

# ENCADREMENT DES CHARGES DE VISITES

Croix Rouge Insertion LogisCité



**croix-rouge** insertion  
FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE 

LOGISCITÉ

# SOMMAIRE

Croix-Rouge Insertion – LogisCité travaille depuis 2016 à sensibiliser les ménages sur la thématique de la précarité énergétique via des diagnostics sociotechniques personnalisés au domicile des ménages.



1. Croix-Rouge Insertion LogisCité en chiffre
2. Fonctionnement de l'équipe de chargés de visite
3. Formation / montée en compétences
4. La sécurité en visite
5. Echange de pratique
6. Points de difficultés

# Croix-Rouge Insertion – LogisCité en chiffres

- **2 pôles d'activités** : La Médiation et l'Animation
- Particularité : toutes les visites de terrain sont réalisées par des salariés en insertion professionnelle.
- En 2022 :
  - 437 visites de médiation réalisées
  - 3859 visites de sensibilisation en porte à porte réalisées
- Notre étude d'impact 2023 :
  - 67% des ménages ont appliqué tous les écogestes
  - 80% des ménages ont réduit leurs consommations
  - 1153 kWh d'économie réalisées soit 147€
  - 32% des ménages ont fait des travaux suite à la visite
  - 53% des ménages ont appliqué les orientations conseillées

# Fonctionnement de l'équipe de chargés de visite

## L'équipe:

12 salariés en contrat d'insertion professionnelle

1 encadrante

1 assistant technique

→ 1 réunion d'équipe hebdomadaire le vendredi après midi

## Les projets:

- 4 Slime en Ile De France
- Autres projets d'accompagnement aux économies d'énergies réalisés via des financements privés ou en partenariat avec des bailleurs sociaux

## Les missions des chargés de visite:

- Prise de rendez vous
- Réalisation de visites en binômes: diagnostic sociotechniques, restitution (rapport et matériel), visite 1 an après.
- Rédaction des rapports de visite
- Mise à jour des bases de données de suivi des ménages

# Formation et montée en compétences

## Formation à la prise de poste:

- 49h de formation (formation du CLER « *Réaliser un Diagnostic Sociotechnique au domicile* »)
- étalée sur 1 mois avec une alternance entre formation théorique et visites sur le terrain
- Réalisée en interne
- Visite de validation avec l'encadrante au bout d'un mois



## Montée en compétences:

- Identification des points forts et points faibles avec la visite de validation, mise en place d'accompagnement personnalisé si besoin
- Suivi de compétences avec visite de contrôle tous les 6 mois
- Retour écrit par mail sur chaque rapport de visite complété
- Outils à disposition : guide d'orientation, liste du matériel remis aux ménages, supports à disposition sur des thématiques spécifiques (expulsion locative, punaise de lit, qualité de l'air intérieur, ...)
- Rencontre de partenaires: Compagnons Bâisseurs, ADIL, visite d'un réseau de chaleur, formation 1 fois par an par une ALEC

## Formation continue:

- Différents modules créés en interne sur des sujets spécifiques (DALO, gestion des sinistres, analyse de factures, etc...)
- Modules programmés selon les besoins détectés

# Sécurité en visite

## Organisation / fonctionnement:

- Intervention en binôme
- Mise en place d'un « safe word »: mot pour signifier à son binôme qu'on ne se sent pas en sécurité en visite
- Equipements de protections : sur-chaussures, blouses, masques, gel hydro alcoolique
- Débrief avec les chargés de visite: chaque jour à leur retour au bureau
- Suite à une visite compliquée : adaptation possible du planning, débrief régulier avec l'encadrante
- Ligne d'écoute de la Croix Rouge Française (numéro gratuit et confidentiel)

## Formation / sensibilisation:

- Dès leur 1<sup>er</sup> jour dans la structure, les médiateurs sont sensibilisés à la posture en visite: bienveillance, non jugement, détection d'un risque, safe word, et au risque psycho social lié au contact du public en précarité
- Formation « 1/4 d'heure sécurité »: 8 supports sur différentes thématiques réalisés 2 fois par an

# Echange de pratique

En **réunion d'équipe hebdomadaire**, temps de parole libre sur les visites réalisées dans la semaine:

- Echange sur les points de difficultés en visite (posture, visite difficile, questionnements)
- Echange sur les orientations à conseiller aux ménages (besoin spécifique, présentation d'une association, etc...)
- Trace écrite dans les comptes rendus envoyés à toute l'équipe avec recommandations si besoin

Bureaux en **open-space**: échanges réguliers entre les salariés sur leurs visites et rapports

## Points de difficultés

- Les difficultés des ménages les renvoient à leurs propres difficultés (logement, accès aux droits, isolement social, etc...)
- Gérer la frustration : « je voudrais faire plus pour ce ménage »
- Accompagner à prendre du recul sur les situations compliquées

**Questionnement en cours:** programmer une formation avec un acteur externe sur l'accompagnement d'un public en précarité (spécificités, difficultés).

MERCI DE VOTRE  
ATTENTION.

Morann Binet  
Encadrante technique d'insertion  
Croix-Rouge insertion – LogisCité  
[morann.binet@croix-rouge.fr](mailto:morann.binet@croix-rouge.fr)



**croix-rouge** insertion  
FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE 

LOGISCITÉ