



Accompagner un chargé de visite au delà de sa formation initiale

La **ville de Montfermeil** s'appuie sur Croix-Rouge Insertion Logiscité pour l'animation, la réalisation des diagnostics sociotechniques et la montée en expertise des ambassadeurs de l'efficacité énergétique recrutés par la collectivité.

ORIGINES ET CONTEXTE

La ville de Montfermeil est fortement engagée sur les questions de transition énergétique et a fait de la lutte contre la précarité énergétique une de ses priorités d'actions. Dans cet objectif, une direction transition énergétique a été mise en place en décembre 2013. Elle est constituée de deux agents, la directrice chargée de l'animation du SLIME et son adjointe chargée de la réalisation des visites à domicile.

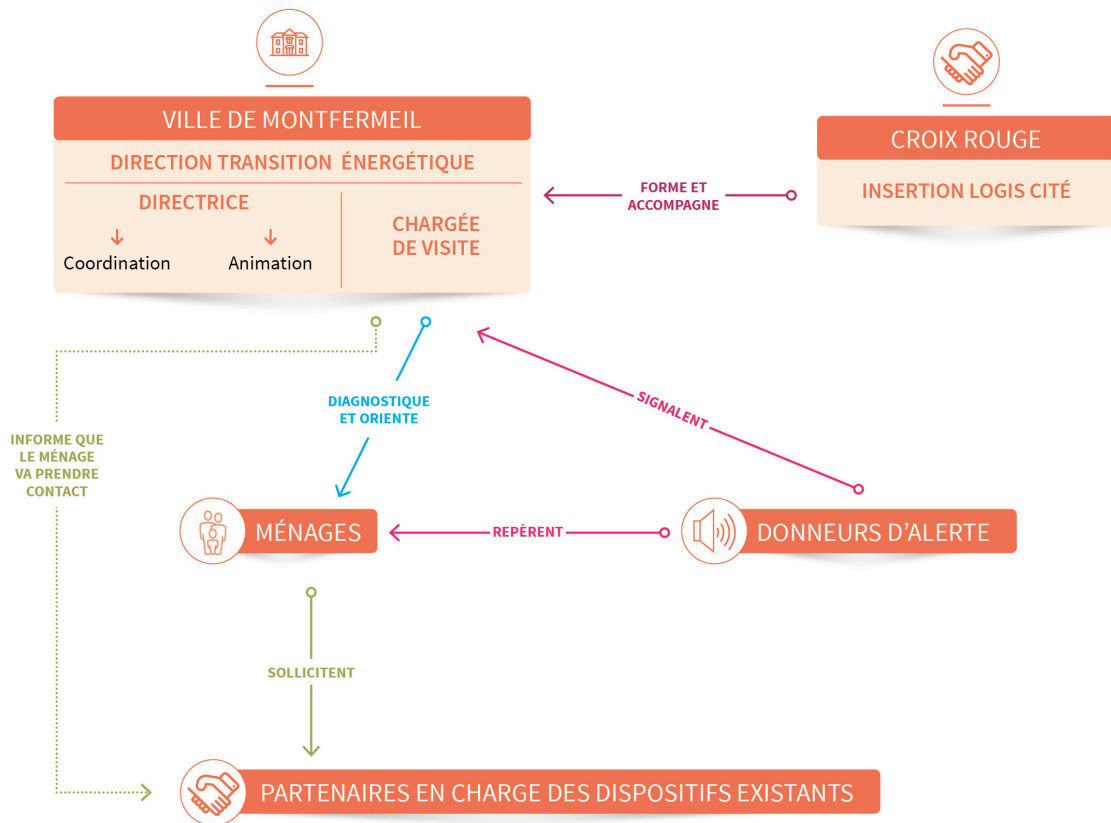
La ville de Montfermeil a lancé en 2014 un premier SLIME d'une année, les « Visites Economies d'Énergie ». L'expérience de ce premier SLIME étant très positive, la ville a souhaité pérenniser ce projet avec la mise en place d'un second SLIME pour trois années.

La collectivité a fait le choix de s'appuyer sur une assistance à maîtrise d'ouvrage réalisée par Croix-Rouge insertion – LogisCité, anciennement Croix-Rouge Insertion – IDEMU¹.

Cadre politique	Plan climat énergie territorial
Service	Direction Transition énergétique
Budget	203 786 €
Calendrier	Du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2015 – 1 an Puis du 1 ^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2018 – 3 ans
Population	8964 ménages - 26 051 habitants
Nombre de visites	Prévu : 265 / Réalisé : 73 (2014-2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Ménages dans l'incapacité financière de payer leurs factures d'énergie, n'ayant pas les moyens de se chauffer correctement, vivant dans un logement mal isolé et ayant de faibles revenus.
Modalités du diagnostic sociotechnique	2 visites réalisées par un ambassadeur de l'efficacité énergétique
Partenaires opérationnels	Croix-Rouge insertion – LogisCité (assistance à maîtrise d'ouvrage)
Partenaires financiers	Région Île-de-France EDF (ampoules basse consommation)

¹ L'établissement Croix-Rouge Insertion – LogisCité, créé en janvier 2016, est issu de l'association IDEMU créée en 1995 et intégrée en janvier 2013 à Croix-Rouge insertion, en tant qu'établissement.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



ORIENTATION



REPÉRAGE



COORDINATION



DIAGNOSTIC SOCIO-TECHNIQUE



AU CAS PAR CAS

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Dans le cadre du marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage lancé par la ville en 2014, Croix-Rouge Insertion – IDEMU réalise plusieurs missions : mobilisation et animation du réseau de donneurs d'alerte, organisation et animation d'évènements de communication, formation et accompagnement des chargés de visite.

> Recrutement

Depuis le démarrage des Visites Economies d'Energie (SLIME), deux chargés de visite se succèdent. Le premier est recruté en octobre 2014 pour une durée de sept mois, la deuxième arrive en décembre 2015. Croix-Rouge Insertion – IDEMU ne participe à aucun des processus de recrutement, la ville n'ayant pas sollicité d'accompagnement sur cette partie.

> Formation

Les deux **chargés de visite sont formés par Croix-Rouge Insertion – IDEMU**, selon des modalités différentes.

Le premier chargé de visite, qui présente un profil technique de thermicien, suit la **formation de huit jours « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages en précarité énergétique »** coordonnée par le CLER, dans le cadre d'une session collective organisée conjointement par Croix-Rouge Insertion – IDEMU et l'Institut de formation régional de la Croix-Rouge française.

La deuxième chargée de visite, arrivée le 1^{er} décembre 2015 et actuellement en poste, bénéficie d'une **formation individuelle** avec le chargé de projet de Croix-Rouge Insertion – IDEMU, sur la base du contenu de la formation de huit jours, sur une durée de quatre jours uniquement, pour des raisons de calendrier. La chargée de visite ayant un profil technique (diplôme en éco-construction), ses besoins de formation sur les aspects techniques sont moindres.

Les deux chargés de visite obtiennent également **l'habilitation électrique** dans le cadre de leur formation.

Les chargés de visite ont une double casquette. Ils remplissent une fonction d'adjoint au sein de la direction transition énergétique et participent à ce titre au pilotage du SLIME. Ils sont formés au fil de l'eau à des missions administratives.

> Accompagnement

Suite à la formation, **Croix-Rouge Insertion – IDEMU accompagne les chargés de visite dans la prise en main des visites à domicile.**

Le premier chargé de visite bénéficie d'un **accompagnement sur les quatre premières visites à domicile**. Les deux premières visites (diagnostic et installation des équipements) sont menées par l'encadrant technique de Croix-Rouge Insertion – IDEMU. Le chargé de visite est en position d'observateur et peut poser des questions. Les équipements sont également installés par l'encadrant technique. **Le chargé de visite prend la main sur les deux visites suivantes** et l'encadrant technique se met en retrait, observe et complète l'entretien si nécessaire.

La deuxième chargée de visite ne bénéficie d'un **accompagnement que sur les deux premières visites**, faute de temps, mais celles-ci sont suffisantes dans la mesure où la chargée de visite maîtrise déjà la technique de l'entretien et la manipulation des équipements. Au cours de la première visite, l'encadrant technique introduit le propos face au ménage et la chargée de visite mène la visite. L'encadrant technique peut reformuler ou compléter les questions au besoin. Lors de la deuxième visite, la chargée de visite participe à l'installation des équipements.

Les chargés de visite établissent les premiers contacts avec le ménage en prenant le rendez-vous dès la première visite.

Dans les deux cas aussi, les chargés de visite remplissent, à l'issue de la première visite, le logiciel avec les données récoltées, dressent le bilan de la situation du ménage et du logement, et indiquent les équipements à installer et les orientations qui vont être proposées. Ils fixent ensuite le deuxième rendez-vous pour l'installation des équipements. L'encadrant technique vérifie les données saisies et complète les orientations.

Après chaque visite accompagnée, les chargés de visite font un **débriefing avec l'encadrant technique sur le déroulement des visites**. Une demi journée est nécessaire pour chaque visite suivie du débriefing.

L'accompagnement des chargés de visite par Croix-Rouge Insertion – IDEMU se traduit également par :

- des points réguliers sur l'avancement et les problèmes rencontrés par mail ou téléphone. Au début, les échanges sont fréquents (1 à 2 fois par semaine), puis ils s'espacent à mesure que les chargés de visite acquièrent des compétences et de l'expérience ;
- une disponibilité totale par téléphone pour toute question (situations problématiques, utilisation des outils, orientations) ;
- la mise à disposition d'outils : tableau de bord avec les coordonnées et le suivi des ménages créé par Croix-Rouge Insertion – IDEMU, logiciel de visite.

Par ailleurs, Croix-Rouge Insertion – IDEMU a assuré la transition entre le départ du premier chargé de visite et l'arrivée de la deuxième chargée de visite en réalisant les visites à domicile entre mai 2015 et décembre 2015.

Enseignements

Les deux chargés de visite ont été recrutés en tant que techniciens de catégorie B. Ils connaissaient déjà le domaine du bâtiment et, pour la deuxième, avait déjà travaillé au sein d'une collectivité. Leur profil technique a favorisé la montée en compétences sur leurs missions.

Facteurs de réussite

Il est important de nouer une **relation de confiance entre l'accompagnateur/formateur et le chargé de visite**. **L'accompagnateur doit aussi être disponible** pour répondre aux questions et trouver des solutions aux difficultés rencontrées.

Perspectives

Croix-Rouge Insertion – LogisCité, en tant que nouvel assistant à maîtrise d'ouvrage, interviendra ponctuellement sur le SLIME en fonction des besoins de la ville entre mai 2016 et mai 2017.

Il sera amené à former et accompagner le nouveau chargé de visite, à programmer des animations sur la précarité énergétique, à organiser et participer aux comités de pilotage et aux comités techniques, à accompagner la nouvelle directrice Transition énergétique, qui était précédemment la chargée de visite, dans ses nouvelles fonctions.

CONTACTS

Ville de Montfermeil – Direction Transition
énergétique

Manon BERNARD

manon.bernard@ville-montfermeil.fr

06.21.27.72.51 - 01.41.70.70.42

Croix-Rouge Insertion – LogisCité

Charles PÉNAUD

charles.penaud@croix-rouge.fr

06.49.48.54.29