

MEMO POUR VOS ACCOMPAGNEMENTS TELETHONIQUES

I/ L'ACCOMPAGNEMENT PAR TELEPHONE

Cette note a pour objectif de vous donner des pistes d'accompagnement à l'occasion des contacts téléphoniques que vous avez avec vos familles.

Elle est le fruit de la réflexion de 3 de vos collègues avec l'objectif commun de vouloir garder leurs propres familles en dynamique projet.

L'accompagnement téléphonique et l'accompagnement physique ont des points communs. Ils permettent :

- D'établir/ de renforcer un lien de confiance avec les habitants
- De valoriser leur projet et les tâches que vous aurez pu leur confier et qui seront accomplies avec et sans vous
- De les aider à porter un autre regard sur eux même et leurs capacités à faire en autonomie.

Pour un accompagnement de qualité :

- Maintenez un lien en montrant votre disponibilité et votre écoute à travers des appels téléphoniques réguliers
- Fixez des objectifs et des Dead line à hauteur de leur capacité et de leur disponibilité puis rappelez les pour vérifier si les objectifs ont été atteints ou aidez-les à lever les freins rencontrés (voir idées d'objectifs plus loin)
- Donnez-leur des explications claires et concises, suggérez de consulter des vidéo (tuto)
- Encouragez les familles en énumérant tout ce qu'elles auront accompli jusqu'à présent avec vous, en leur rappelant le sentiment de fierté qu'elles ont éprouvé à l'issue de la 1ère tâche réalisée en autonomie, et ce pour faire sauter les freins qu'elles pourront vous opposer si vous leur proposez de nouveaux objectifs
- Demandez-leur de vous envoyer des photo pour accentuer la fierté du travail réalisé en autonomie.

II/ IDEES DE TRAVAIL A DISTANCE A CONDUIRE AVEC LES FAMILLES

- Conseillez dans l'entretien des bouches de ventilation (plus essentiel que jamais en ce moment) : rappelez que quand les grilles de ventilation sont colmatées par la poussière celle-ci va directement dans nos narines.
Pour les personnes qui bouchent les grilles : ce n'est vraiment pas le moment (vivre dans un air confiné actuellement c'est carrément dangereux, donc c'est le moment ou jamais de retirer le scotch !)
- Conseillez sur les bonnes pratiques de l'aération passive : par les temps qui courent 2 à 3 fois par jour pendant 10 mn (toutes fenêtres grandes ouvertes, en n'oubliant pas de couper les chauffages pendant le temps d'aération).
- Donnez des conseils à distance sur l'entretien de la maison : éviter le recours aux produits agressifs de type eau de javel (à réserver en cas de malade dans la

maison) ; privilégier les modes d'entretien doux, non agressifs à la santé respiratoire (eau, vinaigre, bicarbonate, savon ...)

- Conseillez un grand nettoyage de son réfrigérateur (vinaigre blanc) et/ou de la cuisine (s'il y a un projet de rénovation de la cuisine ce peut-être un bon départ.)
- Conseillez d'éviter l'usage régulier des parfums d'intérieur (bougies, encens ... et huiles essentielles) certains contiennent du benzène (cancérogène avéré)
- Rappelez que l'usage d'une poubelle qui ferme est un gage de prévention des pollutions intérieures de tout type (nuisibles, bactéries, nuisances olfactives ...) : pour les familles qui n'en ont pas, rechercher des tuto ou moyens d'en créer une avec un bidon de récup' ou autre qu'elles ont chez elles...cela peut les occuper durant cette période de confinement...)
- Demandez aux familles qui savent se servir de leur téléphone comme appareil photo et d'internet de vous envoyer des documents administratifs si vous en avez besoin (ex : bail, échanges de courrier avec leur bailleur, ou autres). Proposez-leur également des échanges par mail. Consulter et envoyer des mails régulièrement renvoie sur le fait qu'il y a toujours des liens vers l'extérieur et qu'il est possible de continuer à échanger.

Pour les familles qui ont des enfants :

- Faire parler, dessiner les enfants autour du projet ARA vous pouvez peut-être vous faire envoyer les dessins et échanger dessus avec les parents et les enfants.
- Pour les familles vivant dans des espaces petits ou chargés : ce peut-être le moment pour les plus motivés de ranger les bibelots ou autres objets déco pour que les plus jeunes puissent bouger d'avantage (cela peut concerner certaines familles, pas toutes ...)
- Proposez-leur de créer un espace de défoulement durable ou mis en place quotidiennement pour les plus jeunes (dégager le salon ou autre espace mettre des matelas et coussins pour qu'ils puissent se défouler) ce qui peut conduire à de nouvelles idées pour les futurs projets de chambre d'enfants ...
- Demandez aux familles hésitantes sur leur projet de réaliser une fiche, un carnet d'observation : il s'agit de noter pendant une semaine leurs routines, ce qu'elles aiment, leurs lieux préférés dans le logement, les endroits qu'elles évitent, les couleurs qu'elles aiment ou pas ...). Pour les familles qui ne sont pas à l'aise avec l'écrit cela peut se faire par entretiens téléphoniques réguliers pendant lesquels vous prenez des notes
- Pour les familles les plus indécises (celles qui veulent que vous choisissiez les couleurs à leur place (!)) proposez leur de regarder dans des magazines chez elles ou proposez-leur de lister ce qu'elles n'aiment pas, ou de photographier des couleurs ou objets qu'elles aiment ou détestent. Avec ce procédé elles finissent toujours par se définir (envolée l'indécision !)

Idées de suivi/conseils sur la gestion des consommations d'énergie :

Ce temps de confinement peut permettre de se pencher avec les familles sur les questions d'énergie dans le logement.

- Les familles peuvent vous envoyer leurs factures pour que vous les étudiez (beaucoup de gens se demandent si leurs factures sont justifiées)
- Pour les familles qui ont un abonnement heures creuses (la plupart) : c'est le moment de valoriser un maximum ses heures creuses en utilisant ses appareils ménagers pendant ces temps dédiés (ce qui peut faire l'objet d'un challenge assez gratifiant). Pour motiver les familles on peut leur demander de relever régulièrement leurs compteurs et calculer le pourcentage dédié aux heures creuses. Ou calculer les économies : motivant !

- On peut faire avec elles un suivi de la consommation d'eau aussi

Il ne s'agit pas de générer de l'anxiété autour de l'énergie, mais de mettre en place des petits défis ludiques et gratifiants sur les éco-gestes et de calculer l'économie générée, et puis si

on repère une anomalie (appareils défaillant ou fuite) on aura gagné du temps pour le chantier on saura ce qu'on aura à prendre en charge.