

# LE DESIGN : UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE & CREATIVE



BIEN CHEZ VOUS

Quelle stratégie partagée pour le repérage des personnes en situation de précarité énergétique ?

Retour sur la démarche // Avril 2019



# CONTEXTE GENERAL

ADEME



Agence de l'Environnement  
et de la Maîtrise de l'Énergie

DIRECTION RÉGIONALE  
Bourgogne  
Franche-Comté

RÉGION  
BOURGOGNE  
FRANCHE  
COMTE



Grand  
Besançon  
Métropole

Précarité énergétique en  
milieu rural : Organisation  
d'un **dispositif partenarial**  
pour le repérage et  
l'**accompagnement** des  
ménages en situation de  
précarité énergétique

Doubs  
Baumois  
Communauté de communes

**Vous êtes une équipe de designer.**

***Certains habitants semblent vivre la précarité énergétique au quotidien, mais celle-ci apparaît de façon diffuse.  
De multiples acteurs touchent du doigt ces situations, mais ne se rencontrent pas ou peu.***

## **VOTRE MISSION**

**Pour approcher les usagers, vous devez préparer un atelier de rencontre entre les différents acteurs.**


**À qui pensez-vous ?**

# **1ERE RENCONTRE**

# Première connaissance des acteurs

AC





Choix  
d'une zone  
géographique

## PARTICIPANTS

**Acteurs sociaux** (CCAS Baume les Dames / UDCCAS Doubs / CCAS Besançon)

**Acteurs du logement et de l'énergie** (SLIME Besançon, Habitat 25, ADIL, Neolia)

**Collectivité** (CAGB Habitat, environnement, transition énergétique, santé publique, solidarité/ Département)

**Élus** (Communauté de Communes Doubs Baumoises / Grand Besançon)

**Acteurs de la recherche** (Université de Franche-Comté)

# DESIGN DE SERVICES ?

déterminer un défi à relever

trouver des nouvelles idées

s'immerger sur le terrain

maquetter

développer

tester

1. COMPRENDRE

2. CONCEVOIR

3. TESTER

passer à l'échelle

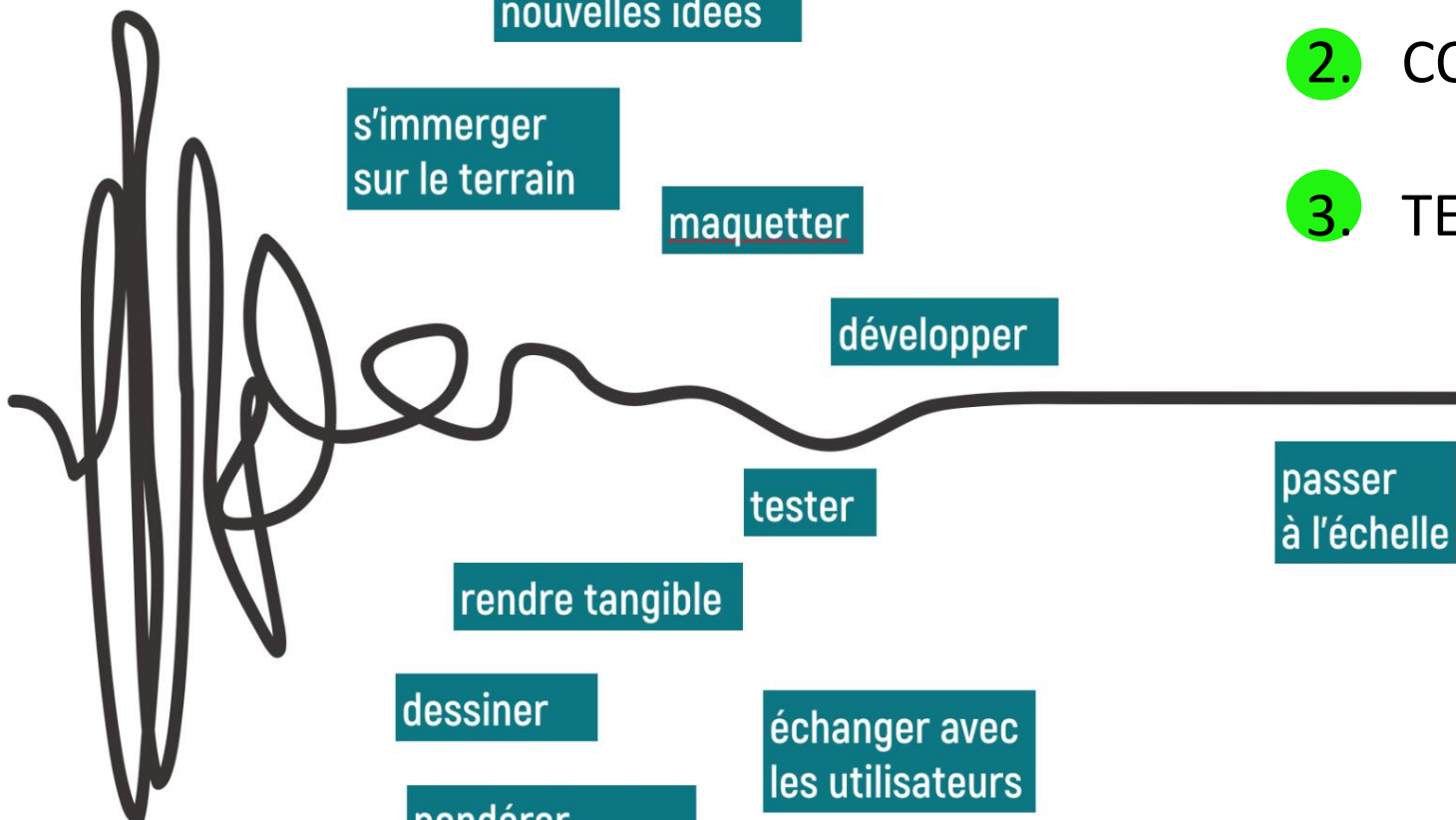
rendre tangible

dessiner

échanger avec les utilisateurs

pondérer des contraintes

chercher ce qui se fait ailleurs



# NOS OBJECTIFS

- **Construire une intelligence collective** dans la conception de nouvelles réponses ;
- **Coordonner les efforts de repérage** ;
- Faire émerger une **communauté de personnes** impliquées dans une problématique commune ;
- **Faire converger les actions** pour lutter contre la précarité énergétique.



# **ATELIER#1**

## **STRATEGIE DE REPERAGE**



## PARTICIPANTS

**Acteurs de la santé** (ARS, Association du Réseau de Santé de Proximité et d'Appui)

**Acteurs de la vie locale** (Association l'Élan, la Poste)

**Acteurs du social** (CMS Novillars et Baume-les-Dames, Club Face, URAF/UDAD, CARITAS)

**Acteurs de l'énergie et du logement** (ENGIE, GRDF, ANAH DDT 25, DREAL Bourgogne Franche-Comté)

**Élus** (Adjoint au maire de Roulans, Deluz et Baume-Les-Dames, Maires de Pouligney-Lusans et Roulans)

1

Quelle définition commune de la « précarité énergétique » ?

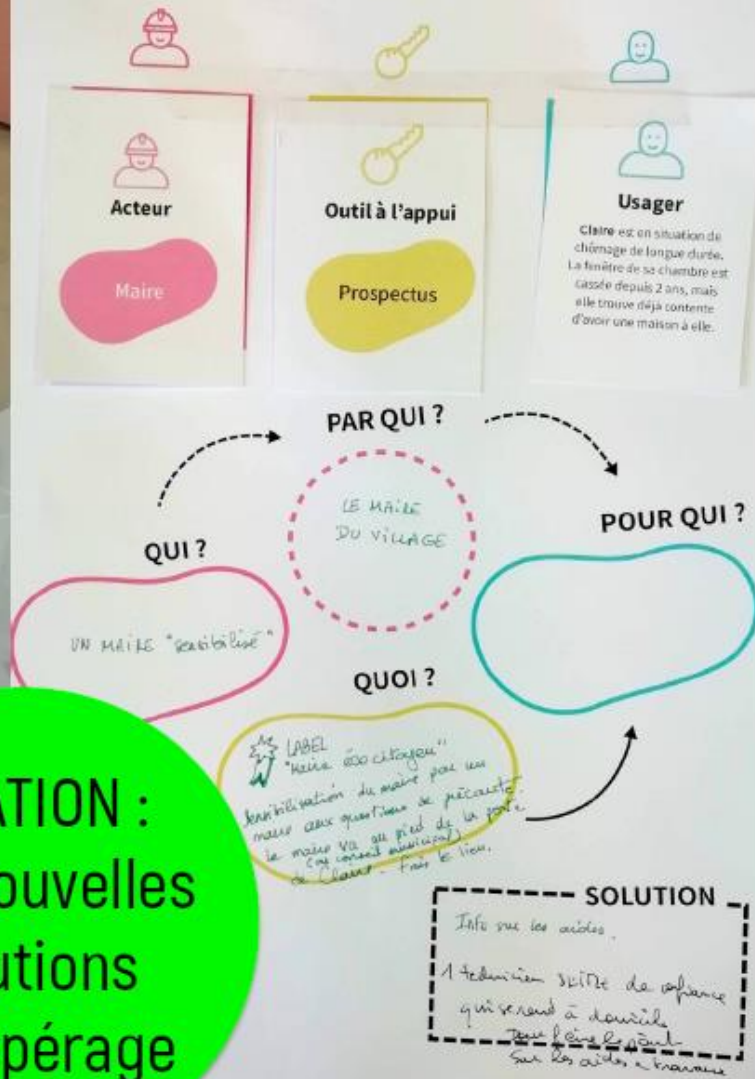




3



## Idée nouvelle



**IDÉATION :**  
Des nouvelles  
solutions  
de repérage

**IMMERSION**

3 JOURS



## RENCONTRES

**Acteurs du social :** CMS Novillars et CCAS Baume-les-Dames, AG2R La Mondiale

**Élus :** adjoint au maire de Baume-Les-Dames et maire de Roulans

**Acteurs du bricolage :** Weldom, Baume-les-Dames

**Acteurs de la vie locale :** CARITAS et association l'Élan

**Acteurs de la santé :** Raft (Le Réseau d'Allergologie de Franche-Comté), Besançon, ARS du Doubs central, médecin généraliste, Roulans

**Acteurs de la sécurité :** Pompiers de Baume-les-Dames

**Acteurs de l'éducation :** collège, Roulans

**Usagers :** 2 bénéficiaires d'aide accompagnés par J.Javel

*« Les instit' connaissent bien leurs famille,  
mais en parler ça peut nuire aux élèves »*

Proviseur du collège

Collège





Rencontre  
des  
acteurs

« Si j'ai froid cet hiver, je mettrai 4 ou 5 couvertures, qu'est ce que tu veux que je te dise ! Je sais pas pourquoi mais parfois ça disjoncte.

Et j'ai un problème de surconsommation électrique, mais on ne sais pas d'où ça vient, les électriciens veulent pas venir chez moi »

Bénéficiaire d'aide par l'intermédiaire de J.Javel

Usagère

*« On a une proximité avec nos clients, donc parfois ils se confient. Si il y a achat de pétrole, on est presque surs qu'il y a précarité énergétique »*

Directeur de WELDOM

**PRIX  
plancher**

Nos prix  
les plus bas  
du marché

**PRIX  
weldom**

Notre  
meilleur  
rapport  
qualité / prix

Nous avons nos propres... les produits qui allient perfor...  
rapport qualité prix opti...

DAMES - V

Weldom

MISTER  
PETROL

20

Qlima kristal

20L

Qlima kristal

20L

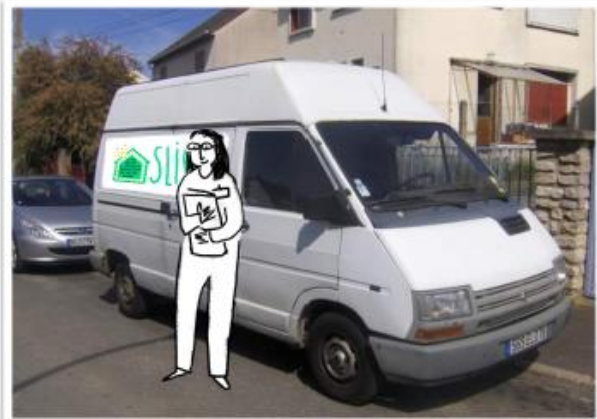
Qlima

20L

**SOIREE MISE EN DEBAT**  
**DES SCENARIOS**

**SOIREE**  
Mise en débat  
des scénarios





Cahier de scénarios



# **ATELIER #2**

Préparation du test



Priorisation  
des scénarios  
à tester

**LE TEST** NOM DE LA PISTE: *2. Réseaux & Réseaux*

**FORMULEZ LE TEST EN 1 PHRASE**  
*Le concept de "réseaux" est-il compris par les utilisateurs, en particulier les jeunes utilisateurs? Les fonctionnalités de réseaux sont-elles intuitives, faciles à utiliser, pertinentes pour les utilisateurs?*

**QUELS SONT LES OBJECTIFS, QUE VEUT-ON VÉRIFIER AVEC CE TEST?**  
*Comprendre si les utilisateurs comprennent le concept de réseaux, si les fonctionnalités de réseaux sont intuitives, faciles à utiliser, pertinentes pour les utilisateurs.*

**MODALITÉS DE TEST**

<b>QUAND? QUELLE DURÉE?</b> <i>Après la phase de conception, pendant la phase de développement.</i>	<b>QUI ASSURE LE SUIVI?</b> <i>UIE + SLIMS</i>
<b>OU?</b> <i>En présence des utilisateurs, en particulier les jeunes utilisateurs.</i>	<b>QUI PARTICIPE?</b> <i>Utilisateurs, développeurs, designers.</i>
<b>COMBIEN CA COÛTE À LA LOUCHE?</b>	<b>DE QUEL MATERIEL A-T-ON BESOIN?</b>

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

**QUI ÉVALUE?**  
*Utilisateurs, développeurs, designers.*

**QUELS SONT LES CRITÈRES QUI PERMETTENT D'ÉVALUER CE TEST?**

1. Nombre d'actions réussies
2. Nombre de questions
- 3.
- 4.
- 5.

**FORMAT**

<b>QUEL EST LE MESSAGE, QUELS MOTS EMPLOYER?</b> <i>Le message est de "réseaux" et de "réseaux sociaux". Les mots à employer sont "réseaux", "réseaux sociaux", "réseaux sociaux", "réseaux sociaux".</i>	<b>QUELLE FORME? QUELLE IMAGE RENVOYER?</b> <i>Le message est de "réseaux" et de "réseaux sociaux". Les images à renvoyer sont "réseaux", "réseaux sociaux", "réseaux sociaux", "réseaux sociaux".</i>	<b>AVEZ-VOUS DES PERSONNES EN TÊTE QUI POURRAIENT AIDER À LA MISE EN PLACE DE CE TEST?</b> <i>Utilisateurs, développeurs, designers.</i>
<b>AVEZ-VOUS DES EXEMPLES OU DES INSPIRATIONS EN TÊTE?</b> <i>Les réseaux sociaux.</i>	<b>AVEZ-VOUS DES EXEMPLES OU DES INSPIRATIONS EN TÊTE?</b> <i>Les réseaux sociaux.</i>	
<b>Y A-T-IL DES MOTS À NE PAS EMPLOYER?</b> <i>réseaux sociaux, réseaux sociaux, réseaux sociaux.</i>	<b>Y A-T-IL DES IMAGES À RENVOYER?</b> <i>réseaux sociaux, réseaux sociaux, réseaux sociaux.</i>	

Réalisation de  
fiches action  
pour le test

# **TEST GRANDEUR NATURE**

17 Janvier au 14 Mars 2019



**Affiches de  
Communication**



**Magasin  
de bricolage**



**A la gare**



Association  
les restos  
du Cœur



Magasin  
de bricolage



Cabinet  
médical

Témoignages  
Audio &  
vidéo

Fiche pour  
les donneurs  
d'alerte



**résultats**

Si vous avez au moins 2 réponses BLEUES, alors vous êtes probablement concerné.e par une problématique liée à l'énergie dans votre logement : inconfort, factures élevées, problèmes de santé...

**contactez-nous**

Quelle que soit votre situation, il existe des solutions et nous pouvons vous aider. N'hésitez pas à nous contacter !

07.73.31.02.09

**Quel confort chez vous ?**

Cette fiche vous permet d'effectuer, avec simplicité, un état des lieux de vos consommations d'énergie et du confort dans votre logement.

Logos of partner organizations at the bottom.

Réseau de  
professionnels

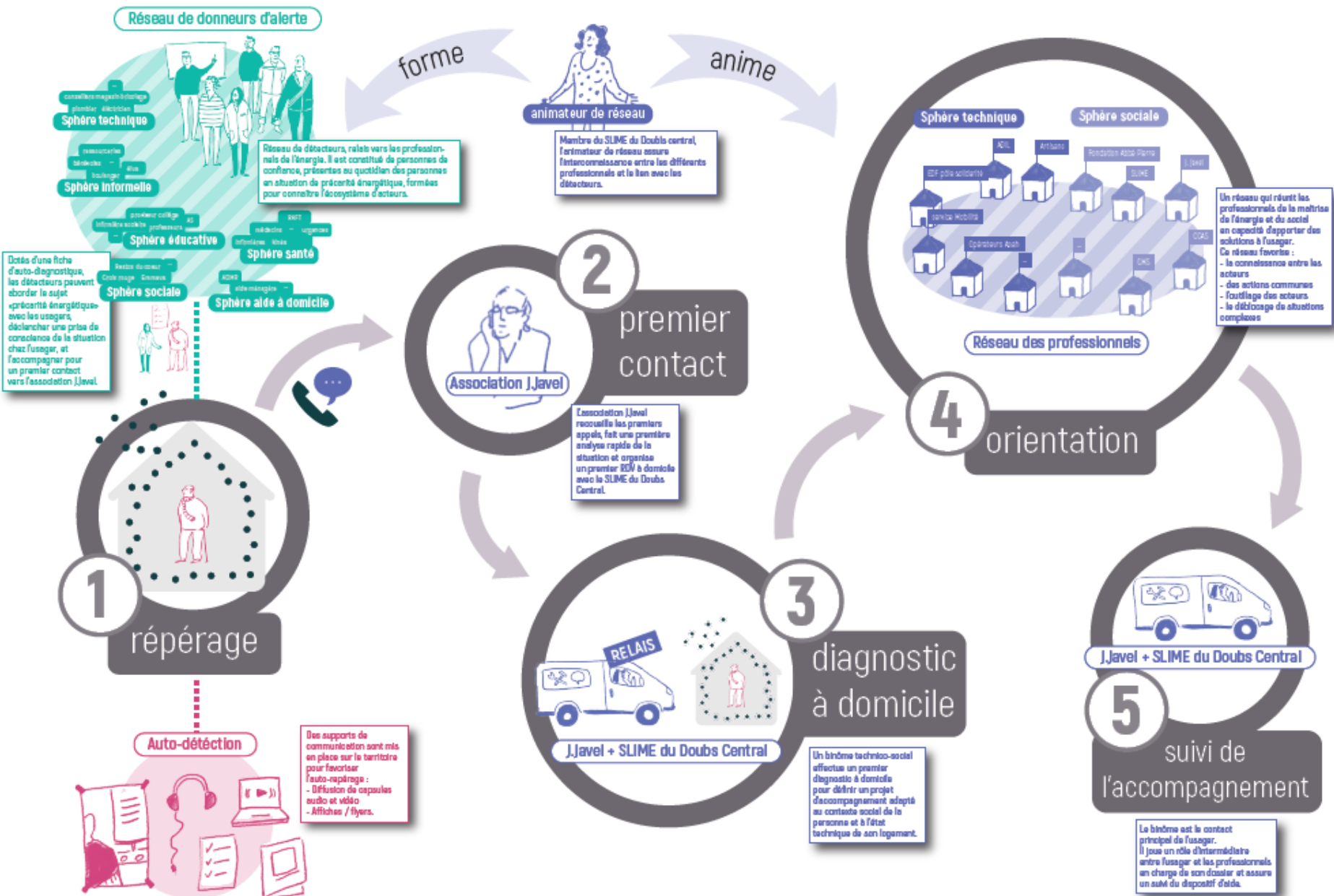


**BIEN CHEZ VOUS**

UN RÉSEAU PROFESSIONNEL DE L'ÉNERGIE ET DU SOCIAL  
AUTOUR DE BESANÇON ET DE BAUME LES DAMES

Un  
accompagnement  
individuel





# LES BENEFICES DE CETTE EXPERIMENTATION



## **Pour les usagers :**

- Prendre en compte leurs pratiques et leurs besoins
- Créer de la connexion avec du public éloigné

# LES BENEFICES DE CETTE EXPERIMENTATION



## **Pour les usagers :**

- Prendre en compte leurs pratiques et leurs besoins
- Créer de la connexion avec du public éloigné



## **Pour la collectivité :**

- Démêler des situations complexes en faisant appel à des méthodes créatives et sensibles
- Décloisonner les approches (Energie, social, ...)
- S'appuyer sur l'expertise des acteurs et des usagers
- Se rapprocher du terrain, créer une proximité
- Créer de l'intelligence territoriale et une nouvelle dynamique

# LES BENEFICES DE CETTE EXPERIMENTATION

## ● Pour les usagers :

- Prendre en compte leurs pratiques et leurs besoins
- Créer de la connexion avec du public éloigné

## ● Pour la collectivité :

- Démêler des situations complexes en faisant appel à des méthodes créatives et sensibles
- Décloisonner les approches (Energie, social, ...)
- S'appuyer sur l'expertise des acteurs et des usagers
- Se rapprocher du terrain, créer une proximité
- Créer de l'intelligence territoriale et une nouvelle dynamique

## ● Pour les acteurs :

- Susciter de l'interconnaissance des acteurs et de leurs actions
- Articuler les dispositifs pour in-fine une meilleure réponse aux usagers

# LES BENEFICES DE CETTE EXPERIMENTATION

- **Pour les usagers :**
  - Prendre en compte leurs pratiques et leurs besoins
  - Créer de la connexion avec du public éloigné

- **Pour la collectivité :**
  - Démêler des situations complexes en faisant appel à des méthodes créatives et sensibles
  - Décloisonner les approches (Energie, social, ...)
  - S'appuyer sur l'expertise des acteurs et des usagers
  - Se rapprocher du terrain, créer une proximité
  - Créer de l'intelligence territoriale et une nouvelle dynamique

- **Pour les acteurs :**
  - Susciter de l'interconnaissance des acteurs et de leurs actions
  - Articuler les dispositifs pour in-fine une meilleure réponse aux usagers

- **Plus largement :**
  - Une belle coopération entre deux collectivités de nature et de taille différente
  - Créer des connexions urbain/rural
  - Au delà des solutions, faire émerger des dynamiques locales



# SUITE ENVISAGÉE

## ● **Extension du SLIME à la CAGB et CCDB avec comme objectifs identifiés:**

- Une approche double, à la fois technique et sociale ;
- Une animation d'une dynamique partenariale transversale ;
- Une mobilisation d'un réseau de donneurs d'alerte (en partie mobilisés) ;
- Une diversification des outils (institutionnels et plus décalés) ;

## ● **Deux sujets nécessiteraient également d'être creusés ultérieurement :**

- **L'accompagnement spécifique des locataires**, incluant la mobilisation des propriétaires bailleurs;
- La **mobilité** comme facteur aggravant de la précarité, en particulier en milieu rural.

**MERCI DE VOTRE**  
**ATTENTION !**

# DEROULE DE LA MISSION

## Phase 1 COMPRENDRE

juillet 2018

### RÉUNION DE LANCEMENT

Cadrage du sujet /  
choix d'une zone géographique /  
Première connaissance acteurs

juillet 2018

### ATELIER #1 : STRATÉGIE DE REPÉRAGE

**TEMPS 1** : Définition commune du mot précarité énergétique  
**TEMPS 2** : Analyse du territoire sur cartographie  
**TEMPS 3** : Temps créatif - de nouvelles idées pour repérer les ménages en situation de précarité énergétique



**Livrable** : Cartographie des acteurs

## Phase 2 CONCEVOIR

octobre 2018

### IMMERSION

Compréhension du contexte /  
Rencontres usagers et acteurs  
locaux / Atelier participatif

### SOIRÉE MISE EN DÉBAT DES SCÉNARIOS

Présentation des résultats de l'immersion et les  
différents scénarios /



**Livrable** : carnet de scenarios /  
Schéma global (vision)

octobre 2018

### ATELIER #2 : PRÉPARATION TESTS

Priorisation des scénarios à tester  
Réalisation de fiches actions  
pour rendre le test opérationnel

octobre 2018

### COPIE DE VALIDATION



Validation des tests avec le Grand  
Besançon et la CCDB

## Phase 3 TESTER

janvier à mars 2019

### PROTOTYPAGE / TEST

Conception, mise en place du test

mars 2019

### ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION

Bilan du test

avril 2019

### COPIE DE RESTITUTION



Présentation, retours  
et mise en perspective collective



**Livrable** : rapport final

# CONCLUSION DU TEST

- Une **implication forte** des acteurs : un réel enjeu à développer les réseau de professionnels et des donneurs d'alerte **pour fluidifier le parcours de repérage** ;
- Une dizaine d'appel reçu seulement (dont des personnes hors du territoire) : période test trop courte + hiver doux ;