

Plénière « La question de l'accompagnement des ménages »

Les parcours d'accompagnement des ménages : analyser les besoins pour penser et construire des dispositifs adaptés

Claire BALLY, CLER-Réseau pour la transition énergétique, ouvre cette plénière consacrée à l'accompagnement des ménages, qui est une question primordiale.

Les dispositifs d'accompagnement sont désormais très nombreux, avec des modalités d'intervention variées, mais les situations de précarité énergétique peinent toujours à être résorbées puisque le non-recours aux dispositifs existants reste très important.

La loi Climat et résilience prévoit la mise en place de MonAccompagnateurRénov, qui vise l'accompagnement global des ménages pour la rénovation énergétique d'ampleur de leurs logements, et il semble donc fondamental de s'interroger sur la sécurisation des parcours d'accompagnement des personnes les plus fragiles. C'est pourquoi les trois intervenants de cette plénière permettront de croiser les regards sur cette action en partant de l'analyse des besoins des ménages et en ouvrant la réflexion sur leur accompagnement.

Tout d'abord, la précarité énergétique est un phénomène multidimensionnel qui se manifeste de façons variées en fonction des trajectoires et des parcours de vie des ménages. C'est sur l'analyse de ces trajectoires que repose notamment leur accompagnement, et c'est pourquoi Romain Gournet interviendra immédiatement pour les présenter.

Romain GOURNET, sociologue, BERG, travaille depuis une quinzaine d'années sur la précarité énergétique en tant que sociologue praticien et a participé à l'élaboration du dispositif SLIME à partir de 2010.

Actuellement, Romain GOURNET participe à une enquête longitudinale de l'ONPE. Celle-ci suit pendant douze mois une cohorte de trente ménages en précarité énergétique accompagnés par le Réseau Eco-Habitat, la Fondation Abbé Pierre, le Slime, la Croix-Rouge, les Compagnons Bâisseurs et le GEFOSAT. Des entretiens sont menés à la fois avec les ménages et les accompagnants. Parmi ces douze ménages, une dizaine entre dans la catégorie des « invisibles », qui ont été identifiés notamment à travers le secteur caritatif.

Ce dispositif vise à analyser les dynamiques de parcours : épreuves, événements, arbitrages, interactions avec les dispositifs d'accompagnement, leviers, freins, etc. Cela permet notamment de mieux connaître l'impact des dispositifs d'accompagnement.

Trois types de trajectoires sont analysés pour décrypter les récits de vie :

- Parcours de vie : emploi, famille, santé, logement ;
- Parcours de précarité énergétique : impayés, inconfort, état du logement, privations, etc. ;
- Parcours d'accompagnement : repérage, orientation, prise en charge de la situation, traitement des problèmes, etc.

Deux enjeux apparaissent stratégiques pour traiter la précarité énergétique : le diagnostic de la précarité énergétique et la mise en place d'un parcours d'accompagnement adapté.

En ce qui concerne le premier enjeu, il est important de relever que les ménages concernés ne se considèrent pas comme étant en précarité énergétique et qu'ils ne posent donc aucun autodiagnostic. Mais lorsque la situation devient intenable, ces ménages se mobilisent en quelques mois pour trouver une aide extérieure. Ceci étant, ils le font surtout autour de problèmes financiers : impayés d'énergie et/ou de loyer, privations alimentaires, etc., qui sont donc autant de symptômes de la situation de précarité énergétique.

Par ailleurs, la figure du travailleur social est le principal point d'entrée dans la construction des parcours d'accompagnement, les autres acteurs étant largement méconnus par les ménages en difficulté. Mais les travailleurs sociaux ne diagnostiquent pas systématiquement les problèmes de précarité énergétique. Il ressort aussi que les ménages suivis dans le cadre de l'enquête ONPE ne sont jamais totalement « invisibles » malgré leur isolement social : la précarité énergétique peut notamment être identifiée par le secteur caritatif, celui de la santé ou encore par les aides à domicile.

En pratique, les ménages expriment des attentes lorsqu'ils se rendent aux guichets de l'action sociale pour trouver une aide. La prise en compte de ces attentes est déterminante pour envisager la mise en place d'un parcours d'accompagnement :

- De l'écoute, de l'empathie, des interlocuteurs de confiance ;
- La compréhension de leurs problèmes et de leur situation ;
- Des informations sur les dispositifs, les démarches et les aides ;
- Des solutions adaptées pour résoudre leurs problèmes.

Ces attentes impliquent la mise en œuvre d'un certain nombre de compétences par les professionnels. Il apparaît que les travailleurs sociaux doivent encore s'armer pour pouvoir poser les diagnostics sociotechniques de précarité énergétique ; orienter les ménages suppose de connaître les acteurs locaux de manière à proposer une gamme de solutions aux ménages (état de l'offre existante au niveau local). Enfin, pour massifier le repérage des situations de précarité énergétique, il faudrait sans doute songer à la mise en place de réseaux de signalement proactif impliquant d'autres acteurs.

Claire BALLY note qu'il n'existe pas véritablement de ménages en précarité énergétique « invisibles », puisque ceux-ci se signalent toujours à travers leurs difficultés et leur précarité sur d'autres dimensions que celles de l'énergie et du logement. Comment le Conseil départemental de la Mayenne appréhende-t-il cette réalité ?

Nathalie GAILLARD, cheffe de service Déchets, Énergie et mobilités au Conseil départemental de la Mayenne, rappelle que les Conseils départementaux sont notamment chargés des politiques de solidarité.

Depuis 2014, le Conseil départemental de la Mayenne s'est emparé de la question de la précarité énergétique, son territoire étant plus touché en moyenne qu'à l'échelle nationale. Dès cette époque, le Conseil départemental a souhaité mettre en place une politique de prévention, une première conseillère Énergie rejoignant ses équipes pour aller à la

rencontre des ménages sollicitant le plus le FSL.

En 2016, le règlement du FSL a été revu afin de faciliter l'accès des ménages à des logements moins énergivores. Désormais, l'attribution des aides FSL à l'accès du logement est réservée aux habitations classées de A à E au sens du DPE en cas de chauffage électrique et de A à D pour les autres modes de chauffage.

Un programme départemental Slime a ensuite été mis en place. Il permet de massifier le repérage des ménages en précarité énergétique et de les accompagner pour une meilleure maîtrise de leurs consommations énergétiques. Pour ce faire, 5,5 ETP ont été mobilisés en plus de la coordinatrice. Tous sont hébergés par la Direction du Développement durable et de la Mobilité, en lien étroit avec les Directions de la Solidarité et de l'Habitat.

Dans la pratique, la commission FSL propose systématiquement un accompagnement en cas d'attribution d'une aide énergétique au maintien dans le logement. Les travailleurs sociaux du département peuvent aussi signaler directement la situation de certains ménages à l'équipe Slime, même en l'absence d'impayés d'énergie.

En troisième lieu, un réseau d'alerte et de repérage a été mis en place. Il implique deux bailleurs sociaux ainsi que France Terre d'Asile, l'UDAF de Mayenne, l'Association tutélaire des majeurs protégés et l'Association départementale pour le logement des jeunes. Tous peuvent orienter des ménages pouvant être concernés par la précarité énergétique : ce réseau est aujourd'hui à l'origine de près de 30 % des signalements en Mayenne, la hausse de cette part ayant été importante depuis 2019.

Les cinq techniciens énergétiques sont répartis sur l'ensemble du territoire départemental, au sein des zones d'action médico-sociale et en lien étroit avec les travailleurs sociaux et les associations. Ceci permet de diffuser des éléments techniques aux travailleurs sociaux et réciproquement de former les techniciens à l'approche sociale, ce qui permet aux équipes de se situer au plus près des familles concernées.

Loïc DEBRAY, chargé d'opération, SoliHa Jura, a aussi travaillé précédemment dans le département de l'Aisne en tant que technicien de SOLIHA. Il repérait alors les ménages en difficulté avec le concours des correspondants Solidarité d'EDF et de GDF.

Dans le Jura, le repérage est actuellement effectué par différents biais. L'UDAF y participe, mais la majorité des repérages est liée à des dispositifs consacrés à la décence et au Slime. La majorité des prospects s'adressent directement à l'opérateur qu'est SoliHa, notamment *via* le SARE et l'ADIL, qui est l'ancien porteur du PRIS. En tant que délégué, le Conseil départemental du Jura fait aussi remonter à SoliHa un certain nombre de situations identifiées par ses travailleurs sociaux ou encore par son service de l'Habitat.

Il est à noter que SoliHa Jura a obtenu des subventions pour pouvoir accompagner tous les ménages, même ceux qui ne s'investiront pas après leur visite à domicile dans d'importantes opérations de rénovations subventionnées par l'ANAH : tous disposent de cette visite sociotechnique, d'une étude énergétique et d'un premier dossier présentant les dispositifs et les aides disponibles. Cette façon d'intervenir complète les rendez-vous téléphoniques assurés par le réseau FAIRE.

Claire BALLY remercie les intervenants ci-dessus pour leurs éclairages en ce qui concerne les moyens de repérage, et rend la parole à Romain Gournet pour examiner la façon par laquelle il est possible d'accompagner de façon adaptée les ménages une fois identifiés.

Romain GOURNET déclare que l'enquête en cours pour le compte de l'ONPE montre souvent une grande discontinuité dans les parcours d'accompagnement, ce qui génère de l'inertie dans l'action et ce qui favorise l'installation du phénomène de la précarité énergétique dans la longue durée. Il faut aussi que l'accompagnement puisse s'adapter à chaque situation, ce qui peut poser problème à certains dispositifs trop standardisés.

Par ailleurs, la notion d'accompagnement mériterait d'être précisée, puisque cet accompagnement s'inscrit en pratique dans trois niveaux différents :

- Un suivi social dans le temps, avec une succession d'aides ponctuelles ou d'urgence, qui ne permet pas aux ménages de sortir de la précarité énergétique ;
- Un accompagnement social ou technique séquentiel, qui permet de traiter une partie des problèmes ;
- Dans quelques cas, une approche intégrée et globale mêlant accompagnement social et rénovation lourde, qui permet de traiter en profondeur la précarité énergétique.

Dans tous les cas, l'accompagnement exige du temps en raison des lourdeurs administratives, ce qui a encore été compliqué par la crise du Covid et qui pèse sur les parcours d'accompagnement. Il faut aussi compter avec les difficultés des ménages, qui ont parfois d'autres priorités (emploi, soin des enfants, etc.) et qui n'accordent pas toujours immédiatement leur confiance aux opérateurs. Et il faut encore résoudre les problèmes posés par les restes-à-charge et la peur de se lancer dans des démarches complexes, ce qui peut déboucher finalement sur des situations inextricables.

L'expérience montre aussi que l'accompagnement des ménages nécessite le plus souvent un soutien moral et/ou psychologique. Les ménages attendent de leur accompagnement une orientation vers les bons interlocuteurs et les bons dispositifs, mais aussi le fait de prendre en compte leurs besoins et leurs projets. Il s'agit également d'apporter une assistance juridique et un accès au droit, dimension qui manque assez souvent aux dispositifs existants alors qu'il semble souvent utile de proposer une offre dans ce domaine. Il importe également de mettre à disposition une assistance financière, notamment pour gérer le reste-à-charge, ainsi qu'une assistance technique. Ces différents prérequis constituent en quelque sorte des conditions d'acceptabilité des dispositifs d'accompagnement par les ménages.

Pour les professionnels, les enjeux induits sont multiples :

- Agir conjointement sur les leviers financiers et techniques ;
- Assainir d'abord la situation financière avant d'envisager l'amélioration de l'habitat ;

- Penser l'accompagnement comme une démarche d'assistance qui consiste à épauler moralement et techniquement les ménages dans des démarches complexes de résolution de problèmes ;
- Dans certains cas, se substituer aux ménages les plus démunis et les plus dépendants ;
- Penser les partenariats et la coordination entre les opérateurs locaux.

Finalement, accompagner les ménages revient à les conforter, à les soutenir et à apporter du confort domestique à travers les travaux de rénovation.

Nathalie GAILLARD explique qu'en Mayenne, l'accompagnement des ménages, orientés par le FSL ou les travailleurs sociaux vers le Slime, se concrétise par trois voire quatre visites à domicile.

Lors de la première visite, le travailleur social peut être associé au technicien si les problématiques sociales le nécessitent. Celle-ci présente plusieurs objectifs : au fil d'un tour du logement, les problèmes rencontrés par le ménage sont identifiés avec celui-ci, tout comme les désordres techniques. Le technicien recueille avec la famille un certain nombre de données :

- État du bâti et des équipements ;
- Performance des appareils de chauffage ;
- Modalités de production d'eau chaude sanitaire ;
- Température de chauffe ;
- Caractéristiques des appareils ménagers ;
- Fuites d'eau éventuelles ;
- Situation sociale et financière ;
- Diagnostic de Performance Énergétique ;
- Utilisation éventuelle du chèque Énergie ;
- Relève des compteurs.

Cette première visite dure souvent plus d'une heure et donne lieu à la transmission de premiers écogestes et de conseils au ménage. Les informations recueillies sont retranscrites dans un journal de l'énergie qui assure la traçabilité de l'accompagnement pour ce dernier.

La deuxième visite a lieu au moins un mois après la première et est l'occasion d'installer un certain nombre de matériels : thermomètres d'ambiance, boudins de porte, joints de portes et de fenêtres, ampoules LED, etc. Cette deuxième visite permet de relever les compteurs, et le chauffage et la température de l'eau chaude sanitaire sont réglés si elle a lieu en hiver. La visite permet aussi d'engager un échange sur les premiers conseils apportés.

La troisième visite apporte un bilan de l'accompagnement. Un nouveau relevé des compteurs est effectué, ce qui permet de faire le point sur l'évolution des consommations depuis la première visite. Une nouvelle discussion sur les écogestes a lieu, ce qui permet de faire le bilan des habitudes prises ou non. Le budget est à nouveau abordé et discuté, et le contenu du bilan, rédigé à l'attention du travailleur social et du FSL, est expliqué au ménage : il dresse un état des lieux et propose une orientation vers des dispositifs

complémentaires lorsqu'il reste nécessaire d'agir sur le bâti et/ou les équipements.

En effet, la Direction de l'Habitat du Conseil départemental de la Mayenne est porteuse d'un PIG Précarité énergétique. Le fait d'activer celui-ci permet de déclencher un audit de l'habitat et une médiation et accompagnement par SoliHa en cas de besoin de réalisation de travaux. Dans certains cas, il faut orienter les dossiers vers le pôle Habitat indigne, ce qui arrive parfois dès la suite de la première visite du Slime.

Un certain nombre de partenaires sont ainsi aptes à intervenir en aval du Slime : SoliHa, le PDLHI, Espac'Eco, le CCAS, la CAF, le GLEAM et l'ADIL. L'Espac'Eco propose en particulier un appartement pédagogique qui permet de consolider et d'enrichir les gestes économes pour les familles, et le GLEAM aide les ménages à utiliser leurs chèques Énergie.

Entre 2016 et 2020, les aides FSL au maintien de l'énergie ont reculé de 36 %, ce qui est un bon signal, mais le passage vers les aides aux travaux reste très difficile. Entre 400 et 450 ménages sont accompagnés chaque année, de 60 à 80 d'entre eux étant orientés vers le PIG Précarité énergétique ; mais depuis 2016, seules quatre situations ont donné lieu à la réalisation de travaux.

Face à ce constat, le Président du Conseil départemental de la Mayenne a fléchi une enveloppe de 50 millions d'euros pour travailler sur les passoires énergétiques. Une part de celle-ci sera consacrée à l'accompagnement de publics précaires dans le cadre du dispositif PACTE-15 porté par AMORCE, qui est complémentaire du Slime. En 2022, il apportera aux ménages concernés un accompagnement renforcé, ceci en lien avec les entreprises locales.

Claire BALLY remercie Nathalie Gaillard pour ces précisions, et demande à Loïc Debray de quelle façon SoliHa Jura accompagne les ménages. Quels sont en particulier les besoins auxquels il n'est pas possible de répondre à ce jour ?

Loïc DEBRAY confirme que l'accompagnement à apporter aux ménages ne peut être uniquement technique, puisqu'il doit aussi être en partie psychologique : il faut souvent accompagner et motiver des prises de décisions qui ne sont, au départ, pas totalement actées par les ménages.

Concrètement, cet accompagnement est renforcé par SoliHa Jura dans les cas de précarité énergétique. Cela passe par une multiplication des échanges avec les personnes concernées. Durant le plus fort de la crise du Covid, Internet a facilité les échanges grâce aux réseaux sociaux ou aux mails.

SoliHa Jura fait aussi en sorte d'aller plus loin en termes d'accompagnement financier, en allant jusqu'à sécuriser le paiement des ménages. Il faut en effet présenter le calendrier financier auprès de ceux-ci pour déclencher les décisions. Il importe particulièrement d'informer les bénéficiaires des étapes qui permettent notamment au mandataire de s'emparer des dossiers, ce d'autant plus qu'ils peuvent être porteurs de questions non réglées susceptibles d'engendrer du stress, donc des blocages.

Par exemple, il faut que les ménages créent leurs comptes MaPrimeRénov, puis les activent sous 24 heures. Il faut donc que SoliHa Jura puisse les contacter dans l'intervalle afin qu'ils n'oublient pas de valider leurs comptes. Il en va de même pour les formulaires de

consentement, qui sont presque incompréhensibles pour le client, que l'opérateur remplit pour celui-ci. Il faut ainsi rassurer et accompagner très concrètement pour aller jusqu'à la réussite.

Des blocages persistent, notamment pour aller jusqu'à un accompagnement plus industrialisé. Les équipes de SoliHa restent souvent modestes et ont du mal à systématiser les processus mis en place par l'État et qui se compliquent et se numérisent, à l'image de MaPrimeRénov. L'ANAH souhaite industrialiser ses aides, mais l'accès à celles-ci n'est pas simplifié en pratique, ce qui s'oppose encore trop souvent au passage à l'acte.

Échanges avec les participants

Claire BALLY souhaite poser les questions suivantes pour lancer le débat :

- Que reste-t-il à faire pour pouvoir répondre à la diversité des besoins des ménages ? ;
- Quels sont les points sur lesquels les structures n'arrivent pas encore suffisamment à travailler et pourquoi ? ;
- Quels seraient les besoins des professionnels de la précarité énergétique pour pouvoir prendre en compte les besoins d'accompagnement des ménages ?

Aurélien BREUIL rapporte une question posée par écrit : comment les travailleurs sociaux qui signalent des ménages arrivent-ils à diagnostiquer les situations de précarité énergétique ? Comment vont-ils au-delà de leurs demandes initiales pour souligner un lien avec le bâti ?

Nathalie GAILLARD indique qu'en Mayenne, l'embauche de la première technicienne énergétique avait aussi pour enjeu d'apporter une première connaissance de la précarité énergétique aux travailleurs sociaux du Conseil départemental. Pour autant, le turn-over de ces travailleurs est assez fort, et la période du Covid n'a pas arrangé la situation : il a en effet été plus difficile pendant celle-ci d'organiser les rencontres de formation. Mais au quotidien, les travailleurs sociaux s'adressent aux techniciens de l'énergie et réciproquement, ce qui permet de rapprocher les cultures.

Bénédicte GARÇON travaille en tant qu'employée de l'ADIL du Morbihan en lien étroit avec le Slime du département. L'expérience montre que le financement de l'accompagnement est aujourd'hui très insuffisant. En effet, l'accompagnement des ménages exige du temps, mais l'ADIL du Morbihan ne dispose, pour l'assurer, que d'un ETP pour l'ensemble du Morbihan et ne peut accompagner que 80 familles par an alors que les financements pour les travaux, eux, existent. De même, les opérateurs ANAH ne sont pas suffisamment financés pour accompagner les ménages. Il faudrait s'interroger sur l'origine de ces montants insuffisants.

Sophie PUIGSEGUR, Slime de Montpellier, témoigne du fait qu'au sein du CCAS de Montpellier, qui a mis en place son Slime depuis cinq ans, les chargés de visites sont des travailleurs sociaux. Sophie PUIGSEGUR est elle-même assistante sociale : elle s'est formée aux diagnostics sociotechniques et est désormais conseillère Habitat Santé.

La montée en compétence des chargés de visites est très importante pour l'accompagnement des personnes. À Montpellier, celui-ci va jusqu'à la médiation avec le bailleur. Un partenariat a été noué avec la FAP et les chargés de visites accompagnent les ménages lors de leur rencontre avec leurs bailleurs, qui n'a pas lieu sans cela. Cette médiation obtient de très bons résultats.

Le Slime de Montpellier ne dispose que de deux temps pleins et il n'est pas possible d'accompagner tous les ménages, bien que 288 visites aient été assurées l'an passé, ce qui est considérable. Le Slime a fait le choix de la promotion des économies d'énergies et a opté pour les formats collectifs, autant à destination des travailleurs sociaux que du public précaire. De plus, une commission mensuelle est réunie à propos des situations les plus complexes, ce qui permet aux partenaires de prendre les situations en charge plus facilement.

L'équipe du Slime et ses partenaires se sont spécialisés dans l'habitat indigne et non décent, et le service d'Hygiène de la Ville est présent lors de la commission mensuelle, tout comme la FAP, deux opérateurs Habitat, les Compagnons Bâisseurs, la métropole, l'ALEC et le GEFOSTAT. Le CCAS comprend aussi une conseillère en économie sociale et familiale qui assure des accompagnements sociaux liés aux logements. Le fonctionnement de la commission est ainsi très efficace et le FATMEE vient soutenir et prolonger le rôle du Slime.

Émeline CHEVAL, Slime Biovallée (Drôme), rapporte que le Slime de Biovallée est intégré dans le SPPEH, ceci en lien étroit avec l'ensemble des partenaires sociaux du territoire. Un certain nombre de partenaires ont été sensibilisés avec succès à la précarité énergétique lors d'un des petits-déjeuners régulièrement organisés, mais toutes les structures sociales locales ne s'étaient pas rendues à cette rencontre. Comment faire pour les intéresser tous à cette problématique ?

Marie ANSEN, Collectivité d'Alsace, explique qu'elle encadre l'équipe du Slime du Bas-Rhin. Dans ce territoire, les chargés de visite rencontrent essentiellement des locataires du parc privé, et leur problème est donc de prendre contact avec les bailleurs. Les cas d'insalubrité et de non-décente sont gérés efficacement par un service dédié, mais il est difficile d'agir lorsque les logements sont de classiques passoires énergétiques : pour le moment, le Slime du Bas-Rhin n'est pas outillé en termes de méthodes de médiation locative.

Christophe GUINOT, Quercy Energies travaille pour le Slime du Lot et témoigne du fait qu'un certain nombre de ménages sont peu capables de mener des travaux. Un problème particulier se pose : quel type d'assurances faudrait-il contracter pour que les intervenants du Slime puissent prendre le rôle de maître d'œuvre ? Par ailleurs, les Slime sont-ils plus efficaces à l'échelle des départements ou des communautés de communes ?

Loïc DEBRAY indique une augmentation sensible du nombre de structures agréées par l'État en tant que mandataires MaPrimeRénov, ce qui est aussi le cas de nombreuses entreprises privées. Cela permet de mettre en œuvre un accompagnement financier à travers un préfinancement et, le fait que le mandataire paye les entreprises à la place du ménage le sécurise. Et, en effet, plus les accompagnements sont poussés plus il est nécessaire de souscrire des assurances spécifiques.

Aurélien BREUIL ajoute que les échelles départementales et métropolitaines semblent être les plus intéressantes pour les Slime, ne serait-ce que parce qu'il y a davantage de ménages à toucher dans ces cas. Il est aussi plus facile de collaborer avec les travailleurs sociaux.

Nathanaël SFEZ, Fondation de Nice, rapporte que son équipe suit essentiellement des locataires. Comment faire pour solliciter les bailleurs ? Quels parcours d'accompagnement pour ce type de ménages ?

Aurélien BREUIL explique que des webinaires sont consacrés à cette question sur le site Internet du RAPPEL, par exemple à propos du travail de la Métropole européenne de Lille avec le GRAAL.

Claire BALLY note que la question du financement de l'accompagnement est l'un des principaux problèmes soulevés. Des questions récurrentes portent aussi sur la difficulté de l'accompagnement des locataires, ce qui devrait amener à mieux partager les bonnes pratiques en termes de médiation locative. Des interrogations ont aussi émergé sur l'intérêt et la difficulté de la sensibilisation des travailleurs sociaux à la précarité énergétique.



Rencontre nationale du réseau RAPPÉL « La question de l'accompagnement des ménages »

Analyser les besoins pour penser et construire
des dispositifs adaptés

Romain GOURNET
Sociologue praticien

14.12.2021

Enquête longitudinale ONPE – en cours

Cohorte de 30 ménages suivis sur 12 mois :
5 points de contact = 1 entretien tous les 3 mois + entretiens accompagnants

Analyse des dynamiques de parcours :
arbitrages, événements, décisions, bifurcations, leviers / freins / impacts des dispositifs

- **Trois types de trajectoires à prendre en considération :**
 - Parcours de vie (emploi, famille, santé, logement)
 - Parcours de P.E. (impayés, inconfort, état du logement, privation...)
 - Parcours d'accompagnement (repérage, orientation, prise en charge de la situation, traitement des problèmes...)

- **Les principaux événements qui marquent l'entrée dans la P.E. :**
 - Accidents dans les parcours de vie
 - Entrée dans un nouveau logement
 - Dégradation lente du logement ou des capacités des personnes

- **Deux grands enjeux stratégiques en matière d'accompagnement :**
 - **Enjeu 1 : Diagnostiquer la précarité énergétique**
 - **Enjeu 2 : Mettre en place un parcours d'accompagnement adapté**

Enjeu 1 : Diagnostiquer la Précarité Énergétique (1)

- Les ménages **ne se considèrent pas en Précarité Énergétique**
- Quand la situation devient « **intenable** », les ménages se mobilisent rapidement pour trouver une aide extérieure (dans les mois qui suivent)
- Les ménages se mobilisent surtout pour des **problèmes financiers** (impayés d'énergie, de loyer, privation alimentaire... sont des symptômes)
- La figure du travailleur social : **principal point d'entrée** dans la construction du parcours d'accompagnement
- Les travailleurs sociaux ne **diagnostiquent pas systématiquement les problèmes de précarité énergétique**
- Les ménages ne sont **jamais « invisibles »** malgré l'isolement social : la P.E. peut être identifiée par d'autres acteurs (ex : secteur caritatif, secteur de la santé, aide à domicile...)

Enjeu 1 : Diagnostiquer la Précarité Énergétique (2)

➤ **Les attentes des ménages** qui se rendent aux guichets :

- De l'écoute, de l'empathie, un interlocuteur de confiance
- La compréhension de leurs problèmes et de leur situation
- Des informations sur les dispositifs, les démarches et les aides
- Des solutions adaptées pour résoudre leurs problèmes

➤ **Les enjeux pour les professionnels :**

- Développer le regard sociotechnique et une culture métier pour diagnostiquer les situations de P.E.
- Orienter implique de connaître et d'assembler les offres existantes au niveau local pour proposer une gamme de solutions aux ménages
- Sortir de la logique de guichet pour massifier le repérage des situations de précarité énergétique : vers un réseau de signalement proactif ?

Enjeu 1 : Diagnostiquer la Précarité Énergétique

Vos témoignages

Enjeu 2 : Mettre en place un parcours d'accompagnement adapté (1)

- **Discontinuité dans les parcours d'accompagnement** : la P.E., un phénomène qui s'installe dans une durée longue
- **Nécessité de définir la notion d'accompagnement** :
 - Suivi social dans le temps avec succession d'aides ponctuelles – ou d'urgence mais la P.E. n'est pas nécessairement traitée en profondeur
 - Accompagnement social et/ou technique séquentiel pour traiter une partie des problèmes – traitement partiel de la P.E.
 - Approche intégrée et globale plus rare (accompagnement social + Rénovation lourde) – traitement en profondeur de la P.E.
- **Lourdeurs administratives + Covid** : temps long pour instruire / valider les dossiers... des conditions d'attribution qui évoluent
- **Difficultés des ménages** : hiérarchie des problèmes, méfiance-confiance, reste à charge, peur de se lancer dans des démarches complexes (entre autonomie et dépendance)... **des situations parfois inextricables**

Enjeu 2 : Mettre en place un parcours d'accompagnement adapté (2)

➤ Les attentes des ménages en matière d'accompagnement :

- Soutien moral ou psychologique (se lancer dans une démarche)
- Orientation vers les bons interlocuteurs et les bons dispositifs
- Prise en compte de leurs besoins et de leur projet
- Assistance juridique et accès aux droits (connaître et faire valoir ses droits)
- Assistance financière (équilibre budgétaire / gestion du reste à charge)
- Assistance technique (montage projet de travaux, relation aux entreprises, suivi des travaux)



Conditions d'acceptabilité des dispositifs d'accompagnement

Enjeu 2 : Mettre en place un parcours d'accompagnement adapté (3)

➤ Les enjeux pour les professionnels :

- **Agir conjointement** sur deux leviers : les problèmes financiers et techniques
- **D'abord assainir la situation financière** avant d'envisager l'amélioration de l'habitat
- **Penser l'accompagnement comme une démarche d'assistance** qui consiste à épauler moralement et techniquement les ménages dans des démarches complexes de résolution de problèmes
- **Se substituer aux ménages** les plus démunis et les plus dépendants
- **Penser les partenariats et la coordination** entre les opérateurs locaux pour produire un parcours d'accompagnement plus efficace et réduire les délais pour agir sur les situations



Conforter les ménages = amener du confort domestique et soutenir les ménages

Enjeu 2 : Mettre en place un parcours d'accompagnement adapté (4)

➤ **L'intervention auprès des ménages est d'autant plus appréciée et efficace qu'elle est * :**

- **Large** : une approche globale de l'énergie et des problèmes (sécurité, santé...)
- **Personnalisée** : prise en compte des situations vécues et des pratiques réellement constatées in situ
- **Contextualisée** : prise en compte des cultures d'appartenance, de la langue, des capacités cognitives...
- **Concrète** : conseils pratiques, fourniture, apprentissage et co-installation de petits équipements...
- **Accompagnée** : visites successives, suivi et soutien dans les démarches...

** Principes qui ont guidé l'élaboration du SLIME*

Enjeu 2 : Mettre en place un parcours
d'accompagnement adapté

Vos témoignages



Les parcours d'accompagnement des ménages : comment se rencontrent les besoins des ménages et les dispositifs d'accompagnement ?



Partie 1 :

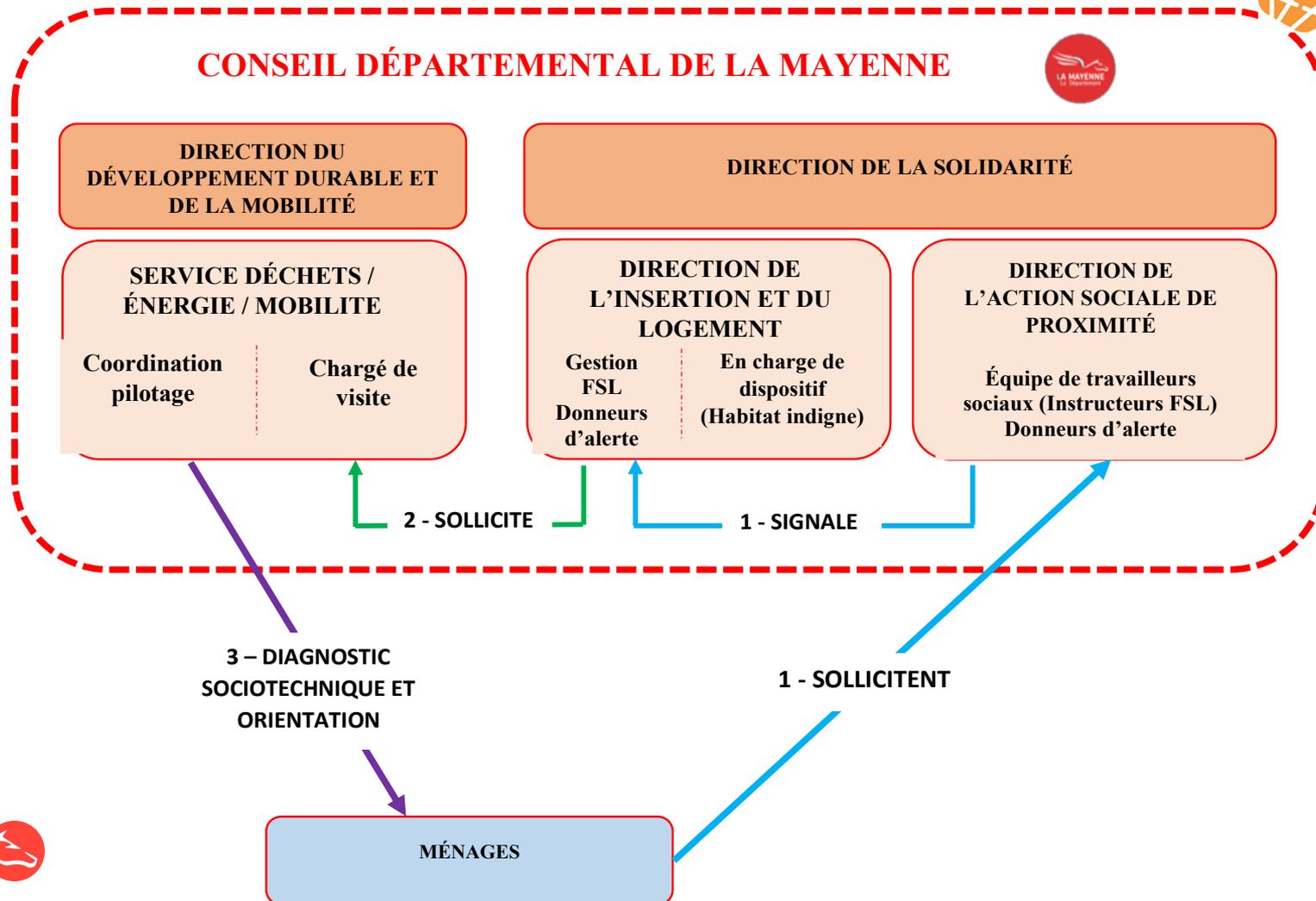
Les dispositifs de repérage de la précarité
énergétique déployés en Mayenne



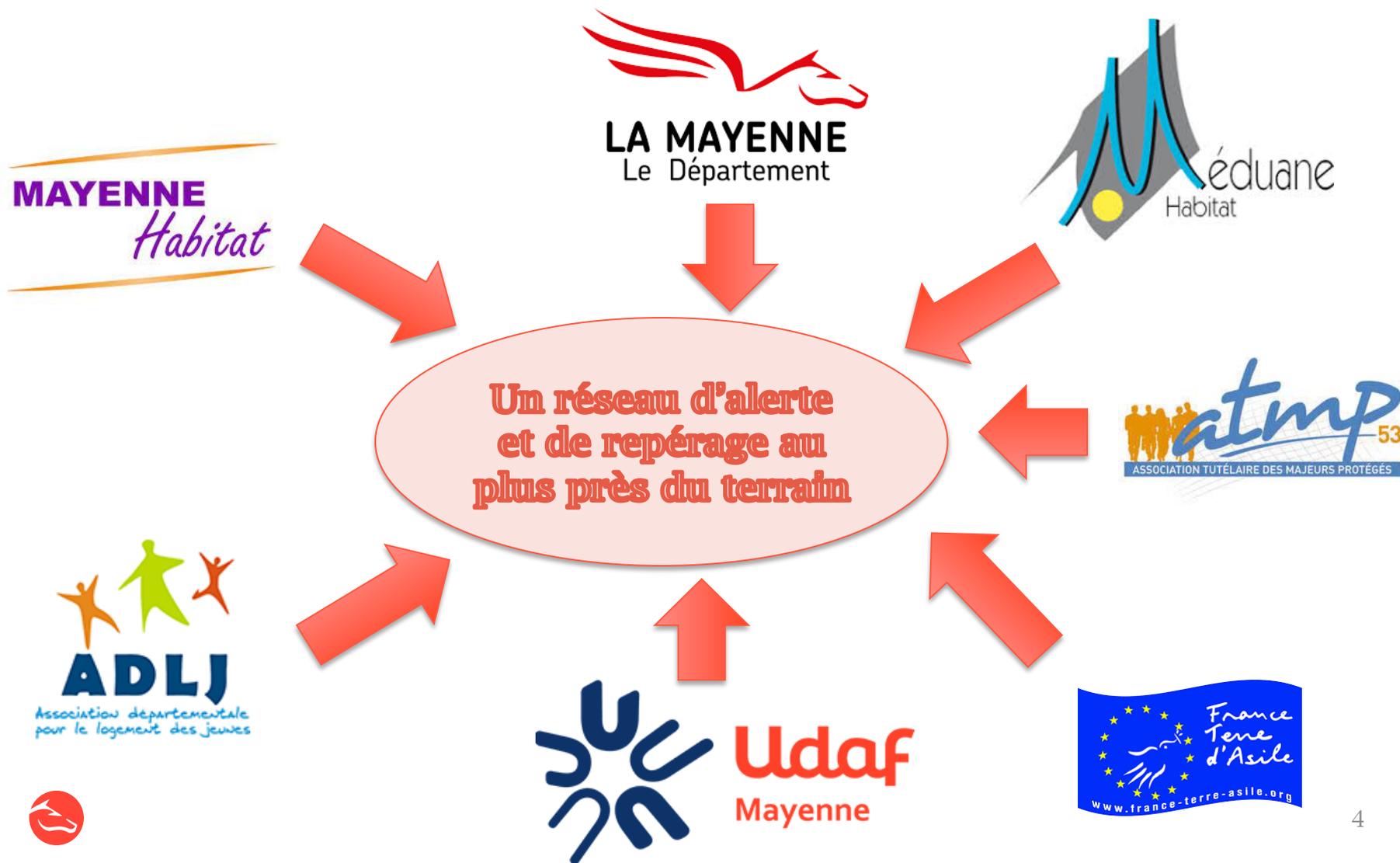
Un dispositif de repérage en partenariat avec les acteurs de terrain



CLER RÉSEAU
POUR LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE



Un dispositif de repérage en partenariat avec les acteurs de terrain

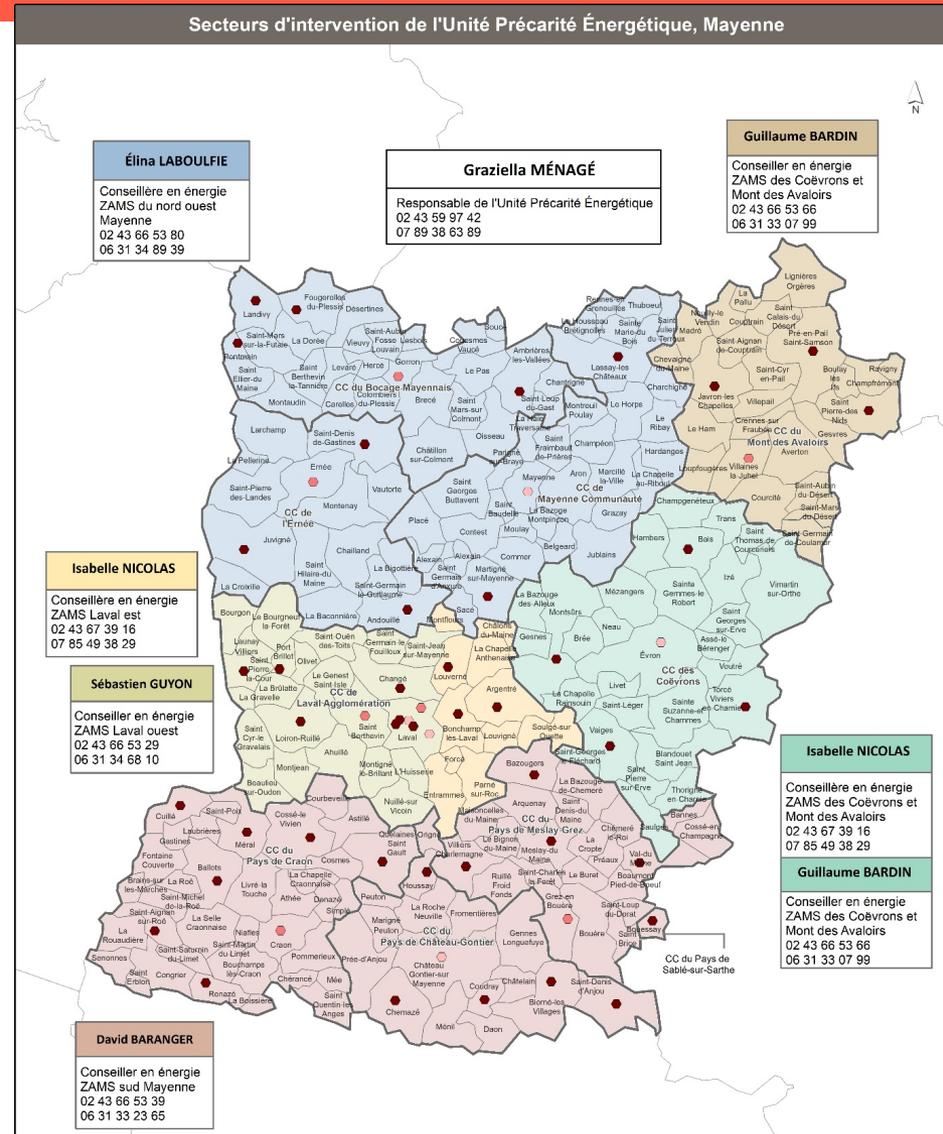


Une équipe préca au plus près des acteurs de terrain

5 Zones d'action médico-sociale composées de :

- 5 Centres départementaux de la solidarité
- 7 antennes solidarité

=> 1 technicien par ZAMS et une coordinatrice



Partie 2 :

Présentation des dispositifs locaux
d'accompagnement des publics précaires



Objectifs et contenu de l'accompagnement de l'équipe préca énergétique

Réduire les consommations d'énergie(s) et d'eau

1^{ère} visite : Tour du logement

Eco-gestes, dangers ?, ressentis du ménage (difficultés à se chauffer, humidité, etc.), factures, DPE, chèque énergie, relève des compteurs



Objectifs et contenu de l'accompagnement

2^{ème} visite : Installation équipements économes



Thermomètre d'ambiance et de froid



Boudins de porte, joints de porte et fenêtre

Sablier de douche, mousseur aérateur, régulateur, pommeaux et flexibles de douche

Multiprise à interrupteur, prise intermédiaire à interrupteur, ampoules LED



Relève des compteurs



Objectifs et contenu de l'accompagnement

3^{ème} visite : Bilan de l'accompagnement

Dernière relève de compteur : point sur l'évolution des consommations

Echange sur la réalisation ou non des éco-gestes

Nouveau point budget (mensualités, etc.)

Explication du contenu du bilan écrit pour TS et FSL

O r i e n t a t i o n v e r s d e s d i s p o s i t i f s
complémentaires



Un accompagnement au plus près des besoins des ménages

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA MAYENNE



DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MOBILITÉ

SERVICE DÉCHETS ET ÉNERGIE

Coordination pilotage

Chargé de visite

DIRECTION DE LA SOLIDARITÉ

DIRECTION DE L'INSERTION ET DU LOGEMENT

Gestion FSL
Donneurs d'alerte

En charge de dispositif existant
(Habitat indigne)

DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE DE PROXIMITÉ

Équipe de travailleurs sociaux (Instructeurs FSL)
Donneurs d'alerte

DIRECTION DE L'ACTION FONCIÈRE, DE L'HABITAT ET DE L'OBSERVATION TERRITORIAL

SERVICE HABITAT
En charge de dispositif existant
(Programme d'Intérêt Général)

3 – DIAGNOSTIC SOCIOTECHNIQUE ET ORIENTATION

4 – MET EN RELATION AVEC LES SERVICES OU LES PARTENAIRES

MÉNAGES

PARTENAIRES EN CHARGE DES DISPOSITIFS EXISTANTS

DONT APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE « ESPAC'ECO »



Un dispositif de repérage en partenariat avec les acteurs de terrain



Pour aller plus loin : déploiement simultané des dispositifs SLIME & PACTE -15

Repérage des ménages en précarité énergétique

- via l'approche SLIME (réseaux de donneurs d'alerte notamment)

- croisement de données (Pacte -15)



CLER RÉSEAU
POUR LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE

Prise de contact des ménages pour valider le principe d'une visite (réalisation d'une fiche « 1^{er} contact » commune - SLIME/Pacte -15)

Diagnostic sociotechnique (visite dédiée - SLIME)
+ étude de faisabilité technico-financière (visite dédiée - Pacte - 15)

Orientation du ménage vers la solution adaptée (SLIME) et choix par le ménage d'un scénario de travaux le cas échéant (Pacte -15)

Réalisation des opérations de rénovation groupées, le cas échéant (Pacte -15) avec aide financière du CD 53 sur le reste à charge

Pacte -15

Repérer > Accompagner > Rénover

