



Recruter et former les chargés de visite

Le **conseil départemental du Pas de Calais** a recruté et formé neuf chargés de visite, déployés sur les unités territoriales. Depuis la fiche de poste jusqu'au parcours de formation, la collectivité a construit un parcours adapté à ces jeunes en emplois d'avenir.

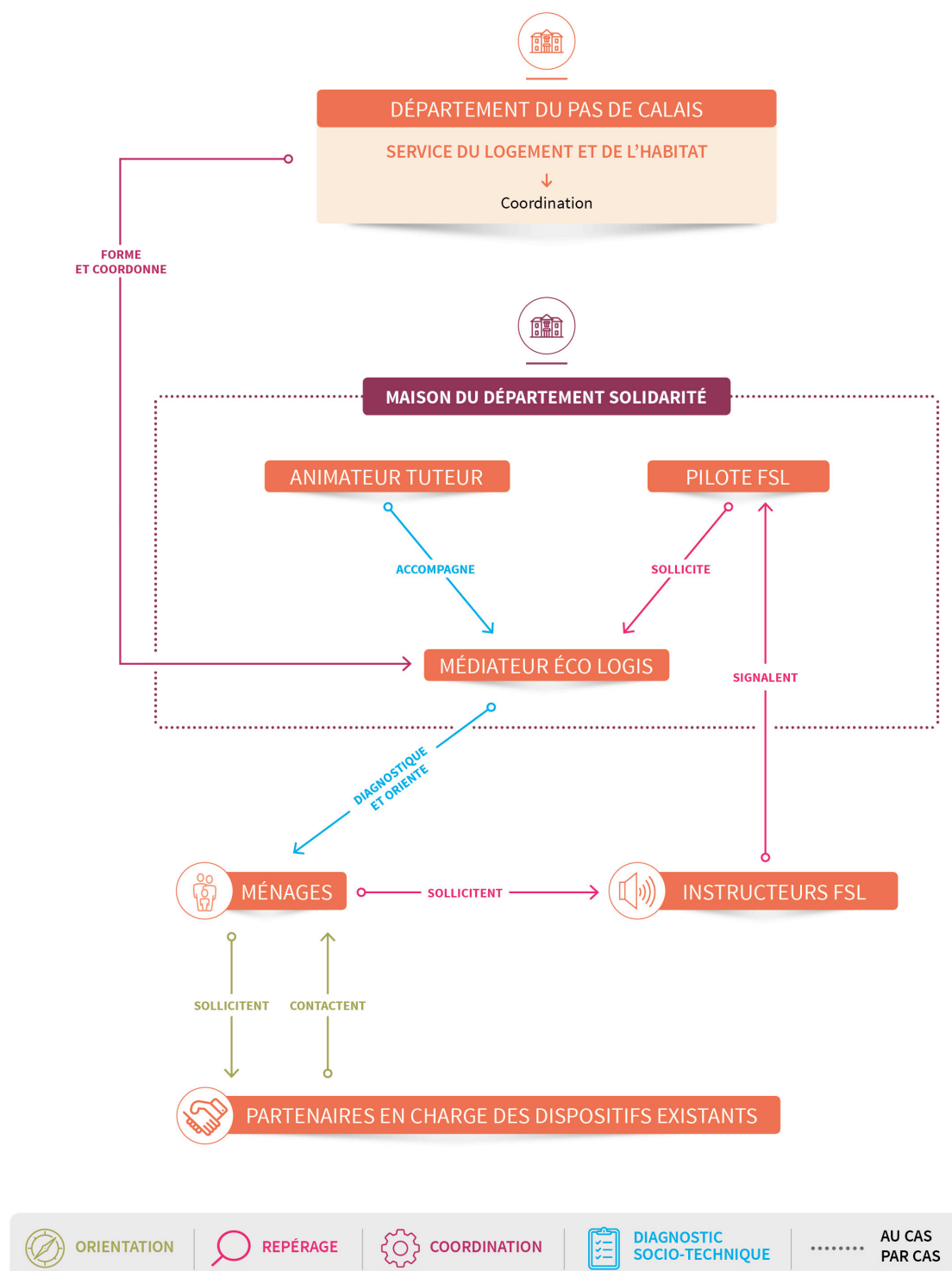
ORIGINES ET CONTEXTE

Au conseil départemental du Pas de Calais, la lutte contre la précarité énergétique s'inscrit dans différents cadres structurants dont le programme stratégique départemental, le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD), et surtout le volet 2 de l'agenda 21 voté par la collectivité en décembre 2013.

La fiche-action 30 de l'Agenda 21 « *Agir pour la qualité énergétique des logements du Pas-de-Calais au profit des ménages défavorisés* » vise à offrir une alternative au caractère curatif des aides du Fonds de solidarité logement dont la récurrence démontre que la situation des ménages ne s'améliore pas. Cette action se veut préventive, pédagogique, en développant des modes d'intervention globaux adaptés aux publics cibles du département et de manière équitable sur l'ensemble du territoire.

Cadre politique	Agenda 21, Programme Stratégique Départemental, PDALHPD
Service	Direction du Développement des Solidarités – Service départemental du Logement et de l'Habitat
Budget	745 446 €
Calendrier	Du 1 ^{er} juin 2014 au 31 mai 2017 – 3 ans
Population	590 000 ménages (1 465 205 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 3260 (sur 3 ans) / Réalisé : 2181 (en 2 ans)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- demandeurs de l'aide FSL énergie, en particulier les situations de récurrence - primo-locataires de moins de 30 ans dans le cadre du Pacte Jeunesse et du dispositif FSL
Modalités du diagnostic sociotechnique	Une visite réalisée par un médiateur éco logis
Partenaires opérationnels	Maisons du Département Solidarité
Partenaire financier	Etat (emplois d'avenir)

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

• Le recrutement

Le conseil départemental du Pas-de-Calais a créé neuf postes de chargés de visite, les « médiateurs éco logis », dans le cadre des emplois d'avenir. Ce recrutement a été demandé par le service départemental du logement et de l'habitat, pilote du SLIME, qui a rédigé la fiche de poste¹, et le **choix d'emploi d'avenir** a été décidé par la direction des ressources humaines.

¹ Fiche de poste disponible dans la boîte à outils

Le **processus de recrutement** s'est appuyé sur le responsable des emplois d'avenir à la direction des ressources humaines, sur le service insertion présent dans chaque Maison du Département Solidarité et sur la mission locale de chaque territoire pour trouver des candidats. **Deux à quatre mois** se sont écoulés entre la publication de la fiche de poste et le recrutement des médiateurs éco logis.

Le service insertion a centralisé les candidatures et effectué un premier tri. Ainsi, entre deux et quatre candidats ont été sélectionnés sur chaque territoire pour un entretien d'embauche.

Le jury de recrutement était composé d'une personne de la coordination départementale², en l'occurrence le technicien, du pilote du fonds de solidarité logement ou une autre personne du territoire, et d'une personne de la direction des ressources humaines.

Au cours des entretiens de recrutement, des questions sur l'énergie et sur la précarité énergétique ont été posées aux candidats, et un kit d'économie d'énergie leur a été montré.

Pour être sélectionnés, les candidats devaient en premier lieu correspondre aux **critères des emplois d'avenir**³, ensuite était prise en compte leur **sensibilité à l'action sociale** (engagement dans une association par exemple). **Aucune compétence technique** n'était demandée.

Sept médiateurs éco logis ont été recrutés en juin 2014 et deux en septembre 2014.

- **Les profils**

Les jeunes recrutés présentent des profils variés. **Tous ont au moins le niveau bac :**

- deux ont obtenu un BTS : « Economie Sociale et Familiale » ou « Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Sociale »
- trois ont obtenu un baccalauréat professionnel : Bac pro Métiers du secrétariat, Bac pro Commerce, Bac pro Electronique
- une a obtenu un baccalauréat général : Bac Economique et Social
- une est titulaire d'un CAP coiffure et était déjà en poste au Conseil départemental en tant qu'assistante administrative. Elle connaissait ainsi le domaine du logement depuis quelques mois.
- un a validé un BEP dans l'alimentaire
- un est titulaire d'une licence professionnelle agroalimentaire et est sapeur-pompier.

- **Le parcours de formation**

Les médiateurs éco logis ont été spécialement recrutés et formés pour le dispositif SLIME et ont bénéficié d'un parcours de formation continue. Une série de formations variées a été proposée aux neuf jeunes recrutés⁴.

Une première formation délivrée par l'association INHARI, intitulée « Qu'est-ce que la précarité énergétique ? » (3 jours) a permis aux médiateurs éco-logis d'acquérir les bases de la précarité énergétique, d'appréhender les questions d'économies d'énergie, les équipements économes et les visites à domicile. Les autres formations portent sur des thématiques variées telles que :

- l'habitat indigne (2 jours, financée par la Communauté d'agglomération d'Hénin Carvin)
- les tarifs sociaux de l'énergie et dispositifs d'aides (2 ou 3 demi-journées. Formation gratuite délivrée par EDF et Engie)
- la relation à l'usager en situation de précarité (3 jours) et les usagers en situation de précarité (3 jours)
- l'insertion par le logement (3 jours)
- les bases et perfectionnement informatiques (5 jours en interne)
- la gestion des conflits (2 jours en interne)

Les médiateurs éco logis ont également suivi la formation « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique » (8 jours, délivrée par INHARI).

² Voir fiche Retour d'expérience « Organisation d'un SLIME en neuf unités territoriales »

³ Avoir entre 16 et 25 ans, être peu ou pas diplômé, jusqu'au niveau bac+3 si résidant dans une zone urbaine sensible ou de revitalisation régionale et en recherche d'emploi depuis plus d'un an

⁴ Liste des formations disponible dans la boîte à outils sur www.lesslime.fr

Enfin, dans le cadre des emplois d'avenir, des formations de préparation aux concours de la fonction publique sont dispensées aux jeunes recrutés. En mars 2016, six d'entre eux ont passé les concours de la fonction publique.

Une partie des formations est gratuite, réalisée en interne ou proposée par un partenaire. L'autre partie est financée en régie, car les formateurs sont les seuls agréés à délivrer les modules et les montants sont inférieurs au seuil pour déclencher un marché public.

Dans un premier temps, les chargés de visite réalisent le diagnostic sociotechnique accompagnés de leur tuteur, puis, après une période de un à deux mois, ils effectuent les visites en autonomie. Ils peuvent, si nécessaire, demander à leur tuteur de les accompagner, en cas de situation difficile notamment.

Enseignements

Le choix des contrats d'avenir a apporté quelques difficultés au processus de recrutement des médiateurs éco logis :

- la contrainte d'un **délai très court** pour le recrutement des médiateurs éco logis
- la **difficulté à concilier le profil recherché et les critères des emplois d'avenir**, notamment sur les qualifications et les compétences.

Le processus de recrutement a été plus difficile à mener sur certains territoires. Cela est lié à des questions de disponibilité de candidats correspondant aux critères demandés, mais aussi à des **niveaux d'intérêt et de motivation inégaux d'un territoire à l'autre** pour la mise en place du dispositif.

Les médiateurs éco logis sont satisfaits des formations qu'ils ont suivi. La formation de huit jours « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique » délivrée par INHARI et labellisée par le CLER aurait cependant pu être mise en place au début du parcours de formation, et non au bout d'un an. Certaines séquences étaient similaires à la première formation dispensée par INHARI sur la précarité énergétique.

Facteurs de réussite

Les médiateurs éco logis ont une position privilégiée, ils sont les seuls sur le territoire à intervenir de façon systématique au domicile des ménages. En effet, les travailleurs sociaux ne font pas de visites systématiques chez les ménages.

Il aurait peut-être été **plus judicieux et plus simple de commencer le recrutement sur un ou deux territoires afin de pouvoir affiner par la suite les profils recherchés**. Mais chaque territoire du Pas-de-Calais présente des spécificités et un fonctionnement propre. **L'uniformisation des profils n'est donc pas forcément pertinente**.

Dans tous les cas, certaines aptitudes des médiateurs éco logis sont nécessaires à la bonne réalisation de leurs missions : **capacité d'écoute des ménages, grande capacité d'organisation, sensibilité sociale, capacité rédactionnelle**. La **compétence technique s'acquiert** au fil de la formation et de l'expérience.

Perspectives

En cas de départ d'un médiateur écologis, chaque territoire doit formuler une demande de remplacement auprès de la direction des ressources humaines. La question s'est posée sur l'un des territoires du Pas-de-Calais. En attendant un éventuel remplacement, le technicien de la coordination départementale se charge de la réalisation des visites à domicile. Les médiateurs éco logis pourraient également se suppléer d'un territoire à l'autre si besoin, sous réserve d'accords entre les territoires.

CONTACT

Conseil départemental du Pas-de-Calais – Service départemental du logement et de l'habitat

Isabelle MATHIEU

mathieu.isabelle@pas-de-calais.fr - 03.21.21.67.01