

Atelier 4 : Réaliser des diagnostics sociotechniques

Cet atelier a permis de travailler sur le métier de chargé de visite et l'activité d'intervention au domicile de ménages en précarité énergétique. Cette activité peut viser des objectifs différents :

- diagnostic sociotechnique
- conseil médical en environnement intérieur
- suivi des consommations énergétiques

Malgré les différences dans les modalités et objectifs de l'intervention à domicile, les participants ont échangé sur les activités réalisées, les partenaires et outils mobilisés, les bonnes pratiques et les points de blocages à chaque étape de la visite (avant, pendant, après). Ils ont ensuite pu approfondir certaines bonnes pratiques et développer trois points de blocages pour identifier des solutions.

Participants :

La plupart des participants étaient des chargés de visites, réalisant des diagnostics sociotechniques auprès de ménages en précarité énergétique ou des visites partageant des caractéristiques similaires. Il y avait également trois Conseillers médicaux en environnement intérieur (CMEI). Une partie d'entre eux étaient impliqués dans des dispositifs de type SLIME. Certains participants étaient impliqués dans la coordination de dispositifs impliquant des visites à domicile (structures d'insertion et de lutte contre la PE, programme MAGE).

Animé par Bouchra Zeroual et Léo Pardo (CLER, coordination et animation du [programme SLIME](#) de lutte contre la précarité énergétique)

Comment décrivez-vous votre activité ?

Conseiller technique	Chargé de visite SLIME	Ecodiagnostiqueur	Accompagnateur énergie	Chargé de mission/projets précarité énergétique
Conseiller info-énergie				
Chargé de l'information du public	Conseiller énergie		Conseiller médical en environnement intérieur	
Encadrante technique				

	Avant la visite	Pendant la visite	Après la visite
Quelles activités réalisez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> - j'organise le repérage - j'étudie la fiche repérage du ménage - je regarde les documents joints (consommation, etc.) - je prends un rendez-vous téléphonique - j'appelle le ménage et je re-contextualise la demande de visite - j'invite le ménage à préparer les documents nécessaires (factures, travaux, plans...) - je décris la visite (objectifs, déroulé, durée...) et je m'assure que cela correspond au besoin - je m'assure de l'adhésion du ménage à la démarche - je vérifie que le ménage correspond aux critères de ressources - je contacte le travailleur social pour savoir s'il souhaite être présent - si difficultés de compréhension, je m'assure de la présence d'un traducteur/médiateur - je confirme la prise de rendez-vous par courrier - je reconfirme la visite par téléphone 48h avant - je prépare le dossier (documents à signer...) - je prépare un pré-rapport en lien avec l'objet de la demande (activité spécifique : SOLIHA) 	Non traité	Non traité

	Avant la visite	Pendant la visite	Après la visite
Quels partenaires sont mobilisés ?	<ul style="list-style-type: none"> - Donneurs d'alerte - Conseil départemental - CCAS - Médecins - Bailleurs sociaux - Fournisseurs d'énergie - Espaces Info Energie (EIE) - Associations caritatives (Restos du cœur...) - Associations de quartier - Centres sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspecteurs de salubrité - Conseillers médicaux en environnement intérieur (CMEI) - CCAS - Centres médico-sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs relais - SOLIHA - Bailleurs - Assistants sociaux - ADIL - ARS - ANAH - EDF (Pôle solidarités) / ENGIE - DDT - Réseaux de santé mentale

	Avant la visite	Pendant la visite	Après la visite
Outils et ressources utilisés	<ul style="list-style-type: none"> - formation au diagnostic sociotechnique - téléphone, agenda - outils de suivi (ex : Trello) - dossier papier - matériel et documents distribués à préparer - fiches explicatives de la visite destinées aux acteurs sociaux - Google Maps / GPS - demande d'intervention médicale type (CMEI) 	<ul style="list-style-type: none"> - support du rapport - appareils de mesure (CO₂, température, débit d'eau, wattmètre, mètre) - fiches animation et sensibilisation - matériel à installer à domicile - plaquettes sur des thématiques spécifiques - appareil photo - tablette - SoliDiag / applications 	<ul style="list-style-type: none"> - SoliDiag - tableau de bord de suivi régional - tableurs calculs eau/énergie - rapports de visite

	Avant la visite	Pendant la visite	Après la visite
Les bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> - bien re-contextualiser avant la visite - être à l'écoute (attentes, difficultés...) - prévenir qu'on rentrera dans l'intimité / chez soi - avoir une bonne relation avec la personne qui repère le ménage 	<ul style="list-style-type: none"> - se présenter et rassurer - établir la relation de confiance - être à deux - être en binôme complémentaire (social et technique) - être à l'écoute (attentes, difficultés...) - pas de jugement ni de préjugé - adapter le discours à la personne - prendre le temps - visiter toutes les pièces - placer la personne au centre du changement - faire participer la personne à l'installation du matériel - faire reformuler les préconisations à l'issue de la visite 	<ul style="list-style-type: none"> - vérifier les informations que la personne accepte de communiquer au travailleur social, à l'acteur relais - proposer un suivi (consommations, écogestes...)

	Avant la visite	Pendant la visite	Après la visite
J'ai testé, ça n'a pas fonctionné	<ul style="list-style-type: none"> - avancer sans les acteurs de terrain, ou avec une collectivité peu porteuse - travailler sans cadre - réaliser des visites obligatoires dans le cadre du FSL - réaliser des visites préconisées par un acteur sans l'accord du ménage 	<ul style="list-style-type: none"> - mesures et fourniture d'équipements sans accompagnement - dépasser les conditions posées lors de la prise de contact avec le ménage - intervenir avec des attentes divergentes de celles du ménage - pousser le ménage à changer son comportement - proposer une visite trop longue pour le ménage - tout faire en une seule visite - faire des préconisations et orienter le ménage lors de visites à domicile sans recul 	<ul style="list-style-type: none"> - persuader certains bailleurs - mettre trop de temps pour envoyer le rapport - réaliser des évaluations d'économies d'énergie (en € et en kWh) parce que demandées par le financeur.

Echanges sur les bonnes recettes :

Est-ce qu'il y a un temps d'intervention idéal ?

- plusieurs modalités d'intervention (nombre de visites, durée...)
- les visites doivent faire moins de 2h30 (attention, intérêt du ménage), certains préconisent 1h30 maximum, quitte à revenir pour poursuivre le travail
- la durée peut aussi dépendre du ressenti (point à partir duquel le ménage n'est plus réceptif)
- la durée va dépendre de la personne, de la taille du logement et des problématiques rencontrées
- la pose des équipements peut prendre du temps (ex : réglage de programmeurs), intérêt d'intervenir en deux visites ou en binôme
- il faut aborder les points les plus importants du diagnostic en premier (surtout lorsqu'il n'y a pas de seconde visite)

- pour les CMEI : les visites peuvent durer plus longtemps.

Echanges sur les points de blocages, « j'ai testé ça n'a pas fonctionné » :

1. Attentes du ménage différentes des modalités de la visite :

- Parfois les donneurs d'alerte (notamment travailleurs sociaux - TS) n'identifient pas bien ce que propose l'intervention à domicile, vont surprendre la visite au ménage.
- Parfois les donneurs d'alerte envoient les ménages vers l'intervention à domicile, même s'ils savent que ce n'est pas adapté, pour proposer quelque chose.
- Intervention sans que le ménage soit volontaire (ex : obligatoire pour le FSL)

Solutions :

- ⇒ Bien communiquer les modalités de la visite à domicile au donneur d'alerte.
- ⇒ Être vigilant par rapport aux formulations du ménage concernant la visite.
- ⇒ Travail de qualification en amont de la visite (ex : par l'animation SLIME). Appel du ménage, éventuellement du TS qui le suit (cf. bonnes pratiques).

2. Faire adopter un comportement au ménage (économe en énergie ou sanitaire)

- Ancrage culturel ou familial
- Pas de chiffre probant (« réaliser 11€ d'économies » n'est pas un message convaincant pour le ménage)
- L'adoption de tel comportement est l'objectif du technicien
- L'objectif du ménage sera d'avoir un meilleur confort (pas de mettre un mousseur ni de fermer la porte la journée).
- Le ménage n'est pas forcément dans cette optique

Solutions :

- ⇒ Faire adopter n'est pas la bonne posture, le chargé de visite est là pour proposer, discuter.
- ⇒ Adapter le discours (ex : santé, la santé de l'enfant parlera beaucoup plus à un parent).
- ⇒ Parler de bien-être, de santé et de confort, et non d'économies financières.
- ⇒ Privilégier le discours et les actions pour favoriser l'accès au confort, à l'énergie. Un ménage en PE est souvent déjà très économe et peut recevoir avec violence l'injonction de rationaliser sa consommation énergétique
- ⇒ Commencer par ce qui présente le plus gros potentiel d'économie et demande le moins d'efforts
- ⇒ S'appuyer sur des changements de contextes pour le ménage (post-travaux, emménagement).
- ⇒ Utiliser les connaissances de la psychologie sociale. 6 étapes du changement (cf. Document de l'ADEME)
- ⇒ Recevoir une visite chez soi pour se mettre dans la posture d'un ménage.

3. Différence entre les indicateurs demandés par le financeur et les indicateurs qui seraient pertinents

Les financeurs vont essentiellement s'intéresser aux :

- Économies d'énergie
- Nombre de ménages visités
- Sortie des demandes d'aides / impayés
- Nombre de travaux déclenchés
- Satisfaction du service
- Visites réalisées sur un secteur particulier

La poursuite de ces indicateurs (notamment les économies d'énergie) ne permet pas au chargé de visite de répondre aux besoins des ménages.

- ⇒ Plus qu'une estimation des économies d'énergie, le retour des travailleurs sociaux sur ce que la visite a apporté au ménage, sur ce qui a changé dans leur travail avec lui, peut être pertinent pour évaluer l'impact de la visite.