

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.