



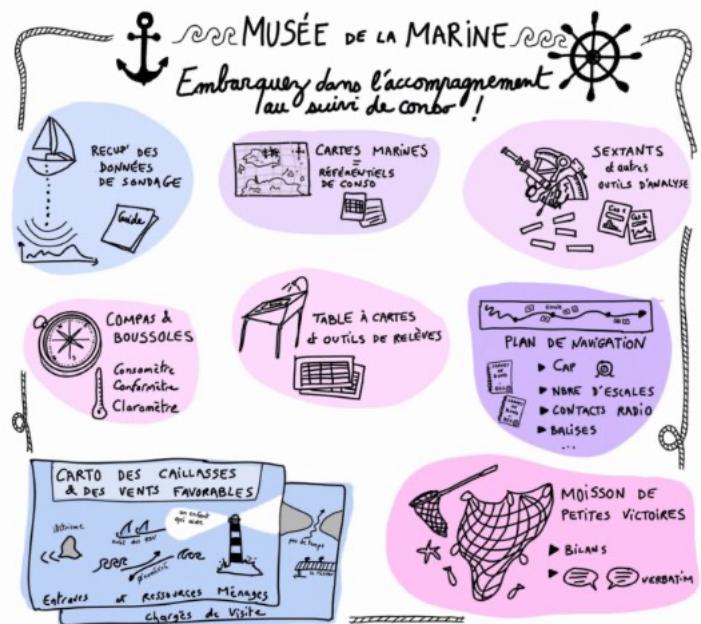
RAPPEL

Rencontre du réseau RAPPEL

6 novembre 2025

Atelier n°2

Restitution des travaux du groupe de travail du RAPPEL



Animation : Aurélien Breuil (réseau Cler)

Intervenants : Isabelle Sérot (Conseil départemental d'Indre et Loire) et Yannick Thizy (Soliha Rhône et Grand Lyon)

Introduction

Aurélien BREUIL, réseau Cler

Cet atelier porte sur l'accompagnement au suivi des consommations d'énergie et d'eau des ménages et vise à faire découvrir le travail collectif et créatif mené sur le sujet par une quinzaine de membres du RAPPEL dans le cadre d'un groupe de travail dédié à ces questions. Ce groupe est constitué en majorité de chargés de visite ou de



RAPPEL

chargés de mission Précarité énergétique venant d'associations et de collectivités, souvent partie prenante du programme Slime.

La création de ce groupe est partie du besoin de certains membres de **mutualiser les outils, les méthodes et les expériences liées aux accompagnements qu'ils mènent en matière de suivi des consommations**. En explorant leurs besoins, le groupe de travail a tenté de répondre à plusieurs questions :

- Quels sont les outils de suivi et d'analyse des consommations d'eau et énergie qui existent actuellement ?
- Comment récupérer et traiter les données brutes des distributeurs d'énergie ?
- Quels référentiels de consommation présenter au ménage au moment de la restitution du suivi ?
- Comment transmettre les résultats de manière pédagogique et motivante aux ménages ?
- Quelles méthodes et outils proposer pour cadrer et dérouler un accompagnement des ménages au suivi de consommations ?

Le travail de ce groupe a conduit en quatre mois à la création d'une **boîte à outils** très fournie que nous avons voulu vous restituer aujourd'hui, pour favoriser sa diffusion et sa prise en main par les membres du RAPPEL. Il faut donc remercier vivement les membres de ce groupe de travail, et en particulier Aude Mingam, qui a beaucoup apporté sur le fond des travaux, mais aussi en termes de visualisation graphique. C'est notamment à elle qu'est due la scénographie de cet atelier, inspirée du thème de la marine et de la navigation.

Découverte en autonomie

Les participants découvrent pendant quinze minutes l'ensemble des outils qui leur sont proposés.

Présentation générale des outils

Isabelle SÉROT, Conseil départemental d'Indre-et-Loire

Je suis CESF. Je suis aussi la coordinatrice du Slime d'Indre-et-Loire, et j'effectue en parallèle toujours un certain nombre de visites à domicile. Je présenterai surtout les outils d'accompagnement des ménages, plutôt dans le domaine de l'action sociale, sachant que les outils recensés par notre groupe de travail visent cinq grands objectifs :

- Réduire les consommations des ménages



RAPPEL

- Anticiper les dépenses, notamment grâce aux applications proposées par les fournisseurs
- Piloter les consommations au quotidien
- Évaluer l'impact des gestes mis en place
- Diagnostiquer les éventuelles problématiques rencontrées

Yannick THIZY, Soliha Rhône et Grand Lyon

Je suis technicien du bâtiment et fais partie de l'équipe du Slime du Grand Lyon, que je coordonne tout en réalisant moi-même des visites, sachant que Soliha Rhône et Grand Lyon est à la fois opérateur de notre Slime et accompagnateur France Rénov'. Je vais présenter quant à moi les outils de nature plutôt technique et notamment notre recensement des outils de suivi des consommations, les publics auxquels ils s'adressent (ménages, chargés de visite, autres professionnels), tout en cherchant à savoir si ces différents outils sont gratuits ou payants, et bien sûr, quels sont leurs champs d'utilisation et à quoi ils servent, ainsi que leurs modalités de restitution et leurs points forts et leurs limites.

Isabelle SÉROT

Le premier des outils d'accompagnement que nous proposons est le **Claromètre**, qui a vocation à mesurer la montée en compétence des ménages dès la suite des premiers rendez-vous, puis au fil de leurs suivis de consommations. Le Claromètre est gradué de 1 à 24 en fonction du degré de maîtrise des consommations acquis par les ménages. Lors des premiers rendez-vous, il permet d'échanger avec les ménages pour situer où ils en sont et savoir vers où ils souhaitent aller, et permet de se fixer des objectifs communs tout au long de l'accompagnement.

Claromètre	
Mesure de la montée en compétence sur le suivi de consommation	
Je sais où est mon compteur d'eau, d'électricité, de gaz	2
Je fais faire une relève de mon compteur	3
Je comprends l'unité de comptage (m ³ , litres, kWh)	4
Je sais faire une estimation de consommation d'énergie, d'eau (part fixe, part variable calculée à partir d'index de compteurs)	5
J'ai une notion de budget de ma facture annuelle	6
J'ai un outil pour suivre mes consommations	7
J'ai un outil pour suivre mes consommations pour faire des photos de mes compteurs	8
J'ai des fiches papier (une grille) où relever mes index de compteurs	9
J'ai un tableau Excel où relever mes index de compteurs	10
J'ai créé un compte en ligne où seront remontées mes données de compteurs	11
J'ai une application mobile ou interface client du fournisseur d'énergie	12
Je sais utiliser cet outil pour visualiser (ou calculer) ma consommation et identifier d'éventuels dysfonctionnements	13
pour le mois écoulé	14
pour les derniers jours	15
pour les dernières heures	16
Je sais environ quelle est la part de chauffage dans mon budget énergie (en %)	17
Je sais comment calculer cette part de chauffage	18
Je sais répondre à une autre personne (par exemple répondre à des questions, expliquer le cheminement à une autre personne accompagnée / ou dans un atelier)	19
J'ai fait des hypothèses sur mon budget énergie de l'année à venir	20
Je sais à peu près à quoi cela correspond mois par mois (conso en € et/ou kWh)	21
J'ai un outil support pour comparer le réel et le prévisionnel	22
Je sais comment utiliser cet outil avec une personne qui m'accompagne	23
je sais utiliser cet outil en autonomie	24

Yannick THIZY

Cet outil permet d'apporter de la confiance aux ménages, de les rendre autonomes et de les engager dès le départ dans la démarche active que nous proposons. A travers l'utilisation du Claromètre, les ménages s'autoévaluent et décident des objectifs qu'ils souhaitent atteindre.

Isabelle SÉROT

Le Claromètre permet aussi au ménage de partir de ses compétences et d'agir en fonction du temps qu'il souhaite investir dans la démarche de maîtrise de ses consommations. En fonction des objectifs que le ménage se fixe, nous adaptons notre accompagnement au fur et à mesure. Et il faut d'ailleurs noter que les outils que

nous vous présentons aujourd'hui, s'ils ciblent avant tout l'énergie, peuvent être utilisés en ce qui concerne la consommation d'eau.

Yannick THIZY

Il faut aussi remarquer que l'essentiel des outils que nous allons présenter vient d'initiatives de terrain, que nous partageons aujourd'hui à la suite du groupe de travail. Tous ces outils sont disponibles sur le site Internet du RAPPEL : [www.precarite-énergie.org/boite-a-outils-accompagner-au-suivi-des-consommations-groupe-de-travail-rappel](http://www.precarite-energie.org/boite-a-outils-accompagner-au-suivi-des-consommations-groupe-de-travail-rappel). Ce lien permet aussi d'identifier et de contacter les différentes structures qui ont mis en place ces outils.

Concernant les **outils de suivi** à proprement parler, trois grands types sont disponibles : les tableurs par exemple mis en place par l'ADEME, le CCAS de Grenoble, SPL Réunion, l'ALEC de la Nièvre, AJENA ou Ener'gence, qui sont libres d'accès et gratuits, mais aussi les applications privées telles que Homeys, Winter, Hellowatt, Philogi, et encore les espaces Client des fournisseurs ou concessionnaires tels que GRDF, ENEDIS, EDF ou Enercoop.

Outils de suivi de consommation énergétique des ménages								
Auteur	Nom outil / fichier	Nature du document	Public visé	Outil payant	Prix indicatif	Fonctionnalités principales	Descriptif synthétique	Points forts / différenciants
ADEME	1-ADEME_Fichier suivi conso énergie	Excel	ménages (auto suivis)	non		Enregistrement des consommations Graphiques de suivi mensuels et annuels Calcul des kWh / m³	Saisie des consommations et suivi sur plusieurs années possible	Simple à remplir
HOMEYS	HOMEYS	Site / Appli	professionnels	oui	100 à 150 € HT /mois	Collecte automatique des consommations de fluides (eau, gaz, élec, CO2, humidité) Suivi et mise en forme graphique avec comparaison aux données météo.	Plateforme de gestion des consommation pour des tiers (entreprises ou particuliers)	Outil internet à destination des bailleurs ou gestionnaires de chauferies. Outil couplé avec des capteurs de température et humidité. Collecte automatisée des données de conso gaz et élec via concessionnaires et des données météo
CCAS Grenoble	2-O-Analyse conso_avec simulation	Excel	chargés visites	non		* Analyse des conso énergie selon 4 postes, * Analyse d'index élec/gaz/eau, * Simulation de conso mois par mois (plusieurs scénario si besoin) sur la base de l'historique ou d'un objectif de facture annuelle. Consulter le tutoriel en vidéo	Outils qui peut être mis à jour au fil de l'accompagnement (pour préciser les hypothèses etc). Permet de sortir des graphes qui correspondent à des scénario et qui peuvent servir de guideline pour le ménage dans son suivi de conso autonome.	* permet de se projeter. * des kWh et des euros (avec des pincettes sur l'évolution des tarifs, mais on fait l'exercice). * différents niveaux de précision des hypothèses
CCAS Grenoble	3-Outils suivi de conso - avec tarifs fév 2024 HC HP - module eau	Excel	ménages / usagers	non		Permet, à partir de relevés d'index, d'avoir une approche de l'évolution de ses consommations semaine	* Saisie manuelle des relevés d'index élec/gaz/eau et calcul de kWh/jour ou litres/jour	* facilite les analyses d'index en autonomie (par rapport à la version papier)

Isabelle SÉROT

Évidemment, chacun peut adapter ces outils en fonction de ses réalités de terrain et des publics qu'il rencontre. L'utilisation du Claromètre, par exemple, suppose une bonne maîtrise de la langue française.



RAPPEL

Le deuxième outil d'accompagnement des ménages est le **Conformètre**, conçu par le CCAS de Grenoble et la chaire HOPE. Il se fonde sur un jeu de questions/réponses et vise à documenter le confort que les ménages ressentent à domicile à travers une échelle allant de 0 à 30. En fonction du score obtenu, un accompagnement peut être préconisé, ce qui constitue une bonne entrée en matière.

Conformètre

Je teste rapidement mon confort en cochant au style le nombre de points correspondant à mes réponses (chaque réponse s'ajoute).

Question 1
En hiver dans mon logement
J'ai :
a. Tres froid -4
b. Froid -2
c. Une bonne température +4

Question 3
A l'intérieur je ressens des courants d'air :
a. Jamais -4
b. Parfois -2
c. Jamais +4

Question 2
Dans nos pièces de vie (salle à manger, salon, ...). J'ai :
a. De l'humidité et des moisissures -4
b. De l'humidité -2
c. Une atmosphère saine +4

Question 4
Il arrive de me priver d'électricité ou de gaz pour ma facture d'énergie :
a. Jamais -4
b. Parfois -2
c. Jamais +4

RÉSULTATS

Entre 20 et 30 :
Mon confort et ma situation énergétique sont bons, je peux trouver des conseils pour aller plus loin.
Entre 10 et 20 :
Il y a certainement des difficultés qui m'empêchent de me sentir bien chez moi, je peux trouver des conseils pour y remédier.
Entre 0 et 10 :
Je suis dans une situation anormale, je peux être accompagné.e sur ce sujet.

Question 5 J'entoure mes revenus mensuels (€) et l'entoure ma facture mensuelle (€)

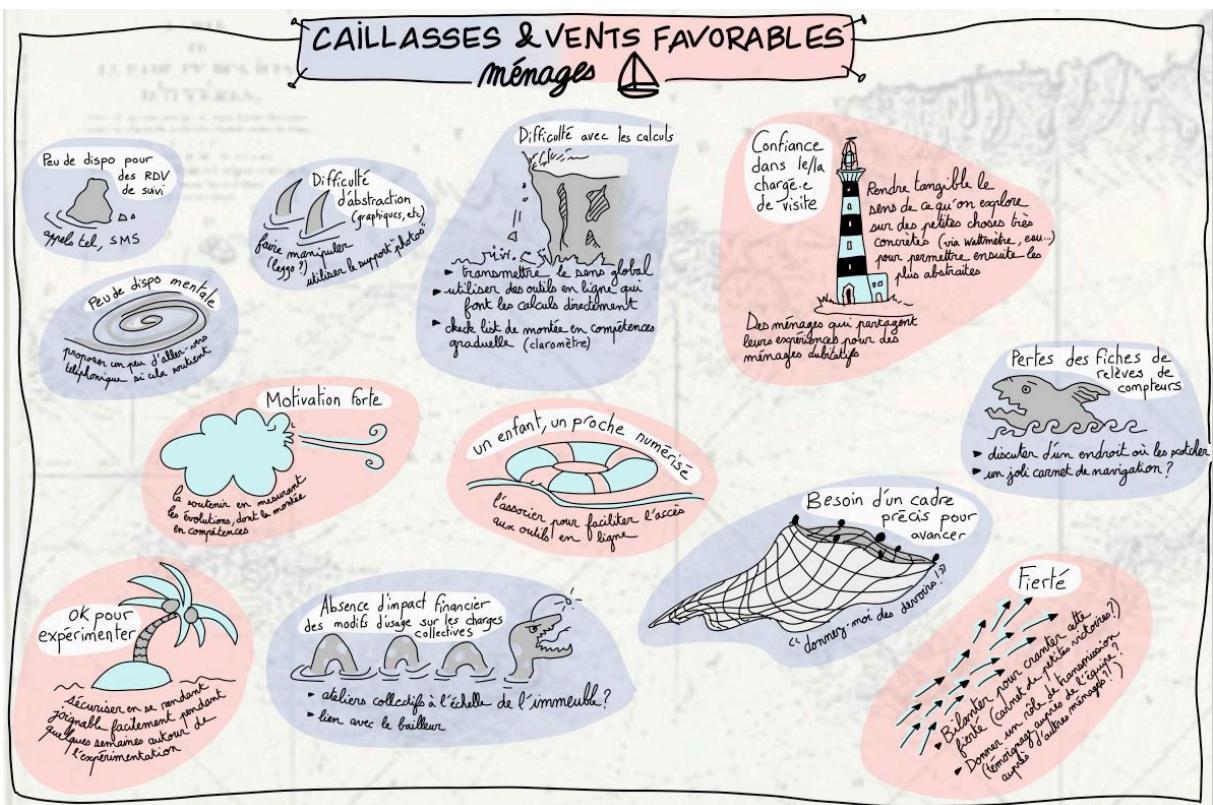
2 000	400
2 200	500
2 400	600
2 600	700
2 800	800
3 000	900
3 200	1 000
3 400	1 100
3 600	1 200
3 800	1 300
4 000	1 400
4 200	1 500
4 400	1 600
4 600	1 700
4 800	1 800
5 000	1 900
5 200	2 000
5 400	2 100
5 600	2 200
5 800	2 300
6 000	2 400
6 200	2 500
6 400	2 600
6 600	2 700
6 800	2 800
7 000	2 900
7 200	3 000
7 400	3 100
7 600	3 200
7 800	3 300
8 000	3 400
8 200	3 500
8 400	3 600
8 600	3 700
8 800	3 800
9 000	3 900
9 200	4 000
9 400	4 100
9 600	4 200
9 800	4 300
10 000	4 400

Je veille les draps :
-41 -41 -41 -41

Assurer :
Assurer Assurer Assurer Assurer

Permettre :
Permettre Permettre Permettre Permettre

Nous nous sommes aussi interrogés sur les « **caillasses** » qui peuvent s'opposer aux démarches favorables aux ménages, sur les « **vents favorables** » qui permettent d'aller dans le bon sens et sur les façons d'aller au-delà des difficultés rencontrées afin d'accompagner le ménage au mieux. L'outil qui en a résulté est disponible sous forme imagee et sous la forme d'un tableau Excel. Il est plutôt destiné aux professionnels de formation technique, qui peuvent rencontrer des difficultés en termes d'accompagnement social des ménages.





RAPPEL

Yannick THIZY

L'image « Caillasses et vents favorables » peut aussi être placée par les professionnels auprès de leurs bureaux pour qu'ils puissent se rappeler au quotidien sur quelles ressources humaines il est possible de s'appuyer en cas de difficulté. La présence d'enfants peut par exemple être un vent favorable.

Isabelle SÉROT

Bien sûr, dans certains cas, la présence d'enfants pendant la visite peut aussi être un problème, mais dans d'autres cas, un enfant qui a appris la même chose que l'on explique à son parent à l'école peut venir renforcer nos messages. Les enfants peuvent aussi jouer le rôle de traducteurs dans un certain nombre de cas.

Une participante

Sur quelles applications de suivi de consommation vous appuyez-vous ?

Isabelle SÉROT

Nous partons tout d'abord des applications que les ménages ont installées sur leur smartphone ou sur leur ordinateur. Lorsque les ménages ont fait appel à des fournisseurs qui ne proposent pas d'applications de suivi de consommation, nous préconisons souvent l'installation d'application de type Hello Watt ou Watt Watchers. Pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'informatique, nous proposons l'utilisation d'un tableau.

Une participante

Pour ce qui concerne l'électricité, le suivi proposé par ENEDIS est très intéressant, puisqu'il permet de retracer les consommations de façon très fine. Et bien sûr, il faut adapter les outils de suivi aux compétences, à l'équipement et aux souhaits des ménages.

Yannick THIZY

L'application d'ENEDIS est particulièrement intéressante pour les ménages qui changent souvent de fournisseur.

Isabelle SÉROT

Dans notre territoire, il n'existe pas d'application de suivi de la consommation d'eau, et nous invitons les ménages que nous accompagnons à surveiller leurs compteurs en cas de problème.

Une participante

L'affichage du compteur Linky est par ailleurs très clair pour les ménages, ce qui est un atout du point de vue de l'analyse en direct de la consommation d'électricité.

Yannick THIZY

Tout à fait. Le compteur Linky permet par exemple de constater instantanément la

puissance appelée par le poste de télévision, par la box Internet ou par un radiateur électrique en veille.

Une participante

L'utilisation du wattmètre permet aussi de faire connaître la puissance de la box Internet, par exemple, de façon immédiate.

Isabelle SÉROT

L'utilisation du compteur Linky est très intéressante dans de nombreux cas, y compris parce que bien souvent, la télévision reste allumée sans cesse dans de nombreux foyers.

Une participante

J'anime un appartement pédagogique sur les économies d'énergie, où l'utilisation du wattmètre permet de susciter des prises de conscience immédiates, par exemple en ce qui concerne la consommation des appareils en veille.

Une participante

Lorsque des ménages sont confrontés à des réductions de puissance, nous utilisons souvent le compteur Linky pour faire comprendre que la puissance maximale est par exemple atteinte lorsque sont utilisés en même temps un radiateur et la cafetière, ou encore le chauffe-eau et la VMC. En parallèle, nous pouvons par ailleurs utiliser un wattmètre pour montrer par exemple l'importance de la consommation électrique d'un vieux congélateur. Pour faire comprendre la correspondance entre la consommation en kWh et l'impact sur la facture, nous passons régulièrement par l'exemple du prix du kilo de pommes de terre.

Yannick THIZY

Notre groupe de travail s'est aussi penché sur la **collecte des données brutes de consommation d'électricité et de gaz**, si possible de façon automatisée. Nous avons donc construit une notice vérifiée par ENEDIS et GRDF pour expliquer quelle est la marche à suivre en fonction des différents cas de figure. En l'occurrence, selon les situations des ménages, il n'est pas toujours simple de récupérer les historiques de consommation, y compris, par le biais d'ENEDIS, en ce qui concerne les anciens fournisseurs. Trois grands types de situations se présentent :

- Il est possible d'accéder individuellement au compte ENEDIS du ménage. Dans ce cas, il est possible de récupérer des informations techniques et contractuelles, notamment en ce qui concerne les conditions tarifaires, les historiques de consommation, les index quotidiens et la puissance maximale quotidienne, ainsi que les courbes de charge ;
- L'accès aux données issues du compteur Linky est possible via un portail dédié d'ENEDIS. Il est ensuite possible de créer un compte et de contractualiser avec ENEDIS, et sous réserve du consentement des ménages



RAPPEL

concernés, de récupérer leurs données individuelles, avec un délai de quelques semaines ;

- Pour ce qui concerne le gaz, il est possible de contractualiser avec GRDF de la même façon qu'avec ENEDIS pour l'électricité. Des données de facturation et de consommation, ainsi que certaines données contractuelles, peuvent alors être récupérées.

Exploration des outils en sous-groupes

Les participants se répartissent en trois sous-groupes pour approfondir à tour de rôle trois outils : la frise Wattkraft, le tabelau de recensement des outils de suivi des consommations, le « roman lego ».

Présentation de la méthode générale

Yannick THIZY

Nous allons tout d'abord évoquer la thématique des **études de cas**, que notre groupe de travail s'est efforcé de collecter dans une logique de retours d'expériences. Ces cas permettent de présenter l'utilisation d'un certain nombre d'outils.

Pour cet atelier, nous avons choisi de présenter le cas de Monsieur C., qui est locataire dans le parc privé. Il vit avec une autre personne adulte, a bénéficié d'une visite il y a un an et son petit appartement est classé D par le DPE. Le logement dispose d'un chauffage central au gaz et l'eau chaude sanitaire y est produite aussi grâce au gaz, mais Monsieur C. utilisait depuis quatre ans des radiateurs électriques à bain d'huile pour se chauffer, espérant ainsi mieux maîtriser sa consommation et donc réaliser des économies.

Dans ce cas, tout l'enjeu de l'accompagnement a consisté à sécuriser Monsieur C. pour qu'il bascule à nouveau vers le chauffage central, ceci en déconstruisant sa conception erronée. Plusieurs freins s'y opposaient au départ, notamment le fait que Monsieur C. n'était pas équipé de moyens numériques qui lui auraient permis de suivre ses consommations, et le fait qu'il n'était pas capable d'effectuer les calculs lui-même.

En revanche, Monsieur C. était motivé par l'expérimentation, pouvait être rassuré au téléphone et est rapidement devenu assidu en termes de relevés de consommation. De plus, sa motivation était renforcée par le fait de passer par l'écrit. Monsieur C. a donc rapidement pris confiance dans la démarche d'accompagnement.

Plusieurs outils ont été utilisés auprès de Monsieur C., à commencer par les relevés papier quotidiens des consommations de gaz et d'électricité. De plus, un suivi de consommation numérique a été mis en place et a pu être utilisé pendant les rendez-vous. Le chargé de visite a aussi renseigné les relevés papier effectués dans un

document Excel, ce qui a permis de proposer des restitutions graphiques à Monsieur C.

Un premier rendez-vous a permis d'organiser la visite à domicile, puis trois rendez-vous suivants ont eu lieu à un mois d'intervalle. Un rendez-vous de suivi a aussi été organisé une année plus tard. Les factures ont été récupérées sur quatre années, avec un suivi de consommation plus détaillé sur deux ans et demi. Les outils graphiques produits grâce à Excel ont été très utiles pour montrer concrètement la baisse rapide des consommations de Monsieur C.

L'intérêt de la démarche mise en place a été de raisonner en coûts évités, en simulant à l'avance l'évolution des consommations en kWh qui pouvait être obtenue en changeant d'énergie. En l'occurrence, la consommation totale a augmenté en kWh, mais le gaz est moins coûteux que l'électricité, et M. C a donc pu réaliser des économies tout en améliorant son confort de vie, puisque l'ensemble de son logement est désormais chauffé, ce qui a aussi permis de faire reculer les moisissures.

La baisse des coûts obtenue a été de 250 euros la première année, puis de 650 euros l'année suivante. Monsieur C. a été accompagné en parallèle vers le FSL et vers l'installation d'un système de régulation du chauffage par le bailleur, tout comme d'une ventilation.

Une participante

Ce cas est très intéressant, mais en l'occurrence il s'est traduit par une augmentation des émissions de CO₂.

Yannick THIZY

En effet. Le confort et le budget de Monsieur C. supposaient ce choix compte tenu du contexte. Dans un autre cas, je n'ai pas hésité à conseiller à une dame d'abandonner ses radiateurs électriques et de rallumer sa chaudière au fioul.

Isabelle SÉROT

Par ailleurs, le chauffage électrique peut être une bonne solution lorsque le logement est bien isolé, mais ce n'est souvent pas le cas chez les personnes précaires que nous rencontrons. Et en ce qui concerne l'usage de cuves à fioul, il est de plus en plus souvent possible de mensualiser les paiements, ce qui facilite leur utilisation. Je pense aussi à une autre situation, dans laquelle l'auditeur avait préconisé à tort l'installation d'une PAC alors que la dame concernée possédait un bois : je l'ai donc orientée vers cette source d'énergie.

Yannick THIZY

Il faut aussi noter que bien souvent, les solutions techniques que nous pouvons proposer dans les appartements sont restreintes.

Une participante

Malheureusement, dans un certain nombre de cas, l'accompagnement



MaPrimeRénov' a conduit à l'installation de PAC dans des logements énergivores, au détriment par exemple d'une ancienne chaudière à gaz. Cela conduit souvent à des catastrophes, notamment lorsque l'équipement tombe en panne après des années d'utilisation : on a vendu du rêve à ces personnes, mais le résultat est souvent très mauvais.

Une participante

Le pire dans cet ordre d'idées est sans doute le démarchage en faveur de PAC à un euro, qui relève de la pensée magique et qui met très souvent les occupants dans des situations terribles lorsque l'appareil tombe en panne, puisqu'aucun artisan n'accepte de le réparer dans un certain nombre de cas. De plus, ces appareils sont souvent mal calibrés et mal installés.

Une participante

Lorsqu'une PAC tombe en panne, est-il possible de faire appel à MaPrimeRénov' pour la remplacer par une autre PAC ?

Yannick THIZY

Dans ce cas, il faudrait au moins que la PAC tombée en panne soit suffisamment ancienne si elle a été installée grâce à MaPrimeRénov'. Mais il ne semble pas que ce cas soit prévu par la réglementation de MaPrimeRénov' Rénovation globale. En revanche, si l'ancienne PAC a été installée grâce à MaPrimeRénov' par geste, il n'existe aucun contrôle, et il doit être possible d'y faire appel à nouveau.

Isabelle SÉROT

Si l'ancienne PAC date de deux ans, par exemple, il est aussi possible de faire appel à la justice.

Par ailleurs, d'autres cas pratiques étudiés par notre groupe de travail sont présentés sur le site Internet du RAPPEL. En ce qui les concerne, les outils de l'accompagnement sont répertoriés dans un **carnet de bord** qui s'y trouve également. Ce carnet de bord peut notamment être très utile pour former les nouveaux chargés de visite : il comprend le Claromètre, le Conformètre, la frise de suivi de l'accompagnement et le document « Caillasses et vents favorables », qui est complété par un tableau Excel qui recense l'ensemble des entraves et des ressources qui peuvent être rencontrées sur le terrain, à la fois pour les ménages et pour les chargés de visite.

Aurélien BREUIL

Un autre outil présent dans la boîte à outils est un **bilan de plus d'un an de pratique d'un accompagnement par un service social** – le CCAS de Grenoble – en prolongement d'un Slime. Établi pour l'année 2023-2024, ce bilan porte sur soixante accompagnements.

Ce retour d'expérience peut être utile aux membres du RAPPEL, en particulier dans l'optique de répliquer ce genre d'accompagnement poussé, qui exige du temps et de



RAPPEL

l'argent. En l'occurrence, d'après les données recueillies, la préparation et la réalisation des deux ou trois rendez-vous par ménage exigent de six heures à huit heures de travail par ménage, ce qui amène à un coût de 23 000 euros à 29 000 euros pour 70 ménages en incluant le temps de coordination, soit entre 330 et 415 euros par ménage accompagné.

Ce coût peut apparaître en première lecture important, mais il semble toutefois contenu si l'on prend en compte les coûts évités grâce à un tel dispositif.

En effet, celui-ci permet d'éviter la dépense de plusieurs centaines d'euros par an pour chaque ménage et d'éviter également le recours à des dispositifs d'aide au paiement des factures. Il permet aussi de débloquer certaines situations jusqu'ici dans l'impasse, par exemple, le fait de ne plus se résigner à utiliser des radiateurs électriques d'appoint au lieu de la chaudière gaz (cas de M. C).

De plus, ce type d'accompagnement constitue pour les personnes accompagnées un véritable facteur d'émancipation et de valorisation, tout en débouchant sur une reprise de pouvoir sur le sujet de l'énergie dans le logement.

Enfin, ce retour d'expérience contient aussi un certain nombre de verbatims que chacune et chacun peut découvrir.

Une participante

Apparemment, le CCAS de Grenoble a lui-même financé cet accompagnement, qui va au-delà du Slime.

Aurélien BREUIL

En effet. Mais cela pourrait évoluer : le groupe de travail a permis de mettre en lumière le fait que ce genre d'accompagnement, très utile et complémentaire au Slime, pourrait être pris en compte dans le cadre d'un bonus « Accompagnement renforcé ». Cela a été entendu et devrait figurer dans la prochaine réponse du Slime à l'appel à projets CEE à partir de 2027.

Échanges et retours d'expériences

Une participante

Selon les différentes structures, le nombre de visites par ménage n'est pas le même, et les conditions d'utilisation des outils qui ont été présentés ci-dessus sont donc plus ou moins favorables. Cela étant, même lorsqu'il n'existe qu'une visite, il est sans doute possible de transmettre certains outils aux ménages rencontrés afin qu'ils puissent les utiliser ensuite de façon autonome.

Un participant

En pratique, nous utilisons à la fois les outils techniques et les outils d'accompagnement, et nous marchons donc sur deux jambes pour sensibiliser les

ménages et leur apporter des solutions, sachant que certains outils sont surtout utilisés par les chargés de visite. Pour autant, il reste souvent difficile d'allier les compétences techniques et l'approche sociale. C'est pourquoi cet atelier m'a été très utile.

Une participante

Il me semble intéressant de faire en sorte que l'assistante sociale de mon secteur dispose de quelques outils de base sur les aspects énergétiques afin d'acquérir quelques nouveaux réflexes en la matière.

Par ailleurs, le coût de l'accompagnement renforcé mis en place par le CCAS de Grenoble semble assez élevé.

Isabelle SÉROT

Bien sûr. Cela étant, le fait de documenter ce coût et les résultats obtenus a amené notre groupe de travail à établir la réalité des moyens que nécessite un bon accompagnement avec suivi des consommations, ceci avec l'idée de demander des financements supplémentaires dans le cadre du prochain programme Slime.

De mon côté, j'anime un appartement pédagogique, qui vise à former les habitants de notre territoire aux écogestes, mais aussi ses professionnels, quelles que soient les structures auxquelles ils sont rattachés. Cet outil permet d'apporter une première approche sur cette thématique à un très grand nombre de personnes.

Un participant

Autant que possible, j'invite le travailleur social qui suit déjà le ménage à réaliser la visite avec moi. Cela permet de les former *in situ* aux savoir-faire de base en matière de gestion domestique de l'énergie, ce qui me semble être le moyen le plus efficace pour le faire. Ceci étant, certains travailleurs sociaux refusent ces visites conjointes, alors que d'autres sont très investis dans cette démarche.

Une participante

Nous procédons aussi de la sorte dans mon territoire, et obtenons de très bons résultats.

Une participante

Nous le faisons aussi de notre côté.

Isabelle SÉROT

Il est aussi très intéressant d'inviter des prescripteurs potentiels à participer à des visites, ce qui rend notre démarche concrète à leurs yeux et les motive.

Aurélien BREUIL

Pour conclure, je rappelle à toutes et tous que toutes les ressources dont nous avons parlé pendant cet atelier sont disponibles à l'adresse www.precarite-



RAPPEL

[energie.org/boite-a-outils-accompagner-au-suivi-des-consommations-groupe-de-travail-rappel.](http://energie.org/boite-a-outils-accompagner-au-suivi-des-consommations-groupe-de-travail-rappel)

Enfin, l'équipe d'animation du RAPPEL remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont pris part au groupe de travail mentionné lors de cet atelier, qui ont coopéré pour le partage et la réalisation des outils que nous venons de présenter.

Ces personnes sont les suivantes : Aude Mingam (CCAS de Grenoble), Aurélie Boguet (ALEC de la Nièvre), Isabelle Sérot (Conseil départemental d'Indre-et-Loire), Jennifer Pointel (Alcéane), Laurent Lebot (GEFOSAT), Marie Cosne (ENEDIS), Marion Bas (Énergies solidaires), Nadège Devos (Fondation de Nice), Raphaël Bodin (Éner'gence), Sarah Pérennès (Réseau CLER), Sophie Joucgnoux (FSL de la Vienne), Steven Le Pierres (Énergies Demain), Victoria Gautier (Conseil départemental d'Eure-et-Loire), Virginie Grandou (EDF) et Yannick Thizy (Soliha Rhône et Grand Lyon).

Crédits dessins : Aude Mingam.