

Mission

Mise à jour des outils d'évaluation du programme Slime

Cahier des charges

1. CONTEXTE

La prestation

Le programme Slime est coordonné par le CLER - Réseau pour la transition énergétique depuis 2013 et mis en œuvre localement par des collectivités territoriales volontaires. Le programme Slime a fait l'objet d'une évaluation nationale en 2020, qui a notamment donné lieu à la réalisation d'un kit d'outils à destination des collectivités pour l'évaluation de leur dispositif. Aujourd'hui, le CLER souhaite s'adjoindre les services d'un prestataire pour adapter le contenu de ce kit à son logiciel SoliDiag, et pour anticiper l'évaluation du programme sur la période 2022-2025.

Le CLER - Réseau pour la transition énergétique

Le [CLER - Réseau pour la transition énergétique](#) est une association française, agréée pour la protection de l'environnement, créée en 1984. Elle a pour objectif de promouvoir les énergies renouvelables, la maîtrise de l'énergie et plus largement, la transition énergétique.

En 2019, le CLER fédère un réseau de plus de 300 structures professionnelles réparties sur l'ensemble du territoire français. Les acteurs du CLER mènent localement des projets concrets. Au sein de leur association, de leur collectivité ou de leur entreprise, ils mettent en œuvre la transition énergétique sur le terrain, à l'aide de pratiques locales vertueuses et reproductibles. Par la diversité de leurs activités, de leur nature et de leurs champs d'action, ils contribuent à construire une vision transversale et cohérente de l'énergie.

Les missions du CLER sont de :

- développer et animer les réseaux et les dynamiques d'échanges ; diffuser les meilleures pratiques
- accompagner la transition énergétique grâce à des propositions formulées auprès des pouvoirs publics, de la société civile et des médias
- informer et communiquer sur la transition énergétique grâce des outils numériques, des publications et des événements

Le programme Slime

Le Slime est un programme CEE porté par le CLER - Réseau pour la transition énergétique depuis 2013. Il propose une méthodologie visant à massifier le repérage, l'orientation et l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique. Il s'adresse à tous les ménages très modestes, quel que soit leur statut d'occupation : propriétaires occupants, locataires du parc privé et du parc social.

Chaque Slime est piloté par une ou plusieurs collectivités locales (commune, groupement de communes,

département, région) ou leurs établissements (centre communal ou intercommunal d'action sociale). Ils ont la possibilité de contractualiser avec un opérateur chargé de mettre en œuvre ce programme (par exemple des associations du secteur de l'énergie, du logement ou de l'accompagnement social).

Le Slime est pensé comme un guichet unique permettant de :

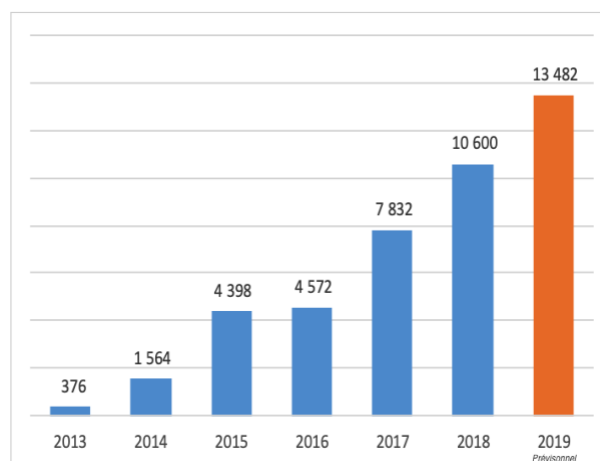
- **Centraliser** vers une plateforme les **signalements de ménages** aux revenus très modestes qui rencontrent des difficultés liées à l'énergie dans leur logement afin de déclencher des **visites à domicile** pour réaliser un **diagnostic sociotechnique**.
- **Encourager tous les acteurs du territoire** à s'organiser pour **proposer des solutions** adaptées aux ménages à la suite du diagnostic sociotechnique : opérateurs de l'habitat et de l'auto-réhabilitation accompagnée, acteurs du service public de la performance énergétique de l'habitat et du conseil aux particuliers, services techniques des collectivités (insalubrité, indécence, gestion des impayés, etc.), travailleurs sociaux, structures de médiation sociale et logement (ADIL, CLCV), etc. Les Slime ne se substituent pas aux dispositifs existants, ils les complètent et les sollicitent chaque fois que possible, selon un principe de subsidiarité.

Sur le terrain, il se concrétise en trois étapes :

1. **Repérage** : organisation d'une chaîne de détection des ménages en situation de précarité énergétique par la mobilisation des acteurs concernés du territoire : les intervenants sociaux, les fournisseurs et distributeurs d'énergie, les professionnels du secteur médical, les facteurs, les gardiens d'immeuble, bénévoles d'associations, etc., doivent pouvoir faire remonter facilement les situations préoccupantes qu'ils rencontrent dans leurs activités quotidiennes, avec l'accord des ménages
2. **Diagnostic** : réalisation d'un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages visant à qualifier l'état du bâti et des équipements, les usages dans le logement et la situation sociale et financière du ménage. C'est l'occasion d'installer des petits équipements permettant des économies d'énergie et un gain de confort immédiats et de fournir des conseils personnalisés au ménage. L'ensemble des données recueillies sont répertoriées dans un logiciel en ligne (SoliDiag) depuis 2017.
3. **Orientation** des ménages vers des dispositifs et programmes adaptés à leur situation : travaux de rénovation énergétique, fonds social d'aide aux travaux, médiation et aides sociales, traitement du logement indigne, etc. Le programme prévoit également l'accompagnement renforcé d'une partie des ménages pour engager la mise en œuvre des orientations proposées à l'issue du diagnostic sociotechnique. Chaque dispositif Slime prévoit cet accompagnement pour au moins 20% des ménages bénéficiant d'un diagnostic sociotechnique.

Le succès du dispositif repose sur les configurations partenariales qui peuvent mobiliser de très nombreux partenaires de statut divers, associés dans des formes variées constituées selon les dynamiques locales. Ces partenariats déterminent en partie les capacités à réunir les financements, à identifier les bénéficiaires potentiels et construire les méthodologies d'intervention auprès des ménages.

Sur la période 2013-2019, une soixantaine de collectivités ont mis en place un dispositif Slime au niveau local et ont permis à près de 42 000 ménages d'être repérés et orientés vers une ou plusieurs solutions de sortie de leur situation de la précarité énergétique.



Nombre de ménages accompagnés par an

SoliDiag, le logiciel mis à disposition des collectivités

Le logiciel SoliDiag a été développé afin de permettre aux collectivités d'organiser le suivi des ménages accompagnés dans le cadre du programme Slime.

Il s'agit d'un outil en ligne accessible via un lien web. Le chargé de visite, personne responsable de l'accompagnement du ménage, peut se connecter à l'outil pendant la visite afin d'y renseigner diverses informations, telles que : caractéristiques sociales du ménage, état du logement, comportements adoptés et les orientations proposées. Le logiciel génère automatiquement des rapports de synthèse.

Le logiciel est en constante évolution afin de s'adapter au mieux aux besoins des collectivités. Dans le cadre de l'évaluation de leur dispositif, il serait intéressant d'intégrer les outils d'évaluation au logiciel. En effet, les données concernant les ménages sont stockées dans SoliDiag. Il paraît donc pertinent que l'outil d'évaluation le soit également.

L'intégration des outils d'évaluation à SoliDiag sera réalisée par le prestataire Simplon.co qui assure la maintenance du logiciel ainsi que le développement de nouveaux modules. Le CLER assurera le lien entre les livrables de cette mission et le prestataire du logiciel. Il est cependant essentiel que les livrables soient adaptés au logiciel afin que cette intégration soit possible.

A noter que le logiciel respecte la loi encadrant la protection des données, et que certaines d'entre elles sont donc anonymisées.

Évaluation du programme Slime sur la période 2013-2019

En 2020, le CLER – Réseau pour la transition énergétique a fait réaliser l'évaluation du programme Slime sur un échantillon de 9 dispositifs représentatifs. Le [rapport d'évaluation](#) porte sur trois volets :

- a. Évaluation de l'impact du programme sur les ménages pour apprécier l'évolution de leur situation : solutions mises en œuvre, amélioration du confort, évolution des consommations énergétiques, etc. Les données ont été récoltées par le biais d'appels téléphoniques des collectivités de l'échantillon auprès de plus de 600 ménages ayant bénéficié d'une visite au moins un an auparavant.
- b. Mesure de l'efficacité et l'efficience du dispositif au regard des modalités et des moyens mis en œuvre pour chaque étape du programme
- c. Analyse des éléments déclencheurs ayant favorisé la mise en place d'un Slime et de l'impact du dispositif sur les territoires : écosystèmes d'acteurs, partenariats, politiques publiques, etc. Cette étude qualitative a été menée via une vingtaine d'entretiens avec les parties prenantes de 5 Slime.

La seconde phase de la mission a consisté en la réalisation d'un kit d'outils à destination des collectivités territoriales pour qu'elles auto-évaluent leur dispositif. Ce [kit d'outils](#) est composé de :

- Un tutoriel pour accompagner les collectivités pas à pas
- Un outil d'échantillonnage en format excel. Cet outil calcule, sur la base d'un export des ménages ayant reçu une visite au moins un an auparavant, un échantillon représentatif de ménages à appeler. Cet échantillon tient compte des statuts d'occupation et des différentes compositions familiales. L'outil fait actuellement l'objet d'un développement informatique pour l'intégrer au logiciel SoliDiag
- Un questionnaire en ligne qui utilise la solution Sphinx : les collectivités qui souhaitent s'engager dans une évaluation en font la demande au CLER et reçoivent un lien url vers le questionnaire en ligne. Elles remplissent le questionnaire pour chaque ménage appelé ou visité. Le logiciel traite automatiquement les données récoltées et il est possible de

visualiser les résultats en temps réel. Le questionnaire est autonome vis-à-vis des données entrées dans SoliDiag lors de la visite : les questions permettent au ménage d'exprimer un ressenti d'évolution mais ne permettent pas de réelle analyse avant/après.

- ❑ Un rapport automatique issu du logiciel Sphinx. Ce rapport présente l'ensemble des données récoltées sous forme de graphiques et de statistiques.
- ❑ Un modèle de rapport d'analyse sous format powerpoint qui permet à la collectivité d'exploiter, d'organiser et de présenter les statistiques issues de Sphinx.
- ❑ Un modèle de synthèse communicante pour présenter les principaux résultats en deux pages.

2. CONTENU DE LA MISSION

Objectifs de la prestation

La mission proposée ici vise deux objectifs :

1. Améliorer le kit d'évaluation à destination des collectivités et prévoir sa transposition sur SoliDiag.

Les améliorations du kit porteront sur :

- Le [référentiel d'évaluation](#) réalisé en 2020 : modification, ajout, retrait d'indicateurs pour la partie « ménages ».
- Le questionnaire : adaptation à la nouvelle grille d'évaluation et en vue de son intégration à SoliDiag
- L'exploitation et la présentation des résultats : en vue de la création d'un module dédié dans SoliDiag
- La production d'un outil d'auto-analyse des dispositifs locaux par les collectivités porteuses
- La mise à jour du tutoriel pour intégrer les modifications des outils existants ainsi que le nouvel outil d'auto-analyse des dispositifs

2. Produire un référentiel d'évaluation du programme national Slime

Ce référentiel présentera les principaux indicateurs qui permettront d'évaluer le programme Slime sur la période 2022-2025 en termes d'impact sur les ménages (via les auto-évaluations locales), mais également en termes d'utilité des outils mis à disposition par le CLER – Réseau pour la transition énergétique.

L'évaluation du programme Slime sur la période 2022-2025 sera réalisée en interne ou fera l'objet d'une prestation spécifique qui sera initiée à partir de l'année 2024 via un nouvel appel d'offres.

Détail des activités du prestataire dans le cadre de l'évaluation du programme Slime

1. Améliorer le kit d'évaluation

A noter que ce kit d'évaluation sera utilisé :

- Par les collectivités porteuses d'un Slime, et/ou leur partenaires opérationnels, pour auto-évaluer leur dispositif. Les résultats sont utilisés pour améliorer leur dispositif mais également pour démontrer son intérêt aux décideurs (élus, hiérarchie) et aux partenaires (donneurs d'alerte, partenaires relais, partenaires financiers...).
- Par le CLER, qui agrègera les données récoltées par les collectivités pour produire des statistiques nationales, en veillant à respecter le principe d'échantillon représentatif et de protection des données.

- a. Mettre à jour le référentiel d'évaluation

La première étape de la mission consistera à reprendre l'onglet « Ménages » du [référentiel](#) réalisé en 2020 et de le questionner à partir :

- Des données disponibles dans Solidiag afin de permettre une comparaison entre T0 (le moment de la visite) et T1 (au moins 8 mois après la visite).
- Des besoins exprimés par l'équipe du CLER, les membres de son Comité d'Experts et quelques collectivités volontaires

Ce questionnement donnera lieu à l'ajout, la modification et le retrait de certains indicateurs.

Exemple : la question de l'impact des dispositifs Slime sur les politiques publiques, comme le recours des ménages au Fonds solidarité logement (FSL), n'a pas été traitée jusqu'à présent, mais c'est un sujet que l'équipe du CLER souhaiterait voir aborder dans les évaluations locales.

Livrable : référentiel d'évaluation pour la partie « Ménages ».

b. Adapter le questionnaire

Le prestataire devra mettre à jour le questionnaire d'évaluation afin qu'il tienne compte :

- De la nouvelle grille d'évaluation
- Des données renseignées dans le logiciel SoliDiag lors de la visite afin de comparer la situation du ménage à T+1 par rapport à T0 (moment de la visite)
- Du RGPD (pas de récolte de données sensibles comme celles liées à la santé)

Attention, la plupart des questionnaires étant administrés par téléphone, il est difficile de récolter des données précises telles que les revenus du ménage ou le montant de ses factures.

Ce questionnaire sera ensuite développé par notre prestataire Simplon.co dans notre logiciel SoliDiag.

Livrable : questionnaire prêt à être développé et intégré dans SoliDiag.

c. Prévoir la présentation des résultats

Pour chaque indicateur, le prestataire devra déterminer le mode de calcul qui permet d'y aboutir (croisement des données, analyses statistiques), ainsi que la forme de sa présentation (chiffre, graphique, etc.).

Le format devra être défini avec notre prestataire Simplon.co qui réalisera le développement informatique de ce nouveau module.

Livrable : document détaillant le mode de calcul et la forme de présentation des résultats. Ce document sera utilisé par notre prestataire Simplon.co qui réalisera les développements

d. Produire un outil d'analyse de l'efficacité et de l'efficience des dispositifs locaux

Cet outil devra permettre aux collectivités d'analyser leur dispositif Slime local au regard des résultats obtenus : atteinte des objectifs en termes de nombre de ménages accompagnés, impact des visites sur la situation des ménages en fonction des modalités mises en œuvre, capacité à atteindre tel ou tel type de ménages...

L'objectif de cet outil sera de permettre aux collectivités de repérer les pistes d'amélioration possibles de leur dispositif et de proposer des solutions pour chaque problématique rencontrée.

Exemple 1 : la collectivité n'atteint pas ses objectifs en termes de ménages accompagnés. La problématique peut venir d'un déficit de repérage ou d'un manque de moyen humain pour prendre en charge le flux de ménages. La collectivité se situe dans le premier cas : les donneurs d'alerte sont-ils suffisamment mobilisés ? Y-a-t-il suffisamment de donneurs d'alerte mobilisés ? Qui sont les plus actifs / les moins actifs ? Les canaux de communication sont-ils efficaces ? En fonction des réponses à ces questions, proposer des pistes à explorer : renforcer les moyens sur l'animation territoriale, élargir le réseau de donneurs d'alerte, re-mobiliser les partenaires...

Exemple 2 : la collectivité touche principalement des propriétaires occupants, mais peine à repérer les locataires. Piste : cela vient de ses méthodes de repérage. De qui est composé son réseau de donneurs d’alerte ? La collectivité parvient-elle à travailler avec les travailleurs sociaux, qui accompagnent souvent une majorité de locataires ?

Exemple 3 : les visites Slime organisées par la collectivité ont un impact important sur la situation financière des ménages mais peu sur la sensation de confort. Piste 1 : comment sont répartis les statuts d’occupation des ménages ? (Si majorité de locataires, plus difficile d’aboutir à des travaux : il faut mettre en place une action de médiation bailleur/locataires + rééquilibrer les statuts d’occupation). Piste 2 : qui sont les acteurs relais avec lesquels vous travaillez le mieux et le moins bien ? (Si le mieux = travailleurs sociaux, le moins bien = opérateurs habitats, alors il faut renforcer la coopération avec les opérateurs habitat et mieux accompagner la prise de contact entre le ménage et l’opérateur). Cela peut également faire référence à la théorie selon laquelle il existe plusieurs étapes pour sortir de la précarité énergétique : pour qu’un ménage engage des travaux, il est d’abord nécessaire d’assainir sa situation financière.

L’outil devra être aussi didactique que possible pour guider la collectivité dans son analyse.

Livrable : outil didactique d’analyse des dispositifs locaux.

e. Proposer une méthode d’évaluation qualitative et participative

Nous souhaiterions que les collectivités puissent utiliser les résultats de l’outil pré-cité (analyse de l’efficacité et de l’efficience des dispositifs locaux) de manière participative, en conviant les différentes parties prenantes du Slime : partenaires opérationnels et chargés de visite, donneurs d’alerte et partenaires relais, éventuels co-financeurs, services de la collectivité impliqués dans le dispositif, etc.

L’idée serait de proposer une méthodologie participative permettant à la collectivité de conduire une réflexion collective avec ses partenaires contribuant à analyser l’efficacité et l’efficience du dispositif local mis en œuvre : identifier les forces et les faiblesses, faire émerger des propositions partagées pour améliorer le dispositif.

Livrable : méthodologie d’évaluation participative.

f. Mettre à jour le tutoriel d’évaluation

Le tutoriel existant devra être mis à jour pour tenir compte des évolutions des outils, en veillant à faciliter sa prise en main par les utilisateurs

Livrable : tutoriel mis à jour

2. Produire un référentiel d'évaluation du programme national Slime

En 2025, le CLER – Réseau pour la transition énergétique devra produire un rapport d'évaluation complet du programme Slime sur la période 2022-2025. Ce travail sera réalisé en interne ou fera l'objet d'une prestation spécifique qui sera initiée à partir de l'année 2024 via un nouvel appel d'offres.

Afin d'anticiper au mieux cette évaluation et de nous assurer que nous serons en mesure de récolter les données nécessaires, nous souhaiterions préparer la grille d'évaluation du programme dès 2022.

Cette grille posera les axes d'évaluation du programme ainsi que leurs principaux indicateurs. Elle devra notamment s'intéresser :

- A l'impact des dispositifs locaux sur la situation des ménages. Pour cela, le CLER s'appuiera sur les résultats des auto-évaluations locales. Le prestataire devra notamment déterminer :
 - o les conditions d'utilisation de ces résultats afin de garantir une certaine représentativité de l'échantillon.
 - o les indicateurs pertinents à retenir et exploiter, dans les auto-évaluations locales, pour évaluer cet impact.
- A l'atteinte des objectifs du programme national Slime : nombre de ménages touchés, nombre de collectivités engagées, satisfaction des collectivités, pertinence de la méthodologie vis-à-vis des objectifs fixés par le programme...
- A l'utilité et l'efficacité des « services » proposés par le CLER, et la satisfaction des collectivités qui les auront utilisés : outils méthodologiques et informatiques, ressources, gestion des financements, animation de la « communauté Slime », formations, réseau d'ambassadeurs...

Livrable : référentiel d'évaluation

3. MODALITÉS DE TRAVAIL

Les activités précitées seront réalisées par le prestataire. Le CLER s'engage à transmettre au prestataire toutes les informations utiles à la bonne exécution de la prestation.

Au cours de la mission, le prestataire doit prévoir :

- Une réunion de lancement pour cadrer la méthodologie
- Des points d'avancement réguliers entre le prestataire et le CLER afin de valider les orientations de la mission et les documents-clés
- Une réunion de restitution finale

Calendrier

1. Processus de sélection

Les offres devront être envoyées par voie électronique à l'adresse lea.lesouder@cler.org au plus tard le **vendredi 29 avril 2022 à 18h.**

Le processus se déroulera en 3 phases.

- étude de la recevabilité des dossiers, selon les critères suivants :
 - expertise en évaluation des politiques publiques et compétence en analyse statistique
 - connaissance de la thématique de la précarité énergétique, démontrée par des expériences dans ou hors du champ de l'évaluation (accompagnement de dispositifs, de ménages, diagnostics, etc.)
 - expérience dans la construction d'outils clés en main démontrant un savoir-faire pédagogique
- étude de la qualité des propositions
- entretien **les 12 et 13 mai 2022** avec les structures sélectionnées

2. Déroulement de la mission

Le CLER souhaite un démarrage de la prestation en **mai 2022** avec une réunion de lancement prévisionnelle le jeudi 19 ou le vendredi 20 mai 2022 (à voir avec le prestataire retenu).

Les livrables des points 1.b. et 1.c. (questionnaire et document détaillant les modes de calcul et de présentation des indicateurs) seront remis au plus tard **le 30 septembre**, afin de prévoir une mise en production informatique des outils sur SoliDiag à l'automne, et leur mise à disposition des collectivités en janvier 2023.

Les autres livrables (outil d'analyse des dispositifs locaux, méthodologie participative, et grille d'évaluation du programme national Slime) seront attendus pour **le 31 octobre**.

La durée estimative de la mission est de **5 mois environ**.

Offre à remettre

Les dossiers de candidature devront comprendre :

- **pour juger de la recevabilité :**
 - une note d'intention pour démontrer l'appropriation des enjeux (maximum 2 pages)
 - les références les plus pertinentes par rapport à l'objet de la mission (maximum 3 par activité)
 - le CV des personnes qui effectueront la mission

- **pour juger de la qualité de la proposition :**
 - une note technique présente la méthodologie prévue pour effectuer la mission (maximum 8 pages)
 - un devis détaillé
 - un calendrier prévisionnel détaillé

Les dossiers seront remis au CLER par voie électronique **avant le vendredi 29 avril 2022 à 18h** à l'adresse lea.lesouder@cler.org, avec en objet : *[Slime] Dossier de candidature évaluation - Nom de la structure*

Budget et paiement

Le budget alloué à cette mission est de maximum 20 000€ HT.

Le paiement s'échelonnera sur trois étapes :

- 30% à la signature du contrat
- 70% à la réception de l'ensemble des livrables dans leur version définitive

Liens utiles

www.lesslime.fr

www.cler.org