

# Annexes

Les annexes proposent des outils supports pour la réalisation des entretiens avec les ménages :

Des outils d'enrichissement de la connaissance théorique sur la prise de décision et les comportements (en rapport avec le Chapitre 1)

Objectifs : faire la pédagogie des fondamentaux de la dynamique d'achat et du changement, bien comprendre le mécanisme de la prise de décision et les facteurs qui l'influencent.

## **1. Éléments de compréhension de la demande et des profils de ménages**

Des outils supports de l'entretien d'accompagnement (en rapport avec le Chapitre 2)

Objectifs : faciliter la prise en main de la méthodologie proposée.

## **2. Bénéfices clients et argumentation selon les motivations (méthode SONCAS)**

## **3. Tableau synoptique des clés d'un entretien réussi**

## **4. Trame d'entretien**

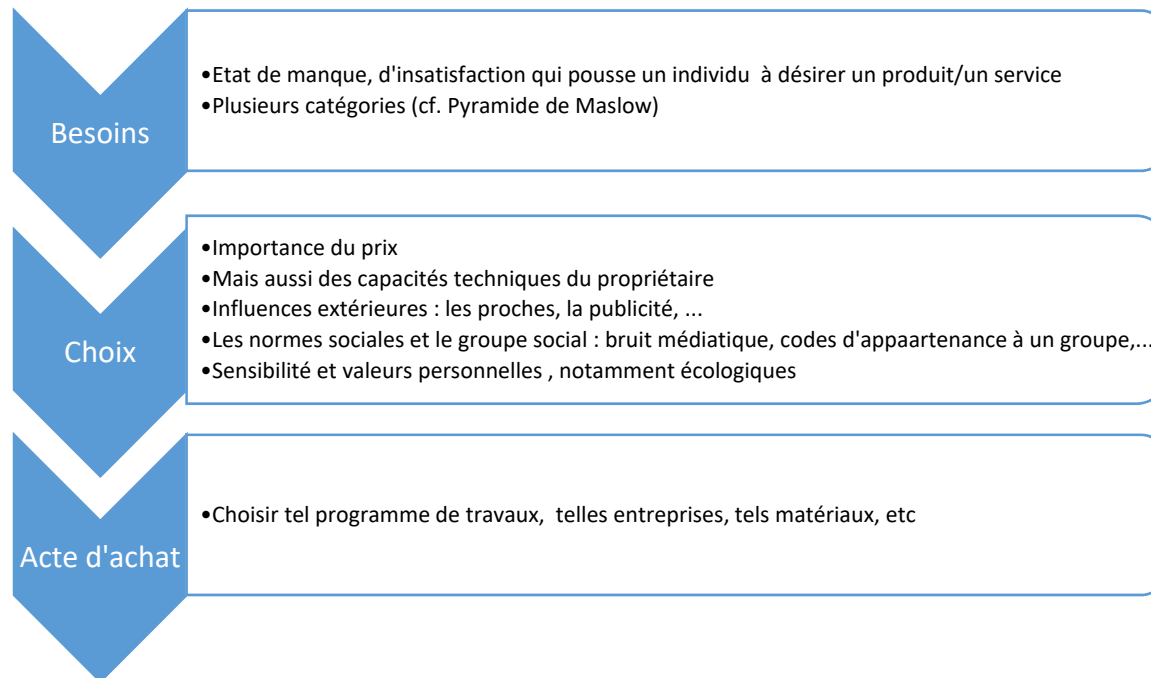
## **5. Outils pratiques pour mener à bien l'entretien :**

- Informations globales pour la rénovation
- Grille de prise de notes pour l'entretien

## Outil 1 :

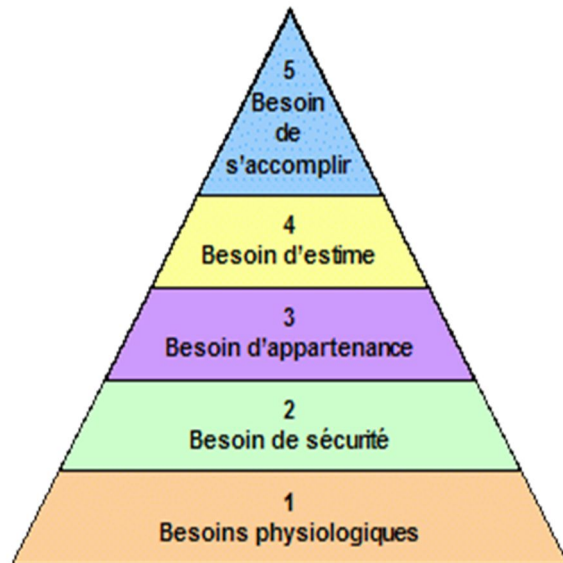
# Éléments de compréhension de la demande et des profils de ménages (rappels synthétiques)

*Rappel du schéma simplifié de la genèse de l'acte d'achat*



## Les 5 familles de besoins selon A. Maslow

Selon A. Maslow, les individus passent à un besoin d'ordre supérieur une fois le besoin du niveau immédiatement inférieur satisfait. Cette forte hiérarchisation est aujourd'hui contestée, mais ce modèle n'en reste pas moins éclairant.



5. Besoin le plus propice à des rénovations ambitieuses lorsque l'amélioration du logement est fortement investie et que l'enjeu thermique est pris dans sa globalité

---

4. Besoin proche d'une logique distinctive. Attrait pour « ce qui se voit », ce qui est « à la pointe » ou « à la mode » (énergies renouvelables, matériaux bio-sourcés). Cf. la Maison Projet

---

3. Révèle la dimension sociale de l'individu, besoin de se sentir accepté par les groupes dans lesquels il vit (famille, travail, etc.). Besoin qui conduit à suivre la norme sociale.

---

2. Besoin de sécurité : en matière énergétique, ce besoin est à l'œuvre chez ceux qui anticipent une forte augmentation à venir des prix de l'énergie, ou qui rêvent d'autosuffisance énergétique

---

1. Besoins physiologiques : besoin à l'œuvre chez les ménages souffrant du froid chez eux, soit par manque de moyens pour s'offrir l'énergie, soit parce que le bâti est très énergivore et les systèmes défaillants. (logements présentant des moisissures/ enfants malades...)

---

Les facteurs d'influence opérants sur le marché de la rénovation.

### Les critères liés aux caractéristiques des ménages

- **Trouver le « bon moment pour la rénovation »**
  - cycle de vie du ménage
  - âge du ménage
  - temps disponible pour gérer la rénovation
  - habitudes de consommation énergétique
  - habitudes d'occupation de la maison
  - durée prévue d'occupation de la maison
- **Trouver la bonne approche en fonction des personnalités**
  - type de décideur
  - besoins face à la rénovation
  - homme/femme
  - niveau socio-culturel
  - niveau de connaissances technologiques
  - valeurs et attitudes vis-à-vis de l'environnement
  - capacité d'accès à l'information
- **S'appuyer sur les possibles et les intentions**
  - statut d'occupation (PO/PB)
  - ressources financières disponibles
  - intention de rénover
  - désir d'investir dans la performance énergétique

### Les critères liés aux caractéristiques des logements

- **Groupe « Typologie »**
  - caractéristiques du quartier
  - caractéristiques constructives
  - époque de construction
  - type de logement/de maison
  - valeur patrimoniale
- **Groupe « état du logement »**
  - urgence de la rénovation
  - valeur de la maison
  - inconvénients et défauts de la maison
  - inconvénients et perturbations liées à la rénovation
- **Potentiel « objectif » d'économie et d'amélioration de la performance**

SOURCE : PROJET REFURB, DISPONIBLE SUR  
[HTTP://GO-REFURB.EU/REPORTS/](http://go-refurb.eu/reports/)

Autres exemples de segmentations éclairantes pour l'accompagnement des propriétaires

- Le rapport entretenu par le propriétaire à sa maison

| TYPE                              | Description  | Communiquer à propos des économies d'énergie  |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>LA MAISON REFUGE</b>           | La maison est un espace de bien-être et de confort : le bon éclairage, la cheminée, une température agréable ; prendre un bain, ce n'est pas se laver, c'est le repos et la méditation. La maison est personnelle et privée.   | Vie privée, bien-être et stabilité sont les maîtres mots.   |
| <b>LA MAISON PROJET</b>           | La maison comme source d'expression de soi-même à travers les travaux d'amélioration et de décoration. Un meilleur confort est plus valorisé que les économies d'énergie. Mais comme la maison est en travaux permanents, cela peut offrir des occasions d'embarquer la performance énergétique. | Design, fonctionnalité, disponibilité et facilité d'usage sont des caractéristiques recherchées pour les produits permettant les économies d'énergie.<br>Valeur accordée aux produits à basse consommation s'ils ont une haute valeur esthétique.   |
| <b>LA MAISON LIEU D'ACTIVITÉS</b> | La maison est le foyer où s'exprime l'unité des personnes qui y vivent et des activités qu'elles y pratiquent ; ses aspects matériels sont moins importants que ce qu'il s'y passe. Les travaux ne sont entrepris que lorsqu'ils deviennent vraiment nécessaires.                                | Vendre la performance à la fois d'un point de vue pratique et d'un point de vue économique.<br>La difficulté principale consiste à convaincre d'entreprendre des travaux de performance et d'amélioration, et non simplement destinés à réparer un équipement dysfonctionnant (« j'attends que la chaudière lâche pour en changer »).<br>Peut être sensible aux arguments écologiques et de sobriété. |

SOURCE : AUNE M., ENERGY COMES HOME, 2007

## Les sociotypes des décideurs

| TYPE   | Description  |
|--|--|
| <p><b>Technicien</b><br/>Raisonnement<br/>« logique, cohérent et technique »</p>           | <p>Culture thermique et énergétique (connaissance techniques et pratiques et des termes associés, ainsi que de la facture énergétique, calcul du taux de retour sur investissement)<br/>Recherche de cohérence avec le parcours professionnel<br/>Recherche d'informations après travaux<br/>Intérêt pour les caractéristiques techniques des équipements et du bâti<br/>Motivations déclarées : valeur patrimoniale, réduction de la facture énergétique</p>  |
| <p><b>Militant</b><br/>Raisonnement<br/>« logique, familial et écologique »</p>            | <p>Sentiment de responsabilité écologique (privilégie l'énergie solaire et bois, favorise l'immobilier existant avec rénovation globale, niveau passif quand c'est possible)<br/>Prise en compte de « l'unité familiale »<br/>Possède des bases de connaissances techniques (performance énergétique et taux de retour sur investissement)<br/>Attentif à la cohérence du bâti (conception bioclimatique), au confort<br/>Choix d'entreprises de proximité</p> |
| <p><b>Esthète</b><br/>Raisonnement<br/>« bien-être, facilité d'entretien, esthétique »</p> | <p>Intérêt pour l'apparence de la maison (en projection de valeur pour éventuelle revente) et pour la qualité de vie dans l'habitat (homogénéité du confort, qualité de l'air intérieur, luminosité)<br/>Pas d'intérêt pour les aspects techniques (laissés aux professionnels), ni pour les détails et les chiffres liés au bâti (par exemple, simple vérification de facture à la baisse)<br/>Peu moteur dans les prises de décisions</p>                    |
| <p><b>Innovationniste</b><br/>Raisonnement « performance, innovation, modernité »</p>      | <p>Intérêt prononcé pour la technologie, le style contemporain et le niveau de confort, en tant qu'éléments de valeur patrimoniale<br/>Prône plutôt le neuf</p>  |

**Peureux**

Raisonnement

« crainte, pessimisme, financier »

Passif dans son projet

Pas de connaissances techniques ou pratiques et pas d'intérêt à en prendre conscience

Prise d'information auprès de différents acteurs (conseillers et professionnels), privilégiant le bouche à oreille : il est sensible à l'influence sociale

L'accompagnement est primordial : intérêt pour les aides et gains financiers, le confort

Prône plutôt le neuf

SOURCE : CYRIELLE RIDACKER POUR LA REGION LORRAINE

## Outil 2 :

# Bénéfices clients et argumentation selon les motivations (méthode SONCAS)

| Motivations     | Comment savoir si cette motivation est à l'œuvre (ou si cette sensibilité existe sans pour autant constituer encore une motivation à la rénovation) ?  | Comment renforcer cette motivation ?<br>Les avantages à mettre en avant, les mots clés à utiliser   | Exemples d'arguments à développer  |
|-----------------|--|---|--|
| <b>Sécurité</b> | <p>Peur de la prise de risque<br/>Hésitation, besoin de réflexion<br/>Peur de se tromper<br/>Pointilleux sur les détails</p> <p>⇒ Il a donc tout particulièrement besoin d'être rassuré et accompagné dans son achat/son acte de rénover</p> | <p>Sécurité<br/>Garantie<br/>Solidité<br/>Expérience<br/>Fiabilité<br/>Assurance<br/>Références<br/>Preuve<br/>Pérennité<br/>Qualité, label, certification<br/>Service après-vente...</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une maison performante vous met à l'abri des évolutions importantes et inéluctable du coût de l'énergie (4%/an sur 20 ans)</li> <li>• Avec ces travaux vous anticipez des obligations réglementaires à venir</li> <li>• Je vous orienterai vers des solutions/des pros (liste RGE) efficaces</li> <li>• Je serai là tout au long de votre projet (Service après-vente)</li> </ul> |
| <b>Orgueil</b>  | <p>Besoin d'être valorisé<br/>Besoin d'un haut niveau de considération<br/>Conduite de dominant (occupe l'espace et la parole)</p>   | <p>Notoriété (d'une marque par exemple)<br/>Design, luxe, privilège<br/>Sélection<br/>Unique</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une maison ancienne aussi bien rénovée, c'est très rare et recherché</li> <li>• C'est un beau projet que vous avez en tête (flatter l'égo)</li> <li>• Encourager à adopter des solutions haut-de-gamme</li> </ul>   |



|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   | Envie de se sentir flatté   | Haut de gamme, standing, privilège, rareté...  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez compris la notion de valeur verte alors qu'elle est très récente</li> <li>• Vous pouvez faire un projet encore plus haut-de-gamme en faisant...</li> </ul>   |
| <b>Nouveauté</b><br>(proche de l'orgueil) | Intérêt qu'il va porter aux derniers produits/services sortis<br>Intérêt pour les produits à la mode et les dernières innovations<br>Recherche d'originalité, veut se sentir précurseur | Innovation<br>Nouveauté<br>Changement<br>Invention, création<br>Originalité<br>Evolution, avant-garde...   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire une rénovation performante vous place à l'avant-garde de ce qui est en train de se passer avec la transition énergétique</li> <li>• En faisant ce type de travaux (en fonction des projets, vers rénovation performante), vous êtes à la pointe de l'innovation</li> <li>• C'est assez original en France d'aller aussi loin dans une rénovation. C'est ce qu'on retrouve par exemple en Suède, au Danemark, en Allemagne</li> <li>• Mener à bien ce projet, c'est mettre votre maison au cœur de changement</li> <li>• Vous verrez, ce projet c'est un vrai changement pour votre maison</li> </ul>   |
| <b>Confort</b><br>(proche de sécurité)    | Recherche de simplicité, de tranquillité<br>Peu sensible aux aspects technologiques ou techniques,<br>Plus réceptif à la simplification et à la vulgarisation                           | Simple, facile,<br>Guide, assistance<br>Serein<br>Agréable<br>Emotion<br>Aide<br>Disponibilité, réactivité | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une rénovation performante ne signifie pas que c'est compliqué, il existe des solutions très simples qui rendra votre maison plus agréable.</li> <li>• Une maison bien rénovée thermiquement vous simplifie la vie au quotidien</li> <li>• D'autant plus qu'on va vous accompagner et vous aider pour faire vos travaux le plus sereinement possible</li> <li>• C'est toujours avec beaucoup d'émotion que j'entends des propriétaires m'expliquer à quel point ils sont satisfaits des travaux réalisés.</li> <li>• Soyez assuré de ma disponibilité et de ma réactivité pour vous accompagner tout au long de votre projet</li> <li>• + cf. arguments du profils « Sécurité »</li> </ul> |

|                         |   |   |  |
|-------------------------|---|---|--|
| <p><b>Argent</b></p>    | <p>Facteur naturellement présent dans tout achat. L'argent peut à la fois jouer le rôle de frein (le particulier parlera de dépenses) ou de motivation (il parlera achat, investissement, bénéfiques)</p> <p>⇒ En rénovation énergétique, il est préférable de n'argumenter sur l'argent que lorsque les temps de retour sur investissement sont rapides. Au-delà de 6 à 8 ans, les propriétaires ont le plus souvent du mal à se projeter, certains d'entre eux ne sachant même pas s'ils vivront toujours dans le même logement</p> | <p>Investissement et retour sur investissement<br/>Economie<br/>Rapport qualité/prix<br/>Placement<br/>Rentabilité, gain<br/>Augmenter, diminuer, remise<br/>Cher ou pas cher<br/>Opportunité</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une rénovation performante c'est bien sûr plus de budget mais d'expérience, c'est un investissement rentable : il augmente la valeur patrimoniale de votre maison</li> <li>• Même phrase + il permet de faire des économies d'énergie intéressantes</li> <li>• Avec les aides financières existantes, vous avez une belle opportunité d'augmenter la valeur de votre bien pour moins cher</li> <li>• Même phrase + vous pouvez diminuer sensiblement votre budget travaux tout en réalisant une rénovation de qualité</li> <li>• C'est vrai que les travaux peuvent paraître chers mais c'est une bonne façon de placer votre argent. Regardez ce que rapportent les placements bancaires ou les actions... la pierre a toujours été une valeur sûre</li> </ul> |
| <p><b>Sympathie</b></p> | <p>Cette sensibilité du particulier n'est pas en soi une motivation susceptible d'emporter la décision du passage à l'acte pour des travaux de rénovation ambitieux, mais joue un rôle important dans l'échange conseiller/particulier lorsqu'elle est identifiée</p>   | <p>Plutôt une question de comportement, d'une posture du conseiller, que d'arguments pour installer la confiance :</p> <p>Chaleur humaine<br/>Dynamisme<br/>Politesse<br/>Eoute<br/>Conseil<br/>Sourire, voire humour</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlez-moi de votre projet de rénovation, je suis justement là pour vous accompagner</li> <li>• Soyez assuré de ma disponibilité et de ma réactivité pour vous accompagner tout au long de votre projet</li> </ul>  |

## Outil 3 :

### Tableau synoptique des clés d'un entretien réussi

| Etape                       | Enjeux / contenu  |
|-----------------------------|---|
| <b>1 / Prise de contact</b> | <p>Etape primordiale, elle permet de mettre le particulier en confiance et préfigure la qualité des échanges à suivre.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Définir clairement son rôle</b>, ce que l'on peut apporter</li><li>• <b>Susciter confiance et sympathie</b> : montrer que l'on s'intéresse à lui et à son projet, utiliser les techniques de « prise en compte » (définies ci-dessous), utiliser des mots positifs, rassurants et précis,</li><li>• <b>Eveiller sa curiosité</b> : par la présentation de la structure, de l'accompagnement proposé, le choix des mots qui « parlent » à la personne</li><li>• <b>Adapter son comportement à celui du client</b> : gestuel, voix</li></ul>  |
| <b>2 / Découverte</b>       | <p>Une étape déterminante de la qualité de la relation, elle permet de comprendre ce que recherche le client : ses besoins exprimés et exploration de besoins latents.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Privilégier les questions ouvertes</b> (« d'investigation ») et encourager les réponses longues</li><li>• <b>Puis préciser le projet avec des questions plus fermées</b> (dites « questions de précision ») si certains aspects semblent flous</li><li>• <b>Garder les questions relatives aux moyens financiers disponibles, au budget envisagé pour la fin</b>, une fois que votre qualité d'écoute aura mis en confiance votre interlocuteur</li><li>• Plus généralement, <b>veiller à bien écouter</b> (ne pas couper la parole) <b>et à avoir une attitude ouverte et active</b> (gestuelle, regards, prises de notes...)<br/>⇒ Cf. Outils : Informations globales pour la rénovation et Grille de prise de note (en annexe)</li></ul> |
| <b>3 / Diagnostic</b>       | <p>Il s'agit de s'assurer que l'on a entendu et compris la demande, qu'on n'a pas oublié des points importants.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Reformuler les attentes et préoccupations du client</b></li></ul>  |

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si l'interlocuteur modifie ou précise certains points, poursuivre l'écoute, puis reformuler à nouveau</b></li> </ul> <p><i>Nota : pour les opérateurs habitat qui mènent l'entretien dans le logement, le diagnostic des besoins s'accompagne d'un diagnostic du logement qui permet de confirmer ou de rectifier la demande en fonction des constats.</i></p>  |
| <b>4 / Proposition</b> | <p>Sur la base du diagnostic arrêté avec le particulier, proposer un programme de travaux et argumenter en faveur de la performance dudit programme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utiliser des informations recueillies en étape 2/ Découverte, pour adapter son argumentation</b></li> <li>• <b>Mettre en avant les avantages clients en fonction des besoins</b> (économies, confort, valorisation...) <b>et des sensibilités identifiées</b> (sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie)<br/>⇒ Cf. Outils : Arguments à développer d'après SONCAS et Sociotypes de décideurs (en annexe)</li> </ul>  |
| <b>5 / Négociation</b> | <p>Il s'agit de traiter les objections, lever les dernières réticences, trouver des solutions aux freins identifiés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identifier la nature de l'objection</b> : réelle, émanant d'un malentendu ou d'un doute, manque d'intérêt du particulier pour la solution proposée)</li> <li>• <b>Répondre de manière adaptée à l'objection</b></li> <li>• <b>Trouver le programme qui réponde aux besoins identifiés tout en satisfaisant le porteur de projet</b><br/>⇒ Cf. Outil : Pistes de solutions pour lever les freins (en annexe)</li> </ul>   |
| <b>6 / Conclusion</b>  | <p>La plupart du temps, le programme de travaux ne sera pas arrêté le jour de l'entretien, d'autant plus si un diagnostic énergétique est réalisé. Cette phase de conclusion vise à faciliter la réflexion du particulier, dans une optique de passage à l'acte ET de performance du projet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Récapituler les solutions techniques qui ont été envisagées</b></li> <li>• <b>Remettre ou envoyer de la documentation sur les solutions envisagée et un compte-rendu de l'entretien</b> (cf. Chapitre 6 : Eléments de restitution des échanges)</li> <li>• <b>Rappeler au particulier sa disponibilité pour les suites du projet, voire fixer un prochain rendez-vous</b></li> </ul> |

## Outil 4 :

### Trame d'entretien

Il ne s'agit que d'une proposition, construite sur une logique d'entretien. Seule cette logique compte réellement. C'est pour cette raison qu'il est capital que vous vous construisiez votre propre guide d'entretien, avec lequel vous serez à l'aise.

La logique structurant le guide d'entretien proposée peut se résumer ainsi :

- Prise de contact : exposé rapide et succinct de ce qu'on peut apporter en fonction de sa demande
- Phase de découverte : discussion orientée essentiellement par des questions ouvertes, et qui ne doit jamais démarrer par un questionnaire technique.
  - On cherche à détecter le potentiel de travaux, en fonction des critères particulièrement déterminants, afin de juger de l'opportunité de passer plus de temps avec ce particulier ou non :
    - Le fait d'être propriétaire
    - Les ressources financières disponibles (ressources + épargne + capacité d'emprunt),
    - L'intention de rénover ; les nombreux freins associés à la réalisation de travaux ont déjà été surmontés par le propriétaire, il y a donc une forte probabilité de passage à l'acte ;
    - Les valeurs et attitudes vis-à-vis de l'environnement, de l'énergie en particulier
    - La durée prévue d'occupation
    - Le niveau de connaissances, d'aisance avec les questions techniques / la capacité et le goût pour en acquérir

Toutes ces informations ne font pas nécessairement l'objet de questions.

- Le propriétaire pourra l'avoir abordé spontanément. C'est à ce moment-là qu'il faut poser les quelques relances nécessaires pour approfondir le sujet. Il en résulte que les entretiens ne sont pas linéaires, ce qui peut être perturbant au début. Il suffit en fin de phase de vérifier que les principales questions ont été abordées.
- On obtient des réponses à certaines questions (les motivations par exemple par l'écoute attentive du discours du propriétaire, de son apparence, de ses attitudes, des mots qu'il utilise associés au sens qu'il leur donne).
- On cherche également à découvrir la personne que l'on a en face de soi : profession, goûts, aspirations, valeurs ;
- à connaître son rapport à cette maison ;

- à identifier ses motivations.
- Les questions techniques de précision trouvent leur place ici mais pas lorsqu'elles sont présentées façon « interrogatoire » ; elles doivent être posées au fil du discours, lorsqu'un besoin est exprimé, pour collecter les premières informations nécessaires à l'élaboration de la proposition.
- On peut, après avoir bien écouté le discours spontané du propriétaire, poser quelques questions orientées vers l'identification de besoins qui n'ont pas été abordés par le propriétaire : on cherche à voir s'il n'y aurait pas des circonstances (manque d'espace, ravalement de façade à envisager dans quelques années...), des problèmes de confort (d'été ou d'hiver ou de pathologies (condensation)), qui faciliteraient l'acceptation par le propriétaire d'en faire plus qu'envisager au départ. Il s'agit d'éveiller des besoins, en indiquant que des solutions existent aux problèmes rencontrés par le propriétaire.
- Le diagnostic : on reformule les besoins que l'on a identifiés, et si le propriétaire corrige ou précise, on se remet en écoute active jusqu'à pouvoir formuler le bon diagnostic.
- La proposition d'un programme de travaux / de scénarii :
  - On ne le dira jamais assez, on ne propose que ce qui répond aux besoins exprimés par le propriétaire. Si l'on est parvenu à détection des problèmes auxquels de nouveaux travaux pourraient répondre, à éveiller le besoin d'autres travaux, on peut alors soit les intégrer dans le programme si le propriétaire donne des signes d'intérêt et commence à se projeter dans cette perspective, soit établir un autre scénario si le propriétaire a moins « accroché ». Si on propose des choses qui ne répondent à aucun besoin exprimé (le propriétaire cherche une solution ou se montre intéressé par celle que vous venez d'exposer) vous prenez plusieurs risques :
    - celui de donner l'impression de vous en prenez pas en considération le client, que vous ne l'avez pas réellement écouté ;
    - celui de parasiter les travaux qui répondent à ses besoins par d'autres, de brouiller le message et de conduire *in fine* à accroître l'incertitude et la perplexité du maître d'ouvrage ;
    - celui de consacrer du temps pour des passages à l'acte très improbable.
  - La proposition se construit en tenant compte des besoins, des moyens et des motivations du décideur (ou bien souvent des décideurs au sein d'un couple). Pour voir comment construire la proposition à partir de la connaissance du propriétaire (cf. chapitre 2)
  - Pour l'argumenter, on met en avant les « bénéfiques clients » ; le discours se construit en mettant le client au centre, et en s'appuyant sur ses motivations.
- La négociation : on traite les objections, lève les réticences, rassure, tente de lever certains freins par la recherche de solutions
- La conclusion : lorsqu'il y a remise de documentation, il est préférable de remettre uniquement les ouvrages techniques traitant des travaux répondant aux besoins exprimés par le propriétaire. Inutile de le noyer sous des documentations qui ne l'intéresseront pas.

## Prise de contact

Avec le sourire même au téléphone « Bonjour madame... ? », « Madame ... enchanté, je me présente, M. Olivier Joubert technicien chez... / conseiller Info Energie à (nom structure). Nous sommes là pour vous apporter informations et conseils sur les travaux, d'un point de vue technique, administratif et financier. »

## Phase de découverte

| Questions  | Remarques  |
|--|--|
| « Alors, qu'est-ce vous a amené à nous contacter madame... ? »   | Bien écouter l'exposé du motif. Relancer en demandant ce que veut dire pour lui/elle les éventuels mots clés qui reviennent dans son discours.<br><br>Vous pouvez dès lors commencer à recueillir quelques éléments factuels utiles, mais n'en posez que 3 grand maximum. Elles doivent bien s'insérer dans la conversation.   |
| « Hum je vois... Parlez-moi de cette maison ? »<br>Relance éventuelle, ou si la personne reste « sèche » au démarrage :<br>Vous en êtes propriétaire depuis longtemps ? Quand l'avez-vous acheté ? Combien êtes-vous ? Y-a-t'il du monde dans la journée ? Elle est comment ? Vous pensez y rester longtemps dans cette maison ? | Comme précédemment, on peut insérer quelques questions fermées, mais avec parcimonie pour ne pas interrompre la pensée du propriétaire. On peut recueillir des informations sur l'année de construction, le nombre de niveaux, la mitoyenneté. Se renseigner sur l'emplacement de la maison (zone pavillonnaire, rurale, bourg, ...); mais on doit les poser lorsque l'occasion se présente, que cela est en continuité avec les propos de l'interlocuteur.<br><br>Prise de note : <ul style="list-style-type: none"><li>- des informations factuelles données</li><li>- des mots clés, besoins exprimés, motivation (les indices que vous avez décelés et avec un peu d'entraînement vous arriverez à noter les différents socio-types ou nature de motivation,</li></ul> |

« Et vous vous y sentez bien dans cette maison ? Elle est confortable ? » « Qu'est-ce que vous aimez dans cette maison / ce qui vous semble devoir être amélioré »

Bien explorer les questions de confort

Noter les désagréments concrets évoqués par le propriétaire : cela vous resservira pour bien formuler les « avantages client »

Cette question ouverte permet de se renseigner sur les points saillants pour le propriétaire concernant :

- les éventuelles nuisances subies par les occupants dues au logement et/ou à son environnement (acoustiques, pollution...)
- le confort en été et en hiver
- les pathologies du bâtiment (humidité, moisissures, fissures des parois, infiltration d'air et/ou d'eau...)
- la qualité des espaces (surface des pièces et aménagements)
- La qualité des installations de ventilation, de chauffage, d'ECS

« Vous avez déjà fait des travaux dans cette maison ? Que ce soit vous-même ou pas des entreprises ? » et qu'elle en était la raison ?

Quelques questions fermées pour collecter les informations techniques essentielles.

« Y-a t-il des travaux qui vous paraissent nécessaires à terme ? » et selon quelle priorité ?

Identifier de façon indirecte des besoins qui n'auraient pas été exprimés

« Et vous avez une idée de votre budget ? »

Vous pouvez, si vous sentez que le propriétaire est à l'aise sur le sujet, explorer l'existence d'une épargne. On déconseille d'abord le crédit dès à présent : il convient que les travaux supplémentaires envisageables l'aient



préalablement séduit. La question crédit doit plutôt trouver sa place dans la phase de réponse aux objections.

Si nécessaire (souvent évoqué spontanément) : vous vous sentez à l'aise avec l'idée de faire des travaux ? Vous vous y connaissez un peu ? Il y a des gens de votre entourage et sur qui vous appuyer ? »

Il nous apparaît indispensable de veiller à bien explorer les questions de confort car elles peuvent permettre de détecter des problèmes auxquels certains travaux pourraient répondre. Cela permet d'éveiller des besoins jusque-là latents.

#### Phase de diagnostic

Il s'agit du résumé de la demande du propriétaire et de ses contraintes. Elle est validée par ce dernier.

#### Phase de recueil d'informations techniques

Il est probable qu'à ce stade, vous ayez déjà collecté bon nombre des informations techniques nécessaires à l'analyse du projet. Mais par rapport à l'ensemble des informations qu'il nous semble indispensables d'avoir à disposition (cf. Grille « Informations techniques »), il vous en manquera très certainement. Nous proposons donc, une fois le « diagnostic de la demande » validée par le client, de lui indiquer tout simplement que nous avons besoin de quelques précisions techniques et de relever les informations manquantes.

Les questions sur les pathologies sont à ne pas négliger, car il en va de votre devoir de conseil de veiller à ce que certains problèmes ne vous aient pas échappés.

#### La proposition

Elle se construit essentiellement à partir des besoins, c'est-à-dire de ce que recherche activement le propriétaire, des problèmes qu'il veut résoudre, des améliorations qu'il souhaite apporter. Cela va induire les champs techniques à explorer. Dans la partie suivante, des arbres décisionnels proposent des questionnements permettant de s'orienter vers la(es) meilleure(s) solution(s).

Voici, en fonction des besoins les plus fréquemment identifiés, les arbres à explorer en priorité.

**ATTENTION** : L'exploration de l'isolation ou des menuiseries suppose nécessairement d'aborder la question de la ventilation.

## Besoins

**Remplacer un appareil en panne, vétuste, réparer ou rénover des parties de l'ouvrage.**

Conseil : intérêt fort à chercher d'autres besoins latents (explorer besoin d'entretien du bâti et surtout confort)

**Améliorer un confort insatisfaisant.**

**Tour dépend bien évidemment du type d'inconfort ressenti**

Problèmes d'humidité de l'air ou sur les parois

Difficulté à chauffer la maison, surtout en étage

Sensation de courant d'air

Résoudre un problème de bruit

## Quels arbres explorer ?

- Ceux en relation avec l'équipement défaillant, la partie de l'ouvrage concernée
- Ceux permettant de diminuer le coût global en cas d'association (ex. ITE avec rénovation de toiture)
- Ceux nécessairement induits par les premiers (cas type de la ventilation en cas d'isolation)

Parois concernées

Ventilation

Ponts thermiques

Système de chauffage

Parois

Étanchéité

Ventilation

Installation de chauffage

Murs

Menuiseries

Ventilation

Menuiseries

|  |   |
|--|---|
| Pouvoir chauffer confortablement la maison | Murs<br>Plancher haut<br>Ventilation<br>Plancher haut<br>Parois<br>Systèmes de chauffage<br>Ventilation |
| Sols froids                                | Plancher bas  |
| Dépenser moins en énergie                  | Parois<br>Systèmes de chauffage et d'ECS<br>Ventilation   |
| Valoriser son patrimoine                   | Parois<br>Systèmes de chauffage<br>Ventilation  |
| Faire une rénovation exemplaire            | Tous  |
| Améliorer une maison acquise récemment     | Tous, à hiérarchiser en fonction des priorités d'intervention sur le bâti.                              |

## Outil 5 :

# Outils pratiques pour mener à bien l'entretien : informations globales pour la rénovation et Grille de prise de notes pour l'entretien

### Informations globales pour la rénovation

Les données recueillies dans cette partie donnent des informations générales sur le bâtiment. Elles permettront dans les étapes suivantes de privilégier certains types de travaux dans les scénarios et permettent de passer en revue un certain nombre de points de vigilance.

Il s'agit en quelque sorte d'une check-list vous permettant de vérifier en cours d'entretien que vous n'avez omis aucun des points importants.

On ne rappellera jamais assez qu'il est indispensable avant toute intervention de traiter les pathologies existantes du bâtiment.

- 
- Année de construction du bâtiment ?
    - <1948
    - Entre 1948 et 1974
    - Après 1974

Pour les bâtiments d'avant 48 ou constitués de matériaux anciens (perméables à la vapeur d'eau), les travaux sur l'enveloppe doivent être réalisés par des professionnels compétents sur le bâti ancien.

- Mode constructif du bâtiment
  - Industriel (construction avec des matériaux industriels)
  - Traditionnel
- Nombre de niveaux ?
- Mitoyenneté ?

- Possibilité de déménager pendant les travaux ?
- Ravalement extérieur nécessaire ?
- Rénovation intérieure nécessaire ?
- Surface des pièces faibles ?
- Problèmes de confort en été ?
- Problèmes de confort en hiver ?
- Sensation de confinement ou air trop humide dans le logement ?
- Sensation d'air trop sec dans le logement ?
- Façades avec une architecture complexe et/ou remarquable ?
- Existence de contraintes patrimoniales et urbaines (ABF, PLU, contraintes d'alignement, COS...) ?
- Quelles sont les pathologies dans la maison ?
  - Humidité dans les parois
  - Fissure des parois
  - Moisissures sur les parois
  - Insectes xylophages
  - Mérules ou autres champignons lignivores
  - Risque de Radon
  - Autres (préciser)

En présence de pathologies, veillez à ce que les professionnels recommandés/ engagés /consultés par les clients proposent des solutions de traitement, et n'aggravent pas les problèmes.

Certains sites proposent des fiches d'aide à la rénovation qui sont une source importante d'information et d'éléments de sensibilisation :

<http://www.qualiteconstruction.com/outils/fiches-pathologie.html>

<http://maisons-paysannes.org/wp-content/uploads/2013/07/ATHEBA-complet.pdf>

- Avez-vous réalisé certains des diagnostics techniques suivants ?
  - Amiante

- Plomb
- Electricité
- Gaz
- Mérule
- Termites
- Performance énergétique

Tous les bâtiments construits avant 1997 peuvent potentiellement avoir des matériaux amiantés.

Proposition de grille de prise de notes au cours de la phase de découverte (à imprimer en A3)

**Les besoins d'amélioration exprimés** (énergétiques et d'une autre nature)

**Besoins latents** (opportunité d'embarquement sur travaux nécessaires à moyen terme..)

**Éléments objectifs sur la maison** (éléments techniques des « informations globales » collectés au fil de l'eau)

**Les enjeux associés à la maison et à l'amélioration énergétique** (type de rapport à la maison, parcours résidentiel, trajectoire de vie, arrivée/départ d'enfants, sensibilité environnementale, profils, motivations énergétiques et d'une autre nature)

**Les moyens**

**Financiers**

**Maîtrise du sujet, compétences techniques** (ou possibilité d'appui de la part de l'entourage)