



Recruter et former les chargés de visite

Le **conseil départemental du Val de Marne** a recruté et formé douze chargés de visite, pour l'expérimentation de son SLIME sur trois communes. 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

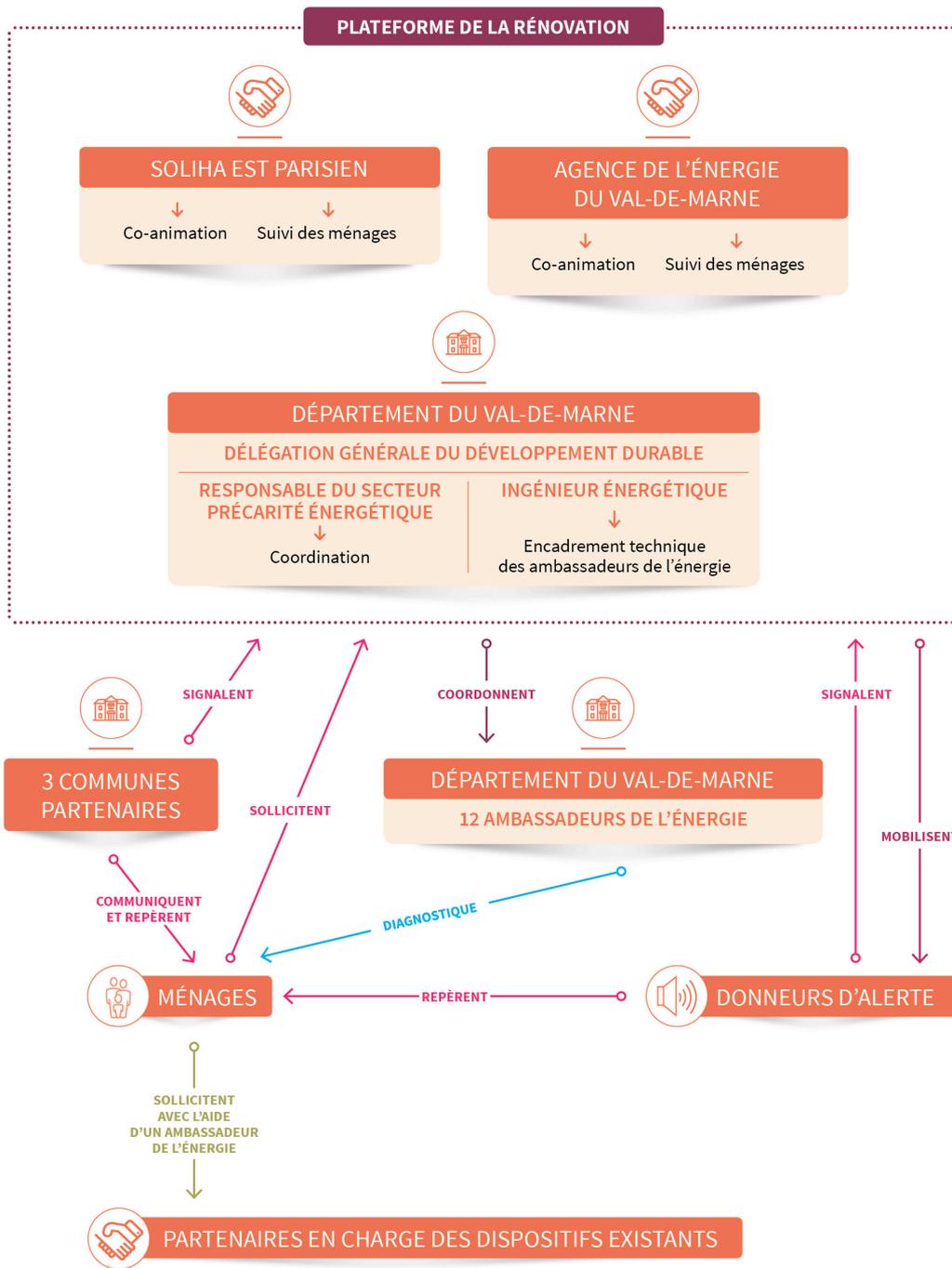
Dès 2009, la lutte contre la précarité énergétique est considérée comme l'un des cinq axes du plan climat énergie territorial (PCET) du conseil départemental du Val-de-Marne.

En 2013, le département fait l'objet d'un diagnostic territorial, mené à l'échelle de l'IRIS, visant à déterminer les territoires où les habitants sont les plus exposés à la précarité énergétique. Ce diagnostic conduit à l'élaboration d'un plan départemental de lutte contre la précarité énergétique, qui comprend notamment la sensibilisation et la formation des acteurs de terrain.

La plateforme de la rénovation énergétique pour tous (PRET) est initiée en 2015 par le conseil départemental, en partenariat avec SOLIHA de l'Est Parisien et l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne. Elle vise à promouvoir et étendre la rénovation énergétique tout en participant à la lutte contre la précarité énergétique sur le territoire du Val-de-Marne. Son premier volet est un SLIME pour le repérage et l'accompagnement des ménages.

| | |
|---|---|
| Cadre politique | Plan climat énergie territorial, Plan départemental de lutte contre la précarité énergétique |
| Service | Délégation générale au développement durable |
| Budget | 500 000 € |
| Calendrier | Du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2018 – 3 ans |
| Population | 83 913 ménages / 189 168 habitants |
| Nombre de visites | Prévu : 3318 sur 3 ans / Réalisé : 199 (la première année) |
| Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique) | <ul style="list-style-type: none"> - aux revenus modestes - qui sollicitent le Fonds Social Habitat - qui renoncent à se chauffer pour diminuer leurs factures |
| Modalités du diagnostic sociotechnique | 3 visites réalisées par un ambassadeur de l'énergie : <ul style="list-style-type: none"> - 1^{ère} de diagnostic sociotechnique - 2^{ème} pour préconisations et pose de petits matériels économes en énergie - 3^{ème} pour vérification du bon usage des équipements |
| Partenaires opérationnels | Agence de l'énergie du Val-de-Marne et SOLIHA Est Parisien Villes de Vitry-sur-Seine, de Champigny-sur-Marne et de Villeneuve-Saint-Georges en tant que territoires expérimentaux |
| Partenaires financiers | Etat (emplois d'avenir) // Anah (ambassadeurs) // Sipperec (ampoules) |

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



ORIENTATION



REPÉRAGE



COORDINATION



DIAGNOSTIC SOCIO-TECHNIQUE



AU CAS PAR CAS

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

- **Le recrutement**

Faute d'avoir pu recruter les chargés de visite en interne, via la mission « reclassement professionnel », le conseil départemental du Val-de-Marne opte pour le **dispositif des « ambassadeurs de l'efficacité énergétique » dans le cadre des emplois d'avenir**, suite à des échanges avec l'Anah et en accord avec l'engagement de la collectivité de recruter cinquante emplois d'avenir. La collectivité évalue à douze le nombre de chargés de visite nécessaires pour déployer le SLIME et la plateforme de rénovation énergétique sur les trois communes choisies pour la phase expérimentale.

Le processus de recrutement débute en octobre 2014 avec la **rédaction de la fiche de poste**¹. Un travail mené en amont avec les missions locales des trois communes sélectionnées permet de proposer des emplois aux jeunes de ces communes et de développer un **programme de formation adapté**, encadré et ambitieux pour les projets professionnels de ces jeunes.

Pour les communes de Vitry-sur-Seine et Champigny-sur-Marne et dans le cadre du **programme d'orientation professionnelle**, les directions action sociale et développement durable du conseil départemental et la mission locale de Vitry-sur-Seine (qui a coordonné le processus de recrutement pour les deux communes) construisent une **formation de cinq jours** pour présenter le travail en collectivité, le service public, le secret professionnel, la précarité énergétique, les enjeux de l'action sociale et ses différents métiers, le respect du domicile, etc. **La candidature peut ainsi être un réel choix de participer au projet**. Trente jeunes participent à cette formation et dix sont recrutés parmi les dix-huit candidats.

A la Villeneuve-Saint-Georges, le processus de recrutement ne peut être mené de la même manière. **Une demi-journée de sensibilisation** est organisée pour **présenter la précarité énergétique et l'enjeu des visites à domicile**, et aboutit au recrutement de deux chargés de visite sur six candidats.

La commission de recrutement, réunie en décembre 2014, est constituée du conseil départemental, de SOLIHA de l'Est parisien et de l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne. Elle **sélectionne les candidats avant tout sur leur motivation**. Ceux-ci doivent remplir les critères des emplois d'avenir² et présenter un casier judiciaire vierge. **Aucune compétence technique ni aucun niveau d'études ne sont attendus**.

Les ambassadeurs de l'énergie commencent leur contrat le 1^{er} avril 2015. **Le processus de recrutement aura duré cinq à six mois**.

- **Les profils**

Les douze chargés de visite ont tous entre 18 et 26 ans. **Six d'entre eux ont le baccalauréat**.

- **Le parcours de formation**

Plus de quarante jours de formation sont proposés aux jeunes recrutés³.

En plus des deux formations spécifiques aux activités d'ambassadeurs de l'efficacité énergétique (« Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages » - 8 jours⁴; et la formation de délégation de l'Anah - 1 jour) qui constituent le fondement du parcours de formation, un panel de formations portant sur divers thèmes est mis en place :

- culture générale et connaissance du milieu professionnel (culture territoriale, développement durable, culture associative, divers dispositifs... - 17-21 jours),

¹ Fiche de poste disponible dans la Boîte à outils sur www.lesslime.fr

² 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.

³ Plan de formation des ambassadeurs de l'énergie du Val-de-Marne disponible dans la Boîte à outils.

⁴ Formation présentée dans la Boîte à outils.

- connaissances techniques spécifiques (outils informatiques, précarité énergétique et qualité de l'air, plomberie et électricité... – 6 jours),
- techniques de communication (visites à domicile, entretiens avec les ménages, animation de groupe – 5 jours),
- remise à niveau des écrits professionnels, en mathématiques et français et de l'outil Excel (1 jour par semaine durant 9 mois).

Un **accompagnement collectif** est organisé une **demi-journée par semaine** et par ville. Il consiste en un **débriefing des activités** des ambassadeurs de l'énergie avec l'équipe de supervision technique, composée de la coordination départementale, de SOLIHA de l'Est Parisien et de l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne.

Des **services internes au conseil départemental**, notamment les directions de l'action sociale, de la protection de l'enfance, du développement durable **sont mobilisés pour dispenser une partie de ces formations**, non seulement pour une question de coûts, mais aussi pour une question de cohérence (les compétences existent en interne) et pour créer une culture commune au sein de la collectivité.

Les premières visites ont lieu en septembre 2015, soit cinq mois après le recrutement des ambassadeurs de l'énergie. Les dix premières visites à domicile sont réalisées par des binômes d'ambassadeurs de l'énergie accompagnés d'un membre de l'équipe de supervision technique.

Enseignements

La semaine de formation du programme d'orientation professionnelle a demandé beaucoup de temps de préparation en amont, mais les missions locales se sont bien investies dans son organisation, ce qui a contribué à son bon déroulement.

Le conseil départemental a, en plus de sa position d'employeur, une mission d'intégration et d'insertion professionnelle vis-à-vis des jeunes recrutés. La quasi-totalité d'entre eux n'a exercé que des emplois saisonniers et méconnaît le monde du travail. Ils ont besoin de temps pour s'adapter à leur nouvelle situation. De plus, **l'absence d'autonomie nécessite un gros effort d'accompagnement et de la disponibilité.**

Les deux premiers mois après le recrutement des ambassadeurs de l'énergie, la responsable du secteur précarité énergétique a consacré **80% de son temps de travail à leur encadrement**, en attendant le recrutement de l'ingénieur énergétique chargé du suivi des ambassadeurs de l'énergie. Aujourd'hui, l'animation de la plateforme et du SLIME et l'accompagnement des ambassadeurs de l'énergie représentent 80% du temps de travail de l'ingénieur énergétique.

Une **formation complète est essentielle** dans la mesure où les jeunes recrutés n'ont pas un niveau d'études très avancé. Cependant, ils montrent une certaine réticence face au format de type scolaire qui est proposé, d'autant plus que la formation est longue et dense. Il faut donc bien **adapter le contenu et les modalités pédagogiques des formations au profil des chargés de visite.**

Facteurs de réussite

Pour réussir un tel projet, il convient de bien choisir les professionnels en charge des visites à domicile. Le plus simple serait de recruter des spécialistes, ingénieurs énergéticiens en capacité de poser rapidement un diagnostic sociotechnique fiable et de qualité.

Pour autant, la particularité du dispositif val-de-marnais et des modalités de recrutement de jeunes en contrat d'avenir impliquent pour l'encadrement la réunion de compétences à la fois techniques et managériales pour former et prendre en charge une équipe composée de jeunes sans réelles qualifications ni expérience professionnelles antérieures. Le véritable challenge est également de réussir l'accompagnement vers un projet d'avenir professionnel réel pour chacun des jeunes recrutés pour trois ans.

Il est très important de **bien informer les jeunes des missions proposées avant le recrutement**, afin qu'ils sachent à quoi ils s'engagent en postulant pour un poste d'ambassadeur de l'énergie.

Certains profils semblent être plus pertinents pour remplir les fonctions d'ambassadeur de l'énergie : celui-ci doit avant tout faire preuve d'adaptabilité face à des situations diverses, de capacité de recul et d'empathie. La motivation est également essentielle pour mener à bien ses missions.

Une présentation correcte et la ponctualité font également partie de la formation de ces jeunes. Le vouvoiement avec leurs formateurs et supérieurs hiérarchiques permet de garder une certaine distance.

Perspectives

En cas de départ d'un ambassadeur de l'énergie, un processus de remplacement est initié. L'ambassadeur de l'énergie nouvellement recruté suit le même parcours de formation que les autres avec des modalités différentes. L'équipe d'ambassadeurs de l'énergie a déjà acquis des compétences, il est donc **possible de s'appuyer sur elle pour former le nouvel ambassadeur** de l'énergie. Celui-ci doit toutefois suivre des formations de tronc commun obligatoires, notamment celles liées au statut « d'ambassadeur de l'efficacité énergétique ».

Le conseil départemental travaille avec la Fondation INFA (institut national de formation et d'application) à une **meilleure structuration du parcours de formation**. L'objectif est de proposer à chaque ambassadeur qui le souhaite un parcours de formation qualifiante.

CONTACTS

Conseil départemental du Val-de-Marne – Délégation générale au Développement Durable

Fabienne OBSER SICARD, Responsable du
secteur Précarité Energétique
fabienne.sicard@valdemarne.fr
01.56.72.87.17

Quentin HOFFER, Ingénieur énergéticien
quentin.hoffer@valdemarne.fr
01.56.72.89.92