

Annexe 10 : Note de réalisation des visites à distance

1. Contexte et enjeux

La crise sanitaire semble durablement installée et ses conséquences économiques et sociales risquent de s'accroître dans les mois à venir, avec une forte augmentation des ménages en situation de précarité énergétique.

La crise sanitaire et le confinement ont entraîné une suspension totale des visites à domicile pendant deux mois. Malgré le déconfinement, la reprise des visites à domicile telles qu'elles existaient semble difficile en raison 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.

L'équipe SLIME, en partenariat avec le Réseau RAPPEL, a organisé des sessions de travail sur l'adaptation des visites en période de confinement et en sortie de confinement. Les résultats montrent qu'il est possible d'organiser une pré-visite par téléphone avec la plupart des ménages afin de récolter le maximum d'informations nécessaires au diagnostic sociotechnique et ainsi réduire autant que possible la durée de la visite à domicile, ou de traiter à distance les problématiques si la visite physique était impossible.

Le CLER estime que cette adaptation de la visite à domicile est compatible avec la méthodologie SLIME et souhaite permettre à l'ensemble des collectivités SLIME de se saisir de ces retours d'expériences afin de continuer à accompagner les ménages en situation de précarité énergétique.

2. Expérimenter la réalisation de pré-visites à distance

Cette modalité d'intervention n'a pas vocation à remplacer le diagnostic sociotechnique tel qu'il était réalisé jusqu'à aujourd'hui.

L'accompagnement humain et l'intervention au domicile des ménages pour qualifier et comprendre leurs usages, l'état de leur logement et de leurs équipements restent essentiels pour pouvoir leur proposer des conseils personnalisés et les orienter vers des solutions durables et adaptées.

Il est cependant nécessaire d'expérimenter une modalité de visite adaptée aux contraintes sanitaires actuelles et à venir qui limitent la possibilité d'intervenir au domicile des ménages en précarité énergétique.

Le CLER invite les collectivités qui le souhaitent à continuer à accompagner les ménages dans le cadre du SLIME en expérimentant cette modalité d'intervention. Les accompagnements réalisés depuis le 17 mars 2020 qui correspondent aux modalités définies au point 3 pourront être valorisés dans le cadre de cette expérimentation.

3. 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](#).

4. 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](#)