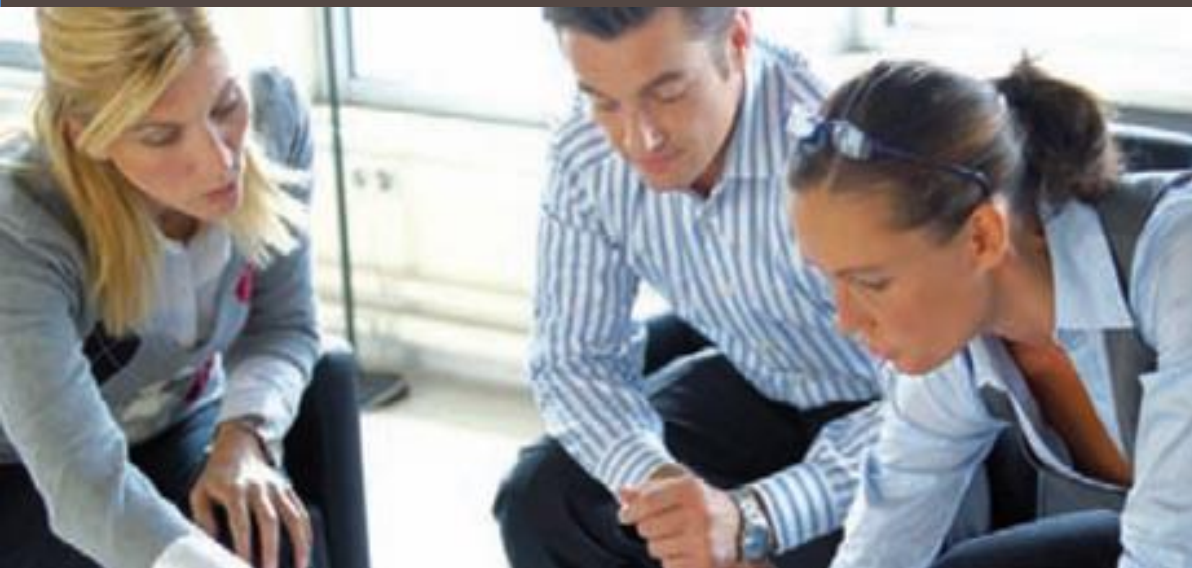


La vi(ll)e en commun



GROUPE   
OPIEVOY

## Réussir la prise en main du BBC

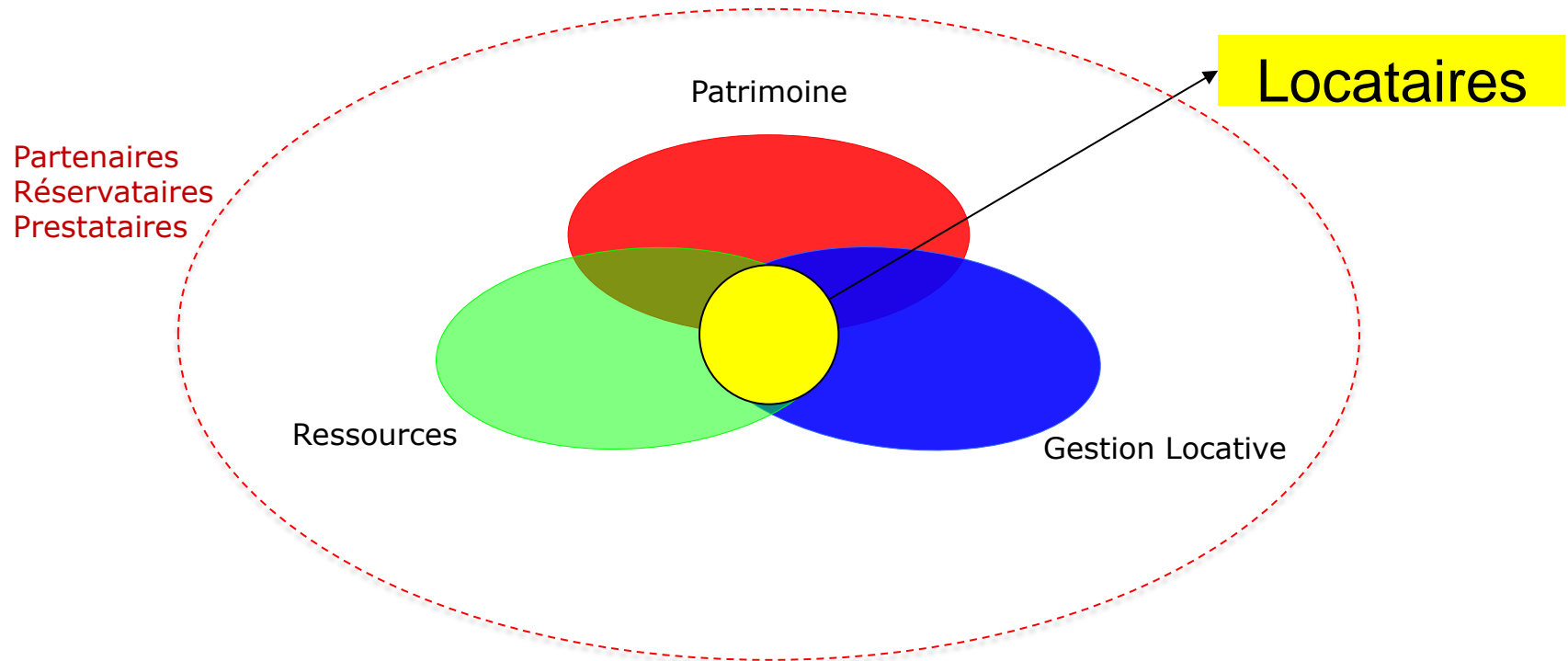
*Marseille, le 22 novembre 2013*

# Quelle pistes pour transformer le BBC en succès ?

1. **Présentation synthétique de la démarche et des mises en situation**
2. **Etat des lieux / perception du BBC aujourd'hui ?**
3. **Quels sont nos critères pour définir une prise en main réussie ?**
4. **Quels sont les freins à une bonne prise en main ? Quels sont les facteurs clés de succès ?**
5. **Pistes d'actions pour réussir la prise en main de logements BBC ?**

# L'accompagnement pour la maîtrise des charges en BBC ou Passif

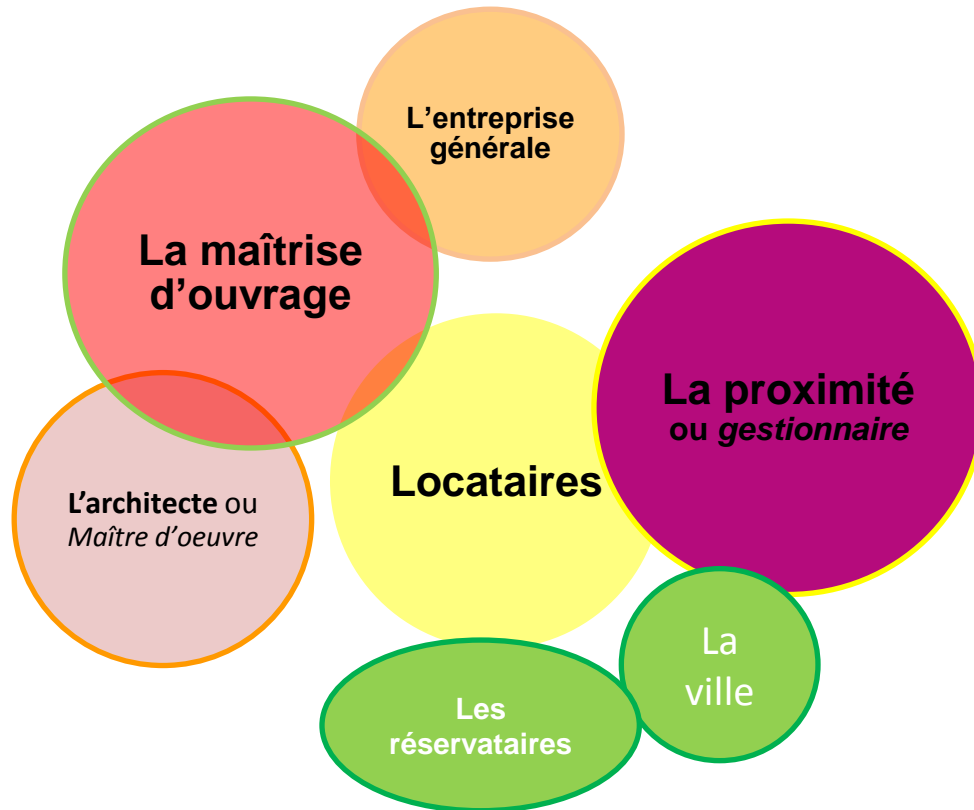
Ce projet élaboré en associant nos parties prenantes internes et externes, s'inscrit dans la démarche de **R**esponsabilité **S**ociétale de l'**O**PIEVOY



# Mobiliser « autour » des locataires

## Une solution :

Réaliser une **coproduction** de qualité avec les parties prenantes internes et externes



Un moyen :  
**REUNIR** les parties prenantes en amont, puis autour des locataires

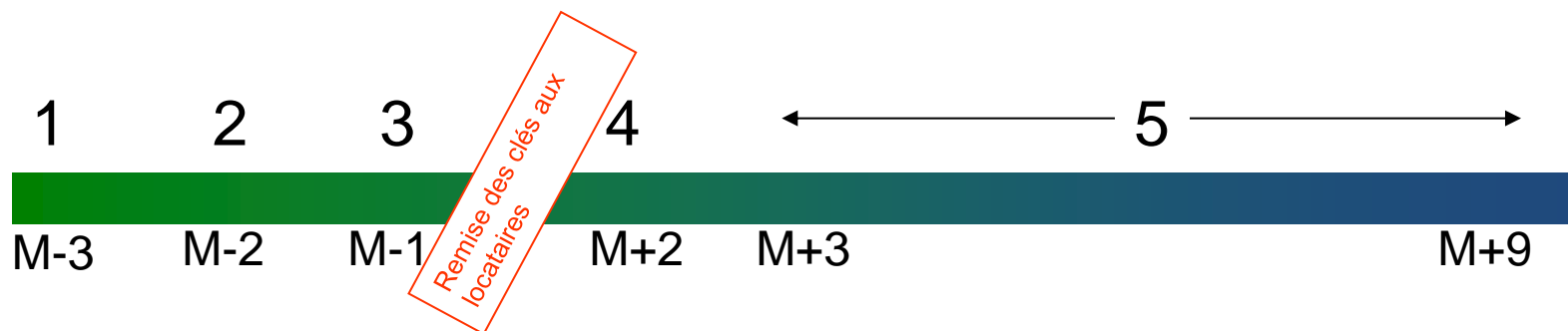
# Une coproduction dans la durée

## 2 objectifs

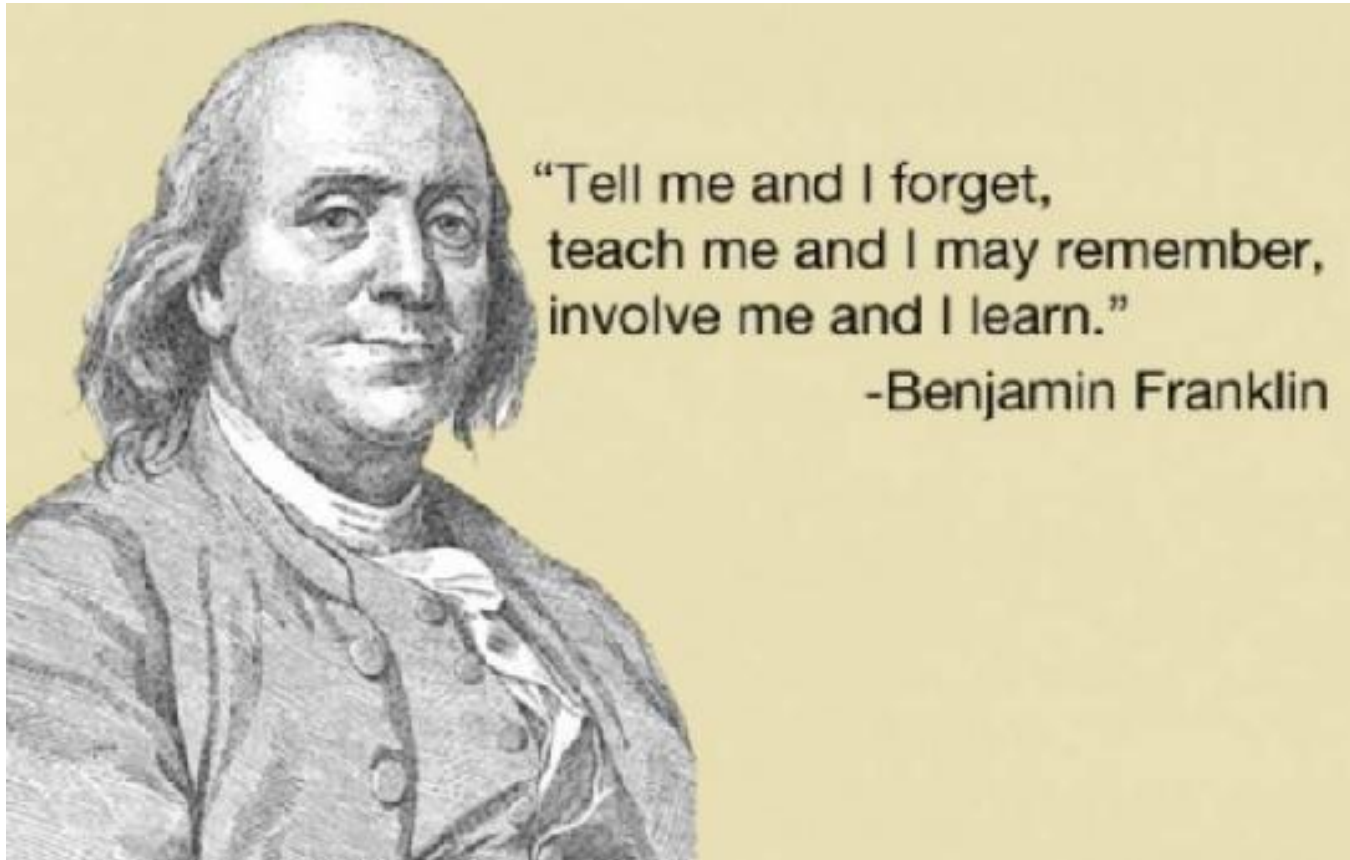
- | Réussir l'accompagnement des locataires
- | Optimiser la gestion des logements

## 5 étapes :

1. Les réservataires + l'architecte
2. Tous les acteurs internes + l'entreprise de travaux et/ou l'architecte
3. Les collaborateurs de l'Agence
4. Une équipe interne + les locataires + la ville
5. Les locataires + le coach énergétique avec l'Agence



# Impliquer pour ancrer la démarche...



# Mise en situation

*Quelques  
points de repère*



# La facture d'électricité aujourd'hui



**Combien d'électricité consommez-vous sur l'année?**

**Quel est le prix du kwh d'électricité ?**

**Quelle est votre facture annuelle d'électricité ?**



# La facture d'électricité aujourd'hui



- Combien d'électricité consomme en moyenne sur un an ce logement pour l'électroménager et l'éclairage :
  - A : ~ 150 kWh    **B : ~ 2 500 kWh**    C : ~ 11 000 kWh    D : ~ 32 000 kWh
- Prix du kWh d'électricité :
  - A : ~ 1 cts/kWh    B : ~ 5 cts/kWh    **C : ~ 10 cts/kWh**    D : ~ 50 cts/kWh
- La facture annuelle moyenne d'électricité pour l'électroménager et l'éclairage (hors abonnement)
  - A : ~ 15 €    **B : ~ 250 €**    C : ~ 320 €    D : ~ 550 €

1

2

3

4








1500 kWh/an









2000 kWh/an

2500 kWh/an

3300 kWh/an

# Consommation électrique - Repères

En immeuble (pas de chauffe-eau électrique) - kWh par an				
				
<b>Appartement :</b> Sans cuisinière électrique, ni lave-linge/sèche-linge	1100	1350	1650	2050
	1350	1700	2100	2650
	1300	1650	2100	2700
	1550	2000	2550	3300

En immeuble avec chauffe-eau électrique - kWh par an				
				
<b>Appartement :</b> Sans cuisinière électrique, ni lave-linge/sèche-linge	2100	3350	4650	6050
	2350	3700	5100	6700
	2300	3650	5100	6700
	2550	4000	5550	7300

# La facture de gaz aujourd'hui



## Consommation moyenne d'énergie sur an pour le chauffage d'un appartement de 66 m2 :

A : ~ 1 000 kWh

B : ~ 5 000 kWh

C : ~ 10 000 kWh

D : ~ 50 000 kWh

## Prix du kWh de gaz :

A : ~ 1 cts/kWh

B : ~ 5 cts/kWh

C : ~ 10 cts/kWh

D : ~ 50 cts/kWh

## La facture annuelle moyenne de gaz pour le chauffage d'un appartement de 66 m2 (hors abonnement)

A : ~ 50 €

B : ~ 100 €

C : ~ 500 €

D : ~ 2000 €

# La facture d'eau aujourd'hui

## Exemple d'un logement de 4 personnes (2 adultes et 2 enfants)

### I Consommation annuelle d'eau froide ?

A : ~ 10 m<sup>3</sup>      B : ~ 50m<sup>3</sup>      C : ~ 100 m<sup>3</sup>      D : ~ 150 m<sup>3</sup>      E : ~ 200 m<sup>3</sup>

### I Consommation annuelle d'eau froide ?

A : ~ 10 m<sup>3</sup>      B : ~ 50m<sup>3</sup>      C : ~ 100 m<sup>3</sup>      D : ~ 150 m<sup>3</sup>      E : ~ 200 m<sup>3</sup>

### I Prix du m<sup>3</sup> d'eau froide :

A : ~ 0,5 €/m<sup>3</sup>      B : ~ 1,3 €/m<sup>3</sup>      C : ~ 3,2 €/m<sup>3</sup>      D : ~ 7,4 €/m<sup>3</sup>      E : ~ 11,8 €/m<sup>3</sup>

### I Prix du m<sup>3</sup> d'eau chaude :

A : ~ 0,5 €/m<sup>3</sup>      B : ~ 1,3 €/m<sup>3</sup>      C : ~ 3,2 €/m<sup>3</sup>      D : ~ 7,4 €/m<sup>3</sup>      E : ~ 11,8 €/m<sup>3</sup>

1

40 m<sup>3</sup> EF et 20 m<sup>3</sup> ECS

4

100 m<sup>3</sup> EF et 50 m<sup>3</sup> ECS

# Un formidable gisement d'économies

Pour faire face aux effets de l'augmentation des prix du gaz et de l'électricité



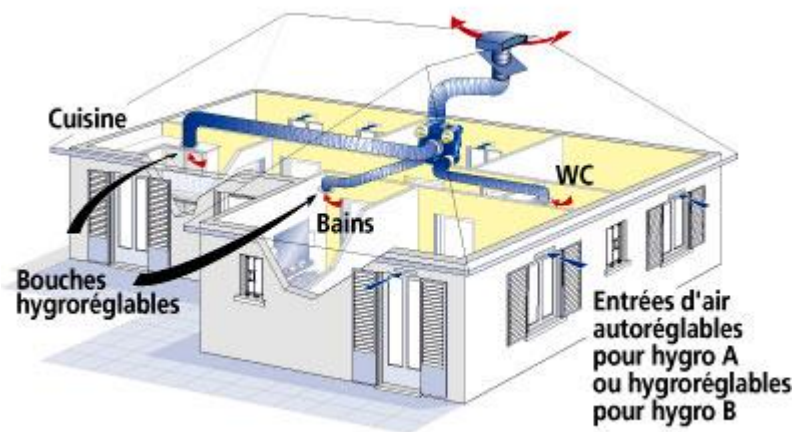
*Gaz : + 83% depuis 2005*  
*Electricité : +17% depuis 2005*  
*Fortes augmentations attendues*



# La haute performance énergétique

**Investir pour limiter l'impact de  
la flambée des prix de l'énergie  
et protéger l'environnement**

# Des changements importants dans la conception du logement



**Ventilation :**  
VMC hygroréglable, voire double flux,

**Isolation et étanchéité :** renforcées

**Chauffage :**  
Géothermie ... ECS solaire ...

# Des opportunités et des risques

**Economies d'énergie**

**Confort d'hiver**

**Qualité de l'air intérieur**

**Confort d'été**





# Une nécessaire adaptation des pratiques

## Exemples de bonnes pratiques

### Ce que je vais faire :

- Informer mon fournisseur d'énergie du Label BBC de mon logement afin d'adapter vos premières factures sur consommations estimées
- ouvrir les fenêtres 5 à 10 minutes maximum par jour en période de froid afin de conserver les performances de la construction.
- Baisser le robinet thermostatique des radiateurs la nuit ou lorsque je m'absente plusieurs jours
- fermer mes volets en journée en cas de forte chaleur
- dépoussiérer les radiateurs et les têtes thermostatiques au moins une fois par an
- laver les bouches d'extraction de ma VMC à l'eau savonneuse dans les pièces humides (cuisine, salle de bain, WC) 1 fois par mois
- privilégier l'électroménager de classe A ou A+ car il consomme moins d'énergie
- éteindre les veilles des appareils Hi-Fi, TV, lecteur DVD...par exemple avec une multiprise munie d'un interrupteur
- utiliser des ampoules basse consommation
- privilégier une douche plutôt qu'un bain
- faire tourner le lave-vaisselle et le lave-linge uniquement quand ils sont pleins
- utiliser uniquement des chevilles molly (maximum 3 cm) par clipsage pour toute fixation sur les murs donnant sur l'extérieur
- laisser l'accès à mon logement aux entreprises mandatées par l'Opievoy pour la maintenance des équipements
- .....

### Ce que je NE vais PAS faire :

- Ne pas boucher les entrées d'air du système de VMC ni les bouches d'extraction
- Ne pas percer à plus de 3 cm les murs donnant sur l'extérieur afin de respecter et de conserver les performances de la construction.
- Ne pas percer les plafonds afin de respecter et de conserver les performances de la construction.
- Ne pas couvrir les radiateurs de linge mouillé
- Ne pas aérer plus de 10 minutes mon logement l'hiver...

# Un accompagnement individualisé

*Une démarche progressive sur 1 an*

## VOLONTARIAT et PERSONNALISATION

- | Un diagnostic et des repères financiers
- | Des objectifs
- | Un choix de « bonnes pratiques » à mettre en œuvre
- | Des ajustements après vérification des gains obtenus

## ACCOMPAGNEMENT TELEPHONIQUE DU LOCATAIRE + SYNTHESE AU BAILLEUR

# La haute performance énergétique

## Une nécessaire collaboration des locataires



*Au service de l'objectif commun*

# Les obligations légales du bailleur

## RT 2012 – Article 23

*Précisions apportées  
par la fiche d'application  
du 30 mai 2013*



# Perception du BBC

## - Par les acteurs internes :

### - Direction générale:

#### - Neuf BBC:

- Obligation réglementaire et contrainte financière (-)
- Maîtrise de l'impayé /solvabilité locataire (+)
- Opportunité de communication (+?)

#### - Réhabilitation BBC: Est-ce rentable? (-?)

### - Gestion locative:

- La démarche BBC est subie, faute de vision commune et d'information (-)
- Peur de l'inconnu, besoin d'assistance (-)
- Argument de valorisation pour capter le locataire (+)
- Produit technique (+/-)

### - Patrimoine (Construction et Maintenance)

- Intéressant pour les techniciens, allant jusqu'à la montée en compétences
- Recueil d'informations importantes pour la prise en maintenance des équipements
- Découverte des solutions exotiques nouvelles, difficiles à intégrer aux marchés d'exploitation-maintenance
- Besoin accru d'organiser des REX rapides entre gestion et exploitation

## - Par les locataires :

- Satisfaction globale
- Problème du confort d'été
- Mise en lumière de l'impact du comportement dans les charges individualisées
- Mise en évidence de la complexité de changer les comportements dans les logements réhabilités (individualisation des compteurs rarement prévue)

# Critères d'appréciation d'une prise en main réussie

## - Critères d'appréciation pour les acteurs internes :

### - Direction générale:

- 100% des logements attribués
- Maitrise des charges et des coûts (locataires + exploitation)
- 100% des locataires satisfaits
- Synergie réussie lors des transferts de dossiers (patrimoine => gestion)
- Impayés faibles

### - Gestion locative: Idem DG +

- Respect du bâti (parties communes et logements)
- Taux de rotation faible
- Peu de réclamations
- Besoins de maintenance faibles

### - Patrimoine (Construction et Maintenance)

- Atteinte des objectifs théoriques de consommation d'énergie
- Peu de réserves à la réception et pendant l'APA. Peu de réclamations techniques
- Des retours d'expériences riches
- Témoignages de satisfaction des équipes de gestion
- Prestataires d'exploitation-maintenance en capacité de gérer le patrimoine

## - Critères d'appréciation pour les locataires :

- Confort thermique et acoustique
- Maitrise des consommations / charges
- Relations avec le voisinage (bruits, odeurs,...)
- Facilité et liberté relative quant à l'utilisation du logement (ouverture des fenêtres, par ex)

# Freins et facteurs clés de succès

## - Principaux freins:

- Trop de technologies mal maîtrisées / déboires techniques / fragilité ou inexploitabilité des solutions déployées
- Coûts (mise en œuvre et accompagnement)
- Efficacité de la transversalité entre patrimoine et gestion
- Participation et mobilisation des locataires, au départ et dans la durée

## - Citez 3 principaux facteurs clés de succès

- Maîtrise des processus
- Création d'un effet de groupe au niveau des équipes, grâce aux ateliers transversaux
- Implication des CDSU très en amont, en mode projet (inscrits aux plans d'actions)
- Impliquer les potentiels partenaires externes (ADEME, EDF, GDF,...) pour la sensibilisation des locataires
- Accompagnement dans la durée des personnels et des locataires, en neuf et en réhabilitation (gros enjeu / turnover)

# Pistes de progrès

## Quelques idées en synthèse et en attendant vos nouvelles propositions:

- Concevoir des logements performants moins sensibles au comportement des locataires
- Etre très vigilants quant à la maintenabilité des choix techniques
- Mobiliser et coordonner très en amont la gérance, l'exploitant et le Maître d'œuvre
- Adapter les procédures et intégrer les relations avec les parties prenantes externes
- Intégrer les éléments de changement dans nos métiers pour réussir le passage à l'échelle industrielle (turnover des équipes et des locataires)
- Systématiser les REX et les capitaliser dans nos différents cahiers des charges (conception, exploitation, communication, formation,...)
- Faire monter en compétences les équipes progressivement et « ensemble »



# Impliquer pour ancrer la démarche...

