



Accompagnement au changement :

Associer outils numériques et accompagnement humain

Webinaire – 12 septembre 2019



Le Club Mobilisation pour la transition énergétique et écologique

Objectifs Croiser initiatives et réflexions des territoires avec les Sciences Humaines et Sociales

- Alimenter vos réflexions et interroger les pratiques
- Faire connaître outils et méthodes pour les améliorer
- Interroger les pratiques et faire connaître outils et méthodes pour les améliorer

Activités Animation au niveau Bourgogne-Franche-Comté

- Newsletter téléchargeables
- <http://www.energy-cities.eu/-Club-Mobilisation-pour-la-transition-energetique->
- http://franche-comte.ademe.fr/publique.php?pere_enCours=1241
- Webinaires
- Rencontres



Accompagnement au changement : Associer outils numériques et accompagnement humain

Intervenants

Témoins

- Ruby Ganchou – Agence locale de l'énergie de Bretagne Sud
- Morgane Innocent – Université de Bretagne Occidentale
- Julie Lassalle – Université de Bretagne Sud
- Jean-Paul Aucher – Lorient Agglomération



Animation et modération

- Christiane Maurer et Béatrice Karas – Energy Cities
- Muriel Jeanneret - Coordinatrice du pôle « Territoires durables » - ADEME Bourgogne-Franche-Comté

Le projet smart-grid SOLENN

Le projet smart-grid SOLENN

12 partenaires

1 000 foyers participants

Territoire :
communes de
Lorient et
Ploemeur

4

Durée :
4 ans
2014-2018

Budget :
13,3 M€ dont 5,3
M€ par l'ADEME



Les objectifs du projet

Tester des solutions qui mobilisent citoyens, associations, acteurs publics, académiques et industriels autour de **3 enjeux** :



Solutions d'information et d'accompagnement des habitants

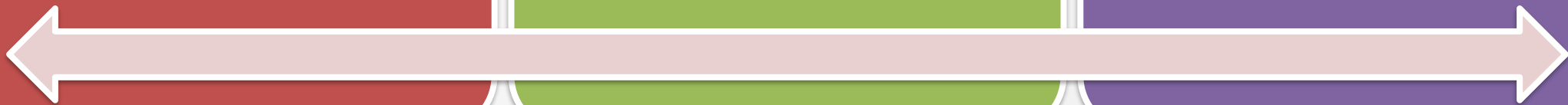
Maîtrise de la Demande en Energie



Sécurisation de l'alimentation électrique via l'écrêtement ciblé



Collecte, transmission et exploitation des données issues des compteurs Linky



Les solutions d'informations et les accompagnements testés

Linky



Accompagnement à la Maîtrise de la consommation électrique (MCE)

Technologique : domotique



Domotique : consultation courbes consommation globale et détaillée (par poste, temps réel)

Animation collective
Technologique et Humain

✓ Ateliers collectifs

Coaching individuel
Technologique et Humain

✓ Visite à domicile

Site internet : consommation globale, comparaison aux pairs, conseils, actualités, forum

Site internet compteur (ENEDIS-SOLENN):
consultation
consommation globale
uniquement



Le changement des pratiques des usagers en matière d'électricité, une question d'accompagnement !

The word "QUIZZ" is written in a bold, orange, sans-serif font with a slight 3D effect and a shadow, centered within a light gray rectangular box.

Quelle est la principale raison qui motive les individus à mieux maîtriser leur consommation en électricité dans l'instant et dans le temps ?

1. La réduction de la facture
2. La préservation de l'environnement
3. Le bien-être psychologique retiré

Les outils numériques smart-grid permettent de consulter l'information de consommation en électricité en temps quasi-réel.

Ces informations innovantes :

1. N'ont pas d'effet
2. Développent uniquement la culture énergétique des individus
3. Développent la culture énergétique et la fréquence des éco-gestes sous certaines conditions

Accompagner efficacement les foyers d'un territoire à la maîtrise de leur consommation électrique peut se faire :

1. A l'aide uniquement de feed-back informationnel sur les consommations
2. Grâce exclusivement à des ateliers collectifs
3. En associant un accompagnement humain à l'usage des nouvelles technologies de l'information

Le changement des pratiques des usagers en matière d'électricité, une question d'accompagnement !

Trois grands constats



Julie LASSALLE
Lab-STICC
Université Bretagne Sud
Julie.lassalle@univ-ubs.fr



Morgane INNOCENT
Laboratoire LEGO
Université de Bretagne
Occidentale
Morgane.innocent@univ-brest.fr

Bien-être psychologique

Pouvoir d'agir

Compétences

Partage

Autonomie



Portails smart-grids : une appropriation soumise à condition



53%

Absence d'usage



Caractéristiques

Des compétences en matière numérique, énergétique ou scientifique **faibles**.

Une information jugée **non pertinente** et **non exploitable** pour la maîtrise des consommations d'électricité.

Constat

Un accompagnement technologique **inadapté**.



25%

Usage éphémère à but informatif



Caractéristiques

Une utilisabilité et une qualité d'expérience **insuffisantes** pour stimuler l'interaction.

Une information jugée **insuffisante** pour le développement de la maîtrise des consommations.

Constat

Un accompagnement technologique **manqué**.



22%

Usage pérenne pour développer son pouvoir d'agir



Caractéristiques

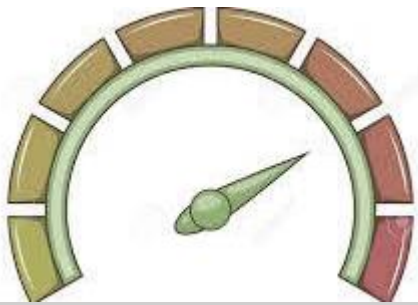
Des compétences scientifiques ou techniques **avancées**.

Une **motivation intrinsèque** pour le suivi des consommations en électricité.

Constat

Un accompagnement technologique **adapté**.

Accompagnements : une synergie des TIC et de l'humain



Indicateurs

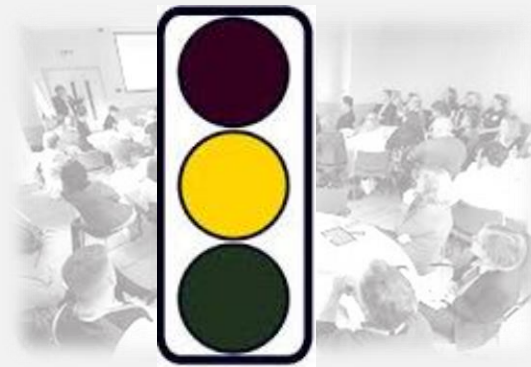
Ecogestes

Culture énergétique

Valeur retirée

Accompagnement Humain
Focus : pratique de la MCE

Accompagnement collectif



Accompagnement individuel



Accompagnement Ti-Solenn



Accompagnement domotique



Personnalisation de l'accompagnement technologique
Focus : connaissance des consommations

Le changement des pratiques des usagers en matière d'électricité, une question d'accompagnement !



Passer de l'animation à la facilitation

Marie-Laure Lamy
Directrice
ALOEN

rubyganchou@aloen.fr

<https://youtu.be/qNINEVkr3NM>



Ruby Ganchou
Conseillère en Energie
ALOEN

rubyganchou@aloen.fr



Le changement des pratiques des usagers en matière d'électricité, une question d'accompagnement !

Et maintenant ?



Jean-Paul Aucher
Président d'ALOEN
Vice président de Lorient
Agglomération, chargé de l'énergie.
jpaucher@agglo-orient.fr

Le changement des pratiques des usagers en matière d'électricité, une question d'accompagnement !

Et maintenant ?
Question à l'Université



Session de Questions-Réponses

Pour aller plus loin sur SOLENN

<https://aloen.fr/nos-actions/solenn>
<https://www.lorient-agglo.bzh/en-actions/solenn/>



Atelier aux RN Tepos du 25 au 27 septembre à Clamecy :

"ZOOM SUR" 1 : Facilitation de processus participatifs

Mettre en réseau des acteurs autour de projets liés à la transition : pourquoi et comment réunir pour agir ? **Jeudi 26/09 matin**

Conclusions et news

2 formations du dispositif accompagnement au changement pour les acteurs BFC, parcours de formation composé de 2 modules très complémentaires :

Découvrez et caractérisez les acteurs à mobiliser sur votre thématique

Avec la formation Cartographier et connaître les acteurs de son territoire le 2 Décembre 2019 à DIJON

Pour en savoir plus et vous inscrire :

<https://formations.ademe.fr/solutions/stage.php?stageid=4838&folid=26>

Découvrez et mettez en place une méthodologie avec outils, techniques issus de l'approche marketing pour développer votre capacité à entraîner dans l'action

Avec la formation Développer son marketing de service les 3 et 4 décembre 2019 à Dijon

Pour en savoir plus et vous inscrire :

https://formations.ademe.fr/formations_changement-de-comportement_developper-son-marketing-de-service_s4839.html

Date limite d'inscription : 7 novembre 2019 en fonction des places disponibles !

