

## Atelier 1 :

# Encadrer et accompagner des chargé·e·s de visites

**Ressources :** [Nantes – fiches encadrants](#)  
[Slime 33 – Outils donneurs d'alerte et chargé·e·s de visite](#)  
[CRI – Logiscités – encadrement des chargé·e·s de visite](#)

**Claire BALLY**, CLER - Réseau pour la transition énergétique

Cet atelier est consacré à l'encadrement et à la coordination des chargés de visite. En 2022 a eu lieu un atelier d'échange des pratiques entre chargés de visites, qui a été très bien perçu par ceux-ci, et la formation au diagnostic sociotechnique du CLER permet aussi ce genre d'échanges.

Cet atelier s'intéresse à l'encadrement de ces professionnels, notamment en se penchant sur les façons d'homogénéiser les visites aux domiciles des ménages ou la rédaction des rapports, tout comme sur la question de la supervision des équipes. De leur côté, les chargés de visites sont souvent confrontés à des situations difficiles dans les logements, et il faut alors savoir avec qui ils peuvent partager leurs ressentis face à celles-ci, et comment les soutenir.

Cet atelier se déroulera en trois séquences :

1. Présentation des retours d'expériences de Guillaume Clerc, du Conseil départemental de la Gironde, et de Morann Binet, de Croix-Rouge Insertion Logiscité, qui évoqueront les méthodes grâce auxquelles ils encadrent les chargés de visite et les outils qu'ils utilisent dans leurs structures respectives.
2. Temps de questions et d'échanges entre participants, qui pourront à cette occasion présenter les outils qu'ils utilisent dans leurs territoires et qu'ils souhaitent partager, et plus généralement faire part de leurs difficultés sur la question qui nous réunit ce jour.
3. Temps de réflexion collective.

### 1. Interventions

#### **Guillaume CLERC, Conseil départemental de la Gironde**

Je travaille depuis février 2023 au sein de la Direction Environnement du Conseil départemental de la Gironde, qui porte le Slime du département (le Slime33). J'étais auparavant chargé de visite depuis 2017 chez l'un des opérateurs de ce Slime.

Le Slime de la Gironde a démarré en 2017 et est copiloté par notre Direction et par le FSL du département. Il repose du point de vue opérationnel sur trois opérateurs associatifs girondins : le CREAQ, MPS Formation et SOLIHA.

Nous procédons au repérage de propriétaires occupants et de locataires très modestes en situation de précarité énergétique à partir d'alertes lancées principalement par des travailleurs sociaux, puis à des diagnostics sociotechniques effectués lors de visites à domicile, et par la suite à un accompagnement d'une durée d'un an, qui permet de rechercher les meilleures solutions possibles. Au bout de cet accompagnement, les chargés de visite rédigent une évaluation de leur travail.

Dans le cadre du Slime33, il existe grâce à plusieurs partenaires des possibilités d'interventions qui font appel à différents outils : il peut s'agir de visites complémentaires à destination de l'occupant ; dans d'autres cas, une visite contradictoire est organisée en présence du bailleur, notamment afin de mettre en place un suivi renforcé des consommations.

Nous sommes par ailleurs en partenariat avec les Compagnons bâtisseurs pour pouvoir proposer des interventions en auto-réhabilitation accompagnée ou de petits dépannages pédagogiques.

Le partenariat avec la FAP permet quant à lui de remplacer des appareils électroménagers, avec une prise en charge totale. Par ailleurs, les visites classiques du Slime sont doublées le cas échéant de visites de CMEI du CREAQ, qui sont ciblées sur la santé des occupants : la FAP peut alors dans certains cas financer la mise en place de petits équipements de santé.

Hormis Bordeaux Métropole, tout le territoire de la Gironde est couvert par notre Slime, qui effectue environ 1000 visites par an chez des ménages en précarité énergétique. Entre 2017 et novembre 2022, 4500 alertes ont été reçues pour 3500 diagnostics ; 1200 accompagnements étaient en cours en novembre 2022, et 2234 accompagnements avaient alors été terminés.

Les critères retenus pour caractériser les sorties de la précarité énergétique sont les suivants :

- **L'amélioration du confort** : lors de la visite, les occupants remplissent une fiche de confort, et la situation est réévaluée un an plus tard par le chargé de visite en lien avec les ménages concernés ;
- **L'évolution des factures énergétiques** : les consommations au moment de la visite et un an plus tard sont comparées, et l'évolution du taux d'effort énergétique du ménage dans son logement est calculée sur la même période ;
- Le cas échéant, **l'évolution des demandes d'aide au FSL**.

Ces évaluations sont conduites à la sortie de l'accompagnement d'un an, mais malheureusement, nous nous sommes rendu compte qu'il arrivait que des ménages qui étaient sortis de la précarité énergétique y soient retournés par la suite, notamment en raison de la hausse des prix de l'énergie et/ou de l'évolution de leurs ressources. Cette évolution se reflète dans le fait que le taux de sortie de la précarité énergétique des ménages accompagnés par notre Slime est passé de 55 % à 45 % en l'espace de trois ans. Ceci étant, le confort est dans la plupart des cas amélioré, et l'on constate une nette baisse des recours au FSL chez les ménages que nous avons accompagnés.

Le Slime de la Gironde est encadré par trois chefs de projet. Plusieurs documents de travail ont été mis en place, dont celui, créé début 2023 et qui porte sur les process à adopter, ceci dans la perspective de la formation des chargés de visite : cet outil très complet apporte une base de travail et détaille la marche à suivre depuis la réception de l'alerte du travailleur social jusqu'à l'évaluation post accompagnement, en passant par les modalités de l'accompagnement des ménages. Il pourra être transmis aux participants à cet atelier.

Nous n'avons pas adopté SoliDiag, mais avons mis en place *via* Excel un modèle de rapport de visite : le chargé de visite remplit dans ce cadre une feuille de tableur avant que soit produit automatiquement un projet de rapport que le professionnel peut par la suite modifier. Ce système fonctionne bien, et le modèle de rapport en question a été soumis aux travailleurs sociaux pour savoir s'il leur convenait.

Le rapport est ensuite simplifié pour pouvoir être adressé par exemple aux municipalités, et nous avons mis en place des modèles de courriers à envoyer aux bailleurs ou encore aux mairies (en cas de péril, notamment).

Un modèle de fiche de suivi sur Word a aussi été créé par nos soins. À la suite de la visite, le chargé de visite peut ainsi communiquer sur l'ensemble des contacts noués avec les partenaires, le ménage, et/ou le bailleur, le travailleur social, le département, etc. Toutes les parties prenantes peuvent demander cette fiche de suivi.

Nous avons par ailleurs mis en place un modèle de relevé de décisions : en effet, chaque mois, les Pôles territoriaux de solidarité réunissent lors de comités de suivi les travailleurs sociaux, les chargés de visite et les représentants du département, du FSL et de la CAF, lors desquels sont examinés les dossiers relatifs aux visites effectuées dans le cadre de notre Slime et pendant lequel les modalités d'orientation et d'accompagnement des différents ménages concernés sont décidées.

Par ailleurs, un Mémo explicatif a été rédigé à l'attention des travailleurs sociaux afin qu'ils puissent mieux orienter les ménages en précarité énergétique. Un autre Mémo d'aide à la détection des ménages pouvant bénéficier du SLIME3 mais qui ne contactent pas spontanément les services sociaux a été établi, pour des donneurs d'alerte "indirects" qui ne sont pas des travailleurs sociaux : il s'adresse notamment à l'association UFC-Que choisir et aux aides à domicile.

Nous avons créé un argumentaire pour inciter les bailleurs du parc privé à engager des rénovations énergétiques globales : il propose de faire le point sur l'état initial des logements, présente les dispositions du décret Décence en ce qui concerne l'interdiction progressive de louer des locaux énergivores, met en avant la valeur verte que peut apporter la rénovation, et ainsi de suite. Nous avons en outre créé un focus sur les actualités liées à la précarité énergétique, notamment pour aider les ménages dans le choix de leurs fournisseurs d'énergie.

Nous nous sommes aussi penchés sur les modalités d'animation de réunions, nombreuses : aux côtés des comités de suivi mensuels territoriaux signalés ci-dessus, il faut aussi compter avec les réunions techniques regroupant les chefs de projets de nos trois opérateurs, qui sont ouvertes aux travailleurs sociaux, mais également avec les réunions d'harmonisation technique portant sur les modèles de rapports et de courriers à utiliser. Nous veillons en outre encore récemment à l'harmonisation des visites, ceci en mettant en place des binômes de chargés de visite de nos différents opérateurs afin de confronter leurs pratiques en présence de représentants du département de la Gironde : ce dispositif sera bientôt réactivé.

Chaque année, nous présentons le Slime et son bilan aux donneurs d'alerte directs (travailleurs sociaux) et aux donneurs d'alerte indirects tels que l'ADIL, les aides à domicile, etc. Des réunions avec les partenaires intervenant à domicile, tels que les Compagnons bâtisseurs ou la FAP, ont aussi été mises en place, et nous nous réunissons régulièrement avec l'ADIL en ce qui concerne l'orientation juridique des ménages en précarité énergétique, ainsi qu'avec les bailleurs sociaux, les opérateurs Anah ou le PDLHI.

Depuis 2022, un séminaire annuel est par ailleurs organisé : il rassemble pendant une journée l'ensemble des chargés de visite, ainsi que les travailleurs sociaux et nos partenaires, et remporte en général un franc succès. Nous avons par exemple fait intervenir un sociologue à l'occasion de sa dernière édition.

Nous avons également procédé à une analyse de nos pratiques professionnelles. En effet, nous rencontrons parfois des situations très difficiles et le département de la Gironde a souhaité mettre en place des analyses de ce type, qui sont encadrées par un psychologue afin d'échanger sur les situations vécues et sur leurs répercussions, y compris subjectives.

Compte tenu d'un important *turn-over* dans nos équipes, ces temps d'écoute et de parole permettent aussi aux nouveaux chargés de visite de se préparer à leurs futures missions. Une prochaine session d'analyse de nos pratiques aura lieu en 2024 sur la base du volontariat, de la confiance et de la confidentialité.

Ces moments sont importants pour accompagner au mieux les ménages que nous rencontrons : lors des visites, il faut écouter les personnes avec attention et peser ses mots, et il est donc crucial de savoir comment réagir face aux situations rencontrées.

Un nouvel appel d'offres public sera bientôt lancé concernant le Slime de la Gironde, et les opérateurs potentiels pourront donc se signaler en 2024. Nous souhaitons durant la période qui s'ouvrira bientôt conduire à davantage de travaux, notamment chez les locataires, et les membres de notre Slime participeront tous à la formation proposée par le CLER concernant la médiation bailleur-locataire. En 2024, je soutiendrai en particulier les chargés de visite pour contribuer à améliorer leurs actions de médiation avec les bailleurs, notamment afin que soit présenté à ces derniers l'intérêt financier de la rénovation ainsi que les aides et les leviers existants en sa faveur.

Enfin, nous prévoyons de renouveler en 2024 les réunions rassemblant les chargés de visite et les travailleurs sociaux, qui sont très appréciées en Gironde, où nos chargés de visite présentent plutôt des profils de techniciens.

### **Morann BINET, Croix-Rouge Insertion LogisCité**

Je suis encadrante technique chez Croix-Rouge Insertion LogisCité, structure d'insertion par l'activité économique. Dans ce cadre, nos chargés de visite sont des personnes éloignées de l'emploi en CDD d'insertion, et nous connaissons donc par principe un *turn-over* important, puisque l'objectif est que celles-ci trouvent le plus rapidement possible un emploi ailleurs. Nous recrutons donc environ quatre fois par an.

Notre structure possède deux pôles : le pôle Médiation, au sein duquel évoluent les chargés de visite, et le pôle Animation, qui est chargé du porte-à-porte et de l'animation collective. En 2022, nous avons réalisé en Seine-Saint-Denis 437 visites de médiation, notamment dans le cadre de programmes Slime d'Île-de-France, et 3859 visites en porte-à-porte. Nous sommes en effet actifs auprès de quatre Slime franciliens.

D'après une étude d'impact réalisée en 2023, 67 % des ménages rencontrés ont adopté des écogestes, 80 % d'entre eux affirment avoir réduit leurs consommations – l'économie annuelle moyenne étant de 1153 kWh, soit environ 147 euros d'économies – ; dans 32 % des cas, les ménages ont réalisé des travaux à la suite des visites, et 53 % des ménages ont suivi les orientations qui leur ont été proposées pour sortir de la précarité énergétique.

À ce jour, douze médiateurs de Croix-Rouge Insertion LogisCité réalisent des visites Slime sous la houlette d'un assistant technique et de moi-même en tant qu'encadrante. Notre équipe se réunit chaque semaine pendant une heure à l'heure et demie pour évoquer les questions courantes et procéder à un échange de pratiques. Au-delà de notre collaboration avec les Slime, nous travaillons aussi en partenariat direct avec des bailleurs ou *via* des financements de fondations privées dans des territoires où il n'existe pas de Slime.

Nos chargés de visite prennent rendez-vous avec les ménages et se rendent à leurs domiciles systématiquement en binômes : ils mettent en œuvre les diagnostics sociotechniques, rédigent les rapports de visite et reviennent sur place un an plus tard. L'organisation du travail fait appel à un outil créé sur Excel, et les informations relatives aux missions qui nous sont confiées peuvent être transmises sur demande à nos partenaires. L'usage de cet outil est crucial, notamment parce que les personnes qui prennent rendez-vous avec les ménages ne sont pas toujours les mêmes que celles qui réalisent les visites et parce que les personnes qui viennent à domicile ne rédigent pas toujours les diagnostics sociotechniques.

Ces modalités d'organisation du travail nous obligent à une stricte harmonisation des pratiques quels que soient les interlocuteurs des ménages. Par conséquent, nous formons nos salariés en insertion au diagnostic sociotechnique après avoir été habilités par le CLER à le faire en interne. Cette formation dure 49 heures, en alternance au bureau et auprès des ménages, dans ce deuxième cas en compagnie de chargés de visite déjà en poste. Au bout d'un mois, j'accompagne les nouveaux chargés de visite sur le terrain et je valide ou non leur prestation.

Je me fonde sur cette visite de validation pour identifier individuellement les points forts et les points faibles des nouveaux chargés de visite, sachant qu'il faut tenir compte, en plus du contenu social et technique de leur métier, des spécificités et des difficultés propres (et souvent très personnelles) des salariés en insertion. J'organise ensuite si besoin de rapides sessions de formation individuelle sur tel ou tel point faible, et dans certains cas en collectif si nécessaire.

Tous les six mois, une visite de contrôle est organisée en ma présence avec chaque chargé de visite pour effectuer un suivi des compétences, ce qui est le point de départ du remplissage de la grille d'auto-évaluation, qui est suivi par un rendez-vous visant à faire le point avec chaque chargé de visite.

Par ailleurs, j'écris aux chargés de visite concernés un mail de retour après chaque visite compliquée. En effet, l'assistant technique et moi-même relisons tous les rapports de visite afin de les harmoniser, d'en contrôler la qualité et d'identifier les difficultés que connaît notre équipe, ce qui débouche par la suite sur la mise en place de formations continues.

Plusieurs outils ont été conçus à l'attention des chargés de visite, à commencer par des guides d'orientation qui présentent toutes les structures partenaires dans nos différents territoires d'intervention : CCAS, maisons France Services, ADIL, associations, ressourceries, etc. Des listes des matériels remis aux ménages selon les différents Slime sont aussi fournies aux chargés de visite, qui renseignent les caractéristiques des visites à la fois sur un support Excel et sur SoliDiag : dans ce contexte, ces listes leur servent d'aide-mémoire.

Des supports thématiques sont par ailleurs à la disposition des chargés de visite sur des points spécifiques tels que la procédure d'expulsion, les punaises de lit, les enjeux de la qualité de l'air intérieur, les écogestes, etc. Des rencontres avec des partenaires sont aussi régulièrement organisées, tout comme par exemple des visites de réseaux de chaleur ou des présentations assurées par une ALEC, ce qui présente outre l'apport d'éléments de formation l'avantage de préparer les sorties en emploi des salariés en insertion.

Nombre de modules de formation continue sont disponibles pour les chargés de visite. En fonction des difficultés individuelles repérées à partir de leurs rapports, des sessions thématiques leur sont systématiquement proposées. Nous faisons en sorte que la durée de ces modules soit courte – de trente minutes à une heure au maximum – afin de pouvoir caler ces sessions après la réunion d'équipe de fin de semaine. En cas de demande individuelle pour aller plus loin sur tel ou tel point, nous nous concertons avec l'assistant technique pour proposer des solutions.

Pour des raisons de sécurité, les visites ont toujours lieu en binôme. Nous avons mis en place une procédure de *safe word* selon laquelle les deux chargés de visite quittent immédiatement le logement si l'un d'entre eux prononce la phrase « *Pierre m'a appelé* ». Cette procédure a quelquefois été utilisée en raison de risques rencontrés : une main posée un peu trop bas dans le dos d'une chargée de visite, par exemple, ou encore la découverte d'un homme portant un couteau dans la main après l'ouverture d'une porte. Les chargés de visite sont par ailleurs équipés d'équipements de protection individuelle : surchaussures, masques, blouses, gel hydroalcoolique, etc.

Chaque jour, un *debrief* est organisé au retour des visites : ce temps de parole plus ou moins formel est le plus souvent très apprécié par nos salariés. Si je perçois une forte charge émotionnelle, nous quittons l'*open space* pour aller échanger dans une salle plus isolée. En cas de visites compliquées, nous faisons le point de façon individuelle ou en binôme, et pouvons revoir le planning des visites prévues pour ménager une pause au bureau d'un jour ou deux avant de retourner sur le terrain, à condition que les chargés de visite concernés en soient d'accord. Si la situation est vraiment trop lourde, ceux-ci peuvent refuser de participer à la remise des matériels aux ménages concernés lors de la seconde visite.

En cas de problème, les chargés de visite peuvent faire appel à la ligne d'écoute Croix-Rouge Française : ce numéro gratuit est ouvert à toute personne en difficulté, de façon confidentielle, et les chargés de visite de toutes les structures Slime, par exemple, peuvent l'utiliser en cas de besoin. Nous l'avons utilisé dans quelques cas.

Dès les premiers jours, nous procédons à la formation et à la sensibilisation à la posture générale de nos interventions auprès des ménages : bienveillance, non-jugement, détection des risques, *safe word*, prévention des risques psychosociaux, etc. Deux fois par an, nous organisons aussi des quarts d'heure Sécurité collectifs, qui reposent sur huit supports thématiques : comment repérer un péril, que faire en cas de fuite de gaz, que faire en cas d'intoxication au monoxyde de carbone, comment se protéger des punaises de lit, etc.

L'échange de pratiques a été mis en place mi-2022 : durant ces moments, je lance la discussion à partir d'un retour sur les visites de la semaine écoulée, et je suggère aux chargés de visites de partager les pratiques qu'ils jugent intéressantes : ceux-ci échangent alors entre eux et me sollicitent parfois pour obtenir un conseil.

Les thèmes le plus souvent abordés durant ces temps d'échange concernent les postures, les visites difficiles ou encore la précarité alimentaire, les personnes qui pleurent pendant les visites, les personnes âgées isolées, etc.

Nous réfléchissons alors aux contacts notamment associatifs que nous pouvons proposer aux personnes en difficulté. Il faut remarquer que le fait de faire appel à des personnes en insertion, qui ont souvent elles-mêmes connu des situations de précarité, est alors un atout, parce qu'elles disposent en raison de leurs propres expériences de ressources que notre structure, dans certains cas, ignore au départ.

Toutes les réunions d'équipe font l'objet de comptes rendus qui peuvent le cas échéant être transmis aux absents : ceux-ci peuvent s'ils le souhaitent me demander ensuite des précisions sur tel ou tel point.

Au quotidien, nous rencontrons des difficultés notamment liées au fait que nos salariés en insertion sont souvent eux-mêmes précaires, et que les visites les renvoient à leur condition : problèmes de logement ou d'hébergement, accès aux droits, isolement social, notamment. Il est aussi difficile pour les chargés de visite de gérer la frustration des ménages, qu'ils aimeraient pouvoir aider davantage.

Il faut ainsi souvent apprendre à prendre du recul face aux situations difficiles. Il y a peu de temps, un de nos salariés s'est effondré en pleurs parce qu'il ne comprend pas que l'on puisse vieillir et finir sa vie tout seul en France, et qu'un retraité qui a travaillé toute sa vie ne puisse plus manger en raison de l'absence de liens familiaux. Dans le même ordre d'idées, il faut veiller à prendre du recul sur ce que nous disent les occupants, et ne pas prendre leurs problèmes sur nos épaules (au risque de s'écrouler soi-même), mais les prendre par la main pour avancer avec eux puis les laisser poursuivre leur route seuls.

Face à ces difficultés, nous souhaitons faire appel à un ou des intervenant(s) extérieur(s) qui viendrai(en)t nous rendre visite au moins une fois par an afin de mieux appréhender les spécificités des publics précaires, savoir comment accueillir la souffrance, apprendre à écouter, et ainsi de suite.

## 2. Échanges avec les participants

**Isabelle SANS**, Slime du Lot-et-Garonne : Les situations de danger qu'ont rencontrées les chargés de visite de la Croix-Rouge Insertion ont-elles été nombreuses ?

**Morann BINET** : Fort heureusement, ces situations sont très rares.

**Guillaume CLERC** : Je le confirme. Cependant, il est arrivé par exemple qu'un homme en peignoir ait des mains baladeuses et un couteau posé sur son lit. Les chiens peuvent aussi poser problème.

**Nicolas BRAYE**, Fondation de Nice : Quel est le nombre de chargés de visite qui interviennent dans le cadre du Slime de la Gironde ?

**Guillaume CLERC** : Nous nous appuyons sur une quinzaine de chargés de visite dont le travail est coordonné par nos trois opérateurs, eux-mêmes coordonnés par le département de la Gironde.

**Mireia MATENCIO**, Ville de Besançon : Je m'interroge sur le fait que les chargés de visite de Croix-Rouge Insertion interviennent aux domiciles des ménages équipés de blouses de protection et de masques : comment les occupants réagissent-ils ? Ces équipements servent-ils à se faire identifier comme intervenants de la Croix-Rouge ?

**Morann BINET** : Nous utilisons les blouses en cas de présence de punaises de lit, et cela ne pose généralement pas de problème aux personnes rencontrées chez elles. Ces équipements ne servent pas à nous identifier, puisque les chargés de visite portent pour ce faire les vestes de la Croix-Rouge ainsi que des badges professionnels, et sont munis de cartes de visite.

Nous préparons ces visites notamment en posant des questions sur l'éventuelle présence de punaises ou d'autres nuisibles, et également d'animaux de compagnie. Pour autant, nos chargés de visite ne sont pas à l'abri de surprises, et c'est pourquoi nous organisons les quarts d'heure Sécurité.

Pour se prémunir des risques d'infection par d'éventuelles punaises de lit, les chargés de visite ont instruction de ne jamais s'asseoir pendant les visites et de ne pas poser leurs affaires sur les meubles. De la sorte, aucun d'entre eux n'a ramené de punaises de lit chez soi depuis trois ans.

**Juana MORA GIL**, SOLIHA Grand Paris : Les équipes de SOLIHA Grand Paris sont munies de blouses de protection, de masques et de surchaussures, et ont aussi instruction de rester debout pendant les visites. Nous présentons le port de ces équipements aux ménages en leur affirmant que nous ne voulons pas salir leurs intérieurs.

**Une participante** : Le service Hygiène et sécurité de notre département a demandé que les chargés de visite aient à leur disposition des masques, des blouses et des surchaussures. Il leur revient d'apprécier s'ils les utilisent ou non.

**Une participante** : Combien de temps durent les visites effectuées par la Croix-Rouge Insertion ?

**Morann BINET** : Ces visites durent d'une heure à une heure et demie.

### 3. Temps de réflexion collective

**Marie MOISAN**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Nous vous proposons à présent de prendre quelques minutes pour partir des deux interventions ci-dessus et pour identifier :

- Les difficultés et besoins que vos structures rencontrent également, et le cas échéant d'autres besoins à partager avec les autres participants ;
- Les exemples d'outils et de solutions présentées ci-dessus qui vous inspirent et que vous souhaiteriez utiliser dans vos structures.

## Retours des participants

### Difficultés et besoins rencontrés

Les participants à l'atelier ont fait part des difficultés et des besoins rencontrés dans leurs structures respectives, et ont rapporté les éléments suivants à ce titre :

- Pour mieux gérer les émotions et les situations difficiles, les groupes d'analyse des pratiques en présence d'un psychologue sont très adaptés, mais le fait de les réunir exige du temps, tout comme les *debriefs* systématiques après les visites. Ceci étant, ces temps d'échange sont indispensables ;
- Faire face aux difficultés rencontrées du point de vue émotionnel demande de la disponibilité de la part des personnes en situation de les accueillir ;
- Il est très difficile de faire face aux situations pour lesquelles aucune réponse ne peut être apportée, ce qui est très frustrant ;
- Bien souvent, les CESF du département de la Vienne ont le sentiment de ne jamais aller assez loin en termes d'accompagnement. De façon générale, les acteurs des Slime ont souvent le sentiment de ne pas pouvoir en faire assez pour les ménages ;
- Il est souvent difficile de prendre du recul par rapport aux situations vécues par les ménages, et de bien faire la différence entre l'empathie et la sympathie ;
- Lors des visites à domicile, qui sont assez intrusives, il faut veiller à ne pas afficher une posture de sachant, ce qui n'est pas toujours simple, et il faut relativiser le rôle qui peut être joué auprès des ménages ;
- Il faut éviter de se positionner en tant que personnes détenant un pouvoir ou un savoir absolu et centrer les interventions sur l'accès aux droits, en évitant le plus possible d'entrer dans les écueils que présente la relation d'aide ;
- Il est important de prendre du recul sur les situations ressenties comme les plus difficiles, y compris dans un souci d'équité entre les ménages : il est en effet anormal de consacrer plus de temps à des personnes pour lesquelles une forte empathie est vécue par le chargé de visite au détriment d'autres personnes qui se trouvent également en précarité. Dans le même ordre d'idées, il faut savoir être vigilants face aux ménages les plus habiles pour demander de l'aide, tandis que d'autres ne savent pas comment adresser leurs demandes ;
- Il est crucial de maintenir une posture neutre de non-jugement, comme y insiste la formation du CLER au diagnostic sociotechnique. En la matière, il faut garder à l'esprit la posture de base des travailleurs sociaux, ce qui est souvent plus difficile pour les chargés de visite qui présentent au départ un profil technique ;
- Il faut prêter attention à harmoniser le contenu des différentes visites ;
- Il est important d'accompagner les chargés de visite grâce à des dispositifs d'analyse des pratiques faisant appel à des intervenants extérieurs, ceci afin de réguler le mieux possible les ressentis émotionnels ;
- Les coordinateurs d'équipes de chargés de visite ont tout intérêt à suivre la formation du CLER à ce métier afin d'en prendre une pleine connaissance, notamment en ce qui concerne les relations avec les ménages ;
- Il est de plus en plus difficile de demander aux ménages leurs feuilles d'imposition ou leurs rythmes d'utilisation de leur lave-linge ou de leur douche, parce qu'ils considèrent que ces informations relèvent de leur intimité. Les chargés de visite sont souvent désarmés face à ces refus, et ont du mal à expliquer aux ménages pourquoi ils leur posent ce genre de questions : un meilleur encadrement sur ce point apporterait peut-être des pistes de solutions ;
- Dans un souci d'équité et d'efficacité, les encadrants devraient certainement concevoir un document à remettre systématiquement aux ménages à la fin des visites Slime. Ce document pourrait être conçu à l'échelle nationale ;

- Il faut veiller de façon rigoureuse à la sécurité des chargés de visite lorsqu'ils effectuent des gestes techniques. Pour ce faire, un certain nombre de structures leur font passer par exemple l'habilitation électrique, voire la formation Sauveteur-secouriste du travail.

### Exemples d'outils et de solutions

Les participants ont partagé les outils et solutions suivants à partir des expériences vécues dans leurs structures :

- Une des structures représentées lors de l'atelier utilise la méthode « *Facile à dire et à comprendre* » (FALC) : il s'agit d'une démarche européenne normée visant à simplifier la communication entre territoires, collectivités et citoyens grâce à des supports écrits très simplifiés et faisant appel à un pictogramme pour chaque idée transmise ;
- Un certain nombre de formations pourraient être apportées systématiquement aux chargés de visite : formations sur les postures de base, sur la santé mentale, sur la gestion des conflits ou sur la sécurité, notamment ;
- En cas de problème avec un ménage, il faut faire en sorte que le ou les chargé(s) de visite concerné(s) rédigent systématiquement un rapport d'incident, puis qu'ils échangent sur la situation rencontrée avec un encadrant, voire qu'ils soient mis en contact le cas échéant avec un psychologue externe à la structure en cas de besoin ;
- En tout état de cause, il faut veiller à ce que les encadrants échangent au quotidien avec les chargés de visite de retour de mission sur le terrain, afin de faire le point sur les vécus et les ressentis ;
- Une des structures représentées lors de l'atelier a mis en place une démarche de co-développement faisant appel à différents référents selon les domaines. Dans ce cadre, les chargés de visite sont régulièrement en relation avec un référent social, un référent technique et une animatrice, et toute l'équipe peut ainsi s'auto-former en continu. Dans cette même structure, un projet nommé « *Être à sa place* » a été lancé récemment à l'attention des chargés de visite, avec le soutien de travailleurs sociaux ;
- Différents outils spécifiques peuvent être conçus à l'attention des chargés de visite afin de faciliter leur travail : courriers-modèles, argumentaires types, focus spécifiques, process détaillés allant de l'appel téléphonique jusqu'aux suites à donner à la visite, etc. ;
- Il est important de mettre en relation des chargés de visite avec les partenaires du Slime localement, afin qu'ils soient pleinement informés de ce que ces partenaires peuvent apporter aux ménages, ainsi qu'aux chargés de visite eux-mêmes ;
- Une des structures représentées lors de l'atelier a mis en place un système informatique unique utilisable notamment par les membres de cette structure, par les chargés de visite, par les collectivités et par les partenaires du programme : pour chaque ménage signalé et/ou visité, l'ensemble des parties prenantes a ainsi accès aux éléments principaux qui le concernent en quelques clics ;
- Enfin, toute personne encadrante de chargés de visite doit elle-même avoir effectué un certain nombre de visites auprès de ménages en difficulté afin de pouvoir échanger sur les différents aspects du métier en connaissance de cause.