

Task 2.3

« Final report on preparatory measures for the housing renovation service »





Task 2.3	Work Package No.	WP2	Task/s No.	Task 2.3
Work Package Title	Integrated home renovation service definition			
Linked Task/s Title	Practical definition of the integrated renovation service			
Status	Final			
Dissemination level	PU-Public			
Due date deliverable	30/06/2021	Submission date	05/09/2022	
Deliverable version	« Final report on preparatory measures for the housing renovation service »			

Contributeurs

Responsible	Nans MAROT		
Contributeur	Organisation	Relecture	Organisation
Nans MAROT	TM	All	All



Contributeurs	2
1. Contexte	5
1.1. Engagements PCAET votés	5
1.2. État des lieux métropolitain	5
1.3. Bilan du PCAET à mi-parcours	6
2. Définition du « parcours client »	7
2.1. Conseil de 1^{er} niveau, neutre et gratuit	7
2.2. Accompagnement des ménages modestes et très modestes	7
2.3. Accompagnement des rénovations ambitieuses en MI	8
2.4. Accompagnement des rénovations globales en MI	8
2.5. Accompagnement des Copro	8
2.6. Nouvelle approche méthodologique	9
3. Animation de la dynamique territoriale	10
3.1. Communication tout public	10
3.2. Maison de l'Énergie	10
3.3. Accueils de proximité	11
3.4. Primes Éco-rénovation	11
3.5. Mobilisation des professionnels	13
4. Capacités techniques	14
4.1. Moyens humains	14
4.2. Outil de suivi de la relation client	14
4.3. SVI	15



Glossaire

ABRÉVIATION	DESCRIPTION
PU	Public
WP	Work Package
MI	Maison individuelle
Copro	Copropriété
CEE	Certificats Économies d'Énergie
PCAET	Plan Climat-Air-Energie Territorial
kWh	Kilowattheure
BBC	Bâtiment Basse Consommation
RECIF+	Rénovation des Immeubles de Copropriété en France
DHOF	Direction de l'Habitat et des Opérations Foncières
PIG	Programme d'Intérêt Général
SARE	Service d'Accompagnement à la Rénovation Energétique
SVI	Serveur Vocal Interactif
ADIL31	Agence Départementale d'Information sur le Logement de la Haute-Garonne
APC	Agence Parisienne du Climat
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ADEME	Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie
AROC	Architectes de la Rénovation en Occitanie
CMA31	Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Garonne
CAPEB31	Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment de la Haute-Garonne
FBTP31	Fédération Française du Bâtiment et des Travaux Publics de la Haute-Garonne
AREC	Agence Régionale Énergie Climat

1. Contexte

1.1. Engagements PCAET votés

En cohérence avec la Loi de Transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015, Toulouse Métropole a précisé sa volonté de lutter contre le changement climatique en adoptant en juin 2019 le PCAET définitif avec les objectifs suivants, à horizon 2030 :

- réduction de 20 % de la consommation du territoire par rapport à 2016 ;
- diminution de 40 % des émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2008 ;
- doublement de la part d'énergies renouvelables locales dans la consommation.

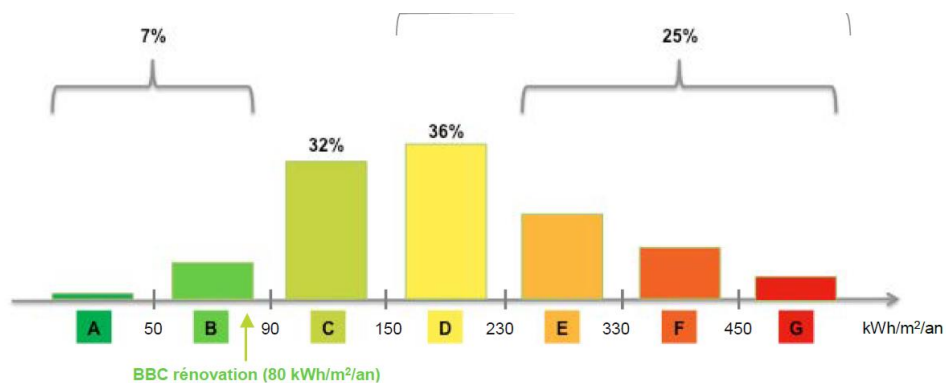
Dans ce cadre et afin de disposer d'une vision globale et stratégique sur l'ensemble des énergies du territoire, Toulouse Métropole a élaboré courant 2018-2019 son schéma directeur des énergies, décliné en actions opérationnelles à engager dès 2019.

Il en ressort que sur le territoire les deux principaux secteurs les plus consommateurs d'énergie et sources de gaz à effet de serre sont le transport et le résidentiel. Sur le secteur résidentiel, l'enjeu de la rénovation énergétique des bâtiments a fait l'objet d'une volonté d'amplification majeure avec un objectif de 7500 rénovations par an, contre 3000 actuellement.

1.2. État des lieux métropolitain

Le territoire de Toulouse Métropole se compose de 430 469 logements (dont 89,8 % en résidences principales) avec la répartition typologique suivante : 22,8 % de maisons individuelles (98 436 logements), 55,2 % de logements en copropriété (237 486 logements), 19,4 % de logements sociaux (83 312 logements) et 2,6 % de logements « hors catégorie » (monopropriété constituée en société civile, promotion immobilière, etc.).

Le graphique suivant synthétise la performance thermique du parc de logement sur la métropole. Cette performance est exprimée par les étiquettes énergétiques (A, B, C, D, E, F et G) qui correspondent à des classes énergétiques (déperditions en kWh/m²/an).



Le territoire métropolitain a une performance moyenne supérieure au niveau national, avec seulement 25% du parc classé E, F ou G et une prédominance des logements classés C ou D.

L'état des lieux a permis de mettre en avant les caractéristiques du parc de logements du territoire Toulouse Métropole ainsi que les enjeux liés à la création d'un guichet de la rénovation énergétique sur ce territoire. Les principales conclusions sont les suivantes :

- bien qu'elles soient deux fois moins nombreuses, les consommations énergétiques des maisons sont presque équivalentes à celles des appartements, et présentent même des gisements d'économies d'énergies plus élevés ;
- elles sont de plus détenues à 94 % par des propriétaires occupants, d'une manière générale plus enclins à engager des travaux de rénovation énergétique performants ;
- les appartements restent une cible importante, puisqu'ils représentent deux fois plus de ménages que les maisons et des gisements d'économies d'énergie non négligeables ;
- les propriétaires bailleurs, cible plus difficile à engager dans des travaux de rénovation énergétique, sont pour 96 % d'entre eux propriétaires d'appartements, et représentent également un enjeu en termes de précarité énergétique pour les locataires (environ 140 000 ménages, dont près de 34 000 sous le seuil de pauvreté).

Des éléments plus détaillés sont à retrouver dans le livrable 2.9 (« Market study ») réalisé par l'APC dans le cadre du projet européen I-HEROS.

1.3. Bilan du PCAET à mi-parcours

Fin 2021, une évaluation du PCAET à mi-parcours a été réalisée. Cette évaluation se situe dans un contexte de croissance démographique importante, estimé à + 12 % entre 2008 et 2018 sur le territoire métropolitain. Elle ne prend pas en compte les éventuels gains potentiels liés aux évolutions réglementaires et technologiques à venir.

Concernant les émissions de gaz à effet de serre, le résultat est de - 9 % (- 14 % si le calcul de la réduction de gaz à effet de serre devait être ramené à l'habitant), or l'objectif est de - 40 %.

Sur la consommation d'énergie, des actions sont engagées pour initier une baisse des consommations. Comme pour la réduction de l'émission des gaz à effet de serre, la baisse ne permet pas d'inscrire le territoire dans la trajectoire définie par le Plan Climat à horizon 2030 de -20 %, puisque le point d'atterrissage envisagé est de - 4 %.

Cette évaluation à mi-parcours du Plan Climat s'est clôturée avec la formulation de recommandations parmi lesquelles on retrouve une accélération de la rénovation énergétique des logements. Il a notamment été proposé la montée en puissance du guichet unique pour la rénovation énergétique des logements avec le doublement du nombre de conseillers pour inciter à cette rénovation.

2. Définition du « parcours client »

Le Guichet Unique de la Rénovation Énergétique de Toulouse Métropole est composé de quatre niveaux d'intervention :

- un conseil de 1^{er} niveau (anciennes missions de l'Espace Info-Énergie de Toulouse Métropole) porté par Solagro et l'ADIL31 ;
- un accompagnement des ménages modestes et très modestes via le Programme d'Intérêt Général de Toulouse Métropole (financement ANAH) ;
- un accompagnement auprès des particuliers pour les projets de rénovation énergétique ambitieux (gain énergétique de 40 % ou atteinte d'un niveau BBC Rénovation) via le dispositif Rénov'Occitanie ;
- un accompagnement auprès des particuliers pour les projets de rénovation globale (permettant d'intégrer de multiples aspects : confort, acoustique, qualité de vie, esthétique, extensions, etc.) via le projet européen I-HEROS.

De plus, des actions spécifiques à destination des copropriétés sont réalisées. Ces actions seront renforcées dans le cadre du projet européen I-HEROS à travers le programme RECIF+.

2.1. Conseil de 1^{er} niveau, neutre et gratuit

Depuis 2003, Toulouse Métropole s'appuie sur l'association Solagro pour l'animation de son Espace Info-Énergie à travers des conventions de partenariat conjointement avec l'ADEME et la Région. Composé de 4 experts en efficacité énergétique et énergies renouvelables, ce dispositif assure une mission de conseil de premier niveau auprès du public, en toute indépendance des fournisseurs d'énergie et des vendeurs d'équipements.

En parallèle, l'ADIL31, association conventionnée par le Ministère en charge du logement qui assure une mission de service public d'information sur le logement et l'habitat sur le territoire du département depuis 1983, également mobilisée sur le thème de la rénovation énergétique, dispense d'un conseil neutre et gratuit de premier niveau sur les volets juridiques, fiscaux et financiers.

De par leurs missions respectives, Solagro et l'ADIL31 déploient, depuis de nombreuses années, un service de prestations de conseils techniques, financiers, juridiques et sociaux incitant tous les ménages (propriétaires occupants / bailleurs, locataires, éligibles ou non aux aides de l'ANAH) et aux syndicats de copropriétaires au passage à l'acte pour la réalisation de projets de rénovation.

2.2. Accompagnement des ménages modestes et très modestes

Depuis 2012, la DHOF de Toulouse Métropole mène un PIG de lutte contre la précarité énergétique. En lien avec l'ANAH, ce programme fournit des conseils, un accompagnement et un financement aux ménages modestes et très modestes dans leur projet de réhabilitation de leurs logements.

Afin de mener à bien ses missions et d'atteindre ses objectifs, Toulouse Métropole finance Urbanis en tant qu'opérateur ayant pour mission de conseiller, évaluer et accompagner les propriétaires dans leurs démarches.

2.3. Accompagnement des rénovations ambitieuses en MI

Afin d'assurer la complémentarité des politiques publiques et la mobilisation des acteurs privés autour d'objectifs collectifs et de priorités partagées, un travail d'articulation a été réalisé en synergie avec la Région. Depuis le 1^{er} janvier 2021 et dans le cadre d'une convention de partenariat de 3 ans (jusqu'à fin 2023), Toulouse Métropole anime le Guichet Rénov'Occitanie sur son territoire pour le compte de la Région en s'appuyant sur les associations ADIL31 et Solagro. Ce dernier permet de soutenir financièrement la reprise des missions de l'Espace Info-Énergie (conseil de 1^{er} niveau) mais également de permettre le portage de l'offre d'accompagnement Rénov'Occitanie.

Rénov'Occitanie a vocation à accompagner la massification d'opérations performantes de rénovation énergétique en offrant à moindre coût un accompagnement de qualité à tous les ménages pour la réalisation de projets de rénovation énergétique dans la perspective de réaliser au moins 40% d'économies d'énergie primaire (ou d'atteindre le niveau de performance BBC Rénovation).

Pour l'ensemble des ménages accompagnés par l'opérateur Rénov'Occitanie, le Guichet Unique assure le rôle d'interface entre le ménage et l'opérateur afin que l'accompagnement se déroule dans les meilleures conditions et de faire le relais si jamais des difficultés étaient constatées.

2.4. Accompagnement des rénovations globales en MI

Au vu de l'évolution du contexte et afin d'atteindre les objectifs de rénovation énergétique visés, une redéfinition des axes de travail du projet européen I-HEROS s'est avérée nécessaire afin d'assurer sa complémentarité avec le dispositif Rénov'Occitanie de la Région.

Ainsi, il a été convenu que le projet I-HEROS viendrait compléter l'offre Rénov'Occitanie avec la mise en place d'un second parcours à destination des particuliers souhaitant s'engager dans un projet de rénovation globale de leur maison individuelle. Ce nouveau parcours permettra au particulier d'intégrer de multiples aspects à son projet de rénovation (confort, acoustique, qualité de vie, esthétisme, extensions, etc.) en s'appuyant sur un parcours développé par l'AROC et la CAPEB31.

2.5. Accompagnement des Copro

Bien que seulement détenus à 28 % par des propriétaires occupants (plus enclins à réaliser des travaux de rénovation énergétique), les logements en copropriété restent une cible importante puisqu'ils représentent deux fois plus de ménages que les maisons et des gisements d'économies d'énergie non négligeables.

Le programme CEE RECIF+ démarre en juillet 2021 et se termine en décembre 2023. Il a vocation à massifier la rénovation énergétique des copropriétés en France. Il cible les copropriétés de plus de 10 lots en capacité de mener une rénovation énergétique (plus de 25 ans et sans problèmes d'impayés majeurs). Il propose pour cela des actions envers les collectivités territoriales, les copropriétaires, les syndicats et les professionnels du bâtiment.

Fin février 2022, Toulouse Métropole a été annoncée lauréate de RECIF+ et pourra donc bénéficier jusqu'à fin 2023 de ressources financières supplémentaires, au forfait par actions réalisées, et d'un accompagnement méthodologique sur de nombreuses actions : accompagnement par un bureau d'études spécialisé pour la mise en place d'un plan d'actions, boîitage de courriers auprès de copropriétés ciblées et des syndicats, campagne de communication clef en main, ateliers de sensibilisation autour de l'enjeu de la rénovation des copropriétés, etc..

2.6. Nouvelle approche méthodologique

Grâce au travail d'analyse de données issues de l'Opendata, de la plateforme numérique « CoachCopro » et de données locales spécifiques, réalisé par l'APC dans le cadre du projet européen I-HEROS, il est souhaité adopter une démarche innovante qui consiste à réaliser un pré-ciblage du potentiel de rénovation énergétique sur le territoire et à définir des offres adaptées aux typologies ciblées en tenant compte des caractéristiques et pathologies connues.

Couplé à une démarche proactive auprès du public cible, ce travail doit permettre de se concentrer sur les logements les plus énergivores sur le territoire et de porter une attention particulière aux rénovations les plus facilement accessibles.

Associé au programme RECIF+, ce travail ouvre la porte à des propositions d'actions, en lien avec les exigences réglementaires et la volonté locale.

Des éléments plus détaillés sont à retrouver dans le livrable 3.1 (« Report on study and definition of test cases ») réalisé par Toulouse Métropole grâce au travail de l'APC.

3. Animation de la dynamique territoriale

3.1. Communication tout public

Au titre de l'Espace Info-Énergie, l'association Solagro alimentait depuis de nombreuses années une dynamique de massification de la rénovation énergétique par sa participation à des salons et la réalisation de conférences ou d'animations spécifiques. Elle participait également à la communication et au déploiement du cadastre solaire de Toulouse Métropole, mais aussi à la formation des acteurs sociaux et de la précarité énergétique du territoire.

L'ADIL31 joue également un rôle de sensibilisation à grande échelle par sa participation à des salons et conférences, et en abordant la question de la rénovation énergétique de façon personnalisée lors de consultations dont le thème initial serait l'accession à la propriété, l'investissement locatif, la copropriété ou la non-décence.

Ces actions ont été renforcées à travers le déploiement du Guichet de la rénovation énergétique de Toulouse Métropole. De plus, dans le cadre du projet I-HEROS, Toulouse Métropole a élaboré une charte graphique ainsi qu'une identité visuelle afin de simplifier la communication autour du dispositif auprès des particuliers. Le lancement de cette marque, « Toulouse Métropole Rénov' », s'est accompagné d'une campagne de communication grand public sur le territoire (affichage, presse, digital, radio, etc.).



3.2. Maison de l'Énergie

Le déploiement opérationnel du Guichet Unique de la rénovation a nécessité de porter la réflexion sur la mise en place d'un lieu d'accueil physique où les ménages pourront trouver gratuitement des informations sur le logement et l'énergie. Central et facilement accessible, cette structure devait être en mesure d'accueillir divers événements afin de favoriser la synergie entre les acteurs du territoire mais également d'héberger l'ensemble des conseillers et les permanences de partenaires (exemple : ADIL31, AROc, Urbanis, etc.).

Une opportunité s'est présentée en centre ville de Toulouse (en rez-de-chaussée de l'arche Marengo, 1 Allée Jacques Chaban-Delmas). Anciennement « la Fabrique » et idéalement situé, ce local présente toutes les caractéristiques souhaitées et participera à la consolidation d'une véritable stratégie de communication par une visibilité forte sur le territoire.

Une inauguration en présence du Maire-Président de Toulouse Métropole, de la Présidente de la Région et de nombreux autres partenaires s'est tenue le 6 avril 2022. Cet évènement a été largement médiatisé par la presse et a permis de faire connaître encore plus le dispositif auprès des particuliers du territoire.



3.3. Accueils de proximité

En raison d'une forte augmentation de la demande, Toulouse Métropole a multiplié le nombre d'accueils de proximité sur le territoire afin de proposer plus de créneaux au plus proche des particuliers, portant à 23 le nombre de points d'accueil de proximité sur le territoire métropolitain (répartis sur 17 des 37 communes, Balma, Beauzelle, Blagnac, Brax, Bruguières, Colomiers, Cornebarrieu, Cugnaux, L'Union, Launaguet, Fonbeauzard, Gratentour, Pibrac, Saint-Orens de Gameville, Tournefeuille, Toulouse, Villeneuve-Tolosane).

L'ADIL31 participe également à la couverture territoriale de ce Guichet Unique avec des rendez-vous répartis entre le siège de l'ADIL31 (à Toulouse) ainsi que 8 permanences mensuelles sur la Métropole (Balma, Blagnac, Colomiers, Cugnaux, Saint-Orens de Gameville, Tournefeuille, Toulouse Reynerie, Villeneuve-Tolosane).

3.4. Primes Éco-rénovation

Dans le cadre du Plan de relance adopté en juin 2020, Toulouse Métropole a souhaité lier relance économique et transition énergétique et écologique. Ces axes de relance sont destinés à créer des emplois non délocalisables sur le territoire de la Métropole, réduire notre dépendance aux énergies fossiles, réduire les émissions de CO₂, améliorer la qualité de l'air et le cadre de vie.

Fin 2020, ont ainsi été adoptés cinq dispositifs exceptionnels d'aides à la transition écologique et énergétique dont une prime rénovation forfaitaire, sans conditions de revenus, variant selon l'ambition de la rénovation réalisée par le particulier.

Sa condition d'éligibilité est de passer par le parcours Rénov'Occitanie dans le cadre d'une rénovation ambitieuse ou le parcours AROc / CAPEB31 dans le cadre d'une rénovation globale. De plus, dans le cadre de MaPrimeRénov' Copro, les audits agréés par l'ANAH sont également acceptés pour les copropriétés.



Et si vous rénoviez votre logement ?

JUSQU'À **8500€** DE **PRIME ÉCO** RÉNOVATION

DANS QUEL CAS ?

La rénovation énergétique de votre logement principal.

POUR QUI ?

Les habitants de Toulouse Métropole (logement individuel ou en copropriété), sans condition de revenus.

QUELS MONTANTS ?

Pour l'atteinte de 40% d'économie d'énergie : 1000€

Et/ou

Pour l'atteinte du niveau BBC (Bâtiment Basse Consommation) : 3 500 € pour des travaux < à 40 000 € TTC ou 5 000 € pour des travaux > à 40 000 € TTC

Plus

Un bonus pour l'utilisation de matériaux biosourcés : jusqu'à 2500€.

PREMIER PAS

Prendre contact avec le guichet Renov de Toulouse Métropole.

FAITES VOTRE DEMANDE SUR
demarches.toulouse-metropole.fr

LES **5** PRIMES POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

+ D'INFOS :
toulouse-metropole.fr



Au cœur de
votre quotidien



toulouse
métropole

3.5. Mobilisation des professionnels

La mobilisation des professionnels de la rénovation engagés dans une démarche collaborative s'avère indispensable à l'atteinte de la quantité mais également de la qualité de travaux des rénovations. En effet, souvent premier contact du particulier ayant un projet de réhabilitation, la mobilisation des professionnels permet non seulement d'impulser de nouvelles dynamiques territoriales mais également de développer des offres de rénovation globale de qualité tout en favorisant les entreprises et artisans locaux.

C'est la raison pour laquelle, afin de définir les contours de la coopération entre le Guichet Unique et les entreprises locales, Toulouse Métropole a travaillé à l'élaboration d'une charte d'engagement des professionnels, en partenariat avec la CMA31, la FBTP31, la CAPEB31, Envirobat Occitanie, les AROc et la Région Occitanie.

Le développement d'une relation de confiance entre tous les acteurs impliqués doit être à la fois une condition et un objectif des démarches de mobilisation des professionnels. Cette charte d'engagement en constitue la première étape. Elle se traduira notamment par la mise en place d'un annuaire de référencement accessible, depuis le site internet du Guichet Unique et qui sera diffusé aux particuliers.

De plus, des rencontres annuelles réunissant tous les acteurs de la charte doivent avoir lieu afin de faire un bilan quantitatif et qualitatif des actions réalisées par le dispositif et ainsi permettre aux professionnels de contribuer au bilan stratégique de la Collectivité.

L'ADIL31 participe également à la mobilisation d'un réseau d'acteurs grâce aux liens entretenus avec les adhérents à l'association, qu'ils soient professionnels de l'immobilier (agents immobiliers, promoteurs, aménageurs, gestionnaires de copropriété), organismes bancaires ou associations de consommateurs et d'usagers. Elle anime des formations, notamment au profit des conseillers syndicaux et des syndicats et élabore des supports d'information pédagogiques.

Des éléments plus détaillés sont à retrouver dans les livrables D2.8 (« Service charter with partners ») et D2.9 (« Charter referencing professionals ») réalisés par Toulouse Métropole.

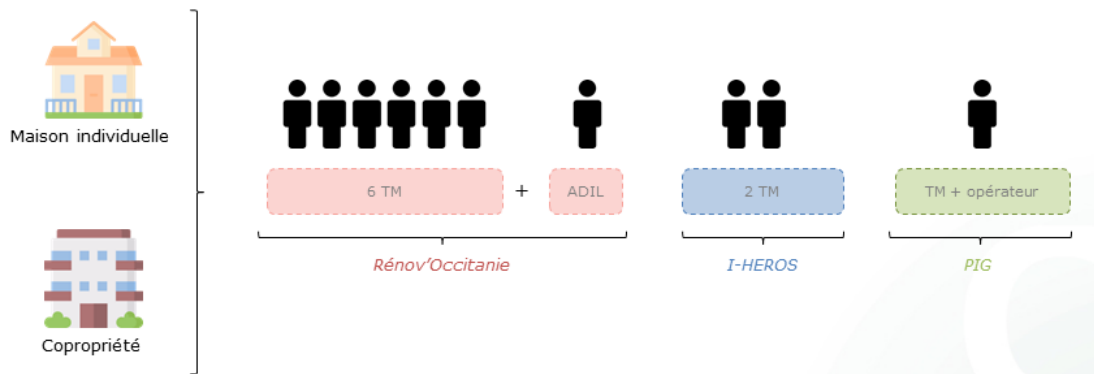
4. Capacités techniques

4.1. Moyens humains

Courant 2021, le Guichet de la rénovation énergétique de Toulouse Métropole s'est étoffé de 2 conseillers supplémentaires montant à 6 le nombre de conseillers Info-Énergie dédiés aux conseils de 1^{er} niveau, au suivi de l'offre Rénov'Occitanie et aux actions d'animation de la dynamique territoriale. L'un de ces 2 nouveaux conseillers assure désormais la coordination du dispositif dans son ensemble ainsi que la gestion de l'ensemble des conseillers.

En complément et grâce au projet européen, 2 conseillers supplémentaires viennent renforcer le dispositif avec pour objectif d'expérimenter une démarche proactive auprès des maisons individuelles et des copropriétés en se concentrant sur les logements les plus énergivores.

Ainsi, Toulouse Métropole Rénov' héberge un total de 8 conseillers et s'appuie également sur un équivalent temps-plein au sein de l'ADIL31 pour les réponses aux questions sur les volets juridiques, fiscaux et financiers. De son côté la DHOF mobilise un conseiller ainsi qu'un opérateur qui conseillent et accompagnent les ménages modestes et très modestes souhaitant rénover leur logement.



4.2. Outil de suivi de la relation client

Dans le cadre du programme national SARE, dispositif de financement CEE porté par l'ADEME et co-porté au niveau régional, un outil-métier numérique été déployé. Intitulé « SARENOV' », ce dernier est destiné à accompagner les conseillers dans la réalisation des actes métiers du SARE tels que définis par le programme, tout en garantissant le partage des données grâce à l'interopérabilité.

Afin d'accompagner le lancement de son dispositif Rénov'Occitanie et de permettre un suivi des différentes étapes du dispositif en maisons individuelles (définition du projet, accompagnement aux travaux, suivi des consommations) la Région a également déployé un outil complémentaire « ERP'RO ». Ce dernier vise à assurer le suivi administratif des dossiers (édition des contrats, suivi des étapes et des livrables, facturation) ainsi qu'à assurer le partage des informations entre tous les acteurs régionaux (l'AREC, les opérateurs et les guichets Rénov'Occitanie locaux).

Enfin, afin de renforcer l'accompagnement des copropriétés dans leurs démarches de rénovation énergétique, Toulouse Métropole a également acquis les droits d'utilisation de la plateforme internet mise en place par l'APC « CoachCopro ». Cette plateforme a pour objectif d'encourager les actions d'efficacité énergétique des copropriétés en leur délivrant une information sur les actions existantes et les moyens mobilisables pour mener à bien ces actions.

La plateforme a également été conçue comme un outil métier spécifique pour les conseillers en charge des projets de copropriétés afin qu'il gère leur activité de manière efficace. Sont ainsi à disposition, des fonctionnalités pour piloter un portefeuille de copropriété, pour archiver des informations, organiser des notifications, enregistrer des documents, extraire des données.

Des éléments plus détaillés sont à retrouver dans le livrable D2.4 (« Digital platform of the service ») réalisé par l'APC.

4.3. SVI

Véritable outil structurel du guichet, le SVI de Toulouse Métropole Rénov' permet aux particuliers de dialoguer avec un serveur informatique à l'aide d'un téléphone. Il gère l'accueil téléphonique par la prise en charge de tous les appels entrants et les bascule vers le bon interlocuteur. Il permet également de fournir un premier niveau d'information, ceci afin d'optimiser « l'expérience client ».

En complément, ce serveur vocal offre la possibilité d'avoir accès à des statistiques permettant de visualiser très précisément le nombre d'appels, leurs durées, leurs fréquences et ainsi de pouvoir optimiser le plan de charge des conseillers en fonction de l'affluence.

