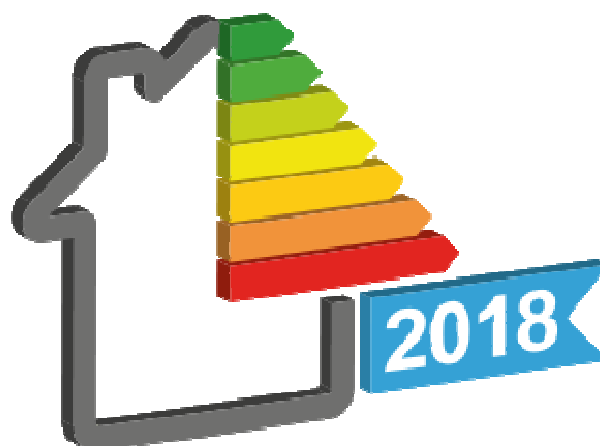


# Rencontres Nationales Réseaux EIE & PTRE



**Mercredi 3 octobre 2018**

**Plénière 2 : “Accompagner et changer pour mieux FAIRE”**

**Panélistes :**

- Roselyne FORESTIER, Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME
- Charlotte GUITTON, Flow accompagnement

*[Projection vidéo : « ça s’est passé hier »]*

***Jean-Michel LOBRY, animateur plénière : On se retrouve pour deux temps ce matin. D’abord, ce sujet important qui est celui de l’accompagnement et de l’accompagnement au changement. On va pas mal parler de changement ce matin, pour encore mieux faire.***

***On plante le décor avec vous, Roselyne FORESTIER, sur l’accompagnement, changer pour mieux FAIRE. Alors, la cible de cette plénière, c’est bien le particulier et on parle désormais de parcours. Vous pouvez nous requalifier ce qui change dans cette approche « parcours de la rénovation du particulier » ?***

**Roselyne FORESTIER**

*Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

Alors, parcours dans un objectif bien particulier qui est la trajectoire BBC 2050. Pour redire des choses que vous connaissez tous, les professionnels du bâtiment, les artisans, les entreprises ne nous ont pas attendus pour dispenser des conseils de qualité auprès des particuliers. Par contre, ce qu’on constate dans tous ces conseils qui sont dispensés, c’est qu’en général on est sur des projets qui portent sur un poste de travaux. On sait aujourd’hui que pour envisager une trajectoire BBC, il faut deux voire trois postes de travaux. Et c’est là qu’est la valeur ajoutée du réseau. Et quand je dis « du réseau », du réseau des EIE parce qu’ils placent par leurs conseils les particuliers dans une perspective d’aller vers de la rénovation globale du logement, dans cette perspective trajectoire BBC 2050 et qu’ensuite les plateformes accompagnent le particulier dans son projet de travaux et le placent dans un parcours, enfin fluidifie son parcours pour aller jusqu’au bout de sa

démarche. C'est une vraie différence par rapport à ce qui peut être proposé sur le terrain qui, je le répète auprès des artisans et des entreprises du bâtiment, est une offre de qualité. L'un n'empêche pas l'autre.

***Voilà donc le changement de paradigme dans lequel vous vous inscrivez tous. On est désormais sur l'approche globale, la notion d'accompagnement sur un parcours. Alors pas simple, je pense, je ne suis pas dans votre métier mais je pense que c'est plus simple de répondre avec du one shot que d'accompagner globalement. Où sont les freins ?***

**Roselyne FORESTIER**

*Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

Au moment de passer à l'action, au moment de la prise de décision de travaux, le particulier rencontre un certain nombre de freins. Parvenir à lever ces freins, ce n'est pas toujours évident. On n'a pas toujours les outils, on n'a pas toujours les méthodes et on se trouve souvent démuni devant ces fameux freins. L'idée justement de cette plénière de ce matin, c'est de dire : « est-ce qu'on ne peut pas déjà les identifier ». C'est déjà une bonne chose de savoir identifier les freins. Et puis ensuite, dans un deuxième temps, si on arrive à les identifier, comment on fait pour les dépasser pour accompagner justement le particulier dans cette démarche.

***Alors, c'est ce qu'on va faire pendant les 20 minutes qui suivent, essayer de pointer les freins et d'apporter des éléments de réponse pour les surmonter. Et ensuite, on abordera « accompagner pour mieux faire », des dispositifs de formation à vous proposer. Et puis on fera un petit focus sur un sujet important qui est celui de l'inclusion numérique. Voilà pour notre programme sur cette première partie de la matinée.***

***Alors, Charlotte GUITTON, du cabinet Flow accompagnement. Vous l'avez certainement repérée puisqu'elle était déjà parmi nous il y a deux ans, puisque vous étiez venue rapidement avec le DR de l'ADEME Aquitaine à l'époque pour présenter les résultats d'une étude que vous aviez menée sur métier l'évolution des métiers des conseillers.***

***Et puis l'année dernière, Charlotte était revenue à ces rencontres pour participer à un atelier des directeurs sur ce même sujet de l'évolution de vos métiers.***

***Là vous travaillez pour la Nouvelle-Aquitaine, la DR Nouvelle-Aquitaine de l'ADEME, sur un programme de formation et de coaching des conseillers. Et toujours sur ce sujet de l'évolution de vos postures professionnelles. Parce qu'on parle beaucoup de changements, d'évolutions et peut-être même de révolution dans vos métiers.***

***On va faire l'exercice suivant, Charlotte. Il y a 15 jours, on a planté une caméra sur la plateforme de Compiègne. Elle s'est faite, avec l'accord des uns et des autres, petite souris pour filmer des entretiens entre particuliers et conseillers. On a pris quatre séquences, on va les regarder et vous aurez trois minutes derrière pour les décortiquer et nous apporter quelques pistes d'évolution.***

***J'en profite pour remercier Emmanuelle HARDY parce que c'est chez elle qu'on est allé filmer la semaine dernière.***

***Première étape c'est l'accueil. Donc là, vous allez voir un extrait de la mise en relation du début de l'échange, du face à face et puis un décryptage du conseiller. Et ensuite, ce sera à vous à nous commenter.***

[Projection vidéo : « l'accueil »]

### **Quel est votre commentaire ?**

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Je voulais juste replacer le contexte avant de commenter l'accueil. Pourquoi j'ai pu travailler cette année avec l'ADEME Nouvelle Aquitaine et les conseillers sur ce changement de posture ? On est bien dans ce qu'on appelle soit une évolution soit une transformation, ça dépend des régions, des métiers. Évolution qui est aussi liée, et l'étude le montrait, à une évolution des particuliers, des demandes des financeurs. C'est un environnement global qui évolue. Aujourd'hui concrètement ce qui ressortait : si les conseillers sont indéniablement très doués techniquement, leur savoir-faire technique est extrêmement bien maîtrisé, tout le monde s'accorde à le dire et moi la première. Il y avait à certains endroits le fait de mettre au centre la personne plus que le logement. C'est-à-dire de prendre en considération l'autre dans toutes les phases que ça représente.

***Transformation vers le parcours global, donc nouvelle posture.***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Nouvelle posture, posture presque plus d'accompagnateur que de conseiller. Donc pas tout à fait les mêmes tenants et aboutissants. Et aussi des choses qui empruntent à des techniques de qualité relationnelle, je vais dire un gros mot, de technique de vente, de marketing, etc. Ça veut dire aussi s'acculturer à ces techniques-là, qui ne sont pas des techniques forcément sur lesquelles aujourd'hui c'était le cœur du métier.

***Vous aviez osé le dire déjà l'année dernière : technique de vente.***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Je préfère dire les gros mots, mais à un moment, effectivement ça fait partie de ça : « comment on fait avec les gens ? », c'est ça l'enjeu. Donc dans l'accueil, typiquement c'est la première chose. Dans cette notion d'accueil, il y a une chose très importante qu'ils ont dit, c'est tout ce qu'on va appeler le cadre de sécurité. C'est-à-dire que ce que nous expose aujourd'hui la psychologie, c'est que pour pouvoir rentrer en relation avec la personne, on parlera des deux minutes pour convaincre, mais il y a besoin effectivement de mettre en place quelque chose qui est de l'ordre de ce qu'on appelle la structuration... de cadre de sécurité pour les gens. Ils ont besoin de savoir à un moment pourquoi ils sont là, qu'est-ce qui va se passer, l'objectif, le cadre, le déroulé. Ça peut paraître bête, mais on le voit bien, à chaque fois il re-répète : « vous êtes là pour ça, voilà ce qu'il va se passer, etc. ». Ça peut paraître complètement bête, mais c'est vraiment un élément de sécurisation de la personne. Il faut bien se dire, pour avoir interrogé beaucoup de particuliers, qu'ils utilisent le mot « parcours du combattant ». C'est souvent très complexe. Donc il y a ce besoin de rassurance qui est très fort. Et puis de toute manière, c'est le principe même de n'importe quel entretien d'une relation avec quelqu'un.

Et dans ce cadre, une des choses qui est importante, c'est aussi de placer la logique du temps. Ça c'est une des choses que je n'avais vue et que j'ai vue en pratiquant avec les conseillers de

Nouvelle-Aquitaine. C'est-à-dire au début de l'entretien : « on a devant nous une heure, une heure et demie ». C'est important aussi de cadrer ce temps, pourquoi ? Parce qu'il y a un deuxième effet collatéral, c'est que souvent certains conseillers voulant bien faire vont donner énormément d'informations pendant le premier entretien, vont vouloir transmettre un maximum de leur savoir. Parce que pour certains, ils savent que les gens vont rentrer dans un parcours, mais pour d'autres, ils ont peur de les perdre et ils se disent « c'est la seule fois où on va les voir ». Et donc, ils veulent donner trop d'informations entre guillemets et donc les gens sont à la fois saturés d'informations et les conseillers, dommage collatéral, eux parfois dans leur gestion du temps quotidien... Aujourd'hui la pression des financeurs, c'est aussi d'augmenter le nombre de personnes qui vont passer à l'acte. Pour pouvoir voir plus de personnes, il faut aussi cadrer plus son agenda. Donc que ce soit un entretien téléphonique ou physique, c'est important ce temps.

Deuxième chose sur l'accueil : c'est quoi la qualité d'accueil ? Des choses toutes bêtes là encore : qu'est-ce qu'il va se passer dans les 30 premières secondes ? Est-ce que je me lève de ma table, je vais saluer, je serre la main à la personne et je lui dis « bonjour Monsieur untel » si je connais son nom ? Idem au téléphone. Je fais régulièrement des enquêtes sauvages pour appeler dans les différentes structures où sont les conseillers. Et en l'occurrence, combien de fois j'ai « bonjour », je ne sais pas à qui j'ai affaire, qui est au téléphone, je ne sais pas où je suis. Je tombe dans des structures des fois qui n'ont pas des métiers forcément très en lien avec ce vers quoi je vais appeler, je passe d'un standard à un autre...

### ***Les 30 secondes empathiques indispensables.***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Ces 30 secondes empathiques indispensables sont importantes.

***Alors, deuxième point, je relance sur ce que nous disait Roselyne FORESTIER en introduction : la capacité à bien faire s'exprimer le besoin. Puisqu'on doit sortir de l'expression d'un besoin one shot « j'ai un problème de chaudière » pour aller sur l'expression d'un besoin global, le parcours.***

*[Projection vidéo : « besoin »]*

### ***Sacré métier que de bien faire parler les gens !***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Exactement, et là c'est vraiment la notion d'ouverture en fait. Tout comme l'accueil, on ouvre la posture physique, le sourire. Et là c'est la même chose, on le voit, il pose... au final il parle très peu au départ, il laisse parler, il laisse la place. L'important c'est vraiment de remettre la personne au centre, eux dans toute la dimension que représente le logement pour eux. C'est-à-dire que vraiment, idéalement, il faudrait presque qu'ils vous racontent leur vie. Enfin, je schématise un peu, mais pour pouvoir identifier les freins, c'est aussi de comprendre qui on a en face de soi. Pour le comprendre, ce n'est pas en rentrant dans des questions très fermées, très techniques tout de suite qu'on va comprendre ce qu'il se passe pour la personne globalement et là où potentiellement il va y avoir des endroits où il va falloir lever au fur et à mesure de l'entretien des freins. Donc c'est cette notion de global aussi et d'ouverture et d'essayer de voir au maximum le parcours de la personne, mais aussi la personne dans tout ce qu'elle est. Et pour ça, les techniques sont plutôt des questions ouvertes, plutôt de laisser beaucoup parler la personne, le silence,

laisser la personne venir, accoucher entre guillemets, explorer le besoin de la personne. Et ne pas vouloir absolument expliquer la solution que peut-être déjà on commence tout de suite à avoir en tant que conseiller, puisque voilà, on connaît son métier. Laisser la personne émerger de sa propre solution petit à petit et l'orienter et resserrer l'entonnoir. On appelle ça en marketing les logiques d'entonnoir, très ouvert puis très fermé et petit à petit aller vers la personne. Mais ce qui est très intéressant, c'est qu'on voit que finalement, il parle très peu, il ne fait que poser des questions. Et la vraie solution, c'est plutôt de se mettre dans une posture d'accueil de l'autre.

***Dans la foulée, il y a un moment qu'on pourrait presque appeler de négociation autour des arguments et des bons arguments. Qui doit les formuler ? Qui doit les entendre ? Regardez ce qu'il se passe là dans un entretien et vous nous apporterez votre réponse après.***

*[Projection vidéo : « arguments »]*

***Un jeu de ping-pong pour arriver à un compromis, vous êtes d'accord là-dessus ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Alors en fait, là je pense qu'on touche à un des nœuds du problème dans l'évolution des métiers, c'était un des éléments que j'avais montré sur l'aspect militant.

***Le conseiller est aussi un peu un militant ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

C'est-à-dire que le conseiller a sa volonté de changement, il a ses arguments, lui il est convaincu de pourquoi la personne doit le faire. Et la question c'est qu'il faut qu'il se mette au service des arguments... non pas les siens, mais les arguments de la personne. C'est la fameuse phrase de Sénèque : « on peut influencer les autres avec nos arguments, mais on ne peut les convaincre qu'avec les leurs ». C'est-à-dire que oui, bien sûr on peut rentrer dans une logique d'argumentation, etc., mais là on va rentrer dans une logique de négociation. Pour moi, ce qui est le plus efficace, c'est plutôt de rentrer dans une logique de : si j'ai fait mon exploration de départ, je vais commencer à comprendre qui j'ai en face de moi, à la fois avec des critères sociologiques, mais aussi des critères psychologiques. Sociologiques, vous le savez, dans vos régions vous n'avez pas les mêmes publics. Si vous êtes en milieu urbain, milieu rural, vous n'avez pas les mêmes publics. Mais psychologique, c'est-à-dire qu'il y a des gens qui vont avoir des clients très différents. Pour certains, bien sûr c'est l'enjeu économique, mais pour certains c'est l'enjeu de confort, pour d'autres ce sera l'enjeu du rapport à la santé ou aux matériaux, pour d'autres ça va être des enjeux d'égo. Il faut être honnête, il va y avoir des clientèles bobos qui veulent avoir le truc le plus innovant possible, etc. On n'est pas dans les mêmes choses en fonction des personnes qui sont en face de nous.

***Donc il ne faut pas les saouler avec : « on va changer la planète, on va sauver la planète » ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Si c'est leur clé d'entrée, parfait, vous allez les toucher au bon endroit et ils vont aller plus loin. Mais si ce n'est pas leur clé d'entrée, ils trouvent ça sympathique, mais ça ne va pas générer ce passage à l'acte.

***L'angle confort, parce que c'est aussi l'axe de la campagne FAIRE, l'angle confort est pertinent ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Alors autant il y a effectivement des critères psychologiques et ça, ça va dépendre de notre vie, de notre parcours. Mais c'est vrai que le critère confort est très prégnant parmi les quelques éléments qui sont des clés d'entrée. Ça fait partie des critères qui sont de plus en plus prégnants au vu des évolutions sociétales. Ça c'est ce que dit la psychosociologie aujourd'hui.

***Un autre sujet : où vous mettez le curseur dans le langage positif ? Ça c'est hyper compliqué, de ne pas survendre.***

*[Projection vidéo : « positif »]*

***Alors « positiver » ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Alors en fait, ça c'était une des autres choses aussi que j'avais identifiée en travaillant avec les conseillers et aussi en voyant des particuliers. Un des autres enjeux aussi qu'il y avait, c'est le fait que souvent, en termes de vocabulaire utilisé, de posture aussi physique, ça peut être très anxiogène. Les « risques », des « travaux lourds », enfin voilà, il y a plein de choses qui peuvent être dans le langage, sans vouloir mal faire, mais plutôt... dans ce que j'entendais en échangeant avec les conseillers qui me disaient : « mais nous, on veut être sûr qu'ils aient bien conscience de tous les enjeux et qu'on ne les envoie pas au casse-pipe ». Néanmoins, il faut se dire : « le particulier qui arrive qui est déjà plutôt stressé par rapport à ça ». L'important c'est comment est-ce qu'on va tourner, la manière de... on peut parler des risques sans utiliser des mots dramatisants ou anxiogènes. Et ça, c'est vraiment un des défauts parfois que j'ai pu rencontrer et qui ne met pas les gens dans une posture de « aller jusqu'au bout », pour pouvoir maintenir la confiance, la sécurité et se dire : « il va y avoir bien sûr des inconvénients, mais voilà les avantages ». Et valoriser, dans les tournures de phrases et dans les postures aussi. Les postures physiques souvent des conseillers sont très fermées. Alors, manque de confiance peut-être des participants, mais aussi des fois des conseillers. Il faut être honnête aussi, ce n'est pas évident d'être dans un métier de relation. Mais effectivement, il y a souvent des choses qui sont plutôt de l'ordre de la fermeture plus que du positif. Donc ouvrir physiquement, mais aussi dans le vocabulaire, soyez vigilants. Et puis souvent, vous ne vous en rendez pas compte. C'est-à-dire que moi, c'est aussi en les faisant mettre en scène que je me suis rendu compte que le vocabulaire parfois utilisé est d'une tournure plus anxiogène qu'autre chose.

***Je peux avoir cinq-six mots clés qui vont bien pour porter une discussion ou... ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

C'est compliqué parce que c'est une relation qui se construit. C'est pour ça d'ailleurs qu'on a fait à la fois des angles formation pure, donc les techniques, et un angle plutôt coaching en sous-groupe ou en individuel. Moi à titre personnel, chacun des conseillers, vous-mêmes vous avez des forces dans votre qualité relationnelle (qui sont liées à votre parcours, à qui vous êtes). Vous avez des capacités à communiquer et vous avez des axes d'amélioration qui ne seront pas les mêmes d'une personne à l'autre. C'est un peu compliqué de le faire... c'est vraiment du sur mesure, c'est ça qui est particulier. Mais c'est aussi du sur mesure dans la relation que je crée avec l'autre, puisque l'empathie c'est ça.

***Puis pour faire ce métier, il faut aimer les gens.***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Mais ça par contre, je n'en doute pas. Mais des fois, la volonté de bien faire, on ne se pose pas la bonne question... enfin on est trop dans sa propre volonté de bien faire et la question c'est l'autre.

***Vous citez Sénèque tout à l'heure, moi je vais citer Johnny Halliday ! Johnny Halliday, je l'avais entendu à la Star Academy et il y a une jeune fille qui lui disait : « Johnny, c'est quoi le secret de la réussite de vos shows ? ». Et il disait un truc du genre : « un début qui étonne, une fin qui détonne et entre-deux je fais ce que je peux ». Est-ce que ça vaut pour un entretien ça ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Je suis d'accord avec le début et la fin, mais pas forcément le milieu. C'est-à-dire que pour moi, il y a un début qui va marquer. Là ce n'est pas moi qui le dis, c'est les neurosciences. À partir du moment qu'on a mis l'IRM ou des petites pastilles sur le cerveau, on s'est rendu compte de ce que faisait un cerveau face à un autre cerveau quand il rentrait dans la pièce et où ça se passait (à la fois en termes d'émotions, hormones, etc., et comment on pouvait commencer à connecter quelque chose). Et effectivement, on se rend compte que le langage non verbal, l'attitude, l'ouverture et les premiers mots vont être extrêmement impactant sur la possibilité de confiance. Donc ça, oui, le début c'est indéniable. La fin, on va y revenir, c'est indéniable aussi. Mais dedans, pour moi c'est « plus je serais large et que j'irais vers le particulier, plus ça marchera ». Ne rien faire dedans, je ne suis pas complètement d'accord, parce qu'en plus concrètement c'est quand même des métiers techniques, donc à un moment il va falloir quand même dispenser un conseil technique, réfléchir au projet à 360. Donc il y a quand même... ça n'enlève pas ça du coup.

***Bien sûr. Et la conclusion, comment on aboutit ?***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Donc la conclusion, c'est très important pour deux choses. D'une, c'est tout comme on a su commencer à se dire bonjour, c'est important de savoir se dire au revoir. Donc ça, c'est la base. Mais aussi, dans le principe de la logique de parcours ou d'accompagnement, une des choses qui est nouvelle, c'est qu'il se peut qu'on soit amené à revoir la personne plusieurs fois. Mais dans tous les cas, c'est comment est-ce qu'on met le particulier dans une logique d'action,

d'engagement. Ça veut dire que je dois toujours conclure en faisant un petit récapitulatif de ce qu'on vient de se dire, parce que les personnes ont reçu beaucoup d'infos et que c'est important de synthétiser. Et toujours sur « c'est quoi la prochaine étape ». Pour nous, mais pour la personne, qu'est-ce que la personne s'engage à faire ? Est-ce que c'est OK pour elle ? Ça sera quoi la prochaine qu'elle va faire ? Qui n'est pas du tout la même chose que de dire : « merci, très bien, j'espère que vous avez bien compris ». Là c'est : « ça sera quoi, vous, la prochaine chose que vous allez faire ? ». Alors, peut-être que la personne va dire « je vais faire les devis » et puis elle ne le fera pas. Mais la question c'est... déjà le fait de le verbaliser, de le rendre explicite, ça la met dans une dynamique de faire et ça c'est vraiment l'enjeu. La conclusion, c'est là où se joue le faire. Il faut passer une espèce de contrat moral d'engagement avec le particulier de : « maintenant qu'on a transmis tout ça, c'est quoi la prochaine étape pour vous ? ». Et je rajouterais, mais ça c'est plutôt aussi dans une logique de semer des graines. Nous ce qu'on a pu rajouter ou qu'on a travaillé en Nouvelle Aquitaine, c'est aussi la logique de bouche à oreille. Ce qu'on a vu c'est que 92-93-94 % des gens sont satisfaits des conseils et disent : « mais c'est merveilleux, ils étaient fantastiques, etc. ». Moi je les ai vus en direct, les gens me disaient : « mais mon Dieu, ils m'ont sauvé ». Enfin voilà, ils ont vraiment appréciés. Et ça c'est la plus grande force de communication qui existe, le bouche-à-oreille, donc utilisez-le. Voilà, vous faites bien votre job, donc demandez aux personnes. Si les personnes sont satisfaites et disent : « ah vraiment, merci, ça m'a beaucoup aidé » ; « ah bah si je vois que je vous ai été utile, est-ce que ça vous... je vous donne un flyer, une plaquette, une carte de visite et surtout n'hésitez pas à en parler autour de vous, vos amis, vos collègues, s'il y a d'autres personnes à qui ça peut être utile ». Parce que souvent, moi j'ai vu des particuliers qui m'ont dit : « si seulement j'avais su que ça existait, si seulement j'avais connu ce service avant plutôt que de me retrouver dans cette galère ». Donc n'hésitez pas à la fin à la fois à lancer cette logique d'engagement et valoriser vos métiers et faire un système commercial où la boucle est bouclée. La meilleure pub c'est vous parce que vous faites bien votre job.

***Merci pour ces petits conseils très utiles. On voit bien que la somme de tout ça doit accompagner la transformation de la relation avec les particuliers que vous recevez. Vous avez un commentaire, Roselyne, sur ce qu'on vient d'entendre de Charlotte GUITTON ?***

**Roselyne FORESTIER**

*Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

Un commentaire, c'est peut-être un peu fort, mais en tout cas je m'aperçois... Tout le monde parle d'évolution du métier, de changement... je ne suis pas sûre qu'il y ait un véritable changement dans le métier. Je ne suis pas sûre que ce soit une vraie évolution. C'est plus : comment est-ce que je peux, avec les objectifs que j'ai d'accompagner vers du passage à l'action, vers de la décision de travaux, comment est-ce que je peux juste améliorer mes techniques, améliorer mes méthodes de discussion, mes méthodes relationnelles avec le particulier ? Mais ce n'est pas du tout une révolution dans le métier. J'entendais même l'année dernière, on disait : « on est inquiet parce qu'on va être obligé de changer de métier ». Non, je ne crois pas qu'on parle de changement de métier-là. On parle juste d'identifier les facteurs qui nous permettent d'améliorer la relation et surtout la décision de travaux, c'est tout. Alors, ça s'accompagne, ça se travaille, il y a des outils pour ça, il y a du coaching, il y a de la formation, il y a des méthodes, il y a un bon mélange de tous ces éléments-là qui permettent d'améliorer. Et puis après, c'est comment aussi je peux mieux faire connaître sur le territoire les apports, la valeur ajoutée du réseau. Il y a le bouche-à-oreille, il y a d'autres techniques qui peuvent être mis en place, mais voilà, c'est comment je peux à l'issue d'un entretien utiliser ce taux de satisfaction ? Taux qui est exceptionnel. Je ne sais plus quel prestataire nous disait... Vous savez, celui qui s'occupe de Questback, qui permet justement d'évaluer au bout d'une semaine tous les contacts qui ont été pris avec les particuliers. Et on a des



taux de satisfaction, c'est 94 %. 94 %, il me dit : « mais vous savez... ». Il y a des professionnels dans la salle, des professionnels de la distribution, des professionnels d'autres secteurs d'activité, je pense que si vous aviez 94 % de taux de satisfaction, vous seriez les premiers à en faire la promotion. Et ce n'est pas toujours le cas. Donc nous, on a 94 % de taux de satisfaction et on ne peut pas dire qu'on les vende bien ces taux-là. Alors, on est tous coupables dans l'histoire : on ne les vend pas au niveau national, on ne les vend pas au niveau régional, on ne les vend pas suffisamment en tout cas. Mais il faut le dire, qu'est-ce que ça coûte de dire : « les gens qui sont passés chez moi, ils sont sortis, ils étaient contents. Non seulement ils étaient contents, mais en plus ils avaient franchi une étape. Et ça, le bouche-à-oreille, c'est super important. Donc pas de révolution dans le métier, c'est juste « on s'améliore sur les techniques relationnelles que l'on peut avoir pour du passage à l'action et les techniques également qui permettent de développer ce bouche-à-oreille et de développer aussi la communication et la diffusion de l'information sur le territoire ».

***Avec un but, un seul : favoriser l'acte de travaux. C'est ça qu'on cible.***

**Charlotte GUITTON**

*Flow accompagnement*

Favoriser l'acte de travaux pour des personnes qui vivent à l'intérieur. Je remets quand même l'humain au centre. Pour moi, c'est ça le changement, c'est plus le changement de regard. Les pratiques, c'est juste une amélioration, mais il ne faut pas penser le logement, il faut penser la personne. Pour moi, c'est juste ça l'enjeu. Si on pense la personne, le logement va venir. C'est juste... ça peut paraître anodin. Et donc, il y en a pour qui ça ne pose pas un grand changement, mais pour d'autres c'est quand même... il faut savoir lâcher ça un peu.

***C'était intéressant de décortiquer ces petites séquences. Pas de révolution dans le métier, juste remettre la personne au centre et le parcours global en vue de l'accompagner à la décision de travaux.***

## Pour mieux FAIRE encore : formation, méthodes et numérique

### Panélistes :

- *Fatiha AMROUCHE, Direction de l'expertise et de l'animation territoriale - ANAH*
- *Danièle CERNEAU, Chargée de formation, service communication et formation des professionnels - ADEME*
- *Roselyne CONAN, Directrice générale - ANIL*
- *Roselyne FORESTIER, Coordinatrice nationale EIE-PTRE - ADEME*

**Formation, méthode, et la méthode on en parlera avec Roselyne FORESTIER, numérique, sur la formation et notamment... c'est dans la droite ligne de ce qu'on vient d'échanger avec Charlotte GUITTON.**

**On va parler de vos besoins de formation en matière d'accompagnement et d'accompagnement au changement. C'est le sujet qu'on va aborder avec vous parce que vous avez une proposition à nous faire. Juste avant, on a posé la question à nos invités et écoutez leurs réponses.**

*[Projection vidéo : « micro-trottoir formation »]*

**Chères conseillères, vous allez tous avoir dans les minutes qui viennent... Avec Danièle CERNEAU, chargée de formation, qui vient nous faire la proposition d'un plan de formation ADEME sur les changements de comportement attendus. Vous avez un commentaire sur ce que vous venez d'entendre ?**

### **Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

Ils disent tout, en fait ça correspond complètement à ce qu'on va leur proposer. Donc ça tombe bien, on est en phase avec leurs besoins et on va essayer d'y répondre au mieux.

**Alors, ce plan, vous allez nous le présenter, en donnant des repères opérationnels pour les uns et les autres.**

### **Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

La petite particularité de ce dispositif, c'est qu'il va s'élargir à d'autres cibles que vous. C'est-à-dire qu'il n'y aura pas que les conseillers info-énergie et les conseillers plateforme qui seront formés, mais également d'autres réseaux que l'ADEME-ANIL sur les territoires.

En fait, pourquoi on a décidé de vous former tous ensemble ? Parce que finalement, on est sur une thématique qui vous concerne tous, avec des cibles communes (les élus, les particuliers, etc.). Et finalement, on s'est dit que ça pouvait permettre de fédérer les réseaux sur les territoires, à l'échelle du territoire, avec des projets peut-être communs, partagés et du coup avancer plus vite vis-à-vis des cibles que vous voulez faire changer.

**Ah, vous balayez large là, on ouvre vraiment le jeu. Mais c'est bien l'esprit de ces rencontres-là, le « travailler ensemble » qu'on a bien senti sur le forum.**

**Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

Alors, la finalité bien sûr, c'est intégrer la dimension humaine et sociale dans les projets techniques, on en a beaucoup parlé avec Charlotte. Comprendre quels sont les freins et leviers d'action pour pouvoir faire changer les comportements. Et puis vous permettre de pratiquer les méthodes, d'utiliser tous les outils disponibles pour faire changer les comportements.

Un dispositif qui s'organise autour de quatre grandes étapes. Connaître les fondamentaux du changement e comportement, là on va être vraiment sur de l'apport de connaissances générales autour de la thématique du changement de comportement (qui est très large et qui touche plusieurs sciences humaines et sociales). Donc essayer de découvrir tous les fondamentaux et d'acquérir cette culture générale.

Ensuite, trois formations qui seront disponibles d'ici la fin de l'année. Une formation sur le changement individuel et le passage à l'action, c'est ce qu'expliquait Charlotte tout à l'heure. Une autre formation qui sera ciblée sur la co-construction, c'est-à-dire sur les techniques d'intelligence collective pour pouvoir construire des projets avec des personnes qui vont adhérer à ce projet dans la mesure où elles l'ont fait en co-construction, où elles l'ont élaboré toutes ensemble. Et puis une formation sur la connaissance des cibles et le marketing.

Il y aura un troisième volet qui est finalement : comment j'applique dans ma pratique ce que j'ai vu en formation ? Donc là c'est un volet accompagnement.

Et puis la quatrième étape, ça sera pouvoir poursuivre cette dynamique autour de la montée en compétences sur cette thématique. Pour l'instant on n'a pas encore travaillé là-dessus, mais je pense que ce sera quelque chose qui se fera dans le cadre des animations des réseaux sur les territoires. Ça ne sera pas forcément une réponse formation, c'est à construire.

**OK, on va revenir sur ces quatre étapes avec les parcours précis que vous proposez. Donc connaître les fondamentaux du changement de comportement ?**

**Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

Donc là, on est sur la partie sensibilisation, compréhension de quoi on parle, des fondamentaux du changement de comportement.

Là je vous ai mis un exemple de parcours, mais en fait on aura sept parcours en tout qui balayeront les différentes approches du changement de comportement à travers les sciences humaines et sociales (est-ce qu'on agit directement auprès de l'individu, est-ce qu'on agit sur l'individu dans un petit groupe, est-ce qu'on agit sur l'environnement de l'individu, est-ce qu'on agit sur la société le plus le largement, etc. ?). Il y a différents niveaux d'intervention possibles.

Ce que je ne vous ai pas précisé, c'est que ce parcours, en fait il sera entièrement e-learning. C'est-à-dire qu'il sera sur une plateforme e-learning et vous pourrez aller piocher les informations qui vous intéressent. C'est-à-dire qu'on ne sera pas sur un parcours obligatoire à suivre, mais plutôt sur une mise à disposition de ressources et à vous d'aller piocher – en fonction des thématiques

qui vous intéressent – les informations que vous souhaitez. Sachant qu'on retrouvera pour chacune des thématiques des objectifs. On retrouvera des points-clés à aborder, des ressources seront proposées et on aura systématiquement une illustration à travers un cas pratique, vraiment une réponse très pratico-pratique pour que vous voyiez vraiment de quoi on parle.

***Donc c'est un menu et je constitue mon menu en fonction de mes besoins ?***

**Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

Voilà, chacun ira chercher ce qui l'intéresse et on pourra rentrer soit par la thématique, soit par l'exemple concret.

***Très bien. Alors ensuite, les outils à disposition ?***

**Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

Alors, trois formations. Une première formation où on est sur « accompagner le changement de comportement ». Là on va être vraiment sur « de quoi on parle, quels sont les freins, quelles sont les motivations, comment je peux revoir ma pratique, comment je peux me perfectionner dans ma pratique pour être plus à l'écoute ? ». Pour finalement mettre en pratique tout ce qui a été décrit tout à l'heure par Charlotte, dans les pratiques de l'entretien notamment en face à face, puisque là on va être plutôt sur une relation directe avec la personne. Donc travailler ces pratiques.

La deuxième formation, donc là on va être sur les techniques d'intelligence collective : comment j'anime une réunion, comment j'anime un évènement ? De façon à ce que les participants puissent apporter, co construire, adhérer au projet tout en apportant leur pierre pour la construction de ce projet.

Et puis, la troisième formation. Donc là c'est plus finalement, quand j'ai une cible à faire changer : comment je fais pour mieux la connaître ? Il y a tout un tas d'outils qui vont permettre de mieux connaître ma cible, donc prendre connaissance de ces différents outils. Et puis utiliser ces outils et les canaux de communication pour finalement avoir un message qui corresponde plus aux besoins de la personne que j'ai en face de moi. Enfin là on est plutôt sur une démarche qui est peut-être plus adaptée à des projets de territoire ou quand on travaille sur une cible plus importante. Et c'est aussi de créer un argumentaire. Avoir une démarche un peu plus structurée sur : « qu'est-ce que j'ai à vendre et comment je m'y prends pour que ça réponde à l'attente de la personne ? ».

Ces formations se dérouleront dans les régions, sur vos territoires. Pour les deux premières, on sera sur des formations en inter-réseau. C'est-à-dire que vous serez amenés à être formés avec les réseaux que j'ai cités tout à l'heure, des personnes qui travaillent sur un plan climat, qui travaillent sur... il y a le réseau BIP par exemple, il y a les conseillers en énergie partagée. Enfin, des gens que vous connaissez déjà, avec lesquels vous avez déjà été amenés à travailler. Les deux premières seront en inter-réseau, par contre la dernière ne le sera pas puisqu'on travaillera davantage sur « qu'est-ce que j'ai à vendre moi dans mon métier ? ».

***D'accord, c'est par réseau ça. Oui, bien sûr, logique. Dernier point, parce que c'est une nouveauté ?***

### **Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

On s'est dit que la formation, c'était bien, mais que ce qui était important, c'est que vous puissiez vraiment changer vos pratiques. On a donc mis en place un dispositif d'accompagnement qui sera porté par les formateurs. C'est-à-dire que les formateurs que vous verrez dans les formations vous proposeront à la sortie de cette formation de partir avec un plan d'actions et de vous aider à mettre en œuvre ce plan d'actions dans votre travail.

On aura une phase d'accompagnement individualisé ou collectif directement avec les formateurs. On aura également sur un espace collaboratif une foire aux questions où vous pourrez vous adresser aux formateurs, échanger avec eux et également on pourra capitaliser vos retours d'expériences, vos pratiques à travers cette foire aux questions. Et puis, on organisera également des webinaires, pour aller plus loin sur les thématiques de formation, qui seront ouverts à toutes les personnes qui auront été formées pour, en fonction aussi de ce qui sortira de la foire aux questions, pouvoir vous apporter encore des éléments complémentaires via ces fameux webinaires.

***Et là, je remarque que vous nous avez amené vos slides avec une charte graphique appropriée, les dessins de gauche sont sympas. Et le logo « Je change ! » ?***

### **Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

Alors en fait on a décidé de donner une charte graphique à ce dispositif puisqu'il est assez important et couvre environ 3 000 personnes à former (si on fait le point sur l'ensemble des réseaux que l'ADEME anime).

L'année dernière, on avait passé un petit film qui expliquait un petit peu la problématique du changement de comportement et on s'est appuyé sur cette charte graphique pour la reprendre et la mettre au service du dispositif.

***Donc un dispositif très complet, avec un service après-vente qui est à votre disposition et j'ai vu que les phases test démarraient dès novembre pour un premier module.***

### **Danièle CERNEAU**

*Chargée de formation, service communication et formation des professionnels – ADEME*

Voilà, il y a les premières sessions test en novembre. Alors, il y a déjà des formations qui ont été développées dans les régions. Et tant mieux, heureusement que les régions nous ont... enfin voilà, le dispositif a été long à mettre en place. Il est complètement en phase avec ce qui s'est passé déjà et ce qui se passe encore aujourd'hui sur les territoires et les formations qui ont été déjà développées dans certaines régions.

***Autre dispositif d'accompagnement, la méthode avec le guide ADEME-ANAH, Roselyne FORESTIER, new look puisqu'il était sorti l'année dernière ce guide. Vous nous le re-présentez et expliquez-nous comment vous l'avez fait évoluer ?***

**Roselyne FORESTIER***Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

Alors en fait, son autre nom c'est l'arlésienne, mais bon on va quand même garder « guide ADEME-ANAH » ! En fait, ça vient d'un travail qui a été fait il y a un certain temps autour de « comment est-ce qu'on peut mieux travailler entre... enfin en tout cas mieux se connaître entre les opérateurs qui s'occupent du dispositif ANAH, « habiter mieux » entre autres, et les conseillers info-énergie ou les animateurs de plateforme. Tout vient de là en fait au début. Donc il y a eu tout un tas d'études qui ont été faites. Une étude en particulier qui a été portée par le groupe Bâti-trend. Et à l'issue de cette étude est sorti un guide extrêmement complet. Donc c'est le fameux guide dont on a parlé l'année dernière, mais qui est sorti... alors, le fond est vraiment formidable, la forme beaucoup plus désagréable ou en tout cas difficile d'accès. Donc on a pris la décision de ne pas le sortir dans cet état-là, parce que malheureusement, ça ne permettait pas de se l'approprier facilement. Donc l'a travaillé avec Longitudes, qui s'occupe des ateliers cette année et qui du coup a repris la forme du guide en la rendant...

***Je voulais sortir une phrase, alors là je crois que c'est Clémenceau : « la forme, c'est le fond qui remonte à la surface » !***

**Roselyne FORESTIER***Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

Donc ce guide est constitué d'un tronc commun. Et autour de ce tronc commun, quatre modules ressources que vous allez activer ou regarder si vous en éprouvez le besoin. Donc déjà, ce n'est pas une lecture linéaire que vous avez à faire, c'est une lecture opportuniste. C'est-à-dire, en fonction de ce que vous souhaitez découvrir, vous allez activer ou pas l'ouverture de ces modules ressources. Ça c'est la pierre fondatrice de la refonte de ce guide. La deuxième pierre fondatrice, tout aussi importante, c'est qu'il avait été prévu au démarrage sous une forme print, une impression papier, il peut rester sous une forme impression papier d'ailleurs, mais il a un avantage aujourd'hui, c'est qu'il est plutôt utilisable sous une version numérique. C'est-à-dire qu'on peut activer par exemple un module en cliquant dessus et si on ne souhaite pas activer un autre module, on ne va pas dessus. Donc la refonte, elle est sur ces deux aspects-là, c'est-à-dire un tronc commun, quatre modules ressources (qu'on active ou pas en fonction de ce qu'on souhaite) et puis surtout un accès numérique.

Au niveau du tronc commun, c'est accompagner l'habitant dans son projet de rénovation énergétique, et ça vous trace les différentes étapes qu'on peut être amené à passer pour justement accompagner tout au long du parcours.

Ensuite, les quatre modules ressources qu'on a à notre disposition : « comprendre les motivations de l'habitant ». Vous allez retrouver là tout ce qu'a dit Charlotte ce matin, en particulier la méthode SONCAS qui permet justement d'identifier chez un particulier quelle est plutôt sa clé d'entrée. Est-ce que je suis plus sur la recherche de la sécurité, la recherche du confort, la recherche de l'innovation, etc.

Pour le module « comprendre les motivations de l'habitant », si vous voulez y passer du temps, vous en avez pour trois quarts d'heure/une heure, mais pas beaucoup plus. Vous pouvez prendre des notes et vous pouvez revenir dessus, enfin c'est vraiment facile à lire.

Le deuxième module est absolument formidable, c'est « conseiller l'habitant dans le choix de ses travaux ». Il a trois principes ce deuxième module. Le premier principe, qu'on a conservé de l'ancien, ce sont tous les arbres décisionnels. Ces arbres décisionnels vous permettent, en fonction de l'état, de l'existant du logement, de dire : « voilà où vous en êtes ». Donc on part de l'existant et en fonction à, éventuellement dans la rénovation de votre logement, ou vous en êtes tout au début, mais en tout cas voilà où vous en êtes. Donc on part de l'existant et voilà, en fonction des différentes motivations de la personne – donc on remet bien la personne au centre – qu'est-ce qu'on peut activer comme type de décisions derrière ? Ces arbres décisionnels sont épatants. Et puis du coup, on a développé quelque chose en plus de ces arbres décisionnels qui sont pour le coup très techniques, des arguments qui sont basés autour de « comment expliquer simplement les propositions que l'on peut faire à l'habitant, les solutions que l'on peut apporter ». Donc il y a ces arbres décisionnels, il y a tous ces arguments autour de comment on peut l'expliquer facilement. C'est les fameux arguments dont tout le monde parle : « je sais pas, j'ai pas les arguments, là je suis à sec ». Eh bah là vous avez plein d'idées d'arguments qui vont être vraiment très intéressants à utiliser.

Et puis la troisième partie, c'est la mise en ligne, en tout cas un accès donné à des liens vers le projet Impact. Alors Impact, je ne sais pas si vous l'avez vu, mais il est sur le forum. C'est un projet qui a été financé dans le cadre de PACT. C'était un projet qui existait l'année dernière et l'année d'avant et qui avait permis de financer entre autres des modules de formation en ligne et des vidéos. Et donc, à la fin de cette module ressources numéro deux, vous avez tous les liens gratuits, accessibles en ligne, vers des vidéothèques, des TP, vraiment technique pur et dur là. Des TP de ventilation, comment on la pose, enfin c'est vraiment du pur et dur. Et puis après, vous avez aussi accès gratuitement aux modules de formation technique. Ça c'est le module deux.

Les modules trois et quatre, je dirais que ce sont des modules peut-être plus difficiles, dans le sens où il faudrait qu'ils soient actualisés à longueur de temps, puisque c'est un module sur les acteurs du territoire. Par définition FAIRE n'est pas dedans, c'est un peu gênant, mais voilà, il est sorti avant. Donc typiquement, il faut qu'il soit actualisé. Et puis le module sur les aides financières. Et là vous savez bien que les aides financières, c'est quand même quelque chose qui évolue très rapidement. Donc c'est vraiment le socle de base des aides. Vous pouvez le lire, il n'y a pas de souci par rapport à ça, vous apprendrez des choses sans doute. Mais je pense que ce que vous avez par ailleurs avec ce que vous apporte Florence CLÉMENT dans son réseau est quand même beaucoup plus adapté à vos besoins. Mais en tout cas, le module un et le module deux, c'est vraiment... ils sont épatants.

### ***Dernier point sur les étapes clés.***

**Roselyne FORESTIER**

*Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

C'est les fameuses étapes, qu'on reprend dans justement l'accompagnement, c'est ce que je vous disais tout à l'heure. Donc le tronc commun tourne autour de la description de ces fameuses étapes.

### ***Comment vous le mettez à disposition ?***

## **Roselyne FORESTIER**

*Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

Donc ça y est, il est prêt, l'arlésienne c'est fini. Il va être mis en ligne la semaine prochaine sur l'extranet EIE, c'est infoénergie.org. Et puis j'en profite pour vous annoncer qu'on ouvre une plateforme collaborative pour les animateurs PTRE, puisque qu'ils n'avaient pas la possibilité d'intégrer l'extranet EIE, ils n'avaient pas la possibilité d'avoir des documents ressources et d'avoir un accès à cette plateforme, pour des raisons techniques. Du coup, on développe une plateforme qui sera accessible aux animateurs de plateformes au plus tard au 1<sup>er</sup> décembre. Le guide sera dessus et cette plateforme permettra aussi d'accumuler toutes les fiches de bonnes pratiques qu'on est en train de construire, les différents documents de Vivianne HAMON sur la mobilisation des professionnels. Ce sera une plateforme qui permettra d'avoir pour les animateurs à tous les documents auxquels aujourd'hui ils n'ont pas accès.

***Appropriation obligatoire, il est très intuitif, très complet, il y a des milliards de parties et sous-parties pour aller chercher toutes les infos, réflexions dont vous avez besoin, c'est votre guide.***

***Le dernier point. Sur le forum des énergies, ce dernier point est très présent dans les chantiers que vous avez présentés, c'est celui de l'inclusion numérique. On va en parler avec vous deux, Mesdames, surtout sur le passage à l'acte, ce que vous faites concrètement. On commence avec vous Roselyne CONAN, expliquez-nous ce que vous avez engagé pour inclure numériquement vos publics et donc ne pas exclure ? Et je poserai la même question à l'ANAH ensuite.***

## **Roselyne CONAN**

*Directrice générale – ANIL*

Donc notre réseau ANIL-ADIL a engagé une démarche sur l'inclusion numérique en y associant... C'est vraiment une démarche qui a associé les acteurs de notre réseau, nous avons travaillé avec l'appui d'un prestataire.

On est parti du constat qu'il y a à peu près 40 % des personnes en France qui déclarent rencontrer des difficultés pour effectuer ces démarches. Et sachant que nos publics que nous rencontrons tous les jours sont amenés à faire des démarches en ligne (je pense à la demande de logement social, je pense aux demandes d'aide au logement, mais je pense également, en matière de rénovation énergétique, aux aides de l'ANAH).

C'est un questionnement qu'on a souhaité porter et travailler vraiment au sein de notre réseau. Les ADIL, dans le cadre de leur mission d'information et de conseil sur le logement ont réfléchi aux évolutions à apporter à notre propre fonctionnement pour vraiment répondre au mieux aux enjeux de l'inclusion numérique.

L'idée c'est d'accompagner les ménages. On va articuler notre mission d'information-conseil sur le logement bien sûr, avec une aide aux démarches, toujours dans une logique d'approche globale en fonction de la situation des ménages. Le prestataire a travaillé justement sur quels étaient les besoins de nos publics, les pratiques actuelles des ADIL (parce qu'il y a des ADIL qui ont déjà entamé des actions d'inclusion numérique, on a déjà des ADIL qui ont des bornes, des systèmes d'accès au matériel numérique pour faire des demandes de logement social, on a déjà des acteurs). On a un travail qui est fait aussi sur l'immatriculation des copropriétés, on a une ADIL qui mène un travail là-dessus.



On a identifié les besoins et les pratiques actuelles pour mettre en place un plan d'actions pour l'ensemble du réseau qui soit vraiment adapté aux moyens de chaque structure. L'idée, ce n'est pas d'imposer un schéma à chaque structure, c'est vraiment proposer différents modèles en fonction des moyens de chacun pour vraiment donner au public la possibilité de pouvoir être accompagné donc dans ses démarches numériques, au-delà du conseil qu'on va effectivement apporter.

***Depuis tout à l'heure, j'entends qu'on est très dans la personnalisation des réponses. Donc là, j'ai mis la une de votre guide de l'aidant numérique, ça c'est l'outil, le support ?***

**Roselyne CONAN**

*Directrice générale – ANIL*

Donc ça c'est le premier outil. Il y a eu tout d'abord une note qui résume un peu le positionnement du réseau en matière d'inclusion numérique. Et puis, à la disposition de nos conseillers du réseau des ADIL, on leur a diffusé ce guide de l'aidant numérique qui permet de comprendre et puis de définir quelles sont les modalités pour accompagner au mieux les ménages. Au-delà de ça, l'ANIL va accompagner les structures dans cette démarche. Là l'idée c'est de donner des repères : « comment sensibiliser, comment informer ? ». Essayer d'identifier où est-ce qu'on en est. Est ce que la personne, il lui manque un petit coup de pouce pour aller jusqu'à sa démarche ou est-ce qu'elle est totalement paralysée par rapport à sa démarche ? Sur un ordinateur, elle n'est pas équipée ou elle ne sait pas du tout comment s'en servir. Il y a certaines personnes qui ont déjà effectivement entamé la démarche, mais la peur du dernier clic.

Donc c'est bien ces démarches qui vous sont proposées, mais c'est votre préoccupation à vous tous de ne laisser personne sur le bord de la route.

***J'ai rencontré hier sur le forum trois conseillers, ils discutaient de ce sujet. Je leur ai demandé d'expliquer comment ils se préoccupaient de la relation numérique avec leurs parties-prenantes.***

*[Projection vidéo trottoir : « inclusion numérique »]*

***Vous confirmez, le mandat, ça fonctionne ?***

**Fatiha AMROUCHE**

*Direction de l'expertise et de l'animation territoriale -ANAH*

Ça fonctionne et c'est quand même l'étape ultime. L'exclusion numérique ou l'inclusion numérique – on le prend d'un côté ou de l'autre – recouvre des réalités différentes. C'est-à-dire que tout le monde n'est pas totalement exclu ou totalement inclus, il y a une palette de situations. En tout cas, l'ANAH lorsqu'elle s'est engagée dans la dématérialisation des demandes d'aide, parce qu'on parlait de motivation à faire. Une fois qu'on a convaincu... Les aides financières, ça fait partie d'un des éléments majeurs de la conviction des propriétaires pour passer à l'acte et ensuite il faut faire sa démarche. Et pour demander une aide financière, moi je dis souvent qu'à l'ANAH... Enfin je parle de l'ANAH parce qu'on a fait des enquêtes préalablement à la dématérialisation. Beaucoup de propriétaires en gros une fois qu'ils ont passé tout le parcours disent « j'aurais su, j'aurais pas venu ! ». C'est-à-dire passer par un conseiller, ensuite un opérateur, ensuite des entreprises qui viennent chez vous qui font des travaux, parfois ça ne se passe pas très bien. Bon, ils sont très contents à la fin, mais il n'empêche que quand on leur décrit les différentes étapes, c'est plutôt anxiogène.

Et dans ces étapes, il y a la demande d'aide financière. Et cette demande d'aide financière, elle est parfois compliquée, longue et elle s'appuie sur une diversité d'acteurs.

Donc quand on s'est engagé dans la dématérialisation de nos demandes d'aide, immédiatement on s'est posé la question de comment nos demandeurs d'aide (qui recouvrent les caractéristiques assez courantes de l'exclusion numérique, c'est-à-dire la ruralité, l'âge, le niveau de ressources et le niveau de diplôme). Ce sont les quatre facteurs majeurs de l'exclusion. Il se trouve que l'ANAH s'adresse à des propriétaires modestes ou très modestes, qui sont souvent en milieu rural et qui sont souvent âgés. Par conséquent, cette problématique est apparue nécessaire à prendre en compte comme étant un des facteurs de réussite de la dématérialisation et donc du fait que des personnes s'engagent dans des travaux en ayant accès plus facilement à nos aides financières.

C'est-à-dire qu'il n'y a pas les exclus et les inclus, il y a des degrés d'autonomie. Donc des outils diversifiés à mettre en place et notre travail a consisté précisément à offrir une palette d'outils. Pour le degré ultime d'autonomie, c'est-à-dire une personne qui n'a pas accès à Internet et qui en plus est isolée socialement et donc n'a personne autour de lui qui peut éventuellement l'aider dans sa démarche, à ce moment là on met en place un mandat pour les démarches en ligne. C'est un mandat Code civil, ce n'est pas non plus quelque chose d'extrêmement compliqué. C'est-à-dire que le propriétaire, l'habitant mandate une personne (qui peut être un opérateur, qui peut être une association, qui peut être un travailleur social, qui peut être un notaire...). Une personne nommément identifiée dans le mandat qui réalise la démarche à sa place et qui donc porte la responsabilité de la démarche.

Donc cette palette d'outils, c'est celle qui est à disposition des acteurs locaux pour l'accompagnement des demandeurs dans leurs démarches. Et préalablement à cela, on a formé les acteurs, y compris les conseillers en premier contact des PRIS ANAH à l'évaluation de l'autonomie. C'est-à-dire qu'on donne des outils, mais à qui je propose quoi et dans quelle situation ? Et là, on a mis en place un guide conversationnel, qui se rapproche du guide de l'aidant numérique de l'ANIL, qui consiste à dire : « voilà les trois-quatre questions à poser qui vont vous permettre de déterminer le degré d'autonomie numérique du demandeur et du coup l'orienter vers telle ou telle solution ».

***Donc là il y a une méthode, différentes étapes, vous formez là-dessus. Mais retenons bien que ce n'est pas le tout ou rien, il y a différents niveaux d'inclusions ?***

**Fatiha AMROUCHE**

*Direction de l'expertise et de l'animation territoriale -ANAH*

Il y a une palette de situations très larges. Ce qu'il faut retenir, c'est que le degré ultime c'est quand même plus l'exclusion sociale que l'accès aux équipements. C'est plutôt ça la difficulté ensuite. Très concrètement, par exemple notre application de demande d'aide en ligne, elle est responsive, c'est-à-dire que quand on a un smartphone et qu'on va dans un centre commercial, on peut faire sa demande d'aide. Donc c'est vraiment l'exclusion sociale qui est le facteur majeur de l'exclusion numérique.

***Merci beaucoup. Alors Roselyne FORESTIER, on a balayé ces dispositifs, formation, le guide qui est là, l'inclusif digital ?***

**Roselyne FORESTIER**

*Coordinatrice nationale EIE-PTRE, ADEME*

On a essayé de présenter différents types d'outils qui essayent de répondre à des besoins que vous pourriez avoir pour vous rendre l'accompagnement, le conseil plus fluide, plus facile. Alors, on vous les présente là aujourd'hui, ils se mettent en œuvre soit tout de suite soit dans très peu de temps. Et puis il va falloir maintenant vous les approprier. Il faut rentrer peut être un petit peu dedans quand même, prendre un petit peu de temps pour vraiment les lire, les comprendre.

Prenez le temps d'aller regarder au plus près et prenez ce qui vous intéresse, prenez ce qui vous est utile, laissez le reste et surtout prenez le temps de vous les approprier. Et on est là à votre disposition si vous avez des questions, si vous avez des choses que vous n'avez pas comprises ou des éléments qui vous semblaient encore confus.

***Merci beaucoup de ces propositions, de ce que vous nous avez apporté.***