

# SEINE OUEST RÉNOV' : GUICHET UNIQUE EN LIGNE DE LA RÉNOVATION DE L'HABITAT

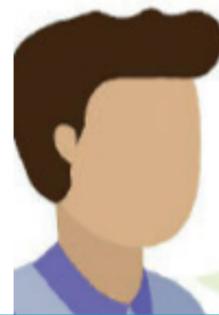


## OBJECTIFS

L'objectif est la simplification du parcours de l'usager par la création d'une porte d'entrée unique pour l'ensemble des dispositifs, avec la possibilité à terme d'intégrer directement la prise de rendez-vous en ligne avec l'interlocuteur, par une redirection web dans le questionnaire.

## DESCRIPTIF

Face à la pluralité des dispositifs publics locaux s'adressant aux habitants du territoire, l'ALEC a proposé à l'EPT Grand Paris Seine Ouest de co-construire le **guichet unique de la rénovation énergétique du territoire** afin de simplifier le parcours usager du public. En effet, les habitants peuvent s'adresser à l'ALEC pour tout projet de rénovation de leur logement, mais peuvent également dans certains cas bénéficier du PIG multivolets de GPSO : l'**Opération Habitat Qualité**.



"SEINE OUEST RÉNOV'"  
LE GUICHET UNIQUE  
DE GRAND PARIS SEINE OUEST  
POUR LA RÉNOVATION  
ÉNERGÉTIQUE DE VOTRE HABITAT

[www.seineouest.fr/renov](http://www.seineouest.fr/renov)



L'ALEC a donc travaillé à la **création d'un formulaire unique de demande**, traité par un outil d'analyse et d'orientation des demandes (questionnaire en ligne sur le site du guichet unique), rendu opérationnel en avril 2021. Les demandes sont alors dirigées vers le dispositif adéquat, et la prise de rendez-vous en ligne, en fonction de critères déterminés :

### Conseillers Habitat Qualité de GPSO pour

- l'accompagnement des propriétaires occupants ou bailleurs sous critères de ressource ANAH et département 92,
- l'accompagnement des copropriétés dans leurs projets de rénovation ambitieux dans le cadre d'un appel à projet

Conseillers France Rénov de l'ALEC pour les propriétaires occupants et bailleurs hors conditions de ressources, les locataires et les copropriétés hors appel à projet.

Ce dispositif a été adapté dès janvier 2022 à la création de la marque France Rénov et du guichet unique de la rénovation de l'habitat. C'est sur le site de seine ouest renov que les habitants peuvent sélectionner le type de conseiller dont ils ont besoin en fonction de leur projet (rénovation habitat ou rénovation énergétique), et remplir le questionnaire les conduisant à la prise de rdv en ligne (outil calendly). Les personnes en fracture numérique peuvent de leur côté contacter le numéro vert de GPSO qui s'occupera de transmettre leur demande à l'ALEC ou l'OHQ (flux marginal).

## RÉSULTATS

- Couplé à un outil de prise de rendez-vous en ligne, ce nouveau fonctionnement a permis un **gain de temps considérable pour l'équipe** (meilleure qualification des demandes, pas besoin de rappeler les habitants pour prendre rdv, meilleure organisation des plages de rdv)
- Satisfaction des usagers sur la simplicité de prise de contact et la rapidité de prise en charge des demandes (prise de rdv immédiate, au choix des habitants)

## RESSOURCES

- Temps de réalisation : 7 mois
- Moyens humains : ALEC + Service Habitat et Communication de l'EPT GPSO
- Coût ALEC : environ 800€/an pour les abonnements (outils survey sparrow et calendly)

### Responsable du pôle habitat

définition du logigramme du questionnaire, prise en main et configuration de l'outil calendly de prise de rdv en ligne, organisation des agendas outlook de l'équipe

### Chargée de communication

réalisation du questionnaire avec survey sparrow

### Service communication GPSO

adaptation du site web de GPSO / Seine Ouest Rénov, intégration du questionnaire et des contenus, campagne de communication