



Technologies de l'Information et de la Communication

Quels services pour
les organismes de logement social ?



Le développement des réseaux d'information dans les bâtiments à vocation sociale

Une stratégie européenne et nationale

Depuis plusieurs années la forte hausse des charges, due notamment à l'évolution des coûts de l'énergie, a entraîné de réelles difficultés pour certains ménages à régler leur quittance. L'équilibre et la stabilité des charges locatives restent donc une préoccupation pour l'ensemble des organismes de logement social.

Avec l'arrivée des compteurs « intelligents » et l'entrée progressive des infrastructures d'information dans le patrimoine, une nouvelle façon d'utiliser les réseaux numériques, de gérer les consommations et de communiquer émerge.

Le 22 Juin 2011, la Commission européenne a publié sa proposition de directive sur l'efficacité énergétique.

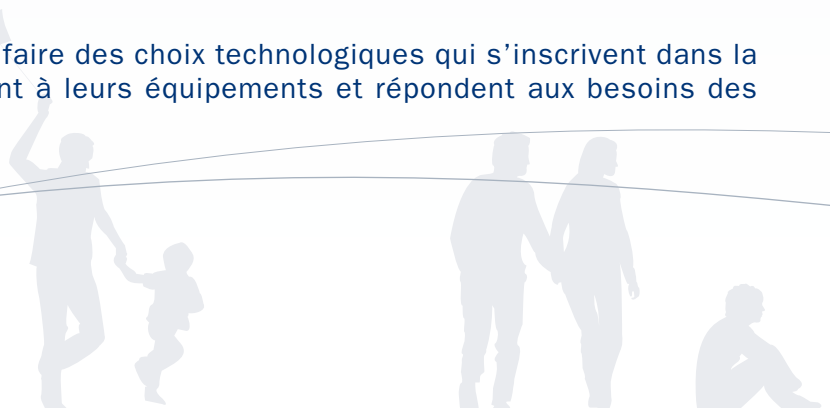
Elle met en avant des mesures fortes comme :

- Une utilisation plus systématique des Contrats de Performance Énergétique (pour lesquels le comptage est un élément de preuve obligatoire).
- L'obligation de mise en place de compteurs individuels reflétant une consommation réelle et permettant d'être informé en temps réel (et pour les compteurs électriques, d'être reliés à un réseau intelligent).
- La possibilité de mettre à disposition des données de consommation à une tierce partie (mesures, factures, données historiques).

Les bailleurs doivent à la fois :

- **Prévoir les applications possibles des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).**
- **Concevoir un modèle économique cohérent.**
- **Appréhender les interactions possibles avec les réseaux extérieurs.**

Ils doivent ainsi faire des choix technologiques qui s'inscrivent dans la durée, s'adaptent à leurs équipements et répondent aux besoins des locataires.





ET MAINTENANT ?

Des questions se posent quant à la mise en place des services offerts aux locataires par les organismes via les compteurs communicants et les plateformes numériques.

Comment se saisir d'une probable évolution réglementaire pour créer de nouveaux modes d'interaction avec les locataires ? Quelle solution d'installation privilégier ? Comment financer la mise en place d'un système numérique de services intégré au bâtiment (interface utilisateurs, réseau, compteurs intelligents) ? De quelle manière orienter la communication pour faciliter l'utilisation des TIC par les locataires ?

Quelle
solution numérique
privilégier ?



Comment orienter
la communication pour **faciliter**
l'utilisation des services TIC ?

Un accompagnement à chaque étape du projet

Habitat & Territoires Conseil met à la disposition des organismes de logement social des équipes pluridisciplinaires et les accompagne sur l'installation et l'utilisation des plateformes numériques, en élaborant une prestation « sur mesure » :

- Assistance à maîtrise d'ouvrage à toutes les étapes du projet : définition des enjeux des nouveaux réseaux, identification des solutions technologiques adaptées (compteurs communicants, système de suivi des consommations...), réalisation de la plateforme, évaluation et réajustement.
- Mise en place d'enquêtes et animation de démarches participatives avec les locataires, les équipes de maîtrise d'ouvrage et de gestion locative.
- Elaboration d'un cahier de préconisations architecturales pour la plateforme numérique de services fédérant les différents dispositifs.
- Assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'identification et la sélection des prestataires intervenant dans la conception et la mise en œuvre du système technique de comptage et de communication.

Quelles économies ?

Comment s'y prendre ?





Comment faire évoluer **une plateforme énergétique vers un système global de gestion de services ?**

Aujourd'hui, les plateformes numériques facilitent la gestion des consommations d'énergie et d'eau avec :

- Des actions en temps réel : mise en place d'alertes, lien direct avec le locataire, collecte d'information facilitée, simplification de l'échange d'information en interne : maîtrise d'ouvrage / gestion locative...
- Un caractère pédagogique permettant de communiquer facilement avec le locataire et ainsi de le sensibiliser aux économies d'eau et d'énergie.
- Un élément de preuve indispensable pour toute garantie de performance énergétique (CPE, BBC...) à travers le comptage.

Ces systèmes numériques de services ouvrent d'autres possibilités :

- L'optimisation des systèmes de gestion des consommations énergétiques en intégrant la production ENR ou l'effacement de pointe.
- La création de lien social entre locataires et d'interactions avec les services locaux (transport, météo...).
- L'amélioration de la Gestion de la Relation Client (du locataire vers l'organisme, de l'organisme vers le locataire, entre les équipes techniques).
- Le maintien à domicile des personnes âgées avec la mise en place de services de e-santé.
- La mise en place de systèmes de sécurité et la gestion des accès adaptés aux personnes à mobilité réduite.





HABITAT & TERRITOIRES CONSEIL UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIALISÉ AU SERVICE DES ACTEURS DE LA VILLE, DE L'HABITAT ET DU TERTIAIRE

■ **Une expérience diversifiée et reconnue en matière de réalisation de projets innovants** dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication, de la gestion de l'énergie, de la sensibilisation aux économies d'énergie : depuis plus de 10 ans, Habitat & Territoires Conseil est partenaire de nombreux projets de R&D financés par la Commission européenne auprès des bailleurs sociaux.

■ **Une expertise dans le domaine des installations thermiques, de leur exploitation, des suivis de contrats.** Un référencement auprès de la Commission européenne dans le suivi des

consommations et l'évaluation des économies d'énergie.

■ **Une expertise dans le domaine de la concertation et de l'audit des systèmes d'information** afin d'adapter au mieux le service à mettre en place.

■ **Une stratégie nationale pour un accompagnement local** : nos équipes interviennent sur l'ensemble du territoire à travers nos 12 implantations : Paris, Lille, Rennes, Nantes, Tours, Toulouse, Bordeaux, Lyon, Dijon, Nancy, Marseille, Nice.

Nous contacter

Cellule « Veille et Innovation »

nathalie.pilat@habitat-territoires.com

Tél : 01 40 75 70 24

remi.pontonnier@habitat-territoires.com

Tél : 04 91 13 31 76

jerome.bouillon@habitat-territoires.com

Tél : 05 56 69 49 93



Siège social

2, rue Lord Byron - 75008 Paris

Tél. : 01 40 75 78 40 - Fax : 01 45 62 90 40

**Retrouvez toutes nos prestations sur notre site internet
et abonnez-vous à notre newsletter sur www.habitat-territoires.com**