

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

- Francis Deplace, Délégué général – Delphis
- (<http://www.delphis-asso.org/>)

Séquence animée par **William Le Goff**,
Responsable du pôle performance patrimoniale – AORIF

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

Logement social
en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

- Le sujet de l'offre de service est un sujet prospectif mais le tournant serviciel doit être pris par les bailleurs sociaux dans les toutes prochaines années. Les rapprochements en cours, tel celui emblématique de Vyve et d'Arcade, restent à être déclinés opérationnellement.
- Ce tournant serviciel participe de la diversification des bailleurs et constitue un espace de développement important.
- Delphis et les services (présentation de Delphis) :
- Delphis propose une entrée concrète et thématique concernant l'offre de services : Label Habitat Senior Service, par exemple. Le bailleur doit viser l'excellence dans le service. Il est aussi en capacité d'aller chercher ses locataires.
- L'ambiguïté de l'offre de services par le secteur HLM :
- L'offre de service s'inscrit-elle dans une activité concurrentielle ou non concurrentielle ? Les ressources sont-elles fongibles pour assurer des équilibres globaux ? La question de la fiscalisation se pose ici. Or l'Etat n'a pas pris de position claire sur le sujet.

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

Logement social
en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

- Une condition préalable : l'excellence dans la qualité de service
- Avant d'envisager le développement d'une offre de services, le sujet est l'uniformisation et l'amélioration de la qualité de service. Qualibail a participé à cette standardisation de la relation client. La nouvelle offre de services ne peut être envisagée qu'à la condition d'une qualité de service irréprochable.
- Quelle est la plus value des bailleurs sociaux ?
- Les bailleurs sociaux sont reconnus comme acteurs de la proximité. La question est de garder cette proximité à l'heure du digital. La question se posera de la place des bailleurs dans la « chaîne des services ».

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

Logement social
en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

- Quels secteurs sont concernés ?
- La santé liée au vieillissement :
- « L'habitat inclusif » constitue un exemple qui préfigure le lien entre logement et services. Dans le cas présent, le financement et les autorisations administratives sont accordées par les ARS et non les services du ministère du logement.
- Le vrai sujet concerne les locataires du parc social qui vieillissent et qui n'ont pas les moyens de vivre en maison de retraite. Or les bailleurs sociaux ont acquis des compétences en matière de logement des personnes âgées. Ils peuvent ainsi, par exemple, proposer une offre de services aux personnes âgées du parc privé, offre adossée aux départements. *Leur logique d'action déborde leur public, à savoir les locataires, pour s'inscrire dans une logique territoriale.*
- L'énergie : Cf. Enedis et exemple de l'Angleterre (powerplant).
- La vente de logements sociaux : gestion du parcours résidentiel ou offre de services qui vont au-delà de la vente (ex. de la gestion immobilière).
- Services et développement territorial (Cf. ci-dessous : Vers une stratégie de l'offre de la part des bailleurs sociaux).

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

Logement social
en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

- Une condition absolue : le bailleur social doit être co acteur des plateformes de services
- Les webplateformes des mutuelles sont aujourd'hui des outils très impressionnants qui emploient des centaines de personnes. Elles ont développé des moyens techniques et des savoir-faire qui leur permettent d'être des agrégateurs.
- Elles offrent ainsi aux départements des webplateformes des bouquets de services dont le logement. Cette « projection de services » est une offre qui fédère les services à un endroit. Les mutuelles se trouvent ainsi au service d'un territoire. Cette logique territoriale, donc du service doit se trouver au centre des préoccupations des bailleurs, dépassant ainsi leur rôle de gestionnaires d'actifs immobiliers.
- Le bailleur ne doit pas se retrouver dans une position de prestataire de services. Il risque de perdre en légitimité (risque de séparation service/physique) et d'être marginalisé. Par exemple, ils sont les seuls à pouvoir optimiser la data pour mieux cibler la vente de logements sociaux afin d'affiner leur commercialisation.

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

Logement social
en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

- Vers une stratégie de l'offre de la part des bailleurs sociaux
- L'économie servicielle réinterroge le produit physique. La question se pose de la *segmentation de l'offre de services en fonction de la segmentation du parc immobilier.*
- Concernant les personnes âgées non solvables (la clientèle des bailleurs), le gouvernement n'aura pas d'autre choix que de financer l'offre de services proposés par/dans les bailleurs.
- Les bailleurs, relais de développement et d'attractivité territoriale : le cas des territoires détendus : Dans le cadre d'une coopération étroite avec les CT (cas des OPH départementaux, des ESH dominantes dans les métropoles régionales), les bailleurs peuvent développer une stratégie de différenciation et participer à l'attractivité des territoires. Ils peuvent développer et gérer des bâtiments universitaires, développer de l'inter bailleurs serviciel.

LOGEMENT SOCIAL DANS 25 ANS : QUELS NOUVEAUX SERVICES ET A QUELLES CONDITIONS ?

Logement social
en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

Data et digital

La contradiction, pour un bailleur, réside dans une gestion au long court de son patrimoine et la volatilité des services (ex. trottinette électrique). Les cycles d'intégration sont très rapides, et les bailleurs peu réactifs. Ils doivent ainsi prendre des risques en matière d'innovation.

Avec la DATA, ils doivent se mettre au niveau des autres secteurs économiques (ex. traitement des réclamations). Le numérique sera ainsi un outil de modernisation de leurs process, d'optimisation de leurs métiers.

Le financement de la transition numérique est possible pour les bailleurs de plus de 12 000 logements : les regroupements de bailleurs peuvent aussi s'appuyer sur le développement de services et constituer un véritable projet d'entreprise.

En GB ; les services, c'est 30 à 40% de leur CA. HA fiscalisées. Réponses aux AO des collectivités. Autofi à 9-10%.