Cler solutions
FILIALE DU RÉSEAU CLER

SLIME
Une solution pour agir contre la précarité énergétique

SoliDiag

Guide d'utilisation

Contact : solidiag@cler.org, Cler solutions

V.6 – Juin 2026

SOMMAIRE

I - PRENDRE EN MAIN LA PLATEFORME 3

A. COMMENT SE CONNECTER ? 3
B. REINITIALISER MON MOT DE PASSE 3
C. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION 4
D. CHARTE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES 4
E. LES DIFFERENTS ROLES 4

II - L'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES SUR SOLIDIAG 6

A. TABLEAU DE BORD 6
B. LISTE DES MENAGES 7
C. CREER UN MENAGE 8
1. Ajouter un ménage 8
2. Importer une liste de ménages 9
D. REMPLIR LES DONNEES OBLIGATOIRES 10
E. UTILISER L'INTEGRALITE DE SOLIDIAG POUR VOTRE ACCOMPAGNEMENT 11
1. Repérage 11
2. Suivi 12
3. Visite 13
4. Orientation 18
5. Soutiens renforcés 20
6. Rapports 21
7. Suivi N+1 24

III - LES NOTIFICATIONS 26

A. LES NOTIFICATIONS SUR LA PLATEFORME 26
B. LES NOTIFICATIONS PAR EMAIL 26

IV - GERER LE CARNET D'ADRESSES 27

A. CREER UN NOUVEAU CONTACT 28
B. MODIFIER UN CONTACT EXISTANT 28

V - STATISTIQUES 29

VI - ANALYSE VALIDATION 31

VII - LISTE VALIDATION 33

VIII - ÉVALUATIONS 34

A. QUESTIONNAIRE EN LIGNE 37
B. EXPORTER LES DONNEES DES EVALUATIONS 38

IX - MON COMPTE 39

I - Prendre en main la plateforme

a. Comment se connecter ?

L'accès à SoliDiag se fait via l'URL suivant : https://v2.solidiag.fr/

Vous arrivez alors sur la page de connexion.

Pour vous connecter, vous devez :

- Renseigner votre identifiant

  (Reçu par email)
- Renseigner votre mot de passe
- Accepter les conditions générales d'utilisation

Important : Après une heure d'inactivité, vous serez automatiquement déconnecté de SoliDiag.

b. Réinitialiser mon mot de passe

Pour des raisons de respect du RGPD, les mots de passe doivent être renouvelés annuellement.

En cas de renouvellement ou d'oubli de votre mot de passe, voici la procédure à suivre :

- Rendez-vous sur https://v2.solidiag.fr/
- Cliquez sur **Mot de passe oublié ? Cliquez ici**
- Vous serez alors invité·e à renseigner votre identifiant
- Vous recevrez à l'adresse associée un email contenant un lien sur lequel cliquer afin de réinitialiser votre mot de passe
- Vous pourrez alors définir votre nouveau mot de passe. Cernier doit contenir au minimum 12 caractères dont une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial
- Une fois le mot de passe réinitialisé, vous pourrez vous connecter à l'aide de votre identifiant et de votre nouveau mot de passe

c. Conditions générales d'utilisation

Les **Conditions générales d'utilisation** sont disponibles en bas de la page via un hyperlien. Veuillez les lire attentivement avant de les accepter.

d. Charte de protection des données personnelles

La **Charte de protection des données personnelles** est disponible en bas de la plage d'accueil via un hyperlien. Veuillez les lire attentivement avant votre première connexion.

e. Les différents rôles

Les acteurs locaux intervenant dans un dispositif type Slime ne disposent pas tous des mêmes droits d'accès. En fonction de leur domaine ou de leur niveau d'intervention au cours du processus de prise en charge d'un ménage, chaque intervenant se voit attribuer un profil d'utilisateur.

Chaque coordinateur du logiciel est responsable, sur son territoire, de l'attribution des profils en fonction du rôle des divers intervenants locaux amenés à utiliser le logiciel. Il existe cinq profils d'utilisateurs, qui disposent chacun de droits d'accès différents aux fonctionnalités du logiciel.

Assistant administratif	• Consulter et compléter le carnet d'adresses et de contacts associés au territoire. • Créer un nouveau ménage dans le logiciel.
Chargé de visite	• Consulter et compléter le carnet d'adresses et de contacts associé au territoire. • Créer un nouveau ménage dans le logiciel. • Consulter et modifier le statut de la visite pour les ménages créés (à contacter, contacté, rdv pris, réalisée, …). • Saisir et consulter les données récoltées au cours de la visite à domicile pour les ménages dont le chargé de visite est en charge. • Générer des rapports de visite (rapport ménage et rapport technique pour les donneurs d'alerte et les acteurs relais). • Proposer des orientations et générer des liens Internet pour le suivi des orientations par les acteurs relais. • Informer les acteurs relais pertinents des orientations formulées pour les ménages visités et compléter les interfaces du logiciel dédiées à l'orientation post-visite.
Superviseur	• Consulter et compléter le carnet d'adresses et de contacts associé au territoire. • Créer un nouveau ménage dans le logiciel. • Consulter et modifier le statut de la visite pour les ménages créés (à contacter, contacté, rdv pris, réalisée, …). • Consulter les données récoltées au cours des visites à domicile pour tous les ménages des chargés de visite que le superviseur encadre. • Générer des rapports de visite (rapport ménage et rapport technique pour les donneurs d'alerte / acteurs relais).

	• Valider les rapports de visite des chargés de visite que le superviseur a en charge. • Proposer des orientations et générer des liens Internet pour le suivi des orientations par les acteurs relais. • S'assurer que les acteurs relais pertinents ont été informés des orientations formulées pour les ménages visités et que les interfaces du logiciel dédiées à l'orientation post- visite ont été complétées.
Coordinateur	• Consulter et compléter le carnet d'adresses et de contacts associé au territoire. • Gérer les utilisateurs / créer de nouveaux utilisateurs (en leur affectant un profil spécifique à chaque fois : assistant administratif, chargé de visite, superviseur, coordinateur). • Créer des équipes. • Renseigner et modifier les informations demandées pour chaque territoire (y compris les petits matériels installés). • Consulter le « tableau de bord » du territoire (Pour le suivi/l'évaluation local du dispositif). • S'assurer que les acteurs relais pertinents ont été informés des orientations formulées pour les ménages visités et que les interfaces du logiciel dédiées à l'orientation post-visite ont été complétées. • Ils ne peuvent pas modifier les informations renseignés sur les ménages
Administrateur	• Créer un nouveau territoire et un nouveau coordinateur territorial. • Consulter le « tableau de bord » du logiciel (à des fins d'évaluation du programme Slime et de transmission de données à l'ONPE). • Ils n'ont pas accès aux informations personnels sur les ménages • Ils ne peuvent accéder qu'aux onglets « Données obligatoires », « Soutiens renforcés » et « Suivi N+1 »

II - L'accompagnement des ménages sur SoliDiag

a. Tableau de bord

Une fois connecté·e, vous arrivez sur le **Tableau de bord**. Vous pouvez y apercevoir les principales données sur les ménages vous concernant :

- Les ménages suivis sur l'année : il s'agit de tous les ménages pour lesquels la date de première visite est fixée sur l'année en cours
- Les ménages à contacter : il s'agit de l'ensemble des ménages ayant le statut « A contacter »
    - Dont ceux ayant ce statut depuis plus d'un mois et ceux l'ayant depuis plus de deux mois
- Les visites planifiées : il s'agit de tous les ménages pour lesquels une visite est prévue
    - Une précision permet de voir ceux planifiés en première visite et ceux en deuxième visite
    - Une liste des trois prochaines visites « classiques » et N+1 est visible
- Les informations sur l'accompagnement
    - Accompagnements restants à finaliser : Ménages pour lesquels la première visite a été effectuée mais le statut « Restitution effectuée » n'est pas encore atteint
    - Accompagnements finalisés : Ménages dont le statut est passé par « Restitution effectuée »
- Les informations sur l'orientation
    - Ménages sans orientation : Ménages n'ayant aucune orientation
    - Ménages dont l'orientation reste à finaliser : il s'agit des ménages pour lesquels au moins une orientation est au statut « orientation identifiée »
    - Ménages orientés : il s'agit des ménages pour lesquels au moins une orientation est au statut « orientation réalisée »

> Attention : Un ménage peut donc apparaître dans la catégorie « Ménages orientés » et « Ménages dont l'orientation reste à finaliser »

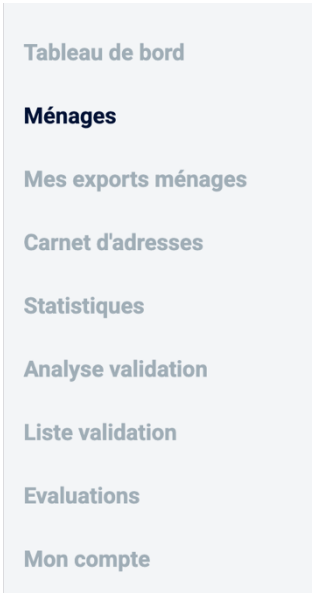
- Les dossiers à compléter : Il s'agit des dossiers pour lesquels certaines données obligatoires ne sont pas remplies, et donc incomplets au regard du Slime.
- Les ménages signalés : Il s'agit des ménages signalés soit par Cler solutions, soit par le coordinateur du territoire car ne pouvant être validés en l'état par Cler solutions.

En cliquant sur le chiffre associé qui vous intéresse, vous serez réorienté vers la liste des ménages concernés, que vous pourrez ensuite explorer, exporter, …

Vous pouvez filtrer le tableau de bord pour n'afficher que les ménages de certaines villes ou détectés via certaines méthodes de repérage.

En cliquant sur **Exporter le tableau de suivi**, vous obtiendrez un tableau Excel comprenant les détails par indicateurs présents dans le tableau de bord.

b. Liste des ménages

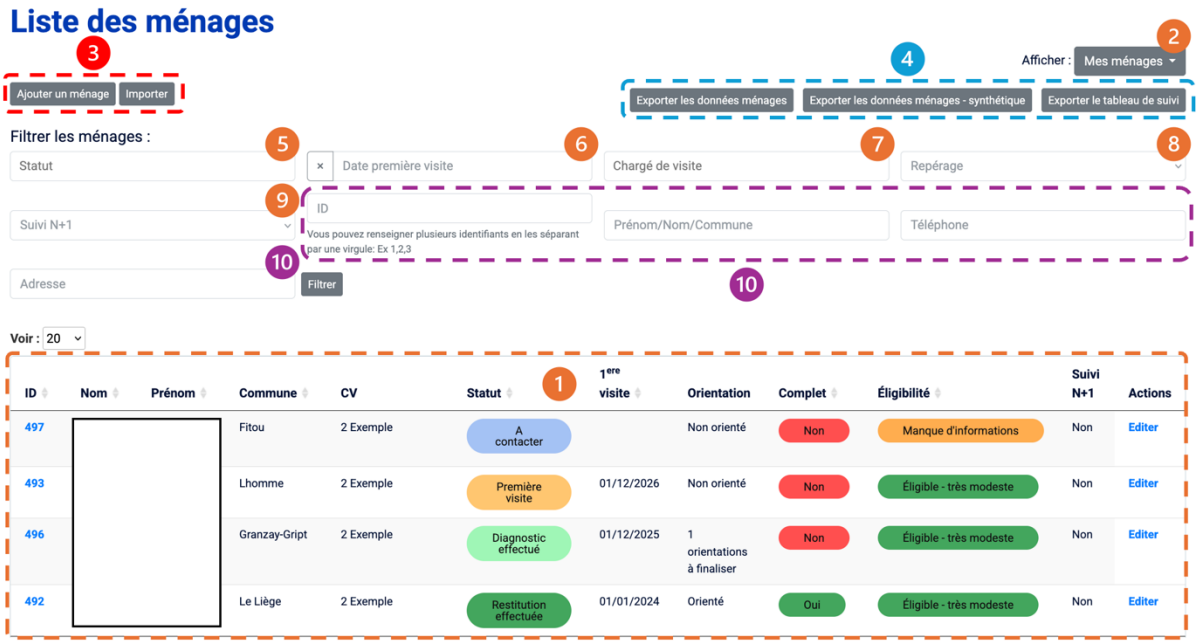


Pour accéder à la liste des ménages, cliquez dans le menu à gauche sur **Ménages**.

Important : Vous ne pouvez pas visualiser les ménages dont la date de première visite a eu lieu il y a plus de 3 ans. Ces derniers sont archivés. En cas de besoin, contactez l'adresse solidiag@cler.org

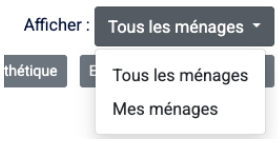
Cette liste des ménages vous permet en un clin d'œil d'accéder à de nombreuses informations pour les ménages suivis (repère 1 sur l'image ci-dessous) :

- Statut de l'accompagnement
- Date de 1ère visite
- Statut des orientations
- Complétude du dossier
- Éligibilité du dossier
- Suivi N+1
- Méthode de repérage



Si le tableau ne s'affiche pas entièrement sur votre écran vous pouvez le faire défiler sur la droite.

Vous pouvez filtrer cette liste pour voir les ménages :



- Du reste de votre équipe, en modifiant le menu **Mes ménages** en **Tous les ménages** 2
- Par Statut 5
- Par date de 1ère visite, en sélectionnant une période 6
- Par chargé de visite 7
- Par méthode de repérage 8
- Par Suivi N+1 9
- Ayant certaines informations personnelles (identifiant, nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, commune) 10

Au clic sur l'ID d'un ménage, ou sur **Editer**, vous pouvez accéder aux détails du ménage.

Vous pouvez également exporter trois types de fichiers Excel sur les ménages : 4

- Exporter les données ménages : vous permet d'exporter un fichier complet avec la quasi-totalité des données entrées sur les ménages, notamment lors de la visite
  - Si plus de 100 ménages sont concernés, votre export se fait de manière asynchrone : vous devrez allez le télécharger dans l'onglet **Mes exports ménages**
- Exporter les données ménages - synthétique : vous permet d'exporter un fichier plus succinct
- Exporter le tableau de suivi : vous permet d'exporter un fichier concentré sur les informations relatives au suivi des ménages

Les filtres de la liste des ménages s'appliquent lors des exports.

c. Créer un ménage

Les ménages peuvent être créés de deux manières différentes. 3
Il est possible d'ajouter un ménage de manière individuelle, en cliquant sur **Ajouter un ménage**, ou d'en ajouter plusieurs en même temps, en cliquant sur **Importer**.

1. Ajouter un ménage

Lors du clic sur le bouton **Ajouter un ménage**, les informations suivantes sont à remplir :

- Chargé de visite (avec la possibilité d'ajouter un binôme)
- Nom
- Prénom
- Adresse (avec la possibilité d'indiquer un bâtiment et un complément d'adresse)
- Code postal
- Ville
- Téléphone (avec la possibilité d'en indiquer un deuxième)
- Email (non obligatoire)
- Contact tiers (non obligatoire)
- Motif de l'alerte (avec la possibilité de préciser le motif)
- Méthode de repérage (au choix : Réseau de donneurs d'alerte / Le ménage lui-même / Actions de repérage)

Vous devez ensuite cliquer sur **Ajouter un ménage** en bas de la page pour valider la création du ménage.

Le petit plus : SoliDiag vous prévient du risque de double accompagnement lors de la création d'un ménage

2. Importer une liste de ménages

En cliquant sur **Importer**, vous arrivez sur une nouvelle page.

Sur la nouvelle page veuillez cliquer sur le bouton **Télécharger le modèle**. 1
Vous devez ensuite ouvrir le fichier Excel téléchargé, intitulé « modele_import_menage.xlsx ». Vous ne devez remplir des informations que sur l'onglet « Liste des ménages ».

Toutes les colonnes portant la mention « (clé) » ou « (id) » se remplissent automatiquement. Il ne faut pas modifier les valeurs proposées par le tableau Excel. Leurs en-tête sont affichées en italique dans la liste ci-dessous. Les autres colonnes se remplissent manuellement soit via des menus déroulants soit via un champ libre. Les données obligatoires sont affichées en rouge sur la ligne 2 du ficher Excel, et en gras ci-dessous.

- Chargé de visite (menu déroulant)
- *Chargé de visite (id)*
- **Nom**
- **Prénom**
- **Adresse**
- Bâtiment
- Complément d'adresse
- **Code postal**
- **Ville**
- **Téléphone**
- Téléphone 2
- Email
- **Motif de l'alerte** (menu déroulant)
- *Motif de l'alerte (clé)*
- Préciser le motif
- **Méthode de repérage** (menu déroulant)
- *Méthode de repérage (clé)*
- **Donneur d'alerte** (menu déroulant) *

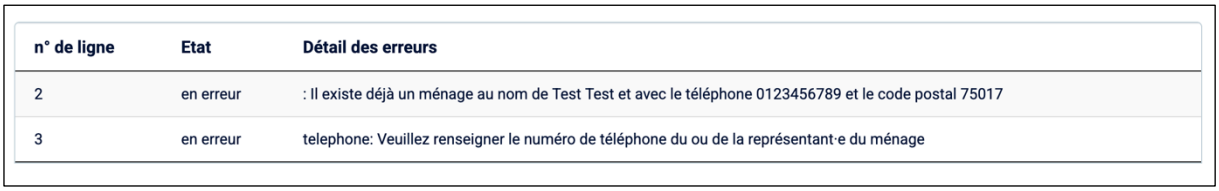
- *Donneur d'alerte (id)*
- **Le ménage lui-même** (menu déroulant) *
- *Le ménage lui-même (clé)*
- **Actions de repérage** (menu déroulant) *
- *Actions de repérage (clé)*
- Précisez l'action **

*à remplir si et seulement si cohérent par rapport à la « Méthode de repérage » choisie
**optionnel et à remplir uniquement si « Autre action de repérage » a été choisi

Attention : Excel supprime automatiquement les saisies commençant par zéro. Pour éviter cela, ajoutez une apostrophe, notamment devant les numéros de téléphone.

Une fois le fichier rempli et **enregistré au format csv**, pour télécharger dans SoliDiag les nouveaux ménages, veuillez cliquer sur **Parcourir**. 2
Sélectionnez votre fichier, puis cliquez sur **Importer**. 3

Si votre fichier Excel contient des erreurs ou que des doublons sont détectés, des messages d'erreurs s'afficheront. Ces messages vous permettront de corriger les erreurs dans le fichier Excel.



n° de ligne	Etat	Détail des erreurs
2	en erreur	: Il existe déjà un ménage au nom de Test Test et avec le téléphone 0123456789 et le code postal 75017
3	en erreur	telephone: Veuillez renseigner le numéro de téléphone du ou de la représentant·e du ménage

d. Remplir les données obligatoires

Depuis la **liste des Ménages**, au clic sur l'id d'un ménage ou sur **Editer**, vous accédez à la fiche de ce ménage, qui s'ouvre par défaut sur les **Données obligatoires**.

Il s'agit des données nécessaires pour valider les ménages dans le cadre du programme Slime. Vous pouvez toutes les compléter directement depuis cette page.

Les données obligatoires sont organisées en plusieurs sections :

- Coordonnées (informations déjà remplies lors de l'ajout du ménage, mais qui peuvent être éditées)
- Donneur d'alerte et motif (informations déjà remplies lors de l'ajout du ménage, mais qui peuvent être éditées)
- Visite
  - Ménage
  - Bâti
  - Énergie
  - Chauffage et eau chaude
  - Petits matériels

Rappel : Au moins un petit matériel doit avoir été fourni au ménage

- Orientation : au moins une orientation doit être créée, mais il est possible d'en ajouter jusqu'à 10.

- Soutien renforcé : indiquer si le ménage en bénéficiera ou non (Tant qu'un soutien renforcé n'a pas été créé, le ménage sera noté comme « Ménages ayant besoin d'un soutien renforcé ». Lorsqu'au moins un soutien renforcé a été créé, le ménage passe au statut « Ménage avec soutien renforcé ».)
- Suivi à N+1 : indiquer si le ménage en bénéficiera ou non
- Restitution
- Autorisations
    - Information concernant la collecte des données personnelles
    - Contact pour interview

Attention : Il faut appuyer sur le bouton **Mettre à jour les données** en bas de la page pour valider les modifications.

Tant qu'une section n'est pas entièrement complétée, son indicateur reste au rouge. Lorsqu'une section est complète, l'indicateur passe au vert. Dans l'exemple ci-dessous, les sections « Coordonnées » et « Donneur d'alerte et motif » sont entièrement remplies, tandis que la section « Visite » nécessite encore certaines informations supplémentaires.

Attention : L'intégralité des données obligatoires doivent être remplies afin que Cler solutions considère le dossier complet et puisse le prendre en compte dans le cadre du Slime.

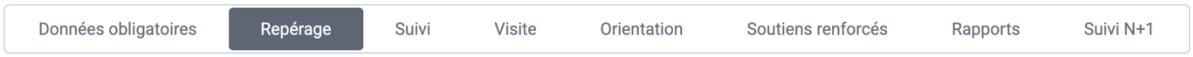
e. Utiliser l'intégralité de SoliDiag pour votre accompagnement

Depuis la **liste des Ménages**, en cliquant sur l'ID d'un ménage ou sur **Editer**, vous accédez à la fiche de ce ménage, ouverte par défaut sur les **Données obligatoires**.

Il n'est pas nécessaire de compléter les informations directement sur cette page, vous aurez la possibilité de les compléter tout au long du parcours du ménage. La page **Données obligatoires** vous permet cependant de vérifier en fin d'accompagnement que toutes les données obligatoires ont bien été remplies et d'identifier les éventuelles données manquantes.

1. Repérage

La page **Repérage** permet de visualiser les données entrées lors de la création d'un ménage.

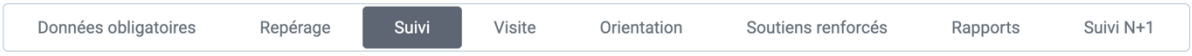


L'ensemble de ces données peuvent être modifiées en cliquant sur le bouton **Editer**.

Si le motif d'alerte ou la méthode de repérage sont amenés à changer, vous pouvez voir l'historique des motifs d'alerte et des méthodes de repérage en bas de la page, avec notamment les différentes dates.

2. Suivi

La page **Suivi** permet de suivre l'avancement de l'accompagnement du ménage en mettant à jour son statut. Vous pourrez notamment indiquer la date de première visite.



Les différents statuts de suivi sont les suivants :

- A contacter (Statut par défaut lors de la création du ménage)
- Ménage difficile à joindre
- Contacté
- Première visite
- Deuxième visite
- Troisième visite
- Diagnostic effectué (obtenu automatiquement lorsque vous cliquez sur **Terminer la visite** à la fin de la visite)
- Rapport validé
- Restitution effectuée
- Porte close
- Abandon ou refus

> Attention : Pour être complet, un ménage doit avoir une date de première visite, être passé par le statut « Diagnostic effectué » et « Restitution effectuée »

Pour mettre à jour le statut, veuillez sélectionner le statut souhaité, ajoutez un commentaire si nécessaire et appuyez sur **Mettre à jour le statut**. Pour les statuts « Première visite », « Deuxième visite » et « Troisième visite », un champ obligatoire « Date et heure de la visite » et un champ facultatif « Objet du RDV » sont à remplir. Vous pouvez également indiquer si la visite a été réalisée à distance.

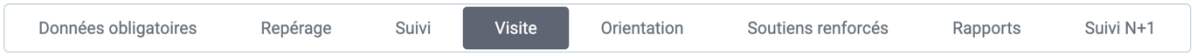
Historique des statuts

Sur la partie gauche de votre écran s'affiche l'historique des statuts, avec le statut actuel et l'historique. Ces statuts sont ordonnés anti-chronologiquement, le dernier statut attribué étant situé en premier.

Un statut peut être supprimé. En cas de suppression du « statut actuel », le ménage se voit attribuer le statut historisé le plus récent.

3. Visite

La page **Visite** vous permet de renseigner l'ensemble des informations acquises lors d'une visite à domicile.



Vous accédez dans un premier temps au tableau de bord de la visite.

Tableau de bord

Ce tableau vous permet, en cliquant sur le bouton **Commencer la visite** ou **Reprendre la visite** d'accéder au module de visite à domicile.

Il vous permet aussi en un coup d'œil de voir où vous en êtes du remplissage de chaque section de la visite.
Deux informations vous sont données :

- Le pourcentage de complétion de la section, par rapport à l'intégralité des champs disponibles
- Le nombre de données obligatoires qui ne sont pas encore remplies

Dans l'exemple ci-dessous, les informations sur le ménage ont été complétées à 70% et toutes les données obligatoires ont été renseignées. En revanche il manque 2 données obligatoires à remplir dans la partie « Bâti ».

Attention : Pour être considéré comme complet par le Cler solutions, toutes les données obligatoires d'un ménage doivent avoir été remplies. Elles sont indiquées avec un symbole *****. En revanche, les pourcentages de complétion indiqués ne sont qu'indicatifs.

Module de la visite

En cliquant sur le bouton **Commencer la visite** ou **Reprendre la visite**, une nouvelle fenêtre s'ouvre dans le navigateur avec le module de visite à domicile.

Vous pouvez alors accéder à chaque section principale de la visite en cliquant sur **Commencer** ou **Reprendre** sur la section voulue dans le tableau de bord ou en cliquant sur le nom de la section dans le menu de gauche.

Lorsqu'une section a été parcourue, l'indicateur ✓ s'ajoute à côté du nom de la section.

Au fur et à mesure du remplissage, le pourcentage de complétion et le nombre de données obligatoires restant à remplir se mettent à jour dans le Tableau de bord.

La visite s'articule autour du remplissage de formulaires comprenant des questions classées en 10 sections principales :

- Ménage
- Bâti
- Énergie
- Chauffage et eau chaude
- Refroidissement
- Tour du logement
- Galerie de photos
- Dégradation du logement
- Inadaptation du logement
- Récapitulatif

Les sous-sections associées sont explicitées ci-dessous. Des boutons en bas de chaque section permettent de passer à la section suivante ou de ne revenir à la précédente.

Les données sont automatiquement sauvegardées au fur et à mesure du remplissage.

A noter :

- Le module de visite est pensé comme un outil pour vous permettre de relever les informations nécessaires à la réalisation du diagnostic sociotechnique, et de les restituer avec des rapports de visite. Chaque situation est spécifique et il se peut que le cadre proposé par le module ne corresponde pas toujours aux réalités des situations.
- Pour presque chaque section des champs libres sont disponibles pour vous permettre de décrire la situation si cela vous parait plus approprié. Ce que vous y inscrivez apparaît sur le rapport. Vous n'êtes pas obligés de les utiliser.
- A l'exception des données obligatoires vous n'êtes pas non plus obligés de répondre à toutes les questions si elles n'apportent rien au diagnostic ou ne vous sont pas utiles par ailleurs (notamment pour la partie tour du logement). Attention cependant, les données non relevées :
    - N'apparaîtront pas dans les rapports de visite
    - Ne pourront pas être utilisées pour réaliser des statistiques

Ménage

Cette section comporte des questions sur les sous-sections suivantes :

- Composition du ménage
- Présence et statut
    - Dont une partie sur le prix du loyer en cas de statut de locataire
- Activités et ressources
- Aides et suivi
- Comportement et ressenti
- Autorisations
- Éléments complémentaires concernant l'état des lieux ménage

Bâti

Cette section comporte des questions sur les sous-sections suivantes :

- Habitation
- Diagnostic de performance énergétique
- Isolation et rénovation
    - Des écogestes liés à la rénovation peuvent être sélectionnés
- Confort
    - Les petits matériels fournis au ménage liés au confort peuvent être indiqués
    - Des écogestes liés au confort peuvent être sélectionnés
- Fenêtres
    - Les petits matériels installés sur les fenêtres peuvent être indiqués
    - Des écogestes liés aux fenêtres peuvent être sélectionnés
- Portes extérieures
    - Les petits matériels installés sur les portes extérieures peuvent être indiqués
    - Des écogestes liés aux portes extérieures peuvent être sélectionnés
- Entretien du logement

Energie

Cette section comporte des questions sur les sous-sections suivantes :

- Électricité
    - Avec la possibilité d'ajouter des types d'énergie additionnels
- Impayés
- Eau
- Compteurs eau / énergies

Chauffage et eau chaude

Cette section comporte des questions sur les sous-sections suivantes :

- Chauffage
    - Les petits matériels installés sur le chauffage peuvent être indiqués
    - Des écogestes liés au chauffage peuvent être sélectionnés
- Eau chaude
    - Des écogestes liés à l'eau chaude peuvent être sélectionnés

Refroidissement

Cette section comporte des questions sur les sous-sections suivantes :

- Climatisation
- Ventilation
- Des écogestes liés au à la climatisation et à la ventilation peuvent être sélectionnés

Tour du logement

La section tour du logement permet d'ajouter des postes de consommation afin de :

- Renseigner leurs caractéristiques
- Indiquer l'utilisation qu'en fait le ménage
- Spécifier les petits matériels installés
- Sélectionner des conseils et écogestes spécifiques à ces équipements

Il est possible de renseigner des équipements des catégories suivantes :

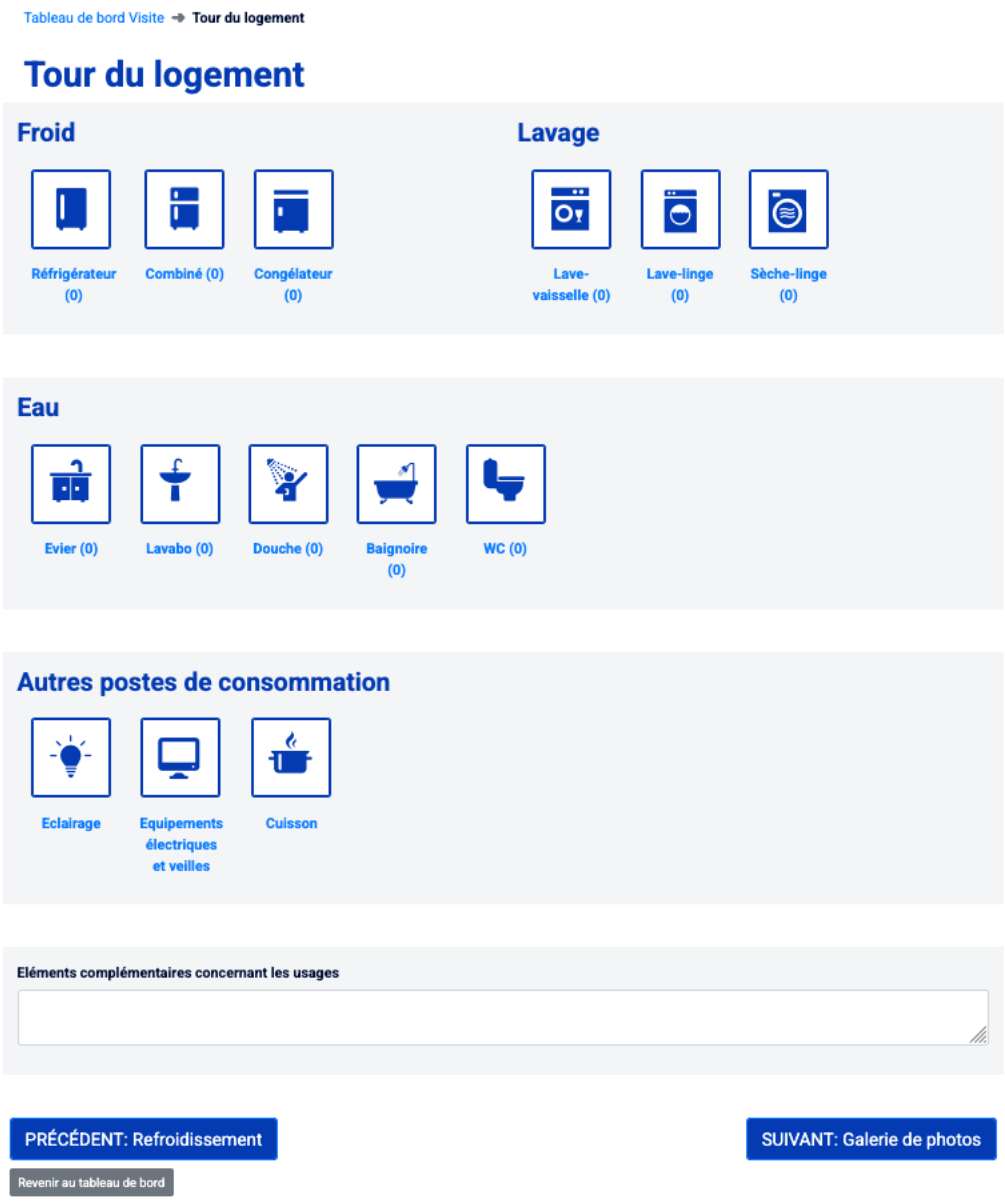
- Froid : réfrigérateur, combiné, congélateur
- Lavage : lave-vaisselle, lave-linge, sèche-linge
- Eau : évier, lavabo, douche, baignoire, WC

Pour ces catégories, il est possible de créer plusieurs équipements du même type, si par exemple un ménage possède un réfrigérateur dans la cuisine, et un deuxième au sous-sol

D'autres postes de consommation peuvent également être remplis :

- Éclairage
- Équipements électriques et veilles
- Cuisson

En cas de la page, une rubrique supplémentaire permet d'entrer des données de manière libre. Vous avez un exemple d'un tour du logement vide ci-dessous :



Galerie de photos

Cette section permet d'ajouter des photos du logement et de leur donner une légende.

Lors de la création du rapport de visite, il vous sera proposé d'en sélectionner certaines à faire apparaître.

Dégradation du logement

Cette section est à remplir uniquement si une situation d'habitat dégradé est suspectée.

Des situations potentielles sont listées et peuvent être cochées lorsqu'elles correspondent au cas remarqué.

Il s'agit ici d'un repérage de situation de dégradation de l'habitat, cela ne constitue en aucun cas un diagnostic (qui ne peut être réalisé que par un professionnel qualifié du domaine). Ce recueil des données d'observation vous permet d'identifier une situation potentielle d'habitat dégradé et d'orienter le ménage vers le bon interlocuteur.

Inadaptation du logement

Cette section est à remplir uniquement si une situation d'inadaptation du logement par rapport aux personnes qui y habitent est suspectée.

Des situations potentielles sont listées et peuvent être cochées lorsqu'elles correspondent au cas remarqué.

Il s'agit ici d'un repérage de situation, cela ne constitue en aucun cas un diagnostic (qui ne peut être réalisé que par un professionnel qualifié du domaine). Ce recueil des données d'observation vous permet d'identifier une situation potentielle d'inadaptation du logement et d'orienter le ménage vers le bon interlocuteur.

Récapitulatif

Cette section de la visite offre un récapitulatif :

- Des petits matériels renseignés. Il est possible d'en ajouter d'autres directement depuis cette page si par exemple un petit matériel a été installé sur un équipement non renseigné ou non renseignable
- Des conseils et écogestes recommandés

Cliquer sur le bouton **Terminer la visite** permet alors de terminer la visite et de revenir au Tableau de bord.

4. Orientation

La page **Orientation** vous permet de renseigner les orientations proposées au ménage et de voir celles existantes.

En arrivant dans la section **Orientation**, vous pouvez voir la liste des orientations existantes pour ce ménage, avec les informations suivantes :

- Date d'ajout de l'orientation
- Motif de l'orientation
- Nom de l'acteur relais en charge de l'orientation
- Structure de l'acteur relais
- Préconisation et dispositif recommandés
- Statut de l'orientation
    - « Orientation identifiée » est le statut par défaut après son ajout
    - « Orientation réalisée » signifie que l'orientation a été proposée au ménage qui doit prendre contact avec l'acteur relais
    - « Orientation abandonnée » signifie que l'orientation initialement décidée ne sera pas finalement pas mise en œuvre
- Date de la dernière mise à jour de l'orientation
- Un clic sur **Editer** permet de voir les détails et d'éditer l'orientation (voir plus bas la section **Mise à jour d'une orientation**)

Ajout d'une orientation

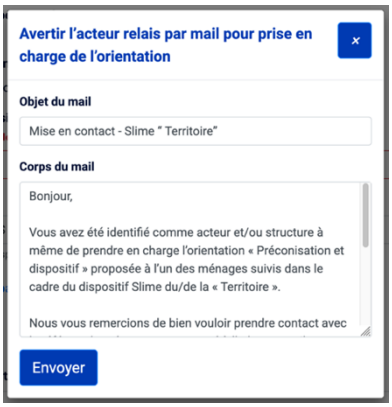
Depuis la liste des orientations, vous pouvez ajouter une nouvelle orientation en cliquant sur le bouton **Ajouter une orientation**.

Vous devez alors remplir un formulaire en y renseignant les informations suivantes :

- Motif de l'orientation (menu déroulant)
- Préconisation (liste de choix) puis le dispositif associé (liste de choix)
    - Pour certains dispositifs, des fiches PDF explicatives extraites du guide du Réseau RAPPEL « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique » sont disponibles.
    - Pour toute orientation du type « Autre » il vous est demandé de remplir le champ « Précisions sur le dispositif ».
- L'acteur relais en charge de l'orientation (menu déroulant, ajout possible en cas de besoin)
    - Un lien « Avertir l'acteur relais par mail pour prise en charge de l'orientation » est disponible (voir section dédiée)
- Le détail de l'action de l'acteur relais

Avertir l'acteur relais par mail pour prise en charge de l'orientation

En cliquant sur l'hyperlien une fenêtre s'ouvre pour avertir par mail l'acteur relais en charge de l'orientation. Un mail type modifiable vous est proposé. Ce mail type peut être modifié par votre Coordinateur. Le mail ne sera envoyé que si l'adresse mail de l'acteur relais a été renseignée au préalable dans le « Carnet d'adresses ».



Mise à jour d'une orientation

Depuis la liste des orientations, cliquez sur le bouton **Editer** afin de voir les détails de l'orientation et de la mettre à jour.

Vous pouvez dans un premier temps observer les informations suivantes sur l'orientation :

- Statut actuel
- Détails de l'orientation (Date d'ajout, motif, préconisation, dispositif, action complémentaire)
- Contact acteur relais
- Information acteur relais
- Historique des modifications de l'orientation

Vous pouvez modifier les paramètres de l'orientation en cliquant sur le bouton **Modifier l'orientation**.

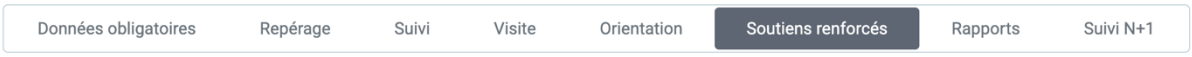
Un encadré à droite de l'écran vous permet également de mettre à jour le statut de l'orientation et d'y ajouter un commentaire. La mise à jour du statut se fait au choix parmi les statuts suivants :

- « Orientation identifié » : l'orientation a été identifiée et n'a pas encore été proposée au ménage
- « Orientation réalisée » : l'orientation a été proposée au ménage qui doit prendre contact avec l'acteur relais
- « Orientation abandonnée » : l'orientation initialement décidée ne sera pas finalement pas mise en œuvre

Vous pouvez supprimer l'orientation en cliquant sur **Supprimer l'orientation** tout en bas de la page.

5. Soutiens renforcés

La page **Soutiens renforcés** vous permet de renseigner les soutiens renforcés proposées au ménage et de voir ceux existants.



En arrivant dans la section **Soutiens renforcés** vous pouvez voir la liste des soutiens existants pour ce ménage, avec les informations suivantes :

- Date d'ajout du soutien renforcé
- Type de soutien renforcé
- Nom de l'acteur relais en charge du soutien renforcé
- OU Adresse mail du / de la chargé·e de visite en charge du soutien renforcé
- Statut du soutien renforcé
    - « Initié » : est le statut par défaut après son ajout
    - « En cours » : le soutien renforcé a été proposée au ménage et a été pris en charge par le / la chargé·e de visite ou l'acteur relais
    - « Terminé » : le soutien renforcé a été réalisé
    - « Abandonné » : le soutien renforcé a été abandonné
- Date de la dernière mise à jour du soutien renforcé
- Un clic sur **Consulter** permet de voir les détails et d'éditer le soutien renforcé (voir plus bas la section **Mise à jour d'un soutien renforcé**)

Ajout d'un soutien renforcé

Depuis la liste des soutiens renforcés, vous pouvez ajouter un nouveau soutien renforcé en cliquant sur le bouton **Ajouter un soutien renforcé**.

Vous devez alors remplir un formulaire en y renseignant les informations suivantes :

- Type de soutien renforcé (liste de choix)
    - Détailler le soutien renforcé (à remplir si vous avez sélectionné « Autres »)
- Qui réalise le soutien renforcé
    - L'acteur relais
    - OU le / la chargé·e de visite

Mise à jour d'un soutien renforcé

Depuis la liste des soutiens renforcés, cliquez sur le bouton **Consulter** afin de voir les détails du soutien renforcé et le mettre à jour.

Vous pouvez dans un premier temps observer les informations suivantes sur le soutien renforcé :

- Statut actuel du soutien renforcé
- Détails du soutien renforcé (Type, détails, acteur relais ou le / la chargé·e de visite en charge de l'action)
- Historique des modifications du soutien renforcé

Vous pouvez modifier les paramètres du soutien renforcé en cliquant sur le bouton **Modifier**.

Un encadré à droite de l'écran vous permet également de mettre à jour le statut du soutien renforcé et d'y ajouter un commentaire. La mise à jour du statut se fait au choix parmi les statuts suivants :

- « Initié » : le / la chargé·e de visite ou l'acteur relais en charge s'engage à réaliser le soutien renforcé

- « En cours » : le soutien renforcé a été proposé au ménage et a été pris en charge par le / la chargé·e de visite ou l'acteur relais
- « Terminé » : l'action prévue a été terminée
- « Abandonné » : le soutien renforcé décidé ne sera finalement pas mis en œuvre

Attention : Les statuts ci-dessus sont différents pour une médiation extra-judiciaire. Voir la section dédiée **Soutien renforcé & médiation extra-judiciaire bailleur/locataire)**.

Vous pouvez supprimer le soutien renforcé en cliquant sur le bouton **Supprimer le soutien** tout en bas de la page.

A noter : Le soutien renforcé est comptabilisé dès lors que le premier soutien a été enregistré en base de données et que son statut est différent de « Abandonné ».

Soutien renforcé & médiation extra-judiciaire bailleur/locataire

Le suivi des médiations extra-judiciaires bailleur/locataire au sens de la convention signée entre Cler solutions et la collectivité est fait via l'outil de gestion des soutiens renforcés.
Le soutien renforcé de type « Relation bailleur-locataire à Démarrage d'une médiation extra-judiciaire bailleur/locataire » à des statuts particuliers, ayant une signification différente :

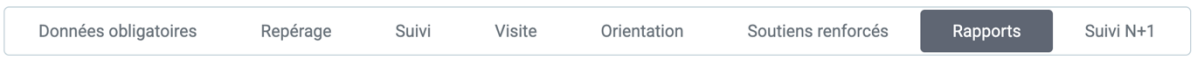
- Médiation extra-judiciaire : initié (accord des deux parties) » : la phase de consentement a abouti et la médiation peut commencer
- « Médiation extra-judiciaire : en cours » : la médiation extra-judiciaire est en cours
- « Médiation extra-judiciaire : terminé » : la médiation extra-judiciaire a été terminée
- « Abandonné » : la médiation extra-judiciaire a été abandonnée

A noter :

- Une médiation extra-judiciaire bailleur/locataire est comptabilisée dès lors qu'elle est choisie
- N'hésitez pas à contacter votre référent Slime pour en savoir plus

6. Rapports

Une fois toutes les informations relatives à la visite ont été complétées, l'étape suivante consiste à générer les rapports de visite. C'est l'objectif de la page **Rapports**.



Il existe 3 types de rapports différents : le rapport ménage, le rapport technique et le rapport complet. Ces rapports contiennent tous les mêmes sections principales :

- Une page de garde avec les logos du territoire, des partenaires et les 3 logos de Cler solutions
- Les informations principales du ménage et de la visite
- Des informations sur le bâti (habitation, rénovation, confort, fenêtres et portes)
- Un relevé des consommations d'énergie et d'eau
- Un détail de chaque type d'énergie utilisée
- Un encart sur les impayés et les aides liées à l'énergie

- Un relevé des compteurs
- Des informations sur le chauffage et l'eau chaude
- Une partie « Tour du logement » avec tous les équipements décrits
- Une section sur les orientations
- Une section sur les soutiens renforcés
- Une section sur le suivi N+1
- Une fiche Dégradation du logement
- Une fiche Inadaptation du logement
- Une photothèque

A noter : Les sections vides n'apparaissent pas dans le rapport

Pour autant, chaque rapport à des particularités :

- **Rapport ménage :**
  - Le rapport est rédigé pour s'adresser au ménage directement
  - Il n'inclut pas d'informations détaillées sur le repérage et sur le ménage, qui ne lui seraient pas utiles. Pour le tour du logement, le descriptif technique de l'équipement est exclu, et l'accent est mis sur les écogestes recommandés et les conseils donnés
- **Rapport technique :**
  - Le rapport a vocation à s'adresser aux partenaires (acteurs relais, donneurs d'alertes…)
  - Il inclut beaucoup d'informations sur le repérage et sur le ménage (composition du ménage, présence et statut, activités et ressources, aides et suivi, comportement et ressenti)
  - Il n'inclut ni les petits matériels installés, ni les écogestes recommandés
- **Rapport complet :**
  - Le rapport inclut l'ensemble des sections et éléments remplis
  - Il inclut systématiquement les petits matériels installés et les écogestes
  - Il peut servir de dossier récapitulant l'ensemble des informations de la visite

Les formats de rapports

Les rapports peuvent être exportés en deux formats différents :

- **PDF**

  ➔ Un rapport clé en main, avec une mise en forme optimisée et non modifiable, prêt pour un envoi immédiat
- **Word**

  ➔ Ce rapport permet de modifier à la fois la forme et le contenu, d'ajouter des informations supplémentaires mais aussi d'insérer des photos ou de nouvelles sections pour le personnaliser comme on le souhaite

Personnaliser la page de garde du rapport

Il est possible de personnaliser trois éléments de la page de garde des rapports exportés.

- **Ajout d'une photo du logement :**
  - Dans l'onglet **Rapport**, la première section s'intitule « Ajouter une photo du logement pour la page de garde »
  - Cliquer sur le bouton **Parcourir**

- Un navigateur de fichiers s'ouvre alors, vous pouvez naviguer parmi vos dossiers pour choisir l'image que vous souhaitez ajouter
- Après l'avoir sélectionnée, cliquer sur **Enregistrer**
- Une fois l'image ajoutée, vous pouvez la prévisualiser. Elle apparaîtra dans tous les rapports exportés

Vous pouvez remplacer la photo du logement, en répétant les mêmes étapes.

A noter : L'image doit être au format « jpeg » ou « png » et d'une taille inférieure à 6Mo

- **Ajout du logo du territoire :**

Le logo de votre territoire apparaît sur la page de garde, aligné en haut à gauche.
Si aucun logo n'apparaît à cet endroit sur vos rapports, il faut prévenir votre coordinateur, qui peut ajouter ce logo par une section qui lui est réservée dans SoliDiag.
Une fois ajouté par l'action de votre coordinateur, le même logo du territoire ressortira sur tous vos rapports et ceux des membres de votre équipe.

- **Ajout des logos des partenaires :**

Les logos des partenaires de votre territoire apparaissent sur la page de garde, à la suite du logo de votre territoire.
Si aucun logo n'apparaît à cet endroit sur vos rapports, il faut prévenir votre coordinateur, qui peut ajouter ces logos par une section qui lui est réservée dans SoliDiag. Un maximum de 4 logos partenaires peuvent être ajoutés.
Une fois ajoutés par l'action de votre coordinateur, les logos des partenaires du territoire ressortiront sur tous vos rapports et ceux des membres de votre équipe.

Important : Les rapports contiennent les logos de Cler solutions, du Slime et des CEE. Il est important de conserver ces logos afin que le programme soit bien identifié et pour valoriser l'action collective des structures engagées sur le territoire pour lutter contre la précarité énergétique.

Une communication cohérente et homogène est essentielle pour renforcer l'impact du programme, faciliter sa reconnaissance et soutenir son développement à l'échelle nationale.

- Ajout d'une ou plusieurs photos :

Les photos ajoutées à la **Galerie de photos** dans la partie **Visite** sont disponibles dans cette section et peuvent être ajoutées au rapport. Pour ce faire, vous pouvez cocher les photos que vous voulez voir apparaître dans le rapport.

Laisser un commentaire sur mon rapport ou celui d'un collègue

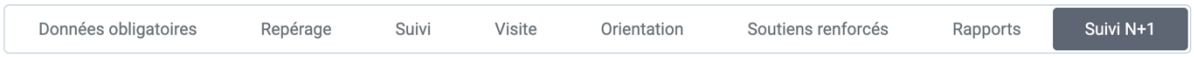
La dernière partie en bas de la section **Rapports** vous permet de laisser un commentaire au sujet du rapport, qui ressortira ensuite dans l'historique apparaissant à droite.

Le commentaire laissé ainsi ne ressortira pas dans les rapports exportés à destination du ménage ou des partenaires.

Les autres chargés de visite de votre équipe ainsi que votre superviseur peuvent laisser des commentaires de cette manière sur vos rapports, et vous pouvez faire de même sur les rapports des autres chargés de visite de votre équipe.
Si un utilisateur laisse un commentaire sur le rapport d'un autre utilisateur, ce dernier en sera alerté par une notification.
De plus, si un utilisateur laisse un commentaire sur le rapport d'un autre utilisateur, il sera alors notifié des autres commentaires laissés sur ce même rapport (Voir la section **Les notifications sur la plateforme** pour plus d'informations).

7. Suivi N+1

La page **Suivi N+1** vous permet de renseigner si un suivi N+1 est prévu pour un ménage puis de l'actualiser une fois ce suivi réalisé.



Le suivi N+1 peut être activé en sélectionnant « oui » à la question « Le ménage bénéficie-t-il d'un suivi à N+1 ? ».

5 champs obligatoires apparaissent alors :

- Date de suivi : Veuillez indiquer la date de suivi prévisionnelle. Il est recommandé que ce suivi ait lieu environ un an après la date de première visite.
- Nouvelle visite à domicile : Veuillez indiquer si une nouvelle visite aura lieu
    - Si oui, il vous faudra indiquer la date de la visite en question
- Détailler le suivi à N+1 : Vous pouvez ici préciser ce qui est attendu de la visite à N+1, les points saillants à vérifier par exemple.
- Ajout d'une nouvelle orientation : Vous pouvez indiquer si une nouvelle orientation est nécessaire.
    - Si oui, vous pouvez l'ajouter directement depuis cette page. Pour plus de détails, voir la section **Orientation**

- Le suivi sera-t-il accompagné d'une action de soutien renforcé ? : Vous pouvez indiquer si un soutien renforcé s'avérera nécessaire.
    - Si oui, vous pouvez l'indiquer directement depuis cette page. Pour plus de détails, voir la section **Soutiens renforcés**

Important :

- Il est nécessaire de cliquer sur le bouton **Finaliser le suivi N+1** pour que celui-ci soit comptabilisé. Une fois le suivi finalisé, il est considéré comme terminé.
- Le bouton **Sauvegarder le suivi à N+1** vous permet d'enregistrer les informations sur le suivi N+1 en cours.

III - Les notifications

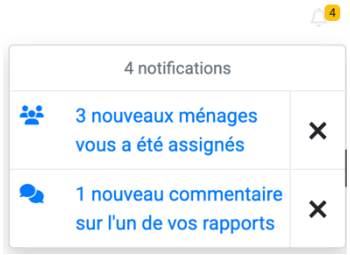
a. Les notifications sur la plateforme

Des notifications apparaissent sur SoliDiag dans 3 cas de figures :

- **Si un autre chargé de visite crée un ménage et vous l'assigne**
  - Une notification « X nouveau(x) ménage(s) vous a été assigné(s) » apparaîtra
    En cliquant sur la notification, vous serez redirigé·e sur la liste des ménages
- **Si quelqu'un commente l'un de vos rapports**
  - Une notification « X nouveau(x) commentaire(s) sur l'un de vos rapports » apparaîtra
    En cliquant sur la notification, vous serez redirigé·e sur la section **Rapports** du ménage en question.
- **Si vous commentez sur le rapport d'un collègue, et qu'il y répond ensuite**
  - Une notification "X nouveau(x) commentaire(s) sur un rapport sur lequel vous êtes intervenu"
    En cliquant sur la notification, vous serez redirigé·e sur l'onglet **Rapports** du ménage en question.

Lorsque vous recevez une notification, le compteur s'incrémente à côté de la petite cloche se trouvant en haut à droite de votre écran.

En cliquant sur la cloche, une fenêtre modale s'ouvre pour vous détailler les notifications reçues. Un clic sur l'une des notifications reçues vous amènera à la page correspondante.



Vous pouvez aussi supprimer les notifications en cliquant directement la croix sans aller les consulter.

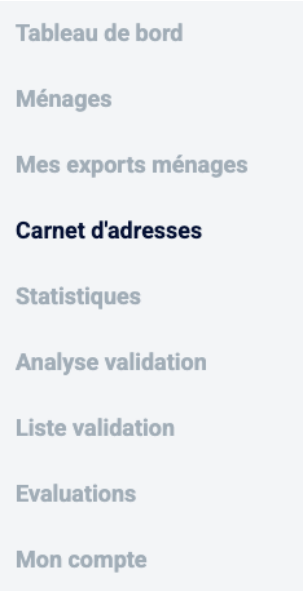
b. Les notifications par email

Si un administrateur national manque d'informations afin de décider de la validation d'un ou plusieurs ménages dans le cadre du Slime, il peut les signaler au coordinateur de votre territoire qui les signalera à son tour aux chargé·es de visite concerné·es et à leur superviseur.

Vous recevrez alors un email, dont l'objet sera « SoliDiag : dossiers signalés (à compléter) ».
L'email vous indiquera les ID des ménages signalés, les chargé·es de visite en charge des ménages signalés et les raisons du signalement.

A noter : Seuls les utilisateurs actifs reçoivent les mails.

IV - Gérer le carnet d'adresses



En cliquant sur **Carnet d'adresses**, vous pouvez accéder à la liste de tous les contacts existants, les modifier et en ajouter de nouveaux.

Le carnet d'adresses est partagé par tous les utilisateurs d'un même territoire.

Il existe trois types de contacts :

- Les donneurs d'alerte
- Les acteurs relais
- Les travailleurs sociaux

Un contact peut appartenir à un ou plusieurs types de contacts.

Par défaut, le liste de tous les contacts est affichée, vous pouvez cliquer sur un type pour filtrer la liste selon ce qui vous intéresse. 3
Si un contact a été archivé, il apparait alors dans la liste **Archivés** et plus dans la liste de son type.

La liste de contacts vous permet d'avoir accès aux informations suivantes : 6

- Nom
- Prénom
- Email
- Téléphone
- Nom de la structure
- Type d'acteur
- Service
- Le contact est-il un professionnel de l'action sociale (oui/non)
- Solutions proposées

Chaque contact a un bouton **Editer** permettant la mise à jour de ses informations.

La liste peut être filtrée par structure 4
La barre de recherche vous permet de filtrer selon n'importe quel champ listé ci-dessus. 5

Il est possible d'exporter la liste affichée en cliquant sur **Exporter les données**. 2

a. Créer un nouveau contact

En cliquant sur le bouton **Ajouter un contact**, un formulaire apparaît. 1
Les informations suivantes sont à remplir :

- Type de contact (Donneur d'alerte / Acteur relais / Travailleur social)
- Nom
- Prénom
- Possibilité d'indiquer que ce contact n'est pas un individu mais une structure, cela rend alors le nom et prénom facultatif
- Email
- Téléphone
- Nom de la structure
- Type d'acteur
- Service
- Solutions proposées (cette information n'est demandée que pour les Acteurs relais, elle vous permet de noter les solutions que l'acteur peut proposer aux ménages)
- Professionnel de l'action sociale (oui/non)
- Actif (oui/non)

Pour finaliser la création, cliquez sur **Ajouter un contact** en bas de la page

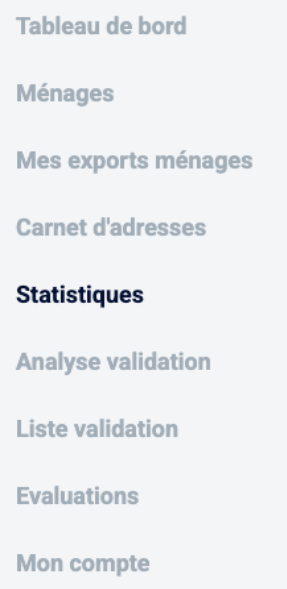
b. Modifier un contact existant

Depuis la liste des contacts, dans la dernière colonne se trouve un bouton **Editer**. En cliquant sur ce bouton, un formulaire avec les informations du contact apparaît. Elles peuvent être modifiées.

La modification du contact permet notamment de décocher la case **Actif** pour passer le contact en **Archivé**, ou à l'inverse de cocher la case **Actif** pour réintégrer un contact dans la liste. Un contact archivé n'apparaîtra plus dans les menus déroulants, cela vous permet de retirer les contacts qui ne sont plus pertinents. Le contact archivé restera néanmoins associé aux dossiers passés.

Pour finaliser la modification, cliquez sur **Mettre à jour le contact** en bas de la page.

V - Statistiques



En cliquant sur **Statistiques**, vous pouvez accéder à des statistiques sur vos ménages.

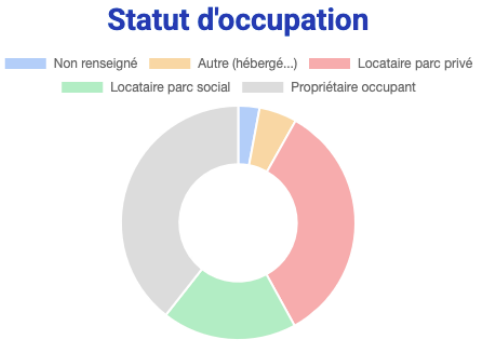
Bon à savoir :

- Tous les ménages ayant atteint le stade « Restitution effectuée » se trouvent dans les statistiques.
- Les ménages archivés ou anonymisés sont présents dans les statistiques même s'ils ne sont plus accessibles, et cela du moment qu'ils ont atteint le stade « Restitution effectuée »

Vous avez à votre disposition des statistiques regroupés en 6 sections :

- Informations sur le dispositif
- Informations sur le repérage
- Informations sur les ménages
- Information sur le bâti et le chauffage
- Informations sur les petits matériels
- Information sur l'orientation

Aperçu du rendu des statistiques :



Les statistiques sont établies par défaut sur l'ensemble de vos ménages ayant atteint le statut « Restitution effectuée ». Il est possible d'appliquer les filtres suivants :

- Villes
- Date de première visite
- Statut de validation
- Le chargé de visite
- La composition du ménage
- Le statut d'occupation
- La préconisation et le dispositif à la suite de l'orientation

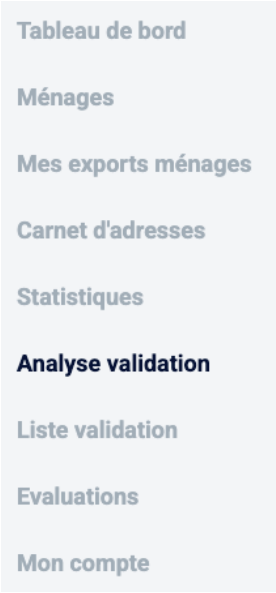
Important :

- En tant que Chargé·e de visite, les statistiques affichées portent seulement sur vos ménages, vous avez la possibilité de sélectionner **Tous les ménages** sur votre écran
- En tant que Superviseur, vous voyez par défaut les statistiques de tous les ménages de votre équipe
- En tant que Coordinateur, vous voyez par défaut les statistiques de tout votre territoire

N'oubliez pas de cliquer sur **Rafraîchir les statistiques** après avoir sélectionné vos filtres.

En cas de besoin, vous pouvez exporter les statistiques, en cliquant sur **Exporter les statistiques**, pour les exporter sous format Excel. Cela vous permettra notamment de recréer des statistiques selon vos besoins.

VI - Analyse validation



En cliquant sur **Analyse validation**, vous pouvez accéder à l'ensemble des ménages qui vous concernent pour en suivre l'évolution.

A noter : Les territoires non-slime ne voient pas leurs ménages remonter dans l'onglet **Analyse Validation**

Il est possible d'appliquer les filtres suivants :

- Date de première visite
- Statut de validation
- ID
    - Vous pouvez entrer une liste d'ID, séparés par des « , »
- Prénom / Nom
- Complétudes des ménages (Ménages complets / Ménages incomplets)
- Critères d'éligibilité

Une barre de recherche vous permet de n'afficher que les statistiques qui vous intéressent en écrivant des mots contenus dans la colonne « Catégorie » ou « Type de données ».

N'oubliez pas de cliquer sur **Envoyer la requête** après avoir sélectionné vos filtres.

Vous pouvez en voir un exemple de l'onglet ci-dessous.

Catégorie	Type de donnée	Chiffre	Pourcentage
Validation des dossiers			
	Dossiers en attente	6	100%
	Dossiers signalés	0	0%
	Dossiers validés	0	0%
	Dossier refusés	0	0%
Dossiers complétés Afficher les détails	Dossiers complétés	0	0%
Éligibilité aux CEE PE			
	Eligible	4	66.67%
	Revenu fiscal de référence disponible	4	66.67%
	Données manquantes	1	16.67%
	A vérifier par le CLER	0	0%
	Non éligible	1	16.67%

9 catégories permettent d'analyser les dossiers des ménages, en particulier dans le cadre de la validation :

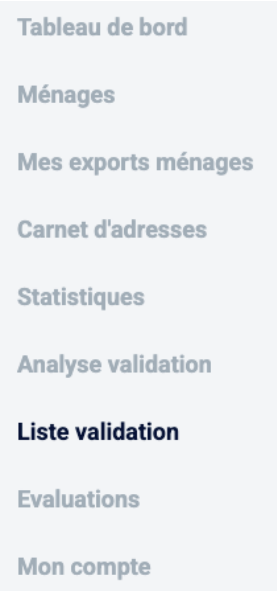
- Validation des dossiers
    - Avec un détail sur tous les statuts de validation possibles
- Dossiers complétés
    - En cliquant sur **Afficher les détails**, vous pourrez voir le pourcentage de complétude pour chaque donnée obligatoire, par exemple pour la donnée obligatoire « Type d'habitat »
- Éligibilité aux CEE PE
    - Indique si les dossiers sont éligibles au regard du programme Slime en fonction des critères remplis
- Statut d'occupation des ménages
- Installation des petits matériels
    - Permet notamment de voir le montant moyen des petits matériels donnés aux ménages
- Orientation des ménages
- Soutien renforcé
- Options complémentaires
    - Indique combien il y a de FSATME, de suivi N+1, ou encore de deuxième visite
- Réponse « Autre »
    - Permet de savoir le nombre de ménages qui se sont vu indiquer « autre » dans une rubrique, par exemple « Motif de l'alerte »

Pour chaque statistique, les informations suivantes sont disponibles :

- Nombre de ménages pour lesquels l'information est remplie
    - Au clic sur ce nombre, vous accéder à la liste des ménages concernés
- Pourcentage correspondant par rapport au total de ménages sélectionnés avec ou sans filtres
    - Le pourcentage apparaît avec l'un des trois niveaux de couleurs selon le niveau atteint :
        - Vert : Le critère est bon
        - Orange : Le critère est en deçà des objectifs, il est à surveiller
        - Rouge : Le critère est très éloigné des objectifs, il faut creuser pour savoir quel est le problème

Exemple : Pour la statistique « Éligibilité aux CEE PE » ; « Éligible », le pourcentage est vert si 100% des dossiers sont éligibles, orange si 95 à 99% des dossiers sont éligibles et rouge sinon.

VII - Liste validation



Dans **Liste validation**, vous pouvez voir l'ensemble de vos ménages et filtrer pour afficher ceux que vous souhaitez afficher dans **Analyse validation**.

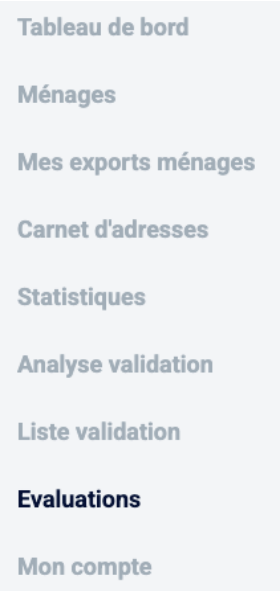
Pour ces ménages, vous pouvez voir la date de création des ménages, la complétude et l'éligibilité, le statut de validation. La période de validation, la raison du signalement et le rôle de la personne ayant effectué un signalement sont également visibles selon le statut des ménages.

Il est possible d'appliquer les filtres suivants :

- Date de première visite
- Statut de validation
  - En attente : le dossier n'a pas encore été traité
  - Non valorisable : le ménage a été refusé dans le cadre du programme Slime
  - Signalé : le ménage a été signalé, ce qui indique un élément manquant ne permettant pas de valider le ménage en l'état.
    - Le signalement est effectué par le coordinateur ou l'administrateur
  - Validé - 202X : le ménage a été validé dans le cadre du programme Slime pour l'année 202X
- ID
  - Vous pouvez entrer une liste d'ID, séparés par des virgules « , »
- Prénom / Nom
- Complétude des ménages
  - Par défaut tous les ménages,
  - Des options « Ménages complets » ou « Ménages incomplets » sont sélectionnables
- Critères d'éligibilité
  - Éligible - très modeste : le « Revenu fiscal de référence » par rapport au nombre d'occupants du ménage est en dessous du seuil de revenus « Très modestes » (bleu) fixés par l'Anah
  - Éligible : le revenu fiscal de référence n'est pas connu, mais au moins un des critères suivants est rempli :
    - Éligible au chèque énergie : oui
    - Bénéficiaire du RSA : oui
    - Éligible Complémentaire santé solidaire (C2S) : oui
  - Manque d'informations : un ou plusieurs champs parmi les données obligatoires sont manquants et ne permettent pas de vérifier l'éligibilité
  - Non-éligible : le revenu fiscal de référence du ménages est supérieur au seuil de ressources « Très modestes » fixé par l'Anah et il n'est éligible ni au chèque énergie ni à la C2S et il ne bénéficie pas du RSA

VIII - Évaluations

Les évaluations visent à mesurer les effets du déploiement du Slime sur les ménages bénéficiaires et, plus largement, apprécier l'impact de votre politique locale de lutte contre la précarité énergétique. Elles contribuent également à identifier des pistes d'amélioration pour renforcer l'efficacité du dispositif.



En cliquant sur **Evaluations**, vous pouvez accéder à la liste des évaluations créées pour votre territoire.

Vous pouvez filtrer les enquêtes visibles par statut : En cours ou Terminée

Pour chaque enquête, un bandeau est disponible en haut de l'enquête indiquant les principales caractéristiques ainsi que le taux de progression

Vous pouvez ensuite voir les différentes catégories de ménages à interroger. Les catégories sont composées des différents binômes des champs « Composition du ménage » et « Statut d'occupation ».

Pour chaque catégorie, vous avez accès aux informations suivantes :

- Nombre de ménages enquêtables : nombre total de ménages appartenant à cette catégorie. Cela permet de savoir le nombre de ménages qu'il est possible de contacter en cas d'abandon ou refus d'un ménage
- Proportion du total : Pourcentage par rapport aux autres catégories
- Nombre de ménages à enquêter : Nombre de ménages à enquêter pour valider la catégorie et la représentativité de l'échantillon
- Nombre de ménages enquêtés : ménages qui ont répondu à l'enquête et dont le statut est égal à « Enquêté »

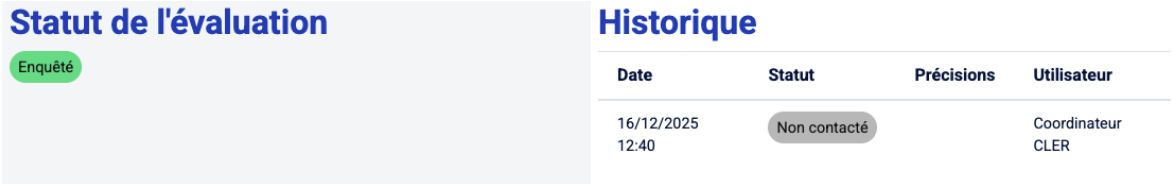
SoliDiag liste les ménages choisis en y affichant leurs identifiants, date de première visite et leurs noms et prénoms.

Par défaut, tous les ménages sont au statut « A contacter ».

En cliquant sur **VOIR**, à droite d'un ménage, vous accédez à sa page dans SoliDig, dans l'onglet **Evaluation**.

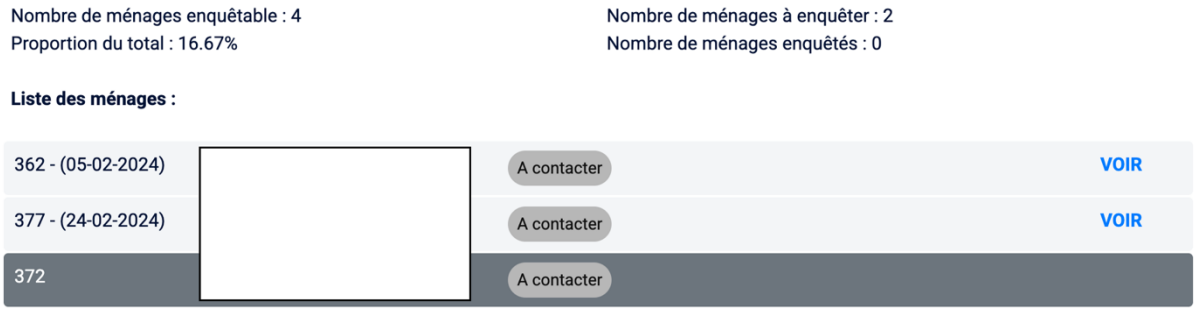
Au sein de cet onglet, vous pouvez voir et accéder aux informations suivantes :

- Nom, prénom et numéro de téléphone
- Nombre de mois entre la date de l'enquête et la date de 1ère visite
- Enquêteur : par défaut le chargé de visite ayant accompagné le ménage. Un menu déroulant permet d'assigner l'enquête à un autre chargé de visite du territoire
- **Accès au questionnaire en ligne** : bouton pour accéder au questionnaire en ligne
- **Voir l'enquête associée** : renvoie vers la page principale de l'enquête
- Statut de l'évaluation
    - Non contacté : Statut par défaut
    - Contacté : avec un champ pour l'ajout de commentaires
    - Date d'enquête fixée : avec un champ pour l'ajout de la date
    - Enquêté : statut définitif et automatique si le ménage a répondu au questionnaire
    - Abandon/refus : statut définitif
- Historique : permet de suivre l'évolution de l'enquête par ménage



Lorsqu'un ménage passe au statut « Abandon / refus », la liste des ménages par catégorie est recalculée automatiquement et si cela est possible, de nouveaux ménages sont ajoutés à la liste, tout en garantissant la représentativité de l'échantillon.

Si le coordinateur modifie l'enquête pour revoir à la baisse le nombre de ménages à enquêter, certains ménages auparavant au statut « A contacter » peuvent être grisés et bloqués.



Dès lors que le nombre de ménages à enquêter est atteint dans une catégorie, cette dernière passe au vert.

a. Questionnaire en ligne

Le questionnaire en ligne est accessible via le bouton **Accès au questionnaire en ligne**, dans l'onglet **Evaluation** d'un ménage.

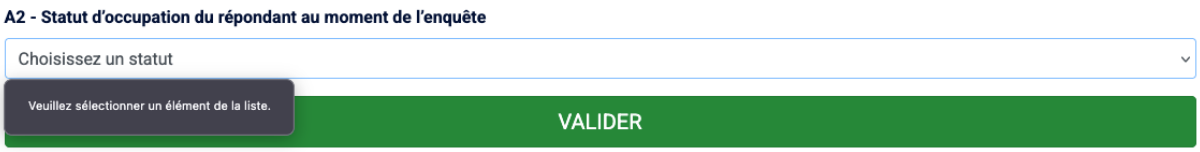
Comme présenté dans le document « Tutoriel-evaluation-Slime-2026 », le questionnaire porte sur 4 thématiques :

- Thème 1 : Le profil du ménage
  - Statut d'occupation et composition familiale
- Thème 2 : La mise en action « après la visite »
  - Suite des orientations (accès aux droits et travaux)
  - Compréhension et suivi de la consommation
  - Changement des usages de l'énergie / adoption des écogestes
- Thème 3 : Les effets observés
  - Confort et humidité
  - Déménagement
  - Augmentation du reste à vivre
  - Situation économique et sociale
  - Chauffage d'appoint
- Thème 4 : Satisfaction
  - Satisfaction et transmission à l'entourage

Le questionnaire suit une approche par importance des questions, avec les questions jugées prioritaires posées en premier, de manière à garantir la qualité de l'évaluation. Les questions ne sont donc pas abordées par thème.

Au sein du questionnaire, vous avez accès aux données à T0 lorsque cela est pertinent. Il s'agit des données renseignées pendant la première visite. Elles permettent à l'enquêteur de faire une analyse comparative entre le jour de la visite et le jour de l'enquête.

Une fois que vous avez rempli une page, vous pouvez cliquer sur le bouton **VALIDER** pour tester le bon remplissage des données. En cas de manque, des messages d'erreur s'affichent là où le remplissage doit être corrigé.

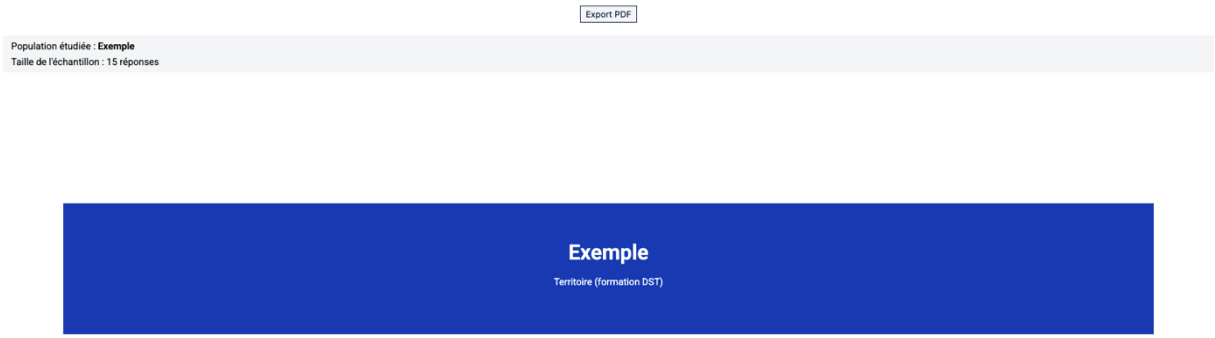


Au clic sur le bouton **SUIVANT** ou **PRÉCÉDENT** vous permet de passer à la catégorie suivante ou de revenir en arrière.

b. Exporter les données des évaluations

À tout moment dans l'enquête, vous pouvez cliquer sur le bouton **Exporter les questionnaires validés** pour exporter les données renseignées durant l'enquête sous format Excel.

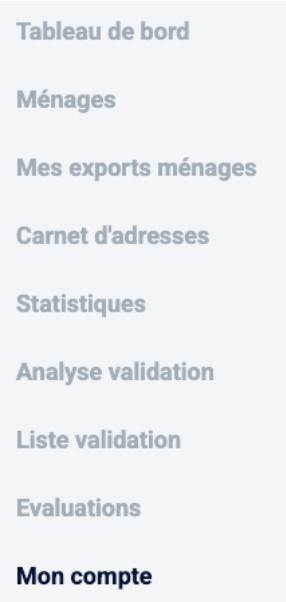
Vous pouvez également cliquer sur **Exporter rapport de synthèse** pour obtenir un fichier PDF vous donnant les statistiques sur les ménages interrogés.



Ce fichier PDF se compose des parties suivantes :

- Chiffres clés hors enquête
    - Ménages repérés et ciblés
    - Équipements installés et orientations post-visite
- Présentation générale de l'enquête
    - Déroulement de l'enquête
    - Profil des ménages interrogés
    - Changement de situation depuis la visite
- La mise en action après visite
    - Chiffres clés
    - Accès aux droits
    - Travaux
    - Compréhension et suivi des consommations
    - Appropriation des écogestes
    - Petits équipements
    - Gros équipements
- Les effets observés
    - Chiffres clés
    - Confort dans le logement
    - Déménagement
    - Économies perçues et poids des factures
    - Situation économique et sociale des ménages
    - Recours aux aides
- Satisfaction
    - Niveau de satisfaction au regard des visites
    - Montée en compétences et pouvoir d'agir

IX - Mon compte



En cliquant sur **Mon compte**, vous pouvez accéder aux informations composant votre profil utilisateur.

Vous pouvez voir et modifier les informations suivantes :

- Adresse mail
- Nom de famille
- Prénom
- Téléphone

N'oubliez pas de cliquer sur **Mettre à jour** pour sauvegarder.

Vous pouvez également modifier votre mot de passe. Pour cela vous devez renseigner votre ancien mot de passe, puis rentrer par deux fois votre nouveau mot de passe. Votre mot de passe doit nécessairement contenir au minimum 12 caractères et être composé d'une majuscule, d'une minuscule, d'un chiffre et d'un caractère spécial.