

Mission d'évaluation du programme SLIME Sur la période 2013-2019 Cahier des charges

1. CONTEXTE

La prestation

Suite à 7 années de mise en œuvre du programme Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SLIME) coordonné par le CLER - Réseau pour la transition énergétique et mis en œuvre localement par des collectivités volontaires, le CLER souhaite s'adjoindre les services d'un prestataire pour la réalisation de l'évaluation du programme SLIME pour la période 2013-2019.

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, [Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie](#), vise à organiser les actions de lutte contre la précarité énergétique afin de massifier le repérage des ménages et de les orienter vers des solutions adaptées. En effet, le SLIME tente d'échapper au piège de l'opération purement curative qu'il faut renouveler d'une année sur l'autre sans que la situation des ménages ne se soit réellement améliorée.

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 programme est porté par le CLER – le Réseau pour la transition énergétique, et il est éligible aux certificats d'économies d'énergie « précarité énergétique ». Ce dispositif permet de financer jusqu'à 70% des dépenses réalisées par les collectivités.

Le SLIME est pensé comme un guichet unique permettant de :

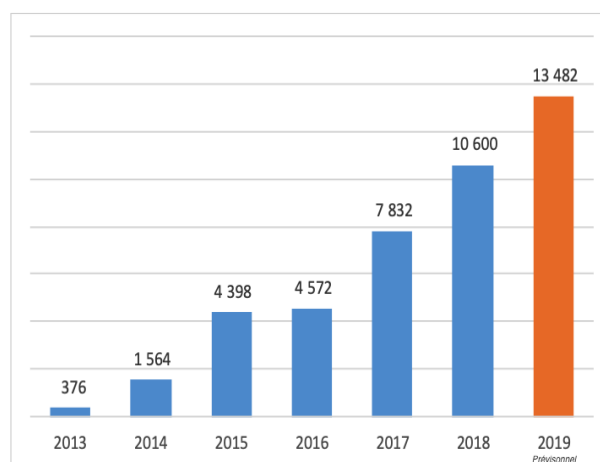
- **Centraliser** vers une plateforme les **signalements de ménages** modestes – sans distinction de statut d’occupation – qui rencontrent des difficultés liées à l’énergie dans leur logement afin de déclencher des **visites à domicile** pour réaliser un **diagnostic sociotechnique**.
- **Encourager tous les acteurs du territoire** à s’organiser pour **proposer des solutions** adaptées aux ménages : opérateurs du logement (Soliha par exemple) 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.

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 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 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

2. ÉVALUATION DU PROGRAMME SLIME sur la période 2013-2019

La prestation se déroulera en deux phases et portera sur 5 volets.

1. **L’évaluation du programme SLIME à l’échelle nationale** sur un échantillon représentatif de territoires pilotes volontaires pour :
 - a. évaluer 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.

- b. mesurer l'efficacité et l'efficience du dispositif au regard des modalités et des moyens mis en œuvre pour chaque étape du programme
- c. analyser 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.

NB : le volet c. ne portera pas systématiquement sur les mêmes territoires volontaires que les volets a. et b.

- 2. **L'outillage des structures porteuses d'un dispositif SLIME** afin qu'elles évaluent, à l'échelle locale:
 - a. l'impact des dispositifs locaux sur la situation des ménages
 - b. le processus du dispositif : efficacité du réseau de donneurs d'alerte, satisfaction des ménages vis-à-vis du diagnostic sociotechnique, pertinence et suivi de la mise en oeuvre des orientations.

NB : une attention particulière sera portée à la facilité d'appropriation par les collectivités de l'outillage proposé.

Objectifs de la prestation

L'évaluation du dispositif vise à atteindre 5 objectifs :

- 1. Comprendre et mesurer l'impact du programme SLIME sur les ménages en situation de précarité énergétique.
- 2. Comprendre et mesurer l'impact du programme sur les territoires en termes de jeux d'acteurs et de politiques publiques.
- 3. Permettre aux structures porteuses d'identifier les opportunités d'amélioration de leur dispositif.
- 4. Identifier les pistes d'amélioration potentielles pour le déploiement du programme SLIME.
- 5. Faire reconnaître la méthodologie SLIME comme un dispositif efficace de lutte contre la précarité énergétique. Communiquer pour convaincre les décideurs locaux et nationaux de reconduire le programme et de nouvelles collectivités de le rejoindre.

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

1. Évaluation du programme SLIME à l'échelle nationale

L'évaluation du programme portera sur trois volets :

- a. D'une part, l'impact du programme sur la situation des ménages accompagnés
- b. D'autre part, l'efficacité et l'efficience du dispositif au regard des modalités et des moyens mis en œuvre pour chaque étape du programme (organisation interne, repérage, diagnostic socio-technique, orientations...)
- c. Enfin, l'analyse des facteurs ayant permis le lancement d'un SLIME par les porteurs ainsi que l'impact du SLIME sur ces territoires.

Pour réaliser l'évaluation des trois volets, le prestataire s'intéressera à un échantillon de territoires pilotes volontaires.

Il sera important de veiller à la représentativité des territoires étudiés vis-à-vis des 41 collectivités actives portant un SLIME, notamment au regard :

- du type de collectivité (conseil départemental, communes, métropoles, ...)
- de la taille du territoire et du nombre de ménages
- de la maturité du dispositif
- du nombre de ménages en précarité énergétique accompagnés sur le territoire

- des modalités d'intervention du porteur (action internalisée ou recours à un partenaire opérationnel, modalités de visite, appui sur un dispositif existant)
- du nombre et du type d'acteurs impliqués
- de la zone géographique

a. Impact du programme sur les ménages

Les objectifs liés à l'évaluation de l'impact du programme sur les ménages accompagnés sont :

1. **Généraux** : comprendre et mesurer l'impact du programme SLIME sur les ménages en situation de précarité énergétique
2. **Opérationnels** :
 - > Mettre en évidence le lien entre les actions du programme et l'évolution de la situation des ménages ayant été accompagnés
 - > Quantifier les économies d'énergie
 - > Mesurer l'impact social pour les ménages
 - > Évaluer la satisfaction des ménages suite à l'intervention du dispositif SLIME

A ce stade, il est envisagé que des collectivités volontaires soient impliquées dans l'évaluation du programme. Elles seraient formées, outillées et accompagnées par le prestataire lors d'une campagne de rappel téléphonique à destination des ménages ayant bénéficié d'un accompagnement SLIME entre 1 et 3 ans auparavant. Cependant, les modalités ne sont pas définies et le rappel des ménages pourrait être effectué par le prestataire lui-même.

Ces rappels pourront s'accompagner d'une visite à domicile pour juger de l'impact de manière plus précise.

Le prestataire élaborera tous les outils nécessaires (indicateurs, questionnaire, méthode de dimensionnement des échantillons, etc.) et s'assurera de leur prise en main et de leur bonne utilisation par les collectivités ou les opérateurs qui effectueront la campagne de rappel le cas échéant. Une fois les données récoltées, le prestataire sera chargé de leur traitement et de leur analyse.

● **Elaboration d'indicateurs permettant d'évaluer l'évolution de la situation des ménages**

En lien direct avec le CLER et à partir des résultats des ateliers sur l'évaluation menés lors du séminaire SLIME en octobre 2019, le prestataire élaborera des **indicateurs pertinents** pour évaluer l'impact du dispositif SLIME sur la situation des ménages.

Ces indicateurs, quantitatifs et qualitatifs, devront :

- rendre compte de l'évolution des situations entre t0 et t1 (confort, consommations, reste à vivre, etc.)
- estimer l'éventuelle sortie des ménages de la précarité énergétique
- vérifier la mise en œuvre (ou non) des solutions proposées
- éventuellement recueillir la satisfaction des ménages vis-à-vis du dispositif

Afin d'assurer leur cohérence avec la réalité du terrain, les indicateurs pourront être soumis à l'avis de référents SLIME sur les territoires.

● **Élaboration d'une méthode d'évaluation à destination des ménages bénéficiaires**

Afin de récolter les données permettant de remplir les indicateurs, le prestataire élaborera un **outil de recueil de données** (questionnaire, trame d'entretien, etc.) pour appuyer la réalisation des entretiens téléphoniques avec les ménages rappelés.

● **Garantie de la représentativité des échantillons des ménages au niveau du programme**

Le prestataire veillera à la représentativité des ménages rappelés par rapport à l'échelle du programme.

Le cas échéant, il accompagnera également les collectivités volontaires dans **l'échantillonnage des ménages** rappelés, et produira une fiche méthodologique courte et synthétique pour guider les collectivités dans ce travail. A titre d'exemple, les critères d'échantillonnage pourront être :

- Situation d'occupation du logement
- Type de logement
- Nombre de personnes par ménages
- Secteur de localisation du ménage (urbain / périurbain / rural)
- Année durant laquelle le ménage a bénéficié du dispositif SLIME
- Orientations proposées

● **Pilotage de la campagne de rappel**

Si la campagne de rappel est menée par les collectivités ou leurs opérateurs, le prestataire restera néanmoins pilote de la campagne et devra veiller à la bonne compréhension et utilisation des outils par les structures porteuses. Le cas échéant, le prestataire pourra être amené à appeler des ménages lui-même, afin d'atteindre le nombre de ménages prévu dans l'échantillon global.

● **Analyse et traitement des résultats**

Le prestataire analysera les résultats du questionnaire afin d'en tirer des conclusions quant à l'impact du programme sur les ménages en situation de précarité énergétique. Il exploitera également les indicateurs les plus significatifs permettant d'avoir une vision de l'impact du SLIME en quelques données facilement compréhensibles.

b. Evaluation des dispositifs locaux

Ce volet vise à évaluer l'efficacité et l'efficacités des dispositifs locaux en termes de modalités et de moyens mis en œuvre pour la réalisation du programme SLIME et à répondre aux questions suivantes (données à titre indicatif) :

- Par qui le SLIME est-il porté ? Service, échelle territoriale, ETP et profils mobilisés, appuie sur un opérateur, etc.
- Quelle efficacité du réseau de donneurs d'alerte ? Quels types d'acteurs mobilisés ?
- Quelles modalités de visite ? Combien de chargés de visite sont mobilisés, à quel rythme ?
- Quelle efficacité des orientations proposées ? Quels types d'acteurs mobilisés ?

NB: une partie des informations à collecter pourront l'être auprès du CLER.

● **Construction du protocole d'évaluation**

Ces questions seront complétées par le prestataire et lui permettront de construire des **indicateurs** permettant d'y répondre. Ces indicateurs seront construits en lien avec le CLER.

Le prestataire construira un **protocole de récolte des données** et analysera l'échantillon de collectivités défini en amont.

● **Traitement et analyse des résultats, préconisations**

Les résultats de l'évaluation de chaque dispositif seront **comparés à l'impact de chaque dispositif sur la situation des ménages** (volet a.) afin de démontrer - ou non - qu'il existe des liens entre les modalités et moyens mis en œuvre d'une part, et l'impact sur la situation des ménages d'autre part.

Le prestataire proposera également des **préconisations** pour l'amélioration continue de chaque cas de figure.

c. Facteurs déclencheurs et impact du programme sur les territoires

Ce volet vise à :

- **Identifier les facteurs déclencheurs d'un SLIME** : existe-il des facteurs internes et externes, locaux et nationaux qui favorisent la mise en œuvre d'un SLIME ? Lesquels sont-ils ? A quels arguments les collectivités (selon leur typologie par exemple) sont-elles sensibles ?
- **Mesurer l'impact du programme sur les territoires** concernés par un dispositif SLIME : aujourd'hui, nous émettons l'hypothèse que le SLIME permet de :
 - développer de nouveaux partenariats et de renforcer des partenariats préexistants entre les acteurs du territoire ;
 - améliorer et renforcer la coopération entre les différents acteurs intervenant autour de la précarité énergétique ;
 - apporter aux acteurs de lutte contre la précarité énergétique de nouvelles méthodes de travail, de nouvelles compétences, de nouvelles solutions d'orientation pour les ménages et des ressources complémentaires ;
 - influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement : nouveaux dispositifs, meilleure coordination entre les services, augmentation des moyens pour la lutte contre la précarité énergétique

Ce volet de la mission devra permettre de **confirmer, infirmer ou compléter ces hypothèses**. Pour cela, le prestataire mènera, sur un échantillon de territoires représentatifs :

- une analyse des territoires témoins avant et après la mise en place du SLIME : contexte, état des politiques publiques liées à la précarité (préexistence ou non d'un dispositif avant le SLIME), jeu d'acteurs, etc.
- une série d'entretiens avec des coordinateurs, des chargés de visites, et d'autres acteurs impliqués dans le dispositif (donneurs d'alerte, membres du comité d'orientation, etc.). En amont des entretiens, le prestataire produira une trame d'entretien qui devra être validée par le CLER.

A partir de ces travaux, le prestataire réalisera une analyse comparative permettant de rendre compte de l'impact des dispositifs SLIME sur les territoires et une liste d'éléments déclencheurs d'un SLIME, selon les typologie de territoires.

NB : l'échantillon attendu devra comporter au moins 2 témoins par échelon territorial et trois départements.

2. Outillage des structures porteuses pour l'évaluation locale de leur dispositif

L'objectif de ce volet est de fournir aux structures porteuses une méthodologie et des outils communs à tous les SLIME leur permettant de mener une évaluation objective de :

- l'impact de leur dispositif SLIME sur la situation des ménages accompagnés
- l'efficacité et l'efficience du dispositif

Il sera demandé au prestataire de produire un **kit d'évaluation** facilement appropriable par les structures porteuses.

a. Evaluation de l'impact sur la situation des ménages

Les outils d'évaluation élaborés et testés au cours de la première phase de la mission devront être complétés, standardisés et adaptés à une utilisation autonome par les structures porteuses de SLIME. Le kit d'évaluation comprendra :

- La courte fiche méthodologique d'échantillonnage des ménages
- Les indicateurs (quantitatifs et qualitatifs)
- Les modalités de récolte, de traitement et d'analyse des données pour chaque indicateur
- Un outil de recueil de données (questionnaire, trame d'entretien, etc.) à destination des ménages

(adaptation, le cas échéant, des outils produits pour l'évaluation du programme en volet 1.a)

NB : la méthodologie de rappel téléphonique sera complétée par d'autres modalités d'intervention (seconde visite par exemple).

b. Evaluation des dispositifs locaux

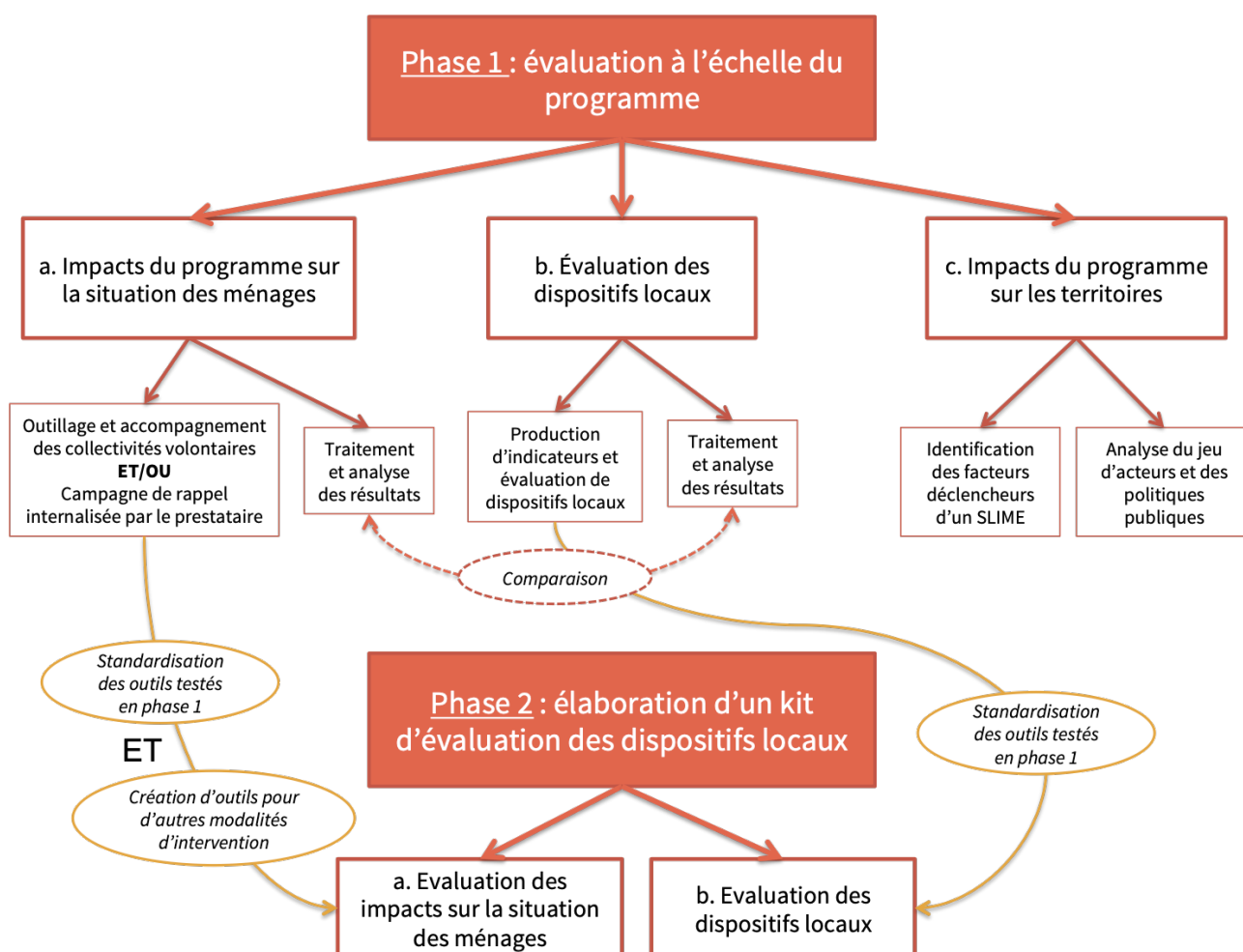
L'objectif de ce volet est de permettre aux structures d'analyser leur dispositif local de manière autonome afin d'être en mesure d'identifier des pistes d'amélioration. Il concerne chaque étape du dispositif :

1. Repérage des ménages
2. Diagnostic socio-technique
3. Orientation

Le prestataire devra, en lien avec une structure pilote et le CLER, créer un petit nombre d'indicateurs facilement mesurables pour chaque étape du dispositif, et indiquer les modalités de récoltes, traitement et analyse des données.

Les outils élaborés pour l'évaluation des dispositifs locaux devront être testés en amont avec une structure pilote : ce test pourra se faire en parallèle de la phase 1.

3. Synthèse schématique



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 (questionnaire d'évaluation, trame d'entretien, échantillonnage des territoires, etc.).
- Une réunion de bilan intermédiaire
- Une réunion de restitution finale

Livrables attendus

Les livrables attendus sont :

- **Un rapport intermédiaire** incluant :
 - La liste de l'échantillon de territoires pilotes
 - Les outils dédiés à l'évaluation de l'impact du programme sur la situation des ménages :
 - la liste d'indicateurs de mesure d'impact du dispositif SLIME sur la situation des ménages
 - l'outil de recueil de données (questionnaire, trame d'entretien ...) destiné aux entretiens téléphoniques avec les ménages
 - la fiche méthodologique synthétique d'échantillonnage des ménages
 - la trame d'entretien à destination des acteurs impliqués localement
 - Les outils dédiés à l'évaluation du dispositif
- **Un rapport final** incluant :
 - Une brève présentation des territoires étudiés
 - Les résultats de l'évaluation de l'impact du programme sur la situation des ménages
 - Les résultats de l'évaluation des dispositifs mis en perspective avec les résultats de l'impact sur la situation des ménages, ainsi que des préconisations pour chaque cas de figure.
 - L'analyse comparative des éléments déclencheurs du SLIME et de l'impact du programme sur les territoires
 - Les données récoltées (en annexe)
- **Une synthèse communicante** du rapport final
- **Un kit d'évaluation** facilement appropriable à destination des collectivités comprenant :
 - Les outils dédiés à l'évaluation de l'impact du programme sur la situation des ménages :
 - la liste d'indicateurs de mesure d'impact du dispositif SLIME sur la situation des ménages
 - l'outil de recueil de données (questionnaire, trame d'entretien, etc.) destiné aux entretiens avec les ménages
 - La fiche méthodologique synthétique d'échantillonnage des ménages
 - La trame d'entretien à destination des acteurs impliqués localement
 - Les outils dédiés à l'évaluation du dispositif
- Tout autre élément jugé utile

Calendrier

a. Processus de sélection

Le processus se déroulera en 3 phases.

- étude de la recevabilité des dossiers, selon les critères suivants :
 - expertise en évaluation des politiques publiques
 - 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 ou capacité à travailler avec des particuliers
 - expérience dans la construction d'outils clés en main démontrant un savoir-faire pédagogique
- étude de la qualité des propositions
- entretien physique (éventuellement en visioconférence) **le 14 février** avec les structures sélectionnées

b. Déroulement de la mission

Le CLER souhaite un **démarrage de la prestation** en **février 2020** avec une réunion de lancement prévisionnelle le 24 février 2020 (à voir avec le prestataire).

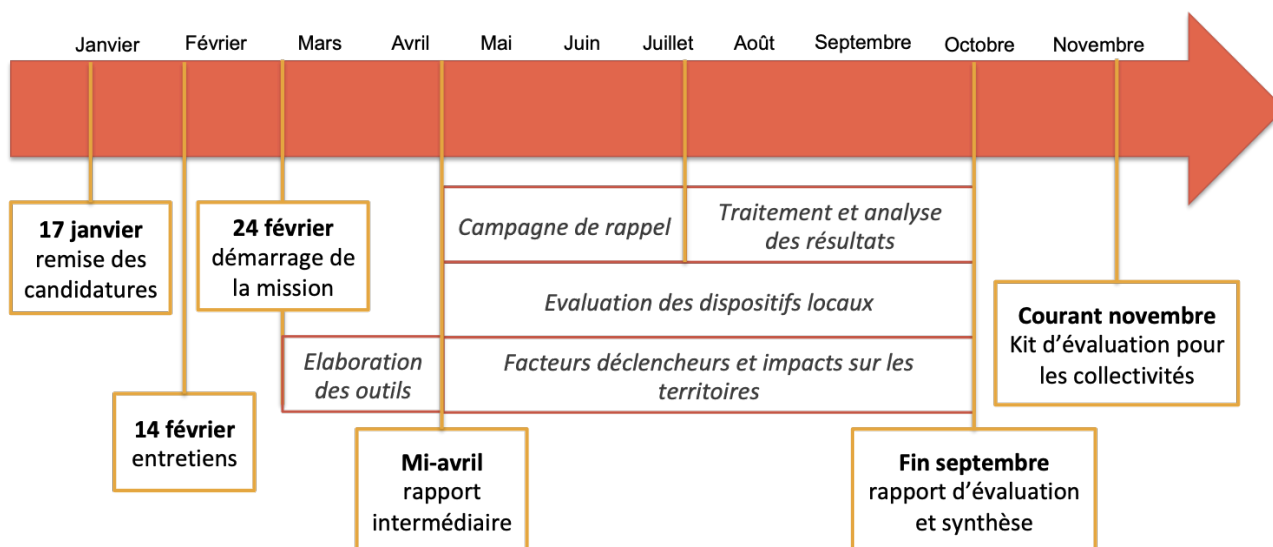
Le **rapport intermédiaire** présentant les outils qui seront utilisés pour l'évaluation de l'impact sur la situation des ménages et l'évaluation des dispositifs locaux au plus **tard fin mars** pour permettre un démarrage rapide de la campagne de rappel téléphonique.

Le **rapport final** présentant les résultats de l'évaluation du programme et sa version synthétique devront être remis en **septembre 2020** au plus tard.

Le **kit d'évaluation** à destination des structures porteuses sera attendu pour **novembre 2020** au plus tard.

La durée estimative de la mission est de **9 mois environ**.

c. Synthèse schématique



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 15 pages)
 - un devis détaillé
 - un calendrier prévisionnel détaillé

Les dossiers seront remis au CLER par voie électronique **avant le 17 janvier 2020 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 paiement s'échelonnera sur trois étapes :

- 20% à la signature du contrat
- 30% à la livraison du rapport intermédiaire
- 50% à la réception du rapport final et de ses annexes

Liens utiles

www.lesslime.fr

www.cler.org

Annexes

Annexe 1 : Contenu détaillé du programme SLIME

Annexe 2 : Rapports d'évaluation existants des conseils départementaux de la Gironde et du Val de Marne.