

Membres du GT présents à la réunion :

CLER	Etienne CHARBIT
FLAME	Florent PIDOUX, Philippe MICHAUD
ACAD	Jennifer LEONET, Catherine JOST
ADIL 89	Didier GANIER
ANAH	Laetitia MALOISEL, Didier BRAVACCINI
SOLIHA	Eric MALEVERGNE, Guillaume SECOND, Cécile GUERIN
Région Normandie	Alain DEFFONTAINES, Ghislaine HOUEIX
Région BFC	Vincent PANISSET, Daphnée RIVERO
CD VAR	Sophie BUTTEZ
Ville de Nice	Lionel ASRELLA
Nice Côte d'Azur	Luc BEZZINA
Region Bretagne	Gireg LE BRIS
Région Hauts de France	Ludovic DUBO
MGP	Antoine TRANCHANT
Région BFC	Michel FOURNIER
Région Occitanie	Sébastien LAURENS, Julie FOURNIE
CD Essonne	Lynda LELOUP
CD 77	Olivier NAKAHONDA
Région Pays de la Loire	Hélène FOUQUET
CD95	Guylaine PAILLAUX
directeur ECF CD84 et CD04	Philippe VIEL
directeur AREVA CD83	Julien LYAN
ALEC 83	Cassandra LANDES
URBANIS	Titouan LOUISNARD
HATEO	Jonathan HELLEC / JEREMY PERROT / JL LARUE
ADEME	Aurélie GUERIN, Alexis ERRARD, Anne-Claire CHIRON, Stéphanie VERMEULEN, Fabienne GLOMOT, Roselyne FORESTIER, Luc GUILLIER, Clémence DOURNON

Prise de notes

Réunion du 18/10/2021

ODJ :

1. Motivations de la présence des participants (10h05 – 10h15)
2. Enjeux du rapprochement vers un référentiel métier unifié (10h15 – 10h30)
3. Constats actuels (10h30-10h50)
4. Mise en place du GT Métier du conseiller (10h50-10h55)
5. Brainstorming sur les missions du métier (10h55-11h50)
6. Prochaines étapes (11h50-12h)

Compte Rendu

Voir diaporama présenté lors de la réunion

1) Motivations à rejoindre le GT Métier du conseiller

A la suite de vos interactions sur Klaxoon, 6 questionnements peuvent être mis en avant, à savoir :

- 1- Apporter un regard de terrain
- 2- Avoir une visibilité, une explication de l'articulation de la coordination (Anah/SARE)
- 3- Créer du lien entre les acteurs de la '*rénovation de l'habitat*'
- 4- Avoir une visibilité du rôle des conseillers pour mieux l'appréhender et connaître ses évolutions
- 5- Fixer les compétences socles pour faciliter le recrutement
- 6- Simplifier et faciliter le parcours de l'utilisateur
- 7- Elaborer des solutions face aux difficultés de mise en œuvre de la massification de la rénovation

2) Enjeux du rapprochement vers un référentiel métier unifié

Etienne LENORCY : le lancement de ce GT sur le métier du conseiller s'inscrit dans le plan d'actions décidé par la Ministre en juin dernier pour accompagner le réseau FAIRE dans la montée en puissance de la politique publique de rénovation énergétique ; aujourd'hui, notre enjeu est double :

1. répondre aux difficultés que vous êtes nombreux à éprouver pour attirer, recruter et fidéliser de nouveaux conseillers (des problématiques qui traversent l'ensemble du réseau, partout en France)
2. anticiper les besoins d'évolution du métier des conseillers à l'aune de la transformation du service public de la rénovation de l'habitat (en lien avec les dispositions de la loi climat et résilience)

La Ministre l'a rappelé à Angers à l'occasion des Rencontres FAIRE, le service public de la rénovation de l'habitat se déploiera par l'intermédiaire des réseaux FAIRE et Anah actuels. L'enjeu est de favoriser une approche plus globale de la rénovation de l'habitat, en mettant le ménage et son confort dans le logement au centre de notre action. Cela passe évidemment par la performance énergétique du logement, mais pas seulement, il s'agit aussi d'en garantir la salubrité, l'adaptabilité vis-à-vis de la perte d'autonomie (vieillesse, handicap...).

La mobilisation de l'Anah, prévue par la loi, pour animer au niveau national le réseau unifié FAIRE/Anah sous la bannière de la nouvelle marque, permettra de garantir une couverture du service public sur l'ensemble du territoire national et en harmoniser la qualité (tant du point de vue des missions proposées que de la disponibilité d'un guichet à proximité). Nous avons donc la responsabilité, au niveau de l'État et de ses agences, d'accompagner le réseau que vous constituez dans la mutation de votre métier (formation en particulier), en améliorer la visibilité vis-à-vis de nos concitoyens (c'est le sens et l'objectif de la nouvelle marque qui sera prochainement dévoilée) et en favorisant sa reconnaissance vis-à-vis des organismes professionnels (référencement du métier, convention collective, etc.) ; sous la houlette de l'ADEME et de l'Anah, ce GT permettra de travailler sur ces enjeux en construisant avec vous les solutions à ces défis importants et tout aussi enthousiasmant.

3) Constats actuels partagés

De nombreux constats ont été mis en avant lors de vos interventions sur Klaxoon ; ci-après les différentes catégories qui ont été valorisées :

- **Les difficultés soulevées dans le cadre de la déclinaison du Programme SARE** (financement à l'acte, dispositif très hétérogène sur le territoire, aux modalités très contraignantes, pérennité des missions...)
- **Nombreuses tâches chronophages** qui réduisent le temps en face à face avec le(s) public(s) (reporting, tâches administratives)
- **Mauvaise communication** – (pas de dialogue, informations descendantes, peu de cohésion entre les parties prenantes, les 2 agences 'tête de file' du SPRH ont 2 philosophies différentes, ceci perturbe la déclinaison des actions sur les territoires qui doivent pondérer, ...) tendre à mettre en place un canal unique d'informations à destination des conseillers (peu importe le réseau d'appartenance)
- **L'importance du guichet unique** (qui doit être proche de l'utilisateur, à simplifier pour une meilleure visibilité et pour une meilleure action)
- **Les évolutions successives des dispositifs** ne permettent pas une prise en main sereine des activités.
- **Difficultés à orienter et qualifier le ménage dès le premier contact**
- **Peu de visibilité sur la politique portant sur la rénovation de l'habitat** ; cela engendre des problèmes de recrutement, une attente d'un éclairage sur les missions de chacun des acteurs, ainsi que sur la notion de tiers de confiance, et une incertitude relative à la prise en compte de la finalité : la cible.

- **Difficultés de recrutement** (faible rémunération, difficulté à identifier un profil > multiplicité des tâches et des champs de compétences, ...)
- **Lassitude, perte de sens du métier** qui se traduit par un **turn-over**
- **Pas de formation initiale**, profil idéal correspond à trois blocs de compétences majeurs : un volet technique, un volet social, et un volet de médiation, de vulgarisation.
- **Multiplés compétences et pas forcément un seul métier entre le conseiller et l'accompagnateur avec un service public et des missions dans le champ concurrentiel**
- **Vigilance face à la mise en concurrence des différents acteurs** (acteurs privés, publics, chambres consulaires), des multiples dispositifs CEE. Perte de visibilité et de cohérence pour la cible finale.

Apport de précisions ou de témoignages lors des temps de mise en commun

Mr Ganier : **ADIL** depuis près de 10 ans porte un ECF. Je voulais revenir sur la notion de recrutement avec des conseillers qui au départ avaient plutôt une formation technique. Le profil technique « classique » n'est plus celui dont on a besoin. Dernièrement, j'ai fait le choix de quelqu'un à vocation travailleur social pour se former sur les aspects techniques. Notion d'accompagnement dans leurs recherches, dans l'enregistrement d'un portail, dans la constitution d'un dossier. Bonne prise en compte dans ce GT que l'amélioration de l'habitat intègre des notions de rénovation énergétique, adaptation, habitat dégradé.

Mme Leloup : **PA CD Essonne**. Sur la remarque de concurrence. Comment faire pour s'assurer d'une meilleure complémentarité et non d'une concurrence ? Attention, au niveau de chambres consulaires qui viennent proposer des missions en concurrence. De plus, alerte sur la difficulté à mettre en place une relation terrain avec l'Anah. Un lien fort existait avec l'ADEME. Il est important de trouver une facilité d'échange régulière. Lassitude des ménages et des partenaires. Point sensible à traiter.

Mr Le Bris : **PA** animateur **région Bretagne**. Perte de sens des conseillers. Pendant 10 ans, les conseillers sont devenus de plus en plus techniques. Mais depuis 1 an ou 2, effet inverse, avec du conseil un peu superficiel, le SARE a accéléré tout ça. Le ménage a un vrai besoin d'avoir un tiers de confiance autour de conseils techniques. Difficile à vivre pour les conseillers. Faire la part des choses avec ce qui est la part du service public et ce qui va dans le champ concurrentiel ou de l'accompagnement. Le service public doit être là. On le voit dans les questionnaires de satisfaction de l'ADEME. Aujourd'hui 90% contre 95-98% il y a quelques années.

Mr Michaud : **ALEC Marseille**. Réussir la complémentarité Anah/ ECF. Création d'une culture commune. Besoin de cohérence. La cohérence n'existe pas au niveau local. Attention, on parle des bénéficiaires de nos services publics. Ce qui manque aujourd'hui, c'est que des règles d'organisation macro soient définies. Autre idée : avoir des bénéficiaires dans ce genre de GT.

4) Mise en place du GT Métier du conseiller

Mr Sentier FLAME : on parle du métier du conseiller mais il n'y a pas qu'un métier mais plusieurs métiers.

ADEME : Réussir à établir un bloc de compétences socles et d'autres compétences spécifiques au vue de certaines cibles ou missions propres

Anah : définir le cadre et les limites autour du conseil service public. Et jusqu'où on va sur l'accompagnement. C'est quoi le socle minimum dont on a besoin. Ça permettra sans doute d'enrichir les réflexions autour de l'accompagnateur rénov'.

Mr Hellec : **réseau HATEO**. Nos métiers n'existent pas au sein des réseaux pôles emploi. De plus, pas visible des ménages car toujours des modifications dans les dispositifs et les noms.

5) Brainstorming sur les missions du conseiller

Présentation des missions rattachées au métier du conseiller (réflexion menée en tenant compte du parcours d'un ménage)

Sensibiliser/ Mobiliser

Mettre en œuvre des actions de prospection vis-à-vis des ménages, des professionnels du bâtiment, des acteurs de l'immobilier / Se faire connaître

Mettre en œuvre des actions de sensibilisation et de communication / Participer à des événements / Tenir des stands

Construire et adapter son offre de services

Définir des indicateurs de suivi et d'évaluation

Conduire un 1er échange / Vulgariser le discours

Orienter le ménage vers les bons interlocuteurs

Apporter un premier niveau d'information financière, technique, juridique et sociale

Animer le réseau des acteurs locaux / Créer du lien entre les acteurs

Cartographier les acteurs du territoire et identifier leurs moyens d'agir

Mettre en avant/ Valoriser les dispositifs nationaux ou locaux, les démarches innovantes et exemplaires

Mutualiser compétences/connaissances-c'est plutôt une vigilance à avoir

Instaurer une posture de tiers de confiance-c'est un savoir être et pas une mission directe

Recentrer les temps de conseil/ d'accompagnement-c'est plutôt une vigilance à avoir

Concernant la phase 3 Je suis informé au niveau financier, juridique, technique et social

Mr Hellec. **HATEO** Quelles sont les attentes de l'ADEME et l'ANAH ? Savoir jusqu'où les conseillers sont censés aller.

Mme C. Guérin. Nécessite des expertises assez pointues. Définition de qui fait quoi à cet endroit-là. Est-ce qu'on est dans le rôle du conseiller ? de l'accompagnateur ?

Anah : interrogation sur le point 3. Comment le besoin on le transforme en besoin qualitatif. On est dans l'approche du ménage.

Mr Ganier : **ADIL** les conseillers ont suivi par le programme de formations de l'ADEME, des modules de formation extrêmement techniques. Aujourd'hui, j'invite les conseillers à suivre les formations « accompagnement au changement » de l'Ademe pour mieux appréhender l'écoute et l'accompagnement du ménage. De plus, aujourd'hui, tout est fléché vers la rénovation de l'habitat ancien.

Conseil et aides à la définition de projet

Comprendre/synthétiser les besoins et la situation du ménage
Apporter des conseils personnalisés au niveau technique, juridique, social et financier
Exposer/ expliquer les différents choix techniques, matériaux
Informé sur les dispositifs en vigueur et à venir
Construire des arguments adaptés aux besoins et attentes du ménage
Déterminer des solutions adaptées
Aider à la prise de décisions
Réaliser une évaluation énergétique du bien
Expliquer, analyser et vulgariser les résultats d'une étude énergétique
Proposer des scénarios compatibles
Utiliser des outils d'évaluations énergétiques
Synthétiser tous les aspects du projet du ménage

~~Faire évoluer le projet initial~~ c'est un objectif plus qu'une mission
~~Savoir orienter / convaincre/rassurer~~ il s'agit de compétences et pas de missions
~~Accueillir physiquement~~ c'est un moyen plus qu'une mission

Accompagnement du projet

Réaliser une visite à domicile
Aider le ménage à choisir les professionnels
Établir un plan de financement
Mobiliser des aides financières en fonction de la situation du ménage
Établir une relation partenariale avec organismes externes
Orienter le ménage vers les bons dispositifs, les bons interlocuteurs, les bons professionnels
Connaître la réalité des artisans

Accompagner le ménage dans la définition de son programme de travaux
Accompagner le ménage dans l'analyse des devis
Accompagner le ménage dans le suivi du chantier / Être capable de faire évoluer le projet pour faire face aux imprévus
Aider le ménage à la réception des travaux
Aider à adapter leurs comportements face au logement rénové
Continuer l'accompagnement en cas de rénovation étape par étape
Encourager au suivi des consommations pour mesurer les bénéfices

Accompagner le ménage à poser clairement son projet c'est un objectif plus qu'une mission

Anah : souligne le manque de visibilité, entre rénovation énergétique et amélioration de l'habitat au sens plus large

Mr Le Bris : **PA Région Bretagne**. De part les dispositifs SARE, obligation de rénovation énergétique alors que volonté d'ouvrir à l'habitat au sens plus large.

Mr Ganier : **ADIL** besoin de travailler sur ces différentes missions autour de l'habitat

6) Prochaines étapes

Prochaines étapes

