

Action n°11 :

Service SOLENI

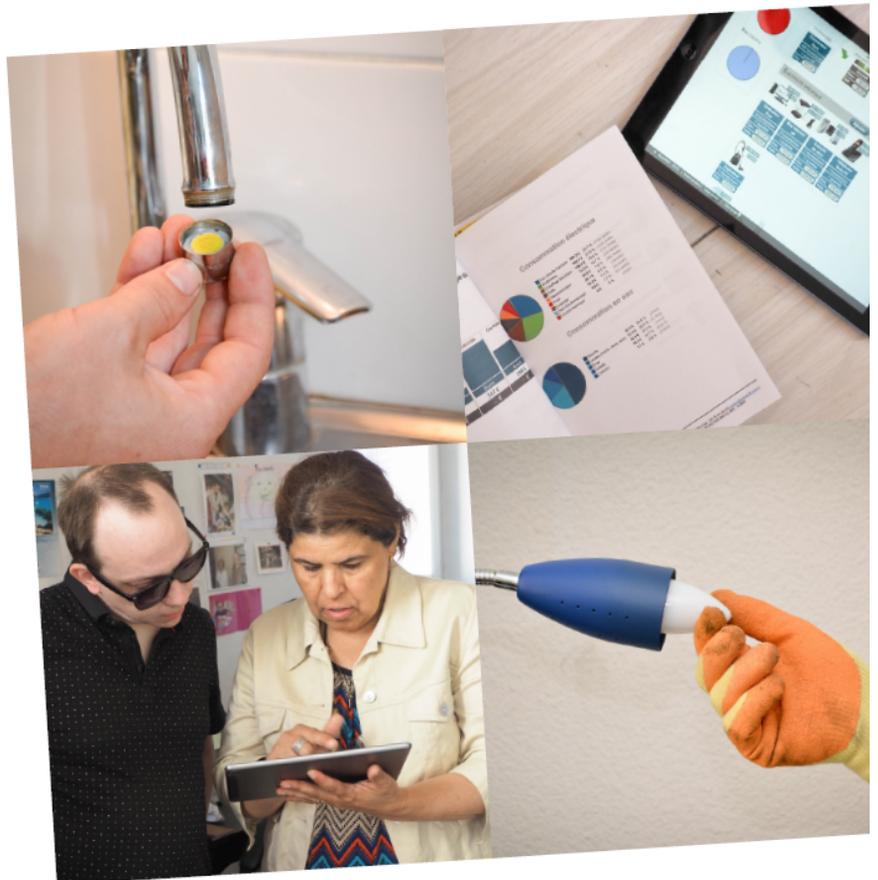
ULISSE Énergie

Sur le statut de tiers de confiance des salariés de SOLENI :
« Les conseillers ne sont « ni travailleurs sociaux, ni bailleurs, ni fournisseur d'énergie ».

**CCAS Grenoble,
GEG, EDF**

« Les conseillers se déplacent, ils peuvent montrer concrètement les choses, constater, installer les équipements »

**Bénéficiaire du service
SOLENI à Grenoble**



Couverture de la plaquette du service SOLENI

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet** : Jean-Jérôme CALVIER, directeur général adjoint, ULISSE Groupe, jjcalvier@ulisse38.com
- **Partenaire** : Stevie RIEDINGER, chargé de projet Mal logement, département de l'Isère



PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



+1 100 ménages accompagnés depuis 2011

+300 ménages accompagnés en 2018



3/ HISTORIQUE

- Le groupe ULISSE est un groupe d'économie solidaire implanté en Isère et actif depuis 1984, regroupant des **structures d'insertion agréées par l'Etat**.
- Le groupe ULISSE favorise **l'accès ou le retour à l'emploi** de personnes engagées dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle.
- Poussé par le sentiment d'un besoin d'accompagnement et par l'intérêt que pourrait représenter l'action de publics en insertion auprès des ménages en situation de précarité énergétique, le groupe a **créé le service SOLENI en 2011**. ULISSE Énergie, l'entreprise d'insertion du Groupe, a été créée en 2014 pour piloter le projet.
- ULISSE Énergie recrute des **salariés en contrats d'insertion** et les forme pour conseiller des ménages en situation de précarité énergétique.

5/ PRESTATIONS

- ULISSE Énergie intervient auprès des ménages repérés et fléchés par ses prescripteurs, en **deux visites d'1h30**.
- La première visite permet de réaliser un **diagnostic sociotechnique**, focalisé sur le bien-être et la manière d'habiter de la personne. Un état des lieux rapide est réalisé (bâti, factures, situation socio-économique, habitudes, etc.) ainsi que des mesures dans le logement (thermomètre, débitmètre, etc.).
- La seconde visite vise à formuler des **conseils personnalisés** aux ménages, réaliser de **petits travaux de confort thermique** (calfeutrage et coupes-froids, réflecteurs de radiateurs, etc.), et installer des **matériels économes** (lampes basse consommation, multiprises avec interrupteurs, etc.).
- Si l'intervention ne suffit pas, SOLENI fait le **lien avec d'autres acteurs, des dispositifs d'aide ou d'intervention**.



2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : ULISSE énergie, entreprise d'insertion du groupe ULISSE.
- Partenaires** :
 - Action sociale** : CCAS
 - Acteurs du territoire** : Département de l'Isère, villes de Saint-Egrève, Crolles, Pôle AlpEn
 - Acteurs de l'immobilier et du bâtiment** : OPAC 38, Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH), Actis
 - Acteurs privés** : EDF, Fondation AG2R La Mondiale, Fondation Schneider Electric, Gaz Electricité de Grenoble



4/ OBJECTIFS

- La démarche de SOLENI est centrée sur la précarité énergétique et vise à :
 - Lutter contre l'exclusion, par ses actions et sa démarche d'insertion.
 - Accompagner et sensibiliser les ménages.
 - Constituer le premier maillon de la chaîne d'accompagnement des ménages en précarité énergétique.
- ULISSE Énergie, structurée en entreprise, vend des prestations de visites auprès de ménages. Ses clients, appelés « **prescripteurs** », sont des collectivités (ex : CCAS de Grenoble, CD38), des fournisseurs d'énergie (EDF, GEG), des bailleurs sociaux (ACTIS, SDH), etc. Ce sont les prescripteurs qui déterminent quels ménages doivent être visités.



6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Les prescripteurs** de SOLENI prennent en charge le repérage et la sélection des ménages faisant l'objet de visites par SOLENI, qui n'intervient donc pas sur ces phases.
- Ainsi, ULISSE Énergie **ne sélectionne pas ni ne prévoit de critères d'éligibilité** pour son action.
- Le bilan de l'action effectuée permet cependant de dégager plusieurs critères : les prestations dans le cadre du service SOLENI portent principalement sur les **passoires énergétiques** et les **situations de précarité énergétique**.



FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Ainsi que le présentent les porteurs de projet, le modèle économique de SOLENI est fondé sur les **bénéfices indirects** qu'il génère pour les prescripteurs : charges réduites de FSL, nombre réduit de contentieux avec les bailleurs, moindre prise en charge par les mutuelles, etc.
- SOLENI dispose de deux sources de financement principales :
 - **70 % de l'activité est financée par le chiffre d'affaires sur les prestations vendues** aux collectivités locales, fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux, etc. Certains marchés fonctionnent par bons de commande.
 - **Les 30 % restants sont financés par les subventions à l'activité d'insertion.**

Informations-clés :



Budget alloué : 220 000 €



Principaux financeurs : CCAS de Grenoble (dont Gaz Electricité de Grenoble), CD38 (dont EDF), ACTIS, SDH



Ressources humaines mobilisées : 9 ETP

- 2 encadrants techniques
- 5 accompagnants en insertion
- Environ 1,8 ETP de fonctions supports mutualisées au sein d'ULISSE

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Il n'y a **pas de montage partenarial en tant que tel** : les relations avec les prescripteurs sont encadrées par des conventions ou des contrats.
- Des **liens constants, informels, sont maintenus avec tous les partenaires du monde de l'habitat et de l'énergie** sur le territoire, sans nécessairement établir de conventions. Ces interactions sont indispensables à une bonne prise en charge des ménages (redirection vers les opérateurs, vers les services administratifs, etc.).
- Les premiers soutiens du dispositif ont été **Gaz Electricité de Grenoble** et le **CCAS de Grenoble**, ainsi que le **Département d'Isère**, qui joue aujourd'hui un rôle majeur parmi les prescripteurs de SOLENI.

Exemple de la prestation pour le CD 38 :



- Un **Comité technique** regroupe le CD38, l'ANAH, la CAF, l'ARS et les villes concernées par les sujets à traiter ; il se réunit chaque mois, et détermine quels ménages vont bénéficier de SOLENI.
- L'action de SOLENI s'articule avec celle de **Soliha, opérateur ANAH sur le territoire.**

9/ RÉSULTATS

- L'association Im-prove a réalisé une **étude d'impact** de SOLENI sur les 118 ménages accompagnés entre juin 2011 et novembre 2013, avec un taux de réponse de 59 % :
- Les ménages sont globalement très satisfaits, avec une **note moyenne de satisfaction de 7,7/10** :
 - **84 %** déclarent faire **confiance** aux conseillers SOLENI
 - **65 %** des ménages affirment **mieux gérer leurs dépenses d'eau et d'énergie**
 - **87 %** déclarent appliquer tout ou partie de ces conseils
 - **50 %** des familles disent se sentir **mieux dans leur logement** aujourd'hui

Chiffres-clés :

- **1 000 ménages** accompagnés depuis 2011 ;
- Les ménages ont été fléchés par :
 - Les **CCAS** : 59 % ;
 - Les **fournisseurs d'énergie** et **bailleurs sociaux** : 21 % ;
 - Le **Conseil Départemental** : 20 % ;
 - La **Communauté de communes du Grésivaudan** : 3%.
- L'accompagnement a permis, au global :
 - **30 % d'économies d'eau** ;
 - **15 % d'économies d'énergie.**



RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :

<https://www.ulisse38.com/10227-maitrise-de-lenergie.htm>

CLÉS DE SUCCES

- Le service se positionne comme l'un des maillons d'une chaîne, permettant un **travail en bonne intelligence avec l'amont (repérage) et l'aval (opérateurs)**, sans confusion des rôles de chaque partie prenante. L'intervention de SOLENI est **complémentaire avec celles d'autres acteurs comme Soliha**. Dans le cadre du contrat avec le CD 38 par exemple, Soliha centre son action sur le bâti et SOLENI sur les usages au sein du logement.
- Le modèle économique de SOLENI est à l'équilibre, et ne dépend pas de subventions publiques.
- La **gratuité du service pour les ménages**, indispensable, est également une force du dispositif.
- L'impact de SOLENI est **efficace à deux titres** : par l'accompagnement de ménages en situation de précarité énergétique, et par l'insertion des salariés d'ULISSE énergie, qui présentent un fort taux de retour à l'emploi.
- Les visites réalisées par des personnes en démarche d'insertion permettent d'établir une **réelle relation de pair-à-pair, de tiers de confiance**, qui aident les ménages à avoir confiance dans les conseillers.
- L'équipe de SOLENI a su faire preuve **d'adaptation face aux besoins de ses partenaires** : clarté des diagnostics, comptes-rendus réguliers aux prescripteurs sur les visites effectuées, etc.

FAIBLESSES / LIMITES

- Il est parfois **complexe de mobiliser les travailleurs sociaux**, au sein des structures prescriptrices, pour repérer les ménages pouvant bénéficier de visites, notamment en lien avec le **turn-over élevé** qui affecte le travail social. Dans certains marchés à bons de commande, trop peu de ménages sont fléchés à SOLENI pour atteindre ses objectifs. Ainsi, des réunions de présentation régulières du dispositif doivent être organisées.
- Lors du lancement du projet, les **attentes des prescripteurs n'étaient pas toujours satisfaites**, notamment sur les comptes-rendus de l'activité insuffisamment réguliers. Cependant, le dispositif a su faire ses preuves et s'améliorer sur ses points faibles.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité :
 - Selon ULISSE Énergie et le Conseil Départemental de l'Isère, la réussite de SOLENI ne tient pas nécessairement à des spécificités locales, et pourrait donc **tout à fait être répliquable**.
 - L'**Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)** a par ailleurs identifié le dispositif dans son **accélérateur d'innovation sociale** pour l'accès à l'emploi des chômeurs de longue durée.
- Conditions de répliquabilité : la **pluralité des acteurs impliqués** sur ces thématiques impose de consacrer beaucoup de temps à **identifier les acteurs intervenant au niveau local et à les convaincre de l'intérêt de la démarche**.

ÉVOLUTION

- ULISSE énergie a déjà essaimé :
 - Aujourd'hui, ULISSE Énergie travaille avec **deux sous-traitants en Nord et Centre-Isère**.
 - ULISSE Énergie travaille par ailleurs depuis mars 2018 sur un **essaimage en-dehors du département**, pour l'instant plutôt sur les départements limitrophes.
- Certains prescripteurs, à l'image du CD 38, souhaitent une **montée en puissance du service SOLENI** dans les années à venir. Ainsi, le CD 38 a inclus le service dans son nouveau PIG, afin de systématiser son action.
- Une montée en charge de l'action du département *via* le PIG intégrant notamment l'ensemble des CCAS voire des bailleurs sociaux, pourrait permettre de systématiser une gestion administrative pour l'instant complexe.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

Compte-tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à ce sujet :

- Une **bonne entente avec des parties prenantes** est indispensable en amont du déploiement, afin de faire connaître le service et de clarifier son rôle auprès des autres acteurs de la chaîne de l'accompagnement.
- Une **bonne communication, répétée**, est également nécessaire auprès des « premiers prescripteurs », à savoir les travailleurs sociaux, qui constituent le facteur clé qui pourra déterminer le succès ou non du dispositif.
- Une forme de **mutualisation des prescriptions** pourrait être envisagée, fonctionnant par une sorte de « pot commun », afin d'éviter à la structure porteuse de devoir jongler avec différents processus et attentes selon les prescripteurs.