



RAPPEL

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

Compte-rendu de l'atelier d'exploration du RAPPEL

**Accompagnement des ménages en précarité énergétique : identifier les
« trous dans la raquette » et les actions envisageables pour y remédier**

19 mai 2022

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

Ont participé à la rencontre :

Samia Ayed	Fondation Abbé Pierre
Claire Bally	CLER
Julie Courbin	Fondation Abbé Pierre
Xavier Davadant	SOLIHA Ardèche
Anne-Lucie Frerejean	EDF
Alicia Engel Gennari	Fondation Solinergy/EFFY
Florian Gougeon	Shakti 21
Florian Huyghe	Fondation Abbé Pierre
Caroline Keller	Médiateur national de l'énergie
Marie Moisan	CLER
Christophe Orliac	Habitat du Gard
Sarah Pérennès	SLIME Nantes Métropole
Claudine Pézeril	Les Locaux Moteurs
Sophie Puigsegur	CCAS Montpellier
Marion Rémy	Fondation Abbé Pierre
Guillaume Second	Fédération SOLIHA
Florine Siganos	Fondation Abbé Pierre
Matthieu Szczepaniak	Compagnons Bâisseurs Centre-Val-de-Loire
Charlotte Villain	ANAH
Mael Gastebois	Fondation Abbé Pierre
Christine Da Costa	CLER
Sarah Dherbomez	CLER
Aurélien Breuil	SOLIBRI

Glossaire

ADIL	Agence départementale d'information sur le logement
ADLH	Accompagnement aux droits liés à l'habitat
ANAH	Agence nationale de l'habitat
APL	Aide personnalisée au logement
ARA	Auto-réhabilitation accompagnée
ARS	Agence régionale de santé
ASLL	Accompagnement social lié au logement
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS	Centre communal d'action sociale
CEE	Certificat d'économies d'énergie
CIAS	Centre intercommunal d'action sociale
CLER	Comité de liaison des énergies renouvelables – Réseau pour la transition énergétique
CLIC	Centre local d'information et de coordination en faveur des personnes âgées
CMEI	Conseiller médical en environnement intérieur
DDT	Direction départementale des territoires
DPE	Diagnostic de performance énergétique
ESH	Entreprise sociale pour l'habitat
FAP	Fondation Abbé Pierre
FSATME	Fonds social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie
FSL	Fonds Solidarité Logement
MOOC	<i>Massive online open course</i>
MNE	Médiateur national de l'énergie
MSA	Mutualité sociale agricole
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
OPAH	Opération programmée d'amélioration de l'habitat
PIG	Programme d'intérêt général
PTZ	Prêt à taux zéro
SLIME	Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie
SOLIHA	Solidaires pour l'Habitat

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

Co-animateurs du RAPPEL, Sarah Dherbomez et Aurélien Breuil accueillent les participants à cet atelier d'exploration 2022 du RAPPEL.

Ouverture de la rencontre

Sarah DHERBOMEZ, CLER : « Merci à toutes et tous d'être présent pour cet atelier d'exploration du réseau RAPPEL qui portera sur l'accompagnement des ménages en précarité énergétique et sur les « trous dans la raquette » en la matière, ainsi que sur les solutions pour y remédier. Nous remercions vivement la FAP pour son accueil de grande qualité dans ses locaux. Je remplace Claire Bally depuis le mois de mars 2022 pour l'animation du RAPPEL aux côtés d'Aurélien Breuil et je suis ravie que nous puissions nous rencontrer en présentiel pour élaborer ensemble de nouvelles solutions face à la précarité énergétique. »

Les participants se présentent lors d'un rapide tour de table.

La question de l'accompagnement des ménages

Sarah DHERBOMEZ : « La question cruciale de l'accompagnement des ménages est remontée des membres du RAPPEL et devait faire l'objet d'un atelier lors de la dernière rencontre nationale du réseau, qui a eu lieu en ligne. Cet atelier a donc été reporté à ce jour, et il existe en parallèle un groupe de travail du RAPPEL en cours sur l'accompagnement des locataires et des bailleurs qui pourra être alimenté par le travail de cet atelier.

Cette rencontre s'inscrit dans la poursuite des classiques rencontres d'experts du RAPPEL, mais propose un format différent : l'atelier participatif qui suivra nous permettra d'identifier les manques en termes d'accompagnement des ménages en précarité énergétique et de tenter de définir des solutions envisageables pour y remédier à partir de l'expérience de terrain des participants. Cinq ateliers de co-analyse et de coproduction seront donc réunis cet après-midi sur des thématiques spécifiques. Suivra un temps de restitution des productions des ateliers en plénière.

Afin d'introduire la réflexion, nous allons vous présenter les résultats d'une étude commandée par l'ONPE et réalisée par le sociologue Romain Gournay et par l'ingénieur Pierre Nolay. Il s'agit d'une étude longitudinale visant à identifier les leviers et les freins en matière de lutte contre la précarité énergétique. Romain Gournay n'a pu être présent parmi nous ce jour, mais nous avons préparé avec lui la présentation suivante, qui rend compte des principaux résultats de l'étude ainsi que d'un atelier d'échanges organisé par l'ONPE avec des professionnels de l'accompagnement. »

Lien vers la synthèse « Enquête longitudinale - Les leviers et les freins à la sortie de la précarité énergétique » :

https://www.onpe.org/les_etudes_et_rapports_retours_denquetes/synthese_enquete_longitudinale_les_leviers_et_les_freins_la

Remarques et questions des participants

Florian HUYGHE, FAP : « En fait, l'étude ne porte pas sur la possibilité du déménagement pour sortir les ménages de la précarité énergétique, ce qui est une limite par rapport aux situations que nous connaissons. »

Florine SIGANOS, FAP : « Dans l'analyse des résultats de l'étude, nous pourrions presque enlever le mot « énergétique » au traitement de la précarité qui est décrit. En effet, l'étude insiste sur l'accompagnement social et l'accompagnement des ménages en général, et ne se concentre pas uniquement sur la question énergétique. »

Marie MOISAN, CLER : « Dans le cadre de l'étude, était-ce systématiquement des logements qui posaient problème ? Cela conforterait l'idée selon laquelle l'essentiel du travail consiste à les améliorer. »

Marion RÉMY, FAP : « Concrètement, les situations des ménages objets de l'étude étaient assez variées : il s'agissait à la fois de propriétaires occupants et de locataires. »

Florian GOUGEON, Shakti 21 : « Les travaux réalisés ont-ils toujours consisté en des interventions lourdes ? Des travaux plus légers ont-ils été effectués ou envisagés ? »

Aurélien BREUIL, Solibri : « Pour certains ménages, il s'est agi de travaux lourds et pour d'autres de travaux plus légers visant à améliorer le confort sans traiter les problèmes de fond liés au logement. Dans le parcours d'accompagnement, ces « petits travaux » sont d'ailleurs une étape possible avant des travaux de rénovation plus lourde. »

Claire BALLY, CLER : « Les petits travaux servent également à remobiliser le ménage et à lui rendre une capacité d'agir avant qu'il puisse se projeter vers des interventions plus lourdes. »

Matthieu SZCZEPANIAK, Compagnons Bâisseurs Centre Val-de-Loire : « Un des points forts de l'étude est qu'elle montre qu'il n'existe pas un profil type des personnes en précarité énergétique. Chaque parcours décrit est très spécifique, l'accompagnement à apporter est défini au cas par cas, et il n'existe pas de solution miracle. L'accompagnement, sur le terrain, relève d'un artisanat qui associe différents outils. »

Claudine PEZERIL, Les Locaux Moteurs : « J'aurais souhaité pouvoir disposer du portrait des trente ménages concernés par l'étude. Apparemment, tous ont fait connaître leurs difficultés à un intervenant extérieur – un travailleur social, par exemple. Il est à craindre que l'étude n'ait pu aborder le cas de personnes très isolées qui ne se signalent qu'en cas de très grande difficulté. »

Sarah DERBHOMEZ : « Selon les données dont on dispose, les revenus de la plupart des ménages se situaient dans les trois premiers déciles. Dix ménages vivaient dans le nord de la France et vingt ménages dans le sud du pays. Dix ménages étaient urbains (communes de plus de 3000 habitants) et vingt vivaient dans des zones rurales. Treize étaient locataires du parc privé, huit locataires du parc social et neuf propriétaires occupants. Vingt-deux ont été considérés comme « repérés » et huit comme « invisibles ». Les personnes qui ont fait l'objet de l'enquête étaient

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

des couples avec ou sans enfants, des familles monoparentales ou des personnes seules. De nombreux logements étaient dégradés, voire indécents.

Julie COURBIN, FAP : « Il a été affirmé que la plupart des ménages inclus dans l'enquête percevaient des revenus situés dans les trois premiers déciles. Cela laisse entendre que certains présentaient des revenus moins faibles. Par ailleurs, le parcours des locataires est-il le même dans le parc privé et dans le parc social ? »

Claire BALLY : « Il me semble que les schémas d'accompagnement proposés correspondent avant tout aux locataires du parc privé. »

Charlotte VILLAIN, ANAH : « Selon les informations sur l'étude, il semble que les logements étaient à la fois des passoires thermiques et des logements très dégradés voire insalubres, ce qui impliquait le besoin de travaux lourds. Cela suppose un accompagnement renforcé en termes sociaux, financiers et administratifs par rapport aux dispositifs standards prévus par MaPrimeRénov' par exemple.

Marion RÉMY : « En cas d'indécence ou d'insalubrité, la responsabilité du bailleur est engagée. Le décret Décence permet désormais d'agir sur les passoires thermiques, mais les cas d'insalubrité correspondent à la présence de risques pour la santé ou la sécurité des occupants. Malheureusement, les travaux sont beaucoup plus difficiles à financer dans ce second cas de figure. »

Présentation du déroulé des cinq ateliers

Aurélien BREUIL : « L'équipe d'animation du RAPPEL souhaitait au départ organiser cet atelier lors de la dernière rencontre nationale, en décembre 2021, et il a semblé important de l'inscrire à l'ordre du jour de cet atelier d'exploration. L'objectif est de partir des attentes des ménages en précarité énergétique en termes d'accompagnement (identifiées dans l'étude comme conditions d'acceptabilité des dispositifs) :

- Besoin d'information et d'orientation vers les dispositifs adaptés ;
- Assistance financière ;
- Assistance juridique ;
- Assistance technique ;
- Soutien moral et psychologique.

Cette séquence d'ateliers proposés aux participants devra permettre d'identifier certains manques qui demeurent en matière d'accompagnement des ménages et des réponses qui peuvent être apportées pour y remédier. Les groupes seront répartis selon cinq motifs d'orientation d'une situation de précarité énergétique :

- Le ménage est en impayé d'énergie ;
- Le ménage habite un logement indigne ;
- Le ménage possède des équipements électroménagers énergivores et connaît des problèmes concernant l'usage de l'énergie et/ou de l'eau ;
- Le ménage est propriétaire occupant d'une passoire thermique ;
- Le ménage est locataire d'une passoire thermique.

Les ateliers dureront un peu plus d'une heure et devront se pencher sur les

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

différentes attentes des ménages selon ces cinq types de situations et identifier :

- Les solutions existantes qui permettent de répondre aux attentes des ménages,
- Les actions concrètes d'accompagnement à mettre en œuvre sur le terrain pour activer ces dispositifs,
- Les manques actuels existant en la matière,
- Des pistes d'actions complémentaires à développer pour éviter les risques de ruptures dans les parcours d'accompagnement des ménages.

Les participants se répartissent en cinq sous-groupes. Le résultat de leur réflexion est détaillé ci-dessous.

Atelier 1 : Le ménage est en impayé d'énergie

Quel parcours d'accompagnement pour assainir sa situation financière concernant l'énergie ?

Participants à l'atelier : Caroline Keller (MNE), Sarah Pérennès (Slime Nantes métropole), Anne Lucie Frèrejean (EDF), Julie Courbin (FAP).

Synthèse

L'atelier a conclu que le travailleur social est au centre du processus lorsque le ménage est en situation d'impayé d'énergie, bien que les travailleurs sociaux manquent de plus en plus de moyens pour effectuer leurs missions et que la précarité énergétique n'est pas forcément un sujet prioritaire pour ceux-ci.

Pour autant, le travail préventif aux impayés est primordial et mérite d'être développé et porté par de nombreux acteurs – fournisseurs d'énergie, MNE, travailleurs sociaux et associations, qui ont souvent du mal à collaborer. Ce travail préventif concerne le suivi de consommation, des écogestes, l'accompagnement budgétaire et le choix d'options tarifaires adaptées.

Lorsque le ménage arrive en situation d'impayé, il faut intervenir de façon curative grâce aux aides au paiement, et notamment au chèque Énergie. Dans cette perspective, il faudrait revaloriser les FSL (puisque les disparités restent fortes en fonction des différents Conseils départementaux) et le Chèque énergie. Il faudrait aussi que les personnes aux droits incomplets pour le moment (non concernés par la taxe d'habitation et/ou la déclaration fiscale) puissent accéder à ces aides curatives. Plus profondément et à moyen terme, les travaux de rénovation énergétique permettent aux ménages de sortir de la précarité énergétique de façon plus durable.

Ceci étant, certains points peuvent être améliorés à plus court terme : pour le moment, de nombreux fournisseurs n'ont pas encore désigné leurs correspondants Solidarité, ou ceux-ci ne sont pas encore bien connus par les travailleurs sociaux en dehors de ceux des fournisseurs historiques.

Rapport détaillé de l'atelier

Lorsqu'un ménage est en situation d'impayé d'énergie, il faut tout d'abord être en situation de l'informer et de l'orienter vers les dispositifs et les interlocuteurs adéquats. Il s'agit pour l'essentiel des structures ou acteurs suivants :

- Services sociaux, dont les CCAS (assistantes sociales de secteur ou des Conseils départementaux, en particulier) ;
- Fournisseurs d'énergie. Leurs conseillers Clients peuvent apporter de premières solutions de paiement aux ménages, le cas échéant en modifiant leurs contrats, et leurs correspondants Solidarité (lorsqu'ils existent) peuvent être saisis par les acteurs de l'accompagnement (travailleurs sociaux et associations caritatives, notamment) pour procéder au suivi et à l'amélioration de la situation des personnes en difficulté ;
- Médiateur national de l'Énergie et dispositifs du type Slime, qui peuvent aussi jouer leurs rôles respectifs.

L'assistance financière proprement dite peut être apportée par différents moyens souvent complémentaires. Le Chèque énergie, tout d'abord, doit être sollicité si le ménage ne l'a pas encore reçu. Le FSL et les autres aides financières disponibles en CCAS ou CIAS peuvent venir en complément, tout comme les aides de la CAF ou de la MSA. Il est aussi possible de faire appel aux associations caritatives, notamment aux aides du Secours Catholique ou des agences régionales de la FAP. Enfin, les Points Conseil Budget et autres structures spécialisées peuvent intervenir pour traiter la situation financière globale des ménages et donc pour mettre en œuvre la médiation avec les fournisseurs d'énergie : dans un grand nombre de cas, il faudra en effet mettre en place un plan d'apurement des dettes avec le fournisseur d'énergie.

Toujours en cas d'impayés, différents acteurs peuvent apporter leur assistance juridique. Le MNE peut jouer ce rôle, tout comme les plateformes d'accès au droit liés à l'habitat, les plateformes de prévention des expulsions de la FAP, les ADIL, les associations de consommateurs et les Maisons de la justice et du droit. À noter aussi qu'il est essentiel dans tous les cas d'éviter les coupures de fournitures d'énergie, quitte à opter pour la réduction de puissance électrique à 1 kVA mise en place par EDF, qui est évidemment cruciale pour le soutien moral aux ménages concernés.

Concrètement, l'action d'accompagnement des ménages en situation d'impayé d'énergie passe par la prise de contact avec le ou les fournisseur(s) d'énergie concerné(s), les travailleurs sociaux pouvant entrer en relation avec ceux-ci et avec les ménages lorsqu'il s'agit de négocier des plans d'apurement. Le déclenchement des diagnostics sociotechniques prévus notamment par les Slime doit bien souvent en parallèle être activé afin de repérer le cas échéant la présence de passoires thermiques habitées par le ménage.

Il faut aussi veiller systématiquement à ce que le ménage ait bien sollicité son Chèque énergie, et souvent l'aider à bien renseigner sa déclaration d'impôts lorsque son niveau de ressources lui y donne droit. En parallèle, les accompagnants devront souvent faire en sorte que le ménage sollicite bien les aides de droit commun telles que le FSL et le cas échéant les aides locales et celles des associations caritatives.

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

De plus, l'analyse du DPE est le plus souvent nécessaire. Si la consommation intrinsèque du logement s'avère élevée, il faudra soit ouvrir une médiation avec le bailleur, soit orienter le ménage propriétaire occupant vers les dispositifs de l'ANAH et/ou du Slime, s'il existe localement. Il convient aussi de vérifier la puissance de départ des abonnements énergétiques afin de revoir ces abonnements si nécessaire.

Ceci étant, un certain nombre de freins et de « trous dans la raquette » apparaissent en termes d'efficacité de l'accompagnement en cas d'impayés :

- Les correspondants Solidarité n'existent généralement pas chez les fournisseurs alternatifs, ou restent peu connus des travailleurs sociaux, et il faudrait alors faire appel au MNE, qui en possède la liste ;
- Les travailleurs sociaux restent en général peu acculturés aux questions de la précarité énergétique, et demeurent trop peu nombreux face au volume des demandes d'aide. Cet état de fait affaiblit considérablement le soutien moral et psychologique qu'ils peuvent apporter aux ménages en difficulté ;
- Les règlements et les montants du FSL sont départementaux et disparates selon les lieux, tout comme les contributions des fournisseurs d'énergie. De plus, cette aide se borne très généralement à une approche curative ;
- Les droits de nombreuses personnes sont incomplets : c'est le cas pour les sans-papiers et les personnes sans déclaration d'impôts et/ou non concernées par la taxe d'habitation (habitats non conventionnels, logements temporaires), qui n'accèdent pas au Chèque énergie. Et plus globalement, les relations avec les services des impôts et administratifs sont de plus en plus difficiles, notamment du fait de la dématérialisation et de la fracture numérique ;
- Les Points Conseil Budget restent le plus souvent méconnus par les ménages ;
- Le montant des Chèques énergie reste insuffisant et les droits qui y sont associés sont très mal connus par les ménages (frais de mise en service par exemple) ;
- Bien trop souvent, les fournisseurs d'énergie n'exploitent pas correctement la liste des ménages en impayés ;
- L'état concret des logements (DPE, en particulier) reste très mal appréhendé.

Pour remédier à ces difficultés, un certain nombre de pistes sont envisageables. Il s'agit tout d'abord d'apporter une meilleure formation des travailleurs sociaux sur la précarité énergétique, de recruter un plus grand nombre de ces travailleurs et de revaloriser leurs salaires, puisqu'ils sont en principe les chefs de file de l'action à déployer en cas d'impayés d'énergie. Il en va de la possibilité du soutien moral et psychologique aux ménages en difficulté.

Il faudrait également augmenter les contributions financières des fournisseurs d'énergie aux FSL, en revoir les règles d'attribution et prévoir des possibilités de cumul des aides. Le FSL devrait à terme pouvoir être utilisé largement sur le volet préventif, comme le montre l'exemple du fonds d'aide aux petits travaux mis en place dans le Morbihan. Il serait aussi possible de transmettre un certain nombre d'écogestes et de petits équipements aux ménages en difficulté. De façon plus générale, il faudrait surtout faire en sorte de multiplier les interventions de

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

rénovation afin de sortir durablement les ménages concernés de la précarité énergétique, en particulier dans le cas des locataires, ce qui suppose alors la mise en place d'une médiation avec les bailleurs.

En parallèle, il convient de revaloriser le montant du Chèque énergie et de faire en sorte de maximiser le taux de recours à cette aide nationale. Il faudrait aussi revaloriser le forfait pour charges des APL et consolider le bouclier énergétique gouvernemental face à l'évolution à la hausse des prix des énergies sur le marché. Il serait très important de mettre en place des visites préventives dans les logements en déployant une action en faveur des écogestes, du suivi et de l'estimation des consommations, ainsi que de la mise en place de plans de financement adaptés. Enfin, il faudrait adopter une obligation nationale de fourniture minimale d'électricité.

Atelier 2 : Le ménage possède des équipements électroménagers énergivores et connaît des problèmes concernant l'usage de l'énergie et/ou de l'eau

Quel parcours d'accompagnement pour aller jusqu'à une meilleure maîtrise de l'énergie ?

Participants à l'atelier : Florian Gougeon (Shakti 21), Christophe Orliac (Habitat du Gard), Marie Moisan (CLER), Alicia Engel Gennari (Solinerger/Effy).

Synthèse

L'atelier a considéré qu'il fallait prendre en compte au titre des équipements du ménage à la fois les équipements ménagers et les chaudières, appareils de production d'eau chaude sanitaire et radiateurs. Lorsque certains ou l'ensemble de ces équipements sont défectueux, l'accompagnement à apporter est multiple. Il concerne pour l'essentiel :

- L'information et l'orientation du ménage vers les structures de réemploi qui peuvent exister dans son territoire, en veillant à ce que les appareils qui peuvent ainsi être acquis correspondent vraiment à ses besoins et ne soient pas énergivores ;
- Le soutien moral et psychologique à apporter au ménage à travers la mise en place d'un réel suivi dans la durée, au-delà des opérations ponctuelles. Il faut aussi faire en sorte d'assurer une évaluation de ce suivi ;
- L'accompagnement technique, en instrumentant les logements pour pouvoir connaître les températures et les consommations des différents équipements. Il faudrait aussi obtenir l'accord du ménage afin d'avoir accès aux données issues des compteurs Gazpar et Linky et amorcer ainsi un travail autour des usages ;
- Les questions juridiques : en cas de besoin de remplacement d'appareils, il faut notamment veiller à ce que le ménage soit orienté vers la conciliation locative lorsqu'il faut remplacer les radiateurs et/ou la chaudière ;
- La sollicitation des aides spécifiques au remplacement d'équipement

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

électroménagers, telles que celles de la CAF, lorsque le ménage y est éligible. Il faut aussi apporter une aide au remplissage des dossiers des demandes, qui peuvent être éco-conditionnées dans certains cas, et informer les bailleurs à propos de MaPrimeRénov' en cas de besoin de remplacement d'équipements dans leurs logements ;

- La diffusion de messages incitant les bailleurs à rénover plutôt qu'à vendre leurs biens, notamment en cas de non-décence.

Rapport détaillé de l'atelier

Lorsque le ménage en précarité énergétique détient des équipements de mauvaise qualité et/ou rencontre des problèmes en termes d'usage de ces équipements, débouchant sur des consommations d'énergie et/ou d'eau trop élevées, la première étape de l'action consiste à l'informer et à l'orienter vers les bons interlocuteurs et/ou dispositifs, tels que les services sociaux, les dispositifs du type SLIME ou encore les ateliers collectifs spécialisés en la matière.

L'assistance financière aux ménages concernés peut provenir de sources nombreuses :

- Les dispositifs du type FSATME ;
- Les caisses de retraite ;
- La CAF et la MSA ;
- Les mutuelles ;
- Les aides au remplacement d'équipements proposées par les CCAS ;
- Les bailleurs sociaux (pour des interventions collectives) ;
- Les associations spécialisées dans la maîtrise de l'énergie ;
- MaPrimeRénov' (pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire) ;
- Certaines fondations et les associations caritatives.

L'assistance juridique aux ménages peut en particulier provenir des Commissions de conciliation locative, qui siègent auprès des DDT, et l'assistance technique sur les usages peut provenir de nombreux acteurs ou dispositifs :

- Dispositifs du type FSATME ;
- Dispositifs du type SLIME ;
- ARA ;
- FSL ;
- Mesures ASLL ;
- Services sociaux ;
- CMEI ;
- Appartements pédagogiques ;
- Associations spécialisées dans la maîtrise de l'énergie ;
- Bailleurs sociaux ;
- MOOC.

Par ailleurs, le soutien moral et psychologique à apporter aux ménages peut s'incarner *via* leur participation à des défis ou suivis énergétiques tels que ceux proposés par Énergic, Déclic ou Locataires à énergie positive.

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

Concrètement, les parcours d'accompagnement des ménages souffrent de certains manques. Il reste d'abord difficile pour ceux-ci d'être en capacité de rechercher les devis pour les équipements à remplacer, et remplir les dossiers de demande d'aides financières est souvent une tâche complexe.

Du point de vue technique, il est très difficile d'évaluer sur le temps long l'efficacité des changements d'habitudes en termes d'usages, notamment pour éviter les effets rebond. En outre, il reste très rare de s'attaquer aux problèmes de confort d'été, qui se multiplieront de plus en plus en raison de la plus grande fréquence des canicules. Il est aussi très ardu d'accompagner les ménages dans la durée sur les usages et de les convaincre du fait qu'une action sur ces usages aura bien des effets sur leurs consommations.

Pour répondre à ces problèmes, plusieurs types de solutions sont envisageables. Il faudrait d'abord bien faire connaître les lieux de réemploi, en étant vigilants en ce qui concerne la mise en place de notices indiquant les niveaux de consommation des équipements reconditionnés, ceci afin d'éviter les mauvais choix. Cela concerne en particulier les travailleurs sociaux et les chargés de visites à domicile. Et dans tous les cas, il faudrait veiller à la mise en place d'une communication adaptée, à la bonne échelle, sur les équipements et les bons usages associés. Enfin, il faudrait accompagner les bailleurs afin qu'ils décident de rénover et de remplacer les équipements plutôt que de vendre leurs biens.

En termes d'assistance financière, il est possible d'aider les ménages à remplir les dossiers de demande d'aides et à fournir les pièces attendues (devis, etc.). Il est aussi souhaitable d'informer les bailleurs sur les aides qu'ils peuvent obtenir en contrepartie du remplacement de certains équipements.

Par ailleurs, il faudrait instrumenter les logements pour mesurer avec précision la température et les consommations d'énergie et d'eau. Il convient aussi d'avoir accès aux données provenant des compteurs Linky et Gazpar. Du point de vue technique, il faudrait également mieux prendre en compte la réponse aux températures élevées, en particulier en apportant des conseils et des petits matériels adaptés.

Globalement, il faudrait massifier les dispositifs d'accompagnement et s'en donner les moyens financiers et humains. Enfin, il faudrait dans de nombreux cas intervenir pour renforcer le soutien moral et psychologique aux ménages en difficulté. Cela peut notamment passer par une contractualisation sur le temps long avec des associations spécialisées dans le suivi et l'accompagnement des économies d'énergies et d'eau.

Atelier 3 : Le ménage est locataire d'une passoire thermique

Quel parcours d'accompagnement jusqu'au déclenchement des travaux par le propriétaire ?

Participants à l'atelier : Sophie Puigsegur (CCAS Montpellier), Christine Da Costa (CLER), Claire Bally (CLER), Florian Huyghe (FAP).

Synthèse

L'atelier a concentré ses travaux sur l'interaction nécessaire à mettre en place, pour traiter le cas des locataires de passoires énergétiques, entre les locataires, les bailleurs et d'autres acteurs. Bien souvent, on constate encore un grand manque d'acculturation des bailleurs sur un grand nombre de dispositifs existants (aides, notamment) et sur le décret Décence. De leur côté, les acteurs tiers portent un rôle d'information des ménages et des bailleurs, ainsi que d'assistance et de soutien dans les domaines financiers, juridiques et techniques.

Quant au locataire, il vit souvent sa situation comme celle d'une impuissance à agir, et craint souvent la réaction de son bailleur. Un accompagnement et une aide pour pouvoir interpeller ce dernier sont donc très souvent indispensables. Le rapport entre le bailleur et le locataire reste en effet très déséquilibré, ce qui justifie la place d'acteurs jouant le rôle d'intermédiaires en tant qu'interlocuteurs uniques pour les deux parties au fil du temps. Par ailleurs, des dispositifs tels que l'ARA ou les FSATME posent parfois question lorsqu'ils apportent une aide directe au locataire, mais aussi un avantage pour le bailleur : il serait alors souhaitable que ce dernier puisse signer un contrat d'intervention prenant note des améliorations apportées à l'habitation et mentionnant les opérations futures envisageables dans la durée.

Enfin, il faudrait encore généraliser la formation à la médiation locative des différents types d'acteurs aptes à remplir cette fonction. En effet, le décret Décence actuel doit être pris en compte et intégré par les bailleurs, mais aussi par l'ensemble des professionnels de l'immobilier (agences, notaires, etc.), et il est urgent de les informer et de leur donner à tous les moyens d'agir en s'appuyant sur un tiers de confiance qui puisse aussi faire le lien avec les locataires. À cet égard, il faut noter que le programme Slime du CLER prévoit la mise en place d'une formation à la médiation locative en 2023 à l'attention de tous les acteurs potentiellement concernés, comme les Accompagnateurs Rénov' par exemple.

Rapport détaillé de l'atelier

Les participants à l'atelier se sont concentrés sur les moyens de répondre aux attentes des ménages locataires en précarité énergétique vivant dans des passoires énergétiques. Il s'agit d'abord de répondre à leurs besoins d'information et d'orientation vers les bons dispositifs, ce qui est possible grâce à la plateforme Internet France Rénov', aux Espaces Conseil France Rénov', aux associations de locataires, aux travailleurs sociaux et aux dispositifs de type Slime. En ce qui concerne les locataires, l'assistance financière peut essentiellement être apportée par les dispositifs de type FSATME (et par les CCAS) en ce qui concerne les petits travaux.

L'assistance juridique aux locataires en situation de précarité énergétique peut être apportée par de multiples acteurs, en particulier :

- Les dispositifs du type FSATME,
- Les ADIL ;
- Les spécialistes de la médiation entre locataires et bailleurs ;
- Les associations locales ;

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

- Les associations de consommateurs ;
- Les mesures ASLL.

L'assistance technique peut quant à elle être apportée par les dispositifs du type FSATME et par l'ARA.

En termes d'action concrète d'accompagnement des ménages locataires en précarité énergétique, il faut tout d'abord trouver les moyens d'informer le bailleur, notamment sur les aides qu'il peut mobiliser. Il faut aussi lui apporter des informations sur les critères énergétiques du décret Décence et sur ses répercussions légales. Il convient aussi d'informer le locataire et le bailleur sur leurs droits et devoirs respectifs et d'aider ces deux parties prenantes dans le cadre des démarches qu'elles ont à effectuer pour aller vers un règlement des désordres constatés.

En parallèle, l'accompagnement à mener auprès du locataire peut prendre la forme de la transmission d'écogestes, de l'aide au remplacement d'équipements de mauvaise qualité, mais aussi du soutien à la médiation et de l'ARA, voire dans un certain nombre de cas d'une assistance en vue d'un relogement.

L'assistance financière et technique suppose d'abord la conduite d'un diagnostic sociotechnique, suivi de la définition des travaux adéquats. Les dossiers constitués devront ensuite obtenir l'accord du propriétaire bailleur, le cas échéant au terme d'une médiation avec son locataire.

Sur le terrain, un certain nombre d'obstacles et de « trous dans la raquette » s'opposent néanmoins à une bonne résolution des dossiers. Il s'agit d'abord d'un éventuel refus d'agir du bailleur, qui confronte le locataire à son impuissance. Plus fondamentalement, la relation entre le locataire et le bailleur demeure profondément déséquilibrée en France, les locataires nourrissant bien souvent des craintes en ce qui concerne le renouvellement de leurs baux s'ils se plaignent de l'état de leurs logements.

De plus, l'acculturation des professionnels de l'immobilier (notaires, agences immobilières, etc.) reste encore bien trop faible en ce qui concerne les critères énergétiques du décret Décence. En outre, le suivi des dossiers des locataires reste difficile dans la durée et souvent trop morcelé. Les intervenants de terrain sont souvent trop nombreux, ce qui apporte de la confusion, et les temps vécus par le locataire et par le propriétaire bailleur diffèrent, le locataire étant soumis au temps court de sa vie dans le logement. Il résulte trop souvent de ces contraintes multiples une déresponsabilisation du bailleur vis-à-vis de ses devoirs. En parallèle, le soutien moral et psychologique du locataire demeure trop faible dans la plupart des cas.

Pour répondre à ces multiples difficultés, plusieurs pistes sont envisageables :

- Informer les bailleurs sur la performance énergétique (DPE) lors de toute démarche relative à son bien ou aux biens qu'il entend acquérir à des fins locatives, en leur expliquant les dispositions énergétiques du décret Décence ;
- Informer les professionnels de l'immobilier sur ces mêmes problématiques ;
- Désigner un tiers de confiance ou un opérateur unique pour coordonner l'accompagnement des locataires dans la durée ;

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

- Sceller un contrat moral avec le bailleur et en prendre note par un document écrit, notamment en mettant en avant son engagement et la valorisation de son patrimoine en contrepartie du montant des travaux ;
- Généraliser et améliorer la médiation entre locataires et bailleurs ;
- Apporter aux locataires un soutien moral et psychologique, notamment en leur rappelant le cadre juridique existant, en leur apportant des conseils à ce sujet, et en faisant intervenir la FAP (ADLH), l'ADIL, les ESH ou les plateformes Allo Expulsion.

Atelier 4 : Le ménage est propriétaire occupant d'une passoire thermique

Quel parcours d'accompagnement jusqu'aux travaux ?

Participants à l'atelier : Claudine Pézeril (Les Locaux Moteurs), Xavier Davadant (Soliha Ardèche), Matthieu Szczepaniak (Compagnons Bâisseurs), Charlotte Villain (Anah), Maël Gastebois (FAP).

Synthèse

L'atelier a d'abord considéré que l'accompagnement du ménage devait être constitué par une équipe locale, l'accompagnateur France Rénov' ou un tiers de confiance. Les principaux « trous dans la raquette » sont les suivants :

- L'information, le conseil et l'orientation des ménages restent difficiles en raison de la multiplicité des interlocuteurs et des dispositifs ;
- L'assistance financière demeure insuffisante ;
- Bien souvent, les travaux de rénovation restent inachevés, notamment parce que le reste-à-charge pose souvent des problèmes insurmontables ;
- L'assistance technique requiert souvent plusieurs visites chez le ménage, en particulier pour lui expliquer le diagnostic réalisé et accompagner moralement les ménages les plus modestes ;
- L'accompagnement à la suite des travaux demeure souvent insuffisant, notamment en ce qui concerne l'appropriation des équipements ;
- Il existe pour les ménages les plus modestes un besoin de relais vers les travailleurs sociaux, voire vers les psychologues, puisque certaines pathologies peuvent empêcher les interventions.

À ces différents manques, l'atelier a essayé d'apporter des réponses. Il faut d'abord favoriser l'acculturation des décideurs publics à la précarité énergétique. Il s'agit ensuite de pouvoir financer l'accompagnement, probablement en prévoyant un socle de base et des briques complémentaires.

Il faut aussi mieux coordonner et former les acteurs de l'accompagnement des ménages au niveau local, mais également rehausser les plafonds de financement des aides, ceci afin d'éviter d'avoir à mettre en œuvre des rénovations par étapes. Ces financements devraient être calibrés en fonction des niveaux d'ambition énergétique et décloisonnés. Quant à l'ARA, elle peut apporter dans certains cas et/ou pour certains lots de travaux des solutions très pertinentes. Il faut enfin ne pas oublier les solutions qui peuvent être apportées par l'économie circulaire et le

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

réemploi de matériaux, qui apportent des avantages environnementaux importants.

Rapport détaillé de l'atelier

Lorsque les ménages en précarité énergétique sont des propriétaires occupants, plusieurs dispositifs, acteurs ou structures sont aptes à les accompagner pour les informer et les orienter : plateforme Internet France Rénov', Espaces Conseil France Rénov', dispositifs du type Slime, travailleurs sociaux, CLIC, ALEC, associations telles que les Locaux Moteurs.

Pour ce type de ménages, les possibilités d'aides financières sont nombreuses et sont portées par les acteurs ou les dispositifs suivants :

- MaPrimeRénov' ;
- MaPrimeRénov' Sérénité ;
- Primes Coup de pouce ;
- Aides des collectivités (type OPAH) ;
- Caisses de retraite ;
- CEE ;
- Associations caritatives ;
- Dispositifs du type FSATME ;
- Aides à la pierre de l'ANAH ;
- Eco-PTZ ;
- Prêt avance rénovation ;
- Prêt à l'amélioration de l'habitat de la CAF et de la MSA ;
- Prêts des énergéticiens ;
- Procvivis.

L'assistance juridique, elle, est essentiellement apportée par les ADIL, et l'assistance technique peut provenir de MonAccompagnateurRénov', des opérateurs Habitat, des dispositifs de type FSATMEE et de l'ARA. Quant au soutien moral ou psychologique, il peut être assuré par les travailleurs sociaux, par MonAccompagnateurRénov', par les opérateurs ou par les psychologues.

En pratique, l'aide à apporter concerne essentiellement le chiffrage du montant des travaux, la construction du plan de financement et l'estimation du reste-à-charge. Du point de vue administratif, il faut souvent aider les ménages pour le montage et le dépôt des dossiers de demande d'aides. Et en ce qui concerne les aspects techniques, il faut procéder au diagnostic, formuler les préconisations de travaux, accompagner le choix des entreprises et parfois réorienter les ménages vers d'autres dispositifs.

Ceci étant, plusieurs problèmes apparaissent lorsqu'il s'agit d'accompagner les propriétaires occupants en situation de précarité énergétique. Tout d'abord, ceux-ci peuvent se perdre face à la multiplicité des dispositifs d'information et d'orientation. C'est encore plus vrai en ce qui concerne les aides financières, portées par de nombreux acteurs et structures ; et malgré cette variété, il reste encore souvent difficile de financer les reste-à-charge et de soutenir des travaux cohérents prévoyant notamment les tâches de finition.

En outre, les visites des logements n'ont pas toujours lieu alors qu'elles sont

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

nécessaires lors des phases de diagnostic, de rénovation, de suivi des travaux et de suivi postérieur aux travaux. À l'inverse, il arrive que différents acteurs organisent des visites séparées et tiennent des discours différents aux ménages, ce qui leur apporte de la confusion et peut les décourager. Se présente également bien souvent un besoin plus fort de contact et de compte-rendu des visites, avec une présentation des travaux envisagés au sein même des logements, dans le cadre d'un soutien moral à apporter aux ménages dans la durée. À cet égard, il faut remarquer que les psychologues restent souvent peu sollicités et mal formés lorsqu'il faut accompagner des ménages lors d'interventions qui affectent leurs lieux de vie de façon importante.

Face à ces problèmes, les solutions à mettre en place sont pour l'essentiel les suivantes :

- Désigner un tiers de confiance unique pour l'information et l'orientation des ménages, puis pour l'organisation des visites et l'encadrement des travaux ;
- Mettre en place des équipes locales chargées de l'accompagnement à la sortie de la précarité énergétique et favoriser le travail partenarial en ce sens, en s'appuyant sur une connaissance commune et mutuelle des acteurs impliqués ;
- Décloisonner les financements pour assurer la cohérence entre les financeurs, notamment en prévoyant des visites communes et non répétées ;
- Augmenter les plafonds des aides financières tout en les calculant en fonction du niveau de performance énergétique prévu, et viser le financement de rénovations globales et cohérentes ;
- Financer plus largement les visites à domicile, en prévoyant un forfait-socle et des briques complémentaires en fonction des problématiques et des besoins rencontrés ;
- Songer à faire appel à l'économie circulaire et au réemploi de matériaux lors des travaux, ainsi qu'à l'ARA ;
- Globalement, favoriser l'acculturation des décideurs publics à la question de la précarité énergétique ;
- Apporter une meilleure formation aux acteurs de la lutte contre la précarité énergétique, y compris aux travailleurs sociaux et aux psychologues.

Atelier 5 : Le ménage habite un logement indigne

Quel parcours jusqu'aux travaux ou au relogement ?

Participants à l'atelier : Samia Ayed (FAP), Marion Rémy (FAP), Florine Siganos (FAP), Guillaume Second (Fédération Soliha)

Synthèse

L'atelier promeut la mise en place de Maisons locales de l'Habitat rassemblant des travailleurs sociaux, des associations, l'ADIL, des psychologues, des opérateurs, des diagnostiqueurs et des formateurs. Les acteurs du repérage peuvent être les associations, les municipalités, les voisins, les aides à domicile, les travailleurs sociaux, les maires des petites communes, etc., sachant qu'il faut apporter à tous

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

une formation à l'identification des logements indignes. Les diagnostics à déployer, après visite à domicile, par deux personnes ont vocation à être complets – sociaux, techniques et financiers – et il faudrait prévoir une étape de validation externe de ces diagnostics.

À l'échelle nationale, il faudrait en parallèle mettre en place un véritable service public de l'Habitat au niveau interministériel. Pour financer celui-ci, il faudrait que l'État et les collectivités locales apportent des moyens supplémentaires en réponse aux alertes du monde associatif garant des remontées « terrain » du fait de sa proximité quotidienne avec les ménages. Par ailleurs, le financement des opérations devrait pouvoir permettre de prendre en charge d'ensemble des interventions à déployer. Les formations à apporter devront enfin associer tous les domaines concernés, dont celui des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique, celui de la santé et celui des psychologues.

Rapport détaillé de l'atelier

La première difficulté en ce qui concerne les ménages habitant des logements indignes ou indécents consiste à les repérer, qu'ils soient locataires ou propriétaires. En matière d'information et d'orientation vers les dispositifs adéquats, les ménages peuvent parfois se signaler eux-mêmes, mais ils sont le plus souvent identifiés par d'autres acteurs ou dispositifs tels que :

- Les services sociaux ;
- Les dispositifs du type Slime ;
- Les Points d'accès aux droits ;
- Les OPAH ;
- Les PIG concernés ;
- Les associations et leurs bénévoles ;
- Les maires, dans les petites communes ;
- Les services communaux d'hygiène et de sécurité ;
- Les ADIL ;
- SOLIHA ;
- Les aides à domicile ;
- La Poste ;
- Le dispositif Internet Histologue ;
- Le voisinage.

En pratique, les acteurs susceptibles d'apporter une assistance financière sont multiples. Il s'agit tout d'abord de l'ANAH et des collectivités locales, mais aussi de la CAF, des caisses de retraite, des mutuelles, des bailleurs (pour les locataires), des Conseils départementaux (FSL) et des associations caritatives, sachant que la famille peut dans de nombreux cas aussi apporter son aide.

L'assistance juridique en cas d'habitat indigne ou indécents, en revanche, ne provient que d'associations : ADIL, associations de consommateurs, associations caritatives, FAP. Quant à l'assistance technique, elle peut provenir de la CAF, des services communaux d'hygiène et de sécurité, de l'ARS et des opérateurs. Enfin, le soutien moral ou psychologique aux ménages est essentiellement le fait des travailleurs sociaux et des bénévoles des associations.

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

Une fois que le ménage est identifié, il convient concrètement d'effectuer une ou plusieurs visites à domicile. L'objectif consiste à dresser un diagnostic sociotechnique global portant sur la situation détaillée du ménage (familiale, financière, etc.), sur les caractéristiques du bâti, sur les désordres constatés et sur les perspectives de travaux. Dans un certain nombre de cas, il faudra procéder à un DPE ou à un audit énergétique.

Pour autant, un certain nombre d'obstacles sont relevés concrètement sur le terrain lorsqu'il s'agit d'accompagner un ménage résidant dans un logement indigne ou indécent :

- Il reste difficile de désigner le bon relais pour l'accompagnement ;
- Bien souvent, les diagnostics effectués à domicile restent incomplets ;
- Dans la plupart des cas, le cumul des aides existantes ne suffit pas à financer les programmes de travaux jusqu'à une rénovation complète des logements ;
- Seules des associations sont susceptibles d'apporter une véritable assistance juridique, les Maisons de l'Habitat locales demeurant trop souvent des coquilles vides ;
- Les juges connaissent toujours mal les situations d'habitat indigne ou indécent ;
- Le soutien moral et psychologique des ménages en difficulté reste trop souvent inexistant ou incomplet.

Pour répondre à ces difficultés, les participants à l'atelier proposent la mise en place d'un véritable service public de l'habitat, jouant le rôle d'un guichet unique. Dans chaque territoire, il faudrait par conséquent déployer des Maisons de l'Habitat dotées de toutes les compétences requises : techniques, sociales, juridiques, financières, sanitaires, etc. Ces maisons regrouperaient ainsi associations, municipalités, assistantes sociales, ADIL, psychologues, diagnostiqueurs, formateurs, opérateurs et artisans.

Ces structures interviendraient en soutien actif des collectivités locales et seraient coordonnées par un solide ministère du Logement et de l'Habitat, qui s'appuierait sur une délégation interministérielle. Et bien entendu, il faudrait obtenir de l'Etat et des collectivités locales des financements publics pour mettre en place et faire fonctionner le réseau national des Maisons de l'Habitat.

Il faut aussi rédiger des documents de synthèse des diagnostics sociotechniques à l'attention des juges en cas de contentieux. Il faudrait enfin mettre en place une formation interdisciplinaire sur l'habitat indigne et indécent, en alliant pour cela les multiples compétences et métiers concernés. Cette formation permettrait en particulier de mieux outiller les travailleurs sociaux en termes de moyens et de connaissance des situations, mais aussi les associations spécialisées.

Clôture

Sarah DHERBOMEZ : « L'équipe d'animation du RAPPEL remercie chaleureusement les participants à cette rencontre pour tout ce qu'ils ont proposé en un temps record et pour la richesse de leurs présentations. Cette rencontre donnera lieu à l'établissement d'un compte-rendu détaillé. Dans un second temps, celui-ci sera

Accompagnement des ménages en précarité énergétique : quels sont les « trous dans la raquette » et comment y remédier ?

condensé sous la forme d'une synthèse et d'une visualisation graphique afin de partager le fruit des productions de l'atelier.

L'accompagnement des ménages en précarité énergétique est une question très large, et elle pourra donner lieu par la suite à des temps de réflexion lors de rencontres nationales ou de groupes de travail centrés sur des thématiques spécifiques. La prochaine rencontre nationale du RAPPEL aura d'ailleurs lieu les 24 et 25 novembre 2022 dans le 13^{ème} arrondissement de Paris, conjointement au séminaire annuel du programme Slime.

La séance est levée par Sarah Dherbomez et Aurélien Breuil.