



Journée-débat **18 Octobre 2018**

Le numérique comme appui à une nouvelle forme d'organisation, dynamiser la ressource habitante

Lieu : Les Salons du Relais
Hôtel Kyriad Paris Est
4 rue du 8 mai 1945 – 75010 PARIS

PROGRAMME

De nombreuses organisations ont mis en place des dispositifs pour favoriser le contact spontané et multi thèmes dans la relation avec l'utilisateur. Il s'agit de le placer au centre de la relation, et d'être en mesure de répondre à ses attentes : permettre l'interaction où et quand il le souhaite, apporter une réponse rapide et faciliter plus généralement les interactions tout au long de son parcours. L'écoute de l'utilisateur est un élément incontournable de la relation. Elle se concrétise notamment par des enquêtes de satisfaction et la gestion des réclamations, mais aussi par des démarches de co-construction associant les usagers pour définir la meilleure réponse à leurs attentes.

Des pratiques innovantes autour du numérique (services en ligne, applications mobiles, réseaux sociaux...) se sont déployées afin de faciliter toujours plus la mise en relation en toute circonstance. Plusieurs travaux de recherche sont consacrés à ce thème, selon un mode exploratoire et d'anticipation : impacts de la dématérialisation de la relation client, impacts des outils numériques sur la relation aux locataires, évolutions de la RSE, des modalités de concertation...

Dans un contexte par ailleurs où la présence de proximité est une ressource fortement plébiscitée dans les grands quartiers, pour garantir la continuité de service et de prise en compte des demandes des locataires notamment, comment l'outil ou les outils numériques peuvent-ils être conçus et fonctionner en appui à une nouvelle forme d'organisation, et maintenir le niveau de service attendu ? Comment ces outils peuvent-ils remplir un objectif de redynamisation de la relation avec les locataires ? Comment faire évoluer les relations aux associations de locataires : développer des relations collaboratives, poursuivre des associations volontaires, favoriser les formes de collectifs non formalisées aux côtés des amicales et les légitimer ? Comment travailler autrement sur les thèmes de la gestion technique, comme la gestion des encombrants et privilégier une approche sociale pour en limiter les impacts sur un territoire : quels choix font les usagers au regard du coût du service, des enjeux d'image... ?

A partir d'une réflexion sur la fonction même de l'outil, en accompagnement des besoins locaux, coopératifs, et/ou collaboratifs, sur les enjeux de nouveaux rapports locatifs à organiser dans les quartiers, nous regarderons comment se sont mis en place les dispositifs et quels sont les résultats obtenus localement. Ces outils ont-ils été constitués à partir de la relation avec les usagers, selon une logique de co-construction/codécision, avec une impulsion « par le bas » ? A quel besoin viennent-ils répondre ? Sont-ils utilisés et par quelle(s) catégorie(s) d'usagers ? Nous nous intéresserons également aux déploiements qui sont envisagés à plus grande échelle.

Pilotes : 1001 Vies Habitat (ex-Groupe Logement Français) / Valophis Habitat

9h00 - 9h30 Accueil des participants, café

9h30 - 9h45 **Présentation de la journée par Joël GUILLOUX, Président d'Habitat Social pour la Ville**

9h45 - 10h30 *(sous réserve) Mounir MAHJOUBI, Secrétaire d'Etat au Numérique*
Le plan national pour l'inclusion numérique

10h30 - 11h30 Intervention de **Noémie BUFFAULT, Spécialiste en communication publique digitale et auteure de l'ouvrage « Utiliser les réseaux sociaux dans la fonction publique ».**

Elle présentera le rôle des réseaux sociaux pour aller vers l'utilisateur, en s'appuyant sur son expérience notamment à la Ville de Paris de première Community Manager ; quelle ambition pour le dialogue avec les citoyens ? Quelles sont les conditions pour cocréer avec les usagers ?

Echanges avec la salle

11h30 - 11h45 Pause

2 rue Lord Byron – 75008 PARIS

Tél : 01 40 75 50 06 - www.habitat-social-ville.org – mail : secretariat@habitat-social-ville.org

Association Loi 1901 – SIRET : 442 870 671 00017 – SIREN : 442 870 671 – APE : 853 K

11h45 - 12h30

Interventions croisées de **Catherine HLUZSKO**, *chef de mission concertation* - Union sociale pour l'Habitat, et **Jérémy IMBERT** - Confédération Syndicale des Familles de l'Ain

Comment le numérique peut-il impulser de nouvelles dynamiques habitantes ?

Echanges avec la salle

12h30 - 14h00

Déjeuner pris en commun sur place

Développer des outils numériques pour favoriser le dialogue et les projets avec les locataires : enseignements, évolutions et progrès à faire, limites ?

14h00 - 14h30

Intervention de **Céline DI MERCURIO**, *Cheffe de mission innovation sociale et RSE (Responsabilité sociale des entreprises)* - Union sociale pour l'Habitat

Quelle(s) nouvelle(s) forme(s) de relation bailleur-locataires avec les outils numériques, en quoi peuvent-ils contribuer à la participation ?
Enseignements et points de vigilance.

Echanges avec la salle

Deux expériences présentées par les bailleurs et leurs partenaires

14h30 - 15h15

La ressource numérique sur le territoire d'Aix-les-Bains – patrimoine du Groupe 1001 Vies Habitat (ex Groupe Logement Français), présentée par **Isabelle PRAS**, *Gestionnaire-Animatrice Récipro-Cité* sur le projet Chers Voisins Aix les Bains, **Maxime TENAUD**, *chargé de projet Récipro-Cité*, et **Georges BUISSON**, *élu aux affaires sociales, à la santé et au handicap* de la Ville d'Aix-les-Bains

De l'idée à l'outil : présentation de la Ressourcerie Numérique animée par Chers Voisins
A quels enjeux répond-elle ? plus qu'un outil collaboratif, un projet d'accompagnement humain...
Fédérer les acteurs du territoire et communiquer entre parties prenantes : opportunités et freins ?
Diffusion de 2 séquences vidéo

15h15 - 15h30

Pause

15h30 - 16h15

Le projet d'outil numérique expérimental à Trappes – patrimoine du Groupe Valophis avec Couleurs d'Avenir, présenté par **Sophie VAUGRENARD**, *chef de projet* - Groupe Valophis, **Magali DEAL**, *Responsable Recherche, Innovation et Développement* – Couleurs d'Avenir, et **Franck SERVIGNAT**, *Agence Graphique and Co*

De la genèse du projet à la conception de l'outil : présentation de la démarche d'association des locataires référents.
Donner la place au territoire et aux initiatives citoyennes.

Echanges avec la salle

16h30

Synthèse de la journée par Joël GUILLOUX, *Président d'Habitat Social pour la Ville*

**Frais de participation
Journées-Débat**

Adhérents :

1^{er} participant 200 €, 100 € participants suivants

Non-adhérents :

1^{er} participant 450 €, 225 € participants suivants

Collectivité locale parrainée par un adhérent : 250 €

Association locale parrainée par un adhérent : 200 €

Toute annulation doit être formulée par mail 72 h avant la manifestation, passé ce délai toute inscription sera facturée et aucun remboursement ne sera effectué.

Les prochains rendez-vous d'HSV en 2018...

Ateliers (réservés aux adhérents)

L'habitat participatif, visite à Avignon date à fixer -octobre 2018

Rencontres (ouvertes à tous)

6 décembre 2018 : De la loi ALUR à la loi Logement : de nouvelles dynamiques pour l'entrée dans le parc social et les parcours résidentiels

Pour nous rejoindre le 18 octobre 2018...

Une adresse

Les Salons du Relais – Kyriad Hôtel Paris Est - 4, rue du 8 mai 1945 – 75010 PARIS

Accès par le parvis de la Gare de l'Est (où se trouvent tous les taxis). Ne pas sortir de l'enceinte de la gare. Longer la façade de la gare, par le parvis.

Les salons sont au 1^{er} étage.

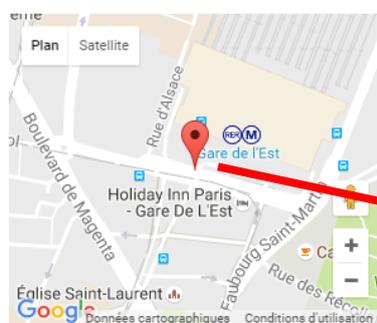
Transport/voiture

Bus : 30, 31, 32, 38, 39, 46, 47, 54, 56 et 65 - Métro : Lignes 4, 5 ou 7 – Station Gare de l'Est.

RER B ou D - Gare du nord, puis marcher quelques minutes - RER E – Magenta, puis marcher quelques minutes.

Accès boulevard périphérique : Porte de la Chapelle ou Porte de Bagnole direction Gare de l'Est. Un parking public se trouve à proximité.

CARTE & ACCÈS



[Inscription en ligne](#)

Toute annulation doit être formulée par mail 72 h avant la manifestation, passé ce délai toute inscription sera facturée et aucun remboursement ne sera effectué.