



NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES À L'ÉPREUVE DU COVID

Mardi 15 décembre / 10h-12h

Objectifs et déroulement

Objectif : Partager les impacts de la crise sur vos pratiques professionnelles, échanger sur les adaptations en cours et réfléchir à 2021

Déroulé de l'atelier en 3 temps :

1. Présentation des impacts de la crise sur les ménages
 2. Synthèse des groupes de travail mis en place par l'équipe SLIME et le RAPPEL durant le 1er confinement : méthodes de travail et outils produits par les structures
 3. Temps de production partagé : Vos constats / vos difficultés ET vos idées / vos propositions
-

Les impacts de la crise sur les ménages

1/ Un impact économique

- **Baisse des revenus** (*un Français sur trois selon Ipsos-SPF et UNAF 2020*)
 - Salariés : chômage partiel, arrêt maladie pour garde d'enfants voire chômage (plans de licenciement et ruptures de contrat de travail)
 - Ménages ne pouvant pas bénéficier des mesures exceptionnelles du gouvernement (économie informelle, emplois précaires, etc.)
 - **Hausse des dépenses**
 - 55 % des ménages ont vu leurs dépenses mensuelles augmenter de 200€ en moyenne : alimentation, équipement numérique pour la scolarité des enfants, soutiens financiers au sein de la famille élargie (*UNAF, Mai 2020*)
- Baisse du reste à vivre pour les ménages : privations, impayés, etc.**
- **1 million de Français basculent dans la pauvreté** (*Fédération des Acteurs de la Solidarité, Octobre 2020*)
-

Les impacts de la crise sur les ménages

2/ Un impact différé sur les impayés de loyer et d'énergie

- Baisse des revenus et priorisation des besoins les plus urgents (alimentation, produits de 1^{ère} nécessité, santé) → **difficulté à payer les loyers et les factures**

100 millions € d'impayés de loyers HLM attendus pour 2021 (rapport parlementaire PLF)

- Occupation plus importante du logement pendant les confinements (télétravail, restrictions de circulation, arrêt des cantines, etc.) → **hausse des consommations d'énergie** (équipements de loisirs, cuisson et maintenant chauffage) **et risque d'augmentation des factures**

→ Craintes fortes de voir exploser les impayés, les demandes de mesures de maintien dans le logement (FSL) et les expulsions en avril 2021 au sortir de la trêve hivernale

Les impacts de la crise sur les ménages

3/ Des risques sanitaires exacerbés

- Confinement dans des logements insalubres (humidité, moisissures) → **risque d'accroître les problèmes de santé**
- Dans des logements sur-occupés → **angoisse, stress, etc.**
- Exposition accrue au Covid-19 des personnes habitant des logements exigus ou surpeuplés (*Inserm, Octobre 2020*)

4/ Une précarité sociale qui s'intensifie

- Isolement, perte de liens sociaux
- Hausse des violences familiales
- Précarité alimentaire (1^{er} confinement)
- Difficultés d'accès aux biens et services (1^{er} confinement)
- Fracture numérique
- Décrochage scolaire

→ **Accentuation des inégalités sociales**

Les impacts de la crise sur les ménages

5/ Des travaux de rénovation énergétique retardés

- Travaux en cours ou démarches mises en attente → retard tout au long de l'année
- Difficultés de trésorerie des entreprises du bâtiment → risque de les amener à s'écarter des travaux chez les ménages en difficulté

6/ Un impact sur l'intervention des professionnels

- Difficultés dans certains cas à garder (ou créer) le contact avec les publics en difficulté

Les impacts de la crise sur les ménages

C'est à vous !

Actions réalisées par le RAPPEL

Actions réalisées :

- 17/04/2020 : Production, avec l'appui de Solinergy, **d'un inventaire détaillé des mesures prises à destination des ménages les plus modestes en France et à l'étranger ;**
- 9/04/2020 : rédaction **d'un communiqué de presse** visant à demander aux opérateurs et aux acteurs **d'abonder le Fonds solidarité logement des départements** afin d'anticiper l'augmentation des impayés d'énergie après la trêve hivernale et les risques d'expulsion pour impayés de loyer. Mis en ligne et diffusé aux principaux députés et ministère concernés ;

Groupe de travail du RAPPEL

Mise en place d'un groupe de travail réuni le 23/04/2020 en présence de 24 participants.

Les objectifs :

- Recenser les retours terrain des membres sur la situation actuelle des ménages, les difficultés qu'ils rencontrent ;
 - Recenser les outils, méthodes mises en place par les structures pour continuer à accompagner les ménages à distance ;
 - Réfléchir à des mesures spécifiques ou actions communes qui pourraient être proposées à l'échelle nationale
-

Synthèse sur les difficultés rencontrées / les outils, actions développés par les membres

Difficultés rencontrées par les professionnels	Actions mises en place
Fonctionnement réduit des services sociaux	Permanences téléphoniques dédiées aux problèmes d'eau et d'énergie assurées par les structures pour désengorger les services sociaux
Difficultés à accompagner les ménages en auto-réhabilitation accompagnée (crise = stress)	<ul style="list-style-type: none">• Maintien des contacts via appels téléphoniques• Défis collectifs à distance (visio) autour de l'entretien et des aménagements dans le logement• Expérimentation d'accompagnement de chantiers à distance
Impossibilité de réaliser des visites à domicile	<ul style="list-style-type: none">• Pré-visites par téléphone voir en visio
Difficultés dans le repérage des ménages	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation des volontaires en réserve civique pour repérer des personnes en PE dans leur entourage
Difficultés à sensibiliser les ménages	<ul style="list-style-type: none">• Facebook : vidéos pour régler son chauffage, un défi par jour sur les écogestes
Actions juridiques (médiation) suspendues	

Propositions de mesures à porter au niveau national

- *Secours catholique* : aide exceptionnelle de 250€/mois pour les plus en difficulté
- *Collectif d'associations et fondations* : renforcement des moyens du FSL
- *Collectif Rénovons !* : 2^{ème} chèque énergie exceptionnel de 300 €
- Mettre en place un observatoire pour évaluer (données objectives) la montée des impayés, les factures différées, etc. => inquiétude partagée sur l'impact en sortie de trêve hivernale fin mars 2021 (hausse des impayés, coupures, expulsions)

Réaliser des pré-visites à distance

Compte-rendu des groupes de travail
des 7 et 12 mai 2020

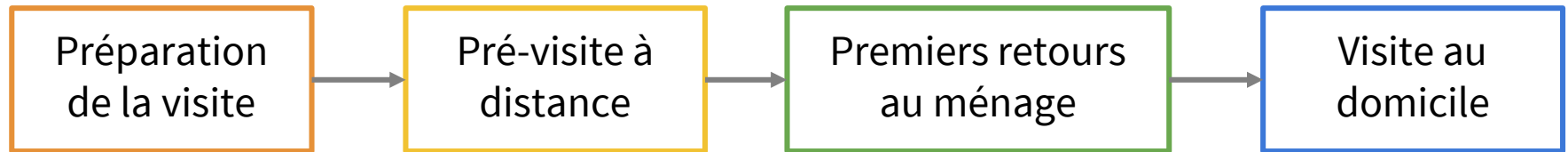
Objectifs du groupe de travail

- Mettre en commun les retours d'expérience
- Définir dans quelle mesure le DST est-il réalisable à distance
- Partager les difficultés, solutions, outils

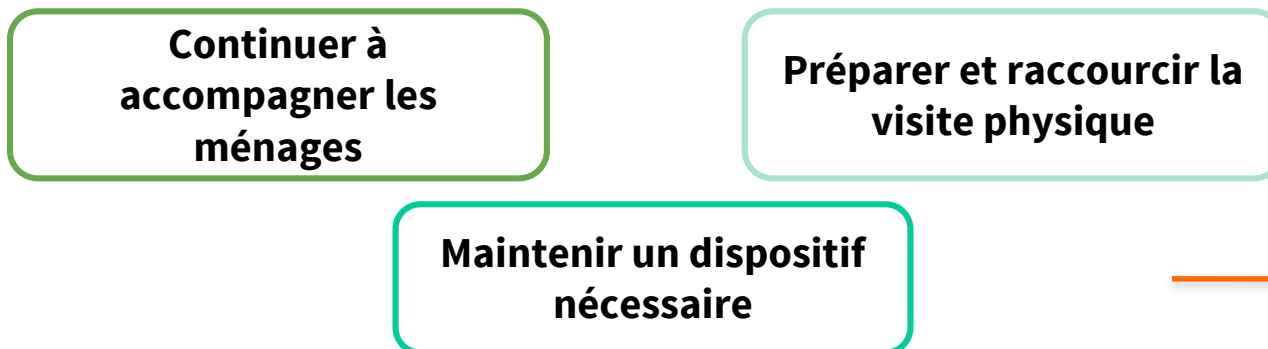
Plan

1. Définir la pré-visite à distance
2. Réaliser une pré-visite à distance
3. Réaliser une visite à domicile raccourcie
4. Remettre le rapport de visite
5. Orienter les ménages

1. Pré-visite à distance – de quoi parle-t-on ?



Pourquoi ?



Ce que ça permet	Ce que ça ne permet pas
<ul style="list-style-type: none">• Maintenir un lien avec le ménage• Réaliser une partie du DST• Informer et sensibiliser• Proposer des premières solutions• Préparer une VàD physique• Faire vivre le dispositif	<ul style="list-style-type: none">• Contact humain et lien social• Observer et constater• Apporter des conseils vraiment personnalisés• Toucher tous les publics

2. Maintenir le repérage des ménages

- **Informers les donneurs d'alerte "habituels"**, notamment les travailleurs sociaux, **que le SLIME fonctionne toujours**, que la collectivité et ses éventuels partenaires opérationnels sont réceptifs malgré la situation. **Maintenir le lien et leur faire des retours** sur les ménages rencontrés grâce à eux.
- **Etablir ou renforcer un partenariat avec le Fonds Solidarité Logement (FSL)** du territoire, pour lequel les demandes sont en nette hausse.
- **Mobiliser des structures différentes** comme les Maisons France Service qui fonctionnent bien, ou des associations mobilisées sur le terrain (ex: Médecins du Monde)

3. Préparer la pré-visite

Prise de contact en amont avec le ménage pour :

- Récupérer des documents pour les analyser
- S'assurer de la disponibilité du ménage
- Identifier les modalités de l'échange

4. Réaliser une pré-visite à distance

NB : La récolte de ces informations à distance dépend de :

- La possibilité pour le ménage d'envoyer des documents
- Son niveau d'autonomie

Ce qui peut être fait par



Possible mais plus difficile



A compléter en visite physique



Ménage

- Identifier les problématiques
- Rassurer le ménage
- Données « ménage »
- Ressenti : confort et privation

- Informations sur les revenus
- Échanger avec plusieurs membres du foyer

- Si les documents n'ont pas pu être envoyés : difficile d'avoir les informations et impossible de les vérifier.

Bâti

- Etat général du logement
- Informations sur le logement

- Etat général du logement
- Informations sur le logement

- Vérifier les informations, faire des relevés
- Constater précisément l'état du bâti et caractériser les problématiques

Energie

- Analyse des consommations
- Type d'énergie par usage
- Faire un point avec le fournisseur

- Analyse des consommations
- Type d'énergie par usage
- Faire un point avec le fournisseur

- Si envoi de documents impossible :**
- Analyse des consommations
 - Type d'énergie par usage
- Dans tous les cas :**
- Vérifier les informations, régler les équipements
 - Expliquer le fonctionnement des systèmes de chauffage et eau chaude sanitaire

Tour du logement

- Habitudes, usages et comportements
- Lister les équipements
- Conseiller des éco-gestes

- Etat des équipements
- Dysfonctionnements
- Travailler sur les usages

- Prendre des mesures
- Apprécier les habitudes, usages et comportements
- Apprécier l'état des équipements et du réseau électrique, repérer les défaillances, les fuites
- Installer les équipements d'économie d'énergie



5. Réaliser une visite à domicile raccourcie



Ce qui peut être fait

- **Réaliser le DST à domicile** avec des équipements de protection
- **Guider le ménage pour les relevés et l'installation de petit matériel économe.**

Remise sans contact du petit matériel économe :

- Colis déposé devant la porte après avoir prévenu le ménage
- Échange par téléphone a priori OU a posteriori pour vérifier que le ménage a bien compris l'utilité du matériel et si il a pu les installer correctement. Remise d'un guide d'installation dans tous les cas.



Outils

- Matériel de mesure remis à chaque ménage (usage unique)
- Désinfection systématique
- Remise du matériel sans contact
- Prêt d'outils (avec désinfection)

- Guide d'installation et d'utilisation des équipements, pédagogique et illustré
- Vidéos et tutoriels Youtube (existent déjà)
- Prêt d'outils (avec désinfection)



Points d'attention

Personnes vulnérables :

- Demander l'avis des travailleurs sociaux qui connaissent mieux les familles.
- Demander le consentement explicite des ménages après leur avoir expliqué / réexpliqué les préconisations sanitaires.
- En cas de risque important, **ne pas se rendre au domicile du ménage.**
- Crainte que les équipements restent dans leur emballage si ils ne sont pas installés en présence du chargé de visite.
- Crainte de tout installer par le chargé de visite en raison des risques sanitaires (pour lui et pour le ménage)
- Toutes les personnes ne peuvent pas le faire (personnes âgées, handicapées, manque de légitimité présumé, etc.)

4. Remettre le rapport de visite

À quel moment ?

- **Pendant la visite physique** si la pré-visite a permis de récolter suffisamment d'informations et que les vérifications valident les conclusions
- **Après la visite physique**
- **Après la visite à distance** (si visite physique impossible)

Comment ?

- En présentiel
- Par e-mail
- Par courrier

Et ensuite ?

Si mail ou courrier, **prévoir un temps d'échange par téléphone** avec le ménage pour expliquer le rapport.

5. Orienter les ménages

- La grande majorité des orientations restent disponibles, les interlocuteurs étant souvent joignables en télétravail ou sur site.
- **Les orientations doivent être d'autant mieux être expliquées pour le ménage s'en saisisse**, et il peut être intéressant d'assurer un suivi après la pré-visite.
- Un certain nombre de mesures exceptionnelles ont été mises en place en lien avec la crise sanitaire, elles sont recensées sur le site du réseau RAPPEL : [« Crise sanitaire \(2/2\) : quelles mesures pour les ménages ? »](#)

Les impacts de la crise sur les ménages

C'est à vous !