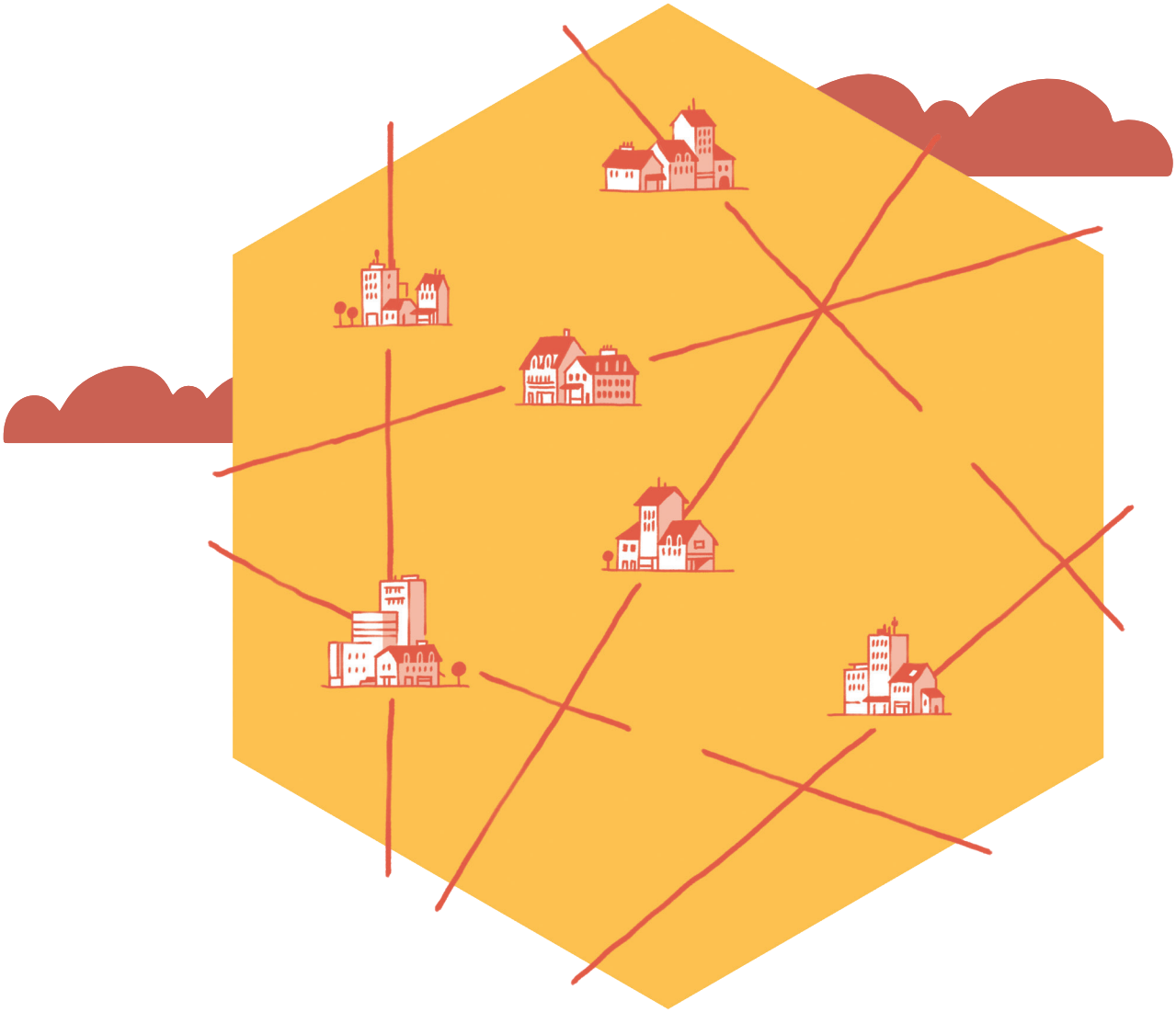
KIT PRATIQUE

Recueil d'outils pour l'animation territoriale dans le cadre d'un Slime

Fiches métiers et fiches actions



SLIME

Une solution pour agir contre la précarité énergétique

Pourquoi un kit pratique pour l'animation territoriale ?

Le succès du dispositif Slime repose sur la mobilisation de nombreux partenaires de statuts divers, associés dans des formes variées constituées selon les dynamiques locales.

Ces partenariats et les modalités d'animation qui leur sont consacrées déterminent en grande partie les capacités à réunir les financements, à identifier les bénéficiaires potentiels et à construire les méthodologies d'intervention auprès des ménages.

Mobiliser les acteurs du territoire passe par deux étapes essentielles :

- Constituer un réseau de donneurs d'alertes (acteurs de terrain en contact avec les ménages en précarité énergétique), les sensibiliser à la précarité énergétique, les informer sur le dispositif,
- Animer ce réseau dans le temps.

L'objet de ce Kit est de fournir aux territoires porteurs d'un programme Slime des outils pratiques et opérationnels pour mettre en œuvre ces deux étapes de mobilisation des acteurs locaux autour du dispositif Slime. Retrouvez-le sur le site du Slime : www.lesslime.fr / Rubrique Boîte à outils.

Que trouve-t-on dans ce kit pratique ?

Le Kit pratique « Animation territoriale » propose deux types d'outils opérationnels issus de l'expérience des territoires porteurs de programmes Slime :

- Des fiches « Métier » qui caractérisent les acteurs mobilisables et donnent des clés pour les mobiliser dans le cadre du Slime,
- Des fiches « Action » qui détaillent les démarches à mettre en place avec les différents types d'acteurs identifiés et fournissent des outils pratique pour leur mise en œuvre.

Comment fonctionne le kit pratique ?

Tout au long du programme Slime+, soit entre 2022 et 2025, de nouvelles fiches « Métier » et « Action » seront ajoutées au Kit pratique. Elles sont interdépendantes puisqu'à chaque fiche « Métier » peuvent correspondre plusieurs fiches « Action ». De la même manière, les fiches « Action » renvoient vers les fiches « Métier » des acteurs concernés. Chaque fiche pourra être actualisée ou complétée au fil des actualités des actions présentées

Quels outils proposés ?

1 LE KIT PRATIQUE « ANIMATION TERRITORIALE »

Les fiches métier :

- Les bailleurs sociaux
- Les organisations caritatives
- Les fournisseurs d'énergie
- Les professionnels de l'action sociale*
- Les élus*
- Les professionnels de la santé*
- Les réseaux associatifs locaux*

Les fiches action :

- Informer/sensibiliser les professionnels de l'action sociale*
- Mettre en place un appartement pédagogique*
- Exploiter les fichiers existants : FSL, impayés d'énergie*

2 LE CATALOGUE « DÉTECTION ET SOUTIEN RENFORCÉS »

- Mobiliser les habitants pour le repérage et l'accompagnement : Les Locaux-Moteurs
- Mobiliser les acteurs du territoire (bénévoles, collectivités, artisans...) : Le réseau Éco-Habitat*
- Mobiliser les professionnels de la santé*

* Fiches à venir

Partie 01

Fiches métier

- **Les bailleurs sociaux**
- **Les organisations caritatives**
- **Les fournisseurs d'énergie**

En projet pour 2023 :

- Les professionnels de l'action sociale
- Les élus
- Les professionnels de la santé
- Les réseaux associatifs locaux

FICHE MÉTIER N°1

Les bailleurs sociaux

Qui sont-ils ?

Leurs missions

Les organismes bailleurs sociaux, ou organismes HLM, sont des constructeurs disposant d'un agrément au titre du services d'intérêt général défini principalement comme :

- La construction, l'acquisition, l'amélioration, l'attribution, la gestion et la cession de logements locatifs à loyers plafonnés,
- La réalisation d'opérations d'accessions à la propriété destinées à des personnes dont les revenus sont inférieurs à certains plafonds (définis au niveau national : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F869).

La logique du bailleur social est liée aux différentes fonctions qui lui échoient :

- Économiques, en lien avec la rentabilité financière des opérations (construction, gestion du parc),
- Sociales, en lien avec l'obligation de fournir des logements à des populations modestes et, pour certaines, non solvables,
- Coopératives, au sein de partenariats qui se développent avec d'autres acteurs publics et privés (fournisseurs d'énergie, prestataires) et associatifs (associations à but non lucratif),
- Politiques, en lien avec les élus locaux, en particulier dans le cadre des politiques locales de l'habitat,
- Administratives, en lien avec les institutions éducatives, hospitalières, policières pour le traitement sectoriel d'individus en difficultés.

Leur organisation

Le Mouvement HLM représente 631 organismes bailleurs sociaux, 82 000 salariés et 12 000 administrateurs bénévoles. Plus de 10 millions de personnes sont actuellement logées dans les 4,7 millions de logements locatifs sociaux et 300 000 logements-foyers. Le Mouvement HLM se compose d'une diversité d'opérateurs aux statuts juridiques différents :

- 233 Offices Publics de l'Habitat (OPH), établissements publics locaux rattachés à des collectivités territoriales ou à des EPCI,
- 183 Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH), sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général,
- 162 Sociétés coopératives d'HLM, sociétés à capital variable fondées sur les principes coopératifs de démocratie et transparence,
- 53 Sociétés Anonymes d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP).

Dans chaque région, une association régionale rassemble l'ensemble des organismes d'habitat social qui interviennent sur son territoire.

Ces associations et les coordonnées des organismes sont accessibles sur le site de la Fédération Nationale des Associations Régionales d'organismes d'Habitat social (FNAR) :

http://fnar-habitat.org/adherents/.

Les métiers dans les organismes

Les bailleurs sociaux sont généralement organisés en 4 filières qui regroupent des métiers variés dont certains sont en lien avec les questions énergétiques :

- **Les métiers de la maîtrise d'ouvrage :** elle inclut toutes les étapes allant de la conception du programme immobilier à l'exploitation.
- **Les métiers de la gestion locative et patrimoniale :** la gestion locative et patrimoniale regroupe les activités liées à la location des logements et à la gestion technique du patrimoine. De nombreux métiers y sont liés, notamment chargé de clientèle, chargé de gestion locative, **conseiller social et familial,** analyste des charges, chargé de mission développement social et urbain, conseiller commercial (accession et vente de logements sociaux), gestionnaire de copropriétés et technicien de patrimoine.
- **Les métiers de la gestion de proximité :** la gestion de proximité regroupe l'ensemble des services ayant pour objectif l'amélioration des conditions de vie des habitants (entretien des résidences, gestion des réclamations...). Parmi les métiers liés à cette filière, on distingue : **agent de médiation, responsable de site ou de secteur et responsable d'agence ou de territoire.**
- **Les activités fonctionnelles :** direction générale, **responsable de département ou de service**, directeur de développement, contrôleur de gestion, responsable des systèmes d'information, chargé de communication...

Selon le territoire et l'organisme bailleur social concerné, la prise de contact et le travail collaboratif avec certains métiers peut varier (cf. rubrique « Comment les contacter »).

Qui sont leurs publics cibles ?

Le locataire du parc social s'inscrit souvent dans quatre contextes interdépendants, comme l'explique la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) dans son étude « Logement social, gestion de l'énergie et lutte contre la précarité énergétique » :

- **Un contexte économique** marqué par un revenu peu élevé sinon nul, et des capacités de paiement parfois défaillantes,
- **Un contexte social** particulier en raison de « manques » dont le plus évident concerne le revenu mais aussi la qualification voire la santé ou encore l'éducation,
- **Un contexte territorial** qui renvoie à la nature du logement (individuel ou collectif, ancien ou récent), et inscrit dans un ensemble (le bâti) situé dans un territoire (en crise, le plus souvent),
- **Un contexte énergétique** caractérisé par l'ouverture des marchés qui aurait dû permettre une baisse des prix alors que la courbe des prix de l'énergie ne fait qu'augmenter, ajoutant à la pression sur les budgets contraints des consommateurs vulnérables.

Cet ensemble de facteurs fait de la précarité énergétique un problème proche mais distinct de la précarité de ressources qui caractérise souvent les ménages locataires du parc social.

« Qui sont les ménages en précarité énergétique dans le parc social ? »

Etude publiée par l'ONPE[1]

4,3 millions de logements locatif sociaux en France

(Soit 16% du parc de logement.
Le parc locatif privé compte 5,8 millions de résidences principales)

1,5 millions de ménages du parc social sont en précarité énergétique

dont

36% des ménages du parc social sont en précarité énergétique

(26% dans le parc locatif privé)

31% des ménages en précarité énergétique habitent un logement social

Quelles actions mènent-ils en matière de lutte contre la précarité énergétique ?

Pour lutter contre les facteurs de précarité énergétique, plusieurs actions sont menées par les bailleurs sociaux (en lien avec l'État, les collectivités et les partenaires associatifs).

L'amélioration des logements

Depuis 2009, le Mouvement HLM a engagé un programme d'amélioration de ses logements les moins performants (convention dans le cadre du Grenelle de l'Environnement). Ces actions contribuent aujourd'hui à une diminution sensible des consommations énergétiques impactant les ménages, toutefois les hausses successives du prix de l'énergie viennent contrebalancer cette baisse. **Les travaux les plus courants sont l'isolation par l'extérieur, le remplacement des fenêtres, l'amélioration de la ventilation ou encore l'amélioration du système de chauffage.**

Par ailleurs les Plans Stratégiques de Patrimoine (PSP) permettent aux organismes de réfléchir à l'attractivité de leur patrimoine, aux conditions de gestion et d'occupation sociale des groupes immobiliers, ainsi qu'aux arbitrages à effectuer en matière d'entretien, de réhabilitation, de démolition et de reconstruction.

Les conseils aux écogestes

Dans un premier temps lors de l'entrée dans le logement, les bailleurs accompagnent le locataire afin de lui expliquer le « mode d'emploi » de son logement, souvent grâce à des livrets d'accueil. Les actions en cours de bail sont moins fréquentes et pourraient être renforcées, notamment dans le cadre d'actions collectives (et dans le cadre du programme Slime).

Les actions de prévention

De nombreux bailleurs engagent des actions de prévention, notamment **en prenant en compte le taux d'effort « loyer et charges »** adapté aux capacités de paiement des ménages, et éventuellement en aidant les ménages à mobiliser des aides financières (chèque Énergie par exemple). Certains organismes sociaux assurent une veille et un suivi des ménages vulnérables, notamment sur la question des charges, afin de les aider à anticiper leurs dépenses et prévenir d'éventuelles difficultés de règlement des charges locatives.

Les observatoires des charges

Certains bailleurs ont mis en place un observatoire des charges qui permet d'**appréhender les niveaux de charges imputés aux locataires suivant différents critères** (type d'énergie, niveau des prestations contractuelles, etc.) et de comparer les niveaux par rapport à un référentiel interne et par rapport à une médiane nationale, grâce aux chiffres de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Comment les mobiliser au sein du Slime ?

La prise de contact

La prise de contact avec les organismes est dépendante de l'échelle territoriale couverte par le bailleur social (départementale à locale) et de son organisation interne. La présentation et les coordonnées des bailleurs sont disponibles sur le site de la Fédération Nationale des Associations Régionales d'organismes d'Habitat social :

http://fnar-habitat.org/adherents/.

La mobilisation des équipes

Plusieurs métiers de l'habitat social peuvent être concernés par le partenariat possible autour du Slime : service gestion locative/charges, contentieux, personnel de proximité, éventuellement le service maîtrise d'ouvrage (notamment en ce qui concerne les petits travaux).

« Je suis devenue au sein des équipes une personne ressource sur la précarité énergétique : je suis repérée auprès de mes collègues comme la personne qui centralise les remontées de terrain sur le repérage et les questions sur cette thématique ».

Donneur d'alerte

La première prise de contact doit se faire auprès du ou de la décisionnaire au sein de l'organisme HLM, il s'agit donc de mobiliser la direction ou la gérance, (Cf. encadré ci-dessous selon les cas, afin d'expliquer le programme Slime, d'évoquer ensemble le type de partenariat à mettre en place et les actions qui en découlent (cf. rubrique « Quelles actions partenariales leur proposer ? »), et la façon de mobiliser les équipes de l'organisme.

Une fois ce périmètre défini, il est important d'intégrer la démarche partenariale dans la stratégie générale de l'organisme et d'impulser son appropriation et sa mise en œuvre au sein des différents services et de manière transversale. Pour cela, une intervention de la collectivité porteuse du Slime au Comité de Direction de l'organisme est vivement recommandée.

L'organisation d'une rencontre inter-services ou l'intégration du sujet Slime à l'ordre du jour d'une rencontre programmée est également importante. Elle permet de présenter le dispositif Slime et le partenariat envisagé à l'ensemble des salariés de l'organisme, de partager les visions et la façon dont chacun pourra s'impliquer, et enfin d'identifier les modalités d'intégration du programme Slime dans le travail au quotidien des équipes, en particulier ceux qui ont un lien direct avec la question des impayés d'énergie (Cf. encadrés ci-dessous). Dans l'idéal, cette rencontre inter-services peut être l'occasion d'identifier un ou plusieurs référents afin que la collectivité puisse avoir un ou plusieurs interlocuteur.s privilégié.s.

Les missions des interlocuteurs privilégiés au sein des organismes

Une directeur.trice d'agence / directeur.trice territorial

- Animer et fédérer les équipes sur les objectifs de performance de gestion locative, sociale et patrimoniale fixés pour le parc de logements.
- Garantir le développement du patrimoine, impulser les opérations d'entretien ou d'amélioration, et participer à la définition de la politique de peuplement du territoire.
- Promouvoir la culture client, optimiser les services rendus aux locataires, veiller à la sécurité et à la qualité de vie.
- Représenter le bailleur au plan local et valoriser ses actions en développant la relation avec les amicales de locataires, en favorisant la concertation avec les institutionnels et multipliant les partenariats.
- Conduire des projets transverses et coordonner les actions locales.

Un.e conseiller.ère social.e

- Effectuer des diagnostics sociaux pour les locataires fragiles.
- Envisager les mutations sociales des locataires aux loyers trop élevés, aux logements trop petits ou inadaptés, et les accompagner dans cette démarche.
- Contribuer à la résolution des impayés des locataires aux difficultés médico-sociales, s'assurer de l'ouverture des droits et étudier les possibilités (plan d'apurement, aides CAF/FSL...).
- Entretenir le lien avec les locataires lors des opérations de réhabilitation et de démolition/construction pour rassurer, expliquer, voire réaliser une médiation.
- Créer des partenariats avec les acteurs locaux et les organismes sociaux pour mettre en place des projets collectifs dans les quartiers.

Un.e gestionnaire contentieux

- Prendre en charge les situations précontentieuses et contentieuses des clients locataires confrontés aux impayés.
- Privilégier un règlement à l'amiable des situations.
- Sensibiliser et expliquer au locataire les délais et les étapes d'une procédure contentieuse.
- Choisir la procédure la plus adaptée à la situation et constituer le dossier en gardant à l'esprit qu'il sera partagé en réunions d'impayés et en commissions d'expulsions.
- Piloter les relations avec les prestataires externes (avocats, huissiers, préfectures, etc.).

Quelles actions partenariales leur proposer ?

Intégrer le réseau local de donneur d'alerte

Le Slime se structure autour de 3 étapes, dont la première est l'organisation du repérage des ménages en précarité énergétique. Cette étape a pour but de **mobiliser les acteurs du territoire susceptibles d'être des « donneurs d'alerte », d'organiser les modalités du repérage et du signalement des ménages, et de communiquer vers eux sur le dispositif.**

Actuellement, les bailleurs sociaux contribuent très peu à l'envoi de ménages vers le dispositif Slime (1% en 2019), or ils restent les mieux placés pour intégrer la cible des locataires du parc social au dispositif.

Former les équipes du bailleur social aux fondamentaux de la lutte contre la précarité énergétique

Même si aujourd'hui les professionnels de l'accompagnement social sont formés aux questions énergétiques, **leurs modes d'action auprès des ménages sont souvent limités à l'approche budgétaire :** règlement d'impayés d'énergie, mobilisation du chèque énergie, éventuellement changement de fournisseur d'énergie.

Une connaissance plus exhaustive des modes de repérage des ménages en précarité énergétique, des dispositifs et de l'écosystème d'acteurs intervenant dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique peut **les aider à avoir une action d'accompagnement des ménages plus globale.** L'occasion de leur fournir des outils pratiques simples d'utilisation.

Sensibiliser les locataires aux questions énergétiques

Il existe, selon les territoires et la densité d'habitat social présente, des animations collectives organisées par les organismes HLM eux-mêmes et/ou d'autres acteurs (travailleurs sociaux, associatifs, caritatifs) dans les lieux de passage et de proximité : centres sociaux, épiceries sociales, pieds d'immeubles… Généralement bien identifiés par les habitants, **ces évènements locaux peuvent être utilisés pour aborder les questions énergétiques dans le logement,** travailler avec eux sur les différentes thématiques y afférant : factures énergétiques, changement de fournisseurs d'énergie, gestes économes, aides existantes… et ainsi créer une dynamique collective autour de ces sujets.

Lorsque ces formats d'animation n'existent pas et que le territoire s'y prête, ils peuvent être organisés dans le cadre du partenariat bailleur social/collectivité afin de sensibiliser les habitants sur l'existence du Slime et plus largement sur les écogestes et les petits équipements économes.

Grille de détection simple

- ❒ Les charges d'énergie du ménage sont élevées par rapport au ratio moyen de consommation d'énergie par occupant et par m² (cf. tableaux estimatifs en pp. 14 et 15)
- ❒ Le ménage est ou a été au cours de l'année en situation d'impayé de ses factures d'énergie
- ❒ Le ménage déclare restreindre son utilisation du chauffage, voire s'en priver totalement
- ❒ Le ménage déclare avoir froid dans son logement en hiver
- ❒ Le ménage déclare avoir trop chaud dans son logement en été
- ❒ Des modes de chauffage d'appoint (poêle à pétrole, bain d'huile, soufflants) sont utilisés comme chauffage principal dans le salon et/ou les chambres (hors salle de bain)
- ❒ Vous constatez la présence de traces d'humidité et/ou de moisissure sur les murs, le plafond et/ou au niveau du plancher dans le logement
- ❒ Vous constatez de la condensation sur les vitres
- ❒ Vous constatez des infiltrations d'air par les menuiseries (portes ou fenêtres)
- ❒ Le logement est globalement dégradé
- ❒ Les occupants du logement souffrent d'asthme, de maladies chroniques, de maux de tête fréquents, d'allergies

Exemple d'outil pratique à destination des professionnels de l'action sociale :
Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », Réseau RAPPEL, 2020

Créer un appartement pédagogique

L'appartement pédagogique est **un outil ludique et pédagogique qui permet aux visiteurs de découvrir les bons gestes à adopter au quotidien dans leur lieu de vie,** en passant par toutes les pièces du logement.

Entretien du logement, maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, sensibilisation aux questions environnementales, gestion des déchets, santé et sécurité dans le logement, etc. sont autant de sujets abordés dans ces lieux de proximité et de sociabilité pour les habitants d'un quartier ou d'un territoire.

Mais, au-delà de la mobilisation du public, **les appartements pédagogiques permettent aussi, bien souvent, de créer une véritable dynamique locale et partenariale** entre des acteurs intervenant sur des sujets très variés, en proposant un lieu dont les locaux et l'agenda peuvent être mis à disposition de nombreuses structures de proximité.

Les appartements pédagogiques actuellement mis en place mobilisent souvent les bailleurs sociaux du territoire, en tant que partenaire et parfois co-financeur du projet.

Quels intérêts réciproques autour du Slime (argumentaire) ?

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

Les apports du Slime au bailleur social

- Faire bénéficier ses locataires d'un diagnostic sociotechnique pour qualifier des potentielles situations de précarité énergétique existantes dans le parc
- Permettre aux locataires en précarité énergétique de bénéficier d'un accompagnement dédié, voire renforcé selon les situations
- Diminuer le nombre de contentieux, faciliter les relations locataires/bailleur social
- Améliorer la connaissance du parc locatif et des pratiques des locataires, accompagner les changements d'usage (notamment dans les logements rénovés)
- Identifier des immeubles ou ensembles d'immeubles où de nombreux ménages sont en précarité énergétique en raison de la mauvaise qualité du bâti, envisager/prioriser des interventions pour rénover ces immeubles
- Proposer aux locataires la pose de petits équipements d'économie d'énergie et d'eau
- Créer/renforcer le lien avec les locataires et leurs représentants : Slime en tant que service supplémentaire, animations locales, projets collectifs…
- Rendre le bailleur social acteur de ce sujet afin qu'il ne soit pas en porte-à-faux lorsque des locataires sont identifiés comme précaires énergétiques par d'autres acteurs (travailleurs sociaux, associatifs, caritatifs…)

> **› Faciliter/compléter le travail des équipes de proximité de l'organisme**
> **› Contribuer à l'optimisation des services rendus aux locataires…**
> **› … et aux dynamiques collaboratives impulsées dans les territoires**

L'intérêt du partenariat pour la collectivité

- Toucher la cible des locataires du parc social et ainsi permettre à tous les ménages du territoire en situation de précarité énergétique de bénéficier du Slime, quel que soit leur statut d'occupation (principe d'égalité d'accès au service public)
- Faciliter l'accès des locataires du parc social aux dispositifs d'aide existants (FSL, chèque énergie…), lutter contre le non-recours aux aides
- Faciliter d'éventuelles médiations dans le cadre de l'accompagnement renforcé

> **› Créer un écosystème complet et inclusif sur la thématique de la précarité énergétique dans le logement (pas de « trous dans la raquette »)**

Les actions partenariales énumérées ci-dessus sont détaillées sous forme d'outils pratiques dans les fiches action « Réunions d'information vers les professionnels de l'action sociale » et « Appartement pédagogique ».

Quelques points de vigilance

Présenter le Slime comme facilitateur

L'intégration du Slime à la stratégie globale du bailleur social ne doit pas être vécue comme une mission supplémentaire par les équipes, ni comme un dispositif de contrôle de la qualité du parc social mais au contraire comme un outil au service de leurs missions vis-à-vis des locataires. Il s'agit d'aider le bailleur à mieux connaître son parc et ses locataires, voire de l'aider à programmer son plan travaux.

Lors des prises de contacts et des échanges avec les équipes, il est donc important de mettre en exergue les complémentarités entre les métiers concernés et les outils existants (éventuellement pour en créer des communs).

Entretenir le partenariat

Compte-tenu du nombre souvent important de salariés au sein des équipes et du « turn over » assez présent dans les métiers de l'action sociale, il est important de prévoir des « piqures de rappel » sur les tenants et aboutissants du Slime.

Proposer une réunion annuelle pour faire le bilan du partenariat collectivités/bailleurs sociaux du territoire peut permettre à la collectivité de remobiliser les équipes et de toucher les nouveaux salariés.

Il est également important d'informer les salariés ayant orienté des ménages vers le Slime des suites qui ont été données (et pourquoi pas de lui faire passer le rapport du diagnostic sociotechnique avec l'accord du ménage) : réalisation de la visite à domicile, pose d'équipements, mise en place d'un accompagnement renforcé… Si un référent a été désigné au sein de l'organisme bailleur social, lui rendre compte régulièrement des avancées permet d'entretenir le lien et pour lui, de compléter les dossiers des ménages le cas échéant.

Ne pas se substituer au bailleur social

L'intervention des équipes Slime auprès des ménages locataires doit s'intégrer à l'accompagnement proposé par le bailleur social, non s'y substituer ou être mené en parallèle.

S'il est important d'informer les équipes de proximité du bailleur des actions mises en œuvre chez les ménages identifiés comme en précarité énergétique, il est tout aussi important d'expliquer clairement aux ménages concernés que leurs interlocuteurs principaux restent les équipes du bailleur social, et de clarifier l'articulation des actions.

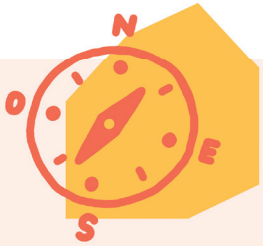
Ce point de vigilance vaut également pour l'animation d'évènements (ateliers, expositions…) dans les quartiers de logements sociaux.

Optimiser les liens préexistants

Bien souvent les organismes HLM ont établi des relations privilégiées avec certains locataires « moteurs » et/ou leur représentants de type « amicales des locataires ».

Ces interlocuteurs pourront s'avérer facilitateurs pour l'organisation d'évènements dans les quartiers d'habitat social : identification des thématiques, modes d'animation, horaires et lieux…

Pour aller plus loin



01. BIBLIOGRAPHIE

- Écopolénergie, Maison de l'Énergie Habitat Climat, « Guide de navigation pour l'accompagnement des habitants lors de réhabilitations énergétiques », 2016
- USH, « Observatoire des charges locatives », 2019
- Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH), « Logement social, gestion de l'énergie et lutte contre la précarité énergétique », François Bafoil, Rachel Guyet, Lise Desvallée, 2017
- ONPE, « Qui sont les ménages en précarité énergétique dans le parc social ? », Énergie Demain, Pouget Consultants, 2019
- Réseau RAPPEL, Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », 2020

02. RESSOURCES

- Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) : www.onpe.org
- L'Union Sociale pour l'Habitat représente le monde Hlm au travers ses cinq fédérations. (USH – www.union-habitat.org)
- La Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat (FOPH) : www.foph.fr
- La Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) : www.esh.fr
- La Fédération des Coop'Hlm : www.hlm.coop
- L'Union d'Economie Sociale pour l'Accession à la Propriété (UES-AP-Procivis) : www.procivis.fr
- La Fédération Nationale des Associations Régionales d'organismes d'Habitat social (FNAR) : www.fnar-habitat.org

Crédit photo : Nantes Métropole - © PNRGC-Millau Communication - CLER – réseau pour la transition énergétique

FICHE MÉTIER N°2

Les organisations caritatives

Qui sont-ils ?

Il existe en France de nombreuses organisations caritatives qui accompagnent localement les ménages en grande précarité. Ces organisations, composées de salariés et de bénévoles, vont au contact des habitants en ouvrant des locaux dédiés et en tenant des permanences dans les lieux d'accueil du public. Bien connues de la population, ces associations répondent bien souvent à des situations lourdes et urgentes.

Un certain nombre d'entre elles octroie des aides extra-légales afin d'aider les familles à faire face à d'importantes factures ou à des impayés d'énergie, sous forme de subventions ou de prêts. Ces aides sont cumulables avec d'autres aides, notamment celles dites légales de types Chèque Énergie ou FSL. Elles établissent leurs propres critères en matière de recevabilité des demandes (il peut s'agir du niveau de ressources ou du reste à vivre), de montants et de modalités d'octroi. Les aides distribuées relèvent donc des délégations ou des unités locales et varient d'un territoire à l'autre.

Par souci de simplicité, nous parlerons dans cette fiche essentiellement des trois principaux réseaux d'organisations caritatives proposant des aides aux impayés d'énergie, très présents sur le territoire national : le Secours Catholique, la Croix Rouge Française et SOS Familles Emmaüs. Ces organisations, qu'elles appartiennent à un réseau ou non, sont généralement référencées sur les sites internet des communes.

Quels sont leurs publics cibles ?

Les organisations caritatives s'adressent aux ménages très précaires qui rencontrent des difficultés à subvenir à leurs besoins en matière de logement et d'alimentation le plus souvent, et de plus en plus d'énergie.

A titre d'exemple, 38,2% des aides versées par le Secours Catholique en 2021 concernaient des impayés d'énergie, juste après les loyers (42%)[1]. Les ménages concernés peuvent être des propriétaires occupants comme des locataires, en maison individuelle ou en logement collectif.

Une partie des ménages est constituée de familles qui sont orientées vers les organisations caritatives par des travailleurs sociaux et qui bénéficient d'aides légales de type Chèque Énergie ou FSL. D'autres effectuent la démarche de recourir à ces organisatons de manière spontanée, par méconnaissance des aides légales ou refus de se tourner vers le service public. Enfin, certains ménages ne peuvent bénéficier des aides légales car ils ne répondent pas aux critères d'éligibilité (revenus juste au-dessus des critères d'éligibilité, absence de titre d'occupation du logement ou de déclaration d'impôts...) mais se trouvent tout de même dans des situations inconfortables pour lesquelles les organisations caritatives peuvent intervenir.

1. ONPE, « Tableau de bord de la précarité énergétique », édition janvier 2022

Quelles actions mènent-ils en matière de lutte contre la précarité énergétique ?

Aide au paiement des factures d'énergie

Les organisations caritatives peuvent octroyer aux ménages précaires des aides pour résoudre les situations d'urgence afin d'éviter les situations de surendettement et les coupures d'énergie, qu'il s'agisse d'électricité, de gaz ou de fioul.

Il s'agit la plupart du temps de subventions, versées directement au ménage ou au fournisseur d'énergie chez qui la dette existe. SOS Familles Emmaüs propose des prêts remboursables, sans frais ni intérêt, pour débloquer des situations de « malendettement » c'est-à-dire des situations instables bien souvent provoquées par des crédits inadaptés à la situation de l'emprunteur.

Ces aides sont octroyées généralement après étude des dossiers en commissions d'attributions locales auxquelles participent souvent les travailleurs sociaux qui ont orienté les ménages concernés.

Accompagnement budgétaire

Certaines organisations caritatives proposent aux familles en difficulté **un accompagnement budgétaire, en prévention des impayés** (notamment d'énergie) ou suite à l'octroi d'une aide au paiement de dette.

Elles accueillent, écoutent, informent et accompagnent les personnes en situation de surendettement ou de malendettement et recherchent les solutions les plus adaptées à leurs difficultés financières, sociales et juridiques.

Actions de médiation avec les fournisseurs d'énergie

Certaines unités ou délégations territoriales proposent aux ménages en situation de précarité énergétique de les **accompagner à négocier un plan d'apurement de leur dette auprès de leur fournisseur d'énergie**. Les bénévoles (parfois les salariés) mobilisent le Correspondant solidarité-précarité pour mettre en place un plan d'apurement, qui consiste à étaler le remboursement de la dette et à éviter la réduction de fourniture ou la coupure d'énergie.

Incitation aux économies d'énergie et à la rénovation des logements

Lorsque les bénévoles repèrent des situations de précarité énergétique (en discutant avec les ménages ou éventuellement en se rendant à leur domicile), ils peuvent **orienter les personnes vers des structures locales spécialisées pour mener des actions de long term**e (rénovation du bâti, écogestes).

Comment les mobiliser au sein du Slime ?

La prise de contact

Les organisations caritatives se font connaitre auprès des municipalités, aussi peut-on aisément les contacter à partir des sites internet des communes ou intercommunalités. Celles qui appartiennent à des réseaux nationaux sont recensées sur leurs sites :

- **Secours Catholique :** créé en 1948, il compte 75 délégations territoriales, référencées sur : www.secours-catholique.org
- **Croix Rouge Française :** créé en 1864, elle regroupe 1000 unités territoriales listées sur www.croix-rouge.fr
- **SOS Familles Emmaüs :** le premier SOS Famille Emmaüs a été fondé en 1967. Le réseau compte aujourd'hui 60 associations. Coordonnées sur www.emmaus-france.org

Localement, qu'il s'agisse d'une délégation, d'une unité territoriale ou d'une association indépendante, toutes disposent d'un responsable (délégué.e, directeur.trice, gérant.e...) qui représente la bonne entrée pour présenter le dispositif Slime, faire le point sur les actions menées par l'organisme sur le thème de la lutte contre la précarité énergétique et envisager les modes de partenariat possibles.

La mobilisation des équipes

Chez les organisations caritatives, ce sont majoritairement des bénévoles qui sont au contact des ménages. Ils sont formés à l'accueil, à l'écoute et à l'accompagnement des particuliers qui viennent à leur rencontre. Certains d'entre eux sont spécifiquement formés à la question de la lutte contre la précarité énergétique (repérage des situations, analyse des situations d'impayés, médiation...) par les Correspondants Solidarité des fournisseurs d'énergie (le plus souvent EDF) et/ou des organismes d'action sociale locaux. Un certain nombre a également l'habitude d'être en contact avec les travailleurs sociaux du territoire qui peuvent orienter des ménages dans une situation particulièrement lourde ou urgente vers eux.

Une fois le périmètre et les modalités du partenariat avec l'association identifiés et définis, il est important de pouvoir rencontrer les équipes bénévoles au contact des familles en impayés d'énergie afin de leur présenter le dispositif Slime, les avantages qu'il peut représenter pour les familles et pour les bénévoles eux-mêmes, et la façon dont chacun pourra l'intégrer à ses actions au quotidien. Cela implique que les bénévoles puissent également expliquer la façon dont ils travaillent sur le sujet de la précarité énergétique auprès des ménages.

Dans l'idéal, cette réunion d'information peut être l'occasion d'identifier un ou plusieurs référents afin que la collectivité puisse avoir un ou plusieurs interlocuteur·s privilégié·s.

Enfin, en fonction de la gouvernance et de l'existence ou non d'une commission interne d'attribution des aides, les membres de cette commission – particulièrement les travailleurs sociaux – peuvent être associés à cette réunion d'information.

Quelles actions partenariales leur proposer ?

Intégrer le réseau local de donneur d'alerte

L'efficacité d'un dispositif Slime repose en premier lieu sur le repérage. Or, actuellement, les organisations caritatives locales contribuent très peu à l'envoi de ménages vers le dispositif Slime (7% des contacts en 2021, alors qu'ils interviennent auprès de nombreux ménages pour des problèmes liés à l'énergie, le plus souvent en aide de secours et en complément aux aides légales qui s'avèrent insuffisantes pour solutionner leur situation. Le dispositif Slime, au travers du diagnostic sociotechnique et de l'accompagnement renforcé offre la possibilité d'inscrire ces ménages dans un parcours curatif plus pérenne.

Former les équipes bénévoles aux fondamentaux de la lutte contre la précarité énergétique

Les modes d'action des organisations caritatives auprès des ménages sont souvent limités à l'approche budgétaire : règlement d'impayés d'énergie, accompagnement budgétaire, médiation avec les fournisseurs d'énergie.

Une connaissance plus exhaustive des modes de repérage des ménages en précarité énergétique, des dispositifs et de l'écosystème d'acteurs intervenant dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique peut les aider à avoir une action d'accompagnement des ménages plus globale. L'occasion de leur fournir des outils pratiques simples d'utilisation

« Avant on ne travaillait pas avec les opérateurs Anah, on travaillait sur des difficultés autres avec les familles. (...) On échange avec d'autres personnes dont c'est vraiment le domaine de compétences, on a des informations qu'on n'avait pas avant, on affine les orientations et les prise en charge ».

Donneur d'alerte

Grille de détection simple

- ❒ Les charges d'énergie du ménage sont élevées par rapport au ratio moyen de consommation d'énergie par occupant et par m² (cf. tableaux estimatifs en pp. 14 et 15)
- ❒ Le ménage est ou a été au cours de l'année en situation d'impayé de ses factures d'énergie
- ❒ Le ménage déclare restreindre son utilisation du chauffage, voire s'en priver totalement
- ❒ Le ménage déclare avoir froid dans son logement en hiver
- ❒ Le ménage déclare avoir trop chaud dans son logement en été
- ❒ Des modes de chauffage d'appoint (poêle à pétrole, bain d'huile, soufflants) sont utilisés comme chauffage principal dans le salon et/ou les chambres (hors salle de bain)
- ❒ Vous constatez la présence de traces d'humidité et/ou de moisissure sur les murs, le plafond et/ou au niveau du plancher dans le logement
- ❒ Vous constatez de la condensation sur les vitres
- ❒ Vous constatez des infiltrations d'air par les menuiseries (portes ou fenêtres)
- ❒ Le logement est globalement dégradé
- ❒ Les occupants du logement souffrent d'asthme, de maladies chroniques, de maux de tête fréquents, d'allergies

Exemple d'outil pratique à destination des professionnels de l'action sociale :
Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », Réseau RAPPEL, 2020

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

Donneur d'alerte

Participer aux évènements d'information/ sensibilisation des habitants

Dans le cadre de l'animation territoriale, le Slime peut faire l'objet de divers types d'évènements d'information/sensibilisation des populations de proximité autour de l'énergie : **animations de quartier, points d'information en mairies, appartements pédagogiques** (cf. Fiche pratique « Appartements pédagogiques) ...

Une présence dans ces lieux d'échanges avec les habitants peut être ouverte aux organisations caritatives, permettant ainsi de rendre les modes d'intervention de chacun et les complémentarités plus lisibles et appropriables par le public.

Quels intérêts réciproques autour du Slime (argumentaire) ?

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

Les apports du Slime à l'organisation caritative

- Faire bénéficier les ménages qu'elles suivent d'un diagnostic sociotechnique pour qualifier les situations de précarité énergétique identifiées au travers des impayés et des demandes de secours
- Permettre aux familles en précarité énergétique de bénéficier d'un accompagnement dédié, voire renforcé selon les situations
- Faire bénéficier à certains ménages de la pose de petits équipements d'économie d'énergie et d'eau
- Créer/renforcer le lien avec d'autres professionnels de l'action sociale du territoire : échanges réguliers au sein du réseau de donneurs d'alerte, animations locales, projets collectifs...

> **› Faciliter/compléter le travail des équipes bénévoles**
>
> **› Résoudre les situations de précarité de manière pérenne, prévenir les récidives d'impayés d'énergie**
>
> **› Participer aux dynamiques collaboratives impulsées dans les territoires**

L'intérêt du partenariat pour la collectivité

- Faciliter et amplifier le repérage des ménages en situation d'impayé d'énergie, de réduction voire de coupure de fourniture énergétique
- Faciliter l'accès des ménages aux dispositifs d'aide existants (FSL, chèque énergie...), et ainsi lutter contre le non-recours aux aides,
- Passer de l'action curative, voire d'urgence, à l'action préventive
- Pour les ménages déjà inscrits dans un parcours de recours aux aides légales, proposer un soutien renforcé et résoudre les situations dans la durée
- Faciliter d'éventuelles médiations/gestion de contentieux dans le cadre de l'accompagnement renforcé

> **› Créer un écosystème complet et inclusif sur la thématique de la précarité énergétique dans le logement (pas de « trous dans la raquette »)**
>
> **› Inscrire les ménages dans un parcours pérenne et ainsi éviter les recours d'urgence multiples**

Quelques points de vigilance

Présenter le Slime comme facilitateur

L'intégration du Slime dans l'accompagnement des familles proposé par les organisations caritatives ne doit pas être vécue comme une mission supplémentaire par les équipes mais au contraire comme un outil au service de leurs missions vis-à-vis des ménages en impayés d'énergie et plus largement au service de leur orientation vers des solutions pérennes (relogement, visite d'un·e conseiller·ère médial·e en environnement intérieur, etc.).

Lors des prises de contacts et des échanges avec les salariés et les bénévoles, il est donc important de mettre en exergue les complémentarités entre les métiers concernés et les outils existants (éventuellement pour en créer des communs). L'intérêt des ménages doit être au cœur des échanges et des partenariats.

Rassurer l'association quant à l'intervention de la collectivité

Les retours d'expérience de terrain montrent que les organisations caritatives ont souvent des réticences à orienter les ménages qu'ils accompagnent vers les collectivités ou encore les travailleurs sociaux. Cela tient à plusieurs facteurs, notamment une culture du secret professionnel et de la protection des informations personnelles très ancrée, et des ménages parfois en rupture avec le système et donc hostiles à être contactés par d'autres acteurs.

Il est important de se mettre d'accord avec l'organisation caritative sur les ménages susceptibles de rentrer dans le dispositif Slime (rappelons que le Slime se veut inclusif et peut donc concerner tout type de ménage), sur les modalités de prise de contact par la collectivité ou son partenaire opérationnel (avec l'accord préalable du ménage par exemple) et sur le fait qu'elle sera informée des suites données si elle le souhaite. Il s'agit d'établir un climat de confiance réciproque.

Entretenir le partenariat

Compte-tenu du nombre souvent important de bénévoles au sein des équipes et du turn over assez présent, il est important de prévoir des « piqures de rappel » sur les tenants et aboutissants du Slime.

Proposer une réunion annuelle pour faire le bilan des partenariats collectivité/caritatifs du territoire peut permettre à la collectivité de remobiliser les équipes et de toucher les nouveaux bénévoles.

Il est également important d'informer les bénévoles ayant orienté des ménages vers le Slime des suites qui ont été données : réalisation de la visite à domicile, pose d'équipements, mise en place d'un soutien renforcé… Si un référent a été désigné au sein de l'association, lui rendre compte régulièrement des avancées permet d'entretenir le lien et pour lui, de compléter les dossiers des ménages le cas échéant.

> « Les opérateurs qui réalisent les visites à domicile animent des réseaux territorialisés pour faire le lien avec les partenaires ».
>
> Collectivité

Optimiser les liens préexistants

Bien souvent les organisations caritatives sont en lien étroit avec les travailleurs sociaux du territoire considéré (Conseil départemental, CCAS, Correspondants solidarité des fournisseurs d'énergie…). La participation au dispositif Slime ne doit pas venir complexifier leurs relations avec les autres acteurs, par exemple en multipliant les relations bi-latérales ou en imposant la collectivité comme « chef d'orchestre ».

Elle doit au contraire favoriser la formalisation d'un écosystème opérationnel de lutte contre la précarité énergétique et s'appuyer au maximum sur les relations et process partenariaux déjà existants. Cela passe par exemple par la participation de la collectivité aux instances d'échange et de travail déjà en place, plutôt que sur la création de nouvelles.

Pour aller plus loin

01. BIBLIOGRAPHIE

- ONPE, « Tableau de bord de la précarité énergétique », édition septembre 2022 »
- ONPE, Fiche « Aides financières à l'énergie distribuées par les associations caritatives », édition septembre 2022
- Réseau RAPPEL, Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », 2020

02. RESSOURCES

- Croix Rouge Française : www.croix-rouge.fr
- Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) : www.onpe.org
- Médiateur National de l'Énergie (MNE) : www.energie-mediateur.fr
- Secours Catholique : www.secours-catholique.org
- SOS Familles Emmaüs : www.emmaus-france.org

Crédits photos : Istock, Le Clerc

FICHE MÉTIER N°3

Les fournisseurs d'énergie

Qui sont-ils ?

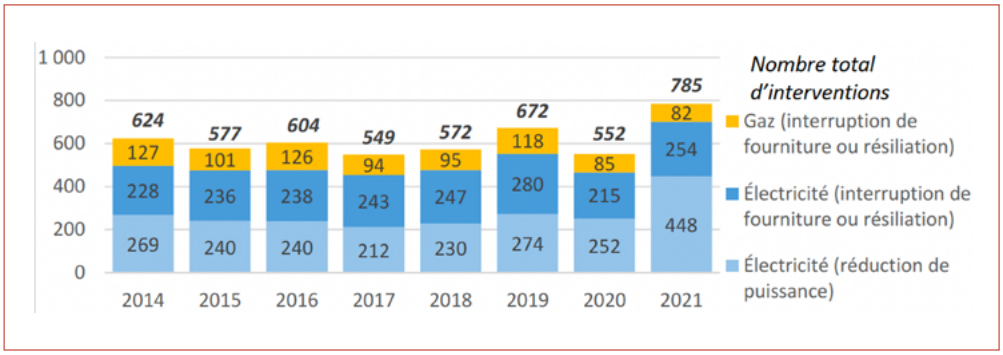
Il existe en France une quarantaine de fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel proposant des offres aux particuliers. Tous interviennent auprès de leurs clients ne parvenant pas à payer leurs factures énergétiques selon deux approches : une approche coercitive visant à les contraindre à apurer leurs dettes (courriers de relance, réduction voire coupure de la fourniture d'énergie), et une approche de médiation visant à négocier le paiement des dettes.

Les interventions des fournisseurs d'énergie auprès de leurs clients en impayés d'énergie

En cas de non-paiement des factures d'électricité ou de gaz par les clients domestiques, les fournisseurs peuvent opérer une réduction de puissance (sauf pour les bénéficiaires du chèque énergie), et, en dehors de la trêve hivernale, une suspension de la fourniture d'électricité ou la résiliation du contrat.

Nombre d'interventions (en milliers) des fournisseurs d'énergie suite aux impayés d'énergie

Source : Tableau de bord de la précarité énergétique, édition septembre 2022, ONPE



En 2021, les fournisseurs ont fait appliquer 785 096 suspensions de fourniture ou réductions de puissance à la suite d'impayés (702 681 en électricité et 82 415 en gaz naturel), **soit une augmentation de 17% par rapport à 2019.** 2021 devient l'année constatant le plus grand nombre d'interventions depuis près de 10 ans. Cela dénote une grande difficulté des ménages à payer leurs factures d'énergie, malgré les mesures protectrices prises par le Gouvernement (allongement de la trêve hivernale, chèque énergie complémentaire...).

Les obligations des fournisseurs d'énergie en matière de lutte contre la précarité énergétique

Tous les fournisseurs ont l'obligation de désigner un correspondant solidarité-précarité. Ce correspondant solidarité fait le lien avec les travailleurs sociaux des Conseils Départementaux et des collectivités locales, et les associations de consommateurs qui le demandent, pour les consommateurs qui rencontrent des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie. L'objectif est d'aider les travailleurs sociaux dans leur mission d'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique.

Le correspondant solidarité-précarité tient également à la disposition des services départementaux et des services sociaux communaux un « fichier impayés d'énergie » intégrant les informations suivantes concernant leurs clients dont la fourniture est réduite ou interrompue : nom et prénom, adresse, option tarifaire pour l'électricité, montant de la dette en valeur ainsi que la période de consommation correspondante. Le correspondant solidarité-précarité peut être commun à plusieurs départements et à plusieurs fournisseurs.

La liste de correspondant solidarité-précarité n'est pas en accès libre car ils ne peuvent pas être contactés directement par les consommateurs. Le Médiateur de l'Énergie la tient à disposition des acteurs sociaux qui en font la demande. Elle est également disponible sur le **Google Drive Slime**.

Quels sont leurs publics cibles ?

Parmi les clients des fournisseurs d'énergie, certains sont confrontés à des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie, soit parce qu'ils ont des revenus insuffisants pour y faire face, soit parce qu'ils habitent un logement très énergivore, et bien souvent parce qu'ils réunissent ces deux difficultés. Il peut s'agir tout autant de familles propriétaires ou locataires de leur logement.

Un certain nombre de ces ménages en difficulté de paiement ont déjà accumulé une dette auprès de leur fournisseur d'énergie et risquent ainsi la réduction voire la coupure de la fourniture énergétique.

Quelles actions mènent-ils en matière de lutte contre la précarité énergétique ?

La mise en place de plans d'apurement des dettes énergétiques

Les travailleurs sociaux qui accompagnent les ménages en situation d'impayés d'énergie **peuvent mobiliser le correspondant solidarité-précarité** pour mettre en place un plan d'apurement, qui consiste à étaler le remboursement de la dette et à éviter la réduction de fourniture ou la coupure d'énergie.

Les ménages peuvent contacter eux-mêmes leur fournisseur d'énergie pour tenter d'apurer leur dette, toutefois les négociations avec les services clients sont généralement compliquées car peu de marges de manœuvre sont proposées à ces ménages : étalement sur 7 mois maximum, obligation de payer 20% de la dette pour mettre en place le plan… Aussi ont-ils tout intérêt à se faire accompagner pour cette négociation.

Les prêts aux travaux

Certains fournisseurs d'énergie proposent des **prêts aux travaux** pour l'amélioration de performance énergétique des logements aux propriétaires et locataires (ayant obtenu l'accord écrit de leur bailleur). Ces prêts, à taux bas voire à taux zéro, sont en réalité octroyés par leurs partenaires bancaires (Domofinance pour EDF, BNP Paribas Personal Finance pour Engie, CIC moru Total Énergie). Ces prêts sont conditionnés aux capacités de remboursement des ménages.

Le soutien financier aux dispositifs d'aide

De la même manière que les principaux fournisseurs d'énergie étaient tenus d'appliquer les tarifs sociaux (TPN pour EDF, TSS pour GDF Suez[1]) aux ménages éligibles, ils sont tenus d'accepter **le Chèque Énergie** (mis en œuvre en 2018) visant à payer tout ou partie des factures d'énergie des ménages les plus démunis.

Certains d'entre eux (essentiellement EDF et Engie) contribuent au budget du Fond de Solidarité Logement (FSL) géré par les Conseils Départementaux.

A noter que :

- Chaque fournisseur d'énergie a l'obligation légale de passer une convention avec les Département « afin de définir le montant et les modalités de leur concours financier au fonds de solidarité pour le logement. »[2]
- Les fournisseurs d'électricité qui contribuent aux fonds de solidarité pour le logement reçoivent une compensation financée par une taxe prélevée sur les factures d'électricité des clients (la CSPE) Le montant de cette compensation est fixé à 1 € par client résidentiel titulaire d'un contrat dont la puissance électrique souscrite est égale ou inférieure à 36 kilovoltampères au 1er janvier de l'année considérée, dans la limite de 90 % de la contribution de chaque fournisseur d'électricité aux fonds de solidarité pour le logement[3].

Les partenariats avec les professionnels de l'action sociale

Certains fournisseurs d'énergie (très majoritairement les historiques, EDF et Engie) développent des partenariats locaux avec divers organismes d'action sociale (collectivités, CCAC, PIMMS, associations caritatives…) afin de les **accompagner voire de les outiller pour faciliter leurs actions de lutte contre la précarité énergétique**. Cela peut passer par des réunions d'information sur les dispositifs d'aide (Chèque Énergie notamment), sur les outils de suivi de consommation d'énergie à disposition des ménages, la lecture des factures…

Il peut également s'agir d'actions de sensibilisation des ménages suivis par les professionnels de l'action sociale aux écogestes.

1. Tarif de Première Nécessité, Tarif Spécial Solidarité
2. Article 6-3 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement
3. Arrêté du 6 avril 2018 fixant le montant et la limite de compensation des contributions des fournisseurs d'électricité aux fonds de solidarité pour le logement

Comment les mobiliser au sein du Slime ?

Bien que le partenariat avec les fournisseurs d'énergie puisse poser la question de l'indépendance et de l'objectivité, lorsque les rôles de chacun sont bien définis, le partenariat peut être très pertinent.

Les correspondants solidarité-précarité des fournisseurs d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau sont en charge des relations avec les services sociaux départementaux et communaux ainsi qu'avec les associations de défense d'usagers ou de consommateurs qui en feront la demande. Selon les fournisseurs et les échelles territoriales considérées, il peut s'agir d'un représentant (responsable, chargé de clientèle...) du service clientèle et/recouvrement, d'un agent solidarité ou encore d'un élu dans le cas des régies. Le correspondant « solidarité-précarité » peut être commun à plusieurs départements et à plusieurs fournisseurs.

La liste des correspondants solidarité-précarité établie par le Médiateur National de l'Énergie (MNE) est disponible sur le **Google Drive Slime**.

Certains fournisseurs d'énergie, essentiellement les historiques EDF et Engie, ont nommé des **correspondant·e·s Partenariats Solidarité (EDF) ou correspondant·e·s Solidarité et Relations Externes (Engie),** interlocuteurs privilégiés pour les acteurs territoriaux sur la thématique de la précarité énergétique. Ils portent la politique de lutte contre la précarité énergétique du groupe auprès des professionnels de l'action sociale, des collectivités territoriales, des associations pour accompagner les clients en difficulté dans le cadre de partenariats ad hoc.

A titre d'exemple, 30 correspondants solidarité EDF portent la politique solidarité du groupe auprès des CCAS, des départements, des associations : formation, accompagnement pour bien accueillir les clients EDF, fourniture d'outils (jeux, affiches...).

Quelles actions partenariales leur proposer ?

Intégrer le réseau local de donneur d'alerte

L'efficacité d'un dispositif Slime repose en premier lieu sur le repérage. Or, actuellement, les fournisseurs d'énergie contribuent très peu à l'envoi de ménages vers le dispositif Slime (1% en 2020), alors que leurs fichiers impayés constituent une source de repérage extrêmement précieuse.

On perçoit deux enjeux forts dans l'accès aux fichiers impayés d'énergie :

- **Récupérer ces fichiers dans un format exploitable** (aujourd'hui la plupart du temps ce sont des PDF impossibles à exploiter)
- **Trouver une procédure** qui permette de contacter le ménage (se pose en effet la question du consentement et de la confidentialité) : fournisseur lui-même ? information sur cette possibilité via une ligne en fin de facture ? etc.

Autrement dit, il y a un enjeu à créer un partenariat avec les fournisseurs pour travailler ces questions.

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

Intégrer le Slime dans le parcours d'accompagnement des ménages en impayé d'énergie

Les fournisseurs d'énergie, essentiellement les historiques EDF et Engie, soutiennent des structures existantes de médiation et d'accompagnement social (PIMMS, CCES, associations caritatives, comités de quartiers...). Ils proposent 3 grands types d'action :

- Faciliter l'accompagnement des ménages en difficulté de paiement dans le processus de recouvrement. A ce titre, et comme c'est le cas dans le département du Gard (cf. Zoom ci-contre), le Slime et notamment le diagnostic sociotechnique qu'il propose peut s'avérer très pertinent à intégrer dans les process partenariaux établis,
- Former les structures à la sensibilisation des ménages à la maitrise de l'énergie et à l'accompagnement des ménages.

« On travaille avec les plateformes solidarité d'EDF et d'Engie, ça permet d'avoir des historiques de factures que les ménages ne peuvent pas nous fournir : il y a une grosse problématique aujourd'hui d'accès aux factures du fait de la fracture numérique ».

Collectivité

Zoom sur

Le dispositif Engagement au Paiement Raisonnable dans le Gard

Ce process a été conçu en étroite collaboration entre le Conseil Départemental du Gard et le Pôle Solidarité EDF de Nîmes. Il consiste en :

- La mise en place d'un délai de paiement possible jusqu'à 24 mois pour s'adapter aux capacités de remboursement de chaque client,
- L'attribution d'une aide complémentaire dans le cadre du FSL maintien de 250€ versé si le client a respecté les 3 premières échéances de son plan d'apurement.

Les principaux critères d'éligibilité des ménages sont les suivants :

- Avoir une dette comprise entre 600 et 1 500€,
- Avoir bénéficié d'un diagnostic sociotechnique Slime (réalisé par l'un des partenaires du CD du Gard),
- Être éligible aux FSL maintien,
- Ne pas être en situation de limitation de puissance.

C'est le travailleur social qui déclenche sa mise en œuvre sur la base du rapport de diagnostic Slime. Depuis 2018, 210 engagements ont été signés.

Créer un appartement pédagogique

L'appartement pédagogique est **un outil ludique qui permet aux visiteurs de découvrir les bons gestes à adopter au quotidien** dans leur lieu de vie, en passant par toutes les pièces du logement. Entretien du logement, maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, sensibilisation aux questions environnementales, gestion des déchets, santé et sécurité dans le logement, etc. sont autant de sujets abordés dans ces lieux de proximité et de sociabilité pour leshabitants d'un quartier ou d'un territoire.

Mais, au-delà de la mobilisation du public, les appartements pédagogiques permettent aussi, bien souvent, de créer une véritable dynamique locale et partenariale entre des acteurs intervenant sur des sujets très variés, en proposant un lieu dont les locaux et l'agenda peuvent être mis à disposition de nombreuses structures de proximité.

Les appartements pédagogiques actuellement mis en place mobilisent souvent les fournisseurs d'énergie, en tant que partenaire et parfois co-financeur du projet (Cf. Fiche action « Appartement pédagogique »).

Financer du matériel économe

Les fournisseurs d'énergie aident environ un Slime sur trois, en donnant des kits d'équipements d'économies d'énergie.

Ces kits standard (ampoules à LED, multiprises coupes-veilles, joints de fenêtre, thermomètres, mousseurs...) permettent de réduire la dépense par ménage, mais ils doivent impérativement être complétés, par des adaptateurs de douilles, plus de lampes (LBC ou LED), des équipements réduisant la sensation de froid (réflecteur de chaleur, doubles rideaux épais, boudins de porte...), pour apporter un bénéfice réel au ménage.

Quels intérêts réciproques autour du Slime (argumentaire) ?

Les apports du Slime au fournisseur d'énergie

- Faire bénéficier ses clients d'un diagnostic sociotechnique pour qualifier les situations de précarité énergétique identifiées au travers des impayés
- Permettre aux clients en précarité énergétique de bénéficier d'un accompagnement dédié, plus large que le seul apurement des impayés
- Diminuer le nombre de contentieux (anticipation et règlement)
- Prévenir la surconsommation via la pose de petits équipements d'économie d'énergie et d'eau, des conseils personnalisés voire la réalisation de travaux
- Créer/renforcer le lien avec d'autres professionnels de l'action sociale du territoire : échanges réguliers au sein du réseau de donneurs d'alerte, animations locales, projets collectifs...
- Prévenir les récidives d'impayés d'énergie

> **Faciliter/compléter le travail des équipes correspondants solidarité et des services contentieux**
> **Anticiper/régler les situations d'impayés d'énergie, être considéré par les clients comme un acteur apportant des solutions**
> **Participer aux dynamiques collaboratives impulsées dans les territoires**

L'intérêt du partenariat pour la collectivité

- Faciliter et amplifier l'identification de ménages en situation d'impayé d'énergie, de réduction voire de coupure de fourniture énergétique
- Faciliter l'accès des ménages aux dispositifs d'aide existants (FSL, chèque énergie...), et ainsi lutter contre le non-recours aux aides
- Faciliter d'éventuelles médiations/gestion de contentieux dans le cadre du soutien renforcé

> **Créer un écosystème complet et inclusif sur la thématique de la précarité énergétique dans le logement (pas de « trous dans la raquette »)**

Quelques points de vigilance

Présenter le Slime comme facilitateur

L'intégration du Slime à la stratégie globale du fournisseur d'énergie et de ses partenaires locaux (acteurs de la médiation et de l'accompagnement social) ne doit pas être vécue comme une mission supplémentaire par les équipes mais au contraire comme un outil au service de leurs missions vis-à-vis des ménages en impayés d'énergie.

Lors des prises de contacts et des échanges avec les correspondants Solidarité, il est donc important de mettre en exergue les complémentarités entre les métiers concernés et les outils existants (éventuellement pour en créer des communs).

Entretenir le partenariat

Comme pour l'ensemble des partenaires du réseau local de donneurs d'alertes, il est important de prévoir des « piqures de rappel » sur les tenants et aboutissants, ainsi que sur les résultats du Slime.

Proposer une réunion annuelle pour faire le bilan du partenariat collectivités/fournisseurs d'énergie du territoire peut permettre à la collectivité de remobiliser les équipes, de toucher d'éventuels nouveaux salariés et bénévoles, et de faire le point sur le nombre de ménages qui ont bénéficié du dispositif.

Il est également important d'informer régulièrement les Correspondants Solidarité (et éventuellement les personnels des Service Contentieux) ayant orienté des ménages vers le Slime des suites qui ont été données : réalisation de la visite à domicile, pose d'équipements, mise en place d'un soutien renforcé… d'entretenir le lien et pour lui, de compléter les dossiers des ménages qu'il suit le cas échéant.

Pour aller plus loin

01. BIBLIOGRAPHIE

- ONPE, « Tableau de bord de la précarité énergétique », édition septembre 2022
- Réseau RAPPEL, « Portrait de membre : Marie-Hélène Baumes, Correspondante Partenariats Solidarités chez EDF », 2022
- Réseau RAPPEL, Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », 2020

02. RESSOURCES

- Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) : www.onpe.org
- Médiateur National de l'Énergie (MNE) : www.energie-mediateur.fr

Crédits photos : Istock, Le Clerc