

L'innovation des services

Etre acteur d'une société qui change, c'est aussi pour le bailleur social faire évoluer les services, innover en permanence pour répondre aux attentes et aux besoins nouveaux des habitants qu'il loge. Dans une société marquée par l'isolement et la précarisation, mais également par différentes formes de mobilité, de nouveaux usages, de nouvelles dynamiques collaboratives, les organismes HIm proposent des solutions nouvelles pour habiter mieux, bien vivre ensemble. Les bailleurs sociaux déploient de nouvelles réponses à des besoins émergents, en mobilisant des moyens humains, organisationnels et technologiques.

Le **développement de services en ligne**, permet d'être en phase avec les usages d'une société connectée, de diversifier la palette des modes de relation client, de simplifier et de personnaliser la relation bailleur—locataire, de rendre le client coproducteur du service, d'assurer une attractivité vis-à-vis des publics jeunes et mobiles, et enfin de favoriser une image positive du logement social. Ainsi, le Groupe **VALOPHIS** a conçu une **application smartphone** pour ses locataires leur permettant de formuler des réclamations, d'effectuer des démarches et des paiements en ligne. Accessible 24h/24, ce service numérique facilite la vie des habitants et permet aux salariés de dégager du temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.

La location active, initiée par l'OPAC 38 sur le Pays Voironnais, propose la mise en ligne d'offres de logements HLM, dans l'objectif de rendre les habitants acteurs de leurs parcours résidentiel. Cette démarche inter bailleurs engagée il y a deux ans avec un fort soutien de la collectivité est amenée à s'étendre sur Grenoble et Echirolles. Les collaborateurs notent que la location active apporte une meilleure satisfaction des locataires entrants, une plus grande appropriation des logements. Elle a également réduit les délais de relocation et a entraîné une chute importante du taux de refus de propositions de logements.

Par ailleurs, les organismes Hlm développent des services innovants pour des publics spécifiques, à destination des jeunes, pour faciliter l'accès au logement social et accompagner la mobilité, et à destination des personnes âgées, pour favoriser et sécuriser le maintien à domicile. L'organisme Les FOYERS NORMANDS a conçu à Colombelles (près de Caen) une résidence CQFD, "Coût Qualité Fiabilité Délai", labellisée par le PUCA. Cette résidence propose des logements "kangourou" (modulables) pour être en phase avec les nouveaux modes d'habiter et offre des services partagés (espaces communs, voiture électrique, etc.). Pour habiter cette résidence, les locataires ont déposé leur candidature sur un site internet et ont signé une charte afin de valider leur approche collective des espaces. Les résidences STUDEFI, développées par EFIDIS en région parisienne, offrent quant à elles des logements équipés pour les étudiants avec des services associés et à des prix accessibles (500 € charges comprises). Récemment, un système de casier électronique disponible 24h/24 a été mis en place pour recevoir les colis : colibox. En phase avec sa démarche RSE, le bailleur AQUITANIS développe un concept de résidences solidaires et intergénérationnelles. Des jardins partagés permettent notamment aux habitants de s'approprier leur lieu de vie. Satisfaits de cette expérience, les locataires de la résidence Oréa sur la commune du Bousquat (Gironde) sont marqués par la sollicitude entre les voisins et l'attention qui est portée à l'autre.

Les organismes Hlm encouragent également la mobilisation citoyenne autour de projets fédérateurs et apporte les ressources nécessaires au lancement de ces projets portés par des associations et des collectifs d'habitants sur les territoires, notamment pour rendre accessibles des **modes de**



consommation vertueux sur les quartiers. Accompagnée par EMH, l'association VRAC (agglomération lyonnaise) a créé un service de groupement d'achats avec les habitants pour leur proposer des produits bio à moindre coût. Ce projet, qui a gagné le concours "s'engager pour les quartiers" organisé par l'ANRU, a permis de générer un nouveau lieu de socialisation et a contribué à changer l'image du quartier. Soutenue par PLAINE COMMUNE HABITAT (93), Le Club des Locataires est une association qui permet l'accès à une assurance multirisque habitation de qualité avec des tarifs négociés, et à des prestations avec des artisans locaux. L'ambition est d'augmenter le pouvoir d'achat des locataires et de favoriser la cohésion sur les quartiers. Enfin, FAMILLE & PROVENCE a développé "easy pour tous", une plateforme intelligente d'accompagnement des projets. Le site web donne lieu à des échanges de contenus et permet de soutenir des projets pour rendre les habitants acteurs de leur cadre de vie, notamment à travers la gestion collective de jardins familiaux.

Intervenants:

Véronique MOMAL, Présidente du Club Management et Innovation Olivier MAIZERET, DSI et Arnaud SUARD, directeur qualité et marketing, groupe Valophis Isabelle RUEFF, Directrice Générale OPAC 38

Annie OFFRET Directrice Générale de Foyers Normands, et Colin SUEUR, Président BâtiPuzzle2 Joëlle CUISSET, Directrice marketing et communication, Efidis

Claire GELAIN, Responsable développement durable et performance RSE

Etienne FABRIS, Responsable mobilité résidentielle et Boris TAVERNIER, chargé de projet, VRAC Sofia BOUTRIH chargée de mission à la DG, Plaine » Commune Habitat, et ROSELYNE LE FLOCH, le Club des Locataires

Xavier ROUQUEROL Monteur d'opérations, Famille et Provence

Grand Témoin:

Benoît MEYRONIN, Professeur à l'EM Grenoble et Directeur R&D à l'Académie du Service

Animatrice:

Amel TEBESSI, chef de mission Innovation Sociale et RSE, l'Union sociale pour l'habitat

Contact: amel.tebessi@union-habitat.org