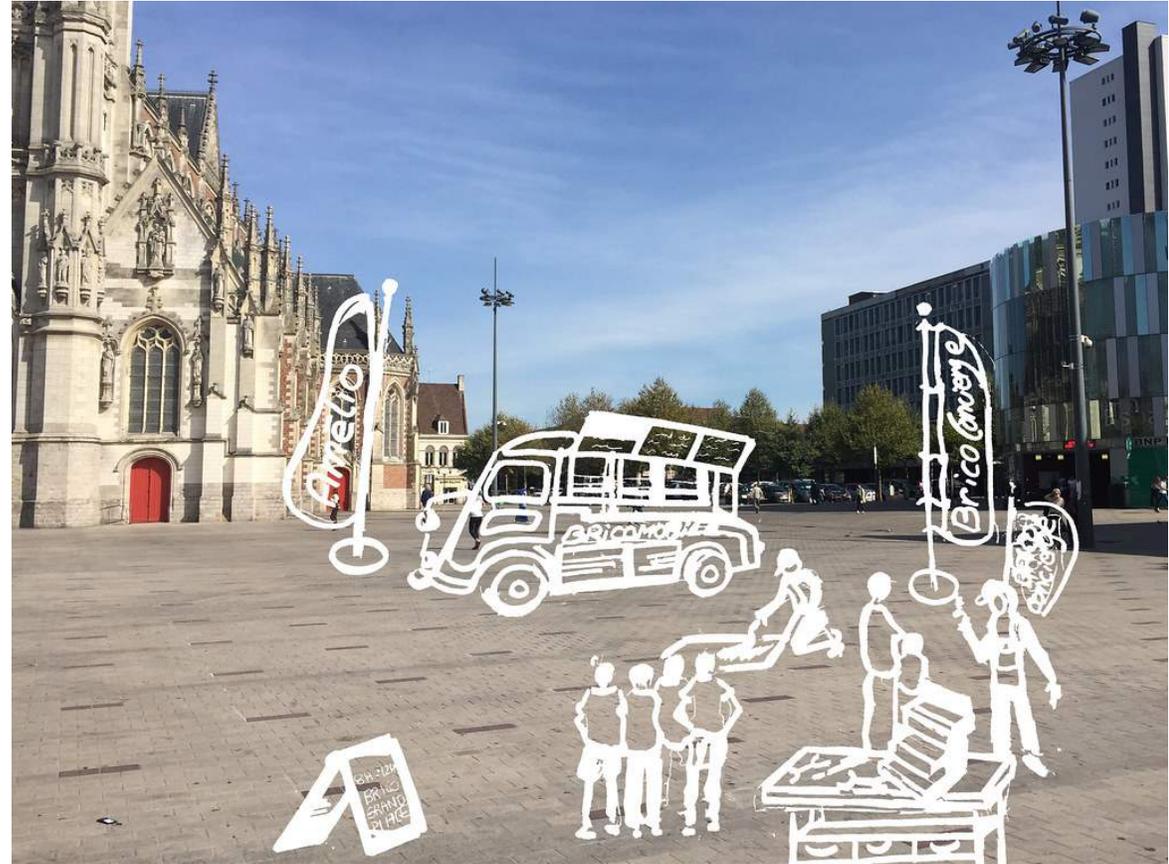


# AMELIO

Améliorer le recours à un  
dispositif de lutte contre la  
précarité énergétique



## De quoi s'agit-il ?

Amelio est un dispositif d'accompagnement et de financement des travaux de rénovation énergétique. Face à un constat de sous utilisation, la Transfo a travaillé sur des pistes d'action pour améliorer le recours à ce dispositif.

Parmi les cinq pistes identifiées, la Transfo a approfondi les modalités de deux idées : 1) le Brico-concierge, un chaînon de proximité assurant des petits travaux et faisant une médiation de terrain sur Amelio, 2) Le carnet de santé du logement, qui a fait par la suite l'objet d'une commande de design pour être approfondie et testée.

## Durée

La cas Amelio a été le **premier** de La Transfo à Lille. Il a duré **5 sessions** de mars à oct. 2018, plus accompagnement ponctuel

## En savoir plus

Blog – [le cas session par session](#)

Article – [Retours d'expérience de la direction Habitat suite à la Transfo.](#)

# AMBASSADEURS

## Transférer des compétences

++++

Ce cas pratique a permis **d'expérimenter l'ensemble des étapes d'une mission d'amélioration d'un service par le design** (enquête immersive, reformulation de la problématique, idéation, création d'outils d'enquête type, carte martyre pour aller confronter les idées auprès des usagers, formulation de pistes, prototypage d'un service).

**Cette fonction pédagogique est très importante au début de transfo** : les premiers cas sont souvent les plus « classiques » pour permettre aux ambassadeurs de rentrer tout de suite dans le concret.

## Créer de l'enthousiasme

++++

Le cas Amelio compte plusieurs ingrédients qui en ont fait un cas particulièrement enthousiasmant pour les ambassadeurs : sa **problématique est claire** (lutter contre le non-recours); **le lien avec l'utilisateur** et l'amélioration de son expérience est évident (améliorer le confort dans la maison); la méthode comporte de nombreux **temps d'immersion** et de relation directe avec des usagers; il a suscité l'enthousiasme, l'implication et l'appropriation des pistes par la direction commanditaire ; le travail des ambassadeurs a **abouti à un projet concret**, le Brico-concierge, testé à échelle réelle sur le territoire. L'ensemble de ces éléments a renforcé le **sentiment d'utilité des ambassadeurs**.

# ADHESION INTERNE

## Mobiliser les agents de terrains et managers ++

Le cas Amelio et le projet Brico-concierge ont été portés par une direction habitat déjà très sensibilisée au design : plusieurs projets (rédaction d'un PLH, réflexion sur l'accessibilité des constructions neuves) étaient déjà en préparation avant même le travail de La Transfo sur Amelio. En apportant des résultats tangibles (deux pistes à expérimenter), **ce cas pratique a permis de confirmer cette volonté de recourir au design et d'accélérer le passage à l'action.**

Par ailleurs, les agents de terrains (conseil-info-énergie) ont été mobilisés sur toute la phase d'idéation de Brico-concierge et de carnet de santé du logement.

## Créer un portage politique ++

A Lille, en 2018 le portage politique du design des politiques publiques était déjà bien en place quand La Transfo a démarré. En effet la métropole venait d'être désignée lauréate pour être « **World design capital** » **2020**, sur la base d'une candidature entièrement tournée vers le design d'intérêt général.

La perspective d'un labo d'amélioration des politiques publiques par le design était en cohérence avec cette ambition territoriale avant même le lancement du premier cas pratique, l'enjeu était donc davantage de conserver ce portage.

# ECOSYSTEME

## Créer des partenariats externes ++++

Dans le sillon du travail de La Transfo, la direction habitat a animé un groupe de travail mixte (acteurs associatifs, villes, direction habitat) visant à expérimenter à échelle réelle le Brico-concierge.

**Trois expérimentations sont prévues pour 2020**, embarquant sous la forme d'un partenariat inédit des communes du territoire (Lambersart, Armentières, Tourcoing et Lille), une démarche d'innovation sociale à l'échelle nationale ( Territoire Zéro Chômeurs longue durée) et des partenaires locaux : associations (associations de quartiers, associations en lien

avec le bricolage), institutionnels (conseillers du réseau Amelio, représentants de CCAS, travailleurs sociaux) et entreprises (infirmiers libéraux, aide-ménagères, entreprises privées de services à la personne).

# PERPECTIVES

## Démontrer des impacts sur les politiques publiques ++++

Le démarrage de l'expérimentation est prévu pour 2020, avec trois brico-concierges à Tourcoing, à Lille-Fives et à Armentières, dans le but d'**un potentiel déploiement est un aboutissement très tangible** de la démarche engagée dans le cadre de La Transfo.

## Tester des modalités de fonctionnement du labo ++

En ouvrant **la voie à la formalisation d'expérimentations concrètes sur le territoire**, le cas Amelio a permis de préciser le rôle du futur labo : il ne s'agit pas, pour le labo, de devenir une agence de design interne, mais plutôt **d'accompagner les directions dans les phases "critiques"** d'un projet mobilisant du design : la formulation du problème et le calibrage d'une commande, l'appropriation des résultats de l'enquête, et l'expérimentation de solutions "à échelle réelle".

Une posture clé d'interface entre des prestataires externes et des directions métiers encore peu à l'aise avec ces méthodes.