

Pour une transition numérique responsable des organismes Hlm

Etude réalisée en 2016-2017 via un benchmark inter sectoriel, la tenue d'ateliers thématiques regroupant des professionnels d'organismes Hlm aux compétences diverses, l'audition d'une dizaine de dirigeants d'organismes Hlm dans des contextes différents et les réflexions du comité de pilotage de l'étude.

Réalisation des études : cabinets HTC et Pramana.

Comité de pilotage : animé par Amel Tebessi et Jacques Brenot, avec Patrice Noisette, Professeur à l'ESSEC, Marielle Payaud, Professeur à l'IAE Lyon, René Bondiguel, ancien Directeur général d'organismes Hlm et Directeur de cabinet du département d'Ille-et-Vilaine, Patrick Kolli, Directeur des études à la fédération des OPH, Isabelle Roudil, chargée de mission à la fédération des Coop'Hlm, Julien Mestre, pôle ressources humaines, fédération des ESH, Béatrix Mora, Directrice du service Politiques urbaines et sociales à l'USH.

Objectifs de l'étude

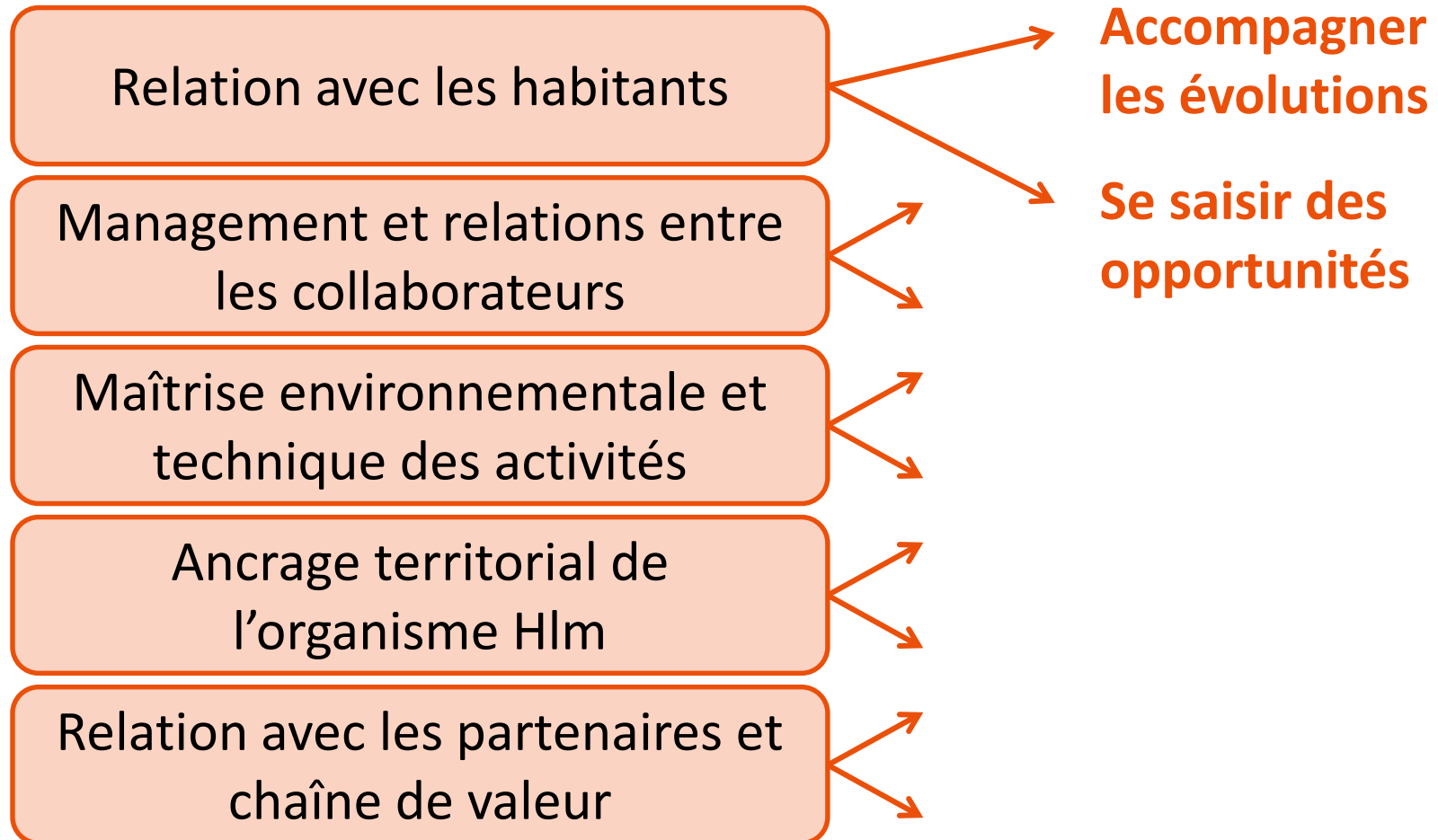
- Confronter les deux problématiques de la RSE et de la transition numérique du point de vue de dirigeants d'organismes HLM très divers
- Préciser les enjeux, identifier les facteurs favorables à une transition numérique «responsable»

Le numérique : cinq perspectives



Les cinq perspectives sur le numérique

5 dimensions, 2 approches



Deux sphères de réflexion ?

- Les réponses de l'entreprise aux défis de la transition numérique (champ de l'étude) :
 - Le numérique ouvre des opportunités (et des risques) pour l'action de l'entreprise et pour ses relations avec les parties prenantes
 - La RSE aide à « bien » choisir et mettre en œuvre des solutions nouvelles – et inversement
- La transition numérique comme levier de transformations économiques et sociétales
 - Le numérique remet en cause la mission de l'entreprise et ses métiers, voire les objets mêmes de son action
 - La RSE inspire son repositionnement dans un nouvel environnement

Merci pour votre attention

Relation avec les habitants

Accompagner les évolutions

- Diversifier les canaux de contact avec les locataires
- Identifier et accompagner les locataires éloignés du numérique
- Co-construire les choix de services numériques avec les locataires

Se saisir des opportunités

- Optimiser et améliorer la relation client et répondre aux nouvelles attentes
- Mieux connaître les locataires, afin de personnaliser la relation
- Renforcer la coopération et l'échange avec le locataire

Management et relations entre les collaborateurs

Accompagner les évolutions

- Co-construire la stratégie avec les collaborateurs, l'inscrire dans le projet d'entreprise et mobiliser le management
- Anticiper l'automatisation des tâches (aller vers les tâches à forte valeur ajoutée et explorer l'IA)
- Accompagner le travail à distance et les évolutions du rapport au temps

Se saisir des opportunités

- Favoriser intrapreneuriat et capacité des collaborateurs à prendre des initiatives
- Encourager partage d'information, transversalité, horizontalité et responsabilisation
- Comprendre les nouvelles attentes des collaborateurs et accompagner les managers dans l'évolution de leurs pratiques

Maîtrise environnementale et technique des activités

Accompagner les évolutions

- Suivi du patrimoine pour optimiser son empreinte environnementale
- Maîtrise des consommations (énergie et fluides)
- Anticiper les changements organisationnels et les besoins en compétences
- Cibler la collecte et le traitement des données techniques

Se saisir des opportunités

- Principe de sobriété dans l'adoption des outils numériques (coût global/bénéfice)
- Minimiser l'impact environnemental lié à l'utilisation des outils numériques
- Déployer une politique d'achat responsable

Ancrage territorial de l'organisme Hlm

Accompagner les évolutions

- Travailler en transparence avec les acteurs du territoire et accompagner l'évolution de la relation avec les collectivités
- Définir un cadre d'usage de l'open data entre les différents partenaires du territoire

Se saisir des opportunités

- Développer une connaissance fine des territoires et favoriser des politiques concertées
- Proposer de nouveaux services pour les habitants (mutualisation entre acteurs du territoire)
- Créer du lien social (réseaux sociaux de proximité)
- Rendre les habitants acteurs de leur cadre de vie

Relation avec les partenaires et chaîne de valeur

Accompagner les évolutions

- Partage d'information et coordination entre les partenaires techniques
- Suivi et évaluation des prestataires
- Accompagnement à l'utilisation du numérique pour les fournisseurs
- Définir des règles et bonnes pratiques d'utilisation des outils numériques et des données

Se saisir des opportunités

- Comprendre les évolutions de la chaîne de valeur et identifier les acteurs risquant de venir la «disrupter»
- Créer des mécanismes de protection, de résilience ou d'innovation pour garantir la valeur ajoutée de l'organisme