Plateformes territoriales de lutte contre la précarité énergétique

Retours d'expériences et enseignements méthodologiques

Février 2016

© Agence nouvelle des solidarités actives - Reproduction interdite sans autorisation écrite préalable

Plateformes territoriales
de lutte contre la précarité énergétique

Retours d'expériences et enseignements méthodologiques

Février 2016

Les centres communaux d'action sociale (CCAS) sont en première ligne face à l'augmentation des situations de précarité énergétique. Ils sont de plus en plus sollicités pour des demandes d'aides financières suite à des impayés d'énergie ou d'eau (FSL et aides facultatives). Ils observent également des comportements de restriction de consommation d'énergie et des phénomènes de non recours aux aides. Au-delà des réponses d'urgence d'aide financière, les CCAS ont parfois des difficultés à orienter ces publics face à la multitude de dispositifs.

Les enjeux pour les CCAS sont donc de **développer, en interne et en lien avec les acteurs locaux, des solutions durables aux situations de précarité énergétique**, en agissant sur la maitrise de l'énergie et la rénovation des logements, de renforcer le repérage des personnes qui ont des difficultés à payer leur facture d'énergie ou des comportements de restriction et de favoriser le recours aux aides existantes.

Dans cette logique, l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a accompagné dès 2012 **le CCAS de Grenoble** et ses partenaires pour la conception et le lancement d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique. Dans l'idée de diffuser cette expérience auprès d'autres territoires, l'Ansa, l'Union nationale des centre communaux d'action sociale (Unccas) et le réseau CLER se sont appuyés sur la démarche suivie avec le CCAS de Grenoble et sur les retours d'expériences des Services locaux d'intervention pour la maîtrise de l'énergie (SLIME) pour accompagner quatre CCAS et CIAS dans la préparation et le lancement d'une plateforme précarité énergétique en 2015 : **le CCAS du Mans, le CIAS de Sarlat Périgord Noir, le CCAS d'Armentières et le CCAS de Malaunay**.

Cette note réalisée par l'Ansa s'appuie à la fois sur les retours d'expériences de ces cinq territoires porteurs de plateformes de lutte contre la précarité énergétique et sur les réflexions issues de trois journées de mutualisation, qui ont réuni en 2015 une dizaine de CCAS, CIAS et UDCCAS et des partenaires engagés sur ce sujet (cf. Annexe 2). Elle s'appuie également sur l'expertise de l'Ansa de conception de plateformes ou de services coordonnés dans d'autres domaines de la lutte contre la pauvreté.

Ce document a pour objectif de **partager des enseignements utiles à d'autres territoires** qui souhaiteraient renforcer leur action pour lutter contre la précarité énergétique, en présentant les questions qui se posent pour lancer une démarche de plateforme et les différentes options et modèles d'organisation retenus par ces cinq CCAS/CIAS, dont le modèle du SLIME.

Le document fait référence à des outils développés par les CCAS/CIAS qui sont disponibles sur une Dropbox (outils indiqués par une * dans le document). Pour toute question relative à cette note, pour recevoir une invitation vers la Dropbox ou les outils par mail, contacts :

- **Ansa** : Lise Marcovici lise.marcovici@solidarites-actives.com
- **Unccas** : Valérie Guillaumin vguillaumin@unccas.org

- **Sommaire**

Première partie – 7 fiches méthodologiques pour mettre en place une plateforme de lutte contre la précarité énergétique 3
Fiche n°1 Définir les objectifs d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique 4
Fiche n°2 Connaître les besoins du territoire 5
Fiche n°3 Recenser et analyser les dispositifs existants 6
Fiche n°4 Convaincre les décideurs et élus du CCAS / CIAS 7
Fiche n°5 Mobiliser les partenaires et les équipes du CCAS / CIAS 8
Fiche n°6 Anticiper la formation des agents chargés du fonctionnement de la plateforme 9
Fiche n°7 Trouver des financements pour la plateforme 10

Deuxième partie – 5 fiches opérationnelles pour organiser le fonctionnement d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique 11
Fiche n°1 Le repérage des ménages concernés 12
Fiche n°2 Le diagnostic et l'orientation 15
Fiche n°3 La mise en œuvre des actions 18
Fiche n°4 La coordination des partenaires 21
Fiche n°5 Le suivi et l'évaluation 22

Troisième partie – 5 fiches territoriales de retours d'expériences de plateformes de lutte contre la précarité énergétique 23
Fiche n°1 Le CCAS de Grenoble 24
Fiche n°2 Le CCAS du Mans : Pour Agir Energique'Mans 27
Fiche n°3 Le CIAS de Sarlat Périgord Noir 30
Fiche n°4 Le CCAS d'Armentières : l'Action Efficacité Energétique 33
Fiche n°5 Le CCAS de Malaunay : le Service d'Accompagnement à la Maîtrise de l'Energie 36

Annexes 39
Annexe 1 - Ressources utiles sur la précarité énergétique 39
Annexe 2 - Participants aux journées de mutualisation 39
Annexe 3 - Liste des sigles 41

- **Qu'est-ce qu'une plateforme territoriale de lutte contre la précarité énergétique ?**

Une plateforme de lutte contre la précarité énergétique est une **coordination des acteurs locaux** du secteur social, du logement et de l'énergie pour proposer une **solution de traitement des situations de précarité énergétique** adaptée aux enjeux du territoire et intégrant les aides et services existants.

Pour simplifier le recours aux droits, assurer une plus grande efficacité et une meilleure cohérence des services organisés autour des besoins des personnes, la plateforme agit pour :

- **sensibiliser des relais locaux et communiquer** pour mieux détecter les personnes concernées,
- **accueillir et orienter** de manière efficace les personnes victimes de précarité énergétique vers les réponses existantes,
- identifier les besoins moins bien couverts par les dispositifs existants, mettre en lien et **développer des réponses adaptées et complémentaires** en termes d'accompagnement social, budgétaire, juridique et d'appui technique et financier.

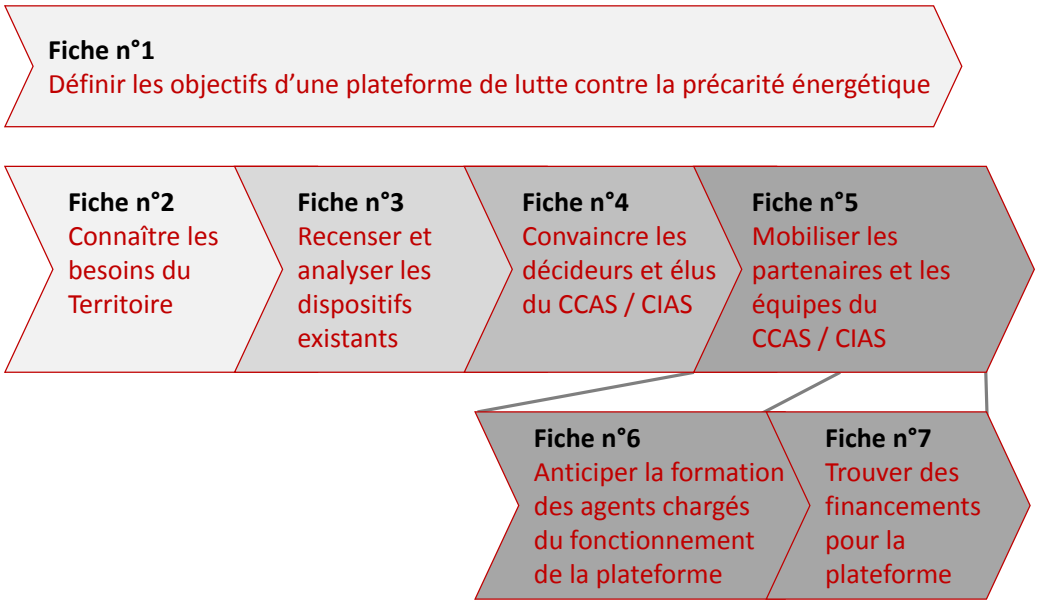
L'approche des plateformes est cohérente avec **les SLIME** : les CCAS peuvent postuler pour porter un SLIME, qui met l'accent sur le repérage et le conseil personnalisé aux ménages modestes, via des visites à domicile permettant d'apporter des conseils d'usage et comportementaux en lien avec la réalité du logement et des équipements.

Première partie

7 fiches méthodologiques pour mettre en place une plateforme de lutte contre la précarité énergétique

Cette partie présente les différentes étapes de travail de lancement d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique, pilotées par le responsable de projet au CCAS/CIAS.

Elle s'appuie sur les démarches et méthodes de gestion de projets d'innovation sociale de l'Ansa et sur les retours d'expériences des cinq plateformes.



Ces différentes étapes peuvent s'articuler différemment selon la situation du territoire et la maturité de la démarche : par exemple, le recensement des dispositifs existants peut avoir été réalisé au préalable, donc précéder la définition des objectifs de la plateforme.

Le calendrier de préparation d'une plateforme s'étale généralement sur une année, entre la définition initiale des objectifs et le lancement opérationnel avec l'accueil et la prise en charge du public. Certains territoires (comme le CCAS d'Armentières) ont fait le choix de lancer plus rapidement un dispositif opérationnel (en priorisant des actions comme l'accompagnement à la maîtrise de l'énergie) puis de développer progressivement le service en élargissant le réseau de partenaires. Des exemples de calendrier de mise en œuvre d'une plateforme sont indiqués dans la troisième partie.

Fiche n°1 Définir les objectifs d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique

Lancer un projet de plateforme de lutte contre la précarité énergétique suppose de définir les objectifs d'un tel projet en fonction des besoins observés sur le territoire et des orientations politiques du CCAS/CIAS. Ces objectifs seront ensuite affinés tout au long de l'élaboration de la plateforme au fur et à mesure des échanges avec les partenaires du territoire et les équipes opérationnelles du CCAS (cf. Fiche n°5).
Les objectifs stratégiques sont à décliner en objectifs opérationnels et à traduire en indicateurs d'évaluation à suivre une fois que la plateforme est opérationnelle.

- **Objectifs d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique**

Objectif stratégique	Exemples d'objectifs opérationnels	Exemples d'indicateurs à suivre
Agir de manière préventive contre la précarité énergétique	➢ Améliorer la sensibilisation des particuliers et des professionnels sur la précarité énergétique ➢ Cibler des ménages en précarité énergétique non connus des services sociaux – exemple : mener des actions ciblées à destination de personnes âgées et isolées ➢ Sensibiliser les relais locaux pour détecter les personnes concernées	➢ Nombre et origine des contacts et motifs des sollicitations ➢ Situation des personnes qui contactent la plateforme (impayés d'énergie, niveau d'inconfort dans le logement, etc.)
Favoriser le recours aux droits	➢ Simplifier l'accès aux services ➢ Orienter de manière efficace et coordonnée vers les services existants	➢ Nombre de personnes contactant la plateforme et bénéficiant de ses services ➢ Réactivité et simplicité d'accès au service : délais entre le premier contact, le rendez-vous de diagnostic, le déclenchement d'une solution...
Apporter une réponse globale et durable aux situations de précarité énergétique	➢ Traiter la précarité énergétique dans son ensemble et pas seulement les impayés, articuler les interventions sociales et les interventions sur le bâti ➢ Mieux connaître les besoins et analyser les causes de la précarité énergétique – exemple : créer un observatoire ➢ Renforcer la formation des professionnels – exemple : créer un lieu ressources pour les professionnels	➢ Niveau d'implication des partenaires et services intégrés à la plateforme ➢ Evolution à court et long terme pour les personnes ayant bénéficié des services de la plateforme de : - la consommation d'énergie et la facture - la situation budgétaire - la température et le bien-être dans le logement, la santé
Optimiser les dépenses publiques	➢ Eviter les aides financières récurrentes sans solution durable	➢ Evolution des sollicitations d'aide financière

Fiche n°2 Connaître les besoins du territoire

Le CCAS peut s'appuyer sur l'Analyse des Besoins Sociaux comme outil d'observation des situations de précarité, y compris de précarité énergétique.
Pour affiner sa connaissance du phénomène de précarité énergétique et les problématiques spécifiques à son territoire, il peut également recueillir un ensemble de données permettant de quantifier et qualifier le phénomène :

- données de l'INSEE sur les revenus et sur le logement des habitants
- des fournisseurs d'énergie, en particulier sur les impayés d'énergie
- des services sociaux (CCAS, Conseil départemental, CAF) sur les aides attribuées pour l'énergie et le logement, en particulier du service FSL énergie
- du Service habitat de la commune ou de l'intercommunalité
- du diagnostic du PLH et/ou du PDALHPD
- des bailleurs sociaux sur leur parc de logement et sur la situation de leurs locataires.

Les données quantitatives sont à compléter par les besoins observés par les agents de terrain et les questions posées par les habitants auprès du CCAS et de ses partenaires.

- **Indicateurs d'observation de la précarité énergétique sur le territoire**

	Indicateurs quantitatifs	Indicateurs qualitatifs / constats de terrain
Faiblesse des revenus	- % des ménages sous le seuil de pauvreté - Nb bénéficiaires du RSA - Nb dossiers de surendettement	
Coût de l'énergie	- Nb demandes FSL énergie, nb aides accordées, montant moyen de l'aide - Nb aides facultatives du CCAS liées à l'énergie - Nb ménages bénéficiant du TPN, du TSS - Nb impayés d'énergie, nb coupures d'énergie - Nb ménages consacrant plus de 10% de leurs ressources aux dépenses d'énergie	- Comportements de restriction - Difficultés à se repérer parmi les offres des fournisseurs d'énergie - Difficultés de compréhension de la facture d'énergie et de mise en lien avec les pratiques de consommation - Besoins de pédagogie sur la consommation d'énergie
Mauvaise qualité thermique des logements	- % du parc de logements construit avant 1974 - % du parc locatif avec une étiquette énergétique E, F ou G - Nb demandes Habiter mieux, nb logements rénovés	- Présence d'équipements énergivores dans le logement, chauffage d'appoint - Mauvaise isolation - Sensation de froid dans le logement, humidité, moisissures

Fiche n°3 Recenser et analyser les dispositifs existants

Le fonctionnement d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique repose sur l'implication d'un ensemble de partenaires du territoire susceptibles de repérer des personnes en précarité énergétique et/ou d'apporter des réponses complémentaires au CCAS en fonction de leur expertise et domaine d'intervention.
Il est donc essentiel d'obtenir une vision globale des acteurs impliqués et de l'offre de services existante sur le territoire afin d'intégrer l'ensemble des solutions dans la plateforme.
Ce recensement se fait en deux temps :

- un premier travail de repérage interne des partenaires avec lesquels le CCAS a l'habitude de travailler,
- un deuxième temps de travail partenarial (approche bilatérale et concertation multi-partenariale) pour compléter et affiner la connaissance de l'offre sur le territoire : actions et services rendus, moyens déployés et publics ciblés pour chaque acteur.

- **Les principaux acteurs locaux impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique**

Principal domaine d'action et type d'aide apportée	**Action sociale** Accompagnement social et budgétaire / Aides financières	**Energie** Conseils techniques sur la maîtrise de l'énergie et l'eau / Aides financières	**Habitat** Appui technique et financier à la réalisation de travaux / Conseils juridiques sur le logement / Règlement de litiges
Etat et établissements publics	- Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)	- Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) - Agence de l'eau	- Direction départementale des territoires (DDT) - Agence nationale de l'habitat (Anah) - Agence régionale de santé (ARS) - Tribunal d'instance
Collectivités	- CCAS/CIAS - Conseil départemental		- Commune : SCHS - Intercommunalité / Conseil départemental : Service habitat - Conseil régional
Organismes sociaux	- CAF, MSA	- Bailleurs sociaux	- CAF, MSA - Bailleurs sociaux
Fournisseurs d'énergie et d'eau		- EDF - ENGIE - Autres fournisseurs	
Associations et opérateurs privés	- Opérateurs d'accompagnement logement - PIMMS et autres structures de médiation sociale	- Espace Info-Energie	- Opérateurs d'amélioration de l'habitat (par exemple Soliha) - Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) - Associations de défense des consommateurs - Associations de locataires et de propriétaires

Fiche n°4 Convaincre les décideurs et élus du CCAS / CIAS

Lancer un projet comme une plateforme de lutte contre la précarité énergétique nécessite l'adhésion des partenaires et suppose une forte prise de conscience et une volonté politique. Pour cela, il est important d'identifier les freins avancés par les décideurs, en particulier sur les aspects financiers et organisationnels, et de trouver les arguments pour les convaincre (qui peuvent dépendre de la sensibilité des élus).

- **Exemples d'arguments pour lancer une plateforme de lutte contre la précarité énergétique**

Les freins	Les arguments pour lancer le projet / les conditions de réussite	Les indicateurs / les outils d'appui
Le CCAS n'a pas les moyens humains, les équipes sont déjà bien chargées.	- Travailler à moyens constants, en réorganisant et hiérarchisant les missions de l'équipe - Opportunité de travailler sur l'organisation de l'équipe et la rationalisation des moyens - Projet qui valorise et motive les équipes - Réorganisation du temps avec moins de temps sur le curatif et plus de temps sur le préventif	- Planning des actions avec quantification du temps à consacrer par l'équipe - Evaluation des ETP mobilisés
L'action est trop coûteuse, le CCAS n'a pas les moyens financiers.	- Coûts évités : les actions préventives à long terme pourraient réduire le montant des aides curatives, et donc le budget des aides du CCAS, aides facultatives et FSL - Impact au-delà du budget du CCAS : sur les aides sociales et les dépenses de santé, l'amélioration des conditions de vie	- Evolution dans le temps des sollicitations d'aide financière
	- Possibilité de cofinancements	- *Cf. fiche n°7*
	- Commencer petit, avec un projet modeste et réaliste et à ajuster au fur et à mesure	
L'action cible seulement un petit nombre d'habitants.	- Objectif d'arriver à toucher plus de gens et à lutter contre le non recours - Cibler l'accompagnement sur les habitants qui en ont le plus besoin - Mener des actions de sensibilisation grand public	- Données d'observation de la précarité énergétique sur le territoire
La précarité énergétique n'est pas un sujet pour le CCAS.	- Projet valorisant pour le CCAS, qui permet de mobiliser les partenaires, construire un réseau local et aussi travailler avec d'autres territoires - Sujet qui monte, d'actualité, dont il faut se saisir avant d'en être "saisi" sous la pression et dans l'urgence - Projet en lien avec les engagements écologiques des Villes et l'agenda 21 - Impact sur le lien social dans les quartiers	- Indicateurs nationaux sur la précarité énergétique (étude, rapport...)

Fiche n°5 Mobiliser les partenaires et les équipes du CCAS / CIAS

Il est nécessaire de mobiliser l'ensemble des parties prenantes lors de la préparation et du lancement de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique puis de manière pérenne :

- les acteurs du territoire impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique (cf. Fiche n°3)
- les équipes opérationnelles du CCAS qui accueillent et accompagnent des personnes en précarité énergétique et/ou seront impliquées dans le fonctionnement de la plateforme
- et des personnes concernées, en situation de précarité énergétique, dans la mesure des moyens que le CCAS peut mobiliser pour animer ce type de concertation.

Impliquer ces acteurs dès l'élaboration de la plateforme permet :

- de croiser les expertises et d'enrichir l'état des lieux dans la prise en charge des personnes en précarité énergétique,
- de travailler de manière concertée à l'élaboration de solutions et à la définition des contours de la plateforme, en particulier :
  - adapter le projet de plateforme aux attentes des partenaires et à l'environnement et définir les complémentarités et les articulations de la plateforme avec les dispositifs existants (dont ceux portés par le CCAS), y compris avec les dispositifs de lutte contre l'habitat indigne et autres programmes de lutte contre le mal logement
  - élaborer un dispositif et des outils adaptés aux contraintes et aux besoins des professionnels
- d'apporter une compréhension et une appropriation plus rapides du service en s'appuyant sur des professionnels qui pourront ensuite être des relais auprès des autres professionnels pour les informer lors du déploiement de la plateforme.

- **L'implication des parties prenantes aux différentes phases d'élaboration de la plateforme**

	Analyse des besoins	Analyse de l'offre	Conception de la plateforme	Déploiement de la plateforme
	Connaître les problématiques de précarité énergétique sur le territoire et les besoins non satisfaits	Identifier les acteurs mobilisés sur la précarité énergétique et les solutions locales existantes	Définir les contours de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique	Mettre en œuvre les actions pour lancer la plateforme
Avec les partenaires	➢ Identifier les difficultés rencontrées par les partenaires dans l'identification et la prise en charge des personnes en précarité énergétique ➢ Echanger sur les propositions d'amélioration et les attentes relatives à la plateforme		➢ Construire un plan d'actions commun pour lancer la plateforme ➢ Définir l'implication de chacun des partenaires ➢ Formaliser et animer le partenariat local ➢ Identifier des indicateurs d'évaluation	
Avec les équipes opération-nelles	➢ Partager les réponses actuelles du CCAS face aux situations de précarité énergétique et analyser leurs limites et difficultés ➢ Echanger sur les propositions et les attentes des équipes		➢ Définir les modalités d'organisation de la plateforme : rôle de chacun, impacts et évolutions de l'ensemble du service ➢ Recruter / former les agents concernés ➢ Travailler les processus opérationnels et les outils (détection, suivi, etc.)	
Avec les personnes concernées	➢ Identifier les besoins et les difficultés rencontrées par des personnes en précarité énergétique, en s'appuyant sur leurs retours d'expériences ➢ Echanger sur les propositions et les attentes		➢ Préciser les services rendus par la plateforme et leurs modalités d'accès ➢ Préciser les moyens de communication et d'information du public	

Fiche n°6 Anticiper la formation des agents chargés du fonctionnement de la plateforme

Les agents des CCAS/CIAS ont d'abord des compétences sociales. Il est donc important d'y associer des compétences techniques et de favoriser une culture commune avec les autres professionnels agissant pour lutter contre la précarité énergétique.

Plusieurs formations sur la précarité énergétique, organisées notamment par l'Unccas, le CNFPT et l'ADEME, sont à prévoir selon le rôle des agents dans la plateforme précarité énergétique :

- **formations spécifiques** pour accompagner des personnes en précarité énergétique et/ou sous la forme de journées d'immersion auprès de structures partenaires (exemples : participation à des animations de l'Espace Info Energie, visites à domicile en binôme avec un inspecteur d'insalubrité, etc.) ➔ pour les agents chargés du diagnostic et de l'accompagnement
- **formations généralistes** sur les enjeux de la précarité énergétique ➔ pour les agents chargés de l'encadrement de l'équipe et les agents chargés de l'accueil et l'information du public
- **formations / informations** sur le repérage ➔ pour tous les agents et partenaires susceptibles de repérer des personnes en précarité énergétique et de les orienter vers la plateforme.

▪ Zoom sur la formation au diagnostic socio-technique

Le CLER propose une formation[1] déclinée dans chaque région intitulée « Réaliser un diagnostic socio-technique au domicile de ménages en précarité énergétique ».
Il s'agit d'une formation de 8 jours répartis en deux fois 4 jours qui doit permettre aux stagiaires :

- d'acquérir des techniques de communication adaptées pour entrer en relation avec un ménage à son domicile et lui apporter des conseils sur la maitrise de l'énergie
- d'apprendre à évaluer la situation socio-économique du ménage, son mode de vie et ses pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de la famille
- de savoir identifier les principaux postes de consommations d'eau et d'énergie dans un logement en recueillant des informations et en utilisant des appareils de mesure
- de savoir installer des équipements permettant de réaliser des économies d'eau et d'énergie
- de savoir utiliser un logiciel de visite : saisie de données, calcul des économies potentielles.

> Toutes les informations sur : www.cler.org/Se-former-au-diagnostic

A noter que ces formations sont organisées de manière ponctuelle (environ 2 sessions par région dans l'année pour la formation au diagnostic socio-technique) : il faut donc les anticiper le plus tôt possible dans les plannings des agents pour éviter d'avoir à décaler le lancement de la plateforme. Il s'agit également d'anticiper le coût des formations dans le budget du projet et de rechercher des financements adaptés.

▪ Zoom sur les formations proposées par l'Unccas

L'Unccas propose une formation généraliste à destination des professionnels "Agir et accompagner les usagers face à la précarité énergétique" ayant pour objectifs de :

- fournir des clés de compréhension de la précarité énergétique
- savoir identifier tous les facteurs qui influent sur la facture énergétique d'un ménage
- connaître les différents acteurs, leur rôle et moyens d'intervention sur la précarité énergétique
- construire des solutions réalistes pour les familles en difficulté.

L'Unccas propose également une formation à destination des élus de CCAS sur le thème "Précarité énergétique et développement durable" : cette formation a pour objectifs de faire mieux comprendre les enjeux globaux et locaux de la précarité énergétique, de mieux connaître le jeu d'acteurs et de construire une politique locale de lutte contre la précarité énergétique.

> Toutes les informations sur : www.unccas.org/-formations

[1] Cette formation a été co-financée par l'ADEME, la Fondation MACIF et Réunica et co-produite par le CAFOC de Nantes, Croix-Rouge Insertion - IDEMU, l'Institut régional de formation sanitaire et sociale d'Ile-de-France de la Croix-Rouge et Soleni du groupe Ulisse.

Fiche n°7 Trouver des financements pour la plateforme

Différents partenaires publics et privés peuvent être mobilisés pour le financement des plateformes de lutte contre la précarité énergétique. Certains financements sont dédiés au fonctionnement général de la plateforme ; d'autres sont ciblés sur des actions précises : actions de communication, de formation, diagnostics thermiques, etc.
Certains partenaires peuvent également contribuer par la fourniture d'équipements type kits d'économie d'énergie (exemple : le Rotary Club Val de Lys pour le CCAS d'Armentières ; dans le cadre du FSL pour le CIAS de Sarlat ; ou par certains fournisseurs d'énergie). Par ailleurs, le recrutement d'une personne en emploi d'avenir pour la fonction d'ambassadeur de l'efficacité énergétique prévue par l'ANAH peut constituer un financement important (exemple : CCAS d'Armentières).

- **Les principaux financeurs des plateformes en activité**

Type de financeurs	Les partenaires financeurs des plateformes des CCAS d'Armentières, Grenoble, Le Mans, Malaunay et du CIAS de Sarlat
Etat	- Ministère de l'écologie – appel à projets Territoire à énergie positive pour la croissance verte (TEPCV) → CCAS du Mans, CCAS de Malaunay - Préfecture – CUCS → CCAS du Mans
Collectivités	- CCAS → CCAS d'Armentières, Grenoble, Le Mans, Malaunay, CIAS de Sarlat - Conseil départemental de la Sarthe – FSL → CCAS du Mans - Région Haute-Normandie → CCAS de Malaunay - Région Rhône-Alpes → CCAS de Grenoble
CAF	- CAF du Nord – appel à projet Actions de lutte contre la précarité énergétique → CCAS d'Armentières - CAF de l'Isère → CCAS de Grenoble
Fournisseurs d'énergie et d'eau, syndicats	- Compagnie de chauffage, Gaz Electricité de Grenoble (GEG) et Régie des eaux de Grenoble → CCAS de Grenoble - EDF (Conseil départemental) – contribution au FSL → CCAS du Mans - EDF et Veolia → CIAS de Sarlat - Syndicat d'électrification de la banlieue de Rouen (SIEBR) → CCAS Malaunay
Fondations	- Fondation de France – appel à projets Habitat, développement social et territoires → CCAS d'Armentières - Fondation Macif → CCAS de Malaunay, CCAS du Mans (en projet)

- **Zoom sur le financement dans le cadre d'un SLIME**

Les collectivités engagées dans un dispositif SLIME peuvent valoriser les sommes investies via le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), auprès des fournisseurs d'énergie ou sur le marché des CEE.

Le CLER ouvre un appel à candidatures tous les 6 mois pour les collectivités intéressées. Les dépenses éligibles aux CEE - qui doivent correspondre aux éléments du dossier de candidature déposé auprès du CLER et avoir été acceptées - sont notamment le temps d'animation de la démarche partenariale, la campagne de communication, la sensibilisation des « donneurs d'alerte » (réunions, ateliers...), la formation des conseillers en énergie à domicile en charge des visites, les visites à domicile (y compris préparation de la visite et réalisation d'un rapport de visite) et les équipements d'économies d'énergie installés chez les ménages.

Depuis fin 2015, le programme SLIME donne aux collectivités locales le bénéfice de CEE « Précarité énergétique » à hauteur de 1 MWh cumac pour 8 € dépensés (la valeur du MWhcumac varie sur le marché des CEE). Une fois que le CLER a délivré l'attestation SLIME à la collectivité, celle-ci s'adresse au Pôle National des Certificats d'Économies d'Énergie pour faire la demande des CEE auxquels elle peut prétendre.

> Toutes les informations sur : www.lesslime.fr

Deuxième partie

5 fiches opérationnelles pour organiser le fonctionnement d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique

Cette partie présente des conseils et bonnes pratiques pour organiser les différentes étapes du processus d'accès à une plateforme de lutte contre la précarité énergétique, du repérage des personnes en précarité énergétique au suivi de leur situation après l'orientation vers une ou plusieurs solutions. Chaque fiche aborde les questions à traiter à chaque étape, les différentes options possibles (complémentaires ou exclusives) et leurs avantages, illustrées par des exemples des cinq plateformes territoriales.

Fiche n°1 – Le repérage des ménages concernés

- Quels publics cibler?
- Quels moyens utiliser pour le repérage ?
- Comment mobiliser les partenaires pour le repérage ?

Fiche n°2 – Le diagnostic et l'orientation

- Comment organiser le premier accueil?
- Comment organiser le diagnostic ?
- Comment mettre en relation le ménage avec le partenaire porteur d'une solution ?

Fiche n°3 – La mise en œuvre des actions

- Quels sont les accompagnements individuels à mobiliser ?
- Quelles actions collectives organiser ?
- Pourquoi créer un fonds d'aide complémentaire ?

Fiche n°4 – La coordination des partenaires

- Quelles instances partenariales pour le fonctionnement opérationnel et le pilotage de la plateforme ?

Fiche n°5 – Le suivi et l'évaluation

- Pourquoi mettre en place un suivi pérenne de la plateforme et le compléter par une évaluation ponctuelle ?

Fiche n°1 Le repérage des ménages concernés

- **Quels publics cibler ?**

Les plateformes de lutte contre la précarité énergétique ont vocation à toucher toute personne en précarité énergétique afin d'agir de manière préventive et lutter contre le non recours :

- locataires et propriétaires occupants
- personnes déjà connues des services sociaux et publics « nouveaux »
- personnes avec des impayés d'énergie, avec une consommation importante ou avec des comportements de privation.

- **Quels moyens utiliser pour le repérage ?**

Cinq grands types de moyens sont utilisés par les CCAS pour repérer les personnes en précarité énergétique et les orienter vers une plateforme de lutte contre la précarité énergétique :

Moyen de repérage	Comment ?	Avantages	Exemples
Le repérage par des partenaires	Sensibiliser et informer les agents du CCAS/CIAS et les partenaires (réunions, plaquettes d'information, envoi d'une newsletter, etc.) sur la possibilité d'orienter des personnes accueillies vers la plateforme : - les différents services sociaux du Conseil départemental, des CCAS, de la CAF… - les associations - les bailleurs sociaux - les élus communaux et les secrétariats de mairies (surtout sur les territoires ruraux) - les services d'aide à domicile, y compris pour la livraison de repas, les opérateurs de téléalarme les fournisseurs d'énergie	Faire connaître la plateforme, établir un premier 'filtre' voire un prédiagnostic pour recevoir des demandes adaptées	> CCAS de Grenoble : animation de réunions, permanence à l'agence de Gaz Electricité de Grenoble > CIAS de Sarlat : mobilisation du service gérontologie
Le repérage par des services d'aide au logement	Faciliter l'orientation vers la plateforme de personnes dont le service saisi ne permet pas de répondre durablement à la situation de précarité énergétique, par exemple : - Service FSL : l'analyse des demandes de FSL énergie est un moyen efficace pour repérer des consommations excessives (qui peuvent être dues à de mauvais équipements ou une isolation insuffisante) et des difficultés à payer la facture d'énergie, parfois de manière récurrente - PDLHI : pour des situations qui ne relèvent pas de l'habitat indigne mais de la précarité énergétique - Autres commissions et services d'aide au logement : commission DALO, CCAPEX, commission de conciliation, SIAO, etc.	Impliquer les partenaires et apporter des réponses complémentaires aux services existants sur le territoire	> CCAS du Mans : orientation de dossiers par la commission FSL et par le PDLHI

L'envoi de courriers ciblés	Envoyer des courriers ciblés d'information sur la plateforme à une catégorie de population susceptible d'être en précarité énergétique : - public repéré suite à des impayés d'énergie, d'eau et/ou de loyer et charges, dans le cadre de partenariats avec les fournisseurs d'énergie et d'eau ou les bailleurs sociaux qui transmettent régulièrement au CCAS les listes de personnes avec des impayés - public de personnes âgées particulièrement vulnérables	Cibler certains publics, toucher un public nouveau	> CCAS d'Armentières : envoi de courriers à des personnes avec des impayés signalées par EDF, Engie et Eaux du Nord > CCAS de Grenoble : envoi de courriers à des allocataires d'AG2R La Mondiale
La communication auprès du grand public	Prévoir plusieurs canaux de communication : - articles dans la presse et dans les bulletins municipaux - interventions dans les medias locaux - mise à disposition de flyers dans des lieux d'attentes des structures partenaires (CAF, ADIL, associations…)	Toucher un public nouveau, favoriser le recours aux droits	> CCAS de Grenoble > CCAS de Malaunay > CCAS du Mans
Les opérations ponctuelles de sensibilisation	Lancer des événements de sensibilisation sur la maîtrise de l'énergie et des ateliers collectifs auprès du grand public, notamment pour identifier des personnes intéressées par un diagnostic et un accompagnement individuel sur ces questions, en mobilisant les partenaires experts du territoire pour des interventions sur l'énergie	Sensibiliser largement les habitants (évite le risque de stigmatisation, en particulier en territoire rural)	> CCAS de Malaunay : sensibilisation à l'occasion de la distribution d'ampoules LED
Les démarches de « porte à porte »	Travailler en partenariat avec des acteurs se rendant au domicile des personnes dans des quartiers difficiles > par exemple des jeunes en service civique, des personnes des quartiers (Voisins Malins), des facteurs (partenariats avec la Poste)	Aller au plus près des habitants	

- **Comment mobiliser les partenaires pour le repérage ?**

Les CCAS sensibilisent les partenaires susceptibles de repérer des personnes en précarité énergétique par des réunions d'information au lancement du dispositif, par des rencontres régulières, par l'animation du réseau et la diffusion régulière d'informations sur le dispositif.

La mobilisation des partenaires demande un temps d'appropriation et de sensibilisation aux questions de précarité énergétique et une animation continue. Il est également important de travailler sur les représentations que peuvent avoir les personnes sur les éco-gestes, par exemple sensibiliser les auxiliaires de vie pour avoir quelques repères techniques en lien avec leurs missions, des connaissances pour repérer certains éléments dans le logement (moisissures…) et pouvoir passer le relais.

Un retour considéré comme gagnant-gagnant est d'apporter des solutions concrètes aux travailleurs sociaux, de leur faire des retours suite aux orientations et ainsi apprendre à se connaître et construire une relation de confiance. Il est possible de transmettre le rapport de diagnostic de la visite à domicile au travailleur social qui a orienté la personne (avec l'accord de la personne).

Par ailleurs, transmettre des outils pratiques type fiche de repérage facilite la mobilisation des partenaires. Le fait qu'elle soit complétée avec le ménage et qu'un échange avec la structure qui oriente ait lieu facilite l'adhésion du foyer à la démarche.

- **Quels supports et outils de détection et de communication ?**

Plusieurs outils utiles au repérage ont été développés par les CCAS :

- une plaquette de communication / flyer d'information sur le dispositif à destination des usagers et des professionnels
    - exemple du flyer du CCAS de Grenoble* et du travail engagé avec une agence de communication : l'accroche est importante, elle doit être parlante et comporter un message sur ce qui va être fait ensemble
- une fiche de repérage à destination des professionnels
    - fiche de détection du CCAS de Grenoble* : comprenant plusieurs questions permettant de caractériser la situation socioéconomique du ménage, l'état du bâti, l'état et l'existence des équipements, les pratiques et les usages liés à l'énergie
    - fiche de liaison du CCAS du Mans* : choix d'une question ouverte sur les « observations relatives à la situation de précarité énergétique », avec la possibilité de joindre une fiche de signalement existante (fiche habitat indigne / indécent)
- des outils de sensibilisation et de repérage pour les professionnels
    - un tableau sur les consommations d'énergie moyennes* pour repérer les situations de surconsommation
- des courriers types d'informations sur le dispositif
    - exemple du courrier envoyé aux allocataires d'AG2RLM à Grenoble*
- des supports d'animation des réunions d'information des partenaires.

Fiche n°2 Le diagnostic et l'orientation

- **Comment organiser le premier accueil ?**

La plupart des plateformes de lutte contre la précarité énergétique proposent aux personnes concernées et aux partenaires orientant une personne différentes solutions pour prendre contact avec la plateforme :

- par téléphone, avec un numéro de téléphone dédié et des horaires d'ouverture de la permanence téléphonique
- par mail ou courrier simple à une adresse dédiée
- par l'envoi (mail ou courrier) d'une fiche de liaison suivant un format défini par le CCAS.

Quelque soit le mode de repérage et de prise de contact, les agents d'accueil contactent la personne par téléphone pour :

- l'informer sur l'objet du service
- lui poser des questions de prédiagnostic (situation familiale et budgétaire, consommation d'énergie et caractéristiques du logement)
- lui proposer un rendez-vous pour un entretien de diagnostic et d'orientation
- préciser les pièces à apporter
- ou l'orienter vers un autre dispositif plus adapté le cas échéant.

Un courrier de confirmation du rendez-vous est ensuite transmis à la personne.

La permanence téléphonique peut être assurée par les personnes chargées du diagnostic ou par des agents d'accueil dédiés formés sur la précarité énergétique.

- **Comment organiser le diagnostic ?**

Plusieurs options d'organisation du diagnostic ont été retenues selon les CCAS, en fonction de différents paramètres :

- les objectifs de la plateforme, le profil et les attentes des personnes accueillies
- les compétences disponibles au CCAS et auprès des partenaires engagés dans la démarche, les recrutements prévus et les formations complémentaires
- le budget dédié au diagnostic (un diagnostic au CCAS est moins coûteux qu'une visite à domicile systématique, de même qu'un diagnostic réalisé par une personne par rapport à un diagnostic réalisé par un binôme).

Question	Options d'organisation	Avantages et exemples
Contenu du diagnostic	- Diagnostic global : sur la situation sociale et budgétaire du ménage, sur le logement et sur la consommation d'énergie	➢ Permet d'aborder l'ensemble des questions liées à la précarité énergétique, compris la gestion budgétaire et l'accès aux droits
	- Diagnostic socio-technique centré sur le logement, les questions de consommation d'énergie et d'équipement	➢ Adapté notamment pour des personnes orientées par des services sociaux (déjà accompagnées sur le plan social et budgétaire)
Lieu du diagnostic	- Diagnostic réalisé lors d'un rendez-vous au CCAS ou chez un partenaire type ADIL puis dans certains cas suivi d'une visite à domicile	➢ Lieu neutre susceptible de favoriser la mise en confiance - CCAS de Grenoble : diagnostic réalisé à l'ADIL, qui peut être suivi d'une VAD réalisé par Soleni

	- Diagnostic systématiquement réalisé lors d'une visite à domicile	➢ Obligatoire pour devenir SLIME ➢ Permet d'établir un diagnostic précis sur l'état du logement, le niveau de performance des équipements et les comportements de consommation, évite aux personnes de se déplacer - CCAS de Malaunay, CIAS de Sarlat
Compétences mobilisées	- Deux experts : compétences sociale et technique	- CCAS de Malaunay : binôme responsable action sociale et ambassadeur Citergie (technicien thermique)
	- Deux experts : compétences sociale et juridique	- CCAS de Grenoble : binôme CESF du CCAS et conseillère juridique de l'ADIL
	- Un CESF formé sur la maîtrise de l'énergie	- CCAS du Mans : deux CESF dédiées au diagnostic - CIAS de Sarlat : deux CESF dédiées au diagnostic
	- Un ambassadeur de l'efficacité énergétique	- CCAS d'Armentières : recrutement d'une médiatrice de l'efficacité énergétique

Le diagnostic peut se dérouler sur un ou deux rendez-vous.
Quelque soit le mode d'organisation, le diagnostic se déroule généralement en trois temps pour :

- analyser la situation du ménage (situation familiale, ressources, situation du logement, présence d'impayés, niveau de consommation d'énergie, ressenti dans le logement, etc.).
- donner des premiers conseils sur le logement, la consommation d'énergie et le budget, éventuellement par l'installation d'un kit économie d'énergie lors d'une visite à domicile
- orienter le ménage vers une ou plusieurs actions adaptées à la situation.

- **Quelles modalités de mise en relation du ménage avec le partenaire porteur d'une solution ?**

Les modalités de mise en relation avec les partenaires suite au diagnostic [2]

Modalités	Avantages	Limites et contraintes
1. La personne chargée du diagnostic remet les coordonnées du partenaire à la famille.	- La famille est actrice dans la démarche de contacter le partenaire - Procédure plus légère et rapide pour le CCAS	- Risque d'une mise en relation non effective (perte en ligne surtout pour des ménages fragiles) - Manque de coordination des partenaires sur la situation de la personne
2. La personne chargée du diagnostic remet les coordonnées de la famille au partenaire chargé de contacter la famille.	- La mise en relation a plus de chance de succès (le partenaire va persévérer pour entrer en contact avec la personne) - Facilite le suivi de l'accompagnement	- Suppose de bien informer le ménage qui va être en lien avec un interlocuteur supplémentaire

[2] Cf. échanges lors du 2e séminaire annuel des SLIME le 23 juin 2015

3. Organisation d'un comité d'orientation avec tous les partenaires pour étudier les dossiers et décider de leur prise en charge	- Permet de regrouper les acteurs pour proposer une solution qui réponde au mieux aux besoins du ménage	- Ralentit l'orientation pour le ménage - Chronophage pour le CCAS et les partenaires, dépend de leur disponibilité (et de l'importance du comité pour chacun)
4. Solution mixte (2 + 3) : - Mise en relation directe pour les situations 'simples' - Etude en commission partenariale pour les situations 'complexes' > exemples : CCAS de Grenoble, CCAS du Mans	- La commission partenariale, a minima lors des premiers mois de fonctionnement de la plateforme, permet aux partenaires de mieux se connaître et de faciliter progressivement les orientations directes.	- Suppose de définir une situation 'simple' et une situation 'complexe'

▪ Zoom sur le diagnostic dans le cadre d'un SLIME

Le SLIME comporte a minima une visite du ménage dans son logement pour établir avec lui un diagnostic socio-technique de sa situation. Cette visite est d'abord destinée à identifier les situations de précarité énergétique et qualifier la situation du ménage. Le SLIME prévoit l'installation (a minima la distribution), durant la visite, de petits équipements permettant rapidement des économies et/ou l'amélioration du confort. Ces équipements peuvent concerner l'énergie et l'eau (LED, prise coupe veille interrupteur, joint de fenêtre, survitrage, aérateur de robinet, réducteur de débit…).

Le diagnostic socio-technique se déroule sur 1 ou 2 visites. Si une seule VAD est prévue, elle sera centrée principalement sur le diagnostic. Si deux VAD sont prévues, l'installation des équipements peut avoir lieu pendant la deuxième VAD. Soit l'équipement est le même pour tous (ce qui facilite la gestion des stocks), soit il est adapté selon la situation (ce qui est plus pertinent pour le ménage).

Les VAD peuvent être faites par un thermicien, un chargé de mission ou conseiller énergie, un travailleur social, des ambassadeurs de l'efficacité énergétique, des volontaires en service civique, des personnes en emploi aidé ou par un binôme mixant plusieurs compétences.

> Toutes les informations sur : www.lesslime.fr

Fiche n°3 La mise en œuvre des actions

- **Quels sont les différents types d'accompagnement individuel à mobiliser ?**

Les situations de précarité énergétique étant généralement au croisement de difficultés sociales, budgétaire et de logement, plusieurs types d'accompagnement peuvent être proposés aux personnes sollicitant les plateformes de lutte contre la précarité énergétique à la suite du rendez-vous de diagnostic.

	Types d'interventions	Acteurs à mobiliser	Exemples d'organisations et de partenariats
Accompagnement social et budgétaire	- Proposer des conseils ou un accompagnement sur la gestion du budget du ménage - Mobiliser des aides financières - Solliciter les tarifs sociaux - Aider l'ouverture des prestations sociales mobilisables par le ménage (RSA, minima sociaux, CMU-C, ACS, aides au logement, etc.) - Orienter vers des acteurs de l'insertion professionnelle - Accompagner un déménagement pour un logement plus adapté à la situation familiale et budgétaire / permettant une amélioration du confort : demande de logement social, aide à la recherche d'un logement dans le parc privé	CCAS Conseil départemental CAF Associations opérateurs d'accompagnement logement	- CCAS d'Armentières : orientations possibles vers l'épicerie sociale (suivi budgétaire) ou vers l'association Oslo (appui au relogement) - CIAS de Sarlat : orientation vers l'épicerie sociale, l'association Apare (accompagnement logement), instruction dossier HLM - CCAS de Grenoble : liens avec la plateforme budget du CCAS > Perspective : déploiement des points conseil budget sur d'autres territoires
Conseils techniques sur la maîtrise de l'énergie (MDE)	- Remettre des brochures didactiques sur la maitrise des consommations (eau, consommation des appareils électroménagers, réglage du chauffage, etc.) - Intervenir à domicile pour donner des conseils sur la MDE et installer des petits équipements pour diminuer la facture (mousseur, ampoule base consommation, coupe veille automatique…) / améliorer le confort (rideaux épais, boudins au porte…) - Financer le remplacement d'un appareil ancien permettant un gain significatif de consommation - Inviter à une réunion collective de sensibilisation à la MDE	Espace Info Energie Associations Fournisseurs d'énergie et d'eau	- CCAS de Grenoble : partenariat avec Soleni, entreprise d'insertion qui réalise 2 VAD de diagnostic et conseils sur la MDE - CCAS d'Armentières : 4 VAD réalisées par la médiatrice énergie du CCAS - CIAS de Sarlat : > 1ère VAD : diagnostic logement > entretien : remise et explication du rapport de visite avec ses préconisations > 2ème VAD : évaluation de l'impact des préconisations (conseils/petits travaux appliqués ou non) > 3ème VAD à n+1 : évaluation de l'impact sur les consommations d'énergie (factures) et le confort

Appui à la réalisation de travaux	- Qualifier l'état du logement, identifier et prioriser les travaux - Etudier l'éligibilité du ménage aux aides aux travaux ANAH Habiter Mieux et autres aides disponibles sur le territoire - Accompagner le ménage dans son projet de travaux (analyse des devis et recherche de financements)	Opérateurs d'amélioration de l'habitat (type Soliha) Anah Service habitat de la collectivité SCHS et inspecteur salubrité de la ville CAF	- CCAS du Mans : orientation vers l'opérateur de l'OPAH pour le quartier Nationales Gares, mise en place d'un partenariat pour des diagnostics thermiques pour les autres quartiers - CCAS d'Armentières : liens avec Nord Energie Solidarité - CIAS de Sarlat : liens avec Soliha
Conseils juridiques sur le logement	- Aider un locataire dans ses démarches avec son propriétaire - Informer le propriétaire du logement dans lequel réside le ménage de l'intérêt/obligation de réaliser des travaux	ADIL Associations de défense des consommateurs Associations de locataires et de propriétaires	- CCAS de Grenoble : partenariat étroit avec l'ADIL de l'Isère pour le diagnostic et l'accompagnement - CIAS de Sarlat : liens avec le service de médiation énergie de l'ADIL de Dordogne

NB : Si la situation de précarité énergétique est liée à un habitat non décent ou insalubre, le ménage peut être orienté vers un dispositif de lutte contre la non décence (type visite à domicile - VAD - et accompagnement de la CAF) ou insalubre (VAD par un inspecteur salubrité).

- **Quelles actions collectives organiser ?**

Outre l'accompagnement individuel, le CCAS/CIAS peut lancer des actions collectives ponctuelles ou répétées, à l'échelle de la ville ou d'un quartier pour mobiliser les habitants dans une dynamique collective. Pour cela, le CCAS peut mobiliser des fournisseurs d'énergie et d'eau, des bailleurs sociaux, des acteurs institutionnels et associatifs (EIE, ADIL…) pour apporter leur expertise, un appui technique et financier et/ou pour communiquer largement sur l'action et mobiliser les habitants.

Les actions collectives ont plusieurs objectifs :

- Sensibiliser largement les habitants : informer sur les écogestes, donner des conseils sur les équipements, faire prendre conscience de l'impact des différents usages de consommation sur la facture d'énergie et d'eau
- Informer sur les enjeux environnementaux liés à la maîtrise de l'énergie et l'eau
- Favoriser les échanges entre les participants (leurs questionnements, leurs pratiques, etc.) ainsi que la diffusion informelle des informations transmises (auprès de leur famille, amis, voisins, etc.)
- Informer sur les actions de la plateforme et identifier des personnes en précarité énergétique ayant besoin d'un accompagnement individuel.

Les actions collectives peuvent prendre plusieurs formes, par exemple :

- **Des ateliers collectifs de sensibilisation à la maitrise de l'énergie et l'eau** et/ou des expositions dans les lieux d'accueil, organisés au CCAS/CIAS ou chez un partenaire (type Espace Info Energie)
    - Exemple : CCAS de Grenoble – animation d'actions collective de sensibilisation à la maitrise de l'énergie par le CCAS et par GEG
- **L'animation d'un appartement témoin**, de manière provisoire ou pérenne, itinérant ou dans un lieu fixe, pour permettre aux habitants de visualiser concrètement comment faire des économies d'eau et d'énergie et les équipements utilisés

    - Exemple : CIAS de Sarlat – appartement témoin itinérant proposé par l'ADIL
- **Un défi « Familles à Energie Positive »** : mobiliser des familles volontaires pour diminuer leur consommation d'eau et d'énergie et constituer des équipes faisant le pari d'atteindre un certain niveau d'économies d'énergie par rapport à l'hiver précédent
    - Exemple : CCAS de Malaunay – défi lancé à l'hiver 2015 avec trois équipes engagées (deux équipes municipales et une de l'entreprise Nutriset)
    - > Toutes les informations sur : www.familles-a-energie-positive.fr

Suivant les actions et les moyens de communication pour mobiliser des volontaires, les actions ciblent un public large (y compris les enfants) ou un public plus restreint en situation avérée de précarité énergétique. Il reste souvent difficile de mobiliser du monde pour ce type d'actions s'il n'y a pas de contrepartie claire, en particulier des personnes isolées ou en grande précarité.

- **Pourquoi créer un fonds d'aide complémentaire ?**

Certains CCAS ont créé un fonds d'aide pour financer des petits travaux d'économie d'énergie non couverts par les aides Habiter mieux (travaux légers ne permettant pas un gain énergétique suffisant et à déclencher de manière réactive).

Exemple : Le CCAS de Grenoble a ainsi créé un fonds d'aide complémentaire aux aides existantes pour des ménages suivis par la plateforme. L'activation de ce fonds est décidée lors de la commission pluridisciplinaire et validée par la commission permanente du CCAS. Il peut être mobilisé pour :

- le financement de biens d'équipement (pour remplacer un équipement vétuste et énergivore : lave-linge, réfrigérateur…) et l'acquisition de matériel économe en énergie
- une démarche d'entrée dans un nouveau logement moins énergivore
- des travaux de rénovation énergétique : pour les locataires du parc privé (petits travaux comme la pose d'un régulateur de chauffage) ou pour les propriétaires occupants (isolation des murs, mise aux normes de l'installation électrique, remplacement de la chaudière, des radiateurs…), le cas échéant en complément d'aides Habiter Mieux.

- **Zoom sur les fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie (FSATME)**

Parallèlement aux opérations de réhabilitation lourde, aux montages financiers complexes, des travaux de maîtrise de l'énergie parfois simples permettent aux ménages en difficulté d'améliorer rapidement et à coût réduit le confort et la qualité de leur logement. Isolation thermique, calfeutrage ou remplacement de fenêtres, thermostat d'ambiance programmable, poêle à bois, mise en place d'un chauffage central, lampes à basse consommation, réparation des fuites d'eau… Il existe de multiples possibilités d'intervention qui diminuent les charges et améliorent la qualité de vie. Le confort est amélioré et les coûts des travaux peuvent en partie être amortis par les économies réalisées.

Pour que les ménages défavorisés puissent réaliser ce type de travaux, il existe, dans certains départements, des Fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie (FSATME), gérés le plus souvent par les services du conseil départemental et qui regroupent les financements de différents partenaires. Ces fonds viennent compléter les aides, notamment celles de l'Anah, au titre du programme Habiter Mieux, et prêts existants (notamment ceux de la CAF).

> Toutes les informations sur : www.ademe.fr/expertises/batiment/passer-a-laction/outils-services/fonds-sociaux-daide-travaux-maitrise-lenergie

Fiche n°4 La coordination des partenaires

- **Quelles instances partenariales pour le fonctionnement opérationnel et le pilotage de la plateforme ?**

Plusieurs instances peuvent être mises en place pour le fonctionnement pérenne de la plateforme :

- **la création ou l'utilisation d'une commission existante (type commission FSL) pour l'orientation** :
  - organiser les interventions autour de situations complexes, leur suivi et la recherche de solutions complémentaires au-delà de la première orientation si besoin (cf. modalité 4 de mise en relation avec les partenaires dans la Fiche n°2)

- **une instance de réflexion technique pour répondre aux difficultés rencontrées et renforcer le dispositif** :
  - co-construire des outils en prenant en compte les documents existants
  - travailler sur les pratiques (l'accompagnement aux travaux des personnes âgées, l'argumentaire pour le montage d'un dossier d'insalubrité, la détection des personnes les plus fragiles, les argumentaires pour convaincre les propriétaires bailleurs à réaliser des travaux, etc.)
  - organiser des opérations ponctuelles de sensibilisation
  - mobiliser de nouveaux partenaires, par exemple construire une charte de bonne conduite avec les artisans locaux

- **un comité de pilotage intégrant des décideurs et des élus** pour :
  - aborder les sujets des ressources humaines et financières et l'implication de chaque partenaire dans la plateforme
  - mobiliser régulièrement (par exemple tous les 6 mois) les partenaires autour d'un point d'avancement de la montée en charge de la plateforme, de l'observation des besoins et des perspectives de développement.

Fiche n°5 Le suivi et l'évaluation

- **Pourquoi mettre en place un suivi pérenne de la plateforme et le compléter par une évaluation ponctuelle ?**

Il s'agit d'organiser le pilotage de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique avec un responsable chargé de collecter les données, de les analyser et d'en informer une instance (type comité de pilotage) dont le rôle est de décider des ajustements nécessaires.

- La mise en place d'un suivi interne pérenne (tant que la plateforme est active) permet un suivi individuel des personnes sollicitant la plateforme pour faciliter les orientations, et une analyse globale pour pouvoir ajuster les services notamment en fonction des besoins des usagers.
  - Exemple : tableau de suivi du CCAS de Grenoble*
  - Outil de suivi en cours d'élaboration pour les visites à domicile dans le cadre des SLIME
- Une évaluation complète peut être réalisée de manière ponctuelle, éventuellement conduite par un tiers, afin d'obtenir une vision globale du fonctionnement et de l'impact de la plateforme et de décider de son maintien (ou non) et de ses évolutions.

L'évaluation est utile pour aider à la décision en interne, pour valoriser le projet auprès des partenaires potentiels et pour établir des bilans auprès des financeurs.

L'évaluation peut porter sur trois dimensions de la plateforme :

	Evaluation des **besoins**	Evaluation du **processus, suivi**	Evaluation d'**impact**
Pourquoi évaluer?	Comprendre les objectifs attendus, la population ciblée et les besoins auxquels la plateforme veut répondre > préparer et affiner les services de la plateforme	Comprendre le fonctionnement de la plateforme et les moyens mobilisés > définir des conditions de réussites ou identifier des pistes d'amélioration	Comprendre les réalisations, résultats et impacts de la plateforme pour les personnes concernées > comprendre si la plateforme a les effets désirés
Indicateurs d'évaluation	• Situation familiale et budgétaire, consommation d'énergie, caractéristiques du logement • TEE • Inconfort dans le logement	• Nb et origine des appels, entretiens de diagnostic, nb et types d'orientation • Nb de rdv, VAD, travaux • Délais à chaque étape • Niveau d'implication des partenaires, commissions	Evolution de : • consommation et facture d'énergie et d'eau • RAV et situation budgétaire • température, bien-être dans le logement, santé • sollicitations d'aides (FSL, aides facultatives…)
Méthodes de recueil des données	• Données sur les besoins du territoire *(cf. partie 1.2)* • Personnes accueillies : lors de l'accueil et de l'entretien de diagnostic ; informations transmises par les prescripteurs	• Suivi à chaque étape du processus par l'équipe dédiée à la plateforme • Bilan des actions d'information et de coordination auprès des partenaires	• Suivi des relevés d'énergie et des factures • Entretien / VAD auprès des usagers avant puis 1 an après l'intervention • Suivi des aides
Outils	• Grille d'entretien téléphonique et de diagnostic • Fiche de liaison / détection	• Tableau de suivi des contacts : du premier appel à après l'orientation vers des solutions	• Grilles d'entretien auprès des usagers

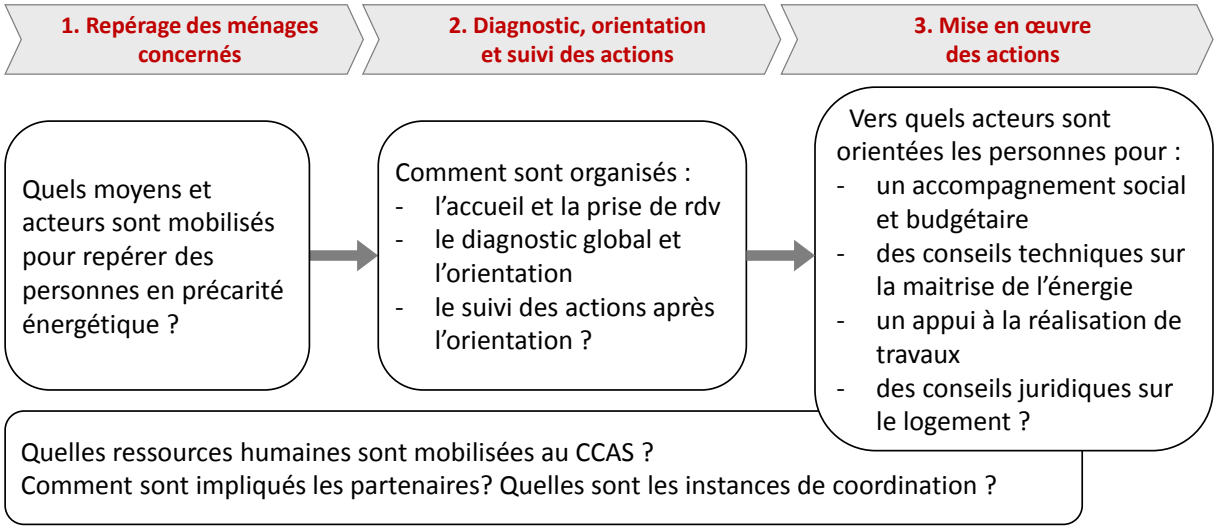
Troisième partie

5 fiches territoriales de retours d'expériences de plateformes de lutte contre la précarité énergétique

Cette partie présente les démarches menées par les cinq CCAS/CIAS porteurs de plateformes de lutte contre la précarité énergétique. Chaque fiche territoriale est organisée en 3 parties :

- **Une première partie sur le contexte local**, avec quelques chiffres clés (issus des Analyses des besoins sociaux, des rapports d'activité des CCAS/CIAS, des diagnostics des PLH, etc.) sur :
  - le territoire et ses habitants
  - les indicateurs de précarité sur le territoire
  - le parc de logements
  - les aides à l'énergie distribués
  - l'équipe du CCAS/CIAS
  - le public accueilli par le CCAS/CIAS.

- **Une deuxième partie sur le fonctionnement de la plateforme locale**, abordant les questions suivantes :



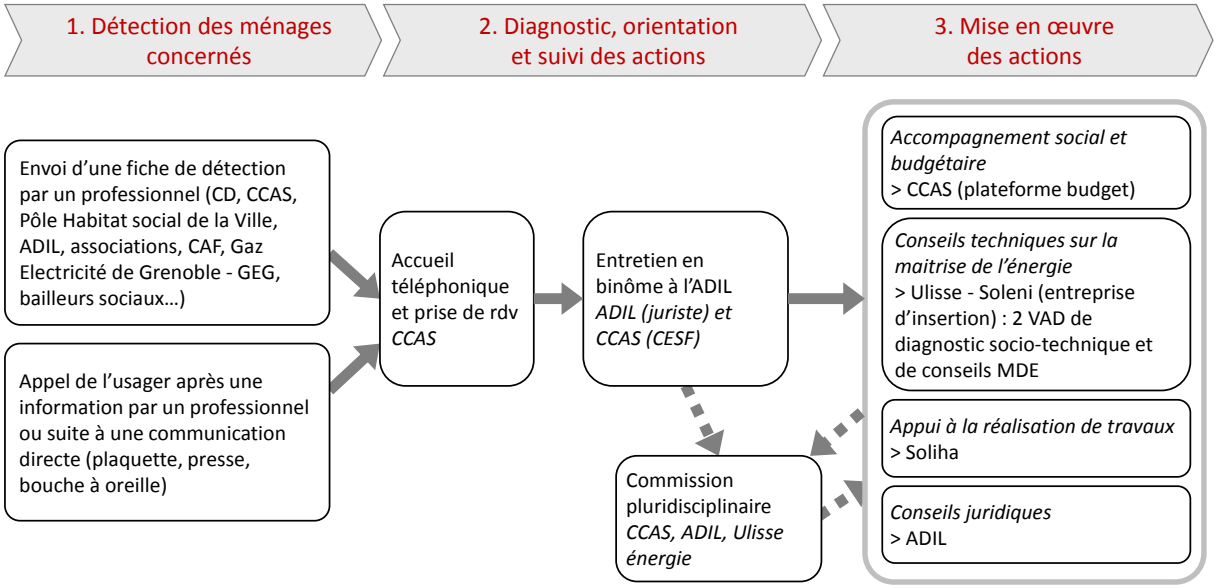
- **Une troisième partie avec un calendrier** présentant les principales étapes de préparation et de lancement de la plateforme et les perspectives.

Fiche n°1 Le CCAS de Grenoble

Le contexte local

CCAS de Grenoble (Isère)	
Territoire et habitants	- 160 000 habitants - La Ville de Grenoble fait partie de Grenoble-Alpes Métropole (437 000 habitants, 49 communes)
Indicateurs de précarité	- Un taux de pauvreté de 18%[3] - 7 861 allocataires du RSA en 2013 (+ 23% par rapport à 2012)
Parc de logements	- 91 294 logements en 2011, dont 96 % d'appartements - Propriétaires occupants : 38 % - Locataires du parc privé : 28% - Locataires du parc social : 22% (18 650 logements sociaux)
Aides à l'énergie	- Pour le CCAS : 133 aides à l'énergie attribuées en 2014 pour un montant global de 33 931€ - 6 293 personnes bénéficiaires de tarifs sociaux en 2014
Organisation du CCAS	- 1474 agents au CCAS fin 2014 - Dans la Direction de l'Intervention et l'Observation Sociales, le Pôle inclusion financière comprend 3 services : microcrédit personnel, plateforme budget (accompagnement budgétaire), plateforme précarité énergétique - Dans le pôle inclusion financière : 5,8 ETP, dont 3,8 CESF, 1 chef de service, 1 en secrétariat
Public accueilli	- 1900 ménages bénéficiaires d'une aide sociale facultative du CCAS en 2014

Le fonctionnement de la plateforme



[3] % de ménages qui perçoivent moins de 60% du revenu médian national (le seuil de pauvreté est de 1 201 € en 2013)

Ressources mobilisées au CCAS

Personnes mobilisées	Fonction	A quelle hauteur ?
Secrétaire	Réception des fiches de détection, prise de rendez-vous, suivi statistique	10%
CESF	Accueil téléphonique, entretien en binôme avec l'ADIL et suivi des dossiers, secrétariat de la commission pluridisciplinaire, suivi statistique	50%
Responsable du pôle inclusion financière	Organisation du service, analyse statistique, animation des commissions pluridisciplinaires, coordination avec les partenaires, évaluation du dispositif	20%
Responsable du service d'aide sociale	Organisation et suivi du dispositif, coordination avec les partenaires	15%
Directeur de l'intervention et de l'observation sociales	Pilotage du dispositif	5%

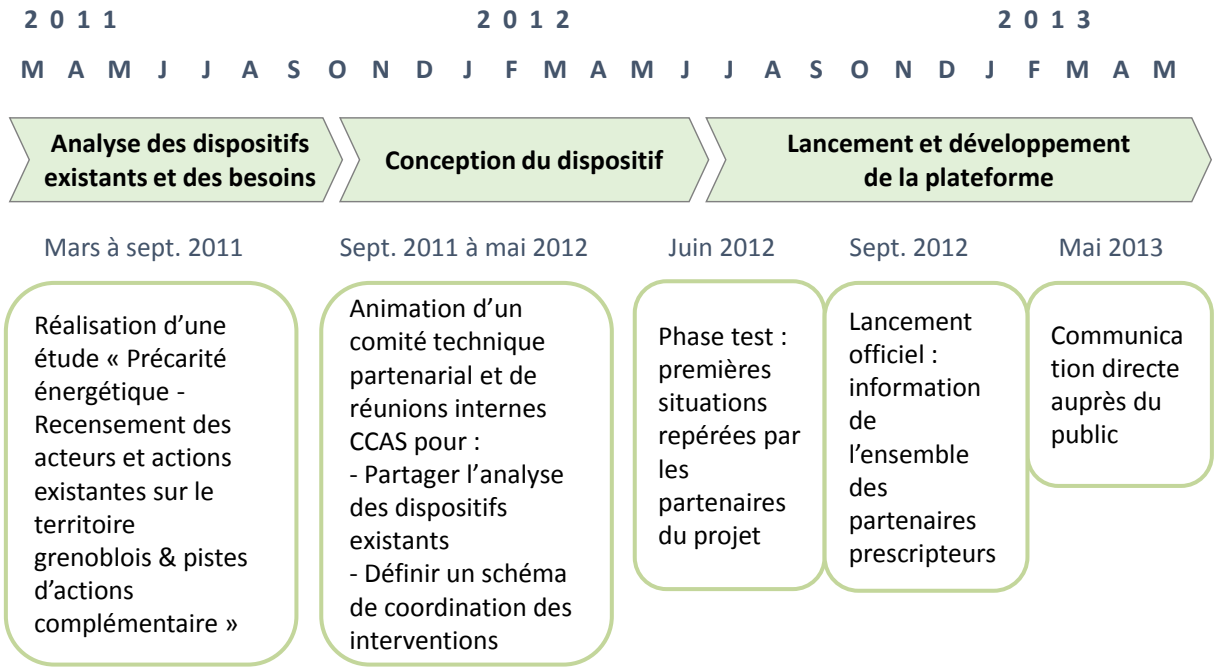
Ressources mobilisées à l'ADIL et à Ulisse Energie (dispositif Soleni)

Personnes mobilisées	Fonction	Modalités de partenariat avec le CCAS
Juriste de l'ADIL	Entretien de diagnostic en binôme avec la CESF du CCAS	Convention de mise à disposition de personnel et de moyens matériels
2 conseillers énergie (en contrat d'insertion) de Soleni	Visites à domicile de diagnostic socio-technique	Contrat de prestation (440€ par diagnostic)

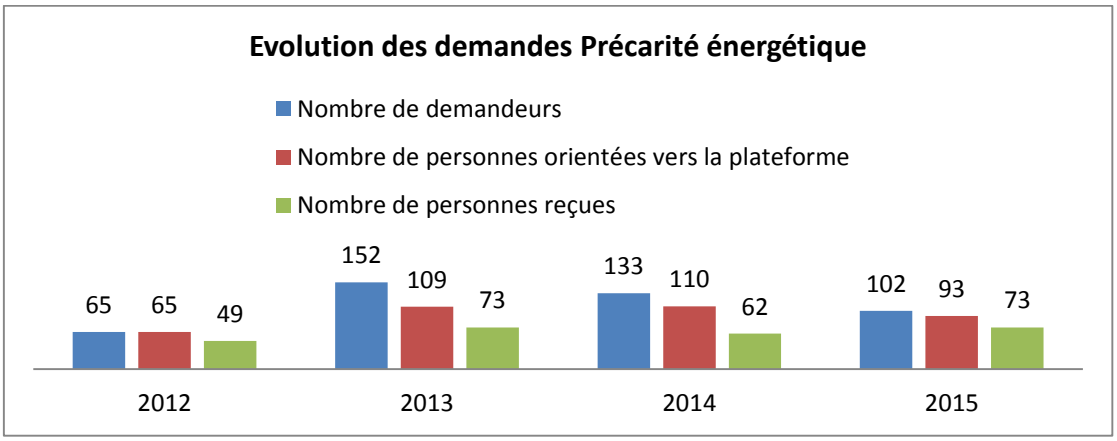
Commissions partenariales

Commission	Objectifs	Participants	Fréquence
Commission pluridisciplinaire	- Etudier des cas individuels : situations complexes, suivi des dossiers et étude des demandes d'aides - Echanger sur le déploiement et les évolutions du dispositif : évolutions réglementaires, rencontres partenariales, actions de communication, échanges de pratiques, etc.	ADIL, CCAS, Ulisse Energie > Techniciens (au démarrage de la plateforme : aussi Département, CAF, PACT)	Mensuelle
Comité technique	- Entériner les orientations du dispositif - Soumettre des perspectives d'évolution - Réaliser une information sur l'actualité des dispositifs en lien avec la plateforme	CCAS, ADIL, Ulisse Energie, Soliha, CAF, Département, fournisseurs d'énergie > Techniciens et cadres	3 fois par an
Comité de pilotage	- Définir la stratégie de développement du dispositif - Fixer et acter les orientations politiques du dispositif	CCAS, Département, Métropole, bailleurs, fournisseurs d'énergie, ADIL, Soliha, CAF > Présidents, DG et cadres	1 fois par an

- **Le calendrier de lancement**



Bilan de juin 2012 à décembre 2015



Actions prévues en 2016

- **Optimiser la coordination du dispositif**
  - Poursuivre un travail de lien avec les bailleurs sociaux dans la recherche de solutions auprès des locataires.
- **Améliorer les canaux de prescription**
  - Communication grand public revisitée et rediffusé aux partenaires (communication plus orientée vers le « grand public » et sur l'axe des économies d'énergie)
  - Renforcer la détection par le fournisseur d'énergie GEG
  - Cibler les allocataires qui font une demande d'aide individuelle pour une facture d'énergie par l'envoi d'un courrier les invitant à prendre contact avec la plateforme
  - Poursuite des partenariats avec AG2R La Mondiale pour cibler leur public allocataire.
- **Mutualiser les interventions avec le Département et la communauté de communes**

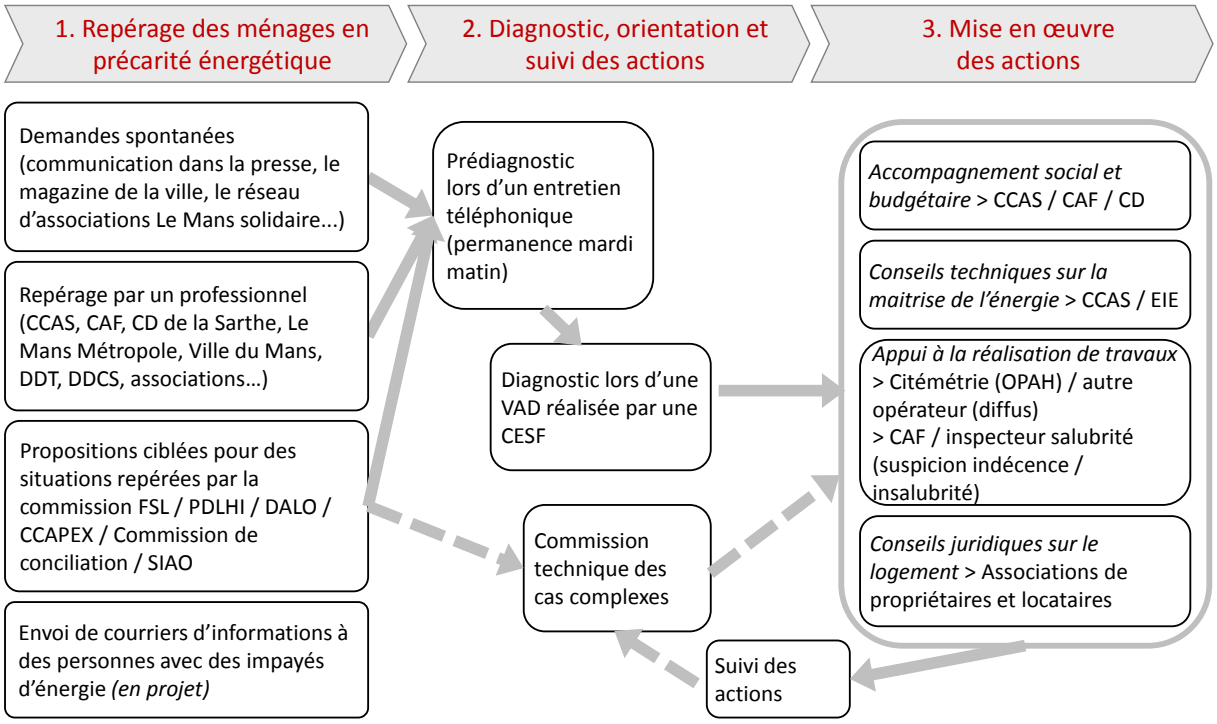
Pour plus d'informations, contact au CCAS de Grenoble :
Florence Guilcher, Responsable du pôle inclusion financière, florence.guilcher@ccas-grenoble.fr

Fiche n°2 Le CCAS du Mans : Pour Agir Energique'Mans

- **Le contexte local**

CCAS du Mans (Sarthe)	
Territoire et habitants	- 143 000 habitants dans la Ville du Mans - soit environ les ¾ de la population de Le Mans Métropole et ¼ de la population du département de la Sarthe
Indicateurs de précarité	- 20% des ménages sous le seuil de pauvreté - taux de chômage de 15,3% *(en 2009)*
Parc de logements	- 80 186 logements dont 70 453 résidences principales - Propriétaires occupants : 47% - Locataires du parc privé : 27% - Locataires du parc social : 25% - Un parc privé ancien : 58% du parc de logements construit avant 1978 - Un parc privé énergivore : 51% des locatifs privés classés E-F-G *(données du diagnostic du PLH – 2011)*
Aides à l'énergie	- 1 622 ménages aidés par le FSL énergie en 2014 - 7 409 clients EDF bénéficiant du TPN sur la Ville du Mans (début 2015)
Organisation du CCAS	- La direction Solidarité et accompagnement social du CCAS du Mans est organisée en 3 services : RSA, logement et accompagnement (4 travailleurs sociaux) et aides municipales (9 ETP dont 4 TS) - La plateforme précarité énergétique mobilise des agents des 3 services : 1 CESF du service RSA, 1 CESF du service logement, 2 agents du service aides municipales et la coordinatrice des services logement et aides municipales
Public accueilli	- 1000 personnes par mois reçues pour une demande d'aide municipale - 1900 bénéficiaires du RSA accompagnés par un référent

- **Le fonctionnement de la plateforme**



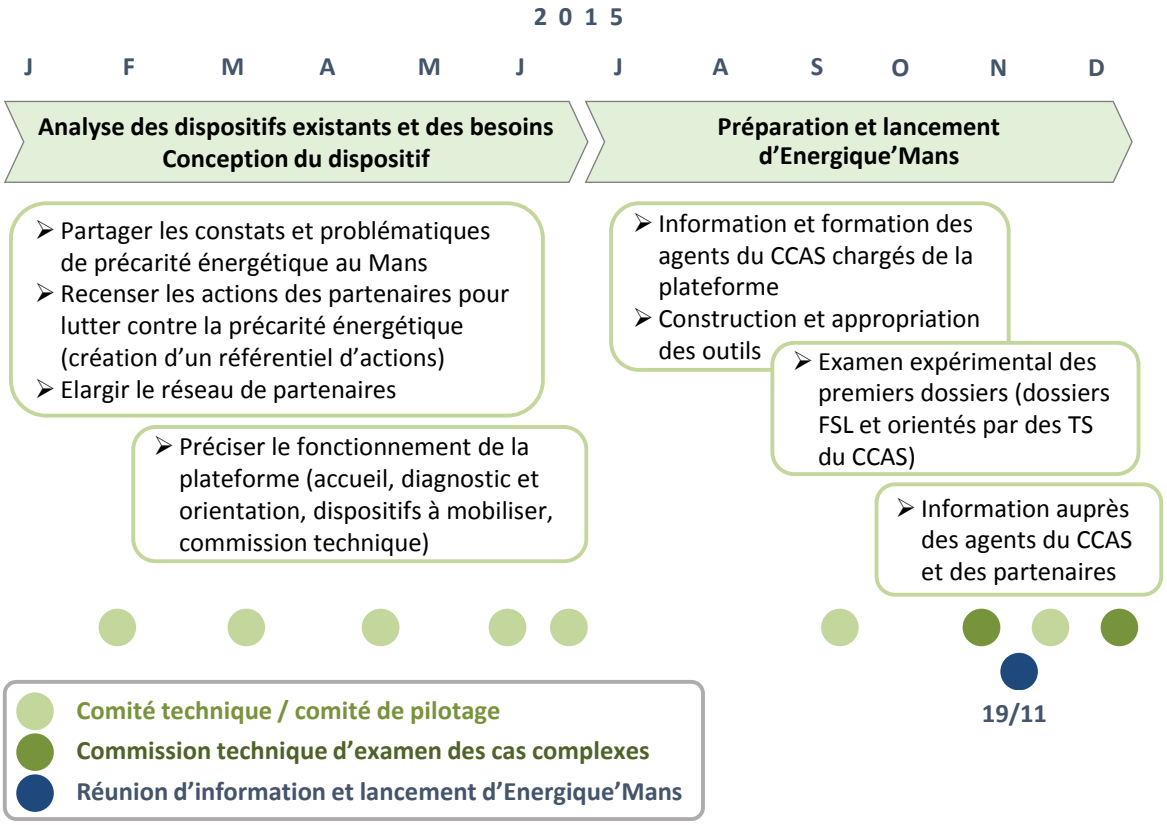
Ressources mobilisées au CCAS

Fonction	Personnes mobilisées	A quelle hauteur ?
Accueil téléphonique et prédiagnostic	2 agents d'accueil	Chacune ½ journée par semaine > 0,2 ETP
Diagnostic et accompagnement sur la maîtrise de l'énergie	2 CESF	Chacune ½ journée par semaine > 0,2 ETP
Animation d'équipe, suivi et commission technique	1 encadrante technique	½ journée par semaine > 0,1 ETP
Pilotage, suivi et animation partenariale	Directrice de la Solidarité et de l'Accompagnement Social	Environ ¼ journée par semaine sur la phase de préparation et lancement, ¼ journée par mois en fonctionnement pérenne

Commissions partenariales

Commission	Objectifs	Participants	Fréquence
Commission technique des cas complexes	Analyser et trouver des solutions pour des situations complexes de personnes contactant la plateforme ou orientées par des partenaires	CCAS, CAF, CD, service habitat de Le Mans Métropole et autres partenaires selon les situations analysées	Mensuelle au lancement de la plateforme, à ajuster par la suite
Comité de pilotage	Partager l'avancement de la montée en charge de la plateforme et d'autres actualités sur les dispositifs liés à la précarité énergétique et réfléchir aux perspectives de développement	CCAS, Le Mans Métropole (service habitat), ARS, CAF, CD, DDCS, DDT, Anah, EDF, EIE (Ansa pendant la phase de préparation et lancement)	Tous les 6 mois (partenaires réunis tous les mois pendant la phase de préparation et lancement)

- **Le calendrier de lancement**



Actions prévues en 2016

- **Organisation de l'équipe interne**
- Formation au diagnostic socio-technique des deux CESF responsable du diagnostic et de l'accompagnement à la maîtrise de l'énergie et formation des agents d'accueil

- **Orientation et accompagnement**
- Lancer un marché pour financer le diagnostic d'un thermicien et l'accompagnement à la réalisation de travaux (dans le diffus : hors secteur OPAH)
- Poursuivre les commissions techniques mensuelles

- **Sensibilisation, repérage et partenariats**
- Poursuivre la communication en interne, en particulier auprès du service gérontologie
- Elargir le réseau de partenaires pour le repérage et l'orientation (UNPI, MDPH, UDAF, Banque de France, etc.)
- Poursuivre la communication auprès des partenaires et du public : impression et diffusion d'un flyer, communication auprès du réseau d'associations Le Mans Solidaire, rencontre avec des associations caritatives
- Etudier les modalités d'exploitation des listes de personnes en impayés transmises par EDF pour le repérage
- Créer un outil de sensibilisation avec EDF et d'information sur Energique'Mans

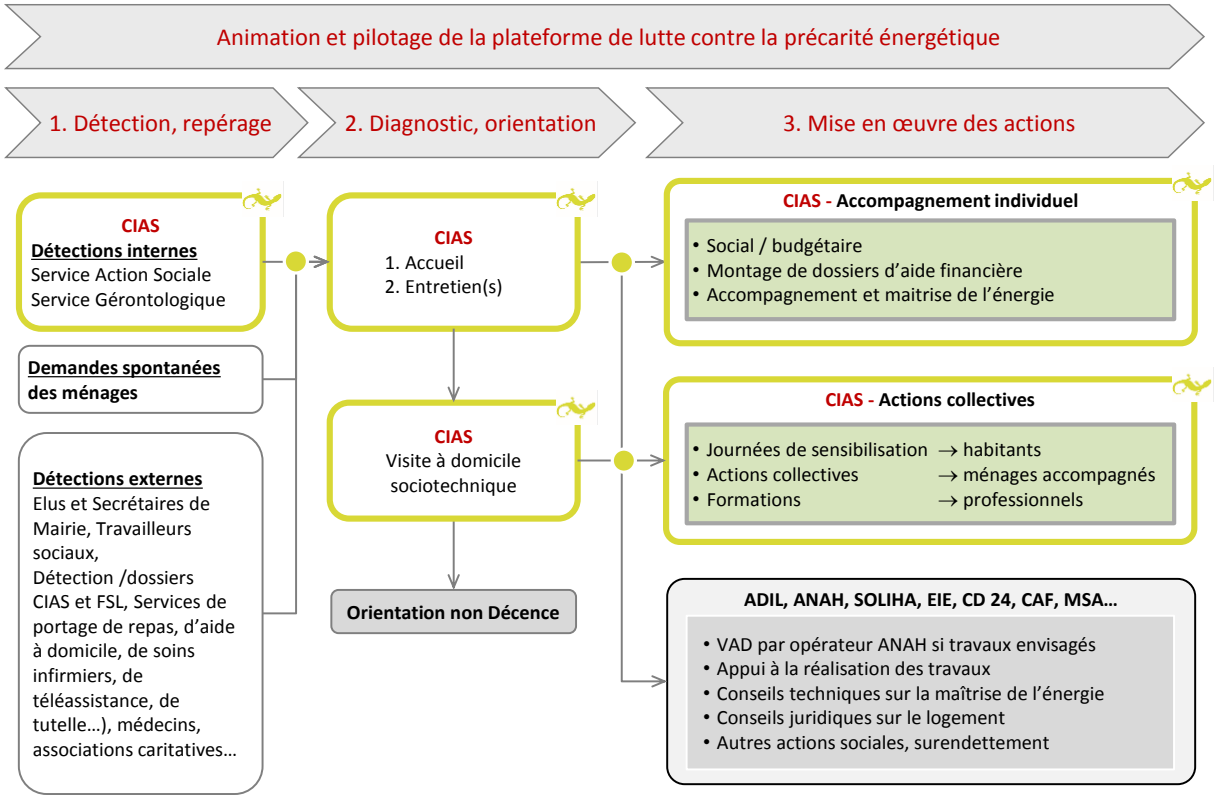
Pour plus d'informations, contact au CCAS du Mans :
Valérie Odillard, Encadrante technique service logement, valerie.odillard@lemans.fr

Fiche n°3 Le CIAS de Sarlat Périgord Noir

Le contexte local

CIAS de Sarlat (Dordogne)	
Territoire et habitants	- Territoire couvert par le CIAS : 13 communes rurales soit 17 576 habitants, dont 10 279 situés sur la commune de Sarlat-la-Canéda - Au niveau du département, 1/3 des habitants ont plus de 60 ans et la moitié de la population est sans activité ou à la retraite
Indicateurs de précarité	- Au niveau du département, la moitié du parc social du département date d'avant 1980 - 15,7% des ménages (29 000) ont un reste à vivre inférieur à 0 €/mois, dont 35 % des jeunes de moins de 25 ans - 55 % de la population à un taux d'effort énergétique (TEE) et mobilité supérieur à 10% dont : 25 % supérieur à 15 % ; 10 % supérieur à 20 % ; 5 % supérieur à 25 %
Parc de logements	- Au niveau du département, 32% de la population est locataire et 2/3 des personnes sont logées dans du collectif. - ¾ du parc est chauffé en individuel à l'électricité ou au gaz.
Aides à l'énergie	- 56 dossiers FSL en 2013 (23 en 2012) - Les aides facultatives du CIAS octroyées pour des impayés d'énergie augmentent de 30% en moyenne chaque année (3 926 € en 2011, 9 308€ en 2014, pour 73 ménages aidés, soit une augmentation de 137 % sur 3 ans) - Ces aides représentent donc en moyenne plus de la moitié des aides facultatives octroyées par le CIAS.
Organisation du CCAS	- Le CIAS compte 12 personnes au siège et 1 équipe de 55 personnes à l'EHPAD. Il est organisé en deux pôles : coordination gérontologique (1 agent admin et 1 TS) et cohésion sociale (2 CESF). - Le CIAS n'est pas chargé de l'instruction du RSA (Conseil Départemental) mais accompagne les bénéficiaires du RSA au même titre que les autres ménages
Public accueilli	- Les 2 CESF du service action sociale ont accompagné 507 foyers en 2015.

Le fonctionnement de la plateforme



Le CIAS de Sarlat articule son action (aides financières, sensibilisation, réhabilitation, formation) avec de nombreux partenaires associatifs ou institutionnels (Conseil départemental, CAF, CAUE, ADIL, Anah, Soliha, CREAQ, ADEME…).
En ce qui concerne les partenaires privés, le CIAS bénéficie de soutiens ou de collaborations lors des actions réalisées par le CIAS (EDF en particulier). A noter que le CIAS de Sarlat et Véolia ont un partenariat depuis 2013 concernant les impayés d'eau : l'entreprise met à disposition 1% de son chiffre d'affaire pour l'aide aux impayés d'eau. 38 ménages ont été aidés en 2014.

Ressources mobilisées au CCAS

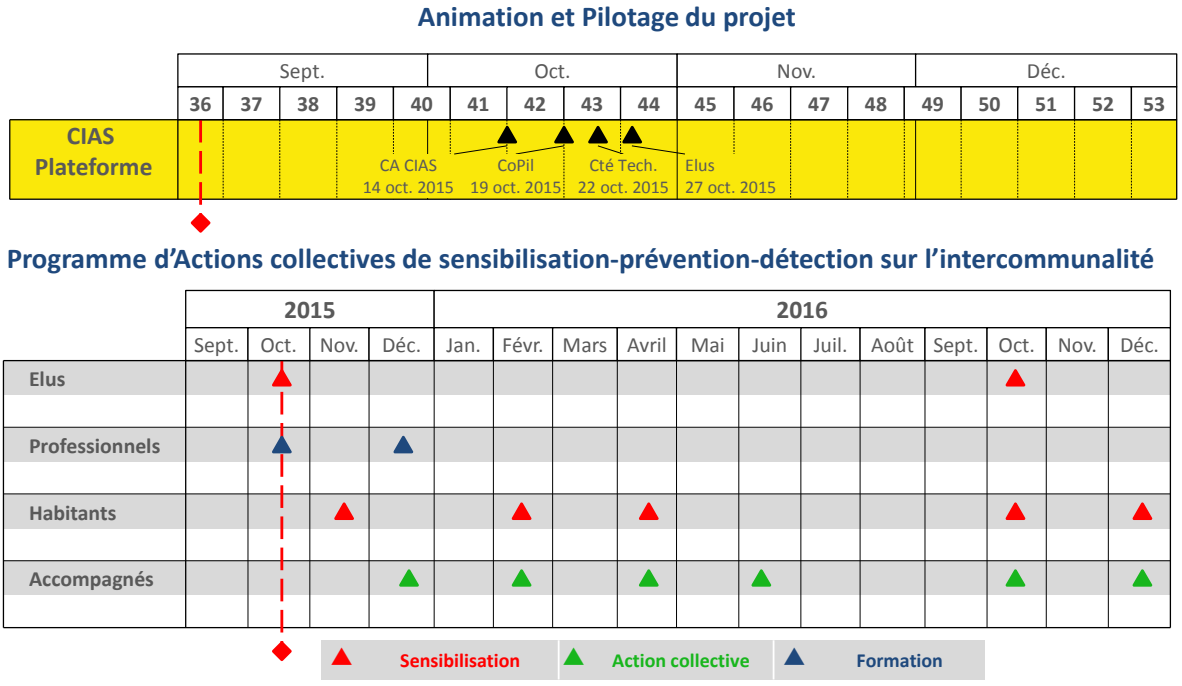
Fonction	Personnes mobilisées	A quelle hauteur ?
Diagnostic (1er entretien – 100 personnes reçues/an en moyenne)	3 agents CIAS qui ont suivi la formation "Précarité énergétique comprendre et agir"	1/10 ETP
Accompagnement (ménages bénéficiant de l'accompagnement avec VAD – 50 personnes/an)	2 agents CIAS (qui devront suivre la formation au diagnostic sociotechnique à domicile, 1er semestre 2016)	1/4 ETP
Animation et pilotage	CESF Directeur CIAS	1/10 ETP
Actions collectives - sensibilisation grand public - sensibilisation groupe spécifique*	CESF	1/10 ETP

*Les groupes spécifiques seront constitués par exemple de personnes bénéficiant déjà d'un suivi au CIAS ou d'autres structures recevant ou accompagnant des publics spécifiques (personnes en situation de handicap psychique vivant en logement autonome, enfants des écoles de la commune, personnes âgées suivies par le service gérontologie dans le cadre du portage ou des activités de loisir, etc.).

Commissions partenariales

Commission	Objectifs	Fréquence
Comité de pilotage (COPIL)	Il a pour vocation de suivre l'avancement du projet de plateforme, de valider les choix stratégiques, de gérer les alertes s'il y en a et d'impulser la dynamique globale du projet.	2 fois/an
Comité technique	Il est chargé du suivi opérationnel du projet, il gère les difficultés rencontrées au fil de l'eau et alerte le COPIL en cas de problème important.	2 fois/an
Commissions liées au logement et professionnels de l'intervention sociale	Il y a 7 commissions sur le département qui peuvent être des relais potentiels en termes de détection des publics, notamment : le Comité local de coordination des aides (COLCA), la Commission départementale d'examen des protocoles de règlement des situations locatives et de prévention des expulsions locatives (CEDPR), la Commission relogement adapté (CORA) et la CCAPEX.	Variable, fonction de la commission
Commission élargie	Composée des élus communautaires, elle permet de s'assurer de l'adhésion des élus au projet et de relayer les informations relatives à la plateforme dans les petites communes.	En fonction de la nécessité à transmettre des informations

- **Le calendrier de lancement**



Le CIAS organisera en partenariat avec les organismes de prévention et de formation :

- Des actions de **sensibilisation** pour les habitants (dans les communes de l'intercommunalité) dont les aidants (proches des bénéficiaires)
- Des **actions collectives** pour les ménages accompagnés par le CIAS ou orientés par les partenaires
- Des stages de **formation** « détection » pour les partenaires intervenants au domicile des ménages
- Des stages de **formation** « action » pour les travailleurs sociaux accompagnants les ménages

Objectifs

Le CIAS de Sarlat s'est fixé comme objectif d'accueillir et d'accompagner environ 50 ménages par an dans le cadre des VAD (en plus de l'accueil et de l'accompagnement des ménages concernant des impayés d'énergie qui ne feront pas l'objet d'une proposition de VAD - demande d'aide financière ponctuelle par exemple).

Principaux résultats obtenus en 2015

- Diagnostic territorial réalisé au cours du 1er semestre,
- Cartographie des principaux acteurs impliqués et des dispositifs d'aide existants,
- Description des processus mis en œuvre dans le cadre du projet de plateforme : détection, diagnostic, mise en œuvre et suivi des actions.
- Un effort important de validation et de communication du projet devant le CA du CIAS, auprès des partenaires puis aux élus (Cf. planning ci-dessus).
- Premier travail de repérage des ménages susceptibles de bénéficier de l'accompagnement de la plateforme (en lien avec le service gérontologie et les AS de secteur) et 1er ménage engagé dans la démarche en décembre (1ère VAD avec émission d'un rapport de visite)
- Action de sensibilisation : exposition, de décembre 2015 à février 2016, au sein du CIAS sur les éco-gestes (en partenariat avec EDF), planification et organisation de deux journées de sensibilisation sur deux communes rurales en mars et avril 2016 (en partenariat avec l'ADIL et SOLIHA).

Actions prévues en 2016

- Formation de 2 agents CIAS au diagnostic sociotechnique à domicile, 1er semestre 2016
- Formation du groupe alerte à la détection des situations de précarité énergétique
- Poursuite des actions collectives et de sensibilisation
- Identifier et solliciter des financements externes
- Si le budget est accordé par la communauté de communes Sarlat-Périgord Noir, acquisition de l'appartement témoin mobile et suivi de la formation associée
- Information des élus et des habitants des communes du CIAS autre que Sarlat

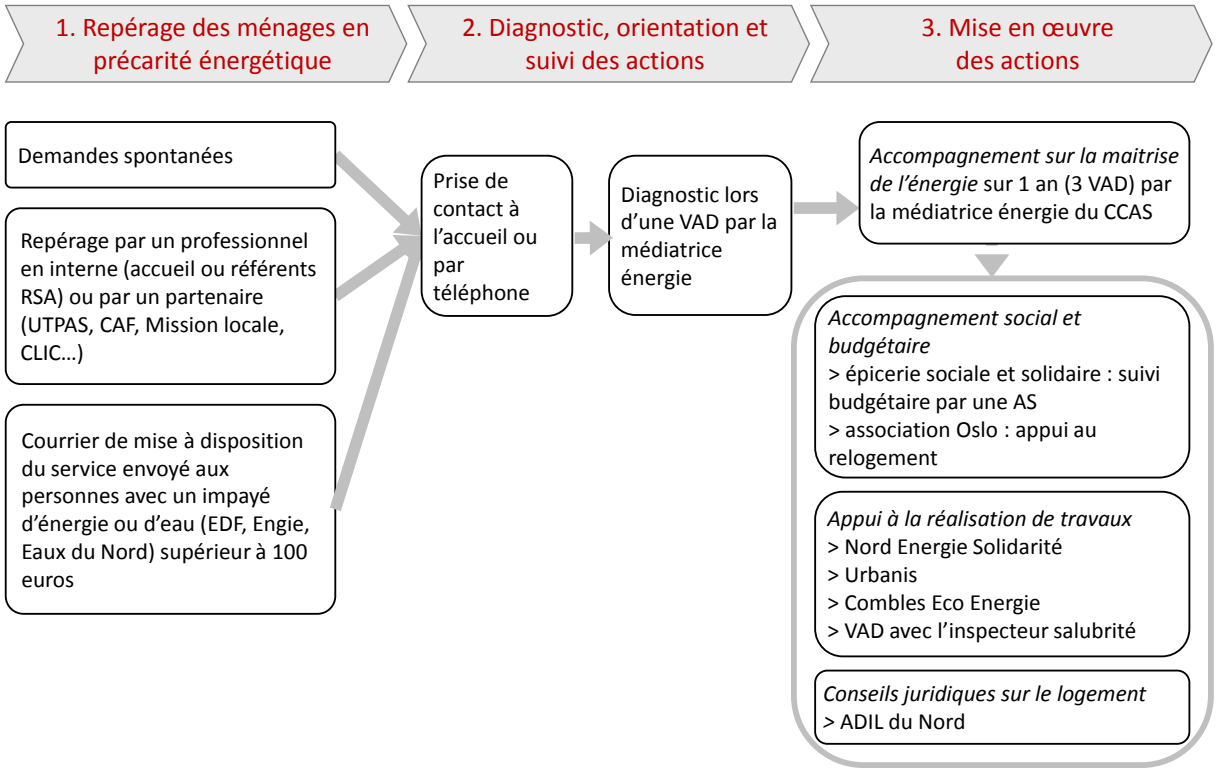
Pour plus d'informations, contact au CIAS de Sarlat Périgord Noir :
Céline Dagnas, Conseillère en économie sociale et familiale, dagnas.celine@mairie-sarlat.fr

Fiche n°4 Le CCAS d'Armentières : l'Action Efficacité Energétique

Le contexte local

CCAS d'Armentières (Nord)	
Territoire et habitants	- 25 000 habitants dans la Ville d'Armentières - Dans la communauté urbaine de Lille Métropole (1 110 000 habitants)
Indicateurs de précarité	- 1601 personnes bénéficiaires du RSA dont 1252 RSA socle (fin 2012) - 25% des ménages sous le seuil de pauvreté (en 2007)
Parc de logements	- 2 461 locataires du parc social (24%) - 3 037 locataires du parc privé (29%) - 4 809 propriétaires occupants (46%) - Parmi les ménages sous le seuil de pauvreté, 36% sont locataires du parc social, 34% locataires du parc privé et 30% propriétaires occupants (en 2009) - 25% de logements potentiellement indignes (11,4% dans Lille Métropole); 38% de ces logements en propriété occupante (en 2007)
Aides à l'énergie	- Demandes de FSL : en 2013, 142 dossiers ont été instruits pour des impayés d'électricité, 104 pour le gaz, 24 pour l'eau.
Organisation du CCAS	- Le CCAS (18 salariés) est organisé en 3 pôles : pôle des services gérontologiques, service de soins infirmiers à domicile et service accueil social, insertion et accompagnement du handicap - Le service accueil social comprend une responsable de service, 2 agents d'accueil, 5 travailleurs sociaux et la médiatrice énergie
Public accueilli	- 9641 personnes accueillies à la permanence d'accueil social (soit 803 personnes par mois) en 2013 - 450 familles secourues tous les mois - 400 bénéficiaires du RSA accompagnés par un référent

Le fonctionnement du service



Ressources mobilisées au CCAS

Fonction	Personnes mobilisées	A quelle hauteur ?
Accueil et information du public	6 agents d'accueil et travailleurs sociaux	0,1 ETP
Diagnostic et accompagnement sur la maîtrise de l'énergie	1 médiatrice efficacité énergétique	0,8 ETP
Animation et suivi	Responsable du Service accueil Insertion et accompagnement du handicap	0,08 ETP

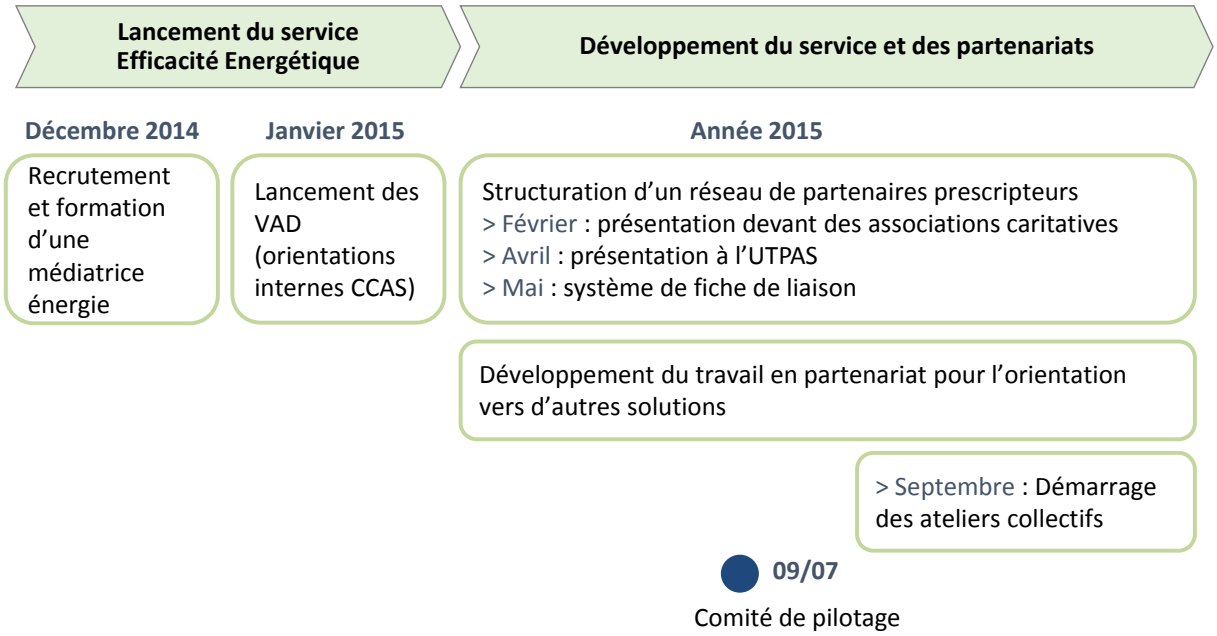
Un comité de pilotage

- Réunissant CCAS (dont directrice et élu), Caf, UTPAS, association Oslo, Urbanis, associations caritatives (Secours catholique et Secours populaire), EDF, service urbanisme et service logement de la ville, épicerie sociale et solidaire (Fondation de France invitée)
- Organisé 1 fois par an

Autre commission

- Dossiers complexes envoyés vers la commission FSL

- **Le calendrier de lancement**



Objectif

30 ménages accompagnés par an

Bilan de l'année 2015

- 750 courriers de mise à disposition envoyés
- 65 courriers de médiation envoyés
- 119 visites à domiciles réalisées
- 45 personnes accompagnées (2 participants aux ateliers collectifs non suivis individuellement)
- 36 familles en cours d'accompagnement (12 familles sorties de l'accompagnement)
- 26 kits d'économie d'énergie distribués

Actions prévues en 2016

- Formation de la médiatrice au diagnostic socio technique (en complément de la formation du CNFPT) fin mars

- Le programme des ateliers collectifs :

- Septembre et décembre 2015 : les écogestes avec EDF
- Octobre 2015 : les droits et devoirs des locataires avec l'ADIL
- Février 2016 : animation avec l'épicerie sociale et solidaire + visite d'un appartement témoin à Lille (animé par la maison de quartier)
- Mars 2016 : les écogestes pour l'eau avec Eaux du Nord

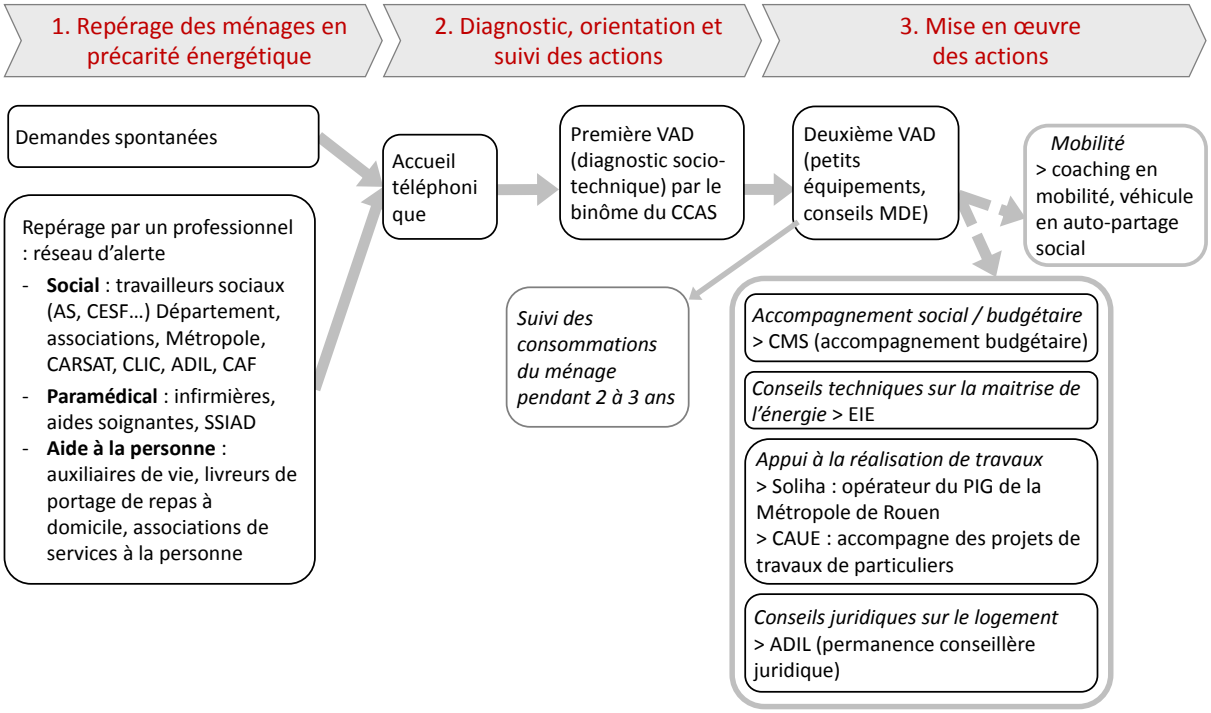
Pour plus d'informations, contacts au CCAS d'Armentières :
Virginie Fauvergue, Responsable Service accueil Insertion et accompagnement du handicap, vfauvergue@ville-armentieres.fr
Mélanie Adriaenssens, Médiatrice énergie, madriaenssens@ville-armentieres.fr

Fiche n°5 Le CCAS de Malaunay : le Service d'Accompagnement à la Maîtrise de l'Energie

Le contexte local

CCAS de Malaunay (Seine-Maritime)	
Territoire et habitants	- 6 000 habitants dans la Ville de Malaunay - Fait partie de la Métropole Rouen Normandie (495 000 habitants)
Indicateurs de précarité	- 182 allocataires du RSA dont 110 RSA socle - Un taux de chômage de 11,5% en 2015 (en augmentation depuis le début de la crise)
Parc de logements	- 65 % de propriétaires occupants - 25,6% de logements sociaux soit 613 logements (en 2013) - Commune périurbaine avec un étalement urbain et une grande part de maisons individuelles : parc de 2500 logements dont 65 % en individuel - Le bâti en centre-ville est ancien et énergivore - Le parc de logements s'est fortement développé entre les années 1960 et 1990 (la population a doublé sur cette période)
Aides à l'énergie	- 46 ménages aidés par le FSL maintien (impayés de loyer, eau, énergie) en 2014 dans la commune
Organisation du CCAS	Le CCAS est constitué de 4 personnes (4 ETP) : - le directeur général des services - le responsable du CCAS (professionnel de l'action sociale) - un travailleur social - un ambassadeur de la transition énergétique.
Public accueilli	Le CCAS de Malaunay a accompagné ou orienté 300 ménages en 2015.

Le fonctionnement du service

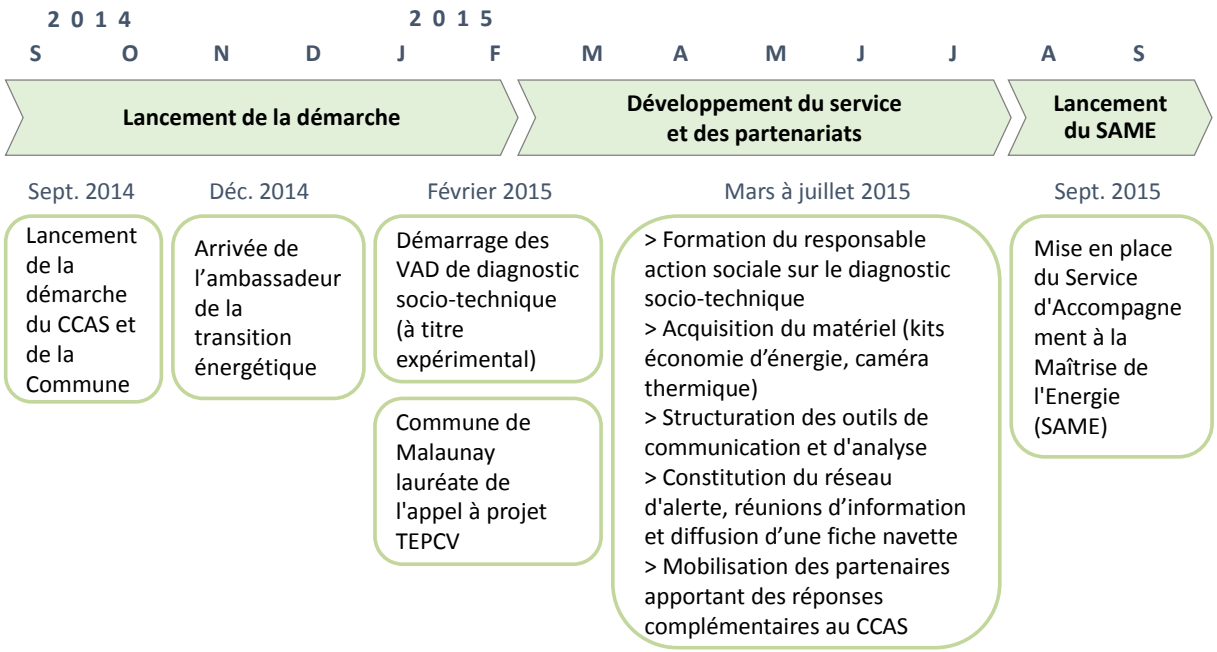


Ressources mobilisées au CCAS

Personnes mobilisées	Fonction	A quelle hauteur ?
Ambassadeur de la transition énergétique	Diagnostic et accompagnement sur la maîtrise de l'énergie	20 jours /an
Responsable du CCAS	Diagnostic et accompagnement, suivi et animation partenariale	25 jours /an
Directeur général des services	Pilotage, suivi et animation partenariale	10 jours /an

Au total environ ¼ ETP (auquel il faut ajouter le coût de gestion : RH, comptabilité, etc.)

- **Le calendrier de lancement**



Actions prévues en 2016

➢ **Communication et sensibilisation**

- Formation des aides à domicile, interventions avec la Croix rouge, intervention auprès de BTS SP3S (Services et prestations des secteurs sanitaire et social) sur la précarité énergétique
- Organisation d'un événement de sensibilisation à la précarité énergétique, à l'occasion de la distribution de 1000 ampoules LED (données par EDF aux territoires TEPCV) auprès d'environ 200 familles susceptibles d'être en précarité énergétique (identifiées par l'épicerie sociale, le FSL, les aide de la Caf…) qui seront informées de la possibilité de bénéficier du service SAME
- Elaboration et diffusion d'un flyer d'information (réalisé avec l'appui d'une agence de communication)
- Poursuite de la mobilisation du réseau d'alerte, en particulier via une rencontre début mars pour présenter un premier bilan, présenter le flyer et aller plus loin dans les partenariats

➢ **Développement du projet**

- Poursuite des échanges avec la Métropole de Rouen pour définir les articulations avec la plateforme de rénovation énergétique en construction (qui prévoit des conventions avec les communes)
- Structuration d'une filière locale autour de la rénovation énergétique avec des artisans pour garantir des prix justes

- Projet de véhicule en auto partage pour répondre à la fois aux questions de précarité énergétique dans le logement et aux difficultés de mobilité (également facteurs d'exclusion) : commande d'une voiture électrique (Zoé) avec l'objectif de lancer le service de voiture en auto-partage en septembre 2016
- Projet de déposer un dossier SLIME (qui ne pouvait pas être mobilisé en 2015 en raison des financements TEPCV incompatibles avec les CEE des SLIME) lors du prochain appel à candidature fin février

Objectif

- 10 ménages accompagnés par an

Bilan à fin 2015

- 5 VAD réalisées de septembre à décembre 2015
- 5 ménages accompagnés

Pour plus d'informations, contacts au CCAS de Malaunay :
Laurent Fussien, Directeur Général des Services et Directeur du CCAS de la commune de Malaunay, fussien.laurent@malaunay.fr
Jérôme Dumont, Responsable action sociale, dumont.jerome@malaunay.fr

Annexes

Annexe 1 - Ressources utiles sur la précarité énergétique

Le site du réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement), avec la possibilité de s'inscrire à la liste de discussion (avec de nombreux échanges mail très riches entre acteurs de la précarité énergétique) et aux newsletters :
www.precarite-energie.org

Le site consacré aux SLIME (qui sera prochainement enrichi d'un Vademecum des SLIME) :
www.cler.org/-Les-SLIME

Le site de l'Observatoire national de la précarité énergétique : onpe.org

Le site de l'ADEME : www.ademe.fr/collectivites-secteur-public/integrer-lenvironnement-domaines-dintervention/lutter-contre-precarite-energetique

Le site de l'Unccas : www.unccas.org/-logement-et-hebergement

Annexe 2 - Participants aux journées de mutualisation

L'Ansa et l'Unccas remercient vivement l'ensemble des participants aux trois journées de mutualisation sur les plateformes précarité énergétique organisées en 2015, qui ont contribué à alimenter cette note.

Ces trois journées avaient pour objectifs de :

- partager les expériences entre les territoires, afin que chacun puisse bénéficier de l'expérience des autres, partager son avancement, les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre et les enseignements,
- aller plus loin dans la réflexion et la valorisation des pratiques locales sur certains points clés de la lutte contre la précarité énergétique et de la mise en œuvre des plateformes :
    - le 23 avril : la communication et le repérage des personnes en précarité énergétique
    - le 24 juin : l'articulation des différents types d'accompagnement des personnes en précarité énergétique (accompagnement social, maîtrise de l'énergie, appui juridique, aide à la rénovation de l'habitat, etc.)
    - le 14 octobre : l'évaluation des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Ces journées ont bénéficié de la participation du CLER pour apporter son expertise et des retours d'expériences des SLIME. Elles ont réuni les 5 CCAS engagés dans des démarches de plateforme précarité énergétique, d'autres CCAS impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique qui ont mis en place un dispositif opérationnel et/ou mènent une réflexion pour renforcer leur action sur ce sujet et d'autres partenaires et intervenants extérieurs en fonction des sujets abordés.

Le tableau suivant liste l'ensemble des personnes qui ont participé à 1, 2 ou aux 3 journées de mutualisation.

Structure	Prénom	Nom	Fonction
ADIL du Nord	Stéphanie	Rau	Responsable de projet
AG2R La Mondiale	Olympe	Pougeoise	Chargée de mission Activités Sociales
ANIL	Roselyne	Conan	Responsable du pôle juridique
ANCB (Association Nationale Compagnons Bâtisseurs)	Rachid	Maziane	Directeur Développement & Innovation
Ansa	Diane	Dalvard	Responsable de projets
Ansa	Laurent	Dordain	Responsable de projets
Ansa	Lise	Marcovici	Responsable de projets
CCAS d'Armentières	Mélanie	Adriaenssens	Médiatrice énergie
CCAS d'Armentières	Virginie	Fauvergue	Responsable Service accueil Insertion et accompagnement du handicap
CCAS de Besançon / UDCCAS du Doubs	Pascale	Vincent	Chargée de Mission Animation des réseaux
Communauté d'agglomération du Grand Besançon	Kevin	Delavelle	Technicien en charge du plan de lutte contre la Précarité Energétique
Communauté d'Agglomération de l'Aéroport du Bourget (Drancy)	Abdeilah	M'Hamdi	Responsable cellule Énergie Ingénieur Énergéticien / Thermicien Division Développement Durable
CCAS de Grenoble	Florence	Guilcher	Responsable du pôle inclusion financière
CCAS de Liffré	Bénédicte	Lambert	Conseillère en Economie Sociale et Familiale
CCAS de Malaunay	Jérôme	Dumont	Responsable action sociale
CCAS de Malaunay	Laurent	Fussien	Directeur Général des Services et Directeur du CCAS de la commune de Malaunay
CCAS de Nanterre	Marie	Blanchet	Responsable du service social logement
CCAS du Mans *(jusqu'en mai 2015)*	Sylviane	Le Joseph	Responsable logement
CCAS du Mans	Valérie	Odillard	Encadrante technique service logement
CCAS du Mans	Pascale	Perez Tregouet	Directrice de la Solidarité et de l'Accompagnement Social
CIAS de Sarlat Périgord Noir	Céline	Dagnas	Conseillère en ESF
CLER	Bouchra	Zeroual	Responsable de projet animation de réseau
Fédération SOLIHA, Solidaires pour l'habitat	Jean-Marc	Prieur	Chargé de Mission logement des personnes défavorisées et précarité énergétique
Improve (ex Planète d'Entrepreneurs)	Mélanie	Ponson	Déléguée Générale
Schneider Electric	Patricia	Benchenna	Foundation programmes & Philanthropy, Director
Bureau d'études sociologiques C.Beslay (BESCB)	Romain	Gournet	Sociologue
SoliNergy *(jusqu'en octobre 2015)*	Charles-Sébastien	François	Coordinateur SoliNergy
SoliNergy	Kaouthar	Zitouni	Chef de projets précarité énergétique
Unccas	Juliette	Boureau	Responsable Politiques de lutte contre les exclusions et accès aux droits
Unccas	Valérie	Guillaumin	Responsable Innovation et Expérimentations sociales

Annexe 3 - Liste des sigles

ADEME Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
ADIL Agence départementale d'information sur le logement
AESF Accompagnement en économie sociale et familiale
ANAH Agence nationale de l'habitat
ARS Agence régionale de santé
ANSA Agence nouvelle des solidarités actives
ASE Aide sociale à l'enfance
ASLL Accompagnement social lié au logement
AVDL Accompagnement vers et dans le logement
CAF Caisse d'allocations familiales
CARSAT Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
CAUE Centre d'architecture d'urbanisme et d'environnement
CCAPEX Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives
CCAS Centre communal d'action sociale
CD Conseil départemental
CEE Certificat d'économie d'énergie
CESF Conseiller en économie sociale et familiale
CIAS Centre intercommunal d'action sociale
CLER ex-Comité de liaison énergies renouvelables. Réseau pour la transition énergétique
CLIC Centre local d'information et de coordination (pour les personnes âgées)
CREAQ Centre régional éco-énergétique d'Aquitaine
CUCS Contrat urbain de cohésion sociale
DDCS Direction départementale de la cohésion sociale
DDT Direction départementale des territoires
EIE Espace Info Energie
FSATME Fond social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie
FSL Fonds de solidarité pour le logement
GEG Gaz Electricité de Grenoble
MASP Mesure d'accompagnement social personnalisé
MDE Maîtrise de l'énergie
MDPH Maison départementale des personnes handicapées
OPAH Opération programmée d'amélioration de l'habitat
PDALHPD Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
PDLHI Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne
PIG Programme d'intérêt général
PIMMS Point information médiation multi services
PLH Plan local de l'habitat
PRIS Point Rénovation Info Services
RAV Reste à vivre
RSA Revenu de solidarité active
RSD Règlement sanitaire départemental
SCHS Service communal d'hygiène et de santé
SLIME Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie
SIAO Service intégré d'accueil et d'orientation
SSIAD Services de soins infirmiers à domicile
TEE Taux d'effort énergétique
TEPCV Territoire à énergie positive pour la croissance verte
TS Travailleur social
UDAF Union départementale des associations familiales
UNCCAS Union nationale des centres communaux d'action sociale
UNPI Union nationale de la propriété immobilière
VAD Visite à domicile