

Club Mobilisation pour la transition énergétique et écologique

« Alimenter les réflexions et initiatives des collectivités locales pour mobiliser les acteurs du territoire grâce aux apports des sciences humaines et sociales et au partage d'expérience »

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 connaitre outils et méthodes pour les améliorer
- Interroger les pratiques et faire connaitre 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)



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

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

TI Solenn, c'est quoi ?

- Suivre et comparer vos consommations**
A l'aide de votre compteur (Linky)...
- S'informer sur les économies d'énergie**
Séjour à la fois pratique et ludique...
- Participer à la réduction des consommations de votre quartier**
En rejoignant le dispositif...
- Bénéficier d'ateliers thématiques sur l'énergie**
Avec des ressources personnalisées...

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, centered on a light gray rectangular background.

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

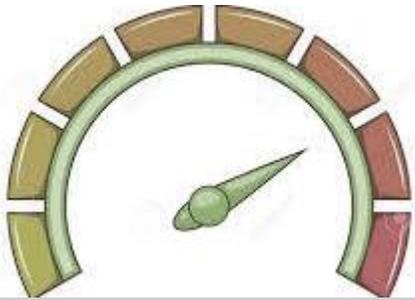
Des compétences scientifiques ou techniques **avancées**.

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

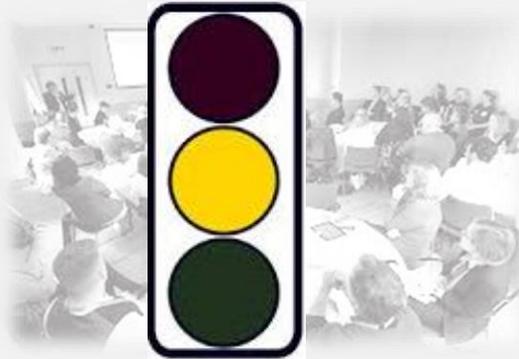
Ecogestes

Culture énergétique

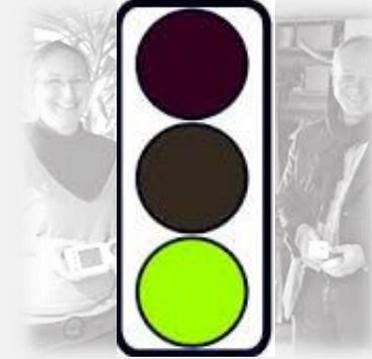
Valeur retirée

Accompagnement Humain
Focus : pratique de la MCE

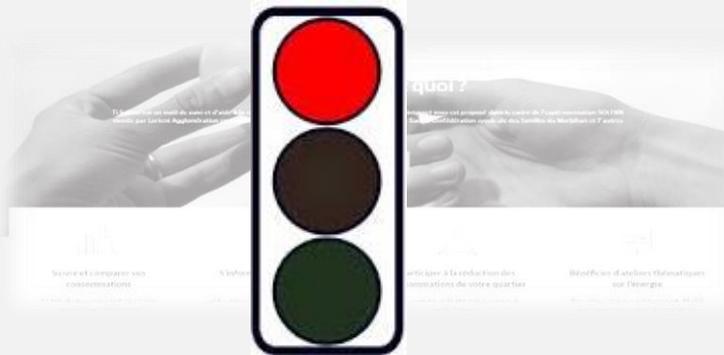
Accompagnement collectif



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



Ruby Ganchou
Conseillère en Energie
ALOEN

rubyganchou@aloen.fr



<https://youtu.be/qNINEVkr3NM>



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 caractérisiez les acteurs à mobiliser sur votre thématique

Avec la formation Cartographe 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 !

