



WORK PACKAGES AND CONTRACT DELIVERABLES FOR COMPLETION END OF AUGUST 2014

Task 2.7: Methodology to engage residents

Starting date 2012-09-01 Closing date 2013-08-31 (extended by agreement with JTS to 2014-08-31)

Outputs / deliverables:

Joint methodology to engage residents

Tâche 2.7: Méthodologie pour impliquer les occupants

Date de début 2012-09-01 Date de clôture 2013-08-31

Produits / Livrables :

b/ Méthodologie conjointe pour impliquer les occupants



 **IFORE**
Innovation for Renewal

Task 2.6: Joint methodology to engage residents – as derived at a series of cross-border exchanges within OLSE (IFORE’s Occupant Liaison and Social Economics Group)

1.0 Interventions / Actions / Desired Impact

- Neighbourhood community action to develop engagement in targeted activities
- Energy Advice Green Doctor to deliver 1: 1 family learning around saving energy. This focuses each household to be responsible for saving energy themselves
- Young people and education partnership to ensure continued awareness and knowledge. Young people will influence their own families as well as maintain energy saving actions into their adult life
- Link works/measures to community action to ensure residents are able to use new technology to its full benefit
- Develop and deliver action plan in consultation with residents. This will enable community ownership and sustainability as the project ends

1.1 Cross Channel Understanding and Learning

- Compare learning and ways of working with different communities/countries. This gives organisations the development opportunities to provide better services to their clients
- Cultural exchange to increase understanding between the two countries. Breaking down cultural barriers
- Resident exchanges to share learning experiences. Building capacity to create better neighbourhoods
- Differing business approaches by staff shadowing and meetings. Sharing best practice
- Work in partnership and with other businesses to develop further opportunities for development

1.2 Techniques for Customer Engagement

The office base was located in an already established community building. This immediately introduced the new IFORE project to the community.

Once staff team had been appointed, team building and customer service training is undertaken. This enabled staff to understand the project and work together to achieve targets. It also helped look forward to potential challenges and different working practices between the two countries.

For the first few weeks, new staff engaged with residents over coffee and chats. Being introduced by the existing manager of the “Community House” really helped create trust in relaying the concept of the project.

As residents became more aware of AmicusHorizon staff being based in Rushenden, more enquiries were received regarding general housing issues. It was very important to process these queries and deal with them quickly and efficiently, repairs reports and costs rose substantially during this period. But a great deal of trust in the team developed as a result of ease of access and quick response.

Action plans were developed with staff from both countries in order to deliver agreed targets.

The purpose of producing an Action Plan is to break down the overall goals/targets (identified in team meetings/building) into bite-size pieces. It should include:

- The necessary tasks
- The staff responsible
- The resources needed
- The time frame for actions in order to achieve your goals/targets.
- Identified links to both local and bid targets

The Action Plan should be a flexible and working document. This means that if one particular activity is not successful, it can be replaced by another to achieve the target. Different organisations may design different plans for different aspects of the programme. However, by ensuring clarity of outputs, they should be able to be linked back to the original bid document.

Exchange of staff skills started. This included; risk assessments; project planning; record keeping and safety procedures.

For the first few months the Community Team linked with existing groups to offer support and development:

- **Residents Association:** Developed constitution, provided support and training opportunities.
- **Afterschool Club:** Introduced energy saving activities (ACE Detectives) into the Club. Supported youth workers with activity plans and funding opportunities.
- **Youth Club:** Supported teenage youth club to develop youth worker skills, Treasurer and Chair training, funding applications and Constitution.
- **Breakfast Club and walking bus:** Supported staff to understand the energy saving aspects of this project and how to ensure children understand the importance of carbon saving.

By providing support to these groups, residents of all ages became more aware of energy saving without a lot of additional commitment from them.

This period of the project was just about building trust with residents.

Once trust was built, training opportunities were offered. These were based on personal development and community development. They enabled residents to support future activities:

- **Understanding Children's Learning** - Parents being able to support their children in their education or prepare for employment in schools as Teaching Assistants.
- **First Aid** - To build the individuals CV and support community activities.
- **Food Hygiene** – To build individual CV and support community activities.
- **Treasurer and Chair coaching** – to build skills to develop sustainability of community groups.

Once the community has interest and engagement, more targeted forms of training were introduced:

- Understanding new and classic technologies training – Joint training with French and English residents
- English and French language courses
- Visits to see other retrofit installations
- The most important thing to remember is to take away as many barriers to involvement as possible and celebrate achievements

This includes:

- Involving the whole family
- Signposting/helping with issues raised by residents outside of the project
- Ensuring resident who take part in the project are recognised and awarded for their efforts
- Providing passports for those involved in the project (this was the best way to get young adults involved). Getting passports was not as easy as first thought as many did not have birth certificates etc. Full support was needed for most residents, from completing the form to taking them to the Passport Office for interviews
- Supporting residents with personal budgeting, arranging benefits advice and housing support
- Advertise achievements of residents through newsletters and word of mouth

1.3 Things to Embrace or Avoid (Hits and Misses)

UK Hits

- Using local people to introduce the project staff
- Being based in the community
- Building capacity of existing groups
- Getting residents involved in activities
- Training residents to support events
- Offering 1:1 support for new technology
- Greater understanding of different cultures
- Building aspiration to try new things and self development
- Greater pride in the community
- Better community spirit

UK Misses

- Lack of technical knowledge by community staff at the start of the project
- Language barriers
- Lack of clarity around the original bid when agreeing project targets
- Insufficient information flow between the Technical and Community teams at the beginning of the project
- Having staff contracted from another organisation meant different working practices and expectations
- Insufficient input from the University around the community tasks and project management

- Lack of understanding of requirements to demonstrate behaviour change via Sociologist
- Even though the Housing Associations had committed a large amount of funding to residents homes, there was no commitment for them to take part in the project

French Hits

- Reinforcing tenants abilities to participate in the definition of innovation
- Anticipation of the future role residents-actors in the design of their habitat
- Channel links social and cultural energy theme established and consolidate
- Evolution of GPEC lessor PDCH: Guardian Ambassador and supervision (RPS)
- Adaptation cycle skills training outreach workers
- Resource Centre of the inhabitant (virtual and numeric house) late 2014
- Citizen participation in the definition of innovation in public housing (training)
- Dissemination of a culture of Controlling energy consumption, tools and methods, contribute to the improvement of energy efficiency, changing user behaviour, duplicated across other donors

French Misses

- Inadequacy of the Knowledge Management model in Energy Theme, with residents in the long term, in the form of consulting
- Lack of sustained presence in schools on awareness of energy of youth culture, and qualified in terms of energy management territorial actors (See Ambassadors relay)
- French structural difficulties to take into account sustainable funding positions of Energy Ambassadors



Task 2.6: Méthodologie conjointe pour impliquer les occupants

1.0 Interventions / Actions / Impact souhaité

- L'action de la communauté de quartier devra développer l'engagement dans des activités ciblées
- Le Docteur Vert, incarnant les conseils énergétiques proposera : Un transfert de connaissance familial relatif aux économies d'énergie. Ces informations se concentrent sur la responsabilisation de chaque foyer à économiser l'énergie pour eux-mêmes
- Un partenariat entre les jeunes et les instances éducatives assurera la sensibilisation et la connaissance continue. Les jeunes auront une influence sur leurs propres familles et poursuivront les mesures d'économie d'énergie dans leur vie d'adulte
- Un lien sera mis en place pour mesurer l'action de la communauté sur la capacité des résidents à utiliser la nouvelle technologie dans tout son potentiel
- Élaborer et fournir un plan d'action en concertation avec les résidents. Cela permettra une appropriation et une durabilité sur la communauté à la fin du projet

1.1 Compréhension et apprentissage des deux côtés de la Manche

- Comparer l'apprentissage et des méthodes de travail avec les différentes communautés/pays. Cela donnera aux organisations des possibilités de développement pour proposer de meilleurs services à leurs clients
- Les échanges culturels développeront la compréhension entre les deux pays. Briser les barrières culturelles
- Échanges de résidents pour partager les expériences d'apprentissage. Renforcement des compétences pour créer de meilleurs quartiers
- Différentes approches commerciales grâce à l'observation du personnel et à des réunions. Partage des meilleures pratiques
- Travailler en partenariat avec d'autres entreprises et développer de nouvelles opportunités pour le développement

1.2 Techniques pour favoriser l'implication des clients

Le bureau était situé dans un bâtiment de la communauté déjà établi. Cela a immédiatement placé le nouveau projet de IFORE au cœur de la communauté.

Une fois que l'équipe fut nommée, une formation pour l'esprit d'équipe et le service clients a été assurée. Cela a permis au personnel de comprendre le projet et de travailler ensemble pour en atteindre les objectifs. Cela a également permis d'anticiper les défis potentiels et les différentes pratiques de travail entre les deux pays.

Lors des premières semaines, le nouveau personnel a rencontré les résidents autour d'un café pour discuter. Le fait que le responsable actuel de la « maison

communautaire » présente le projet a vraiment aidé à établir une confiance pour relayer le concept du projet.

Alors que les résidents faisaient plus ample connaissance avec le personnel d'AmicusHorizon basé à Rushenden, les demandes portant sur des questions de logement en général se firent plus nombreuses. Il était très important de traiter ces requêtes et de les traiter rapidement et efficacement. Le nombre de rapports de réparations et les coûts ont augmenté de façon significative au cours de cette période. Mais une grande partie de la confiance dans l'équipe fut développée grâce à la facilité d'accès et aux réponses rapides.

Des plans d'action furent élaborés avec le personnel des deux pays afin d'atteindre les objectifs convenus.

L'intérêt de définir un plan d'action est de diviser les buts/objectifs globaux (identifiés dans les réunions d'équipe ou de bâtiment) en petits morceaux. Il doit contenir :

- Les missions nécessaires
- Le personnel en charge
- Les ressources nécessaires
- Le délai de réalisation des actions afin d'atteindre vos buts/objectifs.
- Les liens identifiés à la fois pour les objectifs locaux et les cibles de l'offre

Le plan d'action doit être un document de travail souple. Cela signifie que si une activité particulière n'est pas couronnée de succès, elle peut être remplacée par une autre pour atteindre son but.

Différentes organisations peuvent concevoir des plans différents pour les différents aspects du programme. Cependant, en garantissant la clarté des résultats, elles devraient être en mesure de se reporter au document initial de l'offre.

L'échange de compétences du personnel fut amorcé. Il comprenait l'évaluation des risques, la planification du projet, le suivi des dossiers et des procédures de sécurité. Au cours des premiers mois, l'équipe communautaire prit contact avec des groupes existants pour proposer assistance et développement des compétences :

- **Association de résidents** : A développé la constitution, a fourni une assistance et des opportunités de formation.
- **Club périscolaire** : Activités liées aux économies d'énergie introduites (Déetectives ACE) au sein du Club. Prise en charge des jeunes travailleurs ayant des plans d'activités et des possibilités de financement.
- **Club de jeunes** : Soutien au club des jeunes pour développer les compétences des travailleurs jeunesse, du trésorier et du président, réponses aux demandes de financement et de la Constitution.
- **Club des petits déjeuners et du bus à pied** : Aide au personnel pour leur permettre de comprendre les divers aspects des économies d'énergie du projet et comment s'assurer que les enfants comprennent l'importance des réductions des émissions de carbone.

En apportant un soutien à ces groupes, les résidents de tous âges ont développé leurs connaissances relatives aux économies d'énergie sans qu'une trop forte implication soit nécessaire de leur part.

Cette période du projet visait à établir la confiance avec les résidents.

Une fois cette confiance atteinte, des possibilités de formation ont été offertes. Elles étaient basées sur le développement personnel et le développement communautaire. Elles ont permis aux résidents de soutenir les activités futures :

- **Comprendre l'apprentissage des enfants** - Aider les parents à être capable d'aider leurs enfants dans leurs études ou les préparer à un emploi dans des écoles en tant qu'assistants d'enseignement.
- **Secourisme** - Pour étoffer le CV des personnes et soutenir les activités communautaires.
- **Hygiène alimentaire** - Pour étoffer le CV des personnes et soutenir les activités communautaires.
- **Formation du trésorier et du Président** - Pour développer des compétences pour favoriser la durabilité des groupes communautaires.

Une fois que la communauté a manifesté son intérêt et s'est impliquée, des formes plus ciblées de formation ont été mises en place :

- Comprendre les formations aux technologies nouvelles et classiques - formation conjointe avec les résidents français et anglais
- Cours d'anglais et de français
- Visites pour voir d'autres installations après rénovation
- La chose la plus importante à retenir est de lever autant de barrières que possible à la participation et de se réjouir des réussites.

Cela comprend :

- Impliquer l'ensemble de la famille
- Mettre des affiches / trouver des solutions aux problèmes rencontrés par les résidents en dehors du projet.
- S'assurer que les résidents qui prennent part au projet sont reconnus et récompensés pour leurs efforts
- Donner des passeports aux personnes impliquées dans le projet (cela fut la meilleure façon de s'assurer la participation des jeunes adultes). Obtenir des passeports n'était pas aussi facile que prévu car nombre d'entre eux n'avaient pas de certificats de naissance, etc. Une prise en charge complète fut nécessaire pour la plupart des résidents, de la rédaction du formulaire jusqu'au rendez-vous au bureau des passeports.
- Aider les résidents dans la gestion de leur budget personnel, mettre en place des conseils sur les avantages sociaux et l'aide au logement
- Faire circuler l'information concernant les accomplissements des résidents au moyen de bulletins et du bouche à oreille

1.3 Activités à adopter ou à éviter (Tops et flops)

Tops du Royaume-Uni

- S'appuyer sur la population locale pour présenter le personnel du projet
- Être basé au sein de la communauté
- Renforcer les capacités des groupes existants
- Obtenir l'implication des résidents dans les activités
- Former les résidents pour soutenir les événements
- Offrir un soutien individuel aux nouvelles technologies

- Meilleure compréhension des différentes cultures
- Susciter l'envie d'essayer de nouvelles choses et de se lancer dans un développement personnel
- Plus grande fierté dans la communauté
- Meilleur esprit de communauté

Flops du Royaume-Uni

- Manque de connaissances techniques du personnel de la communauté au début du projet
- Barrières linguistiques
- Manque de clarté autour de l'offre initiale au moment de définir les objectifs du projet
- Manque de circulation des informations entre les équipes techniques et communautaires au début du projet
- Un personnel sous contrat avec une autre organisation sous-entend différentes pratiques et attentes au travail
- Participation insuffisante de l'Université autour des tâches communautaires et dans la gestion du projet
- Manque de compréhension des exigences visant à démontrer le changement de comportement par le sociologue
- Même si les associations de logement avaient engagé d'importantes sommes d'argent pour le logement des résidents, il n'y avait aucun engagement de leur part de participer au projet

Tops en France

- Renforcement des capacités des locataires à participer à la définition de l'innovation
- Anticipation des rôles futurs des résidents dans la conception de leur habitat
- Établissement et renforcement des liens d'énergie sociale et culturelle
- Évolution du bailleur GPEC* PDCH* : Ambassadeur gardien et surveillance (RPS)
- Formation professionnelle sur le cycle d'adaptation à destination des travailleurs
- Centre de ressources de l'habitant (maison virtuelle et numérique) fin 2014
- Participation des citoyens à la définition de l'innovation dans les logements publics (formation)
- Diffusion d'une culture du contrôle de la consommation d'énergie, d'outils et de méthodes, contribution à l'amélioration de l'efficacité énergétique, changement des comportements de l'utilisateur, duplication à d'autres bailleurs de fonds

Flops en France

- Insuffisances du modèle de gestion des connaissances sur le thème de l'énergie avec les résidents sur le long terme, sous la forme de la consultation

- Manque d'une présence soutenue dans les écoles pour sensibiliser les jeunes à l'énergie et manque d'une présence qualifiée venant des acteurs territoriaux pour la gestion de l'énergie (Voir ambassadeurs relais)
- Difficultés structurelles françaises à prendre en compte les positions de financement durables des Ambassadeurs de l'énergie

