



Intervenir à domicile en binôme

Le **conseil départemental du Jura** s'appuie sur un binôme constitué de l'animatrice du SLIME (profil de travailleur social) et d'un conseiller énergie de l'association Ajena, spécialiste des questions de maîtrise de l'énergie dans le logement.

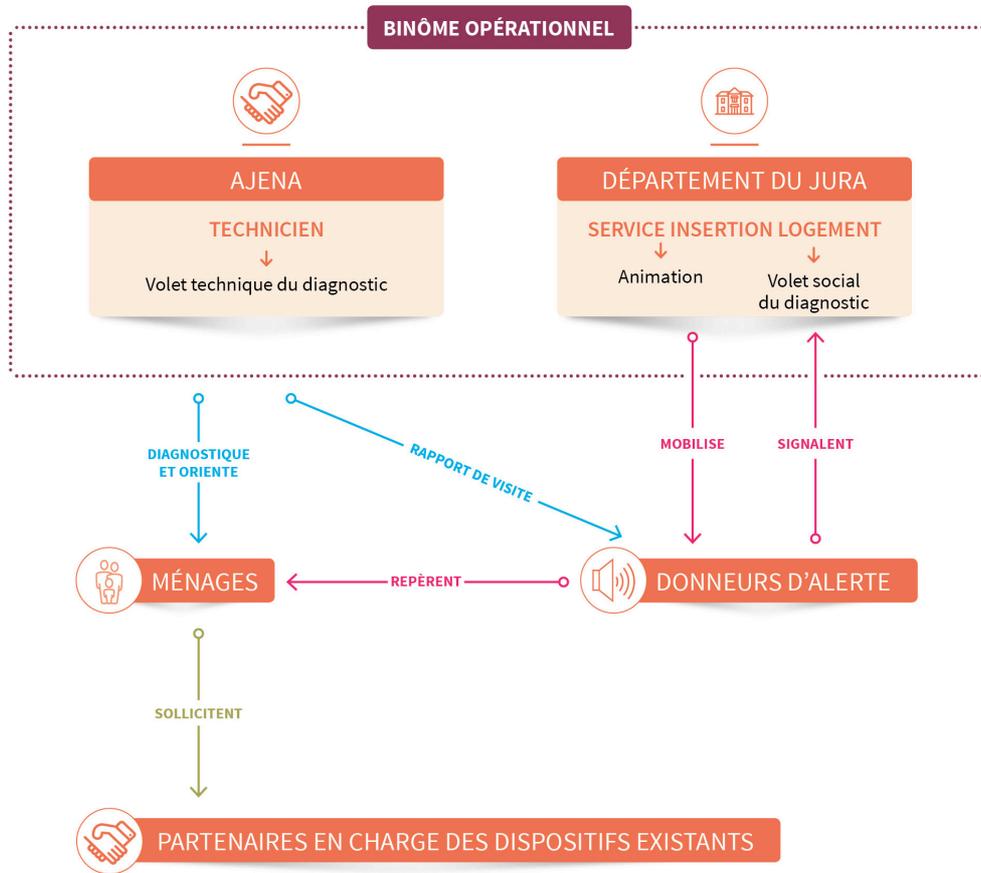
ORIGINES ET CONTEXTE

Le SLIME est mis en place par le conseil départemental du Jura dès 2014 dans le cadre des actions préventives du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD), du plan climat énergie territorial (PCET) et de son agenda 21.

En 2014, le SLIME porte sur l'ensemble du département du Jura. Pour la période 2015-2017, le territoire de mise en œuvre est réduit, car il est difficile pour la collectivité d'atteindre l'objectif de 2 ménages visités pour 1000 sur l'ensemble de la population du département avec seulement un binôme de chargés de visite. Il est décidé de couvrir chaque année la moitié du département. Les services sociaux du département sont organisés en quatre unités territoriales et présents dans les maisons des solidarités. Ainsi, en 2015, le SLIME est mis en œuvre sur deux unités territoriales, celles de Dole et Champagnole, en 2016 sur les unités territoriales de Lons-le-Saunier et Saint-Claude.

Cadre politique	Plan Climat Energie Territorial, Agenda 21, Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
Service	Pôle des Solidarités – Service insertion et action sociale
Budget	492 770 €
Calendrier	Du 1 ^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2017 – 4 ans
Population	116 653 ménages – 260 502 habitants
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	<ul style="list-style-type: none"> - rencontrant des difficultés budgétaires liées aux coûts des fournitures d'énergie et/ou d'eau - en situation d'impayés d'énergie, avec risque de coupure éventuelle - habitant dans un logement énergivore - demandeurs / bénéficiaires d'aides du Fonds de solidarité logement au titre de l'énergie et de la fourniture d'eau
Modalités du diagnostic sociotechnique	Une visite réalisée par un binôme composé d'une travailleuse sociale du conseil départemental animatrice du SLIME et d'un technicien, conseiller énergie de l'AJENA.
Partenaire opérationnel	AJENA, Energie et environnement (diagnostic sociotechnique)
Partenaire financier	Aucun

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



ORIENTATION



REPÉRAGE



COORDINATION



DIAGNOSTIC
SOCIO-TECHNIQUE



AU CAS
PAR CAS

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Les visites à domicile sont réalisées en binôme par une travailleuse sociale du conseil départemental du Jura, animatrice du SLIME, et par un technicien, conseiller info énergie de l'association Ajena.

En amont des visites, **l'animatrice centralise les fiches de demande d'intervention** remplies par les donneurs d'alerte qui ont repéré les ménages. Elle **appelle alors le ménage pour lui réexpliquer le dispositif**, l'échange téléphonique permet de mieux comprendre le problème et ses composantes. A l'issue de cet entretien, une **date de visite est définie** avec le ménage grâce à **l'agenda partagé avec le technicien**. **L'animatrice rédige une fiche de note** contenant la problématique identifiée, ses questionnements éventuels et la date fixée pour la visite, qu'elle transmet, avec la fiche de demande d'intervention, au technicien de l'Ajena.

Avant de mener la visite, le binôme fait un **point rapide sur la situation du ménage et les informations à récolter**. De manière générale, les échanges entre les deux chargés de visite se font de manière informelle, le plus souvent sur les temps de trajet en voiture et par téléphone.

Au cours de la visite, le binôme fait d'abord un premier tour du logement, demande au ménage quels sont les problèmes qu'il rencontre dans son logement. Ensuite, le **technicien de l'Ajena réalise le diagnostic technique** du logement et remplit un formulaire avec les données récoltées. **L'animatrice réalise la partie sociale du diagnostic**. Elle demande des informations sur la situation sociale et financière du ménage (revenus, charges, factures) et saisit les factures dans un tableur informatique.

Après la visite, les deux chargés de visite se concertent pour identifier le plus de solutions possibles aux problèmes rencontrés et chacun rédige sa partie du rapport.

L'animatrice rédige la « **synthèse famille** » et le **technicien** la « **synthèse technique** ». Une relecture croisée des documents permet l'apport de précisions ou d'analyses complémentaires. L'animatrice compile les éléments du compte-rendu qui sera envoyé à la famille et au prescripteur.

Le compte-rendu final est présenté pour validation aux chefs de mission et de service de l'animatrice. Un avis complémentaire peut être émis à ce stade pour compléter les orientations.

La synthèse technique peut également être transmise au bailleur social ou au propriétaire pour indiquer les travaux prioritaires à réaliser dans le logement avec une indication de l'efficacité des travaux sur la performance du logement et les coûts estimés de réalisation.

Enseignement et facteurs de réussite

Le binôme est très important pour la réalisation des visites à domicile. **Les profils technique et social** des chargés de visite **sont complémentaires**.

En tant que **travailleuse sociale**, l'animatrice du SLIME est **plus facilement en lien avec les services et organismes sociaux**. Elle est notamment en contact permanent avec les travailleurs sociaux référents des ménages (en 2014, tous les bénéficiaires du SLIME ont un référent social) à qui elle **transmet les orientations** proposées après les visites. L'animatrice **assure aussi la médiation** entre les bailleurs sociaux ou privés et les ménages locataires.

En tant que **partenaire technique**, l'Ajena apporte son **expertise et ses connaissances du bâti et des usages**. Parfois, le problème rencontré par le ménage est purement technique, et il faut pouvoir bien l'identifier et l'expliquer de manière pédagogique. Le technicien se tient ensuite à la disposition du ménage ou du bailleur pour **l'accompagner dans ses réflexions et ses démarches de réalisation de travaux**.

Le binôme permet d'échanger, d'apporter des éclairages différents sur un même problème et de s'adapter aux situations.

Le portage du dispositif par le conseil départemental donne une légitimité officielle à l'équipe d'intervention, ce qui est un atout dans les échanges avec les bailleurs publics ou privés.

De plus, il y a une **complémentarité homme/femme** au sein du binôme, ce qui **peut constituer un avantage au cours des visites**. Certaines personnes ne vont s'adresser qu'à l'homme (technicien) ou qu'à la femme (animatrice). Lorsqu'un couple est présent lors de la visite, il y a parfois un jeu homme/femme. Le mari s'intéresse plus souvent à la partie technique, tandis que la femme donne les informations concernant la situation sociale et financière. Le fait qu'il y ait deux visiteurs permet que chacun soit écouté. **Un temps de mise en commun et de conclusion est pris en fin de visite.**

Par ailleurs, la présence de **deux chargés de visite permet d'être plus efficace dans les tâches** à accomplir et de **mieux gérer le temps** dans le principe d'une seule visite par ménage. Par exemple, l'animatrice a besoin de trente minutes au calme pour saisir les factures et avoir un premier niveau d'analyse. Le technicien profite de ce temps pour approfondir les aspects techniques ou réaliser des mesures.

De manière générale, il est **important d'avoir des approches diverses** (techniques et sociales) pour les visites à domicile puisque la précarité énergétique est liée à ces deux composantes

L'existence d'une **seule équipe** et les objectifs du SLIME de 2 visites pour 1000 ménages (la seconde année d'opération) présentent l'inconvénient de **limiter la couverture d'un territoire étendu et à dominante rurale.**

Les chargés de visite réalisent également le suivi des orientations et le bilan de l'activité du dispositif. Cette stabilité à l'avantage de garantir la continuité du service et la montée en compétences des chargés de visite. Cette continuité donne des résultats également dans le développement de partenariats nécessaires à l'aboutissement de dossiers complexes.

Perspectives

Le fonctionnement en binôme va perdurer. Les deux chargés de visite ont trouvé une méthode de travail et développé des outils qui leur conviennent.

CONTACTS

Conseil départemental du Jura – Service
Insertion et Action Sociale

Catherine ARBILLAT, chef de service // Magali
DOLLFUS, chef de mission // Armelle CUENOT,
animatrice et chargée de visite

acuenot@jura.fr 03.84.87.42.16

AJENA énergie et environnement

Christophe DALLOZ

cdalloz@ajena.org

03.84.47.81.10