

Mardi 19 septembre 2023

Rencontre de l'innovation

habitat

Office Public de l'Habitat
du Département
de la Seine-Maritime



Notre raison d'être :

Plus qu'un logement,
promouvoir **un cadre de vie innovant** pour tous,
respectueux des territoires et de ses acteurs.



André GAUTIER
Président



Eric GIMER
Directeur Général

Une solution d'habitat pour tous

Créé en 1919 pour lutter contre la crise du logement, Habitat 76 donne aujourd'hui encore **la priorité au logement social pour tous**. Ainsi, l'offre diversifiée favorise la mixité sociale et propose un véritable parcours résidentiel au locataire :

- location,
- location - accession,
- accession directe.



Habitat 76 en chiffres (2022):

- 29 852 logements sur 192 communes du département de la Seine-Maritime
- 4 721 structures collectives
- 781 ETP collaborateurs
- 139,2 M€ de chiffres d'affaires hors charges récupérables
- 1015€/logement de frais de fonctionnement
- Etiquette énergétique moyenne du patrimoine collectif en C (169Kwh/m²/an)
- Près de la moitié du patrimoine a déjà bénéficié de réhabilitation énergétique à ce jour
- 88,9% des locataires sont satisfaits (enquête triennale)

Perspective:

- 766 M€ d'investissement sur les 10 années à venir en neuf et réhabilitation

Des compétences multiples

- La réhabilitation
- La construction
- L'aménagement
- L'assistance à maîtrise d'ouvrage
- La diversification du Patrimoine

Spécificités:

Fort présence de proximité > 400 personnes
 Système d'Information: 22 personnes
 Centre de contact: 10 personnes
 Stratégie Patrimoniale (PSP et Abyla) : 5 personnes
 Marketing: 3 personnes
 RSE et projets d'entreprise: 2 personnes dédiées
 Mission Handicap : 1 personne
 Mission Environnement : 1 personne

Stratégie d'innovation en continue

Depuis 100 ans: des évolutions marquées d'une innovation constante et transversale, à la fois technique, financière, environnementale et sociale.

Anticipation de la digitalisation avec notamment les commissions d'attribution de logement sur Minitel dès 1993...
Passage en comptabilité de commerce avant en 1989, année de la mise en place d'une nouvelle informatique avec la base de données Oracle...

Un seul Leitmotiv : pas de mise en place de ROI pour lancer un projet, convaincu de l'impact positif de l'innovation sur les coûts de gestion.

C'est fort de ces stratégies visionnaires qu'habitat 76 a toujours su se démarquer en étant un organisme reconnu à la pointe de l'innovation.

A noter l'aspect humain, très important, avec une organisation territoriale unique (plus de 400 personnes).

Pour offrir un service de qualité, il faut avoir des femmes et des hommes engagés et les reconnaître comme étant le cœur de l'organisme. Les enjeux résident dans ce management agile et bienveillant mis en œuvre.

Nouveau siège social imaginé par et pour les collaborateurs intégrant de nouvelles façons de travailler.

Tout cela nécessite une adaptation aux évolutions de notre secteur, de la société et de développer de nouvelles activités, de nouvelles façons d'habiter, de nouveaux services tout en maîtrisant notre situation financière.

Quelques exemples

- 1998 : Mise en place d'**Entranet** + plan de formation en lien avec CAPEB et FFB à destination des PME et des artisans
Attrinet avec partenariat de développement avec une Start Up à l'époque en charge de l'écriture du produit sur la base du savoir d'habitat 76 (Royalties) OPAC du Pas de Calais et Habitat76 (au catalogue de SOPRA 20 ans après)
- 2000: Déploiement de base de données **dataware et datamart** sur la gérance locative pour commencer → permettra l'essor du **contrôle de gestion** mis en place au sein d'habitat 76 en parallèle et d'améliorer le pilotage des activités
- 2003 : Dématérialisation de la chaîne d'attribution de logement
Déploiement d'un système d'informations géographiques
- 2005 : Premier marché de chauffage avec engagement sur une cible de consommation (MTI)
- 2006 : Création du **centre de contacts** (centralisation de la gestion Relation Locataires)
Mise en place de la cellule de détection de la souffrance morale
- 2008 : Recours au dispositif de **certificats d'économies d'énergie**
Dématérialisation de la maintenance préventive (quitus)
- 2009 : Recours au dialogue compétitif et au marché de conception réalisation sur une opération mixte avec réha.
- 2010 : Professionnalisation des Achats avec la création d'un service indépendant des services prescripteurs et juridiques
- 2011 : Implantation de **centrales photovoltaïques** sur 190 bâtiments des années 1955-1960, représentant une production de 3,5 MWh, soit l'équivalent d'une ville de 4 500 habitants
- 2012 : **Contrat de Performance Energétique** sur 1200 logements
Lancement du BIM (marché de 3M€) pour reprendre tout le patrimoine dans l'existant et le neuf
- 2013 : Lancement des CPE pour la réhabilitation énergétique de 14 000 logements
Déploiement des marchés de conception réalisation avec exploitation maintenance intégrant la **maquette numérique** pour les logements neufs (Rouen rue du lieu de santé, Eu Caserne Morris et Malaunay Alizari)
1^{er} compte rendu de gestion **RSE**, il y a 10 ans
Charte achat responsable et durable → confortée par son SPASER en 2022
- 2014: Registre de Sécurité Incendie dématérialisé alignant l'information sur toute la ligne hiérarchique du technicien au DG

Quelques exemples

2015 : Démarche RSE selon le référentiel Euro GR

Changement d'outil pour l'élaboration des procédures internes et la cartographie des processus pour davantage de transversalité (PYX4)

Structuration du management de la qualité

Développement de la mobilité avec l'équipement massif du personnel de proximité en Smartphone et tablette

2017: 1^{er} Hackathon sur la qualité de service/relation locataires

Reconnaissance de la qualité de service par le label **Quali'hlm**

2018: 2^e Hackathon, réflexion pour de **nouvelles pratiques managériales avec Isaac GETZ et de Guillaume GILLES**

ayant conduit à la mise en place d'une cagnotte à la disposition de projets retenus chaque année

Reconnaissance de la politique énergétique d'habitat 76 par l'**ISO 50001**

Grande conversation (à la rencontre des locataires)

2019: **Agence en ligne**

/2020 **Chatbot**: aide à la recherche de logements (robot conversationnel « Abi ») issu du 1^{er} hackathon

Création d'un comité de performance

Création d'un service marketing afin d'éclairer les prescripteurs sur la connaissance du marché et son environnement

Exploration de la data science et de la data visualisation

Cartographie des risques actualisée

2021: **Territoires 3D** : convergence du BIM et du SIG afin d'améliorer la gestion du patrimoine

/2022 Création de poste : **chargée de mission environnement** afin de structurer la politique environnementale

Reconnaissance de la démarche RSE d'habitat76 à travers l'évaluation **ISO 26000**

Renforcement de la **sécurité informatique** face au risque Cyber

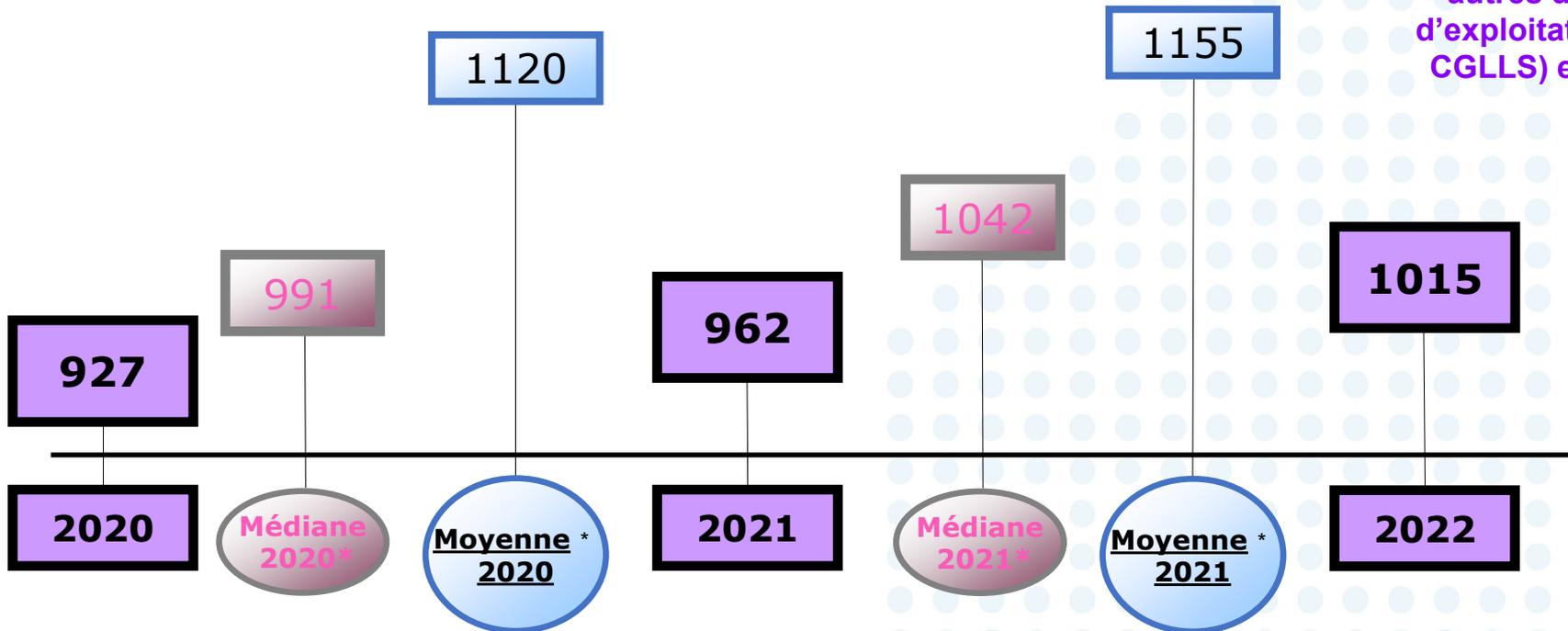
Développement en interne de **robots** process automation pour exécuter des tâches administratives en masse

2023 : **Création d'un poste de Coordination de la qualité de vie au travail (Psychologue)**

Exploration de l'**IA** et de **chatgpt** notamment dans les process rédactionnels et de la méthode **FALC**

Frais de Fonctionnement

Frais de personnel
+ autres dépenses
d'exploitation (hors
CGLLS) en €/logt



CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE GROUPE DE RÉFÉRENCE :
OFFICE DÉPARTEMENTAL – PATRIMOINE SITUÉ EN ZONE DE TENSION B1

MÉDIANE (€/ logt) / GROUPE DE REF. : **1122** EN 2021 ET **1082** EN 2020

VOTRE RANG DANS CE GROUPE EST : **9/46** en 2021 et **11/50** en 2020

* Médianes calculées sur la base de l'ensemble des Offices

* Moyennes calculées sur la base des OPH de plus de 20.000 logements