

TRANSFORMER LES OFFICES PAR LA CULTURE DE SERVICE

Habitat et Francophonie
Juin 2018

Pourquoi avoir engagé une réflexion en profondeur sur les nouveaux services?

- Une importance grandissante de la **réflexion autour de l'innovation** dans les offices.
- La nécessité, au delà d'un logement abordable et de qualité, de **proposer des services intégrés**, réponse à des besoins, des modes de vie et des parcours résidentiels diversifiés.
- De **nouvelles perspectives d'engagement** des offices en lien avec leur mission d'intérêt général et au service des habitants et des territoires.
- Une **législation actuelle** qui peut constituer un obstacle au développement de nouveaux services.
- Une **adaptation de l'organisation et du management** des équipes pour une culture de service renouvelée.

EXEMPLES DE NOUVEAUX SERVICES

FACILITATION DE LA VIE QUOTIDIENNE

- **Relais d'information des locataires vers les dispositifs existants** (santé, maintien à domicile, aides sociales,...) • **Centres de relations clientèles** • **Conciergeries** • **Adaptation du logement** (personnes âgées, handicapées) • **Entretien du logement** (assistance personnalisée pour les réparations locatives, ateliers participatifs, ...)
- **Services numériques** (sur smartphone, bouquets de services numériques, compteurs intelligents, tchat en ligne...)
- **Maisons médicalisées** (lutte contre les déserts médicaux)

SOUTIEN FACE AUX VULNERABILITES

- **Accompagnement au vieillissement et aide à domicile** • **Lutte contre l'isolement social** • **Accès aux logements pour les jeunes et les étudiants** (colocation, pack étudiant, bouclier social, immeubles intergénérationnels, habitat solidaire) • **Accompagnement des parcours résidentiels des plus démunis** • **Services d'assistance** (lors des pannes d'ascenseurs avec le portage à domicile) • **Echanges de services entre locataires** (intergénérationnel, garde d'enfants, courses,...) • **Distribution de paniers fermiers**

MAITRISE DES CHARGES ET POUVOIRS D'ACHAT

- **Tarifs négociés et sécurisés** (assurance, internet, téléphonie, carte avantage donnant des remises sur certains services commerciaux,...) • **Entretien du logement** (contrats multi-services,...) • **Prêts de matériels** (outils,...) • **Formation des locataires** (maîtrise des consommations) • **Commandes groupées** • **Autoproduction** (jardins partagés, maraîchage, auto-réhabilitation,..) • **auto-partage** (ressourceries, accorderies,...)

VIVRE ENSEMBLE ET COHESION SOCIALE

- **Réponses au vieillissement** (bouclier social,...) • **Echanges et partages de connaissance entre locataires** (ateliers conviviaux,...) • **Ateliers et chantiers d'insertion à l'emploi** • **Soutien scolaire** • **Jardins partagés** • **Actions de médiation sur le patrimoine** • **Sorties/animation théâtrales** • **Financement de projets individuels ou collectifs de locataires** (professionnels, sportifs, ...)

Des initiatives concrètes

Pas-de Calais-Habitat : « I jeune I logement » :

Un programme destiné aux moins de 30 ans a été lancé en 2015 avec le concours du Département du Pas-de-Calais. Il est destiné à faciliter l'entrée dans la vie active par l'offre simplifiée d'un premier logement adapté aux modes d'habiter des nouvelles générations, aux difficultés économiques que certains peuvent rencontrer dans le paiement du loyer, et à leur volonté de s'investir dans la vie collective. Il est composé d'un loyer tout compris qui intègre l'ensemble des coûts (caution, loyer, charges locatives et charges liées aux énergies et celles liées aux TIC, un bouclier social jeune pour garantir la prise en compte des ressources des jeunes locataires pour ne pas dépasser le taux d'effort de 25 % des revenus,

Orvitis : « Carte Oviplus » :

Lancée depuis 1er septembre 2016, elle ouvre la possibilité aux 2500 locataires déjà inscrits de bénéficier de certains avantages tels que des tarifs préférentiels (assurances, véhicules de location...) et des prestations particulières d'adaptation du logement (aménagement des salles de bain par exemple) et des actions commerciales ponctuelles.

Des initiatives concrètes (suite)

OPAC d'Amiens : « Conciergerie et Vous »

La conciergerie solidaire installée dans le quartier Saint Ladre est un dispositif innovant visant à améliorer la qualité de vie, l'ambiance et l'attractivité des résidences. L'objectif est de proposer un lieu de services et de mise en relation via un réseau d'habitants et d'associations offrant des prestations aux locataires comme aux habitants du quartier. Moyennant un abonnement symbolique, les habitants ont accès à de nombreux services : épicerie, dépôt de pain, panier de légumes, moyens de communication avec accès wifi gratuit et photocopies, ressourcerie avec le prêt d'outils et d'appareils électroménagers, point de collecte, vélos électriques, espace animation ouvert à toute les générations, mise en relation via la valorisation des savoir-faire locaux afin de répondre aux besoins de chacun d'accéder à des services (menus bricolage, garde d'enfants, prestations de ménage ou dépannage informatique).

Drôme Aménagement Habitat : « Veille bienveillante »

Les logements proposés ont été conçus pour permettre à une vingtaine des personnes âgées ou handicapées de vivre dans un environnement bienveillant pour briser l'isolement et/ou la solitude, et d'assurer leur maintien dans le tissu de la vie locale. Au-delà des équipements adaptés dans les logements, le service d'accompagnement dit de « veille bienveillante » comprend un dispositif de surveillance avec passage d'un personnel qualifié, matin et soir, 7 jours sur 7, une aide administrative pour aider à la compréhension d'une lettre, d'un document administrative ou de formalités, un appui à l'utilisation de l'outil numérique et aux nouvelles technologies, une liaison avec les familles, un programme d'animations, de rencontres et d'informations. La veille bienveillante doit permettre une vie sociale en créant tant des liens individuels que collectifs.

Zoom : Créer du pouvoir d'achat pour les locataires

- **Des bénéfices pluriels** (solvabilisation des ménages notamment pour les plus précarisés par des services adaptés, image positive et innovante de l'organisme, , solidarité entre locataires via de services « de lien », etc.
- **4 types de services identifiés :**
 - **Participation du locataire**, pour créer des revenus et/ou alléger les charges, en contrepartie de la réalisation d'une prestation, prestation pouvant éventuellement être jusqu'ici confiée à un tiers (nettoyage des parties communes...),
 - **Economie collaborative (économie du partage)**, pour favoriser les logiques de biens partagés, de nouveaux modes d'échange de biens et de services entre locataires par exemple (troc, accorderies, covoiturage...),
 - **Mutualisation**, pour faire bénéficier le locataire d'un meilleur prix via la contractualisation de tarifs négociés ou de commandes groupés (assurances, fournitures...),
 - **Accès à de nouveaux produits/services d'offres innovantes** (des produits bio, un accès à la culture...) pour des populations qui en sont éloignées sociologiquement et/ou géographiquement.

La « culture de service », de quoi parlons nous?

- Depuis le milieu des années 2000, la plupart des entreprises en France ont pris conscience de l'importance de « **bien servir** » **leurs clients**.
- Cela s'accompagne d'une **transformation profonde des pratiques managériales et comportementales**
- **L'expérience client et l'expérience collaborateur**, principe de « symétrie des attentions », doivent ainsi pouvoir être qualifiées puis travaillées collectivement pour que chacun ressente bien les intentions de l'organisation.

La « culture de service » revêt les dimensions d'une réelle transformation culturelle pour les offices

- **Une vocation « servicielle »** pour les offices qui se traduit, au quotidien, par tout un portefeuille de services
- Le bâti n'apparaît ici que comme un élément de ce que l'on nomme en marketing des services le « **support physique** », tout un ensemble de biens et d'équipements qui rendent possible l'expérience de vie des habitants.
- Des préoccupations qui relèvent d'une meilleure compréhension (et écoute) des **besoins des habitants**.
- Les offices peuvent, et certains y œuvrent déjà, s'emparer des **concepts et des méthodes** qui structurent la « vie du service » :
 - *Management et marketing des services,*
 - *Design de services,*
 - *Symétrie des attentions*
 - *Connaissance des besoins*

La symétrie des attentions ?

- Une conviction forte et partagée **pour réussir durablement une orientation client/collaborateur** : l'expérience collaborateur doit pouvoir être travaillée en symétrie de l'expérience client, avec un même niveau d'exigence relationnelle.
- ...qui converge vers des **approches renouvelées du management** (entreprise libérée) : il convient de « prendre soin de nos équipes pour qu'elles prennent soin de nos clients »
- Aide à **structurer les projets** d'orientation client et les transformations managériales

Le design de services ?

- Une **démarche centrée sur les perceptions et l'activité réelle des utilisateurs**, étroitement associés en amont pour capter leurs usages et représentations, le plus souvent in situ, puis tout au long du processus de co-conception pour réagir avec l'équipe projet.
- **Bastien Sennegon, co-fondateur de la société AKTAN**
« l'intérêt majeur du Design de service c'est de prototyper et d'interagir avec des utilisateurs au plus tôt afin de réduire les risques de conception. Si l'utilisateur ne perçoit aucune valeur, ou s'il entrevoit des difficultés dans l'usage du service au quotidien, nous devons imaginer de nouvelles solutions, un parcours utilisateur différent, des canaux de communication adaptés ».

De nouvelles réponses proposées par la Fédération pour accompagner les offices

- Une **proposition de cartographie** pour des services adaptés aux besoins des territoires et des habitants
- Des **modifications du champ législatif** dans le cadre du projet de loi ELAN relatives au développement de nouveaux services
 - *Equipements locaux d'intérêt général (dont maisons de santé),*
 - *Services en faveur des personnes âgées ou en situation de handicap,*
 - *Services innovants à caractère social d'intérêt direct pour les habitants*
 - *Actions de développement à caractère social d'intérêt direct pour les habitants de tous les quartiers d'habitat social (nouvel amendement)*
 - *Substitution de la filialisation par une obligation de comptabilité distincte (nouvel amendement)*
 - *Accords collectifs sur les services à la personne (nouvel amendement)*
- Un **programme de formation** avec Grenoble Ecole de Management sur la culture de service et la transformation managériale (cycle dirigeants, cycle responsables, séminaires spécifiques)
-Et des projets sur 2018/2019

MERCI POUR VOTRE ATTENTION