

Publié le 16 octobre 2019

## L'innovation pour améliorer la qualité de services aux locataires

Les Epl immobilières ne cessent d'innover pour améliorer la gestion de leur parc, développer de nouveaux services aux locataires et faire baisser le montant des charges locatives. Dans le cadre du Congrès des Epl de Strasbourg, un atelier était consacré à ces innovations qui apportent des solutions au profit des locataires comme des bailleurs.



En introduction, **Frédérique Calandra**, maire du 20<sup>e</sup> arrondissement de Paris, présidente de la RIVP et de la commission Logement de la FedEpl a tout d'abord rappelé les principaux atouts des Epl de logement social que sont leur agilité, leur souplesse et leur capacité à pouvoir intervenir dans plusieurs domaines. A titre d'exemple, la RIVP qui gère plus de 60 000 logements, développe depuis plusieurs années notamment des incubateurs d'entreprises, des lieux d'artisanat ou créatifs et des tiers-lieux suite à la réhabilitation de friches urbaines dans Paris.

**Alexandra Turnar**, adjointe au maire de Chambéry et présidente de Cristal Habitat a présenté le programme ambitieux d'un montant de 170 millions d'euros mis en place par cette Sem, qui vise à atteindre un DPE C à minima pour tous les logements de son parc. Les travaux réalisés visent ainsi à faire baisser de 15% les consommations d'énergie via notamment l'installation de panneau photovoltaïques. Elle a par ailleurs rappelé qu'une température de 19°C à l'intérieur des logements pouvait conduire à des ressentis trop froids pour les locataires, notamment les plus âgés, qui restent parfois chez eux toute la journée. L'objectif de ce programme de rénovation vise également à permettre aux locataires de pouvoir avoir un logement chauffé à 22° sans hausse globale des frais de chauffage, via des robinets thermostatiques, un télérelais qui comptabilise la consommation ainsi que des outils identifiant les immeubles éventuellement surchauffés.

**Alexandra Schalk-Petitot**, adjointe au maire de Tours et présidente de LIGERIS, nouvelle Sem de logement social issue de la fusion de la SEMIVIT avec LA TOURANGELLE IMMOBILIER, a rappelé qu'il était possible de diminuer les consommations grâce à l'emploi de matériaux adéquats dès la conception des immeubles. Les logements de LIGERIS vont bénéficier par ailleurs d'un raccordement à la nouvelle chaufferie à biomasse de l'agglomération. Elle insiste également sur la pédagogie et

l'accompagnement des locataires, en particulier en ce qui concerne la consommation d'eau ou l'utilisation des parties communes, tout en les responsabilisant davantage. Le changement de fournisseur d'énergie et la mise en place d'un dispositif numérique qui permet d'alerter à la fois le bailleur et les locataires via un Intranet permettent également à LIGERIS de mieux gérer le coût des charges.

Le maire du 9<sup>e</sup> arrondissement de Lyon et président de la SACVL, **Bernard Bochard**, a présenté cette Sem qui gère 9 000 logements, 300 commerces ainsi que des locaux d'activités et qui exerce par ailleurs la fonction de syndic de copropriété. Il a alerté sur le fait d'être attentif au coût du chauffage tout en soulignant que les locataires doivent être acteurs afin de baisser leurs charges. La commission de concertation ainsi que les amicales de locataires, qu'elles soient déclarées, rattachées à des associations nationales ou de simples groupes informels « *facilitent les relations avec les habitants et constituent une sorte de levier pour les questions d'économie d'énergie* ». Par ailleurs la SACVL rénove systématiquement chaque logement avant toute relocation dans l'objectif notamment de diminuer les consommations pour les faire passer de 240 kWh/m<sup>2</sup>/an à 150 kWh/m<sup>2</sup>/an en 2024. Cette Sem a aussi mis en place une application numérique permettant de surveiller les 4 500 capteurs installés dans les logements qui informent et régulent les consommations. Entre 2012 et 2016, les facturations relatives au chauffage ont diminué de 31 % passant de 2,84 millions par an à 2 millions d'euros par an. Une renégociation du contrat d'achat de l'énergie a été entreprise lorsque les prix étaient très bas et 8 000 huisseries ont été changées. Enfin sur 280 logements traités, la rénovation selon le label BBC Rénovation a permis de faire passer les consommations de chauffage de 300 à 80 kWh/m<sup>2</sup>/an.

**Frédérique Calandra** a indiqué que la RIVP a mis en place un comité d'innovation interne pour tester des nouveaux outils et expérimenter. La Sem a aussi signé un accord avec le CSTB dans le domaine de l'innovation et de la performance. Elle alerte également sur le choix des matériaux de construction et leur origine, des points qui ont été essentiels dans le choix par la ville du promoteur qui rénovera le quartier de la Porte de Montreuil. D'autre part, les ateliers d'auto-réhabilitation avec l'association Les Compagnons bâtisseurs ont permis à des locataires d'être accompagnés dans la rénovation de leur logement. La RIVP est aussi vigilante quant à l'amélioration de l'accueil des nouveaux entrants grâce à des actions de pédagogie pour l'utilisation des logements et des parties communes. Elle alerte également sur la conception des cuisines qui doivent dès le départ prendre en compte la gestion du tri. Enfin elle avertit l'auditoire sur l'anticipation des différentes évolutions de consommation ainsi que sur la vérification systématique de toute expérimentation.

La présidente de Cristal Habitat a présenté le logiciel qui a été développé spécifiquement pour gérer les fluides de son parc et pouvoir intégrer 10 000 factures afin d'obtenir pour chaque bâtiment une fiche de consommation ainsi que des alertes de sur ou sous-consommation via l'utilisation de l'intelligence artificielle. Cet outil permet un accompagnement et un dialogue avec les locataires sur les consommations d'eau, le chauffage ou l'électricité.

La SACVL a été lauréate du **Trophée des Epl 2019** dans la catégorie Ville de demain - Ville intelligente pour son projet de suppression de l'ensemble des états des lieux de sortie. Cette

démarche, fondé sur un pacte de confiance, permet de conforter de manière mutuellement profitable le lien social bailleur-locataire lors de la rupture de la relation contractuelle. Ainsi pendant toute la durée du préavis le locataire s'engage à :

- Recevoir un technicien pour une visite préalable.
- Laisser intervenir tout diagnostiqueur en site occupé.
- Laisser un commercial faire visiter le logement.
- Laisser un logement nettoyé et totalement vide.

Après deux ans d'utilisation, la suppression des états des lieux de sortie n'a pas augmenté le coût des travaux, la SACVL s'appuyant également sur une application qui permet aux techniciens et aux locataires de dialoguer ensemble.

Enfin, cet atelier s'est conclu sur un échange particulièrement intéressant portant sur les nouveaux usages des parkings ou des locaux inutilisés, dans lesquels peuvent être installés des fermes urbaines, de l'hydroponie voire des micro-brasseries artisanales comme celle de La Baleine dans le quartier Python-Duvernois du XXe arrondissement de Paris.