

## SESSION DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### Accompagner les ménages vers des rénovations énergétiques performantes

AC1

Valence TGV (26) - le 21 mars 2019

#### Objectifs

**Contexte** La rénovation énergétique des maisons individuelles constitue un enjeu majeur pour réduire les consommations d'énergie. Or, les aspects techniques sont nécessaires mais souvent insuffisants pour induire chez les maîtres d'ouvrages des dimensions énergétiques ambitieuses. Le rôle du maître d'œuvre est de les accompagner vers des choix techniques performants mais il a, pour cela, besoin d'outils relationnels et communicationnels. Or, chaque propriétaire est particulier, dans ses motivations, ses résistances et son profil. Il est aujourd'hui stratégique, pour tous les professionnels de la rénovation souhaitant intégrer des aspects énergétiques ambitieux, de se former à cette dimension humaine du changement et à son accompagnement.

#### Objectifs :

- Articuler les savoir-faire d'expertise et d'accompagnement : savoir-faire et savoir-être, expertise et conseil, écoute et prescription
- Intégrer l'approche méthodologique du profilage et utiliser les outils proposés dans le cadre d'un projet concret de rénovation
- Identifier les difficultés et les leviers concernant la prescription de rénovations énergétiques performantes auprès des ménages
- Acquérir de nouveaux outils de diagnostic : profilage, analyse de situations, résistances...
- Connaître et utiliser les théories et outils de la sociologie et de la psychologie comportementale sur l'accompagnement au changement en vue d'accompagner les ménages vers des rénovations performantes

#### Public

- Architectes et maîtres d'œuvre intervenant sur la rénovation des maisons individuelles
- Vous aimeriez être plus outillé sur les aspects relationnels concernant les échanges avec les propriétaires afin de les guider vers des choix de rénovation énergétiques ? Cette formation est faite pour vous !

#### Intervenant

**Sabine Rabourdin** : ingénieur en physique et docteur en sociologie, formée en facilitation au changement. Cette triple formation lui permet de faire le pont entre plusieurs univers : technique, sociologique et psychologique. Elle a menée plusieurs enquêtes auprès des ménages et des artisans de la rénovation, afin de déterminer les profils des ménages et les leviers du passage à l'acte, notamment dans le projet RESSORT (recherche action en sciences humaines pour la rénovation thermique des maisons individuelles). Elle développe des formations pour l'ADEME sur l'accompagnement au changement, en lien avec d'autres formateurs. Elle est référente du pôle sciences humaines à l'Institut négaWatt.

#### Durée, date et horaires

le 21 mars 2019

Accueil des participants à partir de 8h30

de 8h30 à 17h30, début de la formation à 9h.

soit 7 heures de formation effective

#### Lieu

Bâtiment INEED - Ecoparc Rovaltain, 1 rue Marc Séguin 26300 Alixan,  
à proximité immédiate de la gare Valence TGV (26).

#### Méthode pédagogique

- Partir de votre propre connaissance de terrain et de votre expertise des situations professionnelles pour dégager ensemble une

compréhension nouvelle des dynamiques humaines qui sont en jeu et des stratégies adaptées.

- Présentation favorisant l'échange (questions/réponses) et le partage des expériences entre participants
- Exercices pratiques et jeux de rôle autour d'outils de profilage.
- Mise en situation par des exercices pratiques pour appréhender la posture d'un accompagnateur du changement
- Analyse en commun de cas d'étude concrets et retours personnels sur sa pratique, à travers des échanges guidés
- Documents de formation disponibles en version numérique sur l'espace participant à l'issue de la formation. L'accès à l'outil de profilage à distance est réservé aux personnes ayant participé à la formation.

## **Validation**

Attestation de formation.

## **Coût**

420.00€ net de taxe, déjeuners compris.

## Programme détaillé

### Accompagner les ménages vers des rénovations énergétiques performantes

AC1

Valence TGV (26) - le 21 mars 2019

#### Accueil / Introduction / Inclusion / Accords de groupe

- 1. Vous et la performance énergétique des bâtiments
- Présentations croisées, retours d'expérience concrets.
- 2. Comprendre les polarités entre expert et accompagnant
- Travail en sous-groupes : mise en situations à partir d'un cas concret de situation difficile d'accompagnement mettant en scène un propriétaire et un architecte.
- 3. Mieux cibler les ménages
- Apports théoriques sur les profilages/ciblages autour de la rénovation performante.
- Diffusion et test d'un outil pratique pour déterminer le profil d'un ménage.

#### Pause déjeuner

- 4. La psychologie de l'accompagnement au changement. Éclairages et apports des sciences humaines
- • Modèle de Proschaska et DiClemente Rôle et modes de communications pertinents à chaque étape du changement
- • Les résistances et les motivations
- 5. Les comportements au service du projet : une démarche stratégique. Résistances et capacités d'action.
- Identifier les principales résistances. Même les résistances, souvent vues comme des problèmes, peuvent devenir de véritables clés de changement ! Identifier sa zone de capacité d'action et celle de son interlocuteur.
- 6. Choisir les bons mots. Apports théoriques sur le questionnement : aider à la reformulation
- Avec quels mots parlez-vous de la rénovation énergétique à un propriétaire ?
- 7. Prochains pas pour la suite ? Quelles envies, perspectives ?
- Recueil des idées et envies du groupe : quels outils à creuser ensemble ? Quels liens faire entre nos structures ?

#### Conclusion et évaluation de la formation

Évaluation interactive de la formation - Tour de clôture