



UNE MAISON DÉPARTEMENTALE DE L'HABITAT EN GIRONDE ?

ÉTUDE D'USAGE

PROJET MENÉ PAR



*Direction de l'habitat et de l'urbanisme
Direction générale adjointe chargée du territoire*



ALEXANDRE LE GUILCHER
DESIGN DE SERVICE

SOMMAIRE

CONTEXTE	5
	7
— JOUR 1	8
— JOUR 2	11
— JOUR 3	14
IDÉATION	16
LIVRABLE	17
TESTS TERRAIN	19
— TERRAIN 1	20
— TERRAIN 2	22
— TERRAIN 3	24
CONCLUSION	26
PLATEFORME	29
TESTS PLATEFORME	31
— ACCUEIL	32
— PARTENAIRES	33
— OUTILS	34
— DOSSIER UNIQUE	35
— BUREAU MOBILE	36
— FORMATIONS	37
— RESSOURCES	38
CONCLUSION	39
RECOMMANDATIONS	41

PARCE QUE... pas beaucoup utilisé

POURQUOI ?

PARCE QUE...

POURQUOI ?

PARCE QUE...

POURQUOI ?

PARCE QU...

- Comprendre mieux la base
- Récupérer des infos aux objectifs
- Intérêt sur le projet habitat
- Si ça correspond aux attentes des clients du président.



Cet outil est en libre téléchargement. Cependant, il ne peut pas être modifié ni utilisé à des fins commerciales.

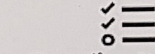
Bénéfices



Problèmes



Amélioration habitat - économies d'énergie.
Efficacité dans le travail
Aspirations des clients



Travailler (améliorer) les compétences des acteurs publics

- confiance dans les institutions
- pas d'expertise dans l'urbanisme etc.
- pas de temps
Compétences des acteurs publics

- il le traverse (une épreuve ou autre)

Value Proposition Canvas from www.strategyzer.com
Imprimé par Onopia www.onopia.com

onopia.

Préparation

Ancrage du projet dans l'équipe

Équipe 10-12
Services 50 personnes
Asenda 21

BENCHMARK
FICHES RÉCITS - 35 km
INDICATEURS - 25 km
100%

1ère phase ^{Début} JUIN

Conception ^{Quel impact?}

- Cibles: externe, interne, pro.

OUTILS D'OBSERVATION

Quoi faire?

2ème phase ^{Fin} JUIN

Test hypothèses
évaluation

PROTOTYPE
Quoi faire?

Améliorer l'impact
Faire des actions
Comment?

3ème phase: Sept
Pré production fin

Déc: Concept + Étiquette
Budget - gouvernance

PRE-
PHASE TERRAIN/OBSERVATION
Du 8 au 13 juin.

Produits & Services



I.A. (chatbot)



Solutions

Aspirations des clients



ANTICIPATION
Efficacité
IMPACT

Entrer l'ensemble des entrées, disponibilités, et services directs
logiques institutionnelles et des acteurs publics
Problèmes



contactés + décentralisés

CONTEXTE

Le Plan Départemental de l'Habitat de la Gironde (PDH) et le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées de la Gironde (PDALHPD), ont pour but de donner les axes stratégiques du logement dans les différents territoires du département en ancrant les actions en proximité. La Direction Générale Adjointe chargée des Territoires (DGAT) souhaite mettre en avant la démarche usager dans leur dispositif en créant une Maison Départementale de l'Habitat. Ce projet, porté par la Direction de l'Urbanisme et de l'Habitat (DHU), a été présenté au Laboratoire d'innovation publique en Nouvelle-Aquitaine (LaBase) pour tester l'idée et être accompagné.

Lors de ce «crash test» à LaBase, il en ressort plusieurs constats :

- L'absence d'outils pour les acteurs du territoire.
- Problème d'identification des services par les usagers.
- Le renvoi des usagers d'un service à un autre.
- La Maison Départementale de l'Habitat est un lieu identifiable et identifié par tous, tant usagers qu'acteurs de l'habitat, pour trouver un accueil, de l'information et de l'orientation sur les questions de l'habitat.

"Créer un lieu où les gens ne frappent pas à une cinquantaine de portes pour avoir une réponse, même négative"

Marie-Christine DARMIAN-GAUTRON, directrice de la DHU



ÉTAT DES LIEUX

Il est nécessaire de mener l'enquête, vérifier la problématique et comprendre les attentes. L'état des lieux a été le premier point d'entrée dans le projet. Il sert surtout à mettre en commun les connaissances de chacun et comprendre l'écosystème de l'habitat dans le département de la Gironde.

3 ATELIERS

Ces ateliers sont prévus pour comprendre l'environnement du projet, pour identifier les personnes que ce dernier doit toucher et pour élaborer les premières pistes de réflexion. Ils ont été menés dans les locaux de LaBase, adaptés aux animations d'ateliers.

Un atelier orienté essentiellement sur les attentes des participants, ce que doit être cette Maison Départementale de l'Habitat.



Chaque participant de l'équipe de la DHU a pu se placer sur une carte afin d'évaluer son ressenti et son attente sur ce projet, pour que tout le monde soit sur la même problématique de départ. Connaître l'équipe du projet est important pour savoir avec quelles attentes il faut travailler.



Tout habitant a des problématiques sur son logement. Cependant, il a fallu identifier les logements qui sont le plus dans le besoin. Ils sont regroupés par catégorie, sous la forme d'une cartographie.



FICHE PARTENAIRES

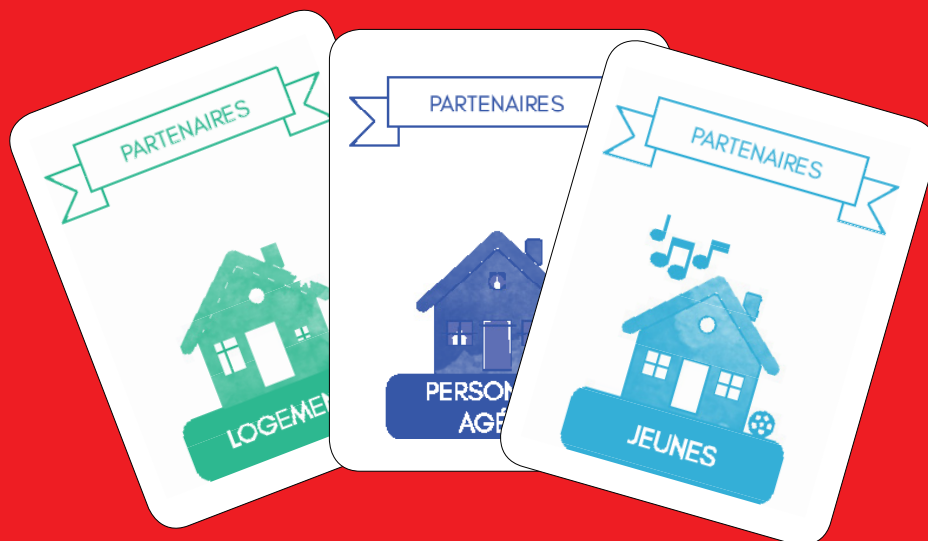
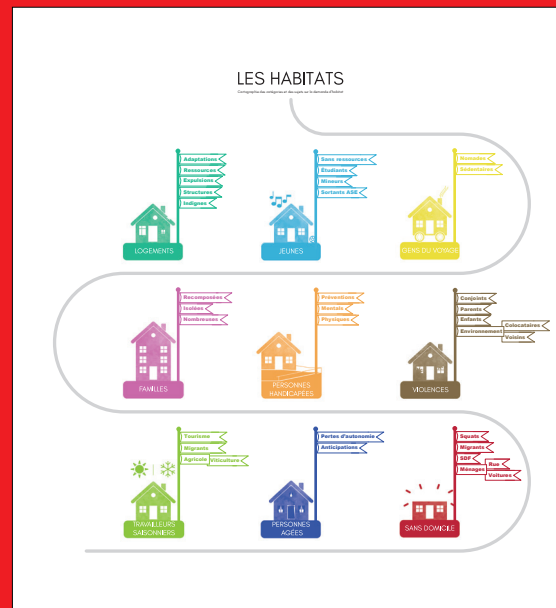
Le réseau de l'habitat dans le département est grand, il y a de fait de nombreux dispositifs déjà mis en place sur le territoire. Chacun intervient dans un domaine en particulier notamment sur les catégories identifiées par la cartographie. Sous format d'un tableau, les participants ont pu mettre en commun leurs connaissances pour créer des fiches mettant en lien acteurs de l'habitat et dispositifs.

C'est un large réseau qui couvre les différentes problématiques des habitants sur tout le département. L'atelier a permis de mettre à plat les bases de chaque participant et de partir dans la même direction, avec les mêmes connaissances.

Ce travail d'identification est conséquent. Pourtant, il est nécessaire de recréer du lien dans cet écosystème et faciliter sa compréhension. Il pourra de toute évidence être étoffé au cours du projet.

RÉALISATIONS

Une cartographie des habitats regroupés par problématiques.



Des fiches, non-exhaustives et à compléter, des partenaires et des dispositifs existants, en fonction de la cartographie.

2 JOUR

Le persona est la création d'un usager fictif représentant un groupe dont les caractéristiques lui sont proches. Il permet surtout de montrer les problématiques auxquelles il est confronté dans son quotidien.



SÉLECTION

Certaines catégories de logements sont plus complexes à traiter, de par leur isolement et leur identification. Les participants s'orientent vers ces catégories pour apporter de nouvelles solutions pouvant servir de modèles aux autres.

PRÉNOM :	Paul "FIAT"
ÂGE :	30/40 ans
PROFESSION :	Travailleur "pauvre" qui veut partir causeuse - cause.
OBJET :	Etre pris à THE VOICE

SITUATION FAMILIALE : en concubinage avec Louise.

ENFANT : ils voudraient aussi un enfant

LEU : Aux Bords de la mer

LOGEMENT : ils vivent ensemble et partent de chez
leurs parents ils vivent dans 1
appartement qui est

PROJET : Avec un logement qui leur permette
de trouver une famille, un foyer
qui correspondrait à leurs petits besoins
et qui pourrait leur offrir un petit jardin pour
le futur bébé et la chien qu'ils rêvent d'avoir

PERSONAS

À l'aide d'un modèle et par groupe, des personas se créent. Chacun avec une problématique propre à sa situation, mais aussi avec des attentes, des soucis et des besoins liés au quotidien.



ÉVALUATION

En tout, 7 personas sont créés et confrontés au groupe. L'échange en groupe permet de mettre en avant des questionnements sur des éléments plus secondaires mais avec tout autant d'importance.

Le persona aide à la compréhension du projet mais surtout à l'aborder d'un point de vue usager. Il creuse les problématiques et fait ressortir des attentes liées au fonctionnement comme la mobilité et l'accessibilité. De plus, il sert de socle de réflexion pour aborder les pistes de réflexion du projet.

RÉALISATIONS

LES 7 PERSONAS

Des cartes personas avec la catégorie de logement que chacun représente et ses problématiques.



PIERRE
Jeune à la rue



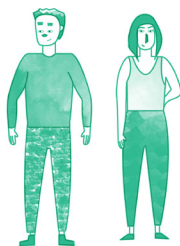
HUGUETTE
Personne âgée



AMORO
Gens du voyage



PAUL
Sans domicile



JESSICA et TONY
Précarité



MARION
Isolée



ANNABELLE
Violences

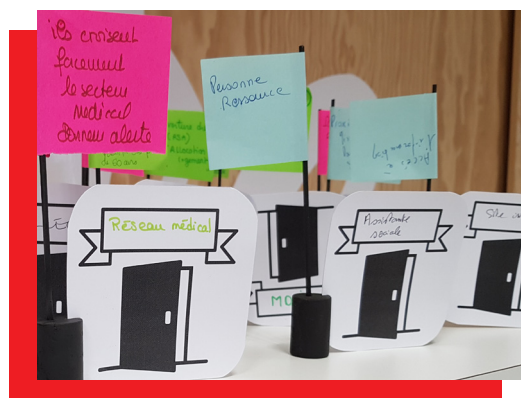
3 JOUR

Croiser les regards et les avis. Une journée d'atelier avec usagers et acteurs de l'habitat pour concevoir des pistes de réflexions sur la MDH.



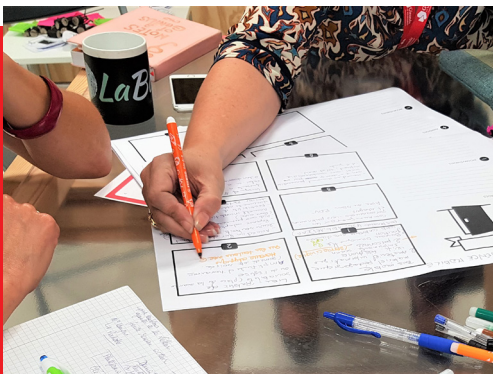
BRIQUES

Les participants écrivent sur une brique le rôle attendu de la MDH. Ils viennent ensuite les assembler ensemble pour créer les fondations du projet. A la fois au sens propre et au sens figuré, ils co-construisent le devenir de la MDH.



PORTES D'ENTRÉES

Des groupes sont constitués. Ensemble, ils étudient les personas et grâce aux cartes « porte d'entrée » ils cherchent les contacts pour aborder les problématiques du logement. Ces portes d'entrée sont tant les mairies et les médecins que la CAF et les associations. Le résultat de cette énumération est alors qualifié et quantifié pour le rendre plus pertinent. Pour cela les participants ont annoté sur des post-it la justification de leur choix.

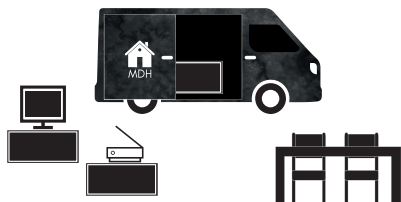


IDÉATIONS

Après avoir proposé des solutions en vrac, de nouveaux groupes sont formés. À partir d'une solution énoncée, ils déroulent des scénarios d'usage. Comme pour les personas, les scénarios sont présentés à l'ensemble des participants pour ajuster la solution et voir si elle répond aux attentes du projet.

Les portes d'entrée sont un bon exercice pour aborder le projet. Elles montrent bien la complexité et la diversité des acteurs de l'habitat. C'est un atelier collaboratif où la mixité des publics a permis de croiser les regards. L'idée de construire un bâtiment pour cette MDH a rapidement été mise de côté. L'exploration d'autres alternatives questionne le sens du projet et son utilité. Ce travail va servir de base pour échanger avec les acteurs de l'habitat et les habitants lors des tests sur le terrain.

IDÉATIONS



BUREAU MOBILE

Une permanence mobile qui sillonne le département de la Gironde pour répondre aux questions sur le logement social.



DOSSIER UNIQUE

Ce dossier nominatif permet de définir les attentes, simplifier les démarches de demande de logements et faciliter la communication entre les acteurs de l'habitat.



BOÎTE À OUTILS

Et si la Maison Départementale de l'Habitat était partout, sur tout le territoire girondin ? Qu'il soit possible d'y avoir accès et d'y poser des questions lors des démarches quotidiennes ?

LIVRABLE

LA BOÎTE MDH

Un prototype de boîte de rangement sur les réalisations de l'état des lieux.

- Une cartographie
- Les fiches partenaires
- Les personas
- Les scénarios d'usages des pistes
- Le kit de l'atelier idéation

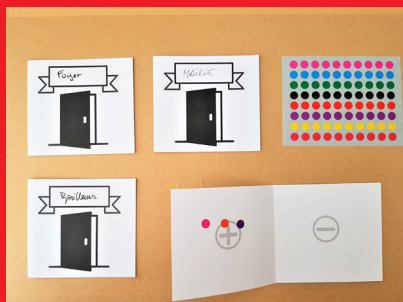




TESTS TERRAIN

Il vont servir à vérifier les pistes d'idéation conçues lors des ateliers.

Sont-elles utiles ? Répondent-elles à un réel besoin ? C'est aussi un prétexte pour échanger sur le fonctionnement des démarches et les problématiques auxquelles les habitants sont confrontés. Durant ces 3 journées tests, le projet va être questionné aux travers d'outils. L'intérêt de faire des tests sur plusieurs terrains est de varier les publics et de découvrir si les problématiques sont partout les mêmes. Il est aussi important d'amener les agents de la DHU sur le terrain pour créer la rencontre et justifier la démarche auprès des habitants.



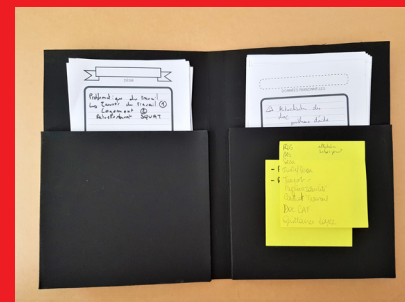
PORTES :

Comprendre par quelle porte d'entrée (structure, partenaires, service) les habitants passent pour faire leur demande.



BUREAU MOBILE :

Une permanence mobile qui sillonne le département pour répondre aux questions sur l'habitat. C'est un outil pour recueillir les attentes d'usage du bureau mobile. Il faut y associer les pictogrammes correspondants aux attentes. Les horaires et les lieux d'installation sont aussi questionnés.

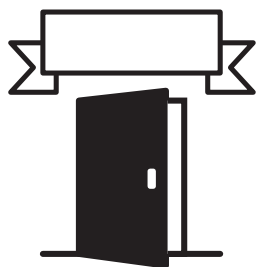


DOSSIER UNIQUE :

Un dossier unique pour les questions sur l'habitat. C'est un prototype du dossier unique pour tester son fonctionnement. Une partie dédiée à la personne, ses attentes et sa démarche. L'autre partie pour les documents administratifs et ses données personnelles.

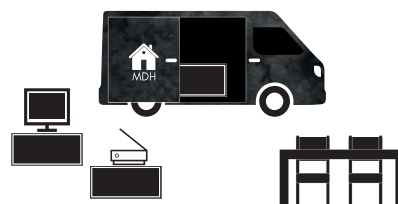
1 TERRAIN

Bordeaux
Quartier Gare, St Croix et Quais des Sport-St Michel



PORTE D'ENTRÉE

Il y a eu beaucoup de portes d'entrée, très spécifiques au profil de l'utilisateur sans vraiment de parcours commun.



MOBILE

De bon retour sur le bureau mobile, les habitants souhaitent s'en servir pour avoir un échange humain et être accompagnés dans leurs démarches. Ils aimeraient se servir du bureau comme premier contact, première porte d'entrée vers les structures adaptées à leurs besoins.



DOSSIER UNIQUE

Un dispositif qui plaît, par le suivi des démarches, identification de la demande et du demandeur.

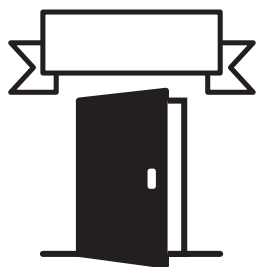
Retrouver ses documents personnels sur une plateforme pour les imprimer ou les partager avec les partenaires.

Le format du dossier pose de nombreuses questions sur son fonctionnement.

Un test concluant, plein de bonne volonté et d'envie. La première rencontre sur le terrain pour proposer des nouveaux dispositifs a été très bien accueillie par les usagers. Une volonté de remettre de l'échange humain dans les démarches. Pour les agents, il y a eu une meilleure compréhension des demandes et des besoins usagers. Une confrontation du terrain, avec une envie de faire plus.

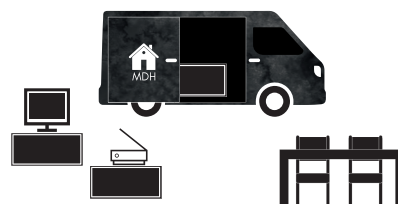
2 TERRAIN

Créon / Gironde-sur-Dropt
Rencontre avec la Cabane à projet et le SIPHEM



PORTE D'ENTRÉE

Les acteurs et les partenaires sont bien identifiés, en particulier la mairie et les associations sociales.



BUREAU MOBILE

Avoir accès à de nombreux outils et à des personnes compétentes pour aborder les questions de l'habitat. Accompagner les démarches et renseigner au maximum. La question de mobilité et de son utilisation par les partenaires devient le cœur du projet pour fournir un maximum de réponses aux usagers.



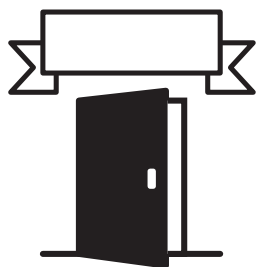
DOSSIER UNIQUE

Il a pour volonté de suivre le parcours de l'usager pour éviter de répéter continuellement sa situation. Le format numérique est mis en avant. Le stockage en ligne aussi avec les documents utiles à imprimer, ou à transmettre aux partenaires.

Une belle journée avec en grande partie des structures liées directement à ces publics (mairie, association, siphem). Les outils plaisent et peuvent venir en complément de ce qu'ils font déjà. Le SIPHEM fait déjà en interne un dossier unique et des permanences sur le territoire ainsi que des visites directement chez l'habitant. La MDH peut cependant apporter un accompagnement logistique pour renforcer le dispositif existant et le compléter. La mallette/boîte à outil intégrerait le bureau mobile pour le rendre plus complet.

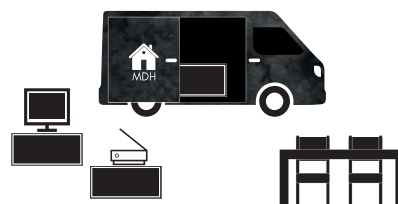
3 TERRAIN

Bordeaux
CRP PDALHPD dans l'hémicycle Philippe Madrelle



PORTE D'ENTRÉE

Test avec des directions du logement et de l'habitat qui connaissent le réseau. Ils ont tout de même confirmé certaines entrées comme la mairie



BUREAU MOBILE

Le principe «d'aller vers» semble important pour toucher les populations isolées. L'accompagnement aux démarches est au cœur des volontés. Cet outil sert de lien social directement sur le terrain.



DOSSIER UNIQUE

Le numérique au cœur du dossier. Clef USB ou carte magnétique, le dématérialisé plaît et semble plus simple à traiter pour le suivi administratif. Identifiant avec mot de passe et service comme la Carte Vitale sont les idées principales qui ressortent.

Un court test avec les directions logement et habitat qui ont découvert le projet. La démarche questionne et les réponses sont plus sur la forme que le fond. Les outils plaisent et suscitent de l'intérêt.

tout le monde est unanime : il y en a beaucoup. Elles sont parfois mal identifiées. Pourtant, tout le monde en connaît au moins une. Faut-il en créer une autre ? La MDH sous forme de bâtiment se veut de moins en moins justifiée.

C'est un bon outil, mais il y a une peur de rajouter une charge de travail. L'aspect numérique semble incontournable pour faciliter sa mise en place et son utilisation. Cependant, le format et son usage sont encore trop flous pour tous.

Indispensable, il représente la volonté d'aller au plus près des habitants. Il sert à accompagner les démarches, orienter et informer les habitants. Les questions de logistique se posent, en particulier son rayonnement sur tout le territoire.



Le dossier unique se veut numérique, ce qui permet d'échanger et mutualiser rapidement les données et de pouvoir les imprimer. Il soulève de nombreuses problématiques sur sa fonctionnalité, en particulier sur la protection et l'accès aux données. Il serait nécessaire de le tester indépendamment pour le co-construire avec des usagers et les personnes référentes.

Le bureau mobile plaît et pourrait rapidement être testé, grandeur nature, sur le terrain. La notion de mobilité a souvent été questionnée : un bus ou un camping car ? La mobilité pour ce dispositif se traduit par sa présence sur les territoires. Le plus simple reste de proposer un bureau facilement transportable pour ensuite le déployer sur le terrain. Par exemple, une mairie pourrait installer ce bureau dans une salle des fêtes le temps d'une semaine. Le week-end qui suit, le bureau prend place sous le auvent d'un camping car sur la place d'un village. Le bureau existerait sous forme de kit pour s'adapter aux besoins de chaque territoire. Le projet «Ideas Box», une médiathèque en kit, proposé par Bibliothèque sans frontière, peut servir d'exemple dans le format du bureau mobile.

L'envie de créer un bâtiment pour la MDH semble compliqué. En effet, la dimension du territoire est bien trop grande pour toucher tous les girondins avec une construction unique. Il faut pouvoir couvrir tout le département. Dans tous les échanges avec les habitants et les acteurs de l'habitat, le numérique semble être une solution viable pour répondre à leurs besoins. Malgré les zones blanches sur le territoire, il existe des solutions pour avoir un accès internet facilement. La forme la plus évoquée pour la MDH est une plateforme numérique.

Le département de la Gironde est divisé en 6 territoires distincts avec leurs problématiques et leurs attentes. Certaines choses sont déjà mises en place sur des territoires et sont efficaces mais elles manquent de visibilité et d'appui stratégique, voire logistique.

Il est nécessaire de créer un réseau de l'habitat pour mutualiser les informations et proposer des outils qui complètent l'offre de service sur le territoire. La MDH est donc une communauté qui identifie et met en lien ces portes d'entrée connues de tous. C'est aussi une boîte à outils commune des acteurs de l'habitat pour appuyer leurs expertises sur leur terrain et durant leurs accompagnements. Les prochains tests vont être sur le prototype d'une plateforme numérique. Ils vont confirmer cet axe de réflexion et vérifier sa pertinence.



PORTE D'ENTRÉE UNIQUE

Un guichet unique de l'habitat pour trouver le bon interlocuteur.



IDENTIFICATION DES ACTEURS

Trouver les acteurs proches de chez vous avec les compétences dont vous avez besoin.



BOÎTE À OUTILS

Un accès à des outils pour faciliter et accompagner vos démarches administratives.



RESSOURCE DE DOCUMENTS

Faciliter l'accès aux partenaires et aux habitants sur les informations nécessaires à leurs démarches.



ACCÈS AUX FORMATIONS

Proposer des formations aux habitants et aux acteurs de l'habitat pour une montée en compétence.



ANCRAGE TERRITORIAL

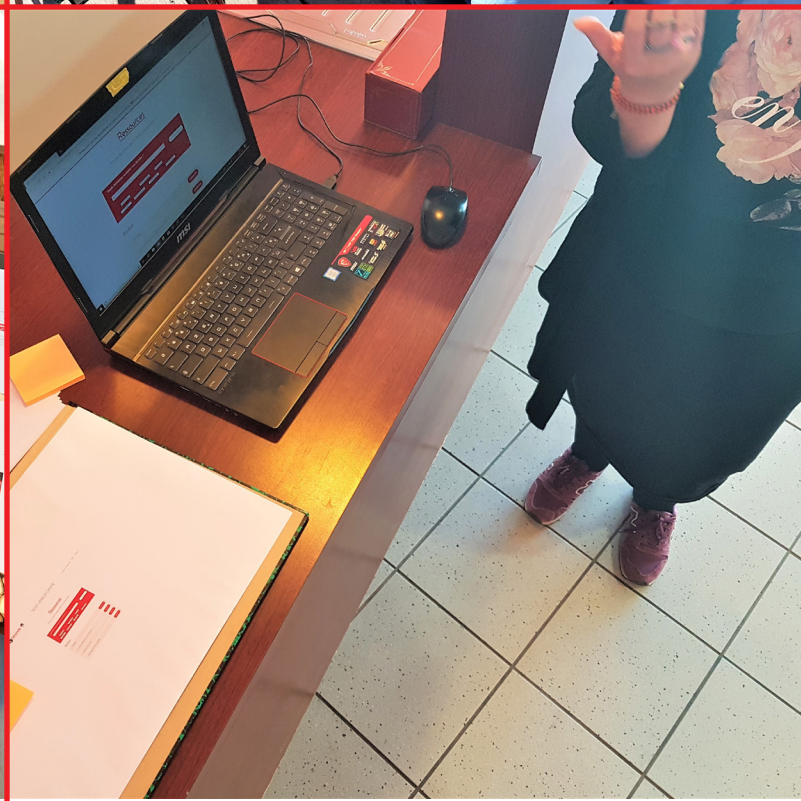
Grâce à son réseau de partenaires, vous avez accès à la MDH facilement ; par internet ou avec vos conseillers.

PLATEFORME

Elle a pour rôle de fédérer autour de l'habitat, de créer une communauté pour faciliter les échanges et la communication entre les différents acteurs de l'habitat. C'est un outil d'identification et de recherche des acteurs, qui cherche à faire du partage d'expérience entre les différents terrains.

Certains dispositifs déjà en place fonctionnent très bien, mais ne rayonnent pas sur l'ensemble du département. Cela crée alors des inégalités dans le traitement des territoires, des habitants.

C'est pourquoi, une boîte à outils est mise à disposition des acteurs. Le dossier unique et le bureau mobile en font déjà parties, mais elle peut, et doit, être enrichie par la suite en fonction des besoins identifiés. C'est un dispositif évolutif, qui va s'élargir dans la pratique pour s'adapter aux différentes attentes des terrains. De nouveaux outils peuvent être développés pour venir compléter la boîte à outils.



TESTS PLATEFORME

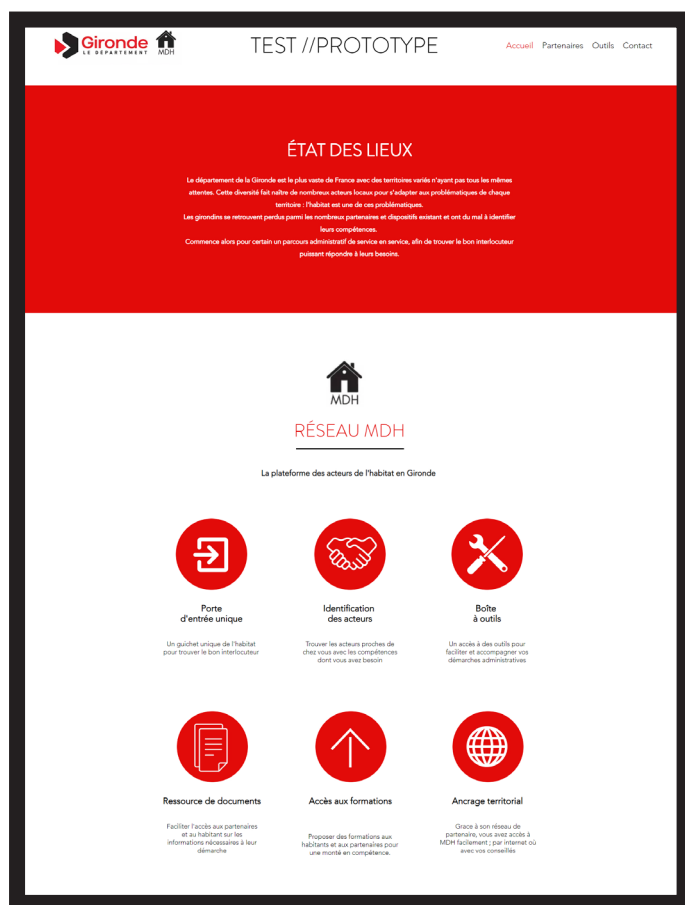
La plateforme comporte déjà plusieurs volets allant de la recherche de documents à la formation. C'est volontairement qu'ils sont ajoutés pour être testés auprès des acteurs de l'habitat et ainsi vérifier leur utilité. Les prochains tests se concentrent sur les fonctions et les outils mis à disposition sur la plateforme.

C'est durant 2 journées de l'habitat que les tests sont réalisés. La première à Fronsac et la seconde à Castelnau de Médoc, deux territoires distincts. C'est aux participants de préciser l'utilisation de la plateforme.

Grâce à des captures d'écran, ils peuvent intervenir directement sur le contenu du prototype. Supprimer, ajouter, modifier, ils proposent les premières améliorations. Ces précisions ont permis d'affiner la proposition de la plateforme et les outils qui la composent.

ACCUEIL

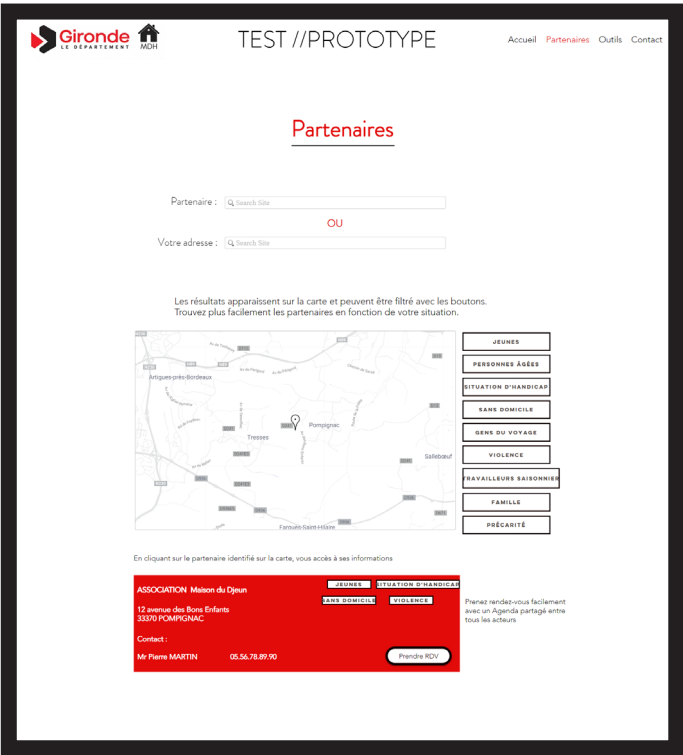
La page d'accueil présente le rôle de la plateforme ainsi que ses fonctions.



Peu de retours sur cette première page car elle présente seulement son rôle. Mais l'accueil est-il le même pour les acteurs de l'habitat et les habitants ? De manière plus générale, qui a accès à la plateforme ?

PARTENAIRES

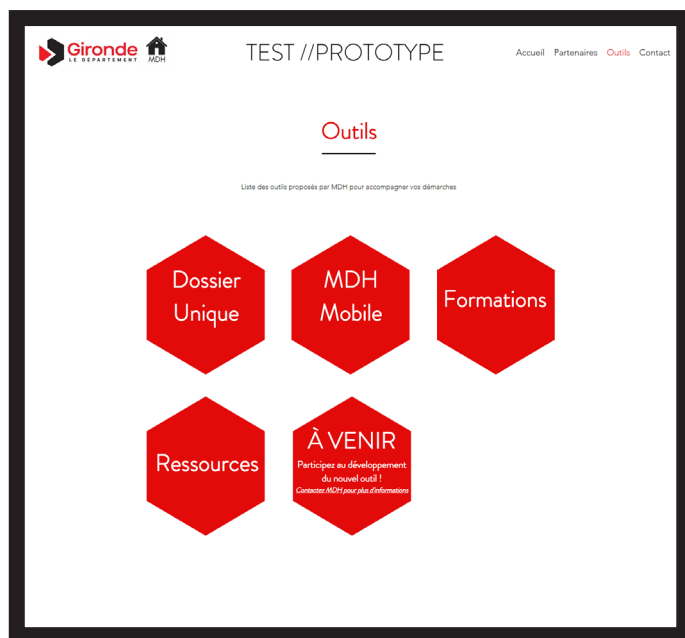
Un espace de recherche et d'identification des acteurs de l'habitat. Les résultats apparaissent sur une carte et peuvent être filtrés par compétences, par problématiques.



Il est nécessaire d'apporter plus de précision dans les filtres pour qu'ils soient plus simples à identifier. Cette fonction plaît, et serait utile tant pour les habitants que pour les acteurs de l'habitat.

OUTILS

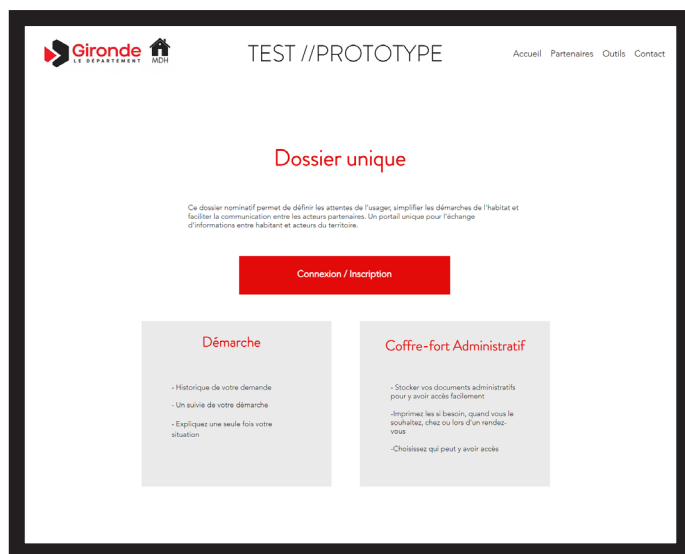
Le sommaire des outils disponibles sur la plateforme.



C'est un sommaire simple et efficace. L'intérêt de mettre des outils à disposition séduit et il est intéressant aussi de pouvoir proposer comme outil une équipe à disposition. Et avoir des ressources humaines supplémentaires si besoin est.

DOSSIER UNIQUE

Un accès rapide pour simplifier les échanges entre habitants et acteurs de l'habitat.



Les mêmes questionnements que lors des précédents tests. Le format fait débat mais il faut prévoir du numérique et du papier. La protection des données et leurs partages posent problème. Le smartphone peut aussi servir, grâce à de la validation par SMS ou un système d'application.

BUREAU MOBILE

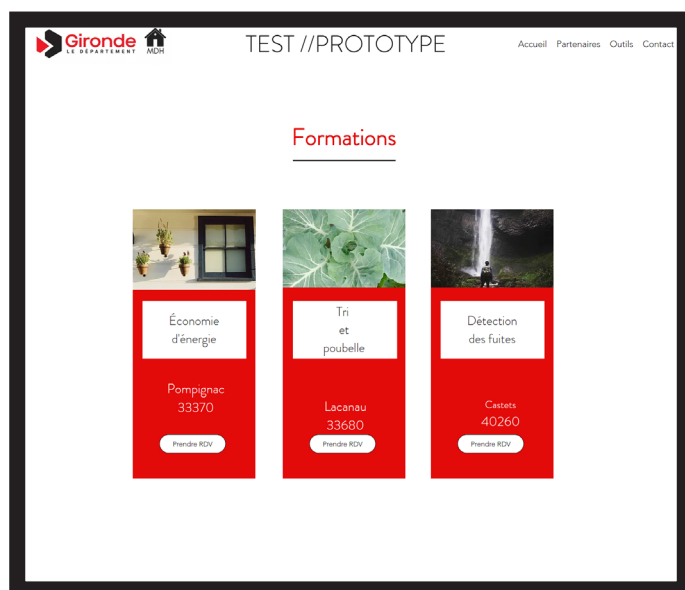
Un espace d'accueil, d'information et d'accompagnement pouvant se déployer partout dans le département.



Un dispositif qui peut toucher les personnes isolées. Il manque l'identification de la personne qui accompagne les habitants. La communication de sa présence sur le terrain est primordiale. Elle doit être partagée par tous les acteurs de l'habitat. Un espace de réservation et d'agenda doit être bien visible pour la logistique.

FORMATION

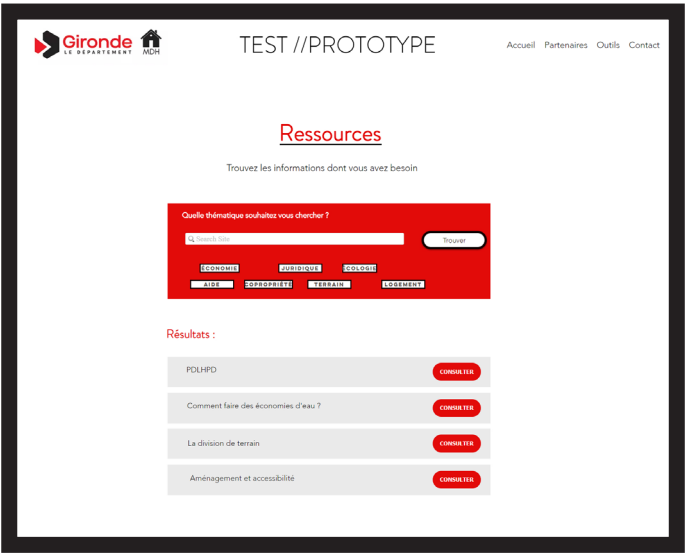
Une mise en place de formation pour compléter les compétences terrains et développer la culture de l'habitat.



L'interface est claire et simple. Des formations peuvent être proposées pour les acteurs mais aussi pour les habitants. Elles pourront servir à améliorer leur quotidien. Ces formations créent un socle commun pour les acteurs de l'habitat.

RESSOURCES

— Mutualiser et partager les documents ressources des acteurs de l'habitat pour les trouver rapidement.



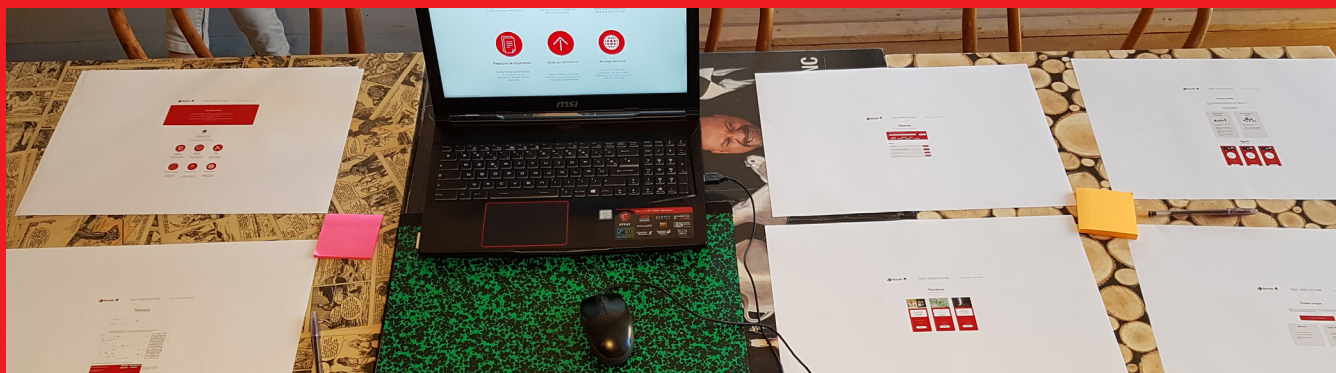
Beaucoup de travail de collecte de données et de documents. C'est un outil qui peut être utile mais qui demande que chaque acteur de l'habitat y participe. Dans l'usage, les documents de références et administratifs sont au même endroit ce qui facilite les recherches.

CONCLUSION

De très bons retours sur la démarche de la plateforme et des tests. Elle est un moyen de faciliter certaines démarches et de communiquer entre les différents acteurs de l'habitat du territoire. Ce prototype est un support d'échange qui a permis de clarifier leurs attentes et leurs besoins. C'est un bon point de départ, les participants sont curieux et souhaitent en apprendre plus sur le projet. La problématique du numérique effraie toujours mais elle semble pour tous, la meilleure solution pour travailler efficacement sur l'ensemble du département.

Cependant le nom ne plaît pas et n'évoque pas le rôle du dispositif. Lors des échanges, les termes «réseau» et «communauté» sont revenus régulièrement. Effectivement le projet de la MDH n'étant pas un bâtiment, le terme «Maison» ne correspond pas à la définition du projet. Le nom MDH fait aussi trop référence aux MDPH (Maisons Départementales des Personnes Handicapées), ce qui n'aide pas à l'identification du dispositif.

Il nécessaire que le projet soit bien identifié, en particulier qu'il soit mené par le Conseil Départemental. En effet, sa crédibilité et sa fiabilité en dépend pour fédérer les acteurs de l'habitat et cela passe aussi par une communication de la plateforme par tous.



Partant d'une volonté de remettre un volet usager sur le terrain au travers d'une MDH, le format a évolué mais les usagers aussi. Les habitants sont les premières cibles du projet même s'ils connaissent tous une porte d'entrée pour leur problématique sur l'habitat. Cependant l'identification du Conseil Départemental dans l'écosystème de l'habitat n'existe pas. Les habitants regrettent surtout les vas-et-viens de service en service, sans trouver le bon interlocuteur et un accompagnement plus personnalisé pour leur démarche. En questionnant les acteurs de l'habitat qui sont ces premiers points de contact, il en ressort le manque d'identification de leurs compétences par les habitants mais aussi l'inégalité des outils mis à disposition sur les différents territoires. C'est sur ces problématiques d'identification, d'égalité des territoires et de communauté de l'habitat que le Conseil Départemental devrait se positionner. Les usagers sont alors les habitants mais aussi les personnes qui sont directement en contact avec eux : les acteurs de l'habitat.

La plateforme est un bon moyen de recréer du lien entre les acteurs de l'habitat mais aussi entre les territoires eux-mêmes. Les outils disponibles plaisent et ne demandent qu'à être testés sur le terrain. Son avantage est aussi son évolution : elle peut partir d'une première base avec la mise en place du réseau et son identification. Ensuite, elle peut être complétée au fur et à mesure par le développement des outils. À chaque nouvelle création d'outil, il est testé par le réseau et se met en place progressivement dans l'usage. Il semble aussi important d'avoir une équipe dédiée à ce dispositif, de part sa logistique et son animation.

Le nom MDH n'évoque pas sa fonction principale : mettre en lien. Le nom de Réseau Habitat est plus approprié. Il doit aussi être associé au département en complétant son identité visuelle par celle du Conseil Départemental de la Gironde et ainsi renforcer son identification.

RECOMMANDATIONS

Les tests ont évalué et qualifié le rôle d'une «Maison Départementale de l'Habitat» : identifier et accompagner le réseau de l'habitat du département de la Gironde. Ils ont aussi permis d'apporter une méthodologie et une stratégie de développement pour ce projet.

Il y a plusieurs solutions envisageables pour la suite. Elles peuvent être traitées indépendamment les unes des autres, être complémentaires ou en partie associées.

CONTINUER LES TESTS :

Rencontrer directement sur leur terrain des acteurs de l'habitat.

Il est intéressant de travailler avec les Maisons Départementales de la Solidarité et l'Insertion (MDSI) qui sont déjà bien ancrées sur le territoire, identifiées par les habitants et qui découlent directement du Conseil Départemental.

DÉVELOPPEMENT :

Le dossier unique manque de précision. Des ateliers de co-conception dédiés avec des spécialistes du numérique, des habitants et des acteurs de l'habitat peuvent faire avancer rapidement son format et son utilisation.

Le bureau mobile peut rapidement être mis en place sur le terrain pour le tester en grandeur nature.

Les premières bases de la plateforme peuvent être développées sous le même format que le dossier unique : en atelier de co-conception. Elle peut aussi être développée en interne, en particulier la partie «Partenaire» et «Ressource».



ALEXANDRE LE GUILCHER
DESIGN DE SERVICE

alexandre.leguilcher25@gmail.com



contact@labase-na.fr



Direction de l'habitat et de l'urbanisme
Direction générale adjointe chargée du territoire

dgat-dhu@gironde.fr