

# AMPLIFIER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENT

---

*Une démarche transversale dans les services de Grenoble-Alpes Métropole*

## DIRECTRICE DE MISSION / POLE EPOPI



**HÉLÈNE CLOT**

Assure la coordination de l'équipe et le lien avec le pilotage stratégique  
Compétence d'évaluation et d'animation en intelligence collective  
Supervise l'appropriation et la diffusion des travaux

### ÉVALUATION



**ANNABELLE BERTHAUD**

Pilote les évaluations des politiques métropolitaines. Elle facilite la structuration des actions, rend visible leurs objectifs et moyens, analyse leur efficience...  
Le diagramme de logique d'impact est sa religion.

### PROSPECTIVE



**CLÉMENT FROSSARD**

Pilote la veille prospective, il vient en appui des services et élus dans l'appréhension des enjeux de demain. Anime des partenariats inter-territoriaux.  
Un atout indéniable dans l'aide à la décision.

### OBSERVATION



**PHILIPINE LAVOILLETTE**

Observe, analyse, vulgarise le fonctionnement du territoire  
Accompagne et conseille l'utilisation ainsi que l'interprétation des données collectées  
Anime et alimente l'OBSy.  
Les données,   a la connait.

### PILOTAGE



**CAROLINE TARQUINI**

Anime le dialogue de gestion : elle facilite le suivi de projets et rend visible l'adéquation moyens / objectifs.  
Sa vision globale des services métropolitains et des directions lui permettent de faciliter les liens  
Elle jardine l'arbre des objectifs de la Métropole.

### PILOTAGE INNOVATION



**FRÉDÉRIC COOK**

Accompagne le développement du mode projet : animation, accompagnement, co développement, structuration et pilotage.  
Anime la démarche d'accompagnement managériale. Vient en appui des équipes et services sur les questions d'accompagnement au changement, de capitalisation, d'intelligence collective.  
Frédéric vous raconte tout sur l'espace co chef-fes de projet

### INNOVATION



**NADIA WOLFF**

Structure le pilotage de l'innovation et de la transformation avec les services et les élus.  
Accompagne les changements via une approche de design de services, centrée usagers. Nadia est la porte d'entrée du Lab La Piste.

### PROJETS URBAINS



**BASTIEN DALMASSO**

Pilote la concertation notamment r  glementaire (mais aussi bien au-delà) sur les grands projets d'aménagement.  
Accompagne stratégiquement des projets complexes sur les champs de l'urbanisme tactique et plus largement de la fabrication de la ville.

### CONSEILS CITOYENS CCSPL COMITES D'USAGERS



**VIRGINIE TAWIL IVANOVIC**

Anime la Commission consultative des services publics locaux  
Accompagne les services qui mettent en place des comités d'usagers et coordonne avec les communes, les 10 conseils citoyens politique de la ville sur le territoire métropolitain.  
L'inclusion et les liens entre instances sont son cheval de bataille.

### CONSEIL DE DEVELOPPEMENT



**MARIE-LYNE MANGILLI**

Anime et coordonne le Conseil de développement reunissant 120 bénévoles engagés auprès de la Métropole sur des sujets sociétaux et prospectifs.  
Accompagne l'élaboration des avis et assure un suivi de la prise en compte des productions de l'instance par les élus et les services.  
La simplicité c'est son cr  do.

### PROJETS URBAINS



**MARGAUX MONIN**

Accompagne la participation et l'expression des personnes au sein de projets d'aménagement, de mobilité et de politiques publiques en interne, ou en externe  
Margaux allie agilité et capacité de médiation pour toujours trouver une solution.

### TRANSFORMATION DIGITALE



**VALERIE MALACHANE**

Pilote et développe les outils numériques au service de la participation.  
Elle connait très bien tous les acteurs des Civic Tech et sait les mettre en lien, au profit de l'information et de l'expression des citoyens. Mais ne lui dites pas qu'elle est une geek !

### RENOUVELLEMENT URBAIN



**AURELIA HALLER**

Met en place la concertation et l'écoute de proximité au sein du projet partenarial de renouvellement urbain des Villeneuves. Avec une connaissance fine des acteurs du territoire, articulation entre partenaires et projet au long court, Aurélia travaille dans la dentelle.

## RESPONSABLE DU POLE PARTICIPATION

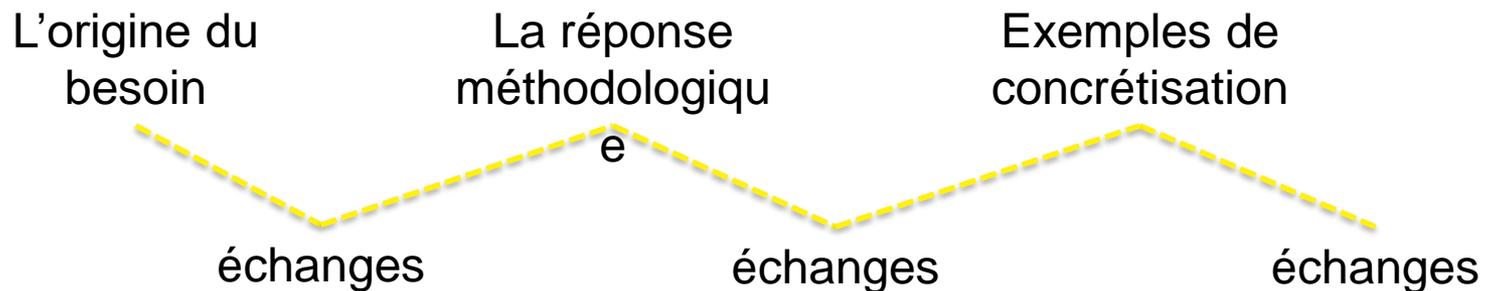


**SYLVIE BARNEZET**

Coordonne l'équipe et s'assure du suivi des axes stratégiques,  
Impulse et accompagne des politiques publiques et projets, en lien avec différentes directions... avec un brin de créativité.  
Elle est soucieuse de la traq  abilit  , du suivi des expressions des citoyens et du développement du pouvoir d'agir.

# Notre démarche d'accompagnement au changement de comportements

---



## De multiples dispositifs

### → Sites

- Site Métro
- Site ALEC
- Moins jeter la bonne idée
- De quel bois je me chauffe
- Métroénergie
- Démarches.lametro.fr
- Métrosoleil
- Thermix

### → Evènements

- semaine de la mobilité,
- Semaine et forum des déchets

### → Applications

- Métromobilité
- Ma p'tite poubelle
- Air to go

### → Campagnes et outils

- Arrêt covoiturage
- Mobicit'air
- Pass mobilité
- Education à l'environnement
- Messagers du tri
- Plan d'administration éco exemplaire

...

### → Incitations financières

- Clink
- Prime air Bois
- Aide à la reconversion ZFE
- Equipement compostage
- Aide équipement broyeurs

### • MurMur

- TEOMI
- Fond chaleur
- Aide zéro fioul
- Points noirs de bruit

### → Règlementations

- ZFE
- PLUI
- Interdiction brulage
- Classement réseau de chaleur
- Refus de collecte



Avec des objectifs inatteignables sans les usagers

- Neutralité carbone en 2050
- -50% de Gaz à effet de serre
- -40% de consommations d'énergie
- + 30% d'énergies renouvelables
- - 70% d'émissions d'oxydes d'azote de
- - 60% de particules
- - 52% de composés organiques volatils
- 10 000 logements supplémentaires isolés à l'horizon 2023
- ...

Des usagers qu'il faut convaincre...



**ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS**

## Accompagnement par un psycho-sociologue

6 dispositifs passés à la loupe  
de la psychologie sociale



**ATELIER  
READY**  
Réflexes Énergie À Domicile



4 ateliers avec les porteurs de  
projet / la communication / ...

**MÉTROÉNERGIES**



Restitution aux directeurs +  
DGS



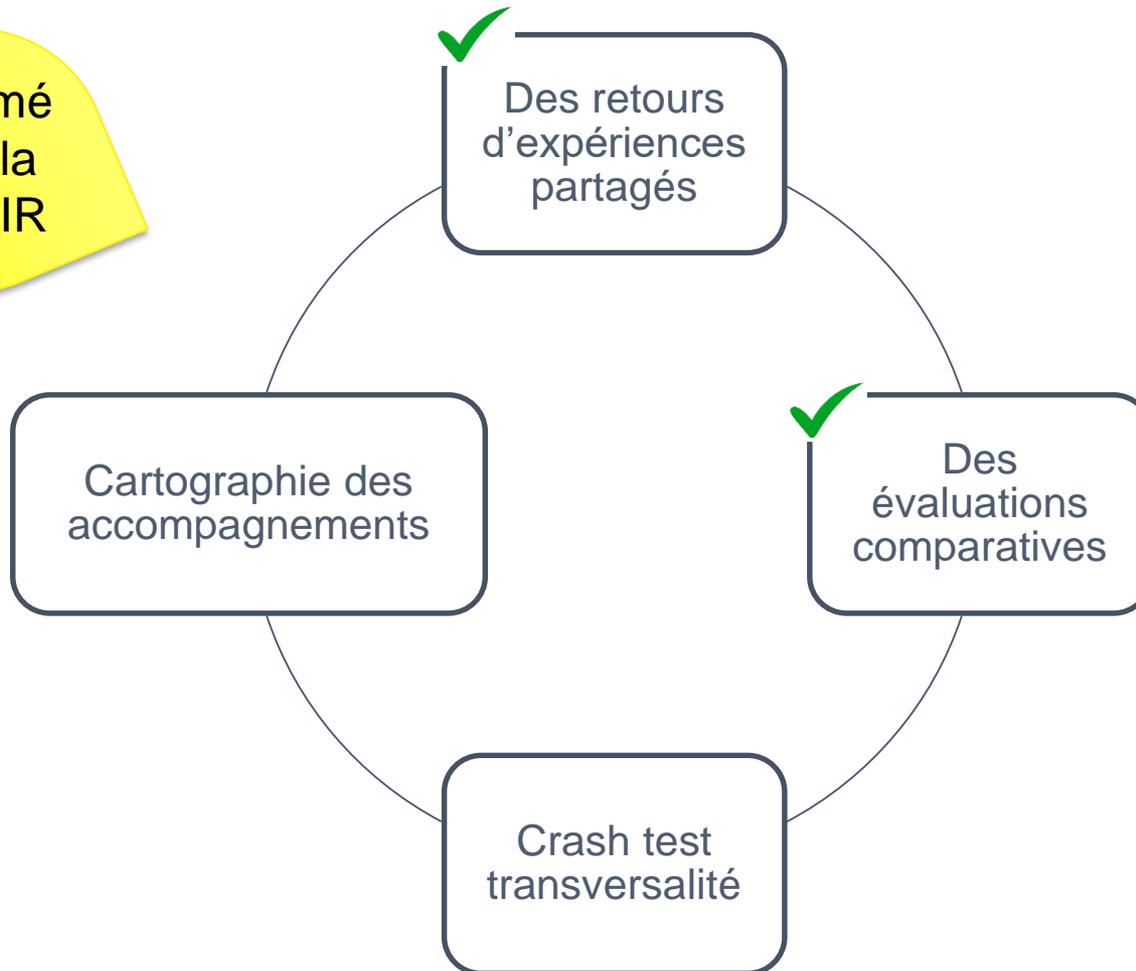
## OBJECTIFS DU PROJET : ANALYSES ET PERSPECTIVES

1. Prendre du recul et adopter un regard d'ensemble sur les démarches d'accompagnement ou d'incitation au changement
  - ⇒ Analyser les actions réalisées sur le volet changement de comportements
  - ⇒ Faciliter une montée en compétence sur les théories et méthodes d'accompagnement au changement
  - ⇒ Identifier les leviers d'amélioration (incrémentale et continue) des dispositifs et actions existants
2. Réaliser une analyse fondée sur les données de la recherche en psychologie sociale et en sciences comportementales
  - ⇒ Appliquer cette analyse à un échantillon diversifié d'actions
  - ⇒ Réaliser une analyse, accompagnée de recommandations, transversales et spécifiques, pour améliorer l'impact des actions
  - ⇒ Proposer des perspectives pour l'intégration de nouvelles compétences et préfigurer un plan d'action sur les changements de comportements

\* généralisation des  
changements à  
d'autres  
comportements

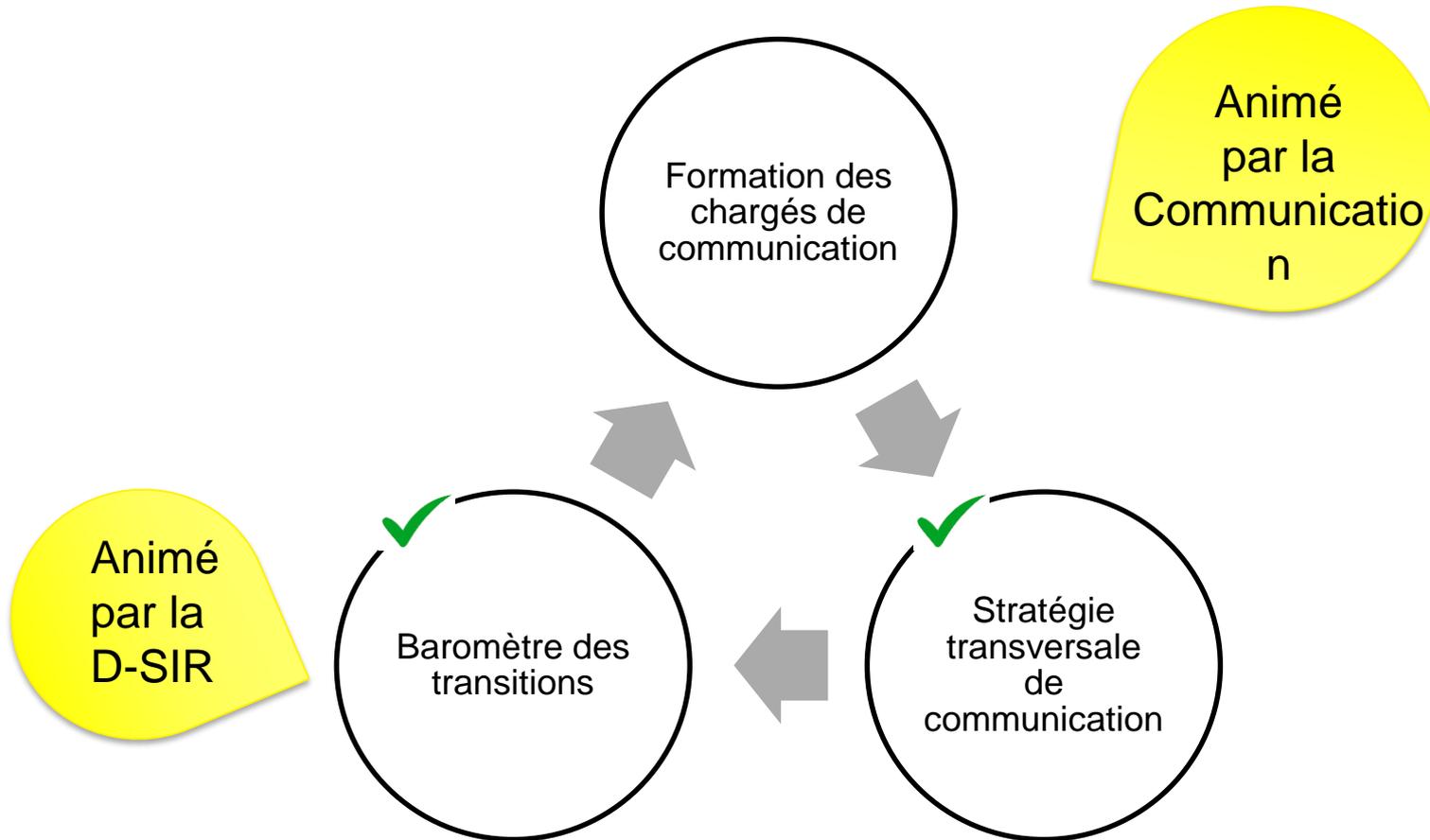


Animé  
par la  
D-SIR

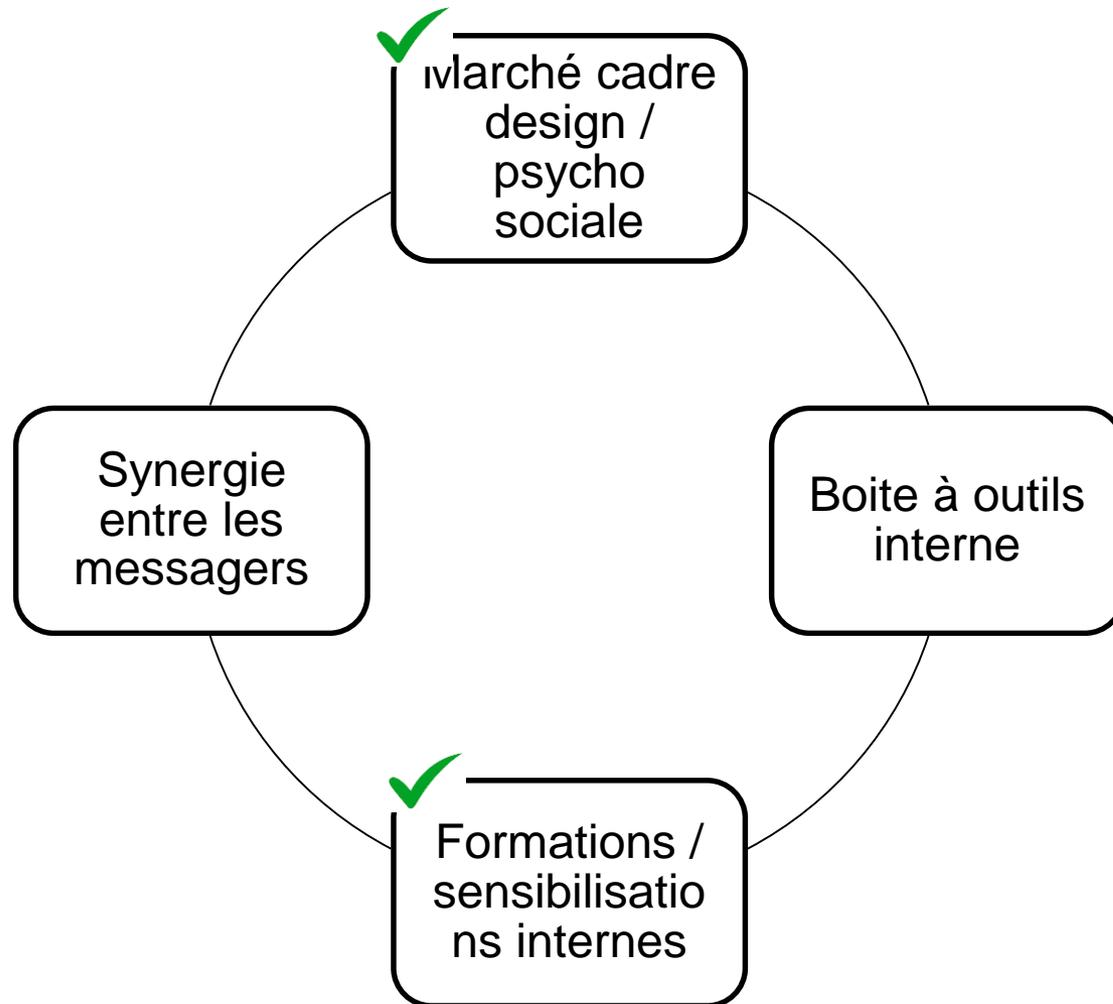


Evaluations en cours :

- Tri des déchets
- ZFE
- Métroénergies
- Prime Air Bois



Animé  
par la  
D-SIR





Panel / Post doc

➤ Baromètre des transitions



**GRENOBLE  
ÉCOLE DE  
MANAGEMENT**  
BUSINESS LAB FOR SOCIETY



## Panel de Recherche du territoire grenoblois

**Résultats de l'étude: Pratiques de mobilité avant, pendant et après le confinement**

Frédéric Bally, Corinne Faure, Fiona Ottaviani. Grenoble École de Management

Cette première étude du Panel de Recherche du territoire grenoblois de la Métropole sur leurs pratiques de mobilité avant, pendant et après le confinement en mai 2020, elle a pour objectif d'explorer les changements de pratiques de la Métropole liés au confinement à court et moyen terme.



**GRENOBLE  
ÉCOLE DE  
MANAGEMENT**  
BUSINESS LAB FOR SOCIETY



## Panel de Recherche du territoire grenoblois

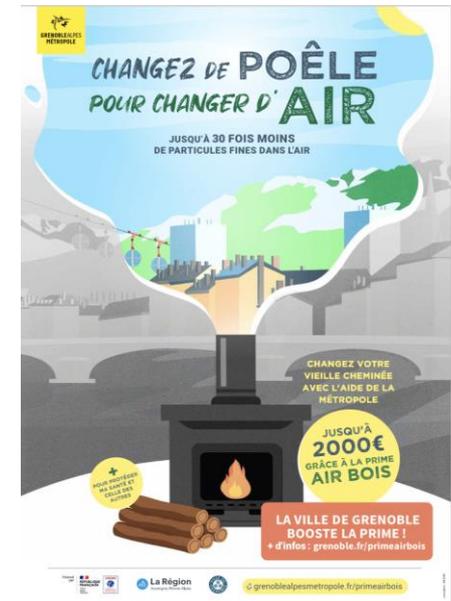
**Résultats de l'étude:  
Vagues de chaleur dans la métropole grenobloise**

Cette seconde étude du Panel de Recherche du territoire grenoblois sonde les habitants de l'ensemble de la Métropole sur leurs ressentis face aux différentes vagues de chaleur. Menée en septembre-octobre 2020, elle a pour objectif d'explorer la manière dont les habitants font l'expérience des vagues de chaleur sur le territoire, et les pratiques mises en place pour atténuer leur impact au quotidien.



## Design de service public / Marché cadre

- **Transformer la représentation** du chauffage bois
- Permettre aux habitants de **visualiser concrètement l'impact** de leur usage sur la qualité de l'air
- Créer l'intention de changer en s'appuyant sur d'autres arguments que l'opportunité financière (en jouant sur **l'attachement à l'intérieur**, la continuité de l'usage et l'impact sur la qualité de l'air intérieur)
- Aider les habitants à **planifier et se projeter** dans le changement
- Activer une **perception de simplicité** de la démarche
- **Mesurer l'impact** du changement sur la qualité de l'air et les changements des usages (allumage, type de bois, etc.)

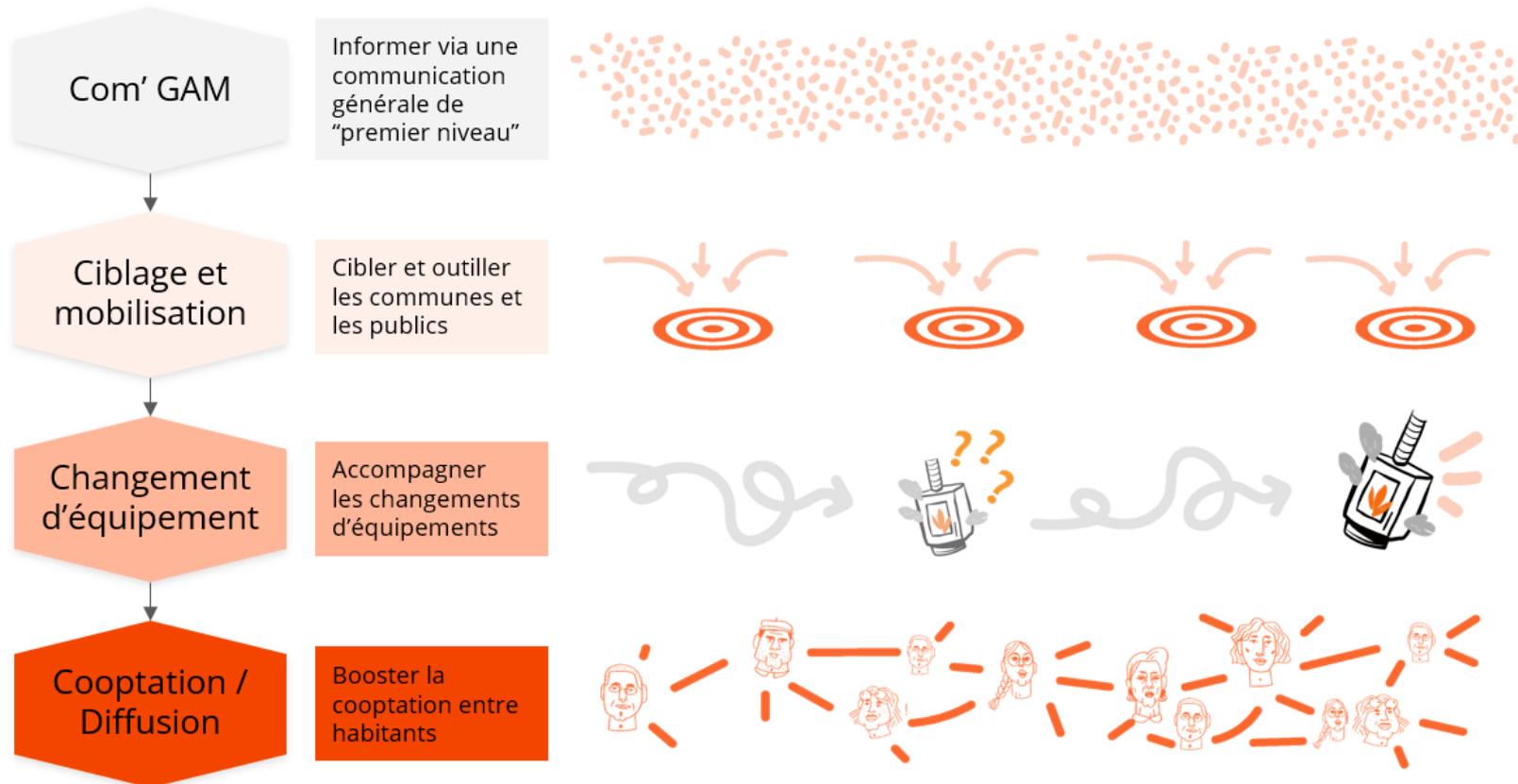


**AMPLIFIER LES EFFETS DE LA PRIME AIR BOIS**

## Enseignements de l'immersion

- Hétérogénéité des pratiques et perceptions
- Un rapport fonctionnel ou émotionnel au bois
- Un chauffage mesurable
- Les arguments qui touchent : économies / autonomie / décoration / sécurité / confort
- Le bon moment : la rénovation
- Les freins : les travaux, le scepticisme écologique, la complexité de l'accès aux primes , la priorisation des dépenses
- Prime d'opportunité >>> prime d'incitation

## Vers une stratégie générale de ciblage et d'accompagnement



## Proposition d'expérimentation

1

### Mobiliser les communes

- Outil vidéo/diapo pour présenter les actions par territoire

→ Ciblage d'une commune test

2

### Outiller le porte-à-porte (PAP)

- Outil récap personnalisé
- Goodie "carte de visite"
- Outil de suivi des PAP (par GAM)

→ Solution simplifiée pour l'avance des frais  
→ Gestion combinée PAB+MPR  
→ En PAP, identifier les blocages: éco? travaux? artisans?

3

### Suivre & relancer les foyers

- Outil de suivi des PAP (par GAM) et de relances

→ Repasser chez les foyers cible en avril et septembre ?

4

### Booster la cooptation

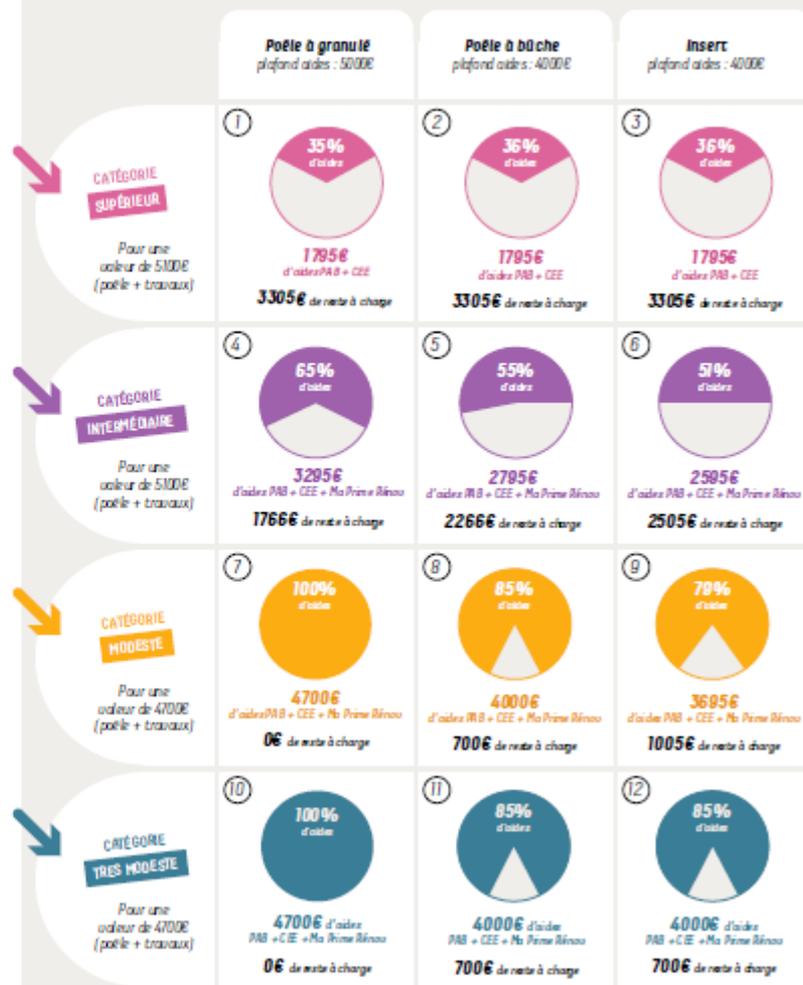
- Bûche à oreille / Parrainage PAB

BON DE COMMANDE

**1** Déterminer la catégorie (rose, violet, jaune, bleue) de prime en fonction du revenu fiscal de référence, ou à défaut des revenus mensuels du foyer



**2** Estimer le montant des aides en fonction du type d'appareil



Nota : Ces chiffres sont basés sur des estimations, à confirmer lors du montage de votre dossier



**PRIME AIR BOIS**

*Changer de chauffage au bois*

## **VOTRE RÉCAP'**

Diagnostic réalisé le : \_\_\_\_\_ Chez Mme / M. : \_\_\_\_\_

Estimation du prix total de votre installation neuve (poêle + travaux)\* :

€

\_\_\_\_\_

Notes :

Montant des primes dont vous pouvez bénéficier\* :

€

\_\_\_\_\_

Reste à charge\* :

€

\_\_\_\_\_

\*Ces chiffres sont des estimations, à confirmer lors de votre montage de dossier

**Les étapes pour changer votre chauffage bois :**

- 1 Téléchargez un dossier Prime Air Bois (PAB)
- 2 Créez votre compte Ma Prime Rénov' (MPR)
- 3 Faites faire les devis de travaux, puis signez-les
- 4 Déposez vos dossiers PAB et MPR
- 5 Quand vos 2 dossiers sont validés, lancez les travaux
- 6 Quand les travaux sont terminés, envoyez les justificatifs MPR et PAB et percevez vos primes



**Des doutes, des questions ?**  
Contactez l'ALEC : 04 76 00 19 09

**AMPLIFIER LES EFFETS DE LA PRIME AIR BOIS**

Contacts: Nadia Wolff  
Chargée de mission innovation  
Direction stratégie, innovation et relations citoyennes  
[nadia.wolff@grenoblealpesmetropole.fr](mailto:nadia.wolff@grenoblealpesmetropole.fr)