

Services au bâtiment



Habitat connecté



Solutions numériques pour l'habitat



Services de maintenance et d'entretien

Habitat connecté



- Schneider Electric
- tiko Services

Présentation

Deux types de solutions sont présentées :

- Une solution destinée aux bailleurs sociaux dans le cadre de l'habitat collectif, permettant la supervision des consommations d'énergie avec un accès aux données du suivi des flux d'énergie pour chaque logement et pour les parties communes.
- Une solution d'effacement électrique qui consiste à limiter la consommation électrique à un moment de forte tension sur le réseau, en décalant la mise en route du chauffage de quelques minutes.

Contexte

Les logements et bâtiments connectés doivent répondre à des priorités en matière de services car la performance ne dépend pas uniquement de la technique. Les services apportés par le logement et par le bâtiment lui-même, connectés et communicants, y contribuent également.

Pour répondre aux obligations de la RE 2020 (pilotage du chauffage, de la VMC et maîtrise des consommations énergétiques), à celles de l'exploitation/maintenance mais également aux aspects sociétaux (accompagnement des seniors), les organismes Hlm plébiscitent le bâtiment connecté.

Le logement connecté et communicant peut apporter de nombreux services à l'habitant comme des services liés :

- au confort tels que la gestion des fonctions comme la température, l'ouverture des volets roulants ou l'éclairage ;
- à la santé, au travers de la gestion de la qualité de l'air (CO₂, COV et hygrométrie) ;
- aux économies d'énergie avec la visualisation des consommations, les alertes de dépassement, les thermostats intelligents, l'optimisation des coûts avec le délestage de certains appareils... ;
- à la sécurité, avec la gestion des accès au logement, l'optimisation de la gestion des clés, les alertes sécurité et sûreté (fuite de gaz, détection de fuites d'eau, détection d'incendie) avec report vers des tiers (voisins, gardien d'immeuble, pompiers) ;
- au maintien à domicile pour l'appel à l'aide, la gestion du confort qui doit être adapté, la prévention des risques, la détection de comportements inhabituels et la limitation de l'isolement ;
- à l'usage, facilité au quotidien avec une interface dédiée dans le logement et sur le smartphone de l'habitant regroupant l'ensemble des fonctionnalités (énergie, confort, sécurité...).

Le bâtiment connecté et communicant peut lui aussi apporter différents services pour le bailleur, ses prestataires, le gardien mais également pour l'habitant. Il s'agit de services liés :

- à l'énergie : l'organisme Hlm peut contrôler des factures, apporter des réponses adaptées lors des travaux de rénovation, optimiser les consommations EnR/smart grid, permettant ainsi la réduction des charges pour les locataires ;
- à l'exploitation et à la maintenance : le bailleur et les prestataires de maintenance sont alertés des dysfonctionnements (fuites d'eau, problème de VMC, ascenseur...) ; un pré-diagnostic peut être mené à distance et il est possible de faire de la maintenance préventive ; le locataire peut également faire remonter une panne ou une anomalie et être informé de la résolution du problème ;
- à la sécurité et au contrôle d'accès : le locataire peut gérer à distance les accès à l'immeuble ; le bailleur et le gardien peuvent optimiser la gestion des clés, reporter vers des tiers en cas d'alerte et contrôler le passage des prestataires.

Et aussi :

- à la gestion des parkings : le bailleur peut suivre le taux d'utilisation des parkings (voiture, vélo et moto) et des équipements (bornes de recharges...) ; le locataire accède avec son smartphone à tous les parkings, est informé en temps réel et peut interagir avec les équipements et les services de mobilité (localisation, disponibilité, horaires...) ;
- à la vie au quotidien : le locataire peut recevoir des colis lors de son absence grâce aux boîtes aux lettres connectées, il peut consulter des informations relatives à l'immeuble et au quartier.

Ces nouveaux services permettent d'augmenter l'attractivité auprès des locataires. Les informations recueillies sont utiles pour informer les usagers mais également pour faire évoluer les outils et métiers des bailleurs.

Descriptif

Une des solutions proposées est conçue sur la base d'un réseau de communication IP, de communication sans fil et d'une box Internet donnant accès aux données suivantes :

- Suivi de la consommation d'électricité.
- Suivi de la consommation d'eau et de chauffage.
- Analyse et exploitation des données par bâtiment, par site et par circuit.
- Alertes en cas de consommation anormale ou de perte de connexion Internet.
- Contrôle des équipements des parties communes.
- Suivi de la consommation des bornes de chargement des véhicules électriques.
- Suivi de la production solaire photovoltaïque.

L'architecture du réseau permet de remonter l'ensemble des données concernant les consommations des logements et des communs vers le bailleur.

Cette solution est évolutive. Elle comporte différents niveaux de connectivité pour s'adapter à toutes les gammes de logements et dispose d'un écosystème interopérable avec les principales plateformes Smarthome du marché et avec de nombreux objets connectés. Dotée d'une interface ergonomique, elle est facile d'utilisation au quotidien. Elle est également sécurisée grâce à un cloud de dimension mondiale pour une protection des données maximale.

La seconde solution est l'effacement électrique.

Cette solution permet au moyen d'une technologie modulaire et flexible de connecter de nombreux équipements électriques des logements : chauffage direct, chauffe-eau, pompes à chaleur, panneaux solaires, batteries, prises électriques, etc., afin de créer des réseaux de stockage capables de réagir intelligemment aux fluctuations de la production et de la consommation électrique.

Grâce à cette flexibilité, les cycles des appareils de chauffage sont décalés très légèrement pour adapter la consommation à la production. Ce décalage est géré de façon très fine, avec des algorithmes et de l'intelligence artificielle des systèmes. Sur chaque appareil des boîtiers de contrôle communiquent via le courant porteur de ligne de la maison avec une passerelle connectée à une box Internet. L'installation se fait rapidement sans remplacement des appareils. Les habitants gagnent en contrôle et en confort tout en réduisant leur facture d'électricité.

Normalisation – Réglementation – Certification

Normalisation

Les composants du système doivent être conformes aux normes en vigueur les concernant.

Réglementation

Conformité RoHS

La directive 2011/65/UE a pour but de limiter l'utilisation de six substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques.

Réglementation thermique 2012 (RT 2012)

La RT 2012 concerne les bâtiments neufs construits depuis le 1^{er} janvier 2013.

Les constructeurs ont l'obligation de maîtriser les consommations énergétiques de leurs bâtiments avec une limite maximale à ne pas dépasser et de permettre aux occupants de pouvoir contrôler et améliorer leurs consommations d'énergie.

Les cinq usages pour le relevé d'information de l'énergie consommée dans le logement sont :

- le comptage de l'énergie consommée et facturée du chauffage,
- le comptage de l'énergie consommée et facturée d'un système de rafraîchissement (pour le logement équipé),
- le système de mesures pour évaluer l'énergie consommée et facturée pour la production d'eau chaude sanitaire,
- le calcul de l'ensemble des consommations d'électricité (appareils et accessoires reliés aux prises électriques),
- toutes les autres consommations qui ne sont pas prises en compte dans les postes précédents.

Réglementation environnementale 2020 (RE 2020)

La RE 2020, qui est entrée en application le 1^{er} janvier 2022, remplace la Réglementation thermique 2012 (RT 2012). Cette dernière est encore valable le temps de l'entrée en vigueur de la réglementation la plus récente. La RE 2020 va plus loin que la RT 2012 dans ses exigences et ses normes.

Certification

La certification NF atteste de la conformité des produits à des critères en matière de qualité et de sécurité. Elle est délivrée par un LCIE Bureau Veritas.

Critères de choix

Les produits ou systèmes proposés devaient bénéficier de la marque NF.

Il a été pris en compte aussi le degré d'innovation, le fait que les systèmes soient évolutifs et simples d'utilisation.

La notoriété des industriels dans la gestion électrique (moyenne tension, basse tension et énergie sécurisée) et dans celle des systèmes d'automatisme ainsi que leur collaboration avec une large communauté de partenaires, d'intégrateurs et de développeurs ont aussi été prises en compte.

Mise en œuvre

Les solutions sont techniquement simples à poser et à paramétrer pour les électriciens.

Garantie

Tous les appareillages bénéficient d'une garantie de deux ans.

Réglementation :

- Arrêté du 26 octobre 2010 relatif aux caractéristiques thermiques et aux exigences de performance énergétique des bâtiments nouveaux et des parties nouvelles de bâtiments, JO du 27 octobre 2010. (modifié)
- Directive 2008/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative aux déchets et abrogeant certaines directives, JOUE du 22 novembre 2008. (modifiée)
- Directive 2011/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques, JOUE du 1^{er} juillet 2011. (modifiée)
- Directive (UE) 2017/2102 du Parlement européen et du Conseil du 15 novembre 2017 modifiant la directive 2011/65/UE relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques, JOUE du 21 novembre 2017.

Norme(s) :

- NF C15-100 (COMPIL 5 juin 2015) : Installations électriques à basse tension – Version compilée de la norme NF C15-100 de décembre 2002, de sa mise à jour de juin 2005, de ses amendements A1 d'août 2008, A2 de novembre 2008, A3 de février 2010, A4 de mai 2013 et A5 de juin 2015, de ses rectificatifs d'octobre 2010 et de novembre 2012 et des fiches d'interprétation F11, F15, F17, F21 à F28. (norme d'application obligatoire)
- NF EN IEC 61000-6-1 (février 2019) : Compatibilité électromagnétique (CEM) - Partie 6-1 : normes génériques - Norme d'immunité pour les environnements résidentiels, commerciaux et de l'industrie légère.
- NF EN 61000-6-3 (mars 2007)/A1 (août 2011) : Compatibilité électromagnétique (CEM) – Partie 6-3 : normes génériques – Norme sur l'émission pour les environnements résidentiels, commerciaux et de l'industrie légère.
- NF EN IEC 61000-6-3 (mars 2021) : Compatibilité électromagnétique (CEM) - Partie 6-3 : normes génériques - Norme sur l'émission relative aux appareils utilisés dans les environnements résidentiels. (en vigueur à partir d'avril 2024)
- NF EN 61935-2 (juin 2018) : Spécification relative aux essais des câblages symétriques et coaxiaux des technologies de l'information – Partie 2 : cordons tels que spécifiés dans l'ISO/IEC 11801 et normes associées.
- UTE C 15-900 (mars 2006) : Installations électriques à basse tension – Guide pratique – Cohabitation entre réseaux de communication et d'énergie – Installation des réseaux de communication.

Remarque

La Directive européenne RoHS (*Restriction of hazardous substances in electrical and electronic equipment*) 2011/65/UE vise à limiter l'utilisation de six substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques, la directive (UE) 2017/2102 modifie le champ d'application de la directive de 2011.

Habitat connecté

Life Is On

Schneider
Electric

Schneider Electric

35 rue des Joseph Monier, 92506 Rueil-Malmaison

www.se.com/fr

RCS Nanterre 542 048 574

Mme Leila Bresson

Directrice marketing clientèles

01 41 29 70 00

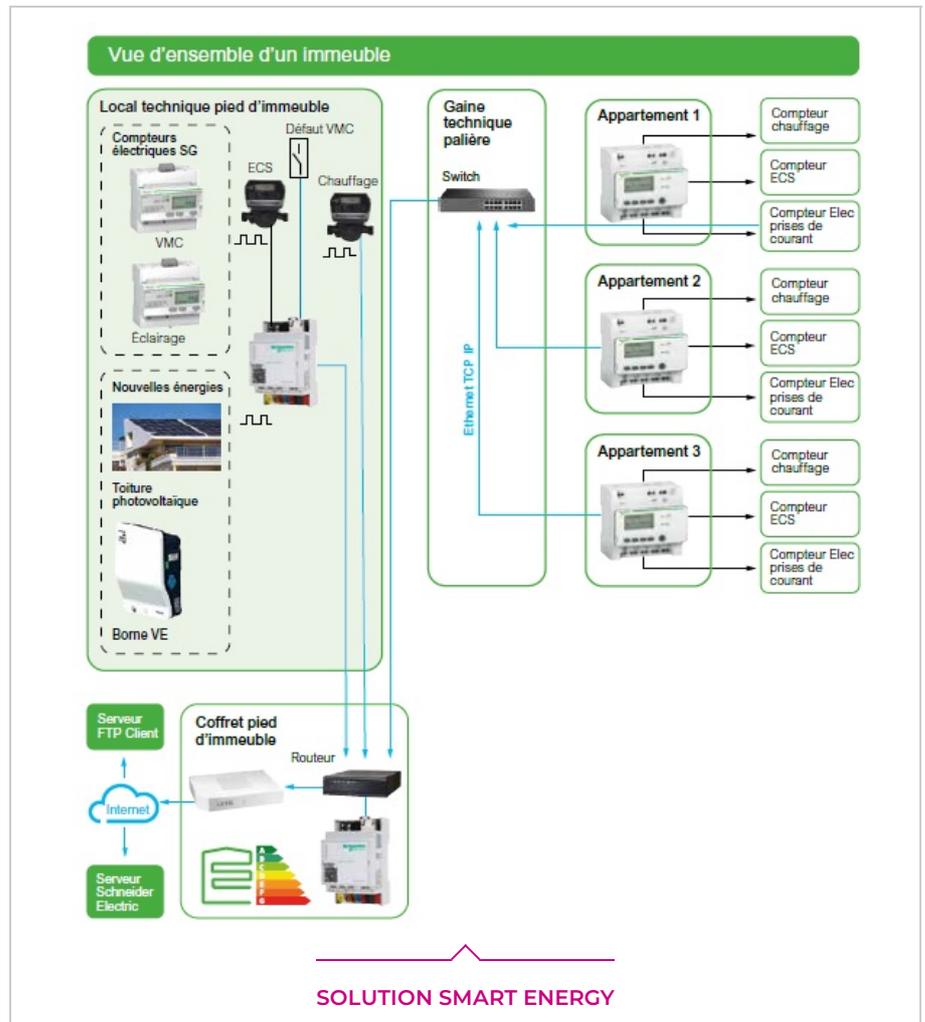
Leila.bresson@se.com

Solution pour le comptage des énergies Smart Energy

Principe de la solution

Solution pour des bâtiments avec un accès aux données des flux d'énergie pour chaque logement et pour les parties communes.

Un réseau Ethernet relie chacun des logements et des bâtiments d'un parc immobilier permettant la récupération des données énergétiques et l'envoi de ces données dans un cloud. Les données collectées sont transmises par une box ADSL au bailleur qui peut en réaliser l'analyse et la consolidation. Cette architecture peut être complétée en ajoutant des équipements pour la collecte des données des parties communes. Un suivi des consommations pour tous : les bailleurs sociaux ont la possibilité de suivre toutes les consommations des immeubles (logements et services généraux) et disposent des données énergétiques permettant une analyse fine par immeuble afin de travailler à la diminution des charges par exemple. C'est également un très bon outil pour sensibiliser les résidents sur le gaspillage énergétique. Les résidents ont la possibilité de suivre toutes leurs consommations multi-énergies en unité ou en euro ainsi que l'historique par date et usage, sur smartphone ou tablette via une application simple et ergonomique.





**Vidéo-portier
Urmet** Et /Ou **Smartphone,
tablette, ordinateur**

LE SUIVI DES CONSOMMATIONS DU LOGEMENT SUIVANT LES 5 USAGES :

- Chauffage.
- Refroidissement.
- Production d'eau chaude sanitaire.
- Réseau des prises électriques.
- Autres usages.



COFFRET ABONNÉS
Coffret connecté au réseau de l'immeuble.

Données récupérées

La solution Smart Energy pour l'habitat collectif permet aux bailleurs sociaux de récupérer les données suivantes :

- Suivi de la consommation d'électricité : Informations par année, mois, semaine, jour, heure et quart d'heure.
- Suivi de la consommation d'eau et de chauffage.
- Suivi des autres flux d'énergie utilisée récupérables en kWh, m³ et L.
- Indicateurs : Ratio de la consommation par m², consommation par typologie de bâtiment, données agrégées par programme, par bâtiment, par site, par circuit.
- Alertes : Notification en cas de consommation anormale ou de perte de connexion Internet.
- Contrôle des équipements des parties communes : Contrôle d'un équipement et planification de son démarrage ou arrêt à distance.
- Suivi de la consommation des bornes de chargement des véhicules électriques.
- Suivi de la production solaire photovoltaïque.



SOLUTIONS HABITAT CONNECTÉ

Remontée des informations de consommation par usage (ECS, prises, chauffage...) pour l'occupant (compatible avec PC, smartphone et tablette) et pour le bailleur via le réseau d'immeuble.

Bénéfices de la solution

En phase de conception

- Un fournisseur unique : Un seul contact pour l'ensemble des tableaux électriques et pour la solution d'acquisition de données.
- Une expertise : 100 années d'expérience pour un accompagnement de la phase de design jusqu'à la livraison finale du projet.

En phase d'installation

- Des systèmes pouvant être connectés sans complexité pour les électriciens.
- Des systèmes de communication pré-intégrés et préconfigurés.
- Une mise en service rapide.

En phase d'exploitation

- Des données facilement disponibles via des web services.
- Une connectivité étendue, en lien avec le réseau interne du bâtiment. Cette solution intègre aussi une gamme complète d'auxiliaires et d'accessoires tels que le module 4G, le CPL ou le WiFi.
- Une intégration possible dans un système SmartHome via l'application.

Produits utilisés

Équipements dans le tableau de chaque logement

- Compteur d'énergie des usages électriques Wiser EM5 (Réf. EER39000) : Il collecte les données mesurées dans le tableau électrique et affiche les informations à l'occupant en local ou à distance via l'application Wiser accessible en installant le module de connexion IP.
- Module de connexion IP Wiser Energy (Réf. IP EER31800) : Il permet d'accéder à distance aux consommations, à la programmation des équipements et aux alertes depuis un PC, smartphone ou tablette.

Équipements dans TGBT des parties communes

- Capteur d'énergie électrique radio-fréquence : Power-Tag (Réf. A9MEM1562).
- Switch Ethernet : ConneXium switch (Réf. TCSESU083FN0).

Informations générales

- Activité : Schneider Electric est le spécialiste mondial de la gestion et de l'automatisation de l'énergie.
- Lieux de production : Principaux sites en Europe.
- Garantie : 2 ans pour les composants.

Effacement électrique



 tiko Services SAS
 37-39, avenue Ledru Rollin, 75570 Paris Cedex 12
 tiko.energy/fr/bailleurs
 RCS Paris 532 374 634
 Mme Ann Goossens
 ann.goossens@tiko.energy
 contact.fr@tiko.energy

Une entreprise du groupe ENGIE

tiko Services, filiale du groupe Engie, est une société spécialisée dans le développement de solutions permettant aux particuliers d'optimiser leur installation électrique afin de réaliser des économies d'énergie, d'augmenter leur confort et de participer à la transition énergétique. Avec les appareils développés par des équipes d'ingénieurs, tiko connecte des appareils d'ancienne génération à l'Internet, les rendant contrôlables à distance et sans travaux. Elle opère également l'un des plus grands réseaux de stockage d'énergie en Europe, permettant de réagir intelligemment aux fluctuations induites par les énergies renouvelables et ainsi de garantir une part croissante dans l'approvisionnement en électricité.

Solution d'effacement des consommations d'électricité

Solution pour économiser énergie et CO₂, sans travaux

Installer des radiateurs connectés implique des travaux, des coûts, une empreinte CO₂ élevée (fabrication des radiateurs, acheminement depuis leur lieu de production, recyclage des anciens radiateurs).

La solution tiko permet, en rénovation, de transformer les anciens radiateurs en radiateurs connectés et de faire de réelles économies :

- Jusqu'à 35% (selon l'étude du cabinet Pouget) et 320 kg de CO₂/an d'économie sur la consommation d'énergie.
- 400 kg de CO₂ et 3000 € économisés en moyenne par rapport au remplacement du système de chauffage.

Des radiateurs programmables à distance, sans les changer : la fin des compromis entre confort et économies d'énergie

-  Jusqu'à 35% d'économies d'énergie.
-  Participation à la **transition énergétique** grâce à la **modulation** et à l'**effacement**.
-  Programmation **pièce par pièce** et à **distance** des radiateurs électriques grâce à l'application gratuite tiko.
-  Suivi des consommations **en temps réel**.
-  Installation par des **professionnels spécialement formés** par tiko pour installer la solution.

Bénéfices pour les bailleurs

- Gain en pouvoir d'achat des locataires.
- Récupération des CEE.
- Réduction des émissions de CO₂.
- Contribution à la transition énergétique.

Bénéfices pour les locataires

- Amélioration du confort quotidien.
- Réduction de la facture d'électricité.
- Participation à la transition énergétique.
- Réduction de l'empreinte carbone.

Effacement de consommation électrique

Le réseau électrique exige plus de stabilisation en hiver lors des pics de consommation, tiko permet de participer à cet effort de stabilisation.

La solution tiko aide à réduire l'empreinte carbone de la France en favorisant l'intégration des énergies renouvelables et en limitant l'utilisation de moyen de production d'électricité carbonée.

Un effacement local peut être mis en place pour réduire les pics de consommation d'un bâtiment et baisser sa puissance souscrite pour faire des économies financières.

Solution technique tiko

Contrôle du chauffage électrique

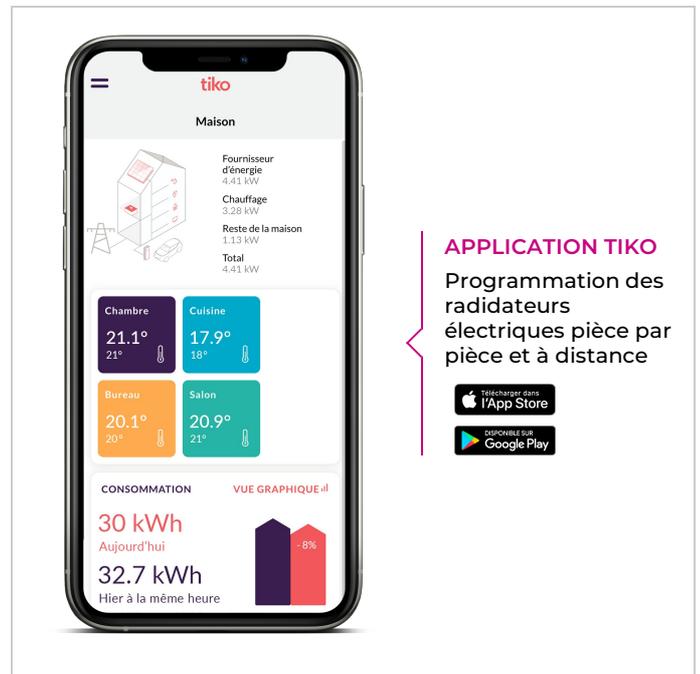
Chaque radiateur électrique est équipé d'un module de pilotage, et un capteur de température est placé dans chaque pièce. Ils communiquent avec le module communicant connecté à la plateforme tiko.

La température de chaque pièce peut alors être contrôlée au degré près à distance avec l'application. Le système se basant sur la température mesurée par les capteurs est plus efficace et plus précis que le contrôle interne des radiateurs.

Fonctionnement du système et application

L'application à disposition du locataire permet de créer des programmes de chauffage personnalisés pour chaque pièce en choisissant les températures sur des plages de 15 minutes minimum. Il est aussi possible de modifier la température d'une pièce ponctuellement d'un simple geste en utilisant un des modes prédéfinis pour le logement entier.

L'application permet de visualiser la température de chaque pièce et la consommation de chaque chauffage.



Produits utilisés

Un matériel innovant pour rendre les radiateurs intelligents en les connectant à la plateforme tiko.

Modules de pilotage : D-Box 1016

Ils sont installés sur les radiateurs électriques (compatibles avec tous les types de radiateurs) et permettent de les contrôler à distance grâce à l'application. Ils suivent la température de consigne choisie dans celle-ci et mesurent la consommation.

Caractéristiques techniques

- Reliés aux radiateurs par des fils électriques.
- Fixés aux murs avec nanotape ou vis, facilement remplaçables avec leur design en 2 parties.
- Mesure : Puissance (précision à 1 W).
- Alimentation : Réseau électrique du logement.
- Connectivité : Courant Porteur Ligne (CPL).
- Dimensions : 160 x 125 x 42 mm.
- Température de fonctionnement : -10°C à 55°C.



Module communicant : M-Box NG4E

Il est branché sur une prise électrique du logement près de la box Internet du client et est connecté à celle-ci avec un câble Ethernet. Il communique avec les modules de pilotage via CPL et avec les capteurs de température via radio. Il sert de passerelle entre les équipements et la plateforme tiko.

Caractéristiques techniques

- Branché sur une prise électrique, il est relié à la box Internet par un câble Ethernet.
- Alimentation : Réseau électrique du logement (100-240 V, 50-60 Hz, < 0,5 A).
- Connectivité : CPLs, 10/100 Mb Ethernet, radio (ISM, 868 MHz).
- Dimensions : 127 x 127 x 43 mm.
- Température de fonctionnement : 0°C à 40°C.



Capteurs de température et d'humidité : SENSOR SENSE-3

Ils mesurent la température et l'humidité ambiantes de chacune des pièces connectées.

Ces informations sont affichées sur les écrans.

Caractéristiques techniques

- Posés dans les pièces ou accrochés aux murs avec leurs supports.
- Mesure : Température de 0°C à 60°C ± 0,5°C et résolution de 0,1°C, humidité de 0 à 99% rH ± 3,5% rH et résolution de 1% rH.
- Alimentation : 2 x AAA Alcaline / Lithium.
- Connectivité : Radio (ISM, 868 MHz).
- Dimensions : 76 x 76 x 34 mm.
- Température de fonctionnement : - 20°C à 50°C.



Informations générales

- Garantie :
 - 2 ans pour le matériel.
 - à vie pour les applications web et smartphone.
- Conformité et éligibilité : Solution conforme à la norme 12098-5, les CEE peuvent être valorisés par le valorisateur de son choix.
- Agrément RTE : Pré-certifiée par RTE au cours de l'hiver 2019-2020.

Solutions numériques pour l'habitat

■ Efficacy

Présentation

Les solutions numériques présentées sont celles proposées par un prestataire implanté auprès de nombreux organismes Hlm.

Les organismes Hlm sont conscients des exigences des locataires en matière de communication numérique.

Tous les nouveaux usages du numérique dans la relation client doivent faire partie de la qualité de service du bailleur social.

L'Union sociale pour l'habitat (Ush) encourage, dans le cadre d'un plan d'action numérique, les initiatives des organismes Hlm au niveau des plans d'actions développés par les fédérations d'organismes ou d'actions conduites par le club Habsis, en particulier.

Les services numériques

Le bailleur doit mettre en place un socle numérique de base pour ses collaborateurs avant de développer des services numériques destinés aux locataires.

Ce socle numérique est constitué des éléments suivants :

- accès de tous les collaborateurs aux **outils informatiques et à Internet**,
- messagerie électronique pour communiquer **en interne et avec les locataires**,
- accès de tous les collaborateurs aux **documents utiles** pour le locataire,
- accès de tous les collaborateurs aux **informations utiles** pour le locataire.

Ensuite, des services aux locataires peuvent être mis en place :

- **des services qui facilitent les démarches** (accéder à ses documents utiles instantanément, consulter son compte locataire et payer en ligne, réaliser ses démarches administratives en ligne, profiter d'un parcours client simplifié grâce à un même niveau d'information de tous les interlocuteurs),
- **des services qui facilitent le traitement des réclamations** (saisir en ligne sa réclamation technique, obtenir des informations sur le traitement de sa demande auprès des collaborateurs, pouvoir suivre soi-même l'avancement de sa demande, se mettre directement en contact avec l'entreprise, traiter les anomalies techniques sans demande du locataire),
- **des services qui simplifient la communication avec le bailleur**, via des comptes sur les réseaux sociaux grand public ou par des canaux d'information spécifiques (blog, etc.),
- **des services nouveaux en lien avec le logement**, notamment dans une perspective d'économie d'énergie.

Les solutions numériques présentées

La solution numérique présentée est une plateforme digitale de gestion de la relation client (GRC) ou selon l'expression anglaise de Customer Relationship Management (CRM).

Cette plateforme digitale est disponible dans les différents modes d'exploitation, en tant que service sur le « cloud » (mode SaaS), sous licence et installée sur le système informatique de l'utilisateur (mode On-Premise) ou par abonnement et également hébergée par l'utilisateur.

Cette plateforme collaborative est adaptative et évolutive et répond aux problématiques métiers des organismes Hlm.

La solution présente de grandes capacités de configuration, propose des fonctionnalités étendues et permet l'intégration de nombreuses applications du marché.

Solution CRM & marketing automation



	Efficy
	19, rue des Plantes, 75014 Paris
	www.efficy.com/fr/
	RCS Paris 420 688 400
	06 26 04 30 62

Aux côtés des bailleurs sociaux depuis 2005

Efficy est un éditeur de CRM et ses logiciels sont destinés à renforcer, dans la durée, la qualité des relations avec les locataires, les partenaires et les clients. Efficy propose des solutions efficaces, faciles à utiliser et très flexibles, capables de s'adapter aux besoins des bailleurs sociaux.

Les solutions permettent de centraliser les données, de décloisonner les services, d'optimiser la gestion des biens immobiliers, de développer le service client et de personnaliser les campagnes de communication (emailing, SMSing, publipostage...).

Solution CRM personnalisable adaptée à la gestion de l'habitat social

Principales fonctionnalités

- Suivi des opportunités
- Gestion documentaire
- Gestion du parc immobilier
- Campagnes marketing
- Facturation
- Vue client 360°
- Reporting
- Gestion du Service Client
- Historisation des échanges
- Segmentation
- Modèles de documents
- Marketing automation
- Formulaires web
- Organisation d'événements
- E-signature

Caractéristiques

Conformité RGPD

- Gestion des consentements.
- Purge et anonymisation de données en quelques clics.
- Règles de contrôle automatique de la qualité et de la fraîcheur des données locataires.
- Hébergement des données en Europe.

SaaS / On-premise / Souscription

Trois modes d'exploitation de la solution :

- **SaaS :**
L'offre Efficy cloud se présente sous forme d'abonnement. Elle donne les accès à l'application, à l'hébergement, à la maintenance corrective et aux montées de version sur les infrastructures Constellation/Efficy.
- **On-premise :**
Il s'agit de l'achat des licences. Les applications sont installées sur les infrastructures des bailleurs sociaux.
- **Souscription :**
Les applications sont gérées sous forme d'abonnement et elles sont installées sur les infrastructures des organismes Hlm.



Synchronisation bidirectionnelle des agendas

La synchronisation des agendas permet de créer des tâches de rendez-vous indifféremment dans le CRM ou dans les agendas Microsoft Outlook et Google Agenda.

Intégration à Microsoft Word et Excel

L'intégration permet de créer des modèles de publipostage au format Word en intégrant des champs provenant du CRM Efficacy pour personnaliser automatiquement les courriers.

Elle permet de générer automatiquement des tableaux de bord professionnels au format Excel depuis le CRM Efficacy et de les partager avec les collaborateurs et partenaires économiques.

Gestion des droits d'accès

L'administrateur dispose d'un ensemble d'outils de paramétrage (gestion des utilisateurs, des droits, des équipes...) avec pour chaque donnée, un niveau de sécurité adapté.

Solution mobile (smartphone, tablette)

- Mise à jour des informations en temps réel.
- Accès aux données en mode connecté ou déconnecté.
- Des fonctionnalités dédiées à la mobilité :
 - Consultation d'informations sur le locataire et sur ses demandes.
 - Scan d'une carte de visite pour acquérir les données et les importer dans le CRM.
 - Consultation et modification de l'agenda.
 - Utilisation de la fonction de dictée vocale pour les comptes rendus de visites.

Tarification

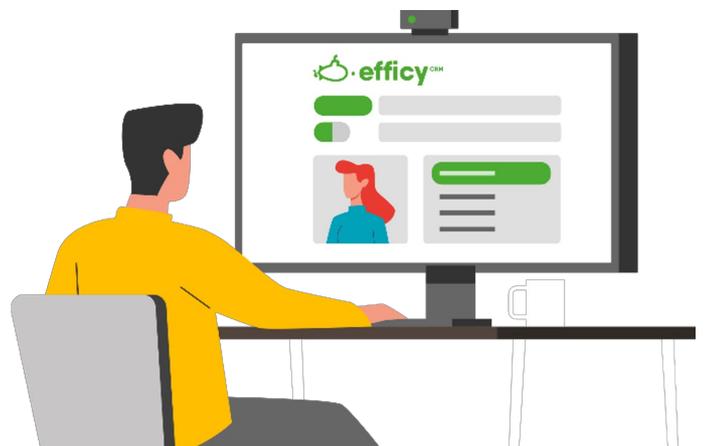
Efficacy Corporate

Une solution tout compris, avec maintenance et mises à jour (y compris pour les développements spécifiques) :

- Stockage illimité.
- Connexion efficace (API, Import/export).
- Assistance en temps réel.
- Support par e-mail et par téléphone.
- Extranet.
- Base de connaissances.

Références Hlm

- L'Union sociale pour l'habitat
- 1001 Vies Habitat
- Erigère
- Espacil Habitat
- Habitat 77
- Habitat du Nord
- Le Foyer Rémois
- Logiest
- Néotoa
- OPAC de l'Oise
- OPAC de la Saône et Loire
- Partélios Groupe



Pour en savoir plus

Découvrir toute l'offre Efficacy sur le site internet :
<https://www.efficacy.com/fr/>

Demander une démo gratuite

Services de maintenance et d'entretien



■ Engie Home Services

Présentation

Dans le cadre de cette démarche de sélection, un prestataire de service a été retenu pour des offres de maintenance, d'installation et de dépannage des systèmes de chauffage et de climatisation adaptées aux besoins des locataires.

Les prestations présentées concernent :

- Le chauffage : chaudière ; pompe à chaleur air/eau, air/air et eau/eau ; chaufferie ; chauffe-eau solaire.
- L'eau chaude sanitaire : chauffe-eau thermodynamique, chauffe-bain, énergies renouvelables (chauffe-eau solaire).
- Les équipements pour la qualité de l'air intérieur : ventilation mécanique contrôlée (VMC) connectée simple flux, double flux et ventilation mécanique contrôlée gaz.
- Les équipements pour la qualité de l'eau : adoucisseur, désembouage, traitement des eaux sanitaire et de chauffage.

Les prestations

Le prestataire sélectionné propose aux bailleurs l'offre de services suivante :

- **L'entretien** garantissant ainsi la sérénité, le confort et la sécurité des locataires.
- **Le dépannage** sur tous les équipements défectueux thermiques présents dans les logements des locataires.
- **Le remplacement** des équipements défectueux, énergivores ou non conformes.
- **La rénovation énergétique** en assurant les travaux et/ou guidant le lancement des travaux.
- **La maintenance multitechnique et multiservice.**
- **Les aides et financements (CEE).**

Les équipes techniques

Le prestataire retenu dispose d'un réseau important d'agences et d'antennes réparties sur tout le territoire. La proximité des équipes permet de bénéficier d'un service personnalisé avec un accueil téléphonique disponible 24 heures sur 24.

Pour optimiser la planification de rendez-vous techniques et sécuriser la relation client, ce prestataire met à disposition différents canaux de communication permettant de faciliter les échanges au quotidien.

La formation

Ce prestataire de services a son propre centre de formation. Les formations sont qualifiantes et répondent aux besoins spécifiques des métiers en matière de sécurité, de qualité et de technicité.

Certification

Pour garantir la qualité de leurs services et être retenues par la Sélection, les sociétés doivent être certifiées :

- **Qualicert** : Une certification attestant d'une qualité de service garantie et constante, d'un contrôle régulier de cette qualité de service et d'un suivi de satisfaction client par des enquêtes de satisfaction régulières.

Pour les diverses activités techniques du bâtiment, les sociétés doivent être certifiées :

- **Qualibat** : Une certification et une qualification pour les entreprises qui exercent une activité dans le domaine de la construction.
- « Professionnel du gaz » (PG) : Une certification et une qualification pour les installateurs d'équipements alimentés au gaz naturel ou au gaz propane.
- **Qualisav** : Une qualification professionnelle pour les entreprises de maintenance et de service après-vente en chauffage gaz et multiservice.

Elles doivent également pouvoir présenter une attestation de capacité permettant d'intervenir sur les fluides frigorigènes, impliquant une organisation adaptée pour respecter les obligations réglementaires, une dotation en outillage spécifique et des intervenants répondant aux exigences d'aptitude définies dans la réglementation

Spécificités

Ce prestataire a mis en place les actions suivantes :

- Un suivi de sa consommation énergétique et de ses émissions de gaz à effet de serre avec :
 - bilan « Gaz à effet de serre » (GES),
 - rapport environnemental annuel,
 - audit énergétique.
- La conduite d'actions pour réduire la consommation des ressources et l'émission des rejets de sa société.
- Actions liées à l'énergie :
 - Travail sur les émissions de GES de sa flotte de véhicules : Des actions de formation sont menées auprès des nouveaux embauchés pour qu'ils adoptent une conduite automobile sûre et économique. Le choix des véhicules est opéré en fonction de plusieurs critères dont la consommation de carburant. Les véhicules sont remplacés avant l'atteinte de 170 000 km.
 - Développement des visioconférences pour réduire le nombre de déplacements.
- Actions liées aux déchets :
 - Organisation du tri dans les agences avec mise à disposition d'emballages homologués, transport et dépôt des déchets dans des centres agréés pour leur traitement et leur valorisation.
 - Gestion administrative et réglementaire globale.

Ce prestataire dispose également d'un atelier de rénovation de pièces de chaudières.

Concernant les produits chimiques, ce prestataire a une démarche visant à en limiter l'utilisation et à privilégier les produits à faible impact sur la santé.

Des actions sont également conduites pour favoriser l'utilisation de produits écolabellisés (papeterie NF Environnement, etc.).

Maintenance des installations thermiques



	Engie Home Services
	1, place Samuel de Champlain, 92400 Paris-La Défense
	www.engie-homeservices.fr
	RCS Nanterre B 301 340 584
	M. Soheil Kachani
	Directeur national des marchés collectifs
	01 85 57 55 06
	Soheil.kachani@engie.fr

efficacité • précision • proximité • écoute • expertise • conseil • compétence

Engie Home Services, filiale du groupe Engie, propose aux bailleurs sociaux des prestations d'entretien et de dépannage des systèmes individuels de chauffage et de climatisation quelle que soit l'énergie utilisée.

Domaines d'activité

Maintenance

La maintenance recouvre l'entretien des installations et le dépannage des appareils (chaudières, VMC, pompes à chaleur, etc.).

Rénovation

La rénovation concerne principalement le remplacement d'anciennes chaudières par des équipements à très haute performance énergétique (chaudière gaz à condensation ou pompe à chaleur).

Engie Home Services accompagne les bailleurs dans toutes les démarches administratives liées aux aides financières et valorisation des CEE, grâce à des équipes d'experts dédiés intégrés.

Accompagnement global

- Engie Home Services accompagne les organismes Hlm en les conseillant sur l'ensemble de leurs installations de chauffage/ VMC et en leur proposant un ensemble de produits ou services complémentaires en matière de régulation (thermostat), de sécurité (détecteurs de fumée, de monoxyde de carbone, etc.), de confort, etc.
- Engie Home Services est également présent sur les énergies nouvelles et renouvelables (ENR).
- L'entreprise intervient aussi sur les systèmes de chauffage collectif.

Sécurité, confort, économies d'énergie : des experts aux côtés du bailleur

MAINTENANCE DES INSTALLATIONS THERMIQUES

Des collaborateurs qualifiés pour entretenir, dépanner ou remplacer les appareils de chauffage et de climatisation. Répondre aux besoins des professionnels en proposant des solutions spécifiques et sur mesure.

- Espace pro en ligne
- VMC connectées
- Installation DAACO*
- Pompe à chaleur
- Valorisation des CEE

ENGIE
Home Services

*Détecteur de monoxyde de carbone

Spécificités

Proximité

Une réactivité maximale grâce au réseau de plus de 200 agences et antennes réparties sur toute la France : il y a une agence à 30 minutes de chaque client.

Écoute et conseil

- Conseil sur le choix des appareils, le financement, les économies d'énergie, l'entretien, etc.
- Mise en place d'un outil de mesure de la satisfaction du locataire présentant quatre intérêts majeurs pour le bailleur (un locataire écouté, des relations sereines et transparentes, une réaction immédiate en cas de réclamation, une gestion harmonieuse des groupes immobiliers) :
 - plus de 2 millions d'enquêtes envoyées chaque année,
 - plus de 87% des clients satisfaits du service rendu.
- Création de « L'école de la relation client et du conseil » en 2016 pour former les équipes à une qualité de services irréprochable.

Expertise

- Chaque agence est composée de techniciens, de conseillers clientèle, de chefs d'équipe et d'un responsable d'agence, formés régulièrement aux évolutions technologiques et réglementaires pour répondre aux attentes des clients. L'École de la relation client et du conseil (ERC) créée à cet effet a produit 50 000 heures de formation pour former 3 740 collaborateurs aux bonnes pratiques afin de mieux conseiller le client au quotidien.
- Mise à disposition d'un outil ergonomique et performant, dédié aux professionnels, « L'Espace pro », fournissant une vision globale et synthétique du patrimoine et des informations détaillées concernant le suivi des interventions et la maintenance prédictive des équipements.

Sécurité et qualité

- La sécurité est un pilier des savoir-faire d'Engie Home Services. L'entreprise dispose d'un réseau d'animateurs Sécurité partout en France, avec des missions d'information et de sensibilisation, ainsi que d'un programme de formation continue spécifique pour maintenir un niveau de sécurité maximal aux techniciens.
- La mise en place, depuis février 2020, de l'opération « DAACO à prix coûtant » a permis d'équiper les logements et ainsi garantir la sécurité des locataires.
- La démarche qualité d'Engie Home Services est certifiée Qualicert.
Cette certification, attribuée par l'organisme certificateur indépendant SGS ICS, garantit des prestations de service de qualité, un contrôle régulier de cette qualité et un suivi de la satisfaction des clients.

Partenariat entre l'Union sociale pour l'habitat et Engie

Depuis ce partenariat, signé en juillet 2015, Engie Home Services continue d'accompagner les organismes Hlm dans leurs projets à travers trois axes :

1. **Accompagnement des organismes dans l'évolution des pratiques professionnelles** : suivi de la performance énergétique et environnementale des logements, maintenance des systèmes individuels de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire (ECS), diagnostics immobiliers, veille réglementaire, etc.
2. **Contribution à la solvabilisation des locataires par la maîtrise des charges** : accompagnement et conseil aux occupants, lutte contre la précarité énergétique et mise en œuvre du « Tarif spécial Solidarité ».
3. **Développement de l'innovation** : intégration de l'habitat social dans la ville de demain, nouvelles approches des usages de l'énergie, contrats globaux, production décentralisée d'énergie renouvelable, mobilité et autopartage social, etc.

Démarche RSE

Engie Home Services mène des actions en interne à l'entreprise en matière de réduction des rejets et de la consommation des ressources :

- Action sur la flotte de véhicules (test de véhicules électriques).
- Actions liées aux déchets et à leur recyclage (tri, utilisation d'emballages homologués, transport des déchets dans des centres agréés pour leur valorisation, etc.).
- Limitation de l'usage des produits chimiques.
- Développement de l'usage de produits écolabellisés (papeterie certifiée NF Environnement, produits biosourcés certifiés PEFC ou FSC, etc.).
- Des solutions d'éco-efficacité visant à réduire la consommation d'énergie sont proposées aux clients (chaudières à condensation, thermostats, pompes à chaleur...).
- Engie Home Services fait de la sensibilisation aux économies d'énergie une de ses priorités.

Informations générales

Engie Home Services, c'est :

- Plus de 200 sites de proximité.
- 4 800 collaborateurs.
- 600 conseillers clientèle.
- 8 centres de formation agréés.
- 14 000 interventions par jour.
- Près de 2 millions de logements entretenus chaque année.