



Prendre contact et  
communiquer avec  
les ménages touchés  
par la précarité  
énergétique



# Prendre contact avec les ménages - bon à savoir

Quelles barrières pour la prise de contact avec les ménages :

- Les ménages ne cherchent pas obligatoirement des contacts au sujet de l'énergie
- Peur de perdre des aides sociales, financières ou autre
- Peur de la stigmatisation
- Faible niveau de confiance à l'égard des différentes institutions ou méfiance vis-à-vis du démarchage à domicile
- La méfiance peut rester présente tout au long du travail avec les ménages, mais le plus souvent, les ménages sont plutôt satisfaits
- Solutions:
  - travailler avec des acteurs qui ont déjà la confiance des ménages (tiers de confiance), tels que les travailleurs sociaux (sans intérêt commercial)
  - utiliser les réseaux existants qui ont la confiance des ménages comme les associations de retraités, des clubs sociaux locaux...
  - le bouche à oreille



# Façons d'approcher les ménages

- Dépliants/brochures ,
- Media,
- Affiches,
- Coopération avec les organisations et institutions sociales,
- Événements communautaires,
- Ambassadeurs de la Communauté,
- Pairs, ménages qui bénéficient déjà de conseils
- **Bouche à oreille...**



**ACHIEVE**  
Vous voulez faire des économies?



Commencez par l'eau et l'énergie !

Factures d'eau et d'énergie trop élevées ?  
Difficultés à gérer votre budget ?  
Difficultés à comprendre vos factures ?

Vous souhaitez :  
Gérer et réduire vos consommations d'énergie et d'eau  
Améliorer votre confort  
Faire un geste pour l'environnement

Appelez le 00 00 00 00 00  
... et recevez la visite gratuite d'un conseiller pour :

- Mieux comprendre vos consommations,
- Faire baisser vos factures avec des gestes simples grâce à des conseils personnalisés
- Bénéficier gratuitement de l'installation de petits équipements économiques

**ÉCONOMISEZ JUSQU'À 100€ PAR AN !**



**Партньори**

**focus**  
Energy, Acquiring and Utility-based Resilience, Connected  
www.focus.eu

**DOOR**  
Общност за устойчиво енергийно развитие, Търговска  
www.door.eu

**ENERGIEKONINKRIJCK**  
Енергийна Асоциация - Пеленда, Еindhoven  
www.energiekoninkrijk.nl

**REACH**  
Мандатна Център за Енергийна Ефективност, Мадрид  
www.reach.org.uk

**REACH**  
Подкрепено от програмата „Регионална Развитие на Европа“ на Европейския Съюз  
Планът REACH за действие в областта на енергийна ефективност и енергийна безопасност  
на подкрепата на тези технологии и услуги  
на действие в областта на енергийна ефективност за улесняване  
на хората да използват енергията си по-ефективно

**НАМАЛЯВАНЕ НА ПОТРЕПЛЕНИЕТО НА ЕНЕРГИЯ И ПРОМЕНА НА НАВИЦИТЕ**

СЪСЪЕДИТЕ СИ ВАШИТЕ СМЕТКИ ЗА ЕНЕРГИИ И ВОДА ЧРЕЗ ИНДИВИДУАЛНА REACH

ИМПУЛЗТЕ ЕНЕРГИЕСЪСЪВЪДИТЕЛНИТЕ РЕЗЕРВСИЛА В РЕАКЦИЯ ДА НЕ СЪИ

СЪСЪЕДИТЕ ДА НЕ СЪИ СЪСЪЕДИТЕ СЪИ ЗА ЕНЕРГИИ И ВОДА

www.reach-energy.eu



# Formes de communication

- Il existe trois formes de communication :
  - Verbale : se réfère à tous les éléments du discours (mots, lettres, phrases et chiffres)
  - Para-linguistique : se réfère à la manière dont nous parlons (intonation, débit, pauses, rire, chant)
  - Non-verbale : langage corporel (posture, gestes et expressions faciales) et attributs externes (vêtements)
- Les messages que nous communiquons passent de la manière suivante :
  - 55 % via le langage corporel
  - 38 % de capacités verbales
  - 7 % de choix de mots

La confusion survient lorsque notre langage corporel communique quelque chose de différent de la parole



# Le rôle des femmes au sein des ménages

- Les femmes ont encore tendance à avoir plus de responsabilités dans la gestion du ménage, par exemple la cuisine, la parentalité, le ménage et autres travaux liés au soin, en raison de la division sexuelle du travail.
- La précarité énergétique affecte de manière plus importante les familles monoparentales dont 85% sont dirigées par des femmes et les personnes âgées seules (majoritairement des femmes)
- Lors des visites à domicile, il est plus probable de rencontrer des femmes que des hommes
- En raison des rôles sociaux et des pressions sociales, certaines femmes peuvent être moins confiantes pour s'exprimer et exprimer leur opinion, en particulier dans une situation inconnue ou lorsqu'elles rencontrent une personne qui leur est étrangère. Certaines personnes peuvent également rire lorsqu'ils se sentent mal à l'aise.



# Qu'est ce que l'intersectionnalité ?

L'intersectionnalité peut être considérée comme un outil qui aide à analyser et à comprendre les différents facteurs par lesquels chaque personne est façonnée (par exemple, sa race, le sexe, l'âge, l'ethnicité, la capacité physique, la classe) et peut donc faire face à plusieurs types de discrimination qui se chevauchent en fonction de sa race, sexe, etc. (Collins et Bildge, 2016) :

- Genre
- Facteurs socio-économiques (faible niveau de scolarité / revenu)
- Âge, par exemple retraités, étudiants, enfants
- Conditions de santé spéciales, par ex. personnes handicapés
- Contexte migratoire, origine ethnique



→ peut exacerber les inégalités

existantes, par ex. précarité énergétique



# Conseils pour la prise de contact prenant en compte le genre

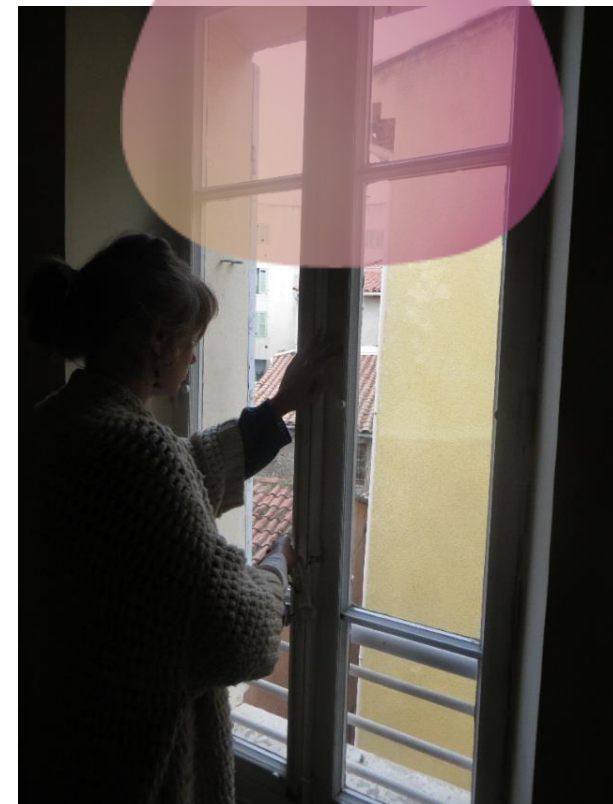
- Être conscient des différences de genre et intersectionnelles en matière d'accès, de consommation et de préférences énergétiques afin d'atteindre plus de personnes et d'obtenir des résultats de projet plus durables et plus efficaces
- En raison de la socialisation, de nombreuses femmes réagissent plus fortement aux émotions et aux aspects sociaux qu'aux données purement techniques → Réagissez à de petits gestes comme les hochements de tête en demandant deux fois
- Si une équipe de chargé.es de visite est constituée, essayez de faire des équipes mixtes
- Invitez tous les membres (en particulier les femmes) du ménage à participer à la conversation. Il est plus facile de discuter si les personnes sont invitées directement à la conversation.
- Soyez conscient des mythes ou des stéréotypes
- Apportez des dépliants, etc. pour que les personnes du ménage puissent réfléchir au projet par elles-mêmes dans une atmosphère détendue notamment après la visite





# Principes éthiques en matière d'accompagnement social

- Respect de la dignité et de l'unicité de l'être humain
- Les chargé.e.s de visite énergie doivent :
  - Protéger la dignité des personnes, la vie privée, l'autonomie et l'individualité des ménages
  - Respecter la culture et les valeurs des personnes
  - S'efforcer d'utiliser un langage et un niveau de communication compréhensibles et adapté aux personnes hôtes
  - Protéger les données confidentielles et en parler avec respect en leur absence





# Comportement général et langage

- Un comportement amical et ouvert
- Traitez la (les) personne(s) comme vous souhaiteriez être traité(e)
- Maintenez un contact visuel avec l'autre (les autres) personne(s)
- Faites preuve de patience pour répondre aux questions
- Choisissez des mots appropriés
- Faites des phrases complètes
- Expliquer et démontrer, utiliser des exemples
- S'adresser et inclure les femmes et les hommes de la même manière



# Un langage valorisant

- L'absence de reconnaissance et d'appréciation démotive la personne concernée et se traduit par la résignation, la colère, la peur et le refus de coopérer
- La reconnaissance et l'appréciation s'expriment dans les attitudes d'une personne et pas seulement dans un langage valorisant.

Dénigrement	Un langage valorisant
Si vous n'écoutez pas de manière attentive, alors vous ne comprendrez pas tout ce qui vous est dit.	Aidez-moi, s'il vous plaît. Qu'est-ce qui n'est pas encore clair exactement ?
Houla, vous n'êtes pas sur la bonne voie !	J'ai certaines réserves sur cette proposition. Permettez-moi de les expliquer brièvement, peut-être ne correspondent elles pas à votre cas ?



# L'écoute active

Activité	Niveaux
Contact visuel, hochement de tête, sons comme mm, aha, oui.	Écouter
Je résume ce que j'entends dans mes propres mots afin d'être certain.e d'avoir bien compris les faits.	Comprendre
J'essaie de comprendre les sentiments et les exigences de l'autre personne et de refléter mes impressions.	Sentiments



# Retour d'information

## Règles pour donner un retour d'information :

- Ne généralisez pas et parlez à la première personne : "Je pense..., j'ai compris...".
- Ne pas évaluer (bon ou mauvais...)
- Le retour d'information signifie non seulement discuter des réponses négatives, mais aussi renforcer les réponses positives.
- N'interprétez pas et ne généralisez pas. Ne décrivez que ce qui est visible de l'extérieur et indiquez vos propres réactions ou sentiments.
- Donnez un retour d'information concret qui permet à la personne à qui l'on s'adresse de changer de comportement.
- Choisissez des formulations claires et précises.

## Règles pour recevoir un retour d'information :

- Ecoutez et digérez. Pensez à ce qui a été dit.
- Ne pas se défendre, rejeter, expliquer ou "riposter".
- Réfléchissez à ce qui est correct et à ce qui peut vous aider.
- Cependant, on ne doit pas accepter tout ce que dit l'autre personne.



# Les messages « JE » plutôt que les messages « TU »/ « VOUS »

C'est fondamentalement différent pour exprimer une critique :

- Les messages « TU »/« VOUS » suscitent la défense, l'opposition, la colère, la justification
- Les messages « JE » suscitent l'inquiétude, la réflexion et la volonté de clarification

Exemples de messages "TU"/ "VOUS"	Exemples de messages "JE"
Tu dois toujours..	Je remarque que..
Pourquoi tu ne...	Je souhaite que...
Alors tu devrais...	Cela m'agace que..



# Formes d'interrogation

## Questions fermées

- Elles portent à une réponse brève, souvent par oui ou par non
- Avantageuses lorsque l'on parle avec des personnes excessivement bavardes
- Important pour des décisions explicites

## Questions ouvertes

- On ne peut pas répondre par oui ou par non.
- Les questions ouvertes sont préférables lorsque des réponses détaillées sont requises.
- Permettent à la personne questionnée une plus grande flexibilité pour répondre.
- Encouragent une réflexion plus approfondie sur le sujet en question.

	Question fermée	Question ouverte
Question	Étiez-vous au salon de l'énergie hier ?	Quelle a été votre impression sur le salon de l'énergie ?
Réponse	Oui ou non	Ce fut très instructif pour moi. Il traitait des sujets suivants...





# Les règles de la communication

Faire - promoteurs de discussion typiques	Expressions (exemples)
Questions ouvertes	Comment voyez-vous cela ?
Questions relais	Que voulez-vous dire par "peut-être" ?
Questions ciblées	Comment pouvons-nous améliorer la situation ?
Signaler l'attention	Contact visuel, sons comme ah, mm, ou hochement de tête
Résumé	Vous voulez donc dire...
Clarifier, souligner l'essentiel	Si je vous comprends bien, c'est une question de...
Travailler à la réalisation des souhaits	Vous êtes donc intéressé par...
Aborder les émotions	Vous êtes déçu... Vous sentez-vous ignoré ?
Adresser les messages « je » / aborder les conflits de manière constructive	Vous m'avez déjà interrompu trois fois. Cela m'agace, car cela m'a fait perdre le fil.
S'adresser par son nom	Oui, Monsieur ou Madame Clément...
Formulations positives	Oui, avec plaisir, très bien...
Signaler la compréhension	Je peux bien comprendre que..
Signaler un engagement contraignant	Je vais m'en occuper immédiatement.

# Ce qu'il faut éviter en communication

À ne pas faire – ne favorise pas la discussion	Expressions (exemples)
"Tu"/"Vous" messages	En tout cas, vous auriez...
Formulations irritantes	Ce n'est pas ma responsabilité.
Atténuer / rendre	Ce n'est pas si mal.
Interroger/accuser	Pourquoi ne m'avez-vous pas contacté plus tôt ?
Insinuations	Vous êtes uniquement en colère parce que...
Ne pas répondre aux émotions	Veillez vous en tenir aux faits. Pourquoi êtes-vous si fâché.e ?
Évaluer/juger	Vous pensez faux. Nous ne pouvons pas continuer comme ça.
Commander	Je m'attends à ce que vous... Faites-le de cette façon.
Enseigner	Je vous ai déjà expliqué cela plus tôt.
Avertir/menacer	Pensez aux conséquences.
Sagesse du monde	On n'a rien sans peine
Ironie/sarcasme	Alors, que proposez-vous ?
Les phrases tueuses	Nous l'avons toujours fait de cette façon.
Utiliser des mots qui rendent plus douce la réalité	D'une manière ou d'une autre, en fait, pourrait, peut-être, éventuellement, sous certaines conditions.

# Quelle tenue ?

- Vous devez vous sentir à l'aise dans vos vêtements.
- Et votre apparence joue aussi dans l'instauration d'une relation de confiance :
  - Des vêtements propres, soignés et ordonnés.
  - Des vêtements adaptés à la situation.
  - Les bijoux et les accessoires doivent s'adapter à l'image globale.
  - Opter, le cas échéant, pour un maquillage et/ou un parfum sobres et non exagérés.



# Façon d'être - posture professionnelle

- Essayez de ne pas être trop raide ni trop insouciant. Si vous vous déplacez en vous tenant très droit, vous donnez l'impression d'être inaccessible. Une posture insouciant signale une attitude superficielle.
- Une posture assise ouverte témoigne de l'intérêt (ne croisez pas les bras).
- Maintenez une expression faciale amicale et souriez de temps en temps.
- Maintenez un contact visuel.
- Gestes : les mouvements des mains renforcent vos paroles. Cependant, des gestes excessifs peuvent nuire à la présentation et à la concentration.
- Tout en considérant les points ci-dessus pour trouver une posture professionnelle, l'idée est de se sentir naturel.le pour être authentique



# Manière de parler

- Parlez clairement, de manière compréhensible, librement et calmement.
- Un choix de mots exagérés ou l'utilisation d'une terminologie d'expert crée de la méfiance et de la retenue. Cela peut donner au ménage l'impression d'être persuadé et non conseillé.
- N'utilisez pas d'expressions argotiques. Celles-ci irritent la personne et donnent une impression d'incompétence. Toutefois, si possible, il est bon d'essayer d'adapter légèrement son propre style de parole au style de la ou des personnes à qui vous parlez. Cela permet de s'intégrer et de créer un climat de confiance. Cela étant dit, un langage familier est parfois préférable à un langage professionnel parce que des personnes " semblables " nous apparaissent plus accessibles / sympathiques. Cela permet également de réduire les différences et la honte de ne pas connaître le sujet.



# La personne vous reçoit chez elle

Lors des visites, il est important :

- D'être conscient qu'on se trouve chez quelqu'un d'autre, il est donc nécessaire de se comporter de manière appropriée
- De se présenter à deux personnes/chargé.e.s de visite au maximum
- De vérifier le cadre légal
- D'utiliser des formes de salutation et de départ polies et respectueuses, sans argot ni trop de désinvolture
- D'avoir une approche amicale et ouverte
- De s'adapter à la manière dont la personne hôte voudrait être traité





# Après avoir sonné à la porte

- Reculer d'au moins un pas
- Se présenter avec son nom et prénom
- Tendre la main - la poignée de main doit être ferme, car nous exprimons ainsi des intentions positives
- Le rituel de salutation comprend un sourire
- Garder un contact visuel - lorsque nous rencontrons d'autres personnes, nos yeux parlent
- Entrer dans le logement et ne s'asseoir que si l'on y est invité
- Permettre à la personne résidente d'aller de l'avant



# Comportement au sein du ménage

- Dans l'introduction, établir une atmosphère confortable en discutant
- Expliquer l'objectif de la visite et présenter comment cela va se dérouler, s'assurer de l'accord de la personne pour la visite
- Demander l'accord du bénéficiaire pour entrer dans d'autres pièces
- Lorsque vous effectuez des mesures, expliquez ce qui se passe
- À la fin de la première visite, informez la personne pour la visite suivante
- Demander l'accord de la personne avant de rediriger vers des dispositifs d'aides adaptés
- Lors de l'installation des équipements économes, expliquer leur fonction et leur mode d'utilisation et demander l'accord avant installation
- Enfin, expliquer la suite de la procédure
- Laissez vos coordonnées pour que le bénéficiaire puisse vous appeler si nécessaire



# Comportement chez les ménages ayant des origines culturelles différentes

- Possibilité de visiter des familles d'un autre milieu culturel
- Être conscient de ses propres préjugés et être informé de la situation culturelle des ménages
- Les personnes peuvent avoir des préjugés sur les autres et également sur les personnes étrangères, dont les cultures et les modèles de comportement ne nous sont pas familiers et que nous ne comprenons pas.
- Il peut également y avoir des difficultés de communication en raison de difficulté à s'exprimer dans la même langue (langues maternelles variées)
- Afin de comprendre les personnes issues d'un autre milieu culturel, il est important de connaître et de découvrir leurs valeurs et leurs normes
- Respecter les coutumes et habitudes des autres cultures (par exemple, s'il est normal de laisser ses chaussures dans le couloir, il faut respecter cela et se déchausser)
- Si vous n'êtes pas sûr.e de savoir comment vous comporter, demandez simplement ce qui est normal - cela permet de gagner le respect et la sympathie de la personne et d'éviter des réserves immédiates de sa part



# Aperçu des phases de la visite

Phase de discussion	Conseils	But
<b>Salutation et introduction</b>	Accueillir le bénéficiaire, fixer une date pour la visite du ménage, discuter (météo, appartement attrayant, etc.)	Assurer une bonne atmosphère pour les discussions
<b>Passage à la phase de conseil</b>	Expliquer précisément le but de la visite, en particulier expliquer la procédure pour le tour du logement Élaborer des arguments et des avantages pour la personne.	Informar la personne, lui donner l'assurance sur la mission
<b>Phase de conseil</b>	Expliquer en détail ce qui sera fait et pourquoi Expliquer les fonctions exactes des appareils installés ou des appareils de mesure Lorsque vous entrez dans une autre pièce, demandez toujours la permission Ne pas interrompre la communication, ne pas poser de questions, ne pas déterminer la nature du problème	Assurance pour la personne Renforcer la confiance Respect
<b>En cas de problèmes</b>	Ne pas faire preuve d'un zèle excessif et tenter de persuader la personne, utiliser des arguments convaincants Trouver une solution qui tienne compte des souhaits de la personne concernée.	Trouver une solution acceptable pour tous.tes Toujours reconnaître les contraintes de la personne.
<b>Phase de conclusion</b>	Résumer les résultats de la visite-conseil Discuter de la manière de procéder, clarifier les questions en suspens Laissez votre numéro de téléphone Fixez une date pour une autre visite Remerciez poliment la personne et partez	Clarifier la manière de procéder

# Gérer les critiques

- Écoutez attentivement et déterminez quel est le problème réel.
- Ne vous défendez pas et ne justifiez pas vos actions.
- Encouragez la personne à exprimer franchement ses réserves et les raisons de ses critiques.
- Acceptez les critiques, montrez votre compréhension et incluez les arguments de la personne.
- Désamorcez la colère d'une personne qui critique : Je comprends que cela vous mette en colère. Comment puis-je vous aider ?
- Formulations utiles pour une critique constructive
  - Quand je vous parle, j'ai l'impression...
  - J'aimerais beaucoup que
  - Quand vous dites que je me sens.....
  - Ne soyez pas offensé, mais je vois les choses ainsi....
  - Quelle serait votre proposition ?



# Situations difficiles et conflits

- Les conflits non résolus s'intensifient. Il est donc nécessaire d'intervenir à un stade précoce et d'agir pour les désamorcer.
- Signaux de conflits
  - Agressivité et hostilité, telles que des attaques verbales et des regards malveillants
  - Le désintérêt : la personne n'écoute plus, s'en va ou ignore votre présentation
  - Rejet et résistance : vous contredit constamment, ne veut pas parler avec vous
  - Fuite : évite le contact, ne se rend pas disponible
  - Comportement d'adaptation exagéré : fausse amabilité
- Méthodes pour désamorcer des conflits :
  - Permettez à la personne de parler et n'intervenez pas avant qu'elle ait terminé.
  - Ne répondez pas aux accusations par d'autres accusations ou des menaces.
  - Posez des questions supplémentaires afin de déterminer si la personne vous a bien compris.
  - Maintenez un contact visuel.
  - Ne faites pas preuve d'arrogance via votre langage corporel (se détourner, rire de façon désobligeante, lever les sourcils...).
  - Ne vous laissez pas entraîner dans la dynamique du conflit.
  - Essayez des questions comme : Qu'est-ce qui vous aiderait à aller plus loin ? Que proposez-vous ?
  - Si, après avoir demandé une fois une clarification sur ce que la personne suggère ou ce pourquoi elle n'est pas satisfaite et que les attaques/menaces continuent, demandez à la personne si elle souhaite que vous partiez ou vous vous parliez à une autre occasion.





# Lorsque le conflit n'est pas résolu

- Reconnaître la différence d'opinions et admettre que vous pourriez ne pas avoir raison ou exprimer poliment que la personne pourrait ne pas avoir raison
- Si la personne ne veut pas poursuivre la conversation et exprime le souhait de la terminer, il faut la respecter à tout moment.
- Le mieux est d'interrompre sa visite et d'accepter une visite un autre jour ou d'interrompre totalement le processus avec cette personne.



MERCI !



EmpowerMed



# EmpowerMed

[www.empowermed.eu](http://www.empowermed.eu)



Ce projet a reçu un financement du programme de recherche et d'innovation Horizon 2020 de l'Union européenne dans le cadre de la convention de subvention n° 847052. Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de ses auteurs. Il ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'Union européenne. Ni l'EASME ni la Commission européenne ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

## Partenaires :

