

SLIME

Un premier pas
contre la précarité
énergétique

COMPTE-RENDU **Séminaire SLIME du 27 Juin 2017**

Programme PRO-INFO-PE-01
Juillet 2017



CLER RÉSEAU
POUR LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE

Association CLER
47 avenue Pasteur
93100 Montreuil
Tél : 01 55 86 80 00
Web : www.cler.org
Courriel : slime@cler.org

Le mardi 27 juin 2017, le CLER a organisé dans ses locaux un séminaire annuel destiné aux collectivités pilotant un dispositif SLIME et à leurs partenaires opérationnels, réunissant près d'une trentaine de participants. Ce séminaire, organisé pour la quatrième fois par le CLER, a vocation à favoriser les échanges et la mise en réseau entre les parties prenantes des SLIME. Cette journée vise notamment à faire émerger de bonnes pratiques reproductibles.

Programme du séminaire

1. Points d'actualité
2. Retour d'expérience sur la médiation avec les bailleurs privés - Ville de Lille
3. 2 sessions d'ateliers Forum ouvert

1. Points d'actualité

1.1 Le programme SLIME en 2016

Depuis son lancement en 2013, le SLIME a été déployé par plus d'une trentaine de collectivités et a permis d'accompagner plus de 11 000 ménages en précarité énergétique vers une sortie de leur situation.

En 2016, 22 collectivités, représentant 2,2 millions de ménages, soit 8,2% de la population nationale, ont repéré, diagnostiqué et orienté 4672 ménages. Pour cela, elles ont investi plus de 2,5 millions d'euros dans la lutte contre la précarité énergétique, générant près de 296 GWH cumac.

Une part importante de ces visites a été réalisée par le dispositif du Conseil Régional de la Réunion qui pilote un SLIME depuis 2014, avec une montée en charge progressive. En 2016, 2092 ménages ont reçu une visite sur l'île.

Le rapport d'activités du programme SLIME pour l'année 2016 est [en ligne](#) sur le site des SLIME.

Depuis avril 2017, le réseau des SLIME compte 27 collectivités.

1.2 Financement par les CEE Précarité énergétique avec CTR-OFEE

Depuis le 24 décembre 2015, le programme SLIME est éligible aux Certificats d'Economie d'Energie « précarité énergétique ». A ce titre, les dépenses réalisées par la collectivité à partir du 13 janvier 2016 dans le cadre du SLIME génèrent des CEE-PE à hauteur de 1 MWh cumac pour 8€ dépensé.

Le CLER a établi un partenariat avec CTR-OFEE pour faciliter la vente des CEE. Il permet aux collectivités qui le souhaitent de bénéficier d'un tarif attractif prédéfini,

leur permettant de financer 50,5 à 55% de leur SLIME selon les modalités qu'elles choisissent (montage du dossier par la collectivité ou par CTR-OFEE).

La procédure de vente des CEE dans le cadre du SLIME est disponible [en ligne](#) et en annexe.

1.3 Outils mis à disposition par le CLER

Le module de formation « **Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique** » a permis de former 55 stagiaires en 2016. En 2017, le CLER a travaillé sur une diversification des parcours, permettant de s'adapter aux profils et besoins des futurs chargés de visite. Cette formation est disponible dans toutes les régions via un réseau de formateurs agréés par le CLER. Le calendrier des formations est disponible sur [le site](#).

Le CLER a mis en place une **liste de discussion** exclusivement réservée aux collectivités pilotant un SLIME et à leurs partenaires opérationnels. L'objet de cette liste est d'offrir un espace d'échange sur toutes les questions qui concernent spécifiquement la mise en œuvre du SLIME. Elle se veut complémentaire à celle du réseau RAPPEL, qui traite les questions de précarité énergétique en général.

Le **nouveau site internet www.lesslime.fr** met à disposition des parties prenantes du SLIME une boîte à outils, des retours d'expériences, une FAQ... La méthodologie « [Mettre en œuvre un SLIME](#) » constitue notamment un guide de démarrage pour les collectivités, les accompagnant dans le montage et la mise en œuvre d'un SLIME.

Un **logiciel d'animation et de suivi de visites (SoliDiag)** sera mis à disposition gratuitement par le CLER aux collectivités SLIME à partir de septembre 2017. Ce logiciel, développé par le CLER, le GERES et SOLIBRI, a pour objectif de faciliter l'animation de dispositifs de diagnostic sociotechnique à domicile inscrits dans une dynamique territoriale de type SLIME. Accessible au bureau et pendant la visite à domicile, il permettra d'accompagner les acteurs du SLIME dans les trois étapes de sa mise en œuvre : identification des ménages, réalisation d'un diagnostic sociotechnique à domicile, suivi des ménages suite à l'orientation qui leur a été proposée. Le logiciel permettra également aux coordinateurs des SLIME de disposer d'un outil de suivi et d'évaluation de leur action territoriale.

Enfin, le logiciel sera utilisé à des fins d'évaluation nationale du programme SLIME porté par le CLER, et d'observation nationale du phénomène de la précarité énergétique via la transmission de données à l'Observatoire National de la Précarité Énergétique.

2. Retour d'expérience : médiation avec les bailleurs privés - Ville de Lille

En 2016, la Ville de Lille a mené une expérimentation¹ dans le cadre de son SLIME sur la médiation auprès des bailleurs privés avec l'association GRAAL.

Sur les 98 ménages repérés par le dispositif de la ville de Lille :

- 82 ont bénéficié d'un diagnostic sociotechnique
- 61 ont ensuite eu recours à la médiation locataire/bailleur
- 21 vont s'engager dans des travaux de rénovation de leur logement (soit 1 ménage sur 3 ayant eu recours à la médiation).

2.1 Méthodologie de la médiation

Suite à la visite de type SLIME et si cela est pertinent :

- Prise de contact avec le bailleur (présentation dispositif, échange autour de l'évaluation énergétique du logement et préconisation de travaux).
- Visites contradictoires avec le Service Communal d'Hygiène et de Sécurité et le bailleur si nécessaire. Relances du bailleur. Aide au bailleur à la réalisation du devis, intermédiaire avec l'entreprise, ajustement des devis.
- Si nécessaire, aide à la réalisation de devis « performant », au montage de dossier de financement + suivi
- Après travaux : visite contrôle, conseils au locataire (nouveaux équipements et habitudes).

=> En moyenne, ce travail de médiation demande de 15 à 20h (pour les situations ayant débouché sur des travaux)

2.2 Impacts de la médiation

Locataire et bailleur	Professionnels
<ul style="list-style-type: none">- pour le locataire : renseigner le locataire sur le fonctionnement énergétique de son logement ; travailler sur la notion de gain de confort via travaux à envisager ; approche non-stigmatisante de l'entrée un peu technique permettant de toucher d'autres ménages.- pour le bailleur : aurait pas forcément fait la démarche de rechercher	<ul style="list-style-type: none">- inspecteurs hygiène-santé : travail main dans la main avec les médiateurs ; pour les situations d'indécence légère, la médiation apporte un volet incitatif au SCHS ; pour les situations d'indécence lourde, le SCHS peut être mis en avant.- travailleurs sociaux : l'accompagnement social est un levier pour la médiation ; la visite du

¹ La présentation détaillée de la méthodologie est dans la boîte à outils sur le site SLIME : <http://www.lesslime.fr/boite-a-outils/>

l'information ; expertise technique comme levier pour déclencher les travaux ; information sur les aides financières qui permettent de déclencher les travaux. - impacts sur la relation locataire/bailleur : améliore la situation et apaise la situation conflictuelle	médiateur est un outil pour le TS qui apporte une expertise technique à l'occupant ; volet technique moins stigmatisant. - Agences immobilières : permet aux agences de proposer un outil d'orientation aux propriétaires bailleurs avec lesquels elles travaillent.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.3 Identification de profils de bailleurs et de leviers pour déclencher les travaux

Profil de propriétaire bailleur	Levier travaux
PB « volontaire » (50%) Soucieux de son patrimoine et du bien-être du locataire, biens proposés en intermédiation locative.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etats des lieux, conseils techniques, formulation d'un projet de travaux. 2. Capacités financières du bailleur. 3. Subventions travaux qui permettent de faire plus de travaux et/ou d'améliorer la qualité énergétique, ou déclencher des travaux envisagés à long terme. 4. Mise en contact avec des entreprises « de confiance », surtout pour les bailleurs qui ne sont pas sur place.
PB « négligeant » (40%) Défaut d'entretien régulier, bailleur âgé ou pas sur place, bien confié à une agence immobilière négligeant.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procédure SCHS, menace suspension d'APL. 2. Formulation d'un projet « clé en main ». 3. Subventions travaux et capacités financières du bailleur. 4. Travail social avec le locataire, reprise du paiement du loyer.
PB « marchand de sommeil » (10%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procédure SCHS et pression commune SCHS/médiateur. 2. Suspension de l'APL. 3. Procédure juridique engagée par le locataire.

2.4 Evaluation de l'expérimentation

La Ville de Lille a mené une évaluation de l'expérimentation avec des étudiants de l'Institut d'Architecture et d'Urbanisme de l'université Lille 1. Les locataires paraissent globalement très satisfaits (8,2/10), c'est également le cas des bailleurs (7,5/10). Le dispositif a répondu aux attentes de 64% des personnes interrogées.

Les locataires identifient trois principaux motifs d'adhésion au dispositif :

1. améliorer l'état du logement
2. réduire les factures d'eau, de gaz, d'électricité
3. se sentir moins seul face aux travaux



3. Ateliers - Forum ouvert

Le forum ouvert de l'après-midi a permis aux participants d'identifier de nombreux sujets de travail et d'échanges, dont 6 ont fait l'objet d'un atelier :

1. Mobilisation et remobilisation des donneurs d'alertes

2. Suivi des ménages après la

visite à domicile

3. Orientation des ménages

4. Communication à destination des ménages

5. Médiation locataire/bailleur

6. Santé et mal-logement

3.1 Mobilisation et remobilisation des donneurs d'alerte :

Participants : Christine FRALEU (CD67), Jessica EBERLIN (CD07), Ilona ZEDDA (Energies Solidaires), Komi AHALI (SOLIHA Est Parisien), Kévin PEREZ (SIEEEN), Charline LASTERRE (ALEC du Pays de St-Brieuc), Marlène FORIEL (CC Cœur de Savoie), Marie METIVIER-COURTOIS (Saint-Nazaire Agglomération)

Listing des acteurs

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Des donneurs d'alerte (DA) « orienteurs » | <ul style="list-style-type: none"> • Des DA « relais d'information » | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Les travailleurs sociaux du CD (les associer aux suites des rères visites | <ul style="list-style-type: none"> - Agents de développement locaux/maisons de quartiers - Associations de tutelles | <ul style="list-style-type: none"> - Secrétaires de mairie - Structures d'insertion |

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>pour leur faire découvrir l'outil SLIME : susciter leur intérêt et donc la mobilisation des autres (TS.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les travailleurs sociaux des CCAS | <ul style="list-style-type: none"> - Aides à domicile - Réseau d'associations caritatives - Elus | <ul style="list-style-type: none"> - Agents immobiliers - Secteur médical (CMEI, infirmières, médecin, MAIA) - ADIL - EIE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Facteurs de réussite

- **Importance de la sensibilisation pour montrer l'intérêt de l'action :**
 - Facilitateur du travail des TS
 - Pas de travail supplémentaire
 - Visites à domicile réalisées par un tiers
- **Des portes d'entrée adaptées**
 - Méthode par le haut (mission définie, cadrée en réunion d'équipes)
 - Entrée par un CMS, qui fera remonter l'information (montrer par l'expérience)
 - Formation des TS à cette thématique : sensibilisation en continu (par exemple en cas de changement du personnel)

Animations/actions

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Présence en réunion d'équipe (par ex. pour présenter le dispositif) : <ul style="list-style-type: none"> - Attention aux interlocuteurs qui ne sont pas tous concernés, intéressés. => Faire attention aux besoins de ces partenaires et leur montrer ce que le dispositif peut leur apporter. - Entretenir le lien et faire un retour aux DA après la visite. | <ul style="list-style-type: none"> • Présence lors des permanences des associations caritatives (Restos du Cœur, Secours catholique...) : <ul style="list-style-type: none"> - Accès aux factures d'énergie et ressources des ménages = potentielle orientation vers le SLIME (utilisation de flyers pour solliciter la visite). - Nécessite des moyens humains de la part de la collectivité. | <ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des acteurs en direct : <ul style="list-style-type: none"> - De façon individuelle dans un 1^{er} temps. - Temps de rappel, peut-être sous forme de réunion collective, séminaire, forum (autour de 2 ou 3 cas concrets pour échange et partage d'expériences). • Présence à tout événement organisé à destination des ménages (quel que soit le thème). |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Pour mobiliser et remobiliser les DA, favoriser :

- Communication/mobilisation descendante et/ou ascendante.
- Expérimentation sur un territoire ou partenaire particulier : montrer par l'exemple puis essaimage.
- Sensibilisation directe des ménages lors d'actions/événements de tous types
- Sensibilisation et entretiens réguliers et continus des DA.
- Distinguer différents types de DA :
 - les « orienteurs » (TS, acteurs à domicile...)

- les « relais d'information » (élus locaux, agences de développement local, animateur de quartier...)
- Proposer différents types d'animation en fonction de la spécificité et de l'intérêt de chaque partenaire.

Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- Chaque SLIME pourrait faire remonter ses partenaires/DA au CLER, avec un espace partagé dans la boîte à outils qui pourrait être alimenté au fur et à mesure.

3.2 Suivi des ménages après la visite

Session 1 : Charline LASTERRE (ALEC du Pays de St-Brieuc), Bénédicte Garçon (ADIL du Morbihan), Marlène FORIEL (CC Cœur de Savoie), Elodie LEMPEREUR-ROUGIER (Mairie de Montfermeil), Jessica EBERLIN (CDO7)

Questionnements :

- Comment prendre en compte l'avis des ménages après la visite ?
- Comment être certain que les familles ont fait les travaux prescrits, et réalisé des économies d'énergie ?

Solutions possibles et pistes de réflexions :

- Comité de suivi de visites SLIME : avec un tableau qui recense les suivis. Cependant cela reste informel. Nécessite que soit rattaché à un dispositif plus global (type habitat, logement, social...). Le comité de suivi permet la montée en compétence des différents acteurs.
- Questionnaire par téléphone (6 mois après par exemple): qu'est-ce qui a changé pour vous, les freins. Que des questions ouvertes, pendant 10/15 minutes.
- Partenariat avec ENEDIS et GRDF, pour voir si les ménages ont vu leur facture diminuer.
- Réaliser une 3^{ème} visite un an après.
- Le suivi des consommations fait partie de la mission des EIE : possible convention de partenariat dans le cadre du SLIME ?
- Ne pas oublier la notion de confort, qui fait également partie des objectifs (pas que la baisse des factures).

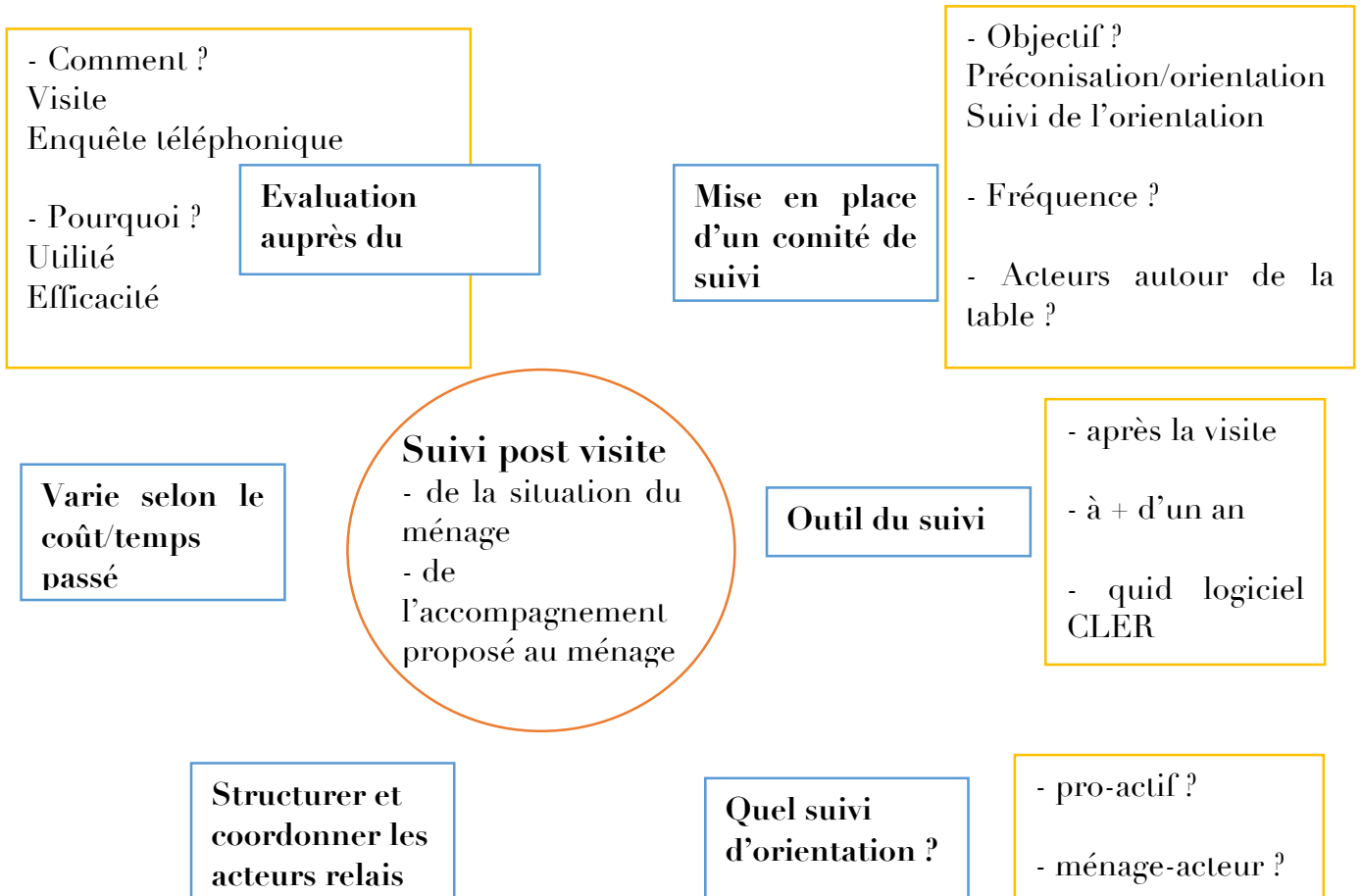
Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- Le chargé de visites a des compétences différentes selon les collectivités. Il est technicien, mais de plus en plus également conseiller social. Avoir une fiche fixant les minimums de compétence pour un chargé de visites.

Commentaire apporté après le séminaire

Une fiche de poste (dans la boîte à outil SLIME) pour le chargé de visite a été rédigée dans le travail préparatoire à la formation « réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique ».

Session 2 : James CLEAVER (CD67), Hervé FRYS (Ville de Lille), Verlainie NTSAME (ALEC du Pays de Saint-Brieuc), Camille SANCHIS (Polénergie), Laurent Vitry (CD33).



Pour faciliter le suivi de l'accompagnement proposé au ménage :

- Mettre en place des comités de suivi. Décider de la fréquence en fonction du nombre de visites (ex : 1 comité/mois pour 60 visites/an ; comité de suivi tous les 10 dossiers...). Si le nombre de visites augmente, prioriser, ne pas faire tout passer en comité de suivi.
- Voir ce que permet le logiciel SoliDiag.
- Faire attention à ne pas être trop pro-actif, faire attention au degré d'interventionnisme vis-à-vis du ménage.

Pour évaluer la situation du ménage après la visite :

- Interroger la personne sur son ressenti après l'orientation.
- Réaliser une visite supplémentaire ou un entretien téléphonique.
- Voir comment évaluer également l'aspect technique (nb de kWh économisés), plus difficile/coûteux que l'évaluation du ressenti du ménage.

Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- Retour sur le temps passé par les collectivités sur le suivi (de l'accompagnement proposé ; de la situation du ménage).

3.3 Orientation des ménages suite à la visite

Participants : Corinne PICARD (CA Valence Romans Sud Rhône Alpes), Bénédicte GARCON (CD56), Christy PICARD (SPL Énergies Réunion)

Besoins identifiés :

- Liste des acteurs relais par territoire
- Identifier des personnes référentes pour chaque structure
- Quelle relation avec les acteurs relais ? (Convention de partenariats ?)
- Manque de dispositifs existants
- Définir un process pour les orientations, selon le fonctionnement de chaque acteur relais

Discussions :

- lister les orientations et les acteurs relais :

Type de problème rencontré	Orientation / acteur relais
Usage	EIE, ALE, fournisseurs d'énergie
Bâti/travaux	PTRE, opérateurs habitat
Médiation/accès aux droits	ADIL, associations de locataires
Equipements	Fonds d'aides aux travaux, associations caritatives, CAF
Impayés	FSL, CCAS, associations caritatives
Relogement	Information sur le logement social, association de relogement, ASLL
Budgétaire/social	Assistants sociales, accompagnement budgétaire (AEB), association d'aide au suivi budgétaire

Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- Partage d'expérience sur les orientations / acteurs / process
- « Guide des orientation »
- Connaître le cadre d'intervention des acteurs relais
- Connaître les moyens pour mobiliser les solutions

Commentaire apporté après le séminaire

Le réseau RAPPEL a édité un guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ? ». Il est disponible dans la boîte à outils des SLIME.

3.4 Communication à destination des ménages et repérage

Session 1 : Sandrine BAUDARD (CD56), Elodie LEMPEREUR ROUGER (Ville de Montfermeil), Chloé CHANUT (CD67), Quentin HOFFER (CD94)

Besoins identifiés :

- Comment aller chercher les propriétaires occupants les plus modestes ?
- Améliorer le recours au dispositif
- Comment capter les personnes âgées ?
- Quelle communication auprès du public en logement pavillonnaire ?

Solutions possibles :

- Développer de nouveaux partenariats avec les acteurs de proximité : services à domicile, boitage et porte à porte, maires de petites communes, bulletins municipaux (vigilance : la cible n'est pas exclusivement le public à revenu modeste)
- Animation de terrain : ateliers « entretien du logement » par les chargés de visite ou des habitants du quartier bénévoles (ex : ville de Montfermeil), « médiateurs locaux » (ex : PIG du CD49), associations de quartier.
- S'appuyer sur l'initiative « Rénovons ! »

Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

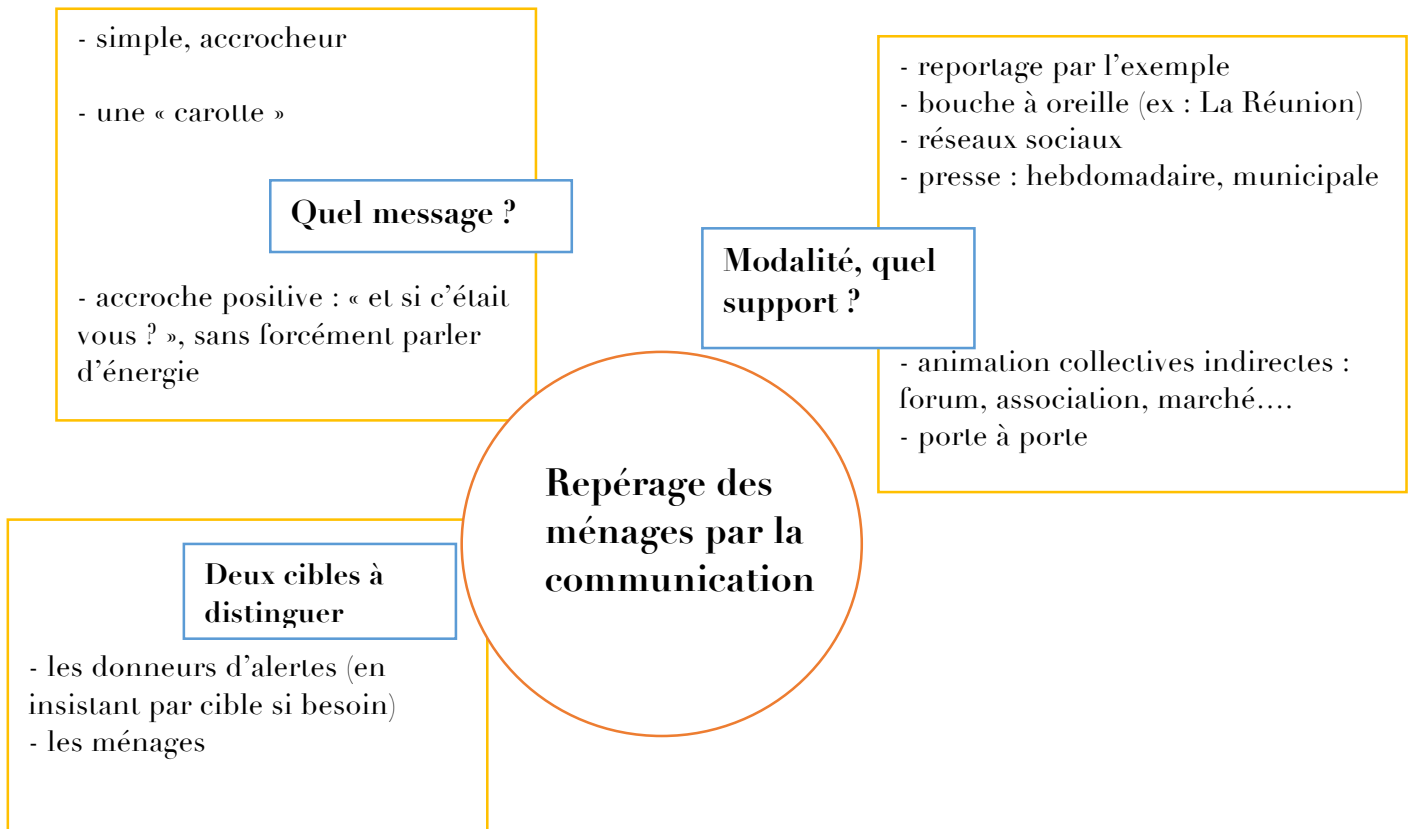
- répertoire des initiatives locales

Commentaire apporté après le séminaire

Pour apporter des premiers éléments de réponses :

- la boîte à outils SLIME contient de nombreux flyers et affiches réalisées par les collectivités.
- la méthodologie SLIME propose une [fiche de retour d'expériences](#) sur la communication vers les habitants de Brest Métropole et Énerg'ence.

Session 2 : Marie METIVIER COURTOIS (CA de Saint-Nazaire), Christy PICARD (SPL Énergies Réunion), Komi AHALI (SOLIHA Est Parisien), Kevin PEREZ (SIEEEN), Hervé FRYS (Ville de Lille)



Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- mettre en commun les outils et actions de communication
- communication nationale à relayer localement (SLIME, ANAH, EIE)

3.5 Médiation avec les bailleurs

Session 1 : Ilona ZEDDA (Energies Solidaires), Florent COQUIO (Éner'gence), Quentin HOFFER (CD94), Chloé CHANUT (CD67), Camille SANCHIS (Polénergie)

Besoins identifiés :

- Pourquoi mieux travailler avec les bailleurs publics et privés ?
 - En amont de la visite : donneur d'alerte
 - Après la visite : incitation aux travaux, bon contact pour avoir des informations sur le bâti
- Quelles pistes pour créer du lien avec le bailleur ?
- Quels arguments pour déclencher des travaux ?
- Comment rassurer les bailleurs ?
- Comment obtenir des informations sur le bâti via le bailleur ?

Leviers possibles

- Obligation, contrainte.
- Modification du décret décence.
- Accompagner les locataires à l'usage du logement.
- Cibler les personnes motrices.
- Créer un argumentaire pour appeler le bailleur (méthode du SLIME de Lille).
- Monter un argumentaire pour convaincre le locataire d'alerter le bailleur sur la nécessité de faire des travaux.
- Lettre type adressée au bailleur privé, à envoyer en courrier standard.
- Envoi au locataire d'un courrier qu'il donne au bailleur avec des éléments de synthèse + contact EIE.
- Information sur les aides ANAH aux bailleurs.
- Arrangement lié aux travaux, partage entre locataire/bailleur sur les charges en lien avec les économies d'énergie.
- Médiation avec les agences immobilières pour les informer des problématiques et travaux nécessaires dans les appartements qu'ils gèrent.
- Travailler avec les agences de gestion locative
- Commissions départementales de conciliation, à saisir par le locataire

Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- Nécessité d'avoir un décret décence mobilisable.
- Avoir une fiche récapitulant les droits des locataires et des bailleurs par rapport aux travaux (pour convaincre les locataires qui ont peur d'être mis à la porte).
- Avoir des études sur les leviers d'action et les leviers psycho-sociaux.

- Répertorier les lettres types destinées aux proprios (demandes de travaux et listes des problèmes).

Session 2 : Cécile CLOAREC (Ener'gence), Alexandra COLLIN (Energies Solidaires), James CLEAVER (CD67), Sandrine BAUDARD (CD56).

Session focalisée sur le lien avec les **bailleurs sociaux**.

Questionnements :

- Le dialogue avec les bailleurs sociaux est souvent difficile. Comment établir la confiance ?
- Quel rôle doit jouer le bailleur social ? Donneur d'alerte, animateur, acteur relais ?

Solutions possibles :

- Médiation locative (Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie, Confédération syndicale des familles) : rôle de neutralité pour le SLIME.
- Construction d'un argumentaire : retours d'expériences positifs, un locataire qui est bien dans son logement sera positif pour le bailleur.
- Identification de la personne ressource chez le bailleur.
- Mise en place de convention avec le bailleur pour clarifier le rôle de chacun.
- Relever les défaillances du bâtiment lorsque plusieurs cas sont identifiés.
- Mettre en place des animations collectives.
- Proposer des visites post-travaux au bailleur.
- Sensibilisation du personnel (gardiens, chargés de clientèle) à la précarité énergétique et au SLIME.

Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- Fiche REX sur différentes modalités de travail avec les bailleurs sociaux.

3.6 Santé et mal-logement

Participants : Cécile CLOAREC (Ener'gence), Alexandra COLLIN (Energies Solidaires)

Questionnements :

- Comment mobiliser et intégrer les professionnels de la santé aux différentes étapes du SLIME ?
- Vers qui orienter les ménages lorsqu'il n'y a pas de Conseiller Médical en Environnement Intérieur intégré au dispositif ?

Solutions possibles :

- Création d'un outil de communication national pour relayer l'information sur le lien entre santé et mal-logement. Un outil qui rendrait légitime le travail des structures locales et faciliterait l'échange avec ces professionnels.
- Mobiliser les acteurs (centres de santé, infirmières scolaires, médecine du travail) sur cette question de la problématique énergétique.
- Se greffer à des événements dédiés à la santé, pour sensibilisation aux questions énergétiques. Besoin d'être informé sur ces événements.
- Besoin d'un retour sur les compétences de l'Agence Régionale de Santé. Dans quelle mesure peut-elle être mobilisée sur cette thématique ?

Besoins vis-à-vis du CLER et du réseau SLIME :

- Mettre en commun d'éventuels outils de communication sur le lien entre santé et mal-logement.
- Retour d'expérience sur la mobilisation d'acteurs de la santé (ex : sur des MSA, CPAM ayant été mobilisé sur cette thématique).
- Retour sur les compétences de l'ARS.

4. Liste des participants et retours sur la journée

4.1 Liste des participants

Au total 27 participants provenant de 9 régions ont répondu présents au séminaire annuel, représentant 20 structures et plus précisément :

- 11 collectivités pilotes
- 8 partenaires opérationnels
- 1 agence nationale : l'ANAH

Ces participants mettent en œuvre 15 dispositifs SLIME, dont 5 nouvellement opérationnels, sur les 27 actifs en 2017, soit plus de la moitié.

Région	Structure	Nom Prénom	Email
Auvergne Rhône-Alpes	Association Polénergie	SANCHIS Camille	sanchis@polenergie.org
Auvergne Rhône-Alpes	Communauté de communes Cœur de Savoie	FORIEL Marlène	marlene.foriel@cc.coeurdesavoie.fr
Auvergne Rhône-Alpes	Valence Romans Agglomération	PICARD Corinne	corinne.picard@valenceromansagglo.fr
Bourgogne Franche- Comté	Syndicat Intercommunal d'Énergies d'Équipement et d'Environnement de la Nièvre	PEREZ Kévin	kevin.perez@sieeen.fr
Bretagne	ADIL 56	GARCON Bénédicte	bgarcon.adil56@gmail.com
Bretagne	ALEC du Pays de Saint- Brieuc	LASTERRE Charline	charline.lasterre@ale-saint-brieuc.org
Bretagne	ALEC du Pays de Saint- Brieuc	NTSAME Verlaine	verlaine.ntsame@ale-saint-brieuc.org
Bretagne	Conseil départemental du Morbihan	BAUDARD Sandrine	sandrine.baudard@morbihan.fr
Bretagne	Ener'gence, ALEC du Pays de Brest	CLOAREC Cécile	cecile.cloarec@energence.net
Bretagne	Ener'gence, ALEC du Pays de Brest	COQUIO Florent	florent.coquio@energence.net
Grand Est	Conseil Départemental du Bas-Rhin	CHANUT Chloé	chloe.chanut@bas-rhin.fr
Grand Est	Conseil départemental du Bas-Rhin	CLEAVER James	denis-james.cleaver@bas-rhin.fr
Grand Est	Conseil départemental du Bas-Rhin	FRALEU Christine	christine.fraieu@bas-rhin.fr
Hauts de France	Ville de Lille	FRYS Hervé	hfrys@mairie-lille.fr

Ile de France	CAUE 94	FERREIRA Tony	t.ferreira-energie@caue94.fr
Ile de France	CAUE 94	QUEVAL Yohann	y.queval-energie@caue94.fr
Ile de France	Conseil Départemental du Val de Marne	HOFFER Quentin	quentin.hoffer@valdemarne.fr
Ile de France	Energies Solidaires	COLLIN Alexandra	alexandra.collin@energies-solidaires.org
Ile de France	Energies Solidaires	ZEDDA Ilona	ilona.zedda@energies-solidaires.org
Ile de France	SOLIHA Est Parisien	AHALI Komi	k.ahali@solih-ep.fr
Ile de France	Ville de Montfermeil	LEMPEREU R ROUGER Elodie	elodie.lempereur-rouger@ville-montfermeil.fr
Nouvelle Aquitaine	Département de la Gironde	VITRY Laurent	l.vitry@gironde.fr
Pays de la Loire	CARENE Saint Nazaire agglomération	METIVIER- COURTOIS Marie	metiviercoum@agglo-carene.fr
Réunion	SPL Energies Réunion	PICARD Christy	christy.picard@energies-reunion.com
National	ANAH	LANGANDR É Éric	eric.lagandre@anah.gouv.fr
National	ANAH	PERRAULT Vincent	vincent.perrault@anah.gouv.fr
National	CLER - Réseau pour la transition énergétique	PARDO Léo	leo.pardo@cler.org
National	CLER - Réseau pour la transition énergétique	ZEROUAL Bouchra	bouchra.zeroual@cler.org

4.2 Retours des participants sur la journée

Les participants (21 sur 27) ont rempli en fin de journée un questionnaire d'évaluation, dont voici la synthèse de résultats.

Globalement, 20 sont satisfaits de la journée et 1 n'a rien coché.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Cette journée correspondait à mes attentes	13	7		
Les différentes séquences se suivaient de façon cohérente	11	8		
Les sujets prioritaires ont été abordés	13	6		
La durée était adéquate	5	11	4	
Le rythme était convenable	7	13		
La co-animation était adaptée	19	1		
L'ambiance dans le groupe de participants était bonne	13	2		
La documentation remise est claire et facilement consultable	8	9		

Dans le détail du déroulé de la journée, les réponses montrent également une satisfaction quand aux attentes, au déroulé, aux sujets.

Le rythme et la durée dans une plus grande mesure seront à retravailler pour l'an prochain, car pas tout à fait apprécié des participants.

Les points forts de la journée

- partages d'expériences, l'apport de nouvelles idées : cités par 10 participants (sur 21, soit près de la moitié)
- échanges entre structures (9 participants)
- ateliers : les sujets traités et la modalité de choix par forum ouvert (7)
- la présentation du logiciel et des actualités (3)
- l'animation, l'ambiance de travail (3)
- la diversité des participants (2)
- l'appui technique du CLER (2)

Ce qu'il conviendrait de modifier

Globalement, les propositions d'amélioration concernent la durée pour permettre plus d'échanges.

- prévoir 2 jours (consécutifs ou 1 jour 2 fois par an) de séminaire : 7 participants, soit 1/3
- prévoir des temps de travail (présentation du logiciel, ateliers) et d'échanges plus longs : 4
- prévoir un temps de restitution oral des ateliers : 2
- frustration de ne pas pouvoir suivre plus de sujets : 1
- questionnement sur l'intérêt d'un atelier à 3 participants : 1
- prendre plus de temps pour la présentation de chaque SLIME : 1
- Préparer les déroulés d'ateliers types par sujet à l'avance, voire déterminer les sujets via un questionnaire : 2

Demandes complémentaires

- recevoir la liste des participants et les 2 présentations projetées : 1
- organiser des séminaires régionaux : 1
- scinder les publics pour des échanges plus ciblés : 1
- tester un exercice de prospective des SLIME à 30 ans (sujet pour le séminaire 2018) : 1

Annexes :

- Fiche synthèse SLIME 2017
- Procédure de vente des CEE

Fiche synthèse SLIME 2016

En 2016, **22 collectivités locales pilotent un SLIME** :

- 6 Conseils départementaux : Lot, Bas-Rhin, Aude, Jura, Pas de Calais, Val de Marne
- 1 Conseil régional : La Réunion
- 2 Communautés d'agglomération : Valence Romans Sud Rhône-Alpes, Saint Brieuc
- 2 Communautés de communes : Lamballe Communauté, Cœur de Savoie
- 1 Communauté urbaine : Grand Paris Seine Oise
- 1 CCAS : Malaunay
- 1 Métropole : Brest Métropole
- 1 Pôle d'équilibre territorial et rural : Grand Quercy
- 4 Villes : Montfermeil, Besançon, La Roche sur Yon, Lille
- 3 Syndicats : Syndicat Intercommunaire des Monts du Lyonnais, Syndicat Départemental d'Énergie et d'Équipement de la Vendée, Syndicat Intercommunal d'Énergies d'Équipement et d'Environnement de la Nièvre

En 2016, ces territoires :

- représentent 2,2 millions de ménages, soit 8,2% la population nationale
- ont accompagné **4572 ménages en précarité énergétique**, soit **2%** de leur population locale, vers une solution de sortie de leur situation
- ont investi plus de **2,5 millions d'euros** dans la lutte contre la précarité énergétique et ainsi généré **296 GWh cumac** en certificats d'économie d'énergie « précarité énergétique »

En métropole, 2480 ménages ont reçu une visite à domicile

Ces ménages ont tous bénéficié d'un diagnostic sociotechnique à leur domicile. Ils ont été repérés par des donneurs d'alerte puis orientés vers une ou plusieurs solutions locales les aidant à améliorer leur situation.

Leur problème avec la gestion de l'énergie et l'accès à un confort thermique minimal est flagrant :

- près des deux tiers (60%) ont recours aux aides (50% au FSL et 23% aux tarifs sociaux de l'énergie)
- un quart se restreint (24%)
- 1 ménage sur 4 utilise un chauffage d'appoint

Un vivier de donneurs d'alerte à explorer

Les ménages sont orientés vers le SLIME par des acteurs qui, de près ou de loin, dans leurs activités professionnelles ou bénévoles, sont amenés à rencontrer des ménages fragiles, du point de vue de l'énergie.

En métropole¹, le premier axe de repérage des ménages via le SLIME est le traitement des **stocks de dossiers FSL** (38%, dont la moitié provient du Conseil départemental du Pas-de-Calais).

Vient ensuite la mobilisation des **travailleurs sociaux**, qui, au contact de personnes susceptibles d'être en situation de précarité énergétique, permettent de repérer 27% des ménages.

Les **outils de communication** touchent de plus en plus de foyers (10%). Les ménages sont également plus nombreux à **prendre directement contact** avec les animateurs SLIME (6%, contre 1% en 2015).

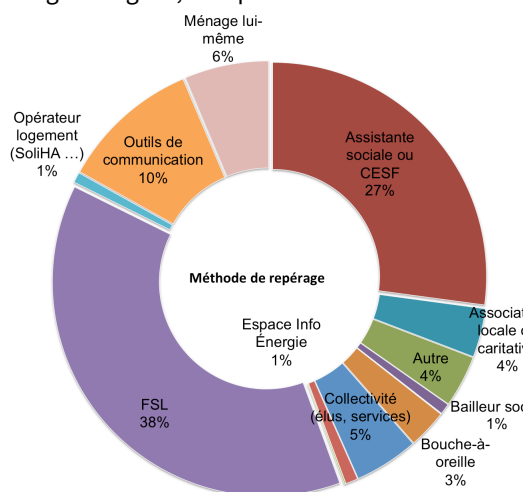


Figure 1 : Méthode de repérage pour les collectivités métropolitaines

¹ Les résultats du Conseil Régional de La Réunion sont présentés en page 4.

D'autres acteurs tels que les associations locales et caritatives, les Espaces Info Energie, les bailleurs sociaux et les opérateurs logement permettent de repérer des ménages (6%).

La catégorie « autre » (4%) regroupe **divers dispositifs locaux**, des **actions événementielles** (stands, permanences, ateliers collectifs) et **pléthores de structures** (agences immobilières à vocation sociale, guichets uniques de l'énergie...).

Des solutions diverses sur les territoires

L'orientation vers une ou plusieurs solutions qui permettra au ménage de sortir de la précarité énergétique est l'aboutissement du SLIME².

En 2016 :

- **Un ménage sur cinq** est orienté vers **une solution de travaux**. Pour les propriétaires occupants, c'est plus de la moitié des ménages qui sont amenés à réaliser des travaux.
- **24% des ménages** verront leur **abonnement ajusté ou leur paiement échelonné**.
- **19% des ménages** ont été orientés vers un **relogement**.
- **18%** ne bénéficiant pas des **tarifs sociaux de l'énergie** pourront y avoir recours.
- pour **8% des ménages**, le **bailleur est contacté**.
- **8%** bénéficieront d'un **accompagnement budgétaire** et **6 % d'un accompagnement juridique**.

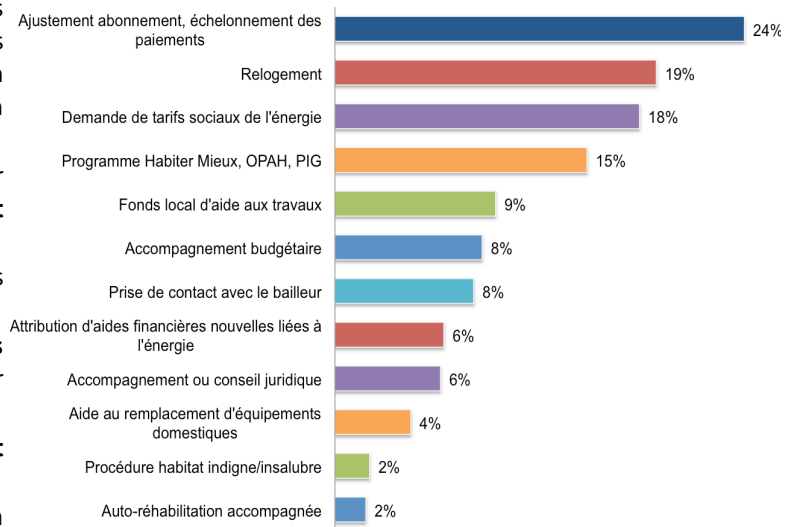


Figure 2: Orientations des ménages pour les collectivités métropolitaines

Un coût variable selon les collectivités

Le coût moyen d'un SLIME est de **146 347 € par an**, soit **697 € par ménage**. Ce coût varie d'un SLIME à l'autre, selon les objectifs assignés (1 à 20 ‰), le type de territoire, la maturité du dispositif, et le choix des collectivités quant aux ressources allouées (profil des chargés de visites, équipements d'économies d'énergie installés chez les ménages, temps consacré à l'animation...).

La ventilation entre les différents postes de dépenses est globalement stable par rapport à l'an dernier : la moitié du budget couvre la réalisation des diagnostics sociotechniques, un cinquième l'animation.

Les « autres dépenses » sont réalisées par les partenaires qui cofinancent les dispositifs.

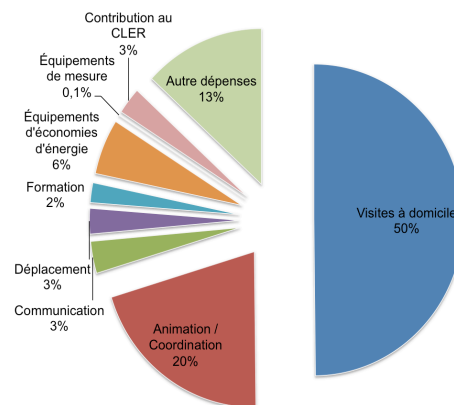
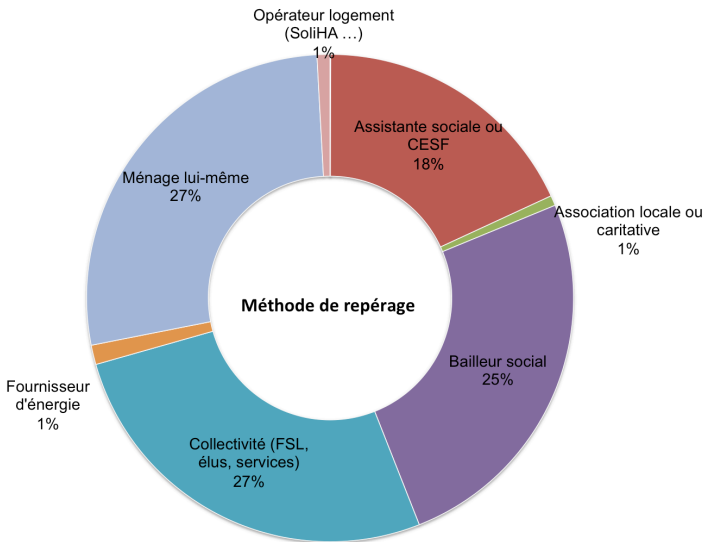


Figure 3 : Ventilation globale du budget des SLIME

² Le total des orientations proposées dépasse les 100% car les ménages peuvent être orientés vers plusieurs solutions.

En région Réunion, 2092 ménages ont reçu une visite.

Le SLIME piloté par le Conseil régional de la Réunion bénéficie à 2092 ménages, soit environ la moitié des résultats 2016 pour l'ensemble des SLIME. Au vu du poids de ce dispositif sur le programme national et ses spécificités territoriales (notamment climatiques), une distinction sera opérée avec les résultats métropolitains.



Depuis 2014, le Conseil régional de la Réunion pilote un SLIME, avec une montée en charge progressive. Au cours de l'année 2016, **2092 ménages** ont reçu une visite.

Ces derniers sont principalement repérés via la collectivité (FSL, élus, services) et les travailleurs sociaux. Le dispositif sollicite également fortement les bailleurs sociaux, ces derniers ont permis de repérer 528 ménages.

Les $\frac{3}{4}$ des ménages sont orientés vers une solution de travaux, et plus précisément vers le dispositif Eco-Solidaire pour l'installation d'un chauffe-eau solaire.

Figure 4 : Méthode de repérage pour la Région Réunion

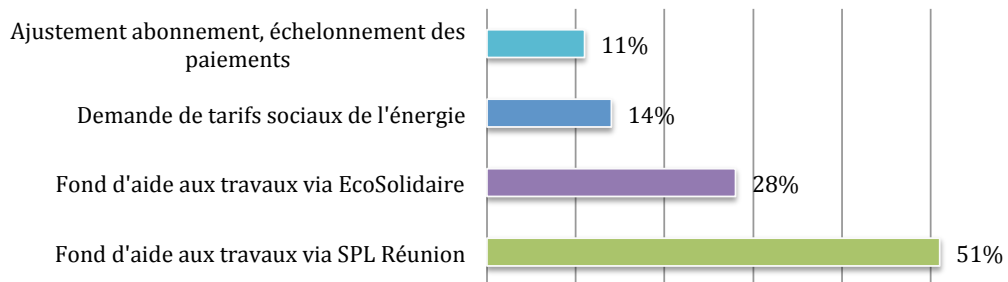


Figure 5: Orientations proposées pour la région Réunion

PROCÉDURE DE VENTE DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DANS LE CADRE DU PROGRAMME SLIME (PRO-INFO-PE-01)

Dans le cadre du programme SLIME, les collectivités peuvent valoriser en certificats d'économies d'énergies « précarité énergétique » (CEE) leurs dépenses dédiées à leur dispositif local SLIME, que les actions soient réalisées par les agents de la collectivité ou par un partenaire.

Le CLER – Réseau pour la transition énergétique et la société CTR – OFEE ont conclu un partenariat pour faciliter la vente des CEE précarité énergétique produits dans le cadre du programme SLIME.

Procédure pas à pas

Étape 1 : la collectivité déclare ses dépenses au CLER

Après douze mois de mise en œuvre du SLIME sur son territoire, la collectivité envoie au CLER :

- le tableau de suivi des visites réalisées
- tableau des dépenses réellement engagées par la collectivité : envoi numérique (format .xls) pour validation, puis envoi de la version papier signée par l' élu en charge du SLIME

→ Dans le mois qui suit une année de mise en œuvre

Étape 2 : le CLER atteste les dépenses de la collectivité

Après vérification des éléments communiqués par la collectivité, le CLER lui envoie une attestation de ces dépenses, accompagnée de l'arrêté SLIME du 24 décembre.

→ Dans le mois qui suit la remise des 2 tableaux de suivi

Étape 3 : la collectivité et CTR-OFEE contractualisent ensemble

Ils signent un ordre de mission suivant la Convention cadre de valorisation des dépenses et investissements en économies d'énergie (CEE Précarité énergétique dans le cadre du programme SLIME) cosignée par le CLER et CTR-OFEE.

→ À tout moment

Étape 4 : le dépôt des certificats d'économies d'énergie sur le compte Emmy

- **Option 1 : la collectivité monte elle-même son dossier**

1. La collectivité crée un compte sur www.emmy.fr (voir pages 4 à 6 du guide utilisateur emmy) → À tout moment, dans l'idéal pendant la mise en œuvre du SLIME (au cours des 12 premiers mois)
2. Elle crée un dossier SLIME dans l'onglet « dossier de demande » sur son compte pour la période couverte par l'attestation (voir page 19 du guide utilisateur emmy) → Après remise de l'attestation par le CLER
3. Elle imprime le document obtenu après saisie des informations

4. Elle envoie cet imprimé accompagné de l'attestation du CLER et de l'arrêté du 24/12/2015 au Pôle National des CEE
5. Le Pôle National des CEE crédite le compte de la collectivité en CEE → **En principe deux mois après l'envoi de l'imprimé**
6. La collectivité prend contact avec CTR-OFEE pour organiser le transfert de propriété des CEE
7. CTR-OFEE procède aux paiements des CEE, à hauteur de 4,40€HT/MWhcumac, assurant ainsi un financement de 55% de ses dépenses. → **90 jours après délivrance et inscription effective des CEE sur le compte de CTR-OFEE**

Point de vigilance : une collectivité peut soit déposer un seul dossier par an, soit en déposer plusieurs à hauteur de 50GWhcumac.

- **Option 2 : la collectivité charge CTR-OFEE de monter son dossier**

1. CTR-OFEE accompagne la collectivité pour la création de son compte sur www.emmy.fr si elle n'en a pas. → **À tout moment, dans l'idéal pendant la mise en œuvre du SLIME (au cours des 12 premiers mois)**
2. La collectivité fournit à CTR-OFEE les éléments nécessaires : l'attestation remise par le CLER et l'arrêté du 24/12/2015 au Pôle National des CEE, ainsi que toute autre information ou document permettant le montage du dossier. → **30 jours après délivrance de l'attestation et l'arrêté SLIME par le CLER**
3. CTR-OFEE monte le dossier SLIME pour le compte de la collectivité → **60 jours après délivrance des éléments par la collectivité**
4. La collectivité organise le transfert de propriété des CEE à CTR-OFEE, à hauteur de 4,05€HT/MWhcumac, assurant ainsi un financement de 50,5% de ses dépenses. → **90 jours après délivrance et inscription effective des CEE sur le compte de CTR-OFEE**

- **Option 3 : la collectivité ne souhaite pas créer de compte emmy**

Pré-requis : la collectivité et CTR-OFEE signent un ordre de mission avant le démarrage du SLIME.

1. La collectivité fournit à CTR-OFEE les éléments nécessaires au montage du dossier : l'attestation remise par le CLER et l'arrêté du 24/12/2015 au Pôle National des CEE, ainsi que toute autre information ou document permettant le montage du dossier. → **90 jours après la fin des 12 premiers mois de mise en œuvre du SLIME**
2. CTR-OFEE rémunère la collectivité, à hauteur de 4,05€HT/MWhcumac, assurant ainsi un financement de 50,5% de ses dépenses. → **90 jours après la réception des documents de la collectivité**

Contacts

CLER, Réseau pour la transition énergétique: Bouchra ZEROUAL - slime@cler.org - 01.55.86.80.01

CTR-OFEE : cee-slime@ctr-conseil.fr