

MARDI 2 OCTOBRE

Rencontres
Nationales
Réseaux EIE & PTRE



Atelier 1 : Mobiliser et animer les pros du bâtiment

UN ÉVÉNEMENT ADEME



Mobiliser et animer les pros du bâtiment

Salle Sully 3 - 14h15 et 17h00

Intervenants :

Viviane Hamon Conseil et Julien Vye, Expert enveloppe du bâtiment.

Résumé :

L'un des objectifs des espaces info-énergie et des plateformes de rénovation est la mobilisation des professionnels du bâtiment afin de créer les conditions favorables à la massification des travaux de rénovation énergétique. Si ces deux univers professionnels ont des objectifs convergents, leurs cultures sont souvent différentes et les relations sont parfois difficiles.

Comment les améliorer ? Quels outils et stratégies déployer pour améliorer les partenariats ?

Pour trouver des éléments de réponse, deux experts sont venus partager leurs convictions et expériences.

Viviane Hamon, de Viviane Hamon Conseil : « le respect des artisans ».

Venant du marketing et formée à l'ethnologie, Viviane Hamon réalise des enquêtes et assure du conseil. Un de ses terrains de prédilection est celui de la chaîne de valeur du bâtiment, milieu qu'elle connaît bien et pour lequel elle a un profond respect car « les artisans font globalement très bien un métier complexe ».

« La clé, c'est d'établir une relation de confiance. Cela passe par la volonté de découvrir le métier des artisans, en n'hésitant pas à fréquenter les chantiers et à faire le premier pas vers eux. En effet, les sondages le montrent : les particuliers ont globalement confiance dans les professionnels qui restent à 70 % la première source d'information pour choisir un artisan ou, à 66 %, faire un choix technique. Il faut également avoir en tête les mutations profondes du métier des artisans, à commencer par la notation et les plateformes privées d'intermédiation qui montent en puissance. Cela bouleverse leur métier à un moment où les questions de succession ne sont pas simples ».

Le saviez-vous ? Une base de données à destination des plateformes et des EIE sera mise en ligne fin 2018. Voici un aperçu de la documentation relative aux artisans :

<https://www.dropbox.com/sh/92ndrxwwcokgreb/AADxmw5XvhaS5UrLJ4RZYisda?dl=0>

Julien Vye, expert en enveloppe du bâtiment : « Aller chercher des professionnels et les convaincre, c'est possible ».

Informaticien reconverti au bâtiment par « volonté de construire une maison écologique à une période où il n'y avait rien du tout », Julien Vye est ensuite passé par le négoce d'éco-matériaux, l'Éducation nationale, le journalisme pour se mettre finalement à son compte afin de faire de la formation et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

« Mon expérience montre que quand on veut aller plus loin que ce qui est obligatoire, c'est toujours possible. Mais derrière chaque bâtiment innovant d'un point de vue énergétique, que ce soit dans la rénovation comme dans la construction, il y a des entreprises. Des professionnels qu'il a fallu aller chercher et convaincre. Et c'est possible ».

L'atelier a pris la forme d'une « battle », avec un groupe pointant les obstacles à la collaboration entre les conseillers ADEME et les artisans et un autre trouvant les arguments susceptibles de faire avancer la situation. À la fin de chaque session, les deux experts proposent des pistes pour améliorer les choses.

Comprendre l'intérêt des artisans

Tiffany, conseillère Info-énergie à Saint-Quentin dans les Yvelines.

Quel intérêt pour les entreprises à se collaborer avec une plateforme ? On n'a pas vraiment de chantiers à leur proposer et, finalement, on leur prend surtout du temps... alors qu'elles n'en ont pas.

Christophe Joyeux, plateforme de Montélimar.

Les aides intéressent les artisans car ces financements donnés aux maîtres d'ouvrage génèrent de l'activité.

Viviane Hamon.

Si vous arrivez en parlant du marché de la rénovation énergétique, ils ne vous croiront pas. Ce sont les premiers à savoir que ce marché n'existe pas. Ce qui existe, c'est le marché de la rénovation, dans lequel il faut insérer la dimension énergétique. Si vous venez leur dire que vous allez augmenter le panier moyen de leur client, que vous apportez des aides qui permettent d'absorber une partie des surcoûts d'une meilleure performance énergétique, vous pouvez les intéresser. Comme vous pouvez intéresser le négoce qui a également intérêt à ce que le panier moyen augmente.

Comprendre les besoins des professionnels

Pierre. Les artisans ne veulent pas être formés à faire des devis par des personnes qui ne connaissent rien au métier.

Gaëlle. Il ne s'agit pas de former mais d'accompagner, de leur apprendre à faire des devis dans les règles de l'art car cela amène la confiance des particuliers.

Julien Vye. Il faut faire attention au vocabulaire employé : éviter les mots apprendre, pousser, tirer, faire monter en compétences... Et proposer une formulation qui puisse les intéresser. Inviter voire convoquer par mail un artisan à une conférence sur "comment réaliser un devis" ne l'intéressera pas. En revanche, lui expliquer que ses devis sont « retoqués » car le particulier ne les comprend pas, ou qu'ils ne sont pas conformes, et que vous avez mis en place une check-list à suivre peut être plus pertinent.

Viviane Hamon. Concernant les devis, l'obsession des entreprises est d'améliorer leur taux de transformation (c'est-à-dire le nombre de devis acceptés vs. le nombre de devis refusés). Si vous leur proposez des outils pour passer d'un taux de 1 à 10 à un taux de 1 à 3 ou encore

si vous aidez les particuliers à bien qualifier leur demande, évitant ainsi les demandes farfelues qui n'aboutiront jamais, vous pouvez les intéresser. Partez de leur besoin et comprenez qu'un devis, pour un artisan, n'est qu'une des multiples tâches qui l'occupent, souvent effectuées le soir, quand le reste est fini.

Dans la salle. En comparant les devis, les conseillers tirent les prix vers le bas.

Olivier. Ce n'est pas nous qui inventons la concurrence. Nous, nous formons les ménages et pouvons leur expliquer que la qualité est plus chère.

Julien Vye. Avoir une description détaillée permet de justifier qu'une prestation plus correcte est plus chère. Mais que faire quand un bon artisan se contente d'une ligne pour éviter qu'on utilise son devis pour aller voir des concurrents ? Le plus simple est de plaider pour des artisans que l'on connaît. Mais c'est difficile quand on n'a pas le temps d'aller sur les chantiers.

Viviane Hamon. Si un devis d'une ligne n'est effectivement pas acceptable, il faut aussi comprendre qu'un devis, c'est de la matière grise et qu'un devis trop développé, c'est la porte ouverte au vol de matière grise.

Solène Laudriec, conseillère Info-énergie à Défi énergies 17 en Charente-Maritime. Les devis qui arrivent ne sont jamais conformes. Si on ne peut pas les faire changer, au final, les particuliers accompagnés ne peuvent pas avoir l'aide.

Être curieux du métier de l'artisan

Benoît, Marseille. Nous sommes complémentaires et avons plein de choses à nous apporter mutuellement. Les artisans sont le terrain, nous la théorie. On a besoin d'eux pour comprendre pourquoi une technique, parfaite sur papier, ne marche pas dans les faits. Nous, avons des compétences en matière de montage de dossier et là, on peut les aider.

Fabrice, Limoges. Les artisans ont autre chose à faire que nous former et pas envie d'être conseillés par des personnes qui ne connaissent pas le métier.

Viviane Hamon. La première démarche d'un conseiller est effectivement de reconnaître que l'on ne connaît pas le métier de l'autre et qu'il faut le découvrir. Pour cela, les conseillers doivent aller sur les chantiers, suivre les artisans. C'est fondamental.

Julien Vye. Quand on ne connaît pas l'univers du chantier, il est difficile de savoir comment l'aborder. Un moyen est de regarder les trajets des artisans et d'aller là où ils se trouvent. Le négoce par exemple est un lieu où les pros vont au moins deux fois par semaine. Allez-y, montrez-vous, faites-vous reconnaître et trouvez les moyens d'y faire passer de l'information. Une autre option est de s'adresser aux organisations professionnelles et de se greffer à des événements qu'elles organisent. Enfin, il faut essayer de trouver les leaders, car mieux vaut un discours à une personne qui en représente 15 que 15 discours à 1 seule personne.

Viviane Hamon. Un autre endroit clé sont les restaurants ouvriers. Cela vaut la peine de les connaître et d'y aller manger. Là, vous rencontrerez des artisans. Il faut aussi penser que des conjoints les aident, notamment sur la partie administrative. Imaginer des actions spécifiques à destination des collaboratrices peut être une bonne chose.

Établir des vigies

Dans la salle. Vous proposez des listes d'artisans dans lesquelles il y a des escrocs. Enlevez-les et je pourrais venir car là on parlera de concurrence loyale.

Olivier. Nous n'avons que des artisans de qualité car ils sont tous RGE, Reconnu Garant de l'Environnement.

Viviane Hamon. Au-delà du RGE, il peut y avoir une charte qui élève le niveau d'exigence et permet d'éviter les « RGE opportunistes ». Cela suppose un cadre/des règles du jeu acceptées et cela n'aura de valeur que si vous êtes totalement prêts et suffisamment armés pour enlever du listing les gens qui ne les respectent pas. Il est évidemment essentiel de rédiger cette charte en collaboration avec les entreprises que vous souhaitez associer.

Jonathan Louis, service bâtiment à l'ADEME. Nous n'avons pas de listes, nous recensons seulement les artisans certifiés RGE. Aller sur le terrain de l'exclusion est complexe et difficile. Mais les conseillers doivent être les vigies des dispositifs et signaler ceux qui ne respectent pas les règles aux organismes de qualification.

Bonne temporalité, bon format et convivialité

De la salle - plateforme rénover malin dans l'Essonne. Les artisans sont difficiles à mobiliser, avec des arguments légitimes comme le manque de temps.

Myriam Cosset, conseillère info énergie. Les professionnels nous prennent de haut, surtout quand on est une femme, jeune, que l'on fait 35h et qu'on ne peut pas en faire 70.

Julien Vye. Comprendre le planning d'un artisan est fondamental. Il commence tôt et finit tard. Votre planning est également chargé mais ce n'est pas le même. Il faut trouver de la souplesse, envisager de pouvoir intervenir le samedi matin, le soir... Le one-shot est une solution. Une intervention de 15 minutes sur le changement du crédit d'impôt sur la menuiserie ou la prime à l'énergie sera plus efficace qu'une grand-messe abordant plein de sujets où personne ne pourra venir. Et pensez à amener un petit buffet, un petit déjeuner ou un apéro. La convivialité est très importante.

Viviane Hamon. Il faut prévoir une ligne budgétaire pour cela dans votre plan de financement. Les artisans sont seuls toute la journée, ils apprécient donc beaucoup les moments de convivialité.

S'immerger dans les réseaux

Dans la salle. J'ai suivi les conseils, fait des petits ateliers, le soir... Mais j'ai du mal à trouver de nouvelles idées. Mon souci n'est pas comment les trouver mais comment les garder ?

Julien Vye. Les idées sont ancrées localement et dans un instant T. Il faut leur demander leurs attentes. C'est pour cela qu'être immergé dans l'écosystème est important. Tout cela ne s'apprend pas dans des rendez-vous formels mais parce qu'on rencontre souvent ces artisans : sur leur lieu de travail, dans les négoce, dans les stades qu'ils fréquentent, les événements qu'ils organisent... C'est un travail de longue haleine, hors du cadre officiel des missions qui vous sont confiées. Mais une fois que vous êtes entré dans le cercle, vous pouvez tout leur demander.

Viviane Hamon. Je pense qu'une des missions des conseillers pourraient aussi être de faciliter la vie des artisans dans leur relation avec l'institution. Quand ils rencontrent des obstacles pour placer une benne, circuler avec un camion, le conseiller peut être celui qui va plaider leur cause dans les services concernés. Cela ferait du conseiller un allié de l'artisan et créerait une relation de confiance.

Il ne faut cependant pas oublier que l'objectif est de créer un écosystème où les entreprises puissent se débrouiller seules. Si elles n'ont plus besoin de vos conseils, c'est que le boulot a été bien fait.

RESTITUTION DE L'ATELIER AU COURS DE LA PLÉNIÈRE

Il ne faut cependant pas oublier que l'objectif est de créer un écosystème où les entreprises puissent se débrouiller seules. Si elles n'ont plus besoin de vos conseils, c'est que le boulot a été bien fait.

Globalement, l'atelier a permis de mettre sur la table trois questions à propos de la mission de mobilisation des professionnels assignée aux EIE et aux PTRE :

- (1) **Pourquoi** veut-on mobiliser les professionnels ? Quel est l'objectif ?
- (2) **Comment** faire pour mobiliser les professionnels ? Comment s'y prendre ?
- (3) Avec **quels moyens** peut-on se consacrer à cette mission ?

Sur la première question, à propos du **pourquoi**, il reste une ambivalence à l'issue de l'atelier. Certains participants y répondent en exprimant le besoin de disposer d'un réservoir de professionnels de confiance vers lesquels ils peuvent orienter les particuliers qu'ils accompagnent. Une autre réponse à cette question est de dire que l'objectif est plutôt d'accompagner les entreprises, qui sont massivement le premier interlocuteur des particuliers, pour qu'elles sachent prescrire sereinement et en confiance la performance énergétique, sans avoir peur de perdre leur client ou de passer pour malhonnête en « poussant à la consommation ». Il s'agit donc de les rendre autonomes afin de pouvoir leur passer le flambeau en termes d'accompagnement des particuliers vers une meilleure performance énergétique.

La deuxième question, à propos du **comment**, trouve plus facilement des réponses car c'est une question technique. Trois pistes sont ouvertes. (1) Les nécessaires changements de posture professionnelle : écoute, respect, meilleure connaissance des artisans et établissement de relations personnelles. (2) S'imprégner de l'écosystème des entreprises artisanales pour aller à leur rencontre par le biais de prescripteurs ; (3) S'adapter à leur

temporalité, à leurs parcours, à leurs lieux habituels de rencontre. Le comment devient assez évident, dès que l'on commence à les écouter.

La question **des moyens alloués** à la mobilisation des professionnels demeure relativement sans réponse aujourd'hui, aux dires des participants à l'atelier. Ainsi, sur une PTRE, cette mission requiert quasiment un ETP pour être accomplie sérieusement. Or, les participants ont indiqué qu'ils ne se sentent ni formés, ni payés, ni évalués et ni reconnus pour cela ; autant semble-t-il en tant que personnes qu'en tant que structure EIE ou PTRE. Se pose donc la question d'une traduction concrète de cette mission dans les critères de financement et d'évaluation des structures porteuses d'EIE et/ou de PTRE.