

## Annexe 12 : Note de réalisation du diagnostic sociotechnique à distance

### 1. Contexte et enjeux

En 2020, la crise sanitaire et le confinement ont entraîné une suspension totale des visites à domicile pendant deux mois. Malgré le dé-confinement, la reprise des visites à domicile telles qu'elles existaient semble difficile en raison de la récurrence des protocoles sanitaires contraignants qui permettent de garantir la sécurité des chargés de visites et des occupants du logement et du ralentissement de la mobilisation de l'ensemble de la chaîne des acteurs concernés. Les ménages, comme les professionnels, peuvent appréhender voire refuser de prendre le risque de s'exposer à la maladie. C'est pourquoi il a été rendu possible, dans le cadre du Programme Slime 2020-2021, la réalisation de pré-visites à distance. Cette modalité particulière d'intervention est amenée à perdurer dans le cadre du Programme Slime+, aussi longtemps que les conditions sanitaires liées à l'épidémie de COVID-19 le nécessiteront.

### 2. Adaptation des modalités de réalisation du diagnostic sociotechnique

Le diagnostic sociotechnique à distance doit comporter les étapes suivantes :

#### a. Préparation de la visite à distance

- Récupérer les scans de documents (factures d'énergie et d'eau, avis d'imposition, plan du logement...) pour les analyser en amont
- Identifier avec le ménage les modalités de réalisation du diagnostic à distance (visio, téléphone, disponibilité)

#### b. Pré-visite ou visite unique à distance

Échange téléphonique ou en visioconférence d'une heure ou plus avec le ménage

- Aborder autant que possible les éléments du diagnostic sociotechnique
- Utiliser les outils classiques (SoliDiag, trame de visite ...)

#### c. Premiers retours au ménage à distance

Transmission téléphonique ou par email

- Transmettre les principales recommandations, les premières réponses aux problématiques du ménage
- Premières orientations, mises en lien avec les solutions disponibles

#### **d. Seconde visite à domicile si possible**

Cette étape n'a lieu que si les conditions sanitaires le permettent.

- Visite réduite au minimum et réalisée dans le respect des recommandations sanitaires en vigueur
- Compléter le cas échéant les éléments du diagnostic qui n'auront pas été relevés à distance

#### **e. Installation des petits équipements d'économie d'énergie et d'eau**

Tous les ménages doivent bénéficier de petits équipements d'économies d'énergie et d'eau en fonction de leurs besoins.

- Remettre les équipements au ménage : lors de la visite au domicile, dépôt devant le domicile, envoi par courrier
- Accompagner les ménages pour l'installation, à l'aide de guides (papier, lien vers des tutoriels sur Internet) ou lors de la visite à domicile ou à distance

#### **f. Orientation et remise du rapport de visite**

- Le ménage peut être orienté vers des solutions à partir de l'étape c.
- Le rapport de visite peut être remis lors de l'étape d. ou par mail ou courrier.

Afin de comptabiliser les visites, les données obligatoires doivent être renseignées dans SoliDiag.

Le groupes de travail sur la réalisation de pré-visites à distance ont permis de croiser les retours d'expérience, le compte rendu détaillé est [accessible ici](#).

### **3. Ressources**

- [Compte-rendu des groupes de travail « Réaliser des pré-visites à distance »](#) organisés les 7 et 12 mai 2020
- Synthèses du Réseau RAPPEL :
  - [Crise sanitaire \(1/2\) : quels impacts pour les ménages ?](#)
  - [Crise sanitaire \(2/2\) : quelles mesures pour les ménages ?](#)
  - [Groupe de travail : crise sanitaire et précarité énergétique](#)