LE FOYER REMOIS
Groupe GLOBAL HABITAT

L'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements

Dijon // jeudi 17 novembre 2016

1/ Présentation du Foyer Rémois.

Présentation du Foyer Rémois.

Les chiffres clefs.

- 103 ans.
- 18 055 logements en pleine propriété dont 617 classés au patrimoine mondial de l'UNESCO (cité-jardin du Chemin Vert).
- 109M€ de chiffre d'affaires.
- 40M€ d'investissement.
- 293 collaborateurs.
- 34 884 clients.
- 2 210 nouveaux entrants.
- 75 ventes HLM.
- 127 logements neufs livrés.
- 1er opérateur du 5ème ANRU national (PRU 1).
- 1 quartier ANRU labellisé Ecoquartier.

2/ Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Le contexte.

Dés 2009, Le Foyer Rémois a engagé en parallèle la requalification urbaine de deux quartiers ANRU.

Afin de répondre aux enjeux, Le Foyer Rémois a souhaité inscrire ses opérations dans une procédure de dialogue compétitif en inscrivant 4 objectifs performantiels:

- L'amélioration des performances énergétiques des bâtiments à réhabiliter.
- L'engagement fort pour l'emploi.
- L'organisation optimale du chantier.
- L'accompagnement individualisé des locataires tout au long du processus de réhabilitation.

Le Foyer Rémois s'est associé à l'association la Maison de l'Enfance pour l'accompagner dans la mise en place et la réalisation des dispositifs d'accompagnement des locataires.

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

La Maison de l'Enfance.

- Association reconnue d'utilité publique depuis 1923.
- L'association a été créée pour loger les familles nombreuses au sein de la cité-jardin du Chemin Vert et pour assurer le suivi sanitaire des femmes enceintes puis des enfants en bas âge dans ce quartier.

- Elle organise aujourd'hui pour les locataires des organismes logeurs rémois de multiples animations citoyennes dans les quartiers, et réalise des missions d'ingénierie sociale (ex: Mous relogements).

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Action n°1: l'accompagnement des locataires avant/pendant les travaux.

Objectifs :

- Présenter les actions mises en place dans le cadre de l'ANRU.
- Permettre l'accomplissement des travaux dans de bonnes conditions.
- Respecter la qualité de vie résidentielle des locataires.

Actions:

- Organisation de rencontres collectives et individuelles durant la période du chantier.
- Mise en place d'action de médiation.

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Action n°2: la création d'un guide « Bienvenue dans votre nouveau quartier ».

Objectifs :

- Rappeler les travaux réalisés.
- Indiquer les actions clefs à suivre pour réduire les consommations d'énergie et maintenir le confort dans le logements.

Action:

- Distribution du guide lors de la réception des travaux.

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Action n°3: l'ouverture d'un éco-appartement en janvier 2014.

Objectifs :

- Présenter les nouveaux équipements présents dans le logement suite aux travaux de réhabilitation.
- Sensibiliser les locataires sur la question des économie d'énergie et sur l'adoption des bons gestes.

Actions:

- Liées à la gestion de l'eau, de l'électricité et des déchets.
- Organisation d'ateliers pédagogiques: création de meubles en cartons, détournement d'objets…

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Action n°4: le suivi individuel des consommations pour 10 familles fléchées en précarité énergétique.

Contexte:

- Dans le cadre de sa mission d'accompagnement des habitants, la Maison de l'Enfance avait pour responsabilité de sensibiliser les locataires repérés comme fragiles.

- Elle a pour cela animé en 2014/2015 un dispositif mis en place par EDF permettant de suivre les consommations d'énergie de 10 familles sur le quartier Croix-Rouge // Pays de France.

Objectifs:

- Lutter contre la précarité énergétique.
- Lutter contre les impayés.
- Mieux maitriser les consommations d'énergie.

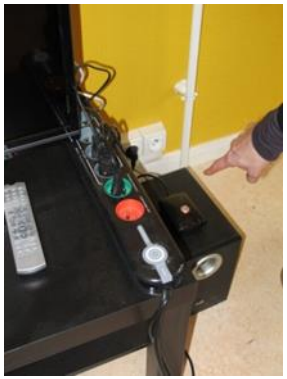
Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Partenariat:

- **EDF** fournit les «Kit énergie solidarité ».
- **AG2R la mondiale** finance une partie de l'ingénierie et une partie du mobilier de l'éco-appartement.
- **Le Foyer Rémois** finance une partie de l'ingénierie et met à disposition l'éco-appartement à titre gracieux.
- **La Maison de l'Enfance** pilote et anime l'action.

Coût de l'action: 42 k€

- **EDF:** 2 k€.
- **AG2R la mondiale:** 5 k€.
- **Le Foyer Rémois:** 35 k€.



Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Constitution de l'échantillon:

- L'échantillon a été basé sur des locataires du Foyer Rémois ayant souscrit un contrat à EDF et sociétaires de l'AG2R la mondiale.

Méthodologie:

- Organisation d'une **réunion de lancement** de l'action avec les partenaires (locataires, EDF, AG2R, la Maison de l'Enfance) afin de présenter le dispositif aux familles et leur transmettre d'un «Kit énergie solidarité ».
- Organisation d'une **visite de l'éco-appartement** avec chaque famille.
- Mise en place d'une **analyse mensuelle des consommations** suite à la transmission par les familles de leur relevé de compteur (avec comparaison du prévisionnel et du réalisé).
- Organisation d'une **réunion intermédiaire** et d'une **réunion bilan** avec les partenaires.

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

Bilan de l'action:

- Une baisse moyenne de 16% des consommations d'électricité.

ANNEE N-1		ANNEE KES		GAIN		
kWh	€	kWh	€	kWh	€	%
27854	4 558 €	23346	3 842 €	-4508	-716 €	-16%

- Une sensibilisation des familles aux bons gestes en leur démontrant l'impact direct sur les charges (et sur leur pouvoir d'achat).
- Une mobilisation continue des locataires.
- Une démarche partenariale forte et dynamique.
- Un positionnement du bailleur comme comme acteur du territoire offrant des services.

Actions d'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements.

La continuité de l'action en 2016:

Les familles ont conservé le kit et poursuivent leur suivi de consommation par le biais du site internet du fournisseur d'énergie.

Le Foyer Rémois poursuit ses actions pour lutter contre la précarité énergétique avec, par exemple, la **mise en place d'une action axée sur les consommations d'eau:**

- 500 familles fléchées (famille ayant des régulations de charges liées à l'eau > 300 €).
- 500 courriers envoyés / 10 retours / 5 visites de l'éco-appartement.
- Partenariat: Le Foyer Rémois / Reims Métropole - Ville de Reims / association Femme Relais 51.

L'accompagnement des habitants aux bons usages de leur logement et de leurs équipements

Jeudi 17 novembre 2016

LE FOYER RÉMOIS
Groupe GLOBAL HABITAT

Siège social Le Foyer Rémois
8 rue Lanson – CS 10029
51722 REIMS Cedex
Tél. 03 26 84 46 46
contact@foyer-remois.fr
www.foyer-remois.fr