

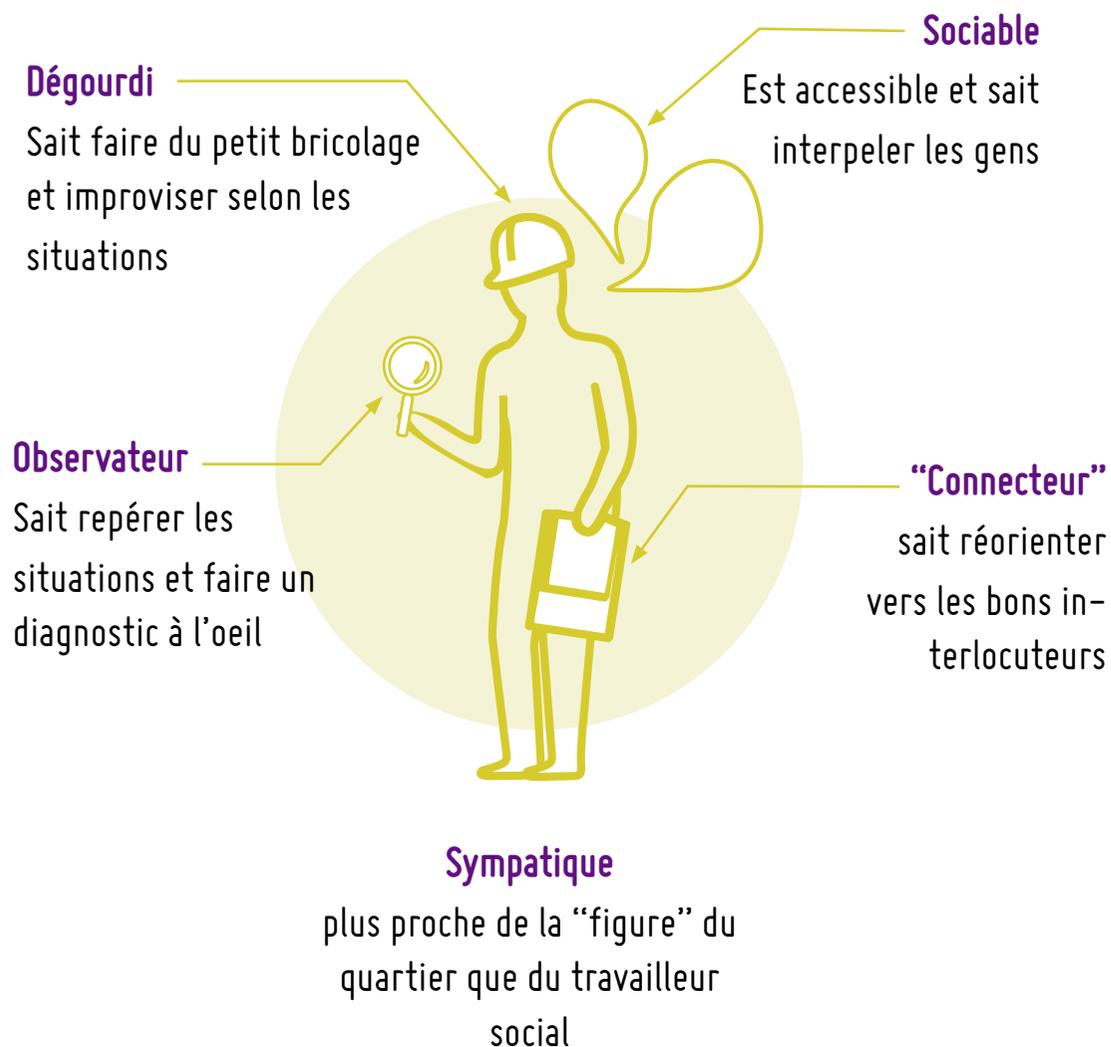
LE BRICO-CONCIERGE PAS À PAS

ÉLÉMENTS D'AMORÇAGE D'UN SERVICE DE MÉDIATION SOCIO-TECHNIQUE DE TERRAIN
POUR AMÉLIORER LE RECOURS À AMELIO ÉLABORÉS DANS LE CADRE DE LA TRANSFO.

LES GRANDS PRINCIPES DU BRICO-CONCIERGE



LE PROFIL TYPE DU BRICO-CONCIERGE



ORGANISATION DU TEMPS



MATIN

Permanences sur les marchés

! à tester dans un second temps : une activité le week-end pour toucher le public d'actif



APRES-MIDI

Tournée de présentation et quand l'occasion se présente, **interventions** chez les habitants

5 CLÉS DU SERVICE

- 1 il ne repart jamais sans avoir fait **avancer la situation**
- 2 il **saisi les pretextes** pour rentrer chez les gens
- 3 il ne rentre **pas en concurrence** avec le marché
- 4 il vise l'usager "Contact+3" et favorise le **bouche à oreille**
- 5 il agit en toute **sécurité**

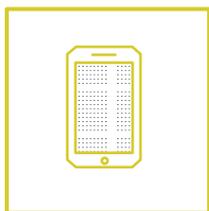
OUTILLAGE DE BASE



Un **vélo équipé de sacoches** étanches, ou simplement un sac à dos.



Une **mallette avec les outils de base**, et le “**kit intervention standard**”.



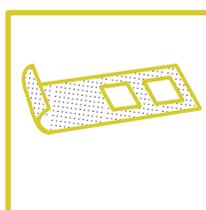
Une **tablette connectée** pour tenir son agenda, prendre des rdv, montrer des infos.



Un **équipement de travail au norme** customisé aux couleurs du brico-concierge.



Des **flyer** expliquant le service, le test, etc.



des **avis de passage**, documents officiels inspirés des avis de passage des interventions techniques.



des **fiches contact**, numérisées ou non, pour pouvoir revenir vers les personnes rencontrées.



pour assurer sa mission d'orientation, il a toujours avec lui de la **documentation Amelio**.

! à tester dans un second temps :

- un **fond d'avance sur achat**, petite enveloppe financière pour pouvoir intervenir même quand la personne n'a pas le matériel adéquat.
- la possibilité d'**emprunter un utilitaire** de la métropole, ou louer un véhicule
- un **compte facebook** pour communiquer, donner des rdv de permanences.
- un **carnet d'adresse**, avec les contacts de professionnels et de services publics clés.

LE SERVICE DU BRICO-CONCIERGE

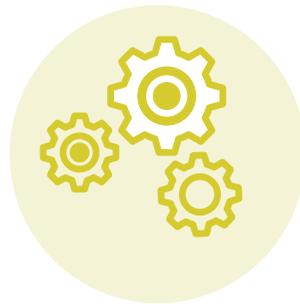
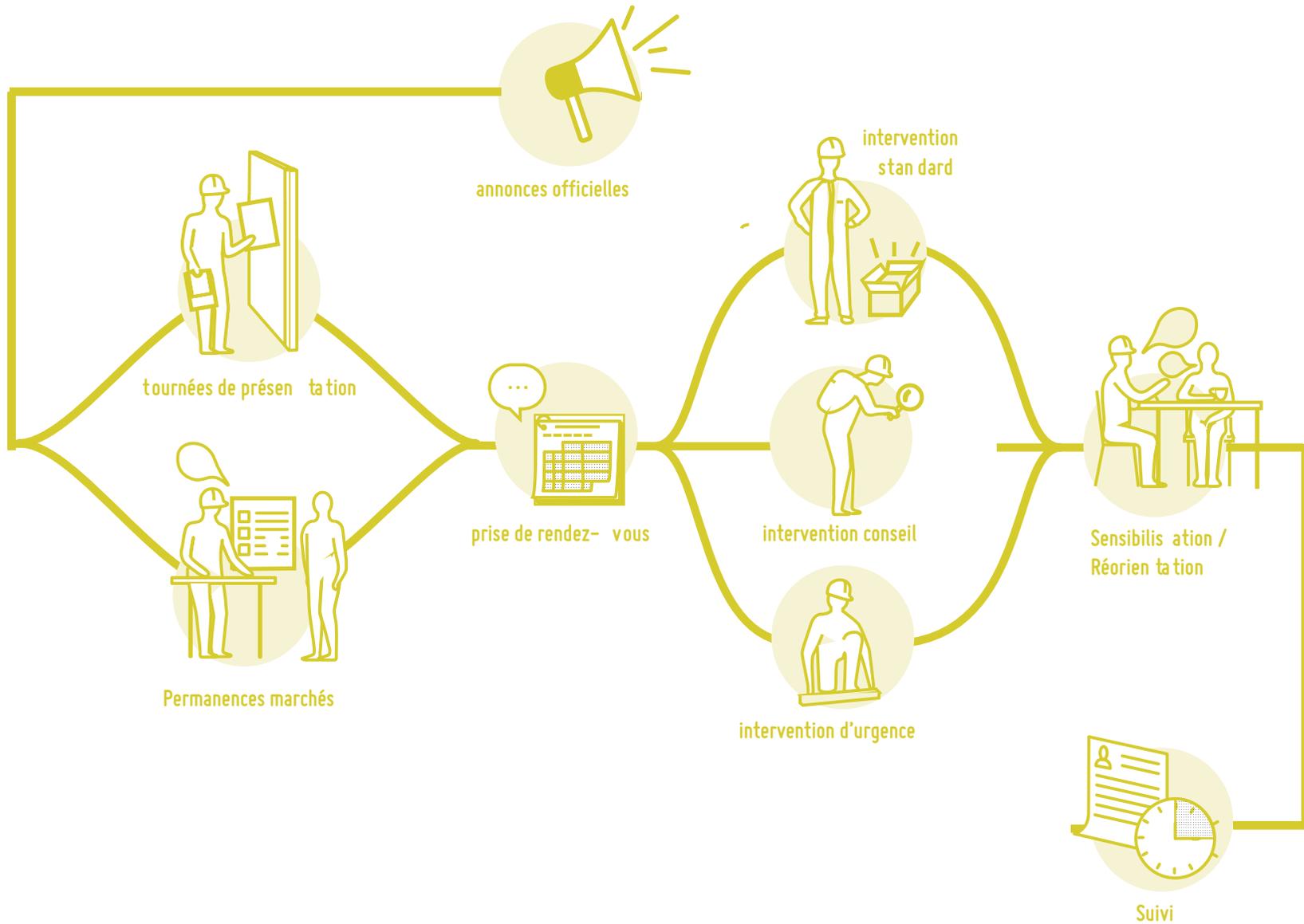


SCHÉMA GLOBAL DE FONCTIONNEMENT



COMMUNIQUER ET METTRE EN SCÈNE

En tant que service de grande proximité, qui intervient chez les gens, le brico concierge doit acquérir la confiance de ses usagers.

Pour faciliter son implantation, et avant que le bouche-à-oreille n'opère, **profitez du lancement du test pour mettre en scène ce nouveau service.**

Si le brico-concierge est amené à changer de secteur pendant l'expérimentation, réitérez cette phase de mise en scène.



Annonce officielle
du début du test dans le journal local

Courrier officiel aux habitants
annonçant la tournée de présentation

Affichage du planning de permanence sur les lieux clés

ETABLIR LE PREMIER CONTACT

Le premier contact est une étape charnière : il faut tout à la fois se faire connaître, expliquer ce qu'est le brico-concierge et en quoi il pourrait être utile, établir la confiance... le tout en très peu de temps, car les personnes n'auront que peu d'attention à consacrer à cette nouveauté !

PISTE RECOMMANDÉE POUR LE TEST



Tournées de présentation

porte à porte, en binôme, secteur par secteur, présenter le nouveau service et rencontrer les gens du quartier.

personne ne répond ?

il laisse un avis de passage

il présente le service dans un pitch de 2 min

il remet un flyer avec son contact

l'interaction est finie ?

il attend le retour

il propose une intervention directe / un rdv / de passer à la permanence



Permanences marchés

Installation légère ou déambulation dans sur les marchés, en suivant le calendrier des forains

il remet un flyer et informe sur le service

il prend le temps de discuter réparation, maison...

il detecte un terrain, la personne est sollicitante ?

il propose une intervention directe / un rdv

personne sur le marché ?

il met à jour sa page facebook, prend les appels...

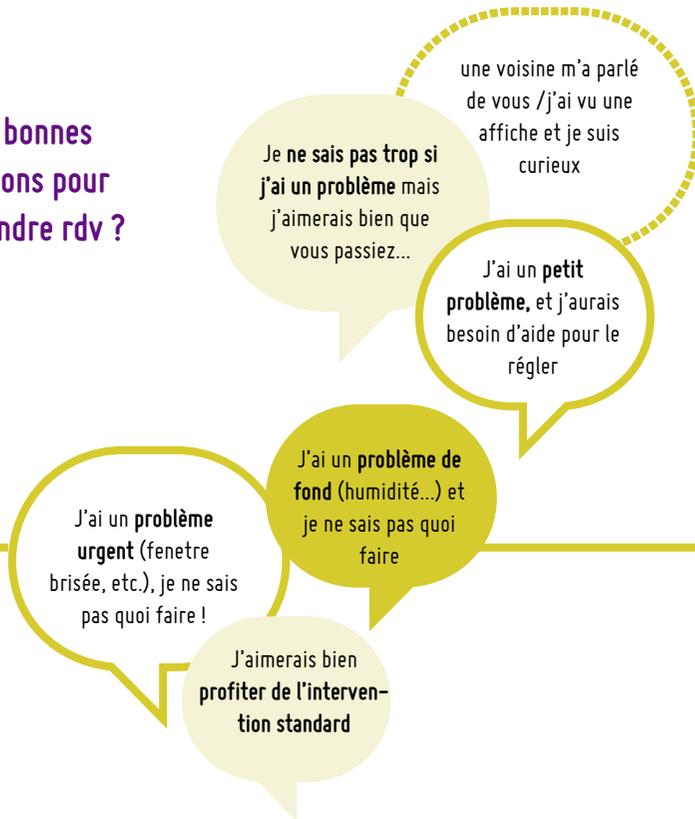
! à tester dans un second temps

- des permanence dans d'autres lieux
- d'autres formats (atelier démo, café convivial...)

PRENDRE LES RENDEZ-VOUS

En principe, l'intervention se fait sur rendez-vous, à part sur demande express des personnes, lors des tournées de présentation. Ces prises de rendez-vous se font en direct (lors des permanences, tournées, déambulation) par téléphone ou par mail.

Les bonnes raisons pour prendre rdv ?



? Quel type d'intervention ? est-ce urgent ? la personne a-t-elle le matériel nécessaire ?

PISTE RECOMMANDÉE POUR LE TEST



intervention standard

Intervention standardisée et fréquente, elle consiste à installer un "kit économie d'énergie et d'eau" (ampoules économes, prises coupe veille, joints aux fenêtres, mousseurs...).

Repérage des lieux, écoute des habitants

Pose de trois petits équipements

Diagnostic à l'oeil

! à tester dans un **second temps** : faire du petit diagnostic avec des outils (test humidité, test thermique)

J'identifie un problème ?



intervention conseil

C'est une intervention au cas par cas : sur demande des habitants, le brico-concierge vient "constater" un problème. Son action consiste à réorienter et conseiller, sans faire de travaux (sauf cas particulier).

identification du problème

le problème nécessite un pro ?

orientation vers des professionnels (carnet d'adresses)

cela se répare seul ?

Aide pour une réparation en autonomie

la personne n'est pas en capacité ?

exceptionnellement, il peut intervenir et avancer les frais

c'est urgent car dangereux ?

? Expliquer comment cela se répare, les outils nécessaires, éventuellement ce qu'il faut acheter...



intervention d'urgence

Exceptionnellement, le brico-concierge constate une situation de danger pour les habitants (fenêtre cassée en hiver...). Il intervient pour mettre en sécurité, via une réparation de "secours", non pérenne.

Analyse du problème sur site

intervention sommaire pour mise en sécurité

Orientation vers des professionnels

la personne n'a pas le matériel ?

Achat de matériel nécessaire via le **fond d'avance**

INTERVENIR...

...CHEZ LES HABITANTS

Chaque intervention doit laisser la place à la discussion et l'échange, et doit se clore par une phase de sensibilisation aux "bons gestes" et une réorientation vers AMELIO, allant jusqu'à la prise de rdv en directe.

Dans ce cadre défini, c'est au brico-concierge de discerner les cas d'urgence des cas plus anodins, des abus des demandes justifiées, le besoin d'accompagnement ou pas des personnes.

ET APRÈS ...



Ré-orientation

Quel que soit l'intervention, le brico-concierge ne part pas avant d'avoir parlé d'Amelio et oeuvre à faciliter l'engagement dans la démarche.

Remise
doc sur la
les aides et
explications

**Prise de rdv
en direct** avec
un conseil-
er-info energie

Explication
des pièces à
apporter pour
le rdv



Le brico-concierge renvoie les dossiers vers Amelio. Il reste un **maillon important dans le suivi** : sur le terrain, il peut relancer les habitants, garder le lien... et recueillir des retours.

Une "**visite de courtoisie**" sur demande du conseiller info-énergie

Rappel téléphonique quelques semaines après

Charte pour éviter la sur-sollicitation

LES PREMIERS PAS POUR L'EXPÉRIMENTATION



QUELLES SONT LES ETAPES PREALABLES ?

- 1 -

AFFINER LE SCÉNARIO A PARTIR DES EXPERTISES DU TERRAIN ET LA VEILLE

> une **session d'amélioration** des différentes briques du scénario avec les conseillers info-énergie, les partenaires Amelio (Grall, urbanis, etc.) des médiateurs sociaux qui ont l'habitude du terrain.

> une **session de benchmarking** sur les démarches similaires en interne et hors MEL (avec une prise de contact des porteurs de projet) notamment homegrade Bruxelles, le programme national slime, la démarche de médiation initié par la ville de Lille.

- 2 -

MONTER UN "GROUPE PROJET" POUR L'EXPÉRIMENTATION

> **Rassembler les potentiels partenaires testeurs, et services associés** (territoire zéro chomeur, conseiller info-énergie, commune d'accueil du service, service

- 3 -

DÉFINIR COLLECTIVEMENT DES PISTES POUR TESTER CONCRETEMENT LE SERVICE

> **Faites un forum de résolution pour présenter le principe du brico-concierge et définir ensemble, en mode intelligence collective, comment tester**, avec les capacités et les apports de chacun (un secteur d'intervention, des outils de communication, un beta-testeur..)

POURQUOI PASSER PAR UNE ÉTAPE D'EXPÉRIMENTATION ?

FAIRE UN TEST, ÇA VEUT DIRE QUOI ?

Un test sert à **mettre à l'épreuve du réel** un ou plusieurs aspects d'un objet, d'un service **dans un objectif d'amélioration**.

QUE SOUHAITE-T-ON TESTER ?

Notre hypothèse de départ

“une intervention en grande proximité de petit bricolage et d'accompagnement peut permettre de mieux détecter les cas éligibles à AMELIO, et mieux orienter vers le dispositif”.

Le fonctionnement du service comment fonctionne, en condition réelle, le brico-concierge ?

Les formes les plus pertinentes : qu'est ce qui fonctionne le mieux aux différentes étapes ?



PREMIER CONTACT

Des questions que l'on se pose : est ce que la stratégie adoptée permet de rencontrer le bon public ? de construire la confiance ? Les tournées de présentation entraîne-t-elle des interventions ? Des prises de rendez vous ? Que produisent les permanences marchés ? Est ce que d'autres endroits ont été testés ?

L'expérimentation nous permettra de se confronter concrètement à ... des permanences marchés régulières pour créer une habitude, différents types de marché, une permanence légère (déambulation) et une permanence installée (tréteaux et affichettes), des temps de présentation courts, longs, qui entraînent une intervention,...



INTERVENTION

Des questions que l'on se pose : Quelles sont les interventions les plus courantes ? Celles pour lesquelles nous sommes le plus sollicités ? Celles qui sont les plus efficaces pour réorienter vers des dispositifs d'accompagnement ? Qu'est-ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas ? Les difficultés sous-estimées, ou au contraire sur-estimées ?

L'expérimentation nous permettra de se confronter concrètement à ... une intervention qui s'est bien passée, une intervention compliquée, une intervention simple, une intervention qui s'est mal passée, des cas complexes (peu d'autonomie, personne sur-sollicitante, manque de matériel)...



RÉORIENTATION VERS AMELIO – SUIVI DE DOSSIER

Des questions que l'on se pose : Comment se passe le suivi avec les conseillers-info-énergie ? De quels outils a-t-on besoin pour sensibiliser ? orienter ?

L'expérimentation nous permettra de se confronter concrètement à ... des échanges sur des dossiers avec des conseillers-infos énergie, des suivis de dossier, des visites après intervention...

QUELS SONT LES INGRÉDIENTS POUR UNE EXPÉRIMENTATION RÉUSSIE ?

SE FIXER DES OBJECTIFS !

Quantité et durée : pour se confronter à la diversité des situations et avoir le temps de faire émerger les effets, donne-vous des **objectifs quantitatifs** :

- au moins 100 portes frappées
- au moins 3 secteurs couverts
- au moins 3 mois d'activité
- au moins 10 kits posés
- au moins 15 dossiers amelio

Variété : pour tester des modalités différentes, listez en amont les **situations que l'on veut rencontrer**.

Enseignement : listez **les questions aujourd'hui sans réponse**, que le test doit vous permettre d'éclairer.

ÊTRE FLEXIBLE !

Avancer pas à pas : Commencez par tester la trame de base et les situations attendues. Puis montez en complexité, testez de nouvelles idées.

Réactivité et ajustement : si une fonction ne marche pas... n'attendez pas la fin du test pour le constater ! Faites évoluer le scénario, trouver de nouveaux modes de prise de contact, d'intervention... vous êtes dans une zone d'expérimentation, profitez-en !

Des gages de flexibilité : à l'intérieur du cadre défini (ici, la trame de service, les grands principes), laissez une liberté au testeur, via des outils tels qu'une **enveloppe financière** pour l'achat de matériel, un **accès à un utilitaire**.

SUIVRE ET ÉVALUER !

Suivi au fil de l'eau : N'attendez pas la fin pour évaluer le test !

Mettez en place un **carnet des interventions** (quelles sollicitations, pour quoi demande-t-on le plus souvent les services du brico-concierge ?, comment se passe l'intervention ? Qu'est ce que cela m'apprend ?), Calez des **points d'étapes** pour entendre les retours des testeurs et réorienter le test si besoin.

Évaluez de manière tangible : Évaluez votre test avec des éléments chiffrés (combien de dossier Amelio ouverts ? Combien de kits distribués ?), et des éléments plus qualitatifs (retours d'expérience des usagers, des brico-concierges en beta, des conseillers info-énergie)



La Transfo est un programme expérimental et inter-administrations initié en 2011 par la 27e Région. Il vise à accompagner des administrations dans la préfiguration de leur propre fonction « innovation » ou « Labo ». À cette fin, une équipe pluridisciplinaire est embarquée au sein de chaque administration partenaire durant 1 à 2 ans.

Elle travaille main dans la main avec un groupe d'agents « ambassadeurs » afin de tester « en situation réelle » la future fonction innovation, ses projets, ses méthodes, son équipe, sa gouvernance...

Outre cet objectif opérationnel, la Transfo est conçue comme un dispositif ouvert qui permet de créer de la connaissance inter-administrations. Cela passe notamment par les Intertransfos — journées de réflexion, d'échanges et d'analyse qui rassemblent les équipes engagées dans le programme.

PLUS D'INFOS :

l'actualité de la transfo Lille sur le blog : <http://latransfo.la27eregion.fr>

l'explication en détail du programme La Transfo : <http://www.la27eregion.fr/transfo/>

CONTACT :

L'équipe de la Transfo Lille : transfolille@la27eregion.fr

Silvère Mercier, chargé de mission design des politiques publiques,
direction Innovation & Dialogue : smercier@lillemetropole.fr