

## **FICHE MÉTIER : CHARGÉ(E) DE VISITE**

### **MISSION**

Le (la) chargé(e) de visite réalise, seul(e) ou en binôme, des visites au domicile de ménages en précarité énergétique qui permettent la réalisation d'un diagnostic sociotechnique du bâti, des installations, des équipements et des consommations de fluides, l'apport de conseils personnalisés pour l'adoption d'éco-gestes, l'installation de petits équipements économes, la mise relation avec les interlocuteurs *ad hoc* et des dispositifs adaptés (travaux plus lourds de rénovation, action juridique, accompagnement budgétaire...) les aidant à sortir de leur situation, voire la réalisation de petits travaux de confort thermique.

### **CONTEXTE ET CONDITION D'EXERCICE DE LA MISSION**

La mission s'exerce, seul(e) ou en binôme, au domicile de ménages en situation potentielle ou avérée de précarité énergétique et nécessite des déplacements et un travail administratif.

### **ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES PRINCIPALES**

#### **ACTIVITES**

- Organiser son déplacement au domicile du ménage
- Evaluer la situation socio-économique du ménage, leur mode de vie et leurs pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de la famille
- Réaliser un diagnostic succinct du bâti et exhaustif des installations et équipements (chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, ventilation, fenêtres, points d'eau, électroménager...) et des consommations de fluides en observant, en recueillant des informations auprès du bénéficiaire et en utilisant des appareils de mesure
- Apporter des conseils personnalisés aux ménages qui tiennent compte du diagnostic réalisé
- Installer des équipements économes pouvant réduire les consommations de chauffage, d'eau, d'électricité et améliorant le confort thermique (lampes basse consommation, mousseurs, joints fenêtres, réflecteurs de chaleur...)
- Rendre compte des visites et des installations réalisées auprès de l'équipe, des partenaires et du ménage en rédigeant un bilan de la visite à l'aide d'outils informatiques dédiés pour préparer son orientation vers des interlocuteurs et/ou des dispositifs d'aide.

#### **COMPETENCES**

##### Connaissances

- Connaissance du secteur de l'énergie dans les logements
- Connaissance des acteurs du social, du bâtiment et de l'énergie
- Connaissance d'équipements de mesure simples
- Connaissance des équipements de chauffage et ventilation
- Connaissance des équipements en électro-ménagers
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
- Connaissance des factures d'énergie
- Connaissance des outils et de grille d'observation
- Connaissance des équipements à installer
- Connaissances des dispositifs nationaux de lutte contre la précarité énergétique
- Connaissance des besoins fondamentaux de l'être humain
- Connaissance des bases de la communication

## Aptitudes et savoir-faire

- Organiser un déplacement
- Respecter un planning et des échéances
- Observer et collecter des informations mesurables, visuelles, obtenues oralement
- S'adapter à l'hétérogénéité du public
- Communiquer efficacement en toute circonstance
- Adopter une posture permettant l'instauration d'un climat de confiance et une libre expression des usagers
- Prendre des initiatives pour faire face à des situations nouvelles (chaque cas de précarité énergétique est différent)
- Installer des équipements économes simples au domicile des ménages
- Rendre compte par oral et par écrit des activités réalisées
- Utiliser les fonctions adaptées dans un logiciel de traitement de textes et un tableur (niveau de connaissance basique)

## Attitude

- Discrétion
- Confidentialité
- Empathie
- Ne pas juger le comportement a priori « énergivore » des familles
- Facilité d'adaptation et qualités relationnelles
- Capacité d'écoute

## **FORMATIONS**

- Habilitation électrique
- Formation « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique »
- Connaissances de base de l'utilisation du tableur et traitement de texte