

Le problème

Les services sociaux du CCAS ont identifié un nombre croissant de ménages qui, parce qu'ils vivent dans des logements dégradés, inadaptés voire vétustes, surconsomment de l'énergie ou renoncent à se chauffer en raison de factures disproportionnées par rapport à la taille de l'habitation et à la composition familiale.

Votre solution innovante

Mobiliser 2 travailleurs sociaux sur la précarité énergétique afin d'apporter une réponse hybride : technique et sociale.

Les objectifs

- Orienter vers des solutions adaptées à chaque ménage en situation de précarité énergétique
- Construire une réponse coordonnée avec les acteurs de l'urbanisme, de la médiation locative et de l'habitat

La description de l'innovation

- **Qui :**

La commande vient du Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SLIME), destiné à lutter contre la précarité énergétique par le repérage et le conseil personnalisé aux ménages modestes. Les SLIME sont coordonnés au niveau national par le CLER, Réseau pour la transition énergétique.

Le partenariat du CCAS et du SLIME s'appuie sur plusieurs intervenants spécialisés : acteurs sociaux, agents de l'urbanisme, de la médiation locative et de l'habitat.

- **Pour qui :**

Les personnes à faibles revenus ; les personnes dont le statut d'occupation est précaire, non conforme ; les personnes ressentant un mal-être dans leur logement ; les personnes qui renoncent au chauffage ; les personnes ayant des problèmes de bâti.

- **Quoi :**

Tout d'abord, l'équipe opérationnelle du SLIME a structuré un réseau de « donneurs d'alerte » qui dans le cadre de leur fonction ont identifié des ménages en situation ou en risque de précarité énergétique.

Ce réseau informe l'équipe du SLIME- CCAS via une fiche de détection transmise au CCAS-SLIME. Les ménages peuvent aussi directement se faire connaître auprès du CCAS.

L'équipe CCAS-SLIME établit alors le contact en vue d'une intervention à domicile.

2 travailleurs sociaux formés effectuent ensuite leurs visites, lesquelles doivent permettre de comprendre la situation sociale du ménage et son comportement vis-à-vis de l'énergie.

Au cours de celle-ci, les chargés de visite vérifient l'adéquation des abonnements par rapport aux consommations, qualifient le bâti (moisissures, mauvaise isolation...), apportent des conseils personnalisés pour les consommations d'eau et d'énergie des ménages, orientent le ménage vers une solution qui l'aidera à sortir de la précarité énergétique, améliorent le confort du ménage en installant des équipements légers d'économies d'eau et d'énergie.

Ces visites de reconnaissance et de diagnostic peuvent être complétées dans des cas d'urgence manifeste ou de dégradation extrême des logements par des interventions complémentaires (services d'hygiène) ou par des diagnostics thermiques rapides que l'équipe opérationnelle peut déclencher parmi les intervenants spécialisés du Comité Interdisciplinaire de Suivi des Situations CISS (ex. opérations de rénovation de l'habitat en cours PIG, OPAH etc.) ou pris en charge par le CCAS.

- **Quand :**

Du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019

Les moyens humains et financiers

L'équipe du CCAS-SLIME comprend un chef de projet (0,2 ETP), 2 travailleurs sociaux (0,9 ETP et 0,5 ETP), un chargé de communication (0,1 ETP) et une secrétaire (0,5 ETP).

- **Budget 2019 :**

86 000 € pour 217 diagnostics sociotechniques et l'animation du dispositif dont 70% pris en charge par le CLER (proratisé au nombre de ménages visités).

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

107 ménages ont été visités au 30/06/2019, comprenant des locataires ou des propriétaires occupants, des personnes de + de 60 ans, des familles monoparentales, des couples avec enfants et des étudiants. Pour 63 d'entre eux, 11 situations d'hygiène ont été préconisées, 17 logements avec points d'indécence ont été identifiés, 1 logement frappé d'insalubrité, 25 ont abouti à une médiation avec bailleurs, 18 travaux réalisés.

Pour les autres des conseils d'usage ont été dispensés avec pour certains d'entre eux une mise à disposition de petits équipements.

- **Potentiel de diffusion et de réplication**

Programme triennal (2018-2020) de lutte contre la précarité énergétique qui pourrait ensuite être intégré en tant qu'action dans les pratiques des agents sociaux, moyennant une formation adaptée et des moyens matériels dédiés.

- **Bilan, suivi, évolution**

La collectivité prévoit de réaliser une évaluation complète en 2020 à la demande du CLER :

- évaluation de l'impact pour le ménage (obligatoire) : adéquation et mise en œuvre de la solution proposée jusqu'à impact in fine pour le ménage, par exemple réduction de la facture, amélioration du confort, ...

- évaluation du processus : fonctionnement, moyens pour définir des pistes d'amélioration

Objectif : visiter 217 ménages et faire réaliser des économies d'énergie par des conseils d'usage et comportement en lien avec la réalité du logement et des équipements ; et l'installation de petits équipements peu onéreux permettant de réaliser rapidement des économies et/ou d'améliorer le confort (LBC, prise coupe veille, joint de fenêtre, survitrage, limiteur de débit, douchette économe, chasse d'eau double flux, etc.)

3 Mots clés : Précarité énergétique – Habitat - Économie