

ATELIER D'EXPLORATION DU RAPPEL - 19 MAI 2022

ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES EN PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Identifier les « trous dans la raquette »

Élaborer ensemble de nouvelles solutions pour y remédier



ENQUÊTE

ÉTUDE SOCIO-LOGIQUE

à partir de

EXPÉRIENCE TERRAIN

PRATIQUE

ENQUÊTE LONGITUDINALE

Les leviers et les freins à la sortie de la précarité énergétique, ONPE

de Romain Gournet et Pierre Nolay

Leviers

Freins

« Les petits travaux servent aussi à remobiliser le ménage et à lui rendre une capacité d'agir »

« Il n'existe pas de solution miracle. L'accompagnement, sur le terrain, relève d'un artisanat qui associe différents outils. »

Les attentes des ménages en matière d'accompagnement



ATELIERS AVEC DES PROFESSIONNELLS*

Identifier les trous dans la raquette et les solutions pour y remédier au travers des 5 attentes des ménages

1

IMPAYÉS D'ÉNERGIE

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

TROUS DANS LA RAQUETTE

- Manque d'acculturation des travailleurs sociaux au sujet de la précarité énergétique et de moyens humains.
- Méconnaissance des interlocuteurs privilégiés (correspondants solidarité, Médiateur national de l'énergie), des structures d'accompagnement (points conseil budget), des aides existantes, des droits et devoirs dans le logement.
- Disparités des règles du FSL en fonction des territoires et d'implication des fournisseurs d'énergie dans le FSL.
- Situations « hors des sentiers battus » : personnes aux droits incomplets (sans papier, sans taxe d'habitation...) et fracture numérique
- Autres : approche trop souvent curative du FSL, sous-exploitation des listes des ménages en impayés, faiblesse du montant du chèque énergie.

PISTES D'ACTION

REPÉRER ET AGIR EN PRÉVENTION

- Suivi de consommation, écogestes, informations sur les droits / les aides / les structures d'accompagnement, accompagnement budgétaire, option tarifaire adaptée, chèque-énergie
 - Former les travailleurs sociaux et centres communaux d'action sociale (CCAS)
 - Développer le volet préventif du FSL avec des fonds d'intervention dédiés
 - Organiser des visites préventives des logements lors d'emménagement à vocation pédagogique pour maîtriser son énergie
- Avec qui : fournisseurs d'énergie, MNE, travailleurs sociaux, associations

TRAVAILLEUR SOCIAL

Chef de file de l'action à déployer en cas d'impayé ou de risque d'impayé

- Acteur du repérage
 - Connaissance de la situation globale du ménage
 - Rôle pivot entre l'intervention d'urgence et l'accompagnement/orientation des ménages vers des solutions plus durables (travaux de rénovation énergétique)
- Avec qui : SLIME, PCB, fournisseurs d'énergie

TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

TRAITER LA SITUATION D'IMPAYÉS

- Recourir aux aides de droit commun (chèque-énergie, FSL...), des territoires, des associations caritatives
 - Intervenir sur les délais de paiement.
 - Proposer un diagnostic socio-technique du logement pour une approche plus globale de la situation
 - Aller vers les personnes en difficulté en utilisant les listes des ménages en impayés
 - Revaloriser le chèque énergie
 - Revoir et homogénéiser les règles d'attribution des aides du FSL et les possibilités de cumuls
 - Inciter tous les fournisseurs d'énergie à contribuer au FSL pour en augmenter les fonds
- Avec qui : fournisseurs d'énergie, pouvoir public, travailleurs sociaux, associations

2

ÉQUIPEMENTS ET USAGES

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

TROUS DANS LA RAQUETTE

- Complexité administrative à surmonter sans accompagnement : devis pour les équipements, dossiers de demandes d'aides, etc.
- Méconnaissance des aides existantes pour les propriétaires bailleurs pour le remplacement d'équipements énergivores
- Difficulté à accompagner les ménages sur la durée en matière d'usages
- Difficulté à évaluer sur un temps long l'efficacité des changements d'habitude en termes d'usage, notamment pour éviter les « effets rebond »
- Absence de prise en compte des problèmes liés au confort d'été

PISTES D'ACTION



3

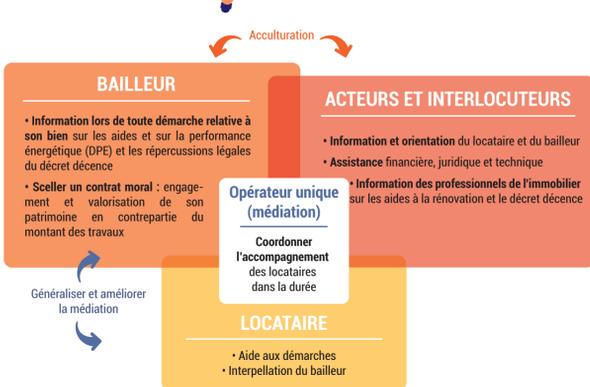
LOCATAIRE D'UNE PASSOIRE THERMIQUE

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

TROUS DANS LA RAQUETTE

- Refus d'agir du bailleur / Impuissance du locataire
- Crainte de congés "représailles" si le locataire se plaint de l'état du logement
- Manque d'acculturation des professionnels de l'immobilier (notaires, agences immobilières, etc.)
- Suivi des dossiers des locataires difficile dans la durée et souvent trop morcelé.
- Des intervenants de terrain souvent trop nombreux apportant de la confusion
- Différence de temporalité entre le bailleur et le locataire

PISTES D'ACTION



4

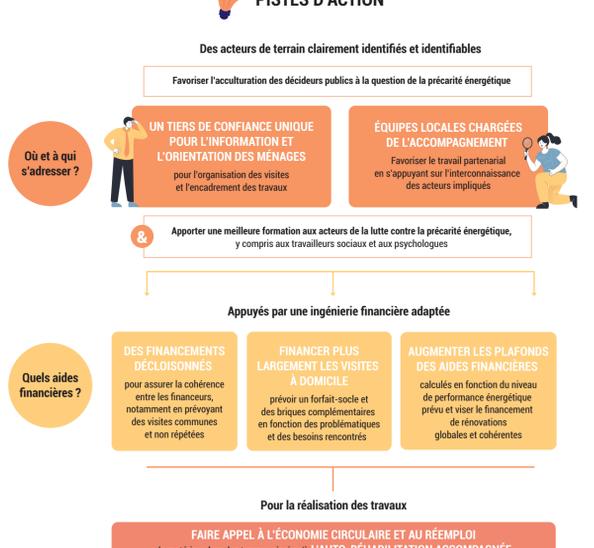
PROPRIÉTAIRE OCCUPANT D'UNE PASSOIRE THERMIQUE

Quel parcours d'accompagnement jusqu'aux travaux ?

TROUS DANS LA RAQUETTE

- Confusion face à la multiplicité des dispositifs d'information, d'orientation et d'aides financières
- Difficulté à financer le reste-à-charge
- Visites des logements non systématiques alors qu'elles sont nécessaires à chaque phase de l'opération de travaux
- Visites séparées et discours hétérogènes des acteurs, pouvant être source de découragement pour les ménages
- Insuffisance des liens et des compte-rendus de visites auprès des ménages (comme présenter les travaux envisagés au sein même des logements)
- Psychologues souvent peu sollicités et mal formés pour accompagner des ménages lors d'interventions qui affectent leurs lieux de vie

PISTES D'ACTION



5

HABITAT INDIGNE

Quel parcours d'accompagnement jusqu'aux travaux ou au relogement ?

TROUS DANS LA RAQUETTE

- Difficultés d'identification des logements indignes (manque de formation pour le repérage de ces situations) et incomplétude des diagnostics à domicile
- Difficulté à désigner le bon relais pour l'accompagnement
- Assistance juridique en cas d'habitat indigne ne repose que sur des associations
- Insuffisance des aides financières existantes dont le cumul ne permet pas de financer les programmes de travaux jusqu'à une rénovation complète des logements
- Méconnaissance par les juges des situations d'habitat indigne ou indécent
- Inexistence ou incomplétude de la prise en charge psychologique des ménages en difficulté

PISTES D'ACTION



SORTIR DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

* Professionnels : Fondation Abbé Pierre, CLER-Réseau pour la Transition énergétique, SOLIHA Ardèche, EDF, Fondation Solinergy/EFFY, Shakti 21, Médiateur national de l'énergie, Habitat du Gard, Slime Nantes Métropole, Les Locaux Moteurs, CCAS Montpellier, Fédération SOLIHA, Compagnons Bâtisseurs Centre-Val-de-Loire, ANAH.