



Accompagner un chargé de visite au delà de sa formation initiale

Le **conseil départemental du Lot** s'appuie sur l'agence locale de l'énergie Quercy Energies pour l'animation, la réalisation des diagnostics sociotechniques et la montée en expertise de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique recruté par la collectivité pour doubler le nombre de ménages bénéficiaires.

ORIGINES ET CONTEXTE

Dès le début des années 1990, le conseil départemental du Lot a élaboré une action d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique alors intitulée « Lutte contre l'exclusion par la maîtrise de l'énergie ».

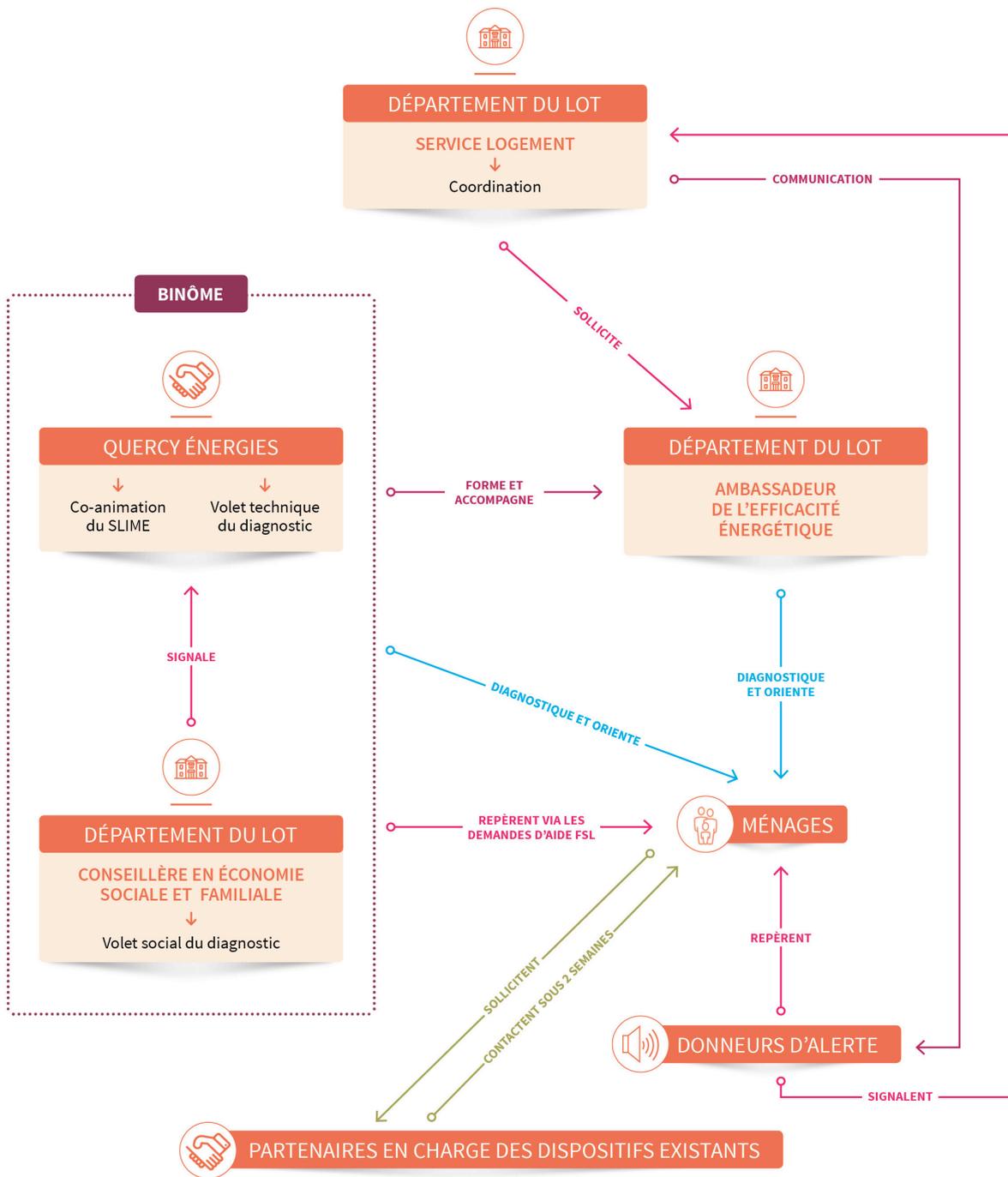
En 2012, le conseil départemental, en partenariat avec l'association Quercy Energies, a mis en place sur son territoire un dispositif SLIME dans la continuité de son action déjà engagée.

Le dispositif a été prolongé jusqu'en 2016, avec quelques évolutions, dont :

- le recrutement au sein du conseil départemental d'un ambassadeur de l'efficacité énergétique pour atteindre les objectifs de visites, doublés la deuxième année,
- la formation de cet ambassadeur au repérage des situations d'habitat indigne, pour en faciliter le signalement à la direction départementale des territoires.

Cadre politique	Protocole départemental de lutte contre l'habitat indigne
Service	Service Logement - Direction de la solidarité départementale
Budget	212 982 €
Calendrier	Du 4 août 2012 au 31 décembre 2016 – 3 ans et 5 mois
Population	80 628 ménages (173 758 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 587 / Réalisé : 406 (2012 à 2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- demande récurrente d'aide du fonds de solidarité logement pour impayés d'énergie - ménages repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	La moitié des diagnostics sociotechniques sont réalisées par un ambassadeur de l'efficacité énergétique du conseil départemental (2 visites par ménage) L'autre moitié par le technicien de Quercy Energies accompagné d'une conseillère en économie sociale et familiale (1 visite par ménage).
Partenaires opérationnels	Quercy Energies : agence locale de l'énergie en charge de la co-animation du dispositif et d'une partie des diagnostics sociotechniques
Partenaires financiers	EDF : fourniture d'une partie des kits éco-énergie

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



ORIENTATION	REPÉRAGE	COORDINATION	DIAGNOSTIC SOCIO-TECHNIQUE AU CAS PAR CAS
-------------	----------	--------------	----------------------------	----------------------

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Quercy Energies est un partenaire de longue date du conseil départemental du Lot. L'association dispose de **fortes compétences techniques en matière d'énergie et d'habitat** et elle **réalise déjà les diagnostics sociotechniques** dans le cadre du dispositif de lutte contre la précarité énergétique antérieur au SLIME. C'est donc naturellement que Quercy Energies est sollicitée pour la formation et l'accompagnement de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique, novice en matière de rénovation énergétique et d'habitat.

> Recrutement

Le conseil départemental et la mission locale organisent le processus de recrutement sans l'appui de Quercy Energies.

> Formation

Le technicien de Quercy Energies, chargé de la formation de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique, s'est inspiré de leur précédent **module de formation à destination des travailleurs sociaux** créé au début des années 2000 en partenariat avec l'association BCE (Bâtiment Climat Energie) et intitulé « **Identification des situations de précarité énergétique** » pour organiser un **nouveau module de dix jours**, qui aborde différentes thématiques :

- le contexte énergétique national, la notion de précarisation des ménages, et le lien entre les deux.
- la rénovation énergétique de l'habitat : isolation, les différents systèmes de chauffage...
- les différents dispositifs existants : aides aux travaux, accompagnement social, aide au paiement des factures.
- le déroulement d'une visite à domicile avec la réalisation du diagnostic sociotechnique.

Suite à cette formation, des travailleurs sociaux repèrent cinq ou six ménages pour la réalisation de visites test. Le technicien mène les deux premiers entretiens avec les ménages afin de montrer l'exemple, les suivants sont réalisés par l'ambassadeur de l'efficacité énergétique. Une conseillère en économie sociale et familiale, qui connaît déjà les familles, intervient pour apporter des compléments. Les compte-rendus de visite sont rédigés conjointement par l'ambassadeur de l'efficacité énergétique et le technicien de Quercy Energies.

Dans le cadre du dispositif de l'Anah et en tant que garant du programme Habiter Mieux, l'ambassadeur de l'efficacité énergétique a bénéficié d'un cursus de formation plus poussé. Il a par exemple suivi une formation sur la rénovation énergétique des bâtiments anciens.

> Accompagnement

Des réunions sont organisées si besoin avec le technicien de Quercy Energies pour faire le **point sur l'actualité et répondre aux interrogations et aux difficultés** de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique.

Les **échanges se font par mail ou téléphone** de manière ponctuelle en cas de blocage sur une question plus technique par exemple.

L'accompagnement porte également sur **l'utilisation des différents outils** mis à la disposition de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique : outils de relevé d'informations, compte-rendus de visite, tableau de suivi du CLER.

Enseignements

L'ambassadeur de l'efficacité énergétique ne dispose pas des bases techniques. Bien que le technicien de Quercy Energies ait un profil socio-technique, il lui est parfois difficile de se détacher de l'aspect technique, qui doit venir dans un second temps de la formation.

L'ambassadeur de l'efficacité énergétique a eu des difficultés à se faire accepter par les travailleurs sociaux car Quercy Energies était depuis plusieurs années leur interlocuteur privilégié.

Facteurs de réussite

L'ambassadeur de l'efficacité énergétique a pour mission de former de nouveaux partenaires. La formation et le suivi de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique ont permis à Quercy Energies de mieux travailler la notion de partenariat.

Perspectives

Le Pôle d'Equilibre Territorial Rural du Grand Quercy, en tant que « territoire à énergie positive pour la croissance verte », a pour projet de mettre en place un SLIME sur son territoire. Quercy Energies a proposé un programme de lutte contre la précarité énergétique axé sur le repérage des ménages qui a nécessité l'embauche de trois chargés de visite. Dans ce cadre, Quercy Energies a organisé le recrutement et élaboré la fiche de poste pour des chargés de visite ayant un profil de conseiller en économie sociale et familiale, afin de compléter le volet technique, apporté par Quercy Energies, par un volet social.

CONTACTS

Quercy Energies

Alban AUBERT

alban.aubert@quercy-energies.fr

05.65.35.81.26