

« MERCREDI DES PROS »

« Relations avec les clients, quelles règles et attitudes adopter pour mener à bien son projet ? »

Compte rendu de l'atelier d'analyse de la pratique professionnelle – Mercredi 21 novembre 2018

LE PRINCIPE

Les **mercredis des pros** sont des ateliers proposés par Concarneau Cornouaille Agglomération et l'association Approche Ecohabitat. Sous la forme d'**ateliers d'échanges de la pratique professionnelle**, ils s'inscrivent dans le cadre du **laboratoire d'innovation pédagogique** porté par l'association Approche Ecohabitat et soutenu par la Région Bretagne et la DHUP (Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages). Ce projet innovant au niveau social, pédagogique et technique cherche la montée en compétences des professionnels et des acteurs du bâtiment au sens large, dans le domaine de la construction durable. Les ateliers d'échanges de la pratique professionnelle représentent un réel temps d'échanges et de formation autour de problèmes concrets. Ils permettent à chacun de prendre conscience de ses acquis, ainsi que de se former au contact des autres. Tous les participants sont détenteurs d'un savoir à partager. C'est une reconnaissance des savoirs acquis par la pratique du métier.

PARTICIPANTS

Arnaud	Jean-Philippe	Commercial
Baudrit	Olivier	Dessinateur métreur
Brélivet	Jean-Yves	Electricien
Cloarec	Olivier	Maître d'œuvre
Kubis	Hugo	Architecte
Le Duigou	Audrey	Chargée de mission APPROCHE
Tanguy	Claire	Jardinière-botaniste

Problématique : « Relations avec les clients, quelles règles et attitudes adopter pour mener à bien son projet ? »

Début de la séance : 18 h 15 / Animateur : Jean-Yves Brélivet

1/ Présentation de l'association APPROCHE-Ecohabitat

APPROCHE-Ecohabitat, est un réseau de plus de 120 adhérents impliqués dans une démarche d'écohabitat en Bretagne : professionnels, institutionnels, citoyens. L'association a pour objectif de promouvoir un habitat, des lieux de vie et de travail sains, économes en ressources, matériaux et énergie, respectueux de l'environnement, de la culture et des générations futures. Pour cela, elle organise de nombreuses actions tout au long de l'année : formations, conférences, ateliers, café-débats, journées de l'écoconstruction, etc.

En savoir plus : <http://www.approche-ecohabitat.org>

2/ Présentation du lieu : Ecopôle de Concarneau

Fin mars 2015, Concarneau Cornouaille Agglomération confiait la gestion et l'animation de l'Ecopôle à APPROCHE-Ecohabitat. Concept original et inédit en Cornouaille, le bâtiment est dédié à l'écoconstruction. Situé à l'entrée de Concarneau, il est ouvert au grand public comme aux professionnels. A travers une exposition, des animations, des formations, l'objectif est de favoriser l'échange, le partage et l'acquisition de connaissances autour de l'écoconstruction.

3/ Présentation de l'atelier et de son déroulement

L'atelier d'analyse de la pratique professionnelle, appelé « Mercredi des pros », s'inscrit dans le cadre du laboratoire d'innovation pédagogique. Le but est de solliciter des échanges de points de vue et de savoir-faire, d'évoquer des retours d'expériences, autour d'une discussion réfléchie sur une problématique donnée. Le déroulement de ces ateliers est le suivant :

- Exposé de la problématique par le témoin, avec chacune des questions complémentaires aidant à cibler le sujet.
- Les participants entament une discussion/réflexion sur chacune des questions en essayant de réfléchir à la problématique, sans tenter de répondre aux questions.
- Des propositions de remédiations et suggestions d'amélioration sont ensuite faites par les participants. Ils peuvent aussi faire part de leur expérience.

4/ Exposé de la problématique par Olivier Cloarec

Le relationnel est une part importante du métier d'artisan, de concepteur ou de commercial dans le bâtiment. En tant que professionnel, nous répondons à la demande d'un client.

Ce dernier peut se présenter comme étant exigeant, excessif, constamment dans le doute, etc. Les particuliers présentent tous différents profils familiaux, professionnels et ont chacun leur budget à respecter.

Dans le domaine de l'écohabitat, Olivier se rend compte que la démarche des clients est encore différente. Ils ont une exigence vis-à-vis des matériaux et les réalisations sont parfois tangentes à la réglementation puisque les principes mis en œuvre sont encore nouveaux.

Les réclamations des clients peuvent concerner le temps de conception, un allongement des délais de travaux, la qualité du travail accompli, le fonctionnement des appareils après réception du chantier, etc.

Les questions que nous souhaitons aborder sont :

- Quel rôle pour le concepteur, l'artisan, le maître d'œuvre ?
- Comment amener des alternatives pour répondre à une demande client irréalisable ?
- Comment mener son chantier pour éviter les conflits ?
- Quelle attitude avoir face aux conflits ?

5/ Questionnements et discussion autour de la problématique

Nous nous accordons à dire qu'il est plus rassurant pour le client d'avoir un seul interlocuteur lors de son projet. D'où l'importance de faire appel à un professionnel pour coordonner, suivre le chantier et être le relai avec chaque artisan qui interviendra.

Il est important d'anticiper les difficultés pouvant être rencontrées au fur et à mesure du projet en informant le client dès le début sur les facteurs à risque identifiés et pouvant entraîner un dépassement budgétaire et de délai.

Cette méthode est cependant difficile à mettre en place pendant l'acte de vente, dans le cas d'un artisan ou d'un commercial, au risque que le client s'oriente vers la concurrence.

Favoriser une bonne communication avec le client et entre les différents corps d'état qui interviennent sur le chantier permettrait de limiter l'apparition de conflits, notamment issus d'un malentendu.

Idée : organiser une réunion chez le client avec tous les artisans en amont du démarrage du chantier pour permettre la rencontre de tous les acteurs, la coordination des lots, etc.

Le BIM aurait-il son rôle à jouer en tant qu'outil informatique permettant une meilleure coordination de tous les acteurs d'un projet ?

Dans tous les cas, il est préférable de gérer un conflit en présentiel plutôt qu'à distance afin de comprendre le réel problème et pouvoir rassurer le client.

La taille du projet influencerait sur la naissance ou non de conflits : plus le projet est grand et ambitieux, plus il peut s'avérer complexe à mener.

Certains remarquent que le relationnel avec les clients est différent dans le domaine de l'habitat écologique : les clients font appel à ces professionnels par conviction et éthique, leur projet est réfléchi et ils savent qu'ils pourront répondre à leurs attentes.

Les clients doivent-ils disposer des coordonnées de tous les artisans s'il y a un conducteur de travaux ? N'y a-t-il pas un risque de court-circuiter le conducteur ? Est-ce un moyen de mieux coordonner les différents corps d'état ?

6/ Conclusion

La problématique posée s'adapte à chaque professionnel, qu'il soit artisan, concepteur ou commercial. Cependant, le relationnel n'est pas le même pour chacun d'entre eux en fonction du niveau d'acte de vente.

La communication et la rencontre entre chaque partie prenante est importante et favorisera le bon déroulement du projet. C'est aussi une manière de sécuriser le client et de l'accompagner au mieux.

Dès le départ, il est nécessaire de bien cerner le profil du projet et parfois, ne pas lâcher sa position quitte à être assez directif par rapport au projet d'exécution (pas de variantes possibles).

Le domaine du bâtiment est très technique et peut être mal compris par le client. Il convient de faire attention à adapter le discours pour rester accessible au client et lui permettre de rester acteur de son projet.

Afin d'éviter les conflits, il faut savoir refuser un projet qui irait à l'encontre de notre éthique et de nos valeurs.