

LES RENCONTRES D'UN TOIT POUR TOUS - Édition 2022

«Logement et transition écologique, enjeux et impacts pour les ménages les plus vulnérables»

Un évènement organisé par Un Toit Pour Tous et ses partenaires :



PARTENAIRE
DE LA FONDATION
ABBÉ PIERRE



Un événement labellisé
« Grenoble, capitale verte »



PROGRAMME

En amont pour mieux comprendre...

Des webinaires pour partager des expériences

Mardi 25 octobre →

Mardi 8 novembre →

Mardi 15 novembre →

Mercredi 23 novembre →

Mardi 29 novembre →

TEMPS FORT

Les rencontres : une journée pour s'informer et débattre



Mardi 6 décembre →

Et aussi...

Des visites de logements économes en énergie



S'inscrire à une visite →

Pour poursuivre la réflexion

Un débat sur le logement abordable à l'échelle internationale

Vendredi 9 décembre →

BIENVENUE



Début de la séance à 8h30

LE TEMPS POUR LES PARTICIPANTS DE SE
CONNECTER



Posez vos questions
A TOUT MOMENT VIA LE Q+R

**Nous tâcherons de répondre aux questions
dans le Q+R – les questions n'ayant pas pu
faire l'objet de réponses pourront être
posées directement par mail à
contact@absise.fr**



**Ce webinaire est enregistré afin d'être diffusé en replay sur le
site internet d'Un Toit pour Tous et d'Absise et les réseaux
sociaux d'UTPT et d'Absise**



**Afin de toujours améliorer l'organisation de l'événement, pensez à
compléter le questionnaire d'évaluation !**



Les rencontres d'Un Toit Pour Tous

Webinaire

Mercredi 23 novembre

8h30-9h30

Maîtriser l'énergie au service du pouvoir
d'achat des plus fragiles : quelles
actions des bailleurs sociaux de l'Isère ?

absise | les bailleurs sociaux
de l'Isère

Intervenants : Guillaume BESSIERE (SDH), Jean-Jérôme CALVIER (Ulisse énergie), Karine RENARD (Pluralis), Anthony VINCENT (Alpes Isère Habitat), Audrey SCHEMBRI (Alpes Isère Habitat), Perrine JOLIVET (Actis)

Animateur : GUILLAUME BESSIERE (SDH)

Grand témoin : Arthur LHUISSIER (Un Toit pour Tous)

Les enjeux et objectifs du MOOC



Groupe ActionLogement

La SDH est investie dans une démarche RSE, reconnue avec l'atteinte du niveau exemplaire par l'AFAQ 26000 en 2019

Elle avait besoin d'accompagner les locataires dans l'acquisition ou le développement des gestes éco responsables notamment après les opérations de rénovations ou maintenant avec la hausse des cours de l'énergie



ULISSE Energie est un acteur reconnu dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique, l'insertion professionnelle et le développement de la médiation énergétique auprès des particuliers, notamment locataires du parc social.

La SDH et l'association ULISSE Energie se sont rapprochées pour réfléchir au déploiement du MOOC « Locataire en transition » créé par les équipes de la SDH en 2020.

Bénéfices du MOOC

Les bénéfices pour le locataire :

- Mieux comprendre sa consommation d'énergie
 - Trouver les moyens d'agir.
 - Mieux comprendre le fonctionnement des équipements de son logement
 - Être acteur de la transition écologique
- Ce service est gratuit pour le locataire.

Les bénéfices pour la SDH :

- Innover ;
 - Poursuivre son engagement dans « l'aller vers » ;
 - Développer l'offre d'un service qui associe les préoccupations du pouvoir d'achat et notre engagement en faveur du développement durable ;
 - Proposer une alternative aux animations collectives (animation en pied d'immeuble, SDH Mobile...)
-
- Développer un partenariat avec une association reconnue

Les bénéfices pour l'association ULISSE Energie :

- Poursuivre sa mission de lutte contre la fracture énergétique
- Développer le champ de compétences des conseillers énergie en insertion professionnelle et de ce fait, développer leur employabilité ; développer un partenariat pluriannuel avec la SDH
- Participer au développement d'une innovation sociale et à son enrichissement par sa mise en œuvre

Les thèmes abordés

Économies d'énergies

Chauffage, Electricité, Eau



Gestion des 5 flux de déchets

ordures ménagères, tri sélectif, encombrants, déchets alimentaires, verre

Entretien du logement

lien avec le bailleur, utilisation des contrats, équipements



Prévention sécurité

vérifier les éléments de sécurité dans le logement



BILAN DU MOOC

(au 18/11/2022)

MODALITES D'INSCRIPTIONS :

Par mail / accès site internet

2020 ==> 3 campagnes d'inscriptions lancées
2021 ==> 2 campagnes d'inscriptions lancées
2022 ==> 1 campagne d'inscription lancée (+1 autre en cours)

Action Lauréate ALINOV
et accompagnée par le Fond Social à l'Innovation

OBJECTIFS NOMBRE DE MOOC sur 1 année :

60 MOOC réalisés dont 50 complets

Convention avec Ulisse Energie signée le 21 juillet 2020

CIBLES :

- ✓ Territoire Sud et Est → 1 457 mails pour 2021
- ✓ Golden Parc Echirolles → 100 mails pour 2021
- ✓ Suite Réception de travaux Réhabilitations → 184 mails pour 2020
- ✓ Territoire Ouest → 2 448 mails pour 2020

MOOC :

84 Locataires inscrits depuis 2020
38 Locataires ayant abandonnés suite 1^{er} contact
15 MOOC non-aboutis (arrêt avant 4^{ème} rdv)
22 MOOC Aboutis (poursuite après le 3^{ème} rdv)
9 MOOC en cours

VOLUMES :

Nombre de mails envoyés au 30/06/21 → 4 195
Nombre de réponses positives → 71

ULISSE ENERGIE

Nombre de salariés en parcours formés au MOOC
→ 8 % de sorties dynamiques → 80%

Agir contre la précarité énergétique

Perrine Jolivet : cheffe de projet Proximité - Actis

Dispositif de lutte contre la précarité énergétique

Depuis 2015, Actis est engagé dans deux dispositifs de précarité énergétique sur le territoire :

- Sur le territoire de Grenoble avec le CCAS de Grenoble
- Sur le département de l'Isère

Une plateforme de précarité énergétique devenue « SLIME » : Service local d'intervention à la maîtrise de l'énergie,



Les étapes :

1) Repérage

Repérage des ménages et orientation par le réseau de prescripteurs (GEG, travailleurs sociaux, bailleurs, ADIL, etc)

2) Diagnostic social & technique

- Rendez-vous
- Visite à domicile par assistante sociale ou Ulysse
- Rapport de visite

3) Orientation vers réseau de partenaires en fonction du diagnostic

4) Dont mobilisation propriétaire & rappel obligation locative si besoin

Un réseau de partenaires pour accompagner les ménages :



Quelques chiffres clés

- **260** personnes reçues en 2021 (tout confondu)
- dont **75% orientés** vers un diagnostic socio-technique
- +36% de personnes reçues en 2021
- **54%** dans le parc public

Les grands objectifs des diagnostics socio-technique :

- Sensibiliser les locataires aux économies d'énergie
- Les accompagner dans la maîtrise de leur consommation
- Installer des matériels économes dans leur logement
- Effectuer des "petits" travaux de confort thermique
- Les orienter vers d'autres dispositifs d'aide ou d'intervention
- Les accompagner dans leurs démarches
- Les soutenir si besoin d'actions de médiation

Un réseau de partenaires pour accompagner les ménages :



Les atouts pour le bailleur

Coûts évités

- Frais liés aux **impayés** ou retards de loyers et/ou charges (dont énergie)

Gestion de patrimoine

- Repérer et prévenir le **vieillessement prématuré** du bâti lié à un **mauvais usage**
- Accompagner avant, pendant et après **réhabilitation**

Lien social

- **Tiers neutre** pour le repérage et la relation de **proximité**
- Améliorer la **qualité de vie** du locataire et l'aider à se **réapproprier** son logement
- **Médiation** avec le bailleur
- Accès aux droits

Les nouveaux services

Audrey Schembri – Directrice Innovation Stratégie et
Communication - Alpes Isère Habitat



Offrir un service +

Alpes Isère Habitat a, dans le cadre de sa politique de qualité de services, décidé de proposer des services aux locataires soit au moment de l'entrée dans les lieux, soit tout au long de son bail

Les objectifs sont de :

- offrir + que de l'habitat
- augmenter la satisfaction des locataires
- être dans une logique de prévention (assurance habitation)
- augmenter le pouvoir d'achat des locataires : meilleur contrat, au meilleur moment, au meilleur prix
- simplifier les démarches administratives des clients pour l'emménagement et le déménagement (redirection courrier, déménageur, transfert des contrats).

Deux nouveaux services concernent la maîtrise de l'énergie :

- une démarche d'achat groupé d'énergie
- un comparateur d'abonnements d'énergie

Achat groupé d'énergie



Faites des économies et profitez
des meilleures offres



Démarche :

En 2018 pour 2019 et en 2020 pour 2021, les bailleurs sociaux de la région Auvergne Rhone Alpes sous l'égide de leur association régionale (AURA HLM) ont mené une démarche d'achat groupé d'énergie : gaz et électricité accompagné d'un prestataire spécialisé dans ces démarches (Sélectra).

Objectifs :

- ☐ Diminuer la facture énergétique individuelles des locataires
- ☐ Redonner du pouvoir d'achat
- ☐ Lutter contre la précarité énergétique

Déroulement de la campagne :

- ☐ Communication auprès des locataires sur la démarche
- ☐ Campagne de pré inscription
- ☐ Lancement de la consultation auprès des fournisseurs d'énergies avec une attention particulière portée au choix des fournisseurs (prix + relations clients)
- ☐ Sélection des fournisseurs
- ☐ Informations de tous les locataires
- ☐ Souscription



Achat groupé d'énergie

Le rôle du bailleur est d'informer les locataires et la souscription est réalisée directement avec le fournisseur sur un canal dédiée.

Des engagements et des garanties pour les bénéficiaires (locataires, propriétaires, professionnels, salariés)

- ☐ Un **tarif inférieur** au tarif réglementé et **fixe** pendant une durée déterminée (1 an) **des économies**
- ☐ **Des prestations identiques** : même énergie, même compteur
- ☐ **Pas de rupture** de service
- ☐ **Pas d'engagement de durée**
- ☐ Pas de **démarche** de changement d'abonnement
- ☐ **Gratuité** du changement de fournisseur
- ☐ **Souscription téléphonique ou digitale**
- ☐ **Accès à un service client téléphonique de qualité**, avec un personnel formé
- ☐ Proposer le choix entre une **offre classique** et une **offre verte**

Votre offre verte



- 16 %

de réduction sur le prix du kWh HT réglementé de l'**électricité** (2)

- 12 %

de réduction sur le prix du kWh HT réglementé du **gaz** (2)

[Je découvre l'offre verte](#)

Votre offre classique



- 18 %

de réduction sur le prix du kWh HT réglementé de l'**électricité** (2)

- 13 %

de réduction sur le prix du kWh HT réglementé du **gaz** (2)

[Je découvre l'offre classique](#)

Achat groupé d'énergie

Bilan

	2018-2019	2020-2021
Nombre de bailleurs	19	16
Nombre de préinscrits	989	1142
Taux de transformation	14%	14%
Nombre de contrats souscrits	1653	673
Economie moyenne/ foyer / an	130 €	140 €
Recours aux énergies vertes	38%	36%



Comparateur de contrats d'énergie

Service proposé

Alpes Isère Habitat offre également à ses locataires un service pérenne de comparaison des contrats d'abonnement d'énergie aux locataires que ce soit au moment clé d'un emménagement, d'un déménagement mais aussi tout au long de la vie du bail.

Le principe est le suivant : Alpes Isère Habitat met en relation le locataire et un prestataire indépendant chargé de comparer les offres existantes et de les proposer aux clients : l'objectif est d'obtenir une offre optimisée et adaptée à chaque locataire.

Des engagements et des garanties pour les locataires

- **Un service gratuit**
- **Un service simple sans engagement** : Le prestataire est l'interlocuteur unique pour réaliser toutes les démarches liées aux contrats du logement
- **Un service rapide** : Le client donne 1 seule fois ses informations au prestataire
- **Le prestataire est l'interlocuteur privilégié en cas de problème de souscription** et fait l'interface avec le fournisseur d'énergie

Comparateur de contrats d'énergie

Bilan 2022 (janvier -> octobre)

- ❑ 261 mises en relations
- ❑ 196 prises de contact qualifiées
- ❑ 132 contrats souscrits
- ❑ Soit 51% de taux de transformation

The screenshot shows the papernest website, which is a comparison tool for energy contracts. At the top, there's a pink circular graphic on the left and the logos for 'papernest' and 'ALPES ISÈRE HABITAT' on the right. Below the logos, a text block explains that moving involves changing contracts for electricity, gas, internet, etc., and that papernest helps with these long and tedious tasks. A yellow banner states: 'Ça tombe bien, grâce à Alpes Isère Habitat, Papernest est là pour vous aider !'. The main content area features a section titled 'papernest compare pour vous les offres des fournisseurs et vous aide à souscrire, transférer ou résilier vos contrats', accompanied by icons for electricity, gas, internet, mobile, and other services. Below this, a heading 'Découvrez les solutions papernest !' leads to two buttons: 'Vous allez déménager ?' and 'Vous souhaitez réduire vos factures ?'. A small text line mentions that thousands of clients have been helped since 2015. Three large buttons follow: 'Nous comparons', 'Vous choisissez', and 'Vous économisez'. At the bottom, a row of logos includes 'papernest', 'ALPES ISÈRE HABITAT', 'ENGIE', 'OUÏ', 'SFR', 'Klaxoon', and 'Et bien plus encore...'. The footer contains the text 'Envie de bénéficier du service papernest ?' and 'Rapprochez-vous de votre conseiller clientèle Alpes Isère Habitat'.



Enseignements

Les limites et les points de vigilance

- Pas de démarchage commercial direct ni de communication trop intrusive
- Une souscription à ces services émergente
- Les locataires habitant des communes en régies municipales ne peuvent pas bénéficier de ces offres (18 communes en Isère)
- Alors que le contexte actuel rendrait particulièrement intéressante ces offres, les fournisseurs d'énergie n'arrivent plus à proposer des tarifs attractifs et certains ont fait faillites, notamment ceux qui proposaient des tarifs très offensifs

Les facteurs clés de succès

- **Gratuité** : les services sont mis à disposition des locataires gratuitement
- **Liberté** : les locataires sont libres d'y souscrire et de se désengager à tout moment
- **Simplicité** : le parcours de souscription doit être simple
- **Accessibilité** : le parcours se fait soit par téléphone, soit par internet (7 langues)
- **Choix** : le locataire a le choix entre plusieurs offres

⇒ Une attention portée aux clients particulièrement appréciée

⇒ Un engagement progressif des clients dans ces démarches



Des compétences internes chez les bailleurs sur la gestion de l'énergie

Karine Renard : responsable patrimoine – Pluralis

Anthony Vincent : responsable maintenance – Alpes Isère Habitat



Contexte et chronologie

2007 Le grenelle de l'environnement

La diminution des consommations d'énergie dans le parc immobilier est inscrite comme une nécessité absolue et concourant aux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre de la France.

Le Parc immobilier représente environ 20 % des émissions de gaz à effet de serre

En 2010 , L'ADEME et plusieurs régions

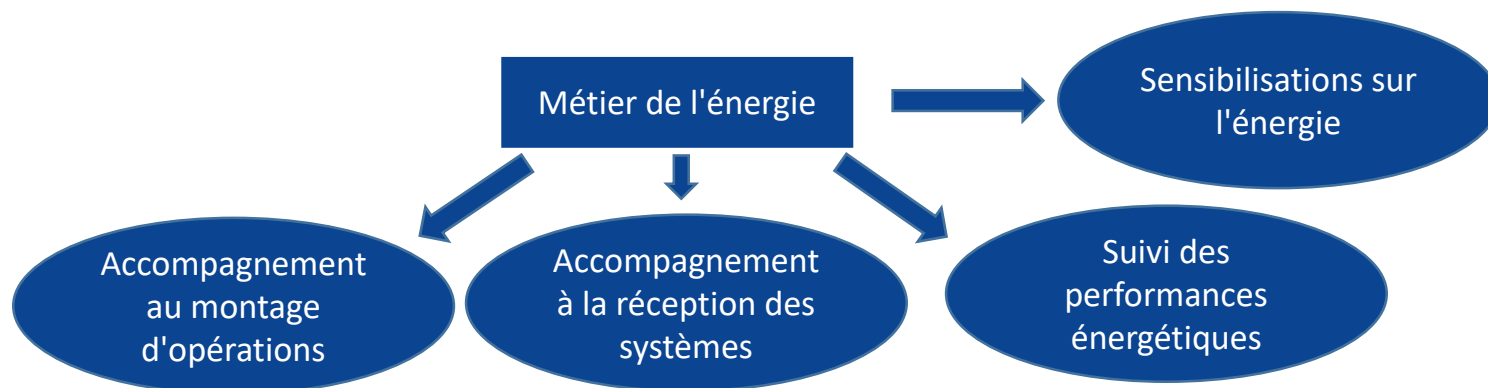
soutiennent le recrutement de techniciens en charge des questions énergétiques
L'économe de flux comme réponse aux enjeux de la transition énergétique

De 2010 à 2014 mise en place des premiers recrutements d'économe de flux chez les bailleurs

Désormais, ces emplois pérennes permettent d'instaurer une véritable culture de la « sobriété énergétique »

Les actions des bailleurs : structuration des métiers autour de l'énergie

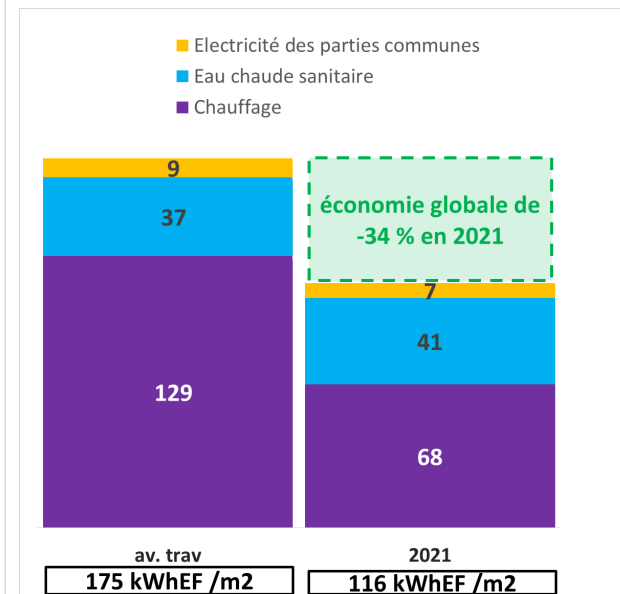
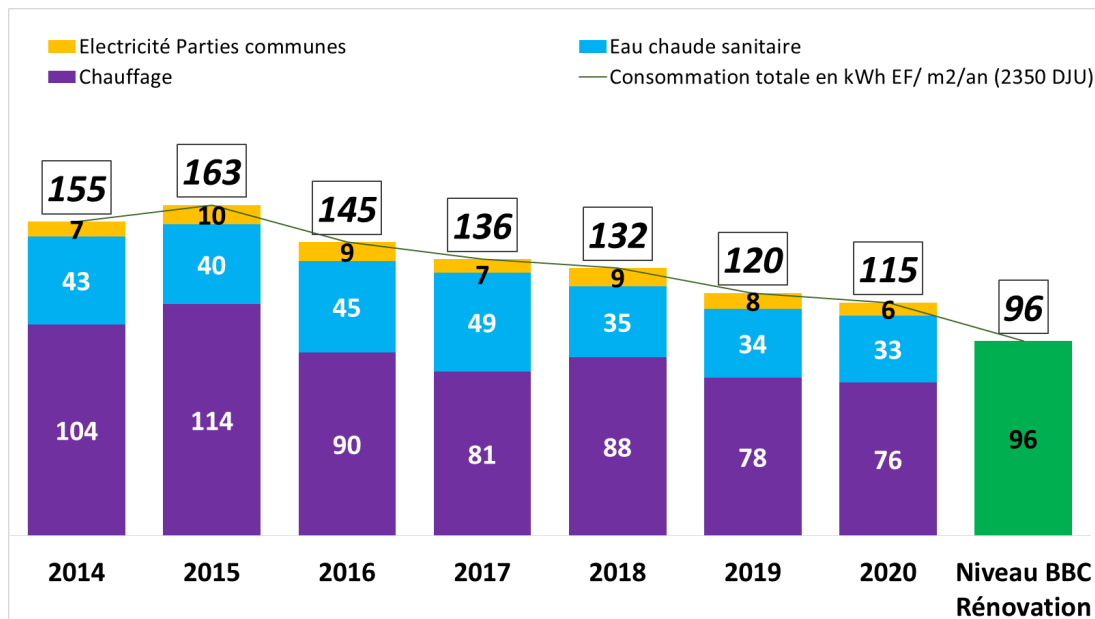
- Création des postes dédiés (chargés de l'énergie et d'économies de flux) dès les années 2010 et leurs évolutions



- Partenariats divers : ALEC/AGEDEN (sensibilisation, accompagnement technique), INES/TECSOL sur le suivi solaire (garantir le bon fonctionnement)
- Exemple de résultat : mise en œuvre d'un suivi mensuel sur l'ensemble de la saison de chauffe : gain dès la première année (- 27 euros / logements chauffés collectivement en moyenne)
- Déploiement de télé suivi de la performance avec engagement de résultat :
- 98€/lgts concernés.an

Les actions des bailleurs : les réhabilitations

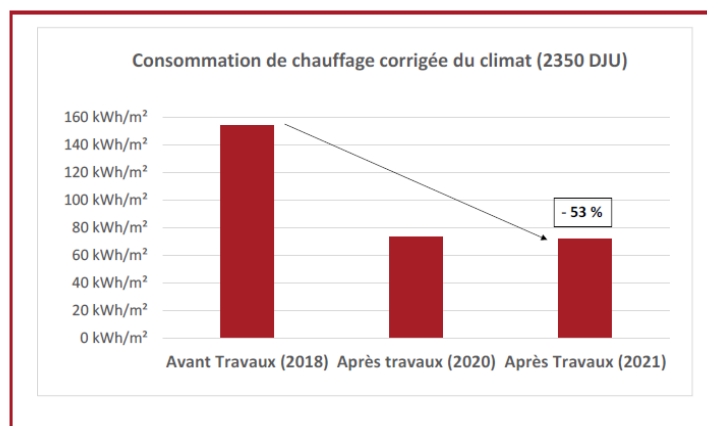
- Mise en œuvre de réhabilitations performantes sur le parc et suivi des résultats
- Mutualisation des résultats au sein d'ABSISE afin de gagner en efficacité
- Partage de bonnes pratiques (nouvelles technologies, optimisation des systèmes énergétiques,...)
- Co-construction d'outils (outils d'aide à la décision, formations,...) en lien avec les associations locales (ALEC et AGEDEN)



Source : observatoire de la performance énergétique Absise

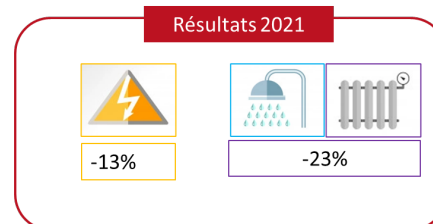
Les enjeux : une meilleure gestion de l'énergie

- Continuer les réhabilitations performantes
- Mettre en œuvre au fil de l'eau les travaux d'économie d'énergie
- Achat d'énergie : Groupement de commandes d'énergie entre organismes
- Continuer le déploiement du suivi
- Garantir des provisions de charges en relation avec les dépenses d'énergie
- Accompagnement social accru sur la gestion des énergies
 - Avec des conseillères économiques sociales et familiales
 - Chèque énergie – Partenariat fournisseurs
- Acculturation à l'énergie pour nos collaborateurs et nos résidents (l'énergie est l'affaire de tous !)



Consommation de chauffage

Évolution après travaux



CONCLUSION

Arthur Lhuissier : directeur – Un Toit pour Tous