

# Actions de repérage en milieu rural

## Ville de Besançon



# SLIME de Besançon

- Le **SLIME de Besançon** est intégré à la **Direction de la Maitrise de l'Énergie** dans le service Etudes et prospectives dont l'une des missions est la **mise en place de la politique Énergie Climat de la Ville** :  
Cit'ergie GOLD- SCAE
- **Objectifs SCAE** :
  - à réduire de 15% de sa consommation d'énergie,
  - à diminuer de 40% les émissions des gaz à effet de serre,
  - à porter à 32% la part d'énergies renouvelables dans sa consommation d'énergie.



# SLIME de Besançon

- La ville a rejoint le **programme SLIME fin 2016** et a depuis permis d'accompagner **353 ménages** en situation de précarité énergétique
- Le **réseau de repérage** est constitué d'une **trentaine de partenaires** et la Ville continue de nouer de nouveaux partenariats (Service Hygiène, Direction Santé au travail et Suivi Social, Equipe Point Passerelle Crédit Agricole Franche-Comté)



# SLIME de Besançon

- Le **SLIME de Besançon** a permis d'établir une liste de logements avec une nécessité de rénovation prise en considération par le programme Cœur de Ville
- La **Ville de Besançon** souhaite améliorer le **repérage** et s'est joint à l'expérimentation du Grand Besançon





BIEN CHEZ VOUS

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



# 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  
Saumois  
Communauté de communes

Mettre en place une  
**expérimentation** en  
matière de **lutte**  
contre la **précarité**  
énergétique

 Designers



# DESIGN DE SERVICES ?

Démarche créative de conception de services ou de dispositifs privilégiant :

1. L'APPROCHE UTILISATEUR
2. LA CREATIVITE
3. LE PROTOTYPAGE



# 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.

# 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

# PHASE 1 : COMPRENDRE

## Réunion de lancement



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

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

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

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

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

## ATELIER#1

- Etape 1 : Etablir une définition commune de la précarité énergétique
- Etape 2 : Etablir un carnet d'adresse des acteurs clés à rencontrer/associer à la démarche
- Etape 3 : Temps créatif – Recherche d'idées de repérage



## IMMERSION

### Rencontre des acteurs

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

*« Peut-être qu'on peut toucher les propriétaires bailleurs par les agences immobilières »*

CESF du CMS de Baumes-les-Dames

ACCUEIL



CMS, Baume-les-dames

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



Collège

« Nous on n'est pas « les pompiers » les gens nous  
connaissent comme Jean-Pierre ou Olivier»  
Chef de centre



Sapeurs pompiers

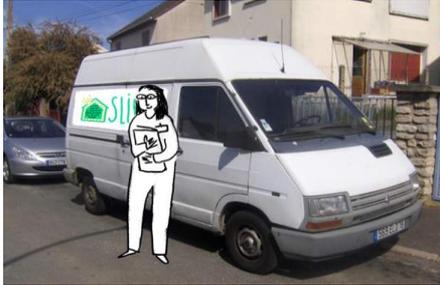


Weldom

*« 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

# PHASE 2 : CONCEVOIR

## SOIREE MISE EN DEBAT DES SCENARIOS



Diagnostic  
sociotechnique  
des personnes  
repérés



RÉSEAU DE DONNEURS  
D'ALERTE



RÉSEAU  
PROFESSIONNEL

AUTO-DIAGNOSTIC



AUTO-RÉHABILITATION



# PHASE 2 : CONCEVOIR

## ATELIER #2

### Préparation du test



Priorisation des scénarios à tester

LE TEST		
NOM DE LA PISTE: ...		
QUELS SONT LES OBJECTIFS, QUE VEUT-ON VÉRIFIER AVEC CE TEST?		
MODALITÉS DE TEST		
QUAND? QUELLE DURÉE?	QUI ASSURE LE SAVOIR?	MODALITÉS D'ÉVALUATION
QUI ORGANISE?	QUI PARTICIPE?	QUI ÉVALUE?
COMBIEN CA COÛTE À LA LOUCHE?	DE QUEL MATÉRIEL A-T-ON BESOIN?	QUELS SONT LES CRITÈRES QUI PERMETTENT D'ÉVALUER CE TEST?

FORMAT		
QUEL EST LE MESSAGE, QUELS MOTS EMPLOYER?	QUELLE FORME? QUELLE IMAGE RENVOYER?	AVEZ-VOUS DES PERSONNES EN TÊTE QUI POURRAIENT AIDER À LA MISE EN PLACE DE CE TEST?
AVEZ-VOUS DES EXEMPLES OU DES INSPIRATIONS EN TÊTE?	AVEZ-VOUS DES EXEMPLES OU DES INSPIRATIONS?	
Y'A-T-IL DES MOTS À NE PAS EMPLOYER?	Y'A-T-IL DES IMAGES À RENVOYER?	

Réalisation de fiches action pour le test

# PHASE 3 : TESTER

## TEST GRANDEUR NATURE

17 Janvier au 14 Mars 2019

Affiches de  
Communication



Magasin  
de bricolage

A la gare

# PHASE 3 : TESTER



Association  
les restos  
du Cœur



Magasin  
de bricolage

Témoignages  
Audio &  
vidéo



Cabinet  
médical

# PHASE 3 : TESTER

Fiche  
auto-diagnostic

**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.

Logement  
Energie  
Solidarité  
Besançon

Réseau de  
professionnels

**BIEN CHEZ VOUS**

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

# CONCLUSION DU TEST

- 9 appels reçus (dont des personnes hors du territoire) : période test trop courte + hiver doux ; seul 1 personne a bénéficié d'une visite SLIME/ Julienne Javel
- Lors du test une enquête en ligne a été envoyée aux acteurs impliqués dans la démarche sur les 61, 19 ont répondu et 13 désirent être impliqués dans un réseau d'acteurs

# 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 les collectivités :**

- Démêler des situations complexes en faisant appel à des méthodes créatives
- Décloisonner les approches (Energie, social, ...)
- S'appuyer sur l'expertise des acteurs et des usagers
- Se rapprocher du terrain, créer une proximité
- Créer 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
- Souhait de la CCDB de mettre en place des actions contre la précarité énergétique avec GBM même après la fin du programme TEPOS

# Les inconvénients du dispositif

- L'expérimentation **est gourmande en temps et en énergie** pour les nombreux acteurs impliqués dans la démarche. Certains acteurs ce sont désintéressés de la démarche au cours du dispositif.
- Le test avait pour but de **repérer les ménages en précarité énergétique** mais **pas d'accompagner** les ménages en précarité énergétique vers une solution à leur situation. Le réseau de donneur d'alerte n'a donc pas pu signaler de ménages lors de l'expérimentation car ces derniers refusaient systématiquement le signalement « **A quoi ca va me servir?** »
- La campagne audio ne présente que des **témoignages de propriétaire occupants**. Les bénéficiaires de l'épicerie sociale locataires ont tous déclaré « **ce dispositif ne me concerne pas je suis locataire** »

# SUITE ENVISAGEE

## Extension du SLIME au GBM et CCDB avec comme objectifs identifiés:

- Une approche double, à la fois technique et sociale avec le recrutement d'un chargé de visite de profil social;
- Une animation d'une dynamique partenariale transversale ;
- Une mobilisation d'un réseau de donneurs d'alerte (en partie mobilisé) ;
- Une diversification des outils (institutionnels et plus décalés) ;
- Développer le suivi après visite

## 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 !**