

Processus de pré visites – contexte covid-19

1^{er} phase : Lien partenaires pour récupération de documents :

- Factures et régularisations auprès des fournisseurs partenaires (EDF, GEG)
- Données des familles auprès des AS, suite à pré sélection de leur part des familles auprès de qui réaliser une pré visite à distance

2^{ème} phase: Confirmation auprès des familles de l'intérêt de faire la démarche par téléphone et prise de rdv.

- Pour les pré visites 1 demande au ménage de s'entraîner au préalable à relever ses compteurs et de se munir de documents complémentaires nécessaires (factures, relevés de charges etc.)
- Pour les pré visites 2 vérification de la possibilité d'envoi du rapport par mail. Demande de prise de connaissance du rapport en amont via le mail.

Troisième phase :

- Préparation postes de travail, matériel (kit main libre).

Pré-visite 1 (diagnostic) :

Par téléphone ou par visio conférence (whatt's app, signal etc.), 1 conseiller soleni.

- Envoi mail lors de la prise de rdv avec envoi de la grille (ou questionnaire assimilé), si la personne a une boîte mail
- SMS de confirmation du rdv la veille.
- Réalisation d'une partie des éléments du diagnostic de la visite 1 (45 minutes à 1h) :
 - Présentation du contexte
 - Situation ménage
 - Bâti et travaux
 - Chauffage
 - Possibilité de poser des questions sur les équipements en demandant leur âge et les usages inhérents.

Si visio

- Tour des pièces (sauf relevés des débits, températures etc.) avec rapide vérification à faire sur place par la suite

Saisi des éléments sur grille version numérique ou à défaut sur grille papier.

- Travail factures (2 conseillers)

- Demande des factures aux fournisseurs au préalable
- Analyse facture et des consommations de la famille
- e) Saisi sur solidiag de ces premiers éléments.
- f) **Puis visite à domicile** ne comprenant uniquement que les éléments généraux restants et les pièces nécessitant observations et relevés (45 minutes, 2 conseillers). Point de vigilance sur les éléments pré-remplies.
- g) Enfin, finition du diagnostic, relecture et validation

Pré-visite 2

- a) Si possible **envoi du rapport par mail** et demande de prise de connaissance par le ménage en amont d'un rendez-vous téléphone.
- b) Vérification qu'il l'ait bien fait la veille du rdv en même temps que sms de confirmation.
- c) Par **téléphone explication du rapport de visite**, évocation des éco gestes et indication qu'on viendra installer le matériel. (30 minutes, 1 conseiller)
- d) **Puis visite à domicile** (1h, deux conseillers):
 - demande si questions sur le rapport
 - retour sur les éco gestes les plus essentiels
 - installation des petits équipements