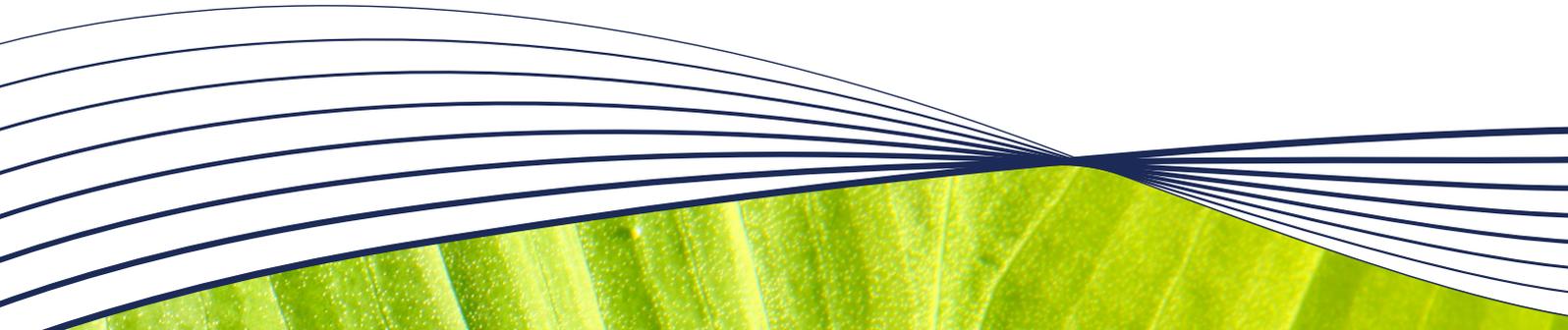


# **ista**



**DES LOGEMENTS  
éco-responsables  
& intelligents**



DOSSIER DE PRESSE 2017

## Sommaire

<b>1</b>	<b>ISTA, LE PARTENAIRE DE L'HABITAT COLLECTIF INTELLIGENT</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>« FAIRE FAIRE DES ÉCONOMIES » : LA VOCATION D'ISTA DANS LE DOMAINE DES CHARGES IMMOBILIÈRES</b>	<b>5</b>
	A. LE POIDS DES CHARGES D'EAU ET D'ÉNERGIE SUR LE BUDGET DES MÉNAGES	5
	B. L'ENGAGEMENT D'ISTA POUR RÉDUIRE LES FACTURES D'EAU	6
	• 1 <sup>er</sup> levier : le comptage, l'individualisation & l'adoption des éco-gestes	6
	• 2 <sup>e</sup> levier : la télérelève et les compteurs intelligents	7
	C. L'ENGAGEMENT D'ISTA POUR RÉDUIRE LES FACTURES DE CHAUFFAGE	9
	• 1 <sup>er</sup> levier : le comptage, l'individualisation & l'adoption des éco-gestes	9
	• 2 <sup>e</sup> levier : les répartiteurs de chauffage intelligents	11
	• 3 <sup>e</sup> levier : la sonde de température	11
	D. L'ALLIANCE DU « SMART » ET DU SERVICE	11
<b>3</b>	<b>ISTA, ENTREPRISE RESPONSABLE</b>	<b>12</b>
	A. L'EXIGENCE D'ISTA EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE	12
	B. ISTA RECONNU TOP EMPLOYER	12



## Présentation d'Ista, LE PARTENAIRE DE L'HABITAT COLLECTIF INTELLIGENT

L'un des plus grands défis de notre époque est l'utilisation responsable et rationnelle des ressources naturelles telles que l'énergie et l'eau. Pour faire face à ces exigences environnementales, le secteur du bâtiment se repense et prend à son tour le virage du numérique. Alors qu'il utilise à lui-seul plus de 40% de la consommation énergétique française et environ 68 millions de tonnes d'équivalent pétrole, le bâtiment connaît actuellement de profondes mutations sous une double impulsion : l'exigence des occupants et l'innovation des entreprises. **Les bâtiments intelligents doivent désormais répondre à l'équation suivante : comment allier réduction des charges et confort des occupants ?**

**Leader des services visant à améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, ista propose des solutions durables pour économiser les ressources dans l'habitat collectif.**

Le bâtiment intelligent se définit avant tout comme un bâtiment à haute efficacité énergétique. Dans ce sens, ista contribue de manière significative à l'utilisation responsable de l'eau et de l'énergie. Fourniture et installation de compteurs, décompte et analyse des données énergétiques : ista assure un ensemble de services qui permet le pilotage et la maîtrise des consommations dans les immeubles collectifs de façon durable.

L'offre de services d'ista comprend le comptage et l'individualisation des charges d'eau et de chauffage, mais également des solutions de télédiagnostic : alerte des fuites d'eau à distance et intervention immédiate, détection de fumée en cas d'incendie, mesure des températures dans les logements. Elle s'adresse aux gestionnaires (bailleurs sociaux et syndicats), aux copropriétaires et aux locataires.

**Partout dans le monde, les produits et services ista assurent la transparence des consommations d'eau et d'énergie dans l'habitat collectif. Cette transparence est le principal levier comportemental de la transition énergétique : elle permet à chacun de maîtriser et d'adapter ses habitudes de consommation. Le citoyen devient consom'acteur et participe, par son implication individuelle, à réduire les émissions de gaz à effet de serre du bâtiment tout entier.**

Le contrôle des consommations est rendu possible par la politique R&D d'ista et le savoir-faire, sur le terrain, de ses techniciens salariés.

**Alliant innovation technologique, digital et service de proximité, ista anticipe les fonctionnalités du logement de demain qui visent à simplifier la vie de l'utilisateur, améliorer son confort et faciliter sa gestion de l'énergie.**

## ISTA GROUPE

**4 775 collaborateurs** 

UNE PRÉSENCE dans **25 pays**  et **12 millions de logements** 

**2 domaines d'intervention historique :**  
LA CONSOMMATION D'EAU ET DE CHAUFFAGE

 **UN CHIFFRE D'AFFAIRES de 781 millions d'euros**

---

## ISTA FRANCE

**700 collaborateurs** 

**6 millions d'utilisateurs**

 **4.5 millions de compteurs déployés**  
DONT 600 000 DITS « INTELLIGENTS »

**600 bailleurs sociaux**  
ET 6 000 SYNDICS DE COPROPRIÉTÉ PARTENAIRES

**50% de parts**   
DE MARCHÉ DU COMPTAGE

 **95 millions d'euros**  
de CHIFFRE D'AFFAIRES



## “ Faire faire des économies ” : LA VOCATION D'ISTA DANS LE DOMAINE DE L'EAU ET DU CHAUFFAGE

### A. LE POIDS DES CHARGES D'EAU ET D'ÉNERGIE SUR LE BUDGET DES MÉNAGES

**Dans un immeuble, l'eau représente en moyenne 30 % des charges.** La consommation d'eau froide et d'eau chaude par logement est d'environ 120 m<sup>3</sup> par an, soit une facture annuelle moyenne de 800 euros. **La moindre anomalie, comme une fuite non-détectée, peut coûter jusqu'à 660 euros par an.** Le ministère de l'Ecologie estime ainsi qu'en France, 15 à 25 % de l'eau potable consommée dans un immeuble est perdue suite à des anomalies de consommation, soit 64 millions d'euros d'eau gaspillés.

Parallèlement à ce constat, les charges de chauffage pèsent lourdement sur le budget des ménages. **En effet, au cours des quinze dernières années, le coût de l'énergie n'a cessé de grimper** - le prix du fioul a augmenté de plus de 136 %, celui du gaz de plus de 82 % - et cette progression va se poursuivre : l'ADEME a ainsi prévu une hausse d'environ 5 % par an jusqu'en 2020. Le secteur du bâtiment, responsable de 23 % des émissions de CO<sub>2</sub>, est le plus énergivore. Un des principaux objectifs de la loi relative à la Transition énergétique est d'agir ensemble pour diviser notre consommation énergétique de 20% d'ici 2030. **Plus tôt les dispositifs de répartition et de régulation de chauffage seront mis en place, plus vite chaque occupant réalisera des économies : l'énergie la moins chère reste toujours celle qui n'est pas consommée.**

La prestation d'ista s'inscrit pleinement dans cet objectif et s'adresse aussi bien aux gestionnaires soucieux d'optimiser les charges d'un patrimoine bien géré, qu'aux résidents qu'ils soient propriétaires ou locataires. **L'entreprise propose des solutions simples et un accompagnement personnalisé et de proximité permettant à chacun de mieux maîtriser sa consommation énergétique.**

**Concrètement, ista fabrique et installe des instruments de mesure capables de répartir les consommations d'eau et d'énergie dans les logements d'un immeuble collectif.** Cette répartition, peu onéreuse (45 euros par an et par logement) et rapide à mettre en place, est génératrice de pouvoir d'achat dès la première année à hauteur moyenne de 190 euros par logement concernant le chauffage. Il en va de même pour l'eau avec 120 euros d'économie en moyenne. En effet, grâce aux outils de télérelève ista, les pics anormaux de consommation ou les fuites d'eau peuvent être détectées et traitées rapidement.

## B. L'ENGAGEMENT D'ISTA POUR RÉDUIRE LES FACTURES D'EAU

### 1<sup>er</sup> LEVIER : LE COMPTAGE, L'INDIVIDUALISATION & L'ADOPTION DES ÉCO-GESTES

**Le comptage individuel des consommations en logement collectif a été rendu obligatoire en 1974 pour l'eau chaude dans le cadre des économies d'énergie.** L'impact économique et écologique, aussi bien pour l'utilisateur que la collectivité, ont été évidents dès la mise en place des compteurs. L'individualisation a donc été rapidement étendue à la répartition de l'eau froide.

En effet, après l'installation des compteurs, on constate des chutes spectaculaires de consommation. Plus mobilisés, les utilisateurs passent plus vite à l'action lorsque leurs efforts de consommateur responsable sont récompensés !

Il existe deux types de compteurs : le compteur général utilisé par le distributeur d'eau pour facturer l'eau livrée à l'abonné (en logement collectif, l'abonné est l'immeuble dans son ensemble, la facture est donc envoyée au gestionnaire) et le compteur divisionnaire installé dans chaque logement, qui permet de répartir sur chaque occupant, selon sa consommation, l'eau facturée collectivement avec le compteur général.

**Réparer une fuite, acheter des appareils électroménagers économes, mettre en place des régulateurs de débit, raccourcir la durée des douches : l'habitant de l'immeuble collectif est d'autant plus motivé à adopter un comportement responsable lorsqu'il bénéficie en priorité des économies qu'il génère.**

### QUELS SONT LES ÉCO-GESTES À ADOPTER POUR MIEUX CONSOMMER ?

- 1 **Surveillez le réseau**
- 2 **DANS LES PARTIES COMMUNES : réparer rapidement les fuites**
- 3 **DANS LE LOGEMENT : faire entretenir ses robinetteries au moins une fois par an**
- 4 **Prendre une douche plutôt qu'un bain** 
- 5 **Équiper les robinets d'éco-mousseurs qui permettent de diminuer le débit de l'eau, soit la quantité d'eau sortant des robinets, jusqu'à 50%**
- 6 **Entretien des joints et les canalisations de son logement pour éviter tout risque de fuite d'eau**
- 7 **Utiliser un lave-vaisselle et non l'eau courante** 
- 8 **Choisissez des équipements électroménagers de classe A ou B**
- 9 **Réparer rapidement les fuites sur les chasses d'eau et robinets**

## 2° LEVIER : LA TÉLÉRELÈVE ET LES COMPTEURS INTELLIGENTS

ista innove sans cesse pour rendre le comptage plus efficace et plus confortable tant pour l'occupant que pour le gestionnaire. Ces évolutions ont porté aussi bien sur les compteurs que sur la transmission des relevés, leur traitement et l'accès aux données.

La technologie radio et télérelevé appliquée au comptage ont ainsi permis de supprimer, pour l'occupant, la contrainte d'être présent au moment du relevé. Il est donc possible de contrôler plus souvent les consommations d'eau et d'être rapidement alerté en cas de d'anomalie (fuites).

Grâce à cette fréquence rapprochée des relevés, le comptage devient un véritable pilotage des consommations et contribue ainsi à une optimisation des charges. Avec une information plus régulière, le consommateur utilise l'eau sans la gaspiller et accède à **ses données de consommations sur un compte web personnel. Ce portail permet un suivi simple et efficace des consommations. Les alertes et les indicateurs consultables également sur tablettes et smartphones incitent l'habitant à devenir un consommateur écoresponsable et lui permettent de mieux maîtriser ses charges d'eau.**

Grâce à la plateforme en ligne proposée par ista, les bailleurs et les locataires ont accès à :

The screenshot displays the 'MON ESPACE OCCUPANT' interface for 'JIMMY OCCUPANT'. It features a navigation menu on the left and a main content area with three columns. The 'EAU FROIDE' section is circled in green, showing a consumption of 1m³ in January for 4€(\*). The 'EAU CHAUDE' section shows 1m³ for 22€(\*). The 'À SAVOIR' section includes weather information and a tip about brushing teeth. A green line connects the circled data to the list of features below.

- Leur consommation détaillée en temps réel
- Des conseils pratiques et ludiques en quelques clics
- Des alertes en cas de surconsommation ou d'anomalie

LA CONSOMMATION D'EAU DES FRANÇAIS

**En moyenne, un Français consomme 137 litres par jour**  
SOIT UNE CONSOMMATION MOYENNE DE 60M<sup>3</sup> PAR AN



**Les fuites peuvent représenter 15 à 20%**  
DES QUANTITÉS D'EAU CONSOMMÉES PAR LES FRANÇAIS

UN GOUTTE À GOUTTE  
**4 litres par heure**  
SOIT 35M<sup>3</sup> PAR AN

UN MINCE FILET D'EAU  
**16 litres par heure**  
SOIT 140M<sup>3</sup> PAR AN

UNE CHASSE D'EAU QUI COULE  
**25 litres par heure**  
SOIT 220M<sup>3</sup> PAR AN

**15 à 25 % de l'eau potable consommée en France**  
DANS UN IMMEUBLE EST PERDUE SUITE À DES ANOMALIES DE CONSOMMATIONS



## C. L'ENGAGEMENT D'ISTA POUR RÉDUIRE LES FACTURES DE CHAUFFAGE

### 1<sup>er</sup> LEVIER : LE COMPTAGE, L'INDIVIDUALISATION & L'ADOPTION DES ÉCO-GESTES

La facture de chauffage représente le 1<sup>e</sup> poste de charges dans les foyers français. Aujourd'hui, la plupart des logements sont équipés d'un chauffage individuel permettant à chaque foyer de maîtriser sa consommation. Seuls 4,5 millions de ménages sont encore équipés d'un chauffage central dont les charges sont réparties en fonction d'une clé fixe, liée à la surface du logement. Ce dernier mode de répartition déresponsabilise l'occupant qui n'a aucune visibilité sur sa consommation réelle, ni marge de manoeuvre sur sa facture finale.

**À partir de 2017, les copropriétaires doivent équiper leur logement d'un appareil de mesure capable de dresser des factures individuelles.** Cette mesure, l'individualisation des frais de chauffage, fait suite à l'adoption de **la loi relative à la Transition Énergétique** et s'inscrit dans la continuité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre de la COP21.

**Individualiser les frais de chauffage en comptant la consommation de chaque utilisateur incite à modifier les habitudes d'utilisation... et à adopter les éco-gestes !** Cela permet à chacun de contrôler sa consommation énergétique, donc de faire des économies de l'ordre de 20% sur ses charges tout en luttant contre le gaspillage. Cette mesure écologique, économique et équitable permet ainsi aux ménages de gagner en pouvoir d'achat et de diminuer leur consommation d'énergie.

## L'INDIVIDUALISATION EN CHIFFRES CLÉS

**450 millions d'euros**  
DE POUVOIR D'ACHAT SUPPLÉMENTAIRE



**Plusieurs milliers  
d'emplois locaux**

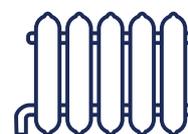
**2 millions de tonnes de CO2 en moins,**  
SOIT L'ÉQUIVALENT DES REJETS D'UN MILLION DE VOITURES



**6 milliards de kilowatts économisés,**  
L'ÉQUIVALENT DU CHAUFFAGE DE L'AGGLOMÉRATION LYONNAISE  
UNE MESURE PLÉBISCITÉE PAR 91% DES FRANÇAIS  
20% D'ÉCONOMIE EN MOYENNE

**30 millions de logements équipés en Europe**  
(EN ALLEMAGNE, AU DANEMARK, EN AUTRICHE, EN BELGIQUE...)

**800 000 répartiteurs de chauffage  
ISTA INSTALLÉS EN FRANCE**



## QUELS ÉCO-GESTES ADOPTER POUR MIEUX CONSOMMER ?

EN CAS D'ABSENCE DE QUELQUES HEURES,  
BAISSER LA TEMPÉRATURE DES CHAUFFAGES.  
TEMPÉRATURES RECOMMANDÉES

- Chambre à coucher 17°C
- Cuisine 18°C
- Chambre d'enfants 19°C
- Séjour 20°C
- Salle de bains 21°C
- Pièce inoccupée 8°C minimum



**Tirer les rideaux  
et fermer les volets  
LA NUIT.**

**Purger les radiateurs.**



**Fermer les radiateurs avant d'ouvrir les fenêtres et ne pas aérer plus  
de 5 minutes pour renouveler l'air de la pièce sans refroidir les murs**

## 2° LEVIER : LES RÉPARTITEURS DE CHAUFFAGE INTELLIGENTS

**Pour mesurer les consommations individuelles, ista a mis au point des appareils de mesure fiables**, dont le relevé ne nécessite pas de pénétrer dans les logements : les répartiteurs de frais de chauffage, qui s'adaptent à tous les radiateurs et sur tous les systèmes de distribution de chauffage, et les compteurs d'énergie thermique, qui mesurent la consommation par appartement.

ista propose aux copropriétaires un abonnement incluant la location des appareils de mesure, leur maintenance, le relevé des consommations et la répartition individuelle des charges.

Plus le suivi des charges est régulier, mieux il influe sur la consommation des occupants. Comme pour les compteurs d'eau, **ista a imaginé des répartiteurs de chauffage intelligents qui récoltent, à fréquences régulières, les données de consommations et les transmettent de façon informatisée à chaque logement.**

## 3° LEVIER : LA SONDE DE TEMPÉRATURE

**La sonde de température permet de faire prendre conscience de la température du logement et apporte une information fondamentale au gestionnaire et à l'exploitant de la chaufferie collective. En cela, elle contribue à la performance du chauffage collectif et au confort de l'occupant.**

Le système de relève à distance d'ista collecte avec précision la température dans chaque logement ainsi que la température du bâtiment. Avec l'ensemble de ces informations, les équipes d'ista sont en capacité d'alerter en cas d'anomalies de chauffe.

Les sondes de températures associées au comptage de chaleur permettent d'analyser et de mieux comprendre sa facture de comptage. Ces données peuvent être directement consultées par le gestionnaire et de manière individuelle par l'occupant sur portail web et smartphone.

## D. L'ALLIANCE DU « SMART » ET DU SERVICE

**La force d'ista réside avant tout dans son service de proximité.** Que ce soit dans le domaine de l'eau comme de l'énergie, ista propose une prestation de détection/intervention immédiate et un accompagnement pour apprendre à mieux consommer.

- En cas de repérage de fuite par exemple, les techniciens d'ista viennent réparer la robinetterie dans le cadre d'un contrat forfaitaire. Cette prestation permet de protéger l'occupant de tout risque de consommation d'eau anormale et donc de réaliser des économies.
- De plus, ista propose un accompagnement dédié aux « forts consommateurs » dans le logement social. Ce coaching personnalisé permet d'analyser ensemble les comportements et la consommation d'un foyer et d'expliquer les gestes simples pour réaliser des économies.



## ista, ENTREPRISE RESPONSABLE

### A. L'EXIGENCE D'ISTA EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

Fin 2015, ista France a conduit son premier audit énergétique. Cette démarche vient alimenter un plan d'actions qui vise à réduire l'empreinte écologique de son activité. **Ainsi, des auditeurs de l'organisme indépendant AFNOR Energie** ont procédé au diagnostic des consommations d'ista France sur trois sites représentatifs : le siège social à Massy, et les agences d'Ile-de-France et de Nantes. Leur analyse a porté sur les bâtiments et les transports routiers (véhicules de fonction et de service).

Cette démarche, renouvelée tous les quatre ans, a permis de mettre en place de nouvelles actions : optimisation des plages horaires de chauffage des bâtiments en fonction du taux de présence des collaborateurs, renouvellement du parc automobile avec des véhicules moins gourmands en carburant, formation des techniciens à l'éco-conduite, optimisation des itinéraires...

**Cette démarche éco-responsable se traduit également dans la collecte et le recyclage des équipements électriques et électroniques usagés.** Les 13 agences ista sont équipées de conteneurs de collecte afin que les équipements usagés qu'elles récupèrent soient dépollués et recyclés conformément à la réglementation. Cette opération est réalisée en partenariat avec l'organisme Récyclum.

### B. ISTA RECONNU TOP EMPLOYER

L'étude annuelle réalisée par le Top Employers Institute distingue les meilleurs employeurs du monde, c'est-à-dire ceux qui proposent un environnement de travail de grande qualité, favorisent le développement des talents à tous les échelons et s'efforcent d'améliorer en permanence leurs pratiques RH.

**ista s'est distingué en tant qu'employeur de qualité en France et en Europe dans le cadre du processus appliqué par Top Employers.** Les entreprises participantes se soumettent à une étude rigoureuse et doivent répondre à des critères stricts pour être certifiées. Pour renforcer la validité du processus, les réponses sont soumises à un audit indépendant. Celui-ci a mis en évidence le fait qu'ista fournit à ses salariés d'excellentes conditions de travail et développe leur leadership grâce à la richesse et la diversité des programmes de formation.

