



Vers un accompagnement durable de proximité pour accélérer la transition

NOTE SERVICES

L'accélération de la transition environnementale implique un changement culturel massif se traduisant par l'adoption de nouvelles habitudes. Pour que ce changement soit possible, il doit concerner tout le monde, être progressif et accompagné. Il nécessite de staffer largement sur le terrain pour individualiser l'accompagnement au foyer. Cependant l'expérience des services c'est qu'il est impossible de faire bouger la grande majorité des habitants sur ces sujets. Le principe de la solution GD6D est justement de construire des parcours d'accompagnement habitants d'un très haut niveau de qualité puis de les rendre accessibles pour qu'ils puissent être déployés par du personnel non expert des sciences comportementales ou des sujets traités.

UNE TRANSITION AVEC LES HABITANTS

- **Ancrer les pratiques** en matière de d'énergie, de mobilité, de propreté, de déchets, de santé, d'alimentation, etc.
- **Massifier cet ancrage** en obtenant **l'adhésion de 90% des habitants** rencontrés
- L'obtention rapide de résultats grâce à une **dynamique d'adhésion progressive**

UNE SOLUTION SIMPLE ET ACCESSIBLE

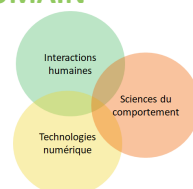
- Une solution globale qui a fait ses **preuves**
- Un dispositif d'échanges qui **met la technologie au service de l'humain**
- Un outil de dialogue pour **piloter la politique publique à partir des actions et de l'adhésion des habitants**

UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE HAUTEMENT QUALIFIEE

- **GD6D est une solution d'E3D-Environnement** leader dans **l'accompagnement des changements** de comportements à **grande échelle**
- **GD6D s'appuie sur des outils et méthodes éprouvés**, issus des recherches en sciences comportementales et en mathématiques

L'ALLIANCE DES SCIENCES COMPORTEMENTALES ET DU NUMERIQUE AU SERVICE DE L'HUMAIN

Le principe de la solution GD6D est simple : des docteurs en psychologie sociale et des ingénieurs travaillent ensemble pour créer des **contenus d'accompagnement personnalisés de très haut niveau de qualité**. Puis ces contenus sont implémentés dans **des outils numériques opérationnels et automatisés très simples d'utilisation**. Les agents qui utilisent ces outils ont simplement à suivre les discours fournis pour accompagner les habitants, le numérique s'occupe du reste. **Du point de vue de l'habitant les échanges sont essentiellement humains** : en face à face et par téléphone.



LA CREATION DES PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

- Les **ingénieurs définissent les actions techniques à réaliser**
- Les **Psychologues Sociaux créent l'ensemble des étapes** par lesquelles les habitants doivent passer, en fonction de qui ils sont, et rédigent les discours
- Les **Data Scientists modélisent le travail des psychologues sociaux** pour automatiser

CE QUI EST VISIBLE DES AGENTS QUI DEPLOIENT SUR LE TERRAIN

- Une **suite d'outils numériques adaptée à chaque rôle** (agent terrain, manager etc.)
- Un **discours qui s'adapte automatiquement au fil des réponses habitant** et sur la durée
- Un **suivi en temps réel des résultats**
- Des outils de formation intégrés

CE QUI EST VISIBLE DES HABITANTS ACCOMPAGNES

- Un premier **dialogue en porte à porte** avec un agent de la métropole/commune
- Des **propositions d'actions régulières**, par téléphone ou mail, **utiles et applicables dans leur quotidien** pour aller vers plus d'éco-responsabilité
- Les **résultats de leurs actions, leur impact sur leurs voisins et sur la politique du territoire**

» Et pour aller plus loin...

- > **Nombreux contenus existants** à l'efficacité éprouvée
- > **Une ouverture aux acteurs** parce que toutes les énergies sont utiles
- > **L'intégration** de la solution avec les autres outils/services de la métropole
- > **Une meilleure connaissance** des habitants et de la politique attendue



La construction des nouveaux contenus d'accompagnement

Les contenus d'accompagnement sont le socle d'une solution efficace, c'est ce que l'habitant entend. Nos **experts en sciences comportementales sont de niveau Docteur**. Ils construisent et prévoient l'ensemble des parcours possibles pour les habitants en fonction de leur profil. Parce que nos motivations pour faire une même action sont différentes d'une personne à l'autre, **les leviers pour passer à l'action sont aussi différents**. C'est pris en compte par nos experts.

Enfin parce qu'il y a souvent un fossé entre la théorie et l'application pratique, **les contenus sont systématiquement testés sur le terrain** auprès de plus de 100 habitants, ils ne sont pas mis en ligne à l'externe avant que nos opérationnels aient vérifié que les effets attendus sont conformes aux projections.

L'entreprise dispose par ailleurs déjà de nombreux contenus, déployés auprès de dizaines voire centaines de milliers de foyers améliorés au fil des retours d'expérience et qui couvrent l'essentiel des problématiques rencontrées par les collectivités

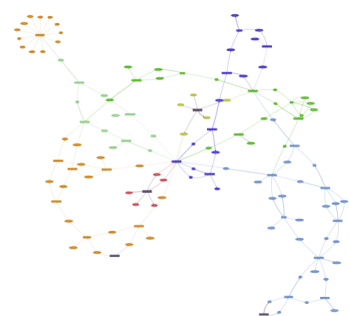


Figure 1 : exemple d'un parcours habitant pour un geste simple - ramener ses piles dans une borne de collecte, chaque point représente une question/réponse

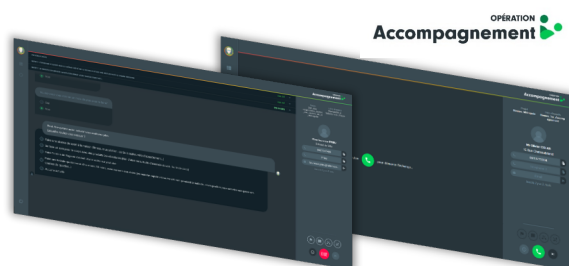
L'application tablette pour le personnel qui rencontre les habitants en face à face

Les outils terrain sont conçus pour être le plus simple possible. Sur tablette numérique, ils peuvent être pris en main par des agents dont le niveau de maîtrise informatique est faible. Par ailleurs, pour être utilisés ils ne nécessitent aucun prérequis technique ni en sciences comportementales. Être un **bon agent terrain c'est avant tout des qualités humaines** : sourire, postures etc. E3D-Environnement propose systématiquement une formation pour travailler sur ces prérequis, essentiellement via des jeux de rôles, puis **rapidement sur le terrain**. Les outils prennent ensuite le relais pour fournir le contenu de l'échange habitant, gérer la logistique, et suivre les performances.



L'application web pour le personnel qui échange avec les habitants par téléphone

L'application web pour les appels téléphoniques est conçue selon les **mêmes principes que l'application tablette pour le face à face**. Elle ne nécessite pas de prérequis technique ou en sciences comportementale. Pour le téléphone là aussi, **même si l'habitant ne voit pas l'agent, les postures sont importantes car le sourire s'entend**. E3D-Environnement propose donc une formation pour travailler l'élocution, les pauses, le sourire etc. Les outils prennent le relais pour présenter les habitants à appeler, le contenu de l'échange et le suivi des performances.



L'application pour le manager terrain

Le manager terrain dispose d'une interface métier lui permettant de **voir quotidiennement et en moins de 10 minutes les performances de son équipe** et les points d'amélioration.

Les managers terrain sont souvent des opérationnels avant tout, l'interface est donc **simple d'usage**, les indicateurs personnalisables, pour s'adapter à différentes organisations, mais **limités en nombre** pour faciliter la lecture. Pas de graphique complexes. Les résultats sont donnés en temps réel, aucune opération de saisie n'est nécessaire.

Le manager a aussi accès à un outil de contrôle qualité, des outils de formations et un outil logistique pour planifier le travail de ses équipes.

L'application pour le manager projet

Le manager projet a besoin d'une **vision macro mais pointue et très personnalisée** de l'avancée des actions terrain et des résultats.

Le manager peut donc **personnaliser à volonté son interface** et, s'ils n'existent pas déjà, demander le développement d'**indicateurs sur mesure** dans le contenu et la forme. Plusieurs managers peuvent avoir des interfaces configurées de façon totalement différente pour un même projet ou une même action.

L'interface est dynamique, le manager peut donc cliquer sur les indicateurs pour affiner son analyse, par exemple voir uniquement les résultats pour les seniors etc.

