

## PAROLES D'ACTEURS

### ILS SONT DANS UNE DYNAMIQUE PERMANENTE D'AMÉLIORATION DE LEURS MODES DE FAIRE



#### **Véronique VELEZ**

Responsable du département Innovation et prospective, Direction de la Maîtrise d'ouvrage et des Politiques patrimoniales



#### **Céline DI MERCURIO**

Cheffe de mission innovation sociale et RSE, Direction des politiques urbaines et sociales

Ce qui est assez paradoxal, c'est l'écart entre l'image perçue du logement social et la réalité des activités des organismes. Ils ont toujours été tournés vers la recherche et développement, l'innovation, et ce sur de nombreux sujets, dans une dynamique permanente d'expérimentation et d'amélioration de leurs modes de faire. Ce foisonnement n'est pas assez visible et il y a là un enjeu d'image pour le secteur Hlm.

Parmi les enjeux prioritaires, les transitions écologique et numérique (bâtiment, services aux locataires, etc.) sont au cœur des réflexions. Cela fait émerger de nouvelles pré-occupations comme par exemple l'utilisation des données personnelles des locataires (les organismes Hlm devront veiller à la sécurité des données et responsabiliser les fournisseurs ou exploitants) ou encore l'approche en analyse du cycle de vie du bâtiment.

Plus largement, c'est le passage d'une approche centrée sur le « logement » à celle de « l'habiter » qui guide de plus en plus les réflexions des organismes (mobilité, partage de services, santé, conception des logements et évolution des modes d'habiter...). L'innovation, outre les questions numériques et

technologiques, porte aussi sur la manière de faire travailler ensemble des acteurs différents sur une finalité commune. Les démarches collaboratives et participatives, la logique du « faire avec » changent la donne et conduisent de plus en plus d'organismes à sortir d'une posture de « sachants professionnels » à celle de « facilitateurs ». On pourrait résumer l'innovation, et tout particulièrement l'innovation sociale, à cette définition : une réponse nouvelle à un problème identifié en associant l'ensemble des parties prenantes.

Par son ADN, l'organisme Hlm, outre l'accès au logement de qualité et abordable, a ce souci de faciliter les conditions de vie, de développer des formes de sociabilité et de lien social, dans une logique non lucrative. Finalement, c'est la combinaison d'enjeux à la fois intrinsèques au logement et à « l'habiter », qui poussent les organismes à penser de manière systémique, avec l'ensemble des acteurs du territoire sur lesquels ils œuvrent.