Village st-pierre - Carros - Côte d'Azur Habitat

DIRECTEURS GENERAUX D'OPH : INNOVER, S'ADAPTER… À l'ERE DU NUMERIQUE, NOS VALEURS ET NOTRE MANAGEMENT.

"Les sciences humaines et sociales sont de nos jours moins intellectuelles et plus scientifiques que par le passé. Je ne fais pas partie de ceux qu'inquiète leur en trée dans l'ère du numérique, je sais qu'il est possible de tirer un immense parti des bigs data et des ressources démultipliées d'Internet…"

Edgar **MORIN** - Penser global -

Résidence le Jardin de Mathilde - La Seine-sur-Mer - Terres du Sud Habitat

EDITO AU LIVRET RAPPORT INTRODUCTIF AU CONGRÈS DE NICE, 14 ET 15 AVRIL 2016

Mesdames, Messieurs,
Mes chers collègues,

Nice nous accueille, c'est toujours une grande joie ; le soleil de la Baie des Anges éclairera nos débats de ce 50ème congrès de notre Fédération Nationale des Directeurs d'OPH. Je remercie le Comité d'Organisation conduit par Cathy HERBERT au nom de l'Association Régionale PACA-CORSE ainsi que la Ville de Nice pour la préparation minutieuse de la tenue de ce congrès.

Un congrès particulier puisqu'il marque les 50 ans de notre Fédération. Nous y consacrerons un instant particulier pour nous souvenir de l'action forte de nos ainés pour faire reconnaître les spécificités de notre corps professionnel et sa place dans le mouvement ; et nous verrons que les vicissitudes du temps et les réformes que nos offices ont vécues n'ont en rien altéré ce côté « hybride » que notre métier a toujours pu revendiquer, à juste titre, et avec lequel il doit composer.

C'est un challenge que nous savons relever au quotidien et que nous pourrons évoquer lors d'un large moment d'échanges qui sera ouvert au cours de notre assemblée générale du 14 avril au matin. Nous y parlerons entre autres de l'actualisation 2016 du guide juridique que nous produisons avec la Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat et de tous les points relatifs aux exigences de notre métier que vous voudrez évoquer avec le Bureau de notre fédération.

Ce congrès, avant de s'achever avec un débat sur les questions d'actualité, consacrera une large partie de nos réflexions et de nos échanges autour de la transformation numérique. Certainement pas un phénomène de mode. Nous avons, au sein du Comité Directeur, souhaité nous mobiliser et partager ou confronter nos convictions par rapport à cette « révolution » engagée et pour laquelle nous devons savoir rapidement nous positionner et mettre en place des organisations adaptées dans chacun de nos offices. Un « plateau » de choix nous y aidera tant lors de la table ronde – atelier du 14 après-midi que lors de la conférence – débat avec Gilles Babinet le 15 avril au matin. Nous pourrons à la fois prendre la distance nécessaire avec notre quotidien et, à chaque instant, nous projeter dans nos stratégies numériques ; le monde global dans lequel nous évoluons nous conduit à nous transformer aussi vite qu'il se transforme.

Je vous souhaite un excellent 50ème congrès
Et un beau moment d'échanges, de réflexion et d'expression …
car c'est VOTRE congrès

Avec mes plus cordiales pensées,

Patrick **BAUDET**,
Directeur Général de Reims Habitat
Président de la **F**édération **N**ationale des **D**irecteurs d'**OPH**

PROGRAMME À NICE

50ème CONGRÈS LES 14 ET 15 AVRIL 2016

HÔTEL BOSCOLO PLAZA – 12, AVENUE DE VERDUN

« Directeurs d'OPH - Innover, s'adapter … à l'ère du NUMÉRIQUE, nos valeurs et notre management »

Jeudi 14 avril 2016

09h00 Accueil

09h30 Ouverture du Congrès par Patrick **BAUDET**, Président de la Fédération Nationale des Directeurs Généraux d'OPH,
Mot de bienvenue de l'association des Directeurs d'OPH PACA CORSE par Cathy **HERBERT**

10h00 Assemblée Générale Ordinaire – présentation du rapport d'activité par Fabrice **HAINAUT** et du rapport financier par Philippe **COUDROT**
Présentation de la mise à jour 2016 du GUIDE juridique sur le statut des Directeurs Généraux

11h00 Questions d'actualité et échanges avec la salle

12h15 Déjeuner

14h15 Présentation du rapport introductif par Laurent **GAGNAIRE**

14h45 Retours sur l'enquête effectuée autour de l'utilisation du numérique par Jean Pierre **PUGENS**

15h00 Réunion en formation plénière avec débat sur :
«LA TRANSFORMATION NUMERIQUE – INNOVER – S'ADAPTER» avec :
Cécile **CARON**, Ingénieur chercheur EDF Recherche & Développement
Bertil de **FOS** – Directeur et gérant du Groupe CHRONOS - numérique, mobilité et services aux habitants
Isabelle **LAMOTHE** – DGA d'ALTEDIA , a participé à l'ouvrage « Homo numéricus au travail » - impact humain des transformations numériques.
Maître Jérôme **LEFORT**, Cabinet d'avocats LLC & Associés - la protection des données
Christophe **LEVY** – Directeur fondateur de MEDIABIS – intégration des médias sociaux et le digital dans les actions des entreprises, leur stratégie et en interne auprès de leurs collaborateurs.
co-animée par **Patrick BAUDET** et Laurent **GAGNAIRE**

17h00 Achèvement des travaux

18h00 Réception par Monsieur **le Maire de NICE** à la MAIRIE

20h00 Dîner de Gala

Vendredi 15 avril 2016

08h30 Accueil

09h00 Conférence-débat avec Gilles **BABINET**, qui fut le 1er président du Conseil National du numérique, Digital Champion France au près de la Commission Européenne pour les enjeux du numérique, dirigeant de sociétés, auteur de « Pour un new deal numérique - 2013 »,
« L'ère numérique, un nouvel âge de l'humanité – 2014 »,
« Big Data, - penser l'homme et le monde autrement - 2015 »

10h30 Les 50 ans de la Fédération

11h15 Table ronde sur les sujets d'actualité et la présence à la tribune de :

Jean Louis **DUMONT**,
Président de l'Union Sociale pour l'Habitat

Alain **CACHEUX**,
Président de la Fédération Nationale des OPH

Le **représentant** de **Madame la Ministre** du **Logement** et de **l'Habitat Durable**

Dominique **ESTROSI-SASSONE**
Sénateur des Alpes-Maritimes, Présidente de COTE D'AZUR HABITAT

Elisabeth **VIOLA**, *Directrice régionale de la CDC*

Patrick **BAUDET**,
Président de la Fédération Nationale des Directeurs d'OPH

animée par Isabelle **AUZIAS**, rédactrice en chef La Tribune – Bulletin Côte d'Azur

12h30 Discours de clôture de Patrick **BAUDET**

12h45 Cocktail déjeunatoire

Numéro d'Autorisation d'exercer délivrée par le CNAPS : AUT-075-2113-03-25-20140378085 - Article L612-14 : L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

VPSitex

LA SÉCURISATION GLOBALE DE VOS BIENS VACANTS

Leader sur le marché de la sécurisation temporaire depuis plus de 25 ans, VPSitex est présent à chaque étape du cycle de gestion de vos biens vacants afin d'en préserver la valeur.
Quels que soient vos besoins, nos équipes qualifiées étudient les solutions les plus efficaces et les plus compétitives.

INTERVENTIONS RAPIDES
PARTOUT EN FRANCE

ÉVALUATION DES RISQUES

NETTOYAGE

SÉCURISATION

SURVEILLANCE

MAINTENANCE ET ENTRETIEN

RÉFECTION ET RÉPARATION DES LOCAUX

Sécurisation sur-mesure : ayez le réflexe VPSitex !

0892 707 607
centre d'appel joignable 24/7

commandes@vpsitex.fr
vpsitex.fr

ista

Leader de la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie dans l'habitat collectif

Et si vous augmentiez le pouvoir d'achat des locataires tout en préservant les ressources naturelles

Et si la gestion des charges devenait simplissime

- 20 % d'économie en moyenne
- Données consultables sur portail web et smartphone
- Échange de données informatisé
- Gestion quotidienne des consommations par télérelève

SOMMAIRE

1 Préambule :

2 Le numérique :

2.1 Les usages, simple technologie ou outil stratégique de communication et de gestion.

2.11 Le numérique au cœur des actualités des plus hautes instances.

2.12 Le numérique : maîtrise des coûts et performance technique.

2.13 Le cadre règlementaire.

2.2 Organisation et expertise, quelle évolution des métiers des OPH,

3 Impact organisationnel et économique :

3.1 Conséquence du passage au tout numérique – modes collaboratifs et télétravail,

3.2 Accès à l'informatisation et sécurisation des données.

4 La place des locataires :

4.1 Dialogue et reconnaissance,

4.2 Le numérique, outil de renforcement de la proximité,

5 Où en sont les OPH ? Quels sont leurs besoins, leurs niveaux d'équipement et d'usage,

6 Obligations règlementaires du numérique :

6.1 Marchés publics : communications et échanges d'information par voie électronique.

6.2 Facturation électronique,

6.3 Pack conformité CNIL,

6.4 Dématérialisation de la demande de logement,

6.5 OPEN DATA,

Pension de Famille Les Pléïades - Aix-en-Provence - Pays d'Aix Habitat

1 PREAMBULE

Les OPH n'échapperont pas au développement du tout numérique.

Dans leurs organisations comme dans leurs modes de production, mais également dans leurs échanges permanents avec leurs différentes parties prenantes, en particulier leurs clients/locataires, les OPH devront innover, s'adapter aux usages du numérique, générateurs de nouvelles formes de communication et de collaborations.

A Nice, à l'occasion de son 50ème Congrès, la Fédération Nationale des Directeurs Généraux d'OPH a décidé d'aborder ce sujet, d'approfondir les tenants et les aboutissants du tout numérique, comme élément de préoccupation majeure pour ses membres, dans toutes ses dimensions sociétales, mais aussi comme un changement de culture économique, donc de culture d'entreprise.

L'usage du numérique dans nos entreprises, loin de se résumer à l'usage d'outils numériques, marque l'arrivée de nouvelles formes et méthodes de conception, de production, de collaboration qui ont d'ores et déjà un impact direct sur nos organisations, sur le travail réalisé au quotidien par nos équipes et sur nos pratiques managériales.

Tous, sommes confrontés aujourd'hui à la complexification et à l'accélération des exigences et des modes de consommations de nos concitoyens, aux transformations induites par le numérique et aux nouvelles formes d'économie collaborative. En outre, les récentes réformes territoriales et réglementaires, avec en perspective la loi « Noé » (Nouvelles Opportunités Economiques) et la loi « pour une République du tout Numérique », placent les OPH face à de nouveaux enjeux pour lesquels ils devront apporter leur réflexion, leur contribution afin de pouvoir sauvegarder les valeurs du modèle socio-économique qu'ils défendent et de saisir pleinement les opportunités qui se dessinent.

D'ores et déjà, on peut constater çà et là, de nombreuses initiatives d'organismes prenant en compte très largement les différentes possibilités du tout numérique afin d'opérer à court terme à une véritable mue organisationnelle.

Que ce soit à travers les nouvelles technologies de l'information et du numérique, avec la multiplication des modes d'accès et d'échange d'information, mais également par une culture dorénavant fondée sur la confiance des données télé déclarées ou par la mobilisation des usagers sur des tâches produites par eux-mêmes sur des automates mis à leur disposition (bornes de consultation ou de paiement par carte du loyer, PC à disposition pour l'enregistrement d'une demande de logement,…), les OPH, comme toutes les entreprises, sont à la veille d'un changement de paradigme qui reste à écrire pour sauvegarder le sens de leur action et mobiliser leurs différentes parties prenantes, en tout premier lieu, leurs salariés.

Le numérique génère aujourd'hui de nouvelles formes de travail, d'organisations, donc de management. Son développement saura-t-il être respectueux de nos valeurs, de notre modèle économique quand bien même le législateur tend à l'imposer comme obligation législative ou réglementaire ?

Nous sommes à un moment charnière de notre développement professionnel, à l'image de ce qui se joue à plus grande échelle avec le dérèglement climatique subi et la crise de la biodiversité, sous les feux de l'actualité avec la COP21 de Paris.

Un grand nombre de collaborateurs, en situation de responsabilité dans nos entreprises, vont partir à la retraite au cours de la prochaine décennie. La nouvelle génération qui arrive, qualifiée par Michel SERRE en 2011 dans son livre « Petite Poucette, la génération mutante », a une approche différente de celle qui part des nouveaux systèmes d'information. Elle se caractérise par un accès et un partage permanent de l'information, de la culture. Tous ! C'est sans doute une illusion que de le penser, mais néanmoins un très grand nombre pense que détenir l'information c'est détenir le pouvoir ! En tout cas, il le souhaite ! Le développement d'outils collaboratifs constitue, dans cette vision du partage de l'information, une révolution même si le chemin à parcourir sera long et qu'il nécessitera constamment des impulsions de la part des managers.

- Le numérique génère de nouveaux usages tels que : le mode collaboratif avec des blogs pour mieux travailler en mode projet ; ou la mobilité avec le télétravail et l'accès aux données de l'information depuis n'importe quel lieu. Le sociologue Bruno MARZLOFF dans son livre « Sans bureau fixe » conduit une réflexion sur la manière dont les NTIC affectent la vie professionnelle, l'avenir du travail et de la mobilité. Pour lui, l'enjeu consiste à permettre, à favoriser la mobilité choisie.

- Les technologies associées avec les tablettes connectées via internet, les iPhone/smartphones nouvelle génération ou de nouvelles applications telles que le BIM, le SNE, sont autant d'éléments générateurs de nouveaux usages qu'il nous faudra intégrer inéluctablement dans nos organisations.

Mais quelle place accordée aux locataires dans leur quotidien comme dans leurs relations avec leurs bailleurs à l'heure du tout numérique ?

Des usages, des technologies associées, des matériels/outils utilisés, des applications, etc… nécessiteront inéluctablement de nouvelles dispositions à prendre ou d'organisations pour sécuriser et protéger les données stratégiques de nos entreprises.

Enfin, la dimension économique, notamment le coût des matériels et logiciels, qui explosent, devra être analysée, au regard des couvertures fonctionnelles, des résultats obtenus et des progrès réalisés.

Mais la vraie pertinence du numérique devra être évaluée au regard :

- Du bien-être des utilisateurs comme des bénéficiaires
- De sa soutenabilité dans le temps
- De son équité.

Si les résultats sont là, alors le tout numérique prendra tout son sens dans nos organisations tant professionnelles que personnelles.

2 LE NUMERIQUE

2.1 les usages, simple technolgie ou outil stratégique de communication et de gestion.

Les usages

Le numérique est-il l'apanage des grandes entreprises ? Quels usages font les Offices Publics de l'Habitat d'internet, des réseaux sociaux ?

Aujourd'hui internet et réseaux sociaux font partie de la panoplie incontournable pour communiquer, vendre, se faire connaître. Mais au-delà du constat, quelle est la réalité de leurs usages dans nos organismes ?

Un site internet pourvoyeur de crédibilité

Premier constat, nous utilisons nos sites Internet comme une vitrine, pour se rendre visible, un outil indispensable dont nous ne pouvons plus nous passer. Est-il possible aujourd'hui, de ne pas posséder son site internet ? C'est l'un des critères de confiance et de crédibilité qui rassure les clients, nos locataires, mais aussi nos partenaires, notre collectivité locale de rattachement. Mais Internet ne sert-il pas plus à imiter les confrères qu'à s'en démarquer, et à faire connaître ses spécificités ?

Le numérique est-il une question de générations ? Y-a-t-il une différence entre les dirigeants âgés de 40 et 50 ans qui considèrent le web comme une technique parmi d'autres ? Et la jeune génération qui utilise davantage les réseaux sociaux qu'elle a naturellement intégrés dans ses pratiques.

Facebook, Twitter... le nouveau souffle du numérique : Les nouvelles technologies au service de nos organismes, quelle que soit leur taille ?

De plus en plus d'organismes utilisent les réseaux sociaux pour communiquer, mais le nombre reste encore relativement minoritaire.

Les freins évoqués semblent être les risques de « dérapage » de certains propos et le manque de contrôle de ces nouveaux outils.

Les smartphones, outils de mobilité pour communiquer instantanément et pour répondre aux mails

Les smartphones sont considérés comme des prolongations de leur ordinateur, mais avec l'avantage d'être surtout mobiles et pratiques pour gérer le quotidien. Des outils qui permettent principalement de consulter les mails et d'y répondre et de gérer leur agenda, de communiquer instantanément... Une approche somme toute classique. La tablette marque une avancée plus timide.

Mais la question que nous pouvons légitimement nous poser est de savoir si le numérique est seulement une simple technologie ou un outil stratégique de communication qui impacte l'ensemble de nos organisations ?

Célébrée ou stigmatisée, la révolution numérique divise ceux qui en subissent les effets autant qu'elle génère des réflexions articulées parmi ses analystes, entre exaltation et scepticisme.

2-11 Le numérique au cœur des actualités des plus hautes instances.

- **loi pour une république Numérique**

La loi portée par Axelle Lemaire, Secrétaire d'Etat chargée du Numérique, **pour une république numérique** vient d'être adoptée par l'Assemblée Nationale à 356 voix contre 1. Cette loi est construite en trois axes : circulation des données et du savoir (liberté), protection dans la société numérique (égalité), l'accès des publics fragiles au numérique (fraternité).

Cette loi agrège une série de mesures pour les internautes. Par exemple le «droit à l'oubli» pour les mineurs sans justification et la notion de «mort numérique» avec effacement des données personnelles. La loi oblige ***le maintien d'une connexion Internet pour les démunis en cas d'impayés, comme l'eau et le chauffage, pour permettre notamment la recherche d'emploi ou les relations avec l'administration.*** Enfin, le texte prévoit un accès facilité à la fibre optique, sans attendre l'autorisation d'une copropriété par exemple. Plus de 4.000 contributions ont été collectées sur la plateforme du Conseil National du Numérique lors de la consultation sur le projet de loi entamé en 2014 : « Ambition Numérique ».

- **Data.gouv.fr**

En ligne depuis le 5 décembre 2011 (www.data.gouv.fr) est une plateforme de diffusion de données publiques (« Open data ») de l'État français. data.gouv.fr est développé par Etalab, une mission placée sous l'autorité du Premier ministre.

Il s'agit de données publiques produites ou reçues dans le cadre d'une mission de service public.

"Data.gouv.fr" poursuit également l'ambition d'être un outil à la disposition des citoyens pour leur permettre de produire, d'enrichir ou de compléter ces données ou de partager des données d'intérêt public. Qu'il s'agisse par exemple de l'inventaire d'une bibliothèque communale, de l'état de la voirie, de la composition nutritionnelle de produits alimentaires ou du bilan environnemental d'une entreprise.

Les données à caractère personnel (données fiscales ou patrimoniales, données médicales, etc.) et celles dont la publication contrevient à la loi (secret médical, secret de la défense nationale, secret statistique, secret des affaires, etc.) ne sont pas acceptées sur la plateforme "data.gouv.fr".

Bouygues Construction, un acteur engagé

Bouygues Construction s'investit à vos côtés pour construire et développer les quartiers de demain : prendre en compte l'usage, maîtriser les consommations, rendre harmonieux, accueillants et ouverts nos futurs espaces de vie.

Bouygues Construction vous accompagne dans vos projets de :

- Développement immobilier avec Linkcity,
- Réhabilitation avec la démarche Réavenir, qui s'engage dans une relation de proximité avec les locataires,
- Construction avec Inovpac, qui garantit une livraison sans réserve, un produit de qualité, un délai respecté, et des coûts de maintenance réduits.

BOUYGUES CONSTRUCTION

Bâtir une Vie Meilleure

création Bouygues Construction, crédit photo : © COTE D'AZUR HABITAT

LOGEMENT SOCIAL : VOIR PLUS LOIN, ENSEMBLE.

CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR

LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur, société anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance, régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier – Capital social 395.033.520 euros – 455, promenade des Anglais, 06200 Nice – 384 402 871 RCS NICE – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 002 199. Titulaire de la carte professionnelle Transactions sur immeubles et fonds de commerce, sans perception d'effets ou valeurs, n° 10480 délivrée par la Préfec-ture des Alpes-Maritimes, garantie par la Compagnie Européenne de Garanties et Cautions, 16 rue Hoche,Tour KUPKA B, TSA 39999, 92919 LA DEFENSE Cedex. Crédits photos : © Fotolia.com.

L'intérêt de publier et partager des données pour un service public : l'ouverture et le partage de données publiques contribuent à rendre des comptes sur le fonctionnement des institutions et à encourager l'innovation. "Data.gouv.fr" renforce la visibilité des données par leur référencement national et fournit des outils qui facilitent les conversations avec chaque communauté gravitant autour du service public (associations, journalistes, chercheurs, étudiants, citoyens…).

2-12 Le numérique : maîtrise des coûts et performance technique.

• Le BIM améliorer la qualité des constructions tout en réduisant les coûts de construction et d'exploitation.

Le BIM (Building Information Modeling - Modélisation des données du bâtiment), constitue un nouveau «Big Bang» pour la construction. Les maîtres d'ouvrage, les gestionnaires de patrimoine, les architectes, les économistes de la construction, les bureaux d'études, les industriels de la construction, les entreprises générales de mise en œuvre, les sous-traitants et les artisans peuvent désormais travailler ensemble grâce à une maquette numérique en 3D, partagée sur une plateforme collaborative, qui permet de suivre toutes les phases de la vie d'un bâtiment, de la conception à l'exploitation et la maintenance.

«Le numérique pourrait aider à construire mieux, plus vite et moins cher» d'après Bertrand Delcambre, ambassadeur du numérique dans le bâtiment, auteur du rapport de la Mission numérique bâtiment et président du Plan de Transition Numérique dans le Bâtiment (PTNB). Ce sont 15 à 20 milliards d'euros par an d'économies attendues.

2-13 Un cadre règlementaire ou professionnel

• La CNIL

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Elle exerce ses missions conformément à la loi informatique et libertés qui la qualifie d'autorité administrative indépendante. Elle anime le réseau des Correspondants « Informatique et Libertés ».

• « La Com'Hlm à l'heure du digital »

Au cours de ces dernières années, l'avènement du numérique est venu bouleverser la manière dont les personnes s'informent et dont les entreprises communiquent. La digitalisation de la société s'est concrétisée par l'entrée dans une nouvelle ère dite « conversationnelle ».

Les blogs, les réseaux sociaux et les portails collaboratifs recèlent de nombreuses opportunités pour les organisations de gagner en visibilité comme en lisibilité. Les nouveaux médias sont donc autant d'occasions de parler des institutions, de ce qu'elles sont et de ce qu'elles font, là où leurs publics se trouvent. La communication 2.0 n'est plus une notion marginale mais bel et bien une réalité qui envahit notre quotidien et qui vient bouleverser les pratiques et les usages des communicants.

Le dernier baromètre de Google titre: «Les Français ne vont pas seulement sur Internet, ils vivent sur Internet ».

La communication est plus libérée, tant pour les institutions que pour les particuliers. Le web et ses plateformes de dialogue diversifient les moyens d'expression et les moments de communication. Autant d'opportunités dont les institutions doivent se saisir, non sans se préparer, afin de tirer profit de cette «ouverture relationnelle». Les interrogations et les appréhensions inhérentes à la communication digitale sont souvent les mêmes. Elles reposent principalement sur la peur du risque, le risque d'une exposition trop forte et non maîtrisée, et de son corolaire qui induit une maîtrise trop faible des outils de communication digitaux.

Dans l'univers des réseaux sociaux où la parole est libre, la communication est devenue ascendante, descendante, transversale et l'internaute use de ce pouvoir qui lui est donné, constituant de fait, à la fois un risque et un catalyseur pour l'image des organisations. Mais la peur n'évite pas le danger et il devient urgent de bien comprendre les modes de fonctionnement du web 2.0 et d'intégrer le digital à sa stratégie de communication globale.

2.2 Organisation et expertise, quelle évolution des métiers des OPH ?

Le « Tout Numérique » aura nul doute des impacts majeurs sur nos organisations, sur l'évolution de nos métiers, sur les plans de formation et sur les coûts de la mise en œuvre en interne, dans nos structures, de l'ensemble des actions qui en découleront.

Ces dernières se déclinent dans le cadre d'un plan de qualité de vie au travail formalisant les dispositifs créés par l'organisme pour mettre en œuvre, développer et appliquer le « tout numérique ».

On peut se demander si la transformation digitale est une amélioration des moyens de travail, une nouvelle étape technologique qui facilite simplement le travail d'aujourd'hui, ou si elle apporte un changement radical dans la nature même du travail et du sens qui lui est porté. Une réponse positive paraît évidente a priori mais elle n'est pas si certaine. Fondamentalement, l'ordinateur personnel de bureau il y a 35 ans et l'internet depuis 20 ans, apparus alors comme des révolutions fondamentales, n'ont pas nécessairement modifié l'organisation profonde des entreprises et de leurs modèles de management.

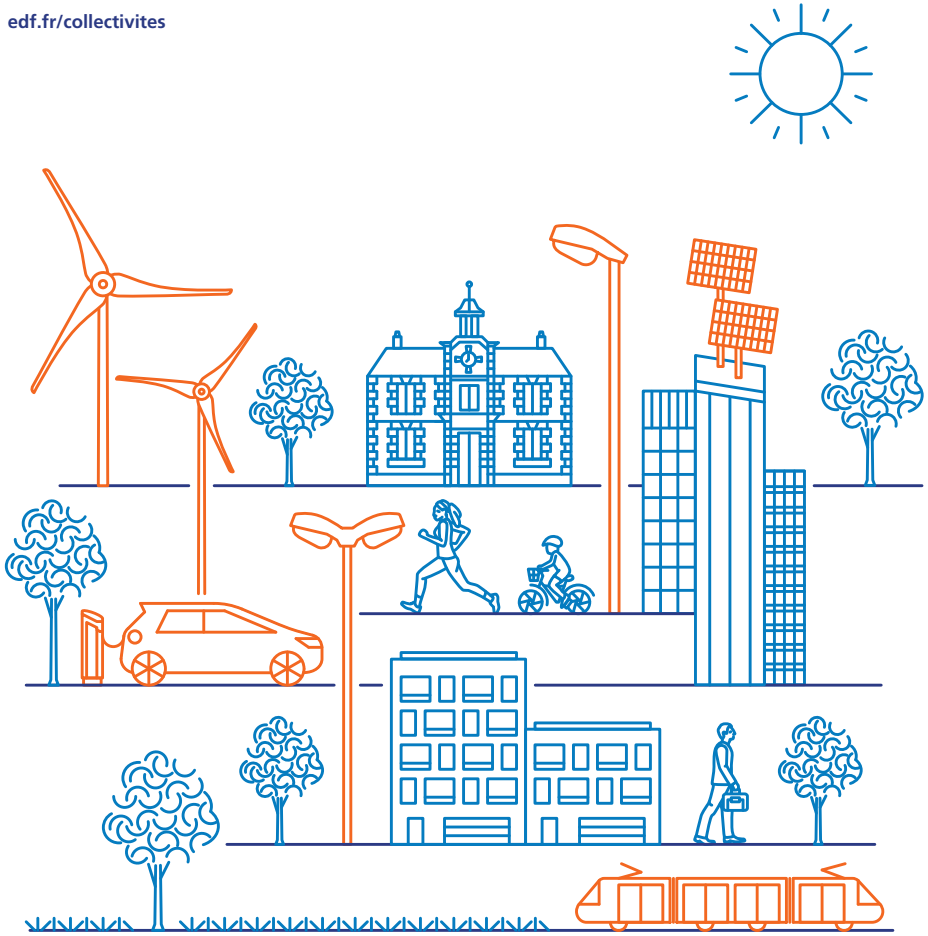
Du point de vue de la fonction RH, cette révolution numérique est porteuse d'un double enjeu :

EDF

ENSEMBLE, CONSTRUISONS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE.

EDF Collectivités s'engage pour construire avec les territoires la ville de demain, une ville plus intelligente, qui conçoit, produit et consomme l'énergie différemment. Chaque jour, nous nous mobilisons à vos côtés pour rendre possible un monde bas carbone.

edf.fr/collectivites



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

EDF 552 081 317 RCS PARIS, 75008 Paris – © Undo Redo

VINCI CONSTRUCTION | FRANCE

VINCI Construction France

N°1 français du BTP

Un modèle solide qui repose sur une palette de métiers et de savoir-faire et sur une expérience reconnue d'entreprise générale pour déployer l'offre la plus complète du marché et maîtriser tous les aspects de la chaîne de valeur d'un projet.

Une organisation décentralisée

Acteur de dimension locale et globale à la fois, VINCI Construction France s'appuie sur des directions déléguées multimétiers fortes, autonomes et proches du terrain.

Direction Déléguée Côte d'Azur
PAL St Isidore – CS 43072 – 06202 Nice Cedex 3
Tél : 04 92 29 58 00

• Premier enjeu, comment la fonction RH doit accompagner l'ensemble de l'entreprise dans cette transformation digitale ?

C'est l'impact notamment de plusieurs tendances à l'œuvre, intégrant le numérique qui peuvent se décliner ainsi :

- Le télétravail,
- Les modes collaboratifs,
- Le plan de déplacement,
- La web conférence,
- La dématérialisation,
- L'utilisation des bases de données numériques et leur traitement
- Le développement des réseaux sociaux,
- La création de l'intranet comme outil de partage.

Tout d'abord, ces évolutions sont productrices de transformations dans le contenu même des emplois, en ce sens qu'elles permettent des gains de productivité, réduction des coûts et temps de transport, réduction de l'absentéisme par le travail à domicile, traitement des actes de gestion informatisés à distance avec tablettes et PC (états des lieux, bons de commandes, suivi des factures, etc..)

Ensuite, les notions mêmes de postes et de temps de travail, au sens de la législation, sont également remises en question. Le travail en mode transversal, par projet, fait en sorte qu'un collaborateur va travailler avec plusieurs responsables ou managers. Cela réinterroge également la relation hiérarchique unique et habituelle et la manière dont le travail du salarié sera contrôlé et évalué. Les modes managériaux sont à l'évidence fortement impactés par cela.
En outre, le travail en mode collaboratif, en mode projet, et tout le développement des réseaux sociaux d'entreprise, ont pour effet de développer les compétences d'autonomie et de responsabilité des salariés. Traditionnellement, ces compétences étaient l'une des caractéristiques fortes des emplois dits de « cadres ». Avec ces nouveaux outils digitaux, la distinction entre cadres et non cadres s'estompe.

Le responsable hiérarchique est appelé à être moins le référent expert, détenteur de connaissances, qui sont par ailleurs de plus en plus disponibles en accès libre sur des serveurs de l'entreprise, qu'un animateur d'équipe. Certaines études parlent même d'un « responsable coach. »

De même, les salariés apprennent à travailler dans des environnements qui multiplient toujours plus les informations qui sont à disposition pour prendre des décisions et celles qui sont à traiter, informations juridiques, statistiques, sociales, commerciales, etc.

Par exemple, dans nos métiers, la pratique des attributions de logements a profondément changé depuis 10 ans.

Là encore, la distinction entre des emplois « administratifs » d'exécution, centrés sur des tâches répétitives et quasi mécaniques, et des emplois de maîtrise qualifiée de processus entiers, tend à disparaître.

La mise en œuvre du numérique se déclinera aussi dans la relation avec le locataire à travers un nouveau dispositif de communication, de concertation, en lien avec le développement de l'internet et des outils connectés (partages d'informations, diffusion de journaux, développement de nouvelles actions). En parallèle, la mise en œuvre des outils connectés sera développée dans la relation directe avec le locataire (état des lieux sur tablette, signature électronique, etc …).

C'est ainsi qu'apparaissent de nouveau métiers dans les entreprises tels que le Chef de projet en charge de la gestion complète des relations clients sur Internet. (Etude Kurt Salmon novembre 2014).

Dans ce cadre, les évolutions internes à l'entreprise liées à la révolution digitale, nous conduisent à réfléchir sur des relations de travail futures qui préservent la proximité et les échanges directs entre les salariés. C'est pourquoi, à l'ère du Tout numérique, les ateliers d'échanges de pratiques professionnelles, les réseaux informels seront sans doute la garantie de pouvoir maintenir l'esprit collectif de l'entreprise et éviter les pièges de l'individualisation du travail.

A cet égard, pour les organismes HLM, dont l'un des principes fondamentaux d'action est la PROXIMITE avec leurs locataires et partenaires, ces changements numériques doivent se garder de remettre en cause cette valeur forte, celle qui fait l'ADN de notre relation de services aux habitants.

Les outils pourraient aussi avoir une incidence sur la relation avec nos parties prenantes (élus, services de l'Etat ou des collectivités, entreprises). C'est la question directe de la mise en œuvre de la dématérialisation des factures, des marchés, des délibérations.

L'ensemble de ces évolutions doit être discuté avec les représentants du personnel afin de définir les évolutions à prendre en compte dans nos métiers (nouveaux postes, qualifications différentes, intégration de nouveaux collaborateurs spécialisés) et aboutir à une nouvelle liste de métiers dans l'entreprise. Ces nouveaux métiers seront en lien direct avec les évolutions techniques souhaitées dans l'entreprise qui doivent être intégrées dans le projet stratégique.

Parallèlement, un plan de formation de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise sera mis en œuvre afin de préparer, former, développer de nouvelles compétences dans de nouvelles façons de travailler. L'apprentissage des nouveaux outils numériques, la capacité à produire des contenus visuels et dynamiques est nécessaire. Ce n'est qu'en réalisant un accompagnement des collaborateurs que nous pourrons intégrer et réussir ces changements au sein de nos structures.

Nous ne pourrons pas en faire l'économie. Ils correspondent à l'évolution de

HABITAT SOCIAL

- UNE OFFRE DE FINANCEMENT[1] ÉLARGIE À COURT, MOYEN ET LONG TERME.
- LA BANQUE QUI PROPOSE L'ENSEMBLE DES MOYENS DE PAIEMENT POUR ENCAISSER LES LOYERS.
- LA BANQUE QUI FAVORISE L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ.
- LA BANQUE DE DEUX BAILLEURS SOCIAUX SUR TROIS[2].

NOUS SOMMES DANS LA BANQUE QUI A COMPRIS LE RÔLE DES BAILLEURS SOCIAUX.

LA BANQUE POSTALE

BANQUE ET CITOYENNE

LABANQUEPOSTALE.FR/BAILLEURS-SOCIAUX.HTML[3]

[1] Après étude et acceptation de votre dossier par La Banque Postale. [2] Source La Banque Postale – 2015. [3] Coût de connexion selon le fournisseur d'accès. La Banque Postale – S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 euros. Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres – 75275 Paris CEDEX 06. RCS Paris 421 100 645. Code APE 6419 Z. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 023 424.

SUEZ

ISI Habitat®

solutions innovantes pour la performance des logements et la maîtrise des charges

> Répartition des frais de chauffage et d'eau (économie d'énergie de 20%)

> LE HAB (PSP Dynamique)

> Télérelève multifluides (eau, gaz, électricité, chauffage, qualité de l'air, VMC...)

> RT 2012

> Services aux locataires

> Accompagnement social et énergétique

> Maintien à domicile des personnes âgées

> Observatoire de l'eau et des charges

Ocea Smart Building
Tour CB21 - 16, Place de l'Iris
92040 Paris La Défense
contact@ocea-smart-building.fr
www.ocea-smart-building.fr

N°Azur 0 800 382 382
PRIX APPEL LOCAL

pigmentvert.com

notre société et aux nouveaux défis à relever.

D'ores et déjà, il est important de connaître les coûts de telles innovations et de ces transformations.
Quels moyens humains à mettre en place ? Quels moyens techniques à développer, quelles adaptations spatiales des environnements et quelles adaptations professionnelles ?

• Second enjeu : comment la fonction RH elle-même est-elle transformée par le mouvement du « Tout numérique » ?

A la fois dans sa manière de fonctionner et dans sa manière de mettre en œuvre des dispositifs de gestion, la fonction RH sera impactée par le tout numérique.

Aujourd'hui, il est possible de donner à chaque salarié un accès permanent à l'ensemble des informations détenues par une DRH sur celui-ci. Comme il le fait désormais avec sa banque, le salarié peut disposer de son compte « collaborateur ». Son dossier personnel numérisé lui permet de conserver et consulter toutes les informations utiles : contrats et avenants, courriers, feuilles de paie, périodes de congés, périodes et sujets de formations, comptes - rendus d'entretiens annuels, etc…

C'est la poursuite du développement des outils de self-service, débuté avec la gestion des congés et la déclaration du temps de travail.

Par l'intranet de l'entreprise, qu'il soit classique ou 2.0, un portail d'accès privilégiera cette source d'information.

S'y ajoute toute l'information en ligne et en temps réel que les directions des ressources humaines développent de plus en plus : offres de postes internes en mobilité géo localisées, accords collectifs, notes et procédures numérisées.
Cette contribution des DRH, par les « nouveaux services » proposés aux salariés, améliore la qualité de vie au travail.

Plus largement, c'est la manière même de faire de la gestion des ressources humaines qui est modifiée par la transformation digitale :

- Peut-on encore s'appuyer sur des systèmes de classification dont les modèles méthodologiques et les critères classants datent des années 1970 ? Quel nouveau sens donner aux notions d'autonomie, de responsabilité ? Pourquoi la formation initiale, les diplômes acquis devraient-ils garder cette importance par rapport à l'acquisition de compétences issue de l'expérience ?
On peut même douter de l'utilité fonctionnelle de conserver des systèmes de classification, en catégories, niveaux et grades divers, à l'heure où un collaborateur est estimé en fonction de ses contributions effectives et non plus en référence à un statut social.

- Faut-il faire évoluer le modèle de l'entretien annuel d'évaluation, hiérarchisé, à format unique et vieux de 30 ans ? En quoi permet-il réellement d'évaluer et de faire progresser les salariés d'une manière dynamique ? Des entreprises l'abandonnent en privilégiant les réunions plus fréquentes, plus courtes et plus informelles entre managers et collaborateurs. D'autres renversent ce modèle par la généralisation des évaluations de type 360°.

- Déjà, les pratiques du recrutement et de la formation ont entamé leur transformation numérique :

- Le recrutement, par la mise en relation permanente entre une communauté de candidats potentiels et les entreprises : Viadeo, Linked-In, Facebook… et la gestion permanente de bases de données de candidats.

- La formation, par l'élargissement de sa pratique, au-delà du présentiel classique : mises en situation préalables, groupes d'échanges entre apprenants avant et après la formation, combinaison permanente entre les apprentissages connectés (e-learning, cloud learning) où toutes les connaissances sont accessibles à distance, gratuites et en permanence, et les exercices pratiques.

Il y a également dans la révolution du Tout numérique des risques que les directions générales et les DRH doivent prendre en compte et traiter :

- Perte de contrôle des informations,
- Perte de contrôle sur l'ensemble des expressions individuelles et collectives,
- Risque de confidentialité des informations
- Individualisation excessive des rapports sociaux dans l'entreprise.

Un des rôles des DRH pourrait être de garantir le maintien d'une cohérence globale des pratiques et des modèles de fonctionnement de demain.

Casa d'Arutoli - Porto-Vecchio - OPH de la Corse du Sud

dalkia
GROUPE EDF

DES SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES INNOVANTES DANS LA VILLE

Les solutions technologiques les plus innovantes au service des collectivités

> La conception et la gestion d'infrastructures et d'équipements énergétiques
> L'expertise des réseaux de chaleur et de froid
> Des solutions de cogénération
> L'utilisation d'énergies renouvelables

DALKIA GÈRE 315 RÉSEAUX URBAINS ET LOCAUX DE CHALEUR ET DE FROID EN FRANCE.

GROUPE Caisse des Dépôts

Pour la réussite de tous les projets

Groupe public au service de l'intérêt général et du développement économique, la Caisse des Dépôts et ses filiales se mobilisent pour répondre aux enjeux :

- du financement des entreprises,
- du logement,
- de la transition écologique et énergétique,
- du financement des infrastructures, du tourisme et des transports,
- de la protection des personnes, de la gestion des mandats et de la sécurisation des dépôts,
- et de la transition numérique.

@CaissedesDepots
www.groupecaissedesdepots.fr

Direction régionale Provence-Alpes-Côte d'azur
19, place Jules Guesde - CS 42119
13221 Marseille Cedex 01
0491395900

© Laurence Danière - Mission Lyon la Duchère, Jean-Marc Pettina - Caisse des Dépôts, Hans Hillewaert (cc), Prométhée 33 (cc), El Lobo - Fotolia

3 IMPACT ORGANISATIONNEL ET ECONOMIQUE

3.1 Conséquences du passage au tout numérique – modes collaboratifs et télétravail.

Selon l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail), « le télétravail permet aux salariés de réduire les trajets domicile / travail, de faciliter l'équilibre entre la vie professionnelle. Pour les entreprises qui le pratiquent activement, le télétravail aide aussi à diffuser de nouvelles technologies tout en modernisant les pratiques managériales. »

Nous sommes là au cœur de notre problématique de l'apport du numérique dans nos organisations OPH ; au cœur de la question de l'amélioration des conditions de travail permises par l'usage de plus en plus pratiqué du numérique.

Le télétravail ne peut fonctionner que si le matériel mis à la disposition du salarié est adapté, performant et lui permet de travailler à domicile comme s'il était, techniquement, au bureau : Ligne téléphonique dédiée (fixe ou mobile) connectée au réseau, PC portable de l'entreprise mis à disposition permanente du salarié … et un rapport de confiance avec l'entreprise et son management (cf. encadré « 12 conditions de réussite pour le salarié selon l'ANACT. »)

Le télétravail nécessite, avant d'être mis en œuvre dans l'entreprise, une mise à plat intégrale des conditions dans lesquelles il pourra se déployer, pour le salarié concerné, pour ses collègues, pour sa hiérarchie. C'est un rapport gagnant / gagnant qui doit s'instituer. D'un côté l'entreprise, par une amélioration des conditions de travail d'une partie de ses salariés (sans nuire à celle des autres salariés), espère de l'efficience. De l'autre côté, le salarié, attend une amélioration de sa qualité de vie dans le cadre d'une rémunération inchangée, toutes choses égales par ailleurs.

Une enquête de l'OBERGO (Observatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGO stressie, enquête menée auprès de 350 salariés ayant une expérience réelle du télétravail à domicile) rendue publique le 9 mars 2012, pointe le ressenti d'une amélioration de leur qualité de vie par les télétravailleurs. Mais également que celle-ci va de pair avec une augmentation de leur temps et de leur charge de travail. Pour l'OBERGO, ces résultats mettent en exergue le paradoxe « Plus de temps et de charge de travail / Plus de qualité de vie ».

Enquête OBERGO sur le télétravail

Amélioration

- Qualité de vie personnelle (90% des réponses).
- Amélioration de la productivité pour l'entreprise (77%).

Augmentation

- Temps de travail (74%)
- Qualité de vie familiale (84%)
- Coûts personnels liés à l'activité professionnelle (48%)
- Marges de liberté dans la gestion du temps (83%)
- Charge de travail (22%)
- Diminution du stress lié aux transports (81%)
- Répartition « Temps professionnel/ Sociaux/Familiaux/Personnels » (78%)

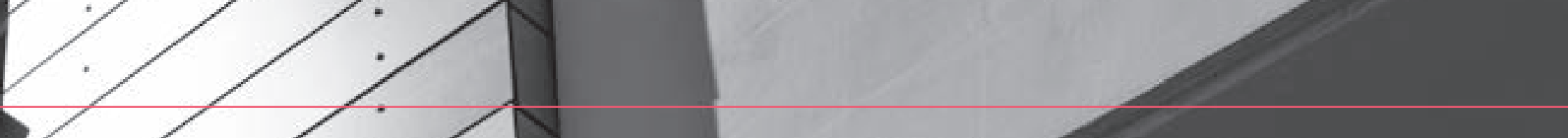
Pour les auteurs de l'enquête : « Pour réussir le télétravail et aimer télétravailler, il faut réunir un grand nombre de caractéristiques assez peu répandues. Tous les salariés ne peuvent pas télétravailler ».

Pour permettre à chacun de se situer, l'OBERGO dresse une liste de conditions de réussite du télétravail (12 pour le salarié, 12 pour l'entreprise), pour aider chacun à être lucide sur les limites du télétravail ou pour ne pas être abusé par une présentation séduisante de la « suppression trajets domicile / bureau » ou de la « liberté des horaires ». Chacun, salarié et employeur, doit se poser la question des conditions de réussite pour l'organisation du télétravail au bénéfice, et du salarié et de l'entreprise.

En outre, les accords d'entreprise passés au niveau de chaque OPH, devront être revus afin de permettre une juste évaluation des contraintes qui doivent être levées et des préalables à mettre en place.

Conditions pour la réussite des salariés.

1. Aimer travailler seul(e), loin du collectif de travail
2. Disposer d'une triple aptitude à l'autonomie (professionnelle, gestion du temps, technique)
3. Etre déjà bien intégré aux réseaux professionnels internes de l'entreprise … pour diminuer le risque d'isolement
4. Etre conscient de la nécessité du télétravail à temps partiel (ne pas dépasser 3 jours par semaine) … pour diminuer le risque d'isolement
5. Faire partie d'une famille télétravail-compatible (conjoint mais aussi enfants selon les âges)
6. Habiter un logement télétravail-compatible : surface, réseaux, … mais aussi environnement
7. Accepter de vivre le paradoxe « Plus de temps de travail / Plus de qualité de vie »
8. Avoir négocié et signé un contrat écrit de salarié en télétravail
9. Avoir un rapport de confiance très grand avec l'entreprise et le management
10. Occuper un emploi télétravaillable



11 Occuper un emploi intéressant rendant supportable un temps de travail pouvant être plus long

12 Avoir une fonction bénéficiant d'un fort degré « d'autonomie » dans l'organisation et pouvant être gérée selon les modalités de la « gestion par objectifs »

Conditions de réussite pour l'entreprise.

1 L'entreprise doit être pleinement convaincue que l'amélioration de vie au travail et hors travail des salariés est une source d'augmentation de la productivité

2 Admettre que cette organisation du travail repose sur la confiance réciproque entreprise/salarié(e)

3 Prendre les moyens de maintenir le lien social : Nécessité du télétravail à temps partiel

4 Gérer la mise en place de cette nouvelle organisation comme celle des autres changements

5 Informer et convaincre toute la ligne hiérarchique sur les raisons et objectifs du changement

6 Négocier un accord d'entreprise sur le télétravail avec les organisations syndicales

7 Concevoir et mettre en place de nouvelles procédures pour la gestion à distance

8 Mettre en place des formations pour toute la ligne hiérarchique, les télétravailleurs et leurs collègues

9 Reconnaître les particularités du « travail nomade » et du « télétravail occasionnel »

10 Justifier et expliquer que le télétravail n'est pas adapté à tous les métiers

11 Justifier et expliquer que le télétravail n'est pas adapté à tous les salariés

12 … mais reconnaître que le télétravail n'est ni une récompense, ni un privilège réservé à certain(e)s

La société digitale dans laquelle nous évoluons désormais, apparaît comme pouvant montrer le télétravail tel une évidence … La nature humaine étant ce qu'elle est … les contraintes de l'organisation de la vie collective en entreprise nécessitent des critères d'équité : la nécessité de sécuriser les procédures et les échanges, le besoin à réaffirmer pour l'individu de pouvoir se couper de l'entreprise quand il n'est plus en temps de travail, … Ce sont quelques éléments incontournables à considérer pour bien accompagner le changement que ces nouvelles modalités de relation de travail induisent au-delà de la technique à déployer pour y parvenir.

3.2 Accès à l'information et sécurisation des données.

Dans la perspective d'une organisation du travail décentralisée et en partenariat avec des collaborateurs nomades en croissance, il convient de se préoccuper de la sécurisation des accès informatiques. L'enjeu concerne la protection des données et la fiabilité des accès aux systèmes d'informations de nos organismes.

Le nombre d'échanges électroniques a considérablement augmenté ces dix dernières années et ce mode de transmission d'informations implique tous les services de l'organisme (RH, DMO, Habitat et services supports) et divers prestataires comme les architectes, bureaux de contrôles, sociétés du BTP, banques et organismes institutionnels de l'état.

Les échanges vont continuer à se développer avec des fonctions supplémentaires de signatures électroniques et de chiffrement pour sécuriser les communications. Le déploiement d'applications nomades va améliorer la réactivité des interventions, aussi bien au niveau des prestataires que des services internes et la généralisation des outils de travail collaboratifs va enrichir les échanges entre services avec des informations pertinentes au moment utile. Toutefois, alors que ces techniques apportent de l'agilité, de la flexibilité et des gains de productivité, il ne faut pas occulter les risques engendrés.

Les dangers d'accès malveillants sont réels et en augmentation forte ces deux dernières années, en interne comme en externe. Par exemple une étude récente indique 110 attaques par jour en France par « phishing » («fishing» qui signifie «pêche» et «phreaking» qui veut dire «piratage de lignes téléphoniques». Traduit par hameçonnage en français) avec 2 millions de personnes victimes en 2015. Les victimes d'hameçonnage sont des particuliers mais également des entreprises et des bailleurs sociaux. La société Orange a été victime de deux cyber-attaque en février 2014 et mai 2014 occasionnant un vol de données de plus de 1,3 millions de personnes. Les coordonnées dérobées sont ensuite utilisées dans les attaques par hameçonnage. Il convient donc de mettre en place des outils de protection et d'analyse des accès avec en parallèle des campagnes d'informations pour sensibiliser les collaborateurs aux risques encourus. La prise en compte de ces risques passe par l'élaboration et la formalisation d'une politique de sécurité du système d'information accompagnée d'une charte des bons usages de l'informatique. L'analyse des fichiers de traces des « pare feu » informatique est à inclure dans les procédures du service informatique pour prévenir des tentatives d'intrusions. La gestion du risque peut être sous traitée mais expose à un risque supplémentaire lorsque les intrusions sont réalisées chez le fournisseur de service.

Les gains associés au déploiement d'outils numériques sur les thèmes de la mobilité et du collaboratif sont donc très importants, néanmoins, il convient d'inclure la gestion des risques dans les mécanismes de gouvernance du système d'informations pour assurer la protection des données et la sécurité des échanges informatiques.

4 LA PLACE DES LOCATAIRES :

4.1 Dialogue et reconnaissance,

● Impact de la transformation numérique sur les bailleurs sociaux dans leurs relations avec les locataires.

La transformation numérique modifie en profondeur la manière dont les consommateurs et les entreprises s'informent, communiquent, produisent et commercent. Largement diffusé dans la sphère domestique, l'usage du numérique apparait moins avancé dans le monde de l'entreprise. De surcroît, la course technologique n'est plus tirée par les entreprises ou les grandes organisations. Ce sont les personnes qui font la course en tête. ***(Le salon mondial de l'innovation IT n'est plus un salon d'entreprise : c'est le Consumer Electronic Show de Las Vegas)***.
Le terme même « numérique », tout comme son équivalent anglais « digital », provient de l'électronique grand public. Son usage se généralise après 2008, année de la commercialisation de l'iPhone par Apple. Les personnes se sont massivement équipées, elles font un usage incessant des nouveaux outils, elles inventent à vive allure de nouvelles manières de s'informer, de consommer, de s'associer, de se rencontrer, de vivre.

● Il n'y a pas de raison de penser que le locataire HLM échappe à ce constat.

Pour l'entreprise, loin de se résumer à l'usage d'outils numériques, la transformation numérique marque l'arrivée de nouvelles formes de méthodes de conception, de production et de collaboration qui impactent non seulement les organisations, le travail au quotidien des équipes mais aussi la relation au client. En conséquence, comment pour un bailleur social, la relation avec le locataire peut-elle être impactée par le numérique ? Le bailleur peut-il, doit-il anticiper, suivre, se remettre en question dans sa relation aux locataires, dans le renforcement des relations de proximité ? Si le développement du numérique rend plus fluide la relation, permet de traiter davantage et plus rapidement de demandes, il nécessite aussi des organismes qu'ils renforcent la qualité du service rendu.
Le développement du numérique dans la relation client bouleverse les approches et les formes du service.

- Développement des interactions liées à la multiplication des canaux de relation et de connexion
- Rôle renforcé du client dans la réalisation du service
- Evolution des métiers de contact autour de l'accompagnement du client

Pour le bailleur, la multiplication des points de contacts (mobile, bornes interactives, réseaux sociaux, chat…) nécessite de maîtriser leur cohérence et leur articulation, d'apporter la bonne information aux différents personnels de contact et de développer leurs marges de manœuvres pour fournir des réponses adaptées, d'organiser la transversalité entre les services.
Pour le personnel de contact, le développement du numérique à travers de nouveaux outils facilite la mobilité et modifie le contenu du travail autour d'un rôle renforcé de conseil et d'accompagnement.
Mais si le développement du numérique répond à l'accélération du temps et des volumes, ne sacrifiera- t-il pas l'intérêt particulier à l'intérêt général, le « buzz » à la réflexion ? A ce propos, les commentaires injurieux ou diffamants, parfois présents sur les sites Internet des Offices, posent la question de la responsabilité juridique des uns et des autres. Est-elle bien appréhendée par nos organismes ? A supposer la lecture préalable des commentaires par un modérateur, susceptible de censurer certains propos, faut-il considérer l'acte de « censure » comme un principe de précaution ou comme une manipulation d'opinion ?
Si le numérique semble capable de développer des outils pour répondre aux réclamations individuelles quid de la relation avec le collectif ? Quid des associations de locataires, de leur rôle ?

Faut-il prévenir l'inflation des échanges mail, SMS ou/et maintenir un certain niveau de réunions présentielles ?

Le numérique peut-il aider un organisme à passer de la traditionnelle posture institutionnelle à une posture relationnelle, plus directe avec les locataires? Il semble que l'un des principaux enjeux de la société digitale soit de rechercher un point d'équilibre entre d'une part les principes de liberté sur le web (liberté d'expression, d'information, de réunion et d'opinion) et d'autre part, la garantie d'une protection des données à caractère personnel et de la vie privée, en plein accord avec la jurisprudence. Cette tension entre les deux pôles ne cesse de s'accroître en raison du partage grandissant d'informations sur les réseaux sociaux. Des questions sous-jacentes émergent naturellement : celles de la fiabilité des outils, de la sécurisation des données, de leur stockage, de la résistance aux attaques virales …
Un autre constat : Les organismes se sont plutôt bien emparés du numérique dans les domaines du marketing, du commercial pour lutter contre les impayés (Extranet locataires, paiement en ligne…) ou pour développer leur communication institutionnelle (Sites internet,…) mais qu'en est-il aujourd'hui de leur relation avec leur clientèle au titre de la concertation, de la participation à un projet ? Quid des projets participatifs collectifs dans un immeuble, dans un quartier ?

Par ailleurs, sommes-nous tous égaux devant le numérique ?

Selon l'Insee, les plus jeunes sont les plus équipés : le taux d'équipement, égal ou supérieur à 75 % jusqu'à 60 ans, tombe sous les 50 % entre 60 et 74 ans et n'est plus que de 8 % à partir de 75 ans. La même étude conclut que l'équipement en connexion à Internet varie nettement en fonction du diplôme du répondant. Ainsi, le taux d'équipement des ménages dont le répondant à un niveau d'études inférieur au bac, est beaucoup plus faible que celui d'un répondant ayant le bac ou un diplôme supérieur. L'écart entre les bacheliers et les peu diplômés tend cependant à se réduire : tous âges confondus, il est passé de 23 à 14 points au cours des deux dernières années. Mieux vaut donc être « jeune, diplômé et actif » que « vieux, sans diplôme et chômeur » : dans quelle catégorie sont majoritairement nos locataires ? Passer au « tout numérique » : n'est-ce pas participer à laisser au bord du chemin les populations pour lesquelles nous travaillons ?

LES /// ATELIERS DU // CHANGEMENT

CYCLE DÉDIÉ AUX DIRIGEANTS D'ORGANISMES HLM

LES ORGANISMES HLM FACE AUX TRANSFORMATIONS SOCIALES, ÉCONOMIQUES ET TERRITORIALES

Pour mieux comprendre les significations profondes des mutations de fond qui affectent la société française auxquelles se surajoutent les effets de la crise économique et sociale de ces trois dernières décennies, les Ateliers du Changement proposent, à l'attention des dirigeants des organismes d'Hlm, un cycle pédagogique nouveau en matière de management stratégique.

CONTACTS

MARIE POURAGEAUX
Afpols. 9, boulevard des Italiens - 75002 Paris
tél. 01 40 75 52 73 - fax. 01 40 75 04 21
marie.pourageaux@afpols.fr

MARTINE FLAMANT
martine.flamant@afpols.fr

afpols
INNOVER ENSEMBLE

Des retours d'expériences clients réussies

Un large choix de placements : livret boosté, compte rémunéré...

Une optimisation de vos encaissements, une meilleure maîtrise de vos impayés

Une offre bancaire innovante : e-loyer, alerte SMS... pour plus de satisfaction de vos locataires

Une équipe spécialisée qui vous accompagne dans votre démarche

CERTIFIÉ OPH CERTIFIÉ

ARKEA
BANQUE ENTREPRISES ET INSTITUTIONNELS
UNE FILIALE DU Crédit Mutuel ARKEA

VOTRE CONTACT :
Aurélien DELEU
Responsable du marché logement social
Téléphone : **01 56 69 76 20**
E-mail : **aurelien.deleu@arkea.com**

Retrouvez nous sur **www.leblogdesinstitutionnels.fr**

Arkéa Banque E&I • Banque et courtage d'assurances (N°ORIAS : 07 026 594) – RCS Brest 378 398 911

Enfin, la dématérialisation des données a été vendue comme une source d'économies budgétaires. Qu'en est-il réellement ? Disposons-nous du recul nécessaire pour l'estimer ? Les gains directs sont-ils en mesure de compenser les pertes indirectes ? Si le gain de temps, la réduction des achats en papier, enveloppes, encres, la diminution des frais postaux et la gestion optimisée des ressources humaines associées sont de réelles économies, qu'en est-il réellement des bénéfices au niveau de la relation clientèle, de la relation aux fournisseurs ?

Par ailleurs, il serait en effet erroné de penser que le numérique à lui seul est une garantie de progrès. Il suffit de voir la prolifération des nouvelles formes de criminalité sur les réseaux, l'utilisation d'internet pour promouvoir le racisme et la barbarie, le levier que représente le numérique pour tracer, pour ficher, pour traquer !

4-2 Le numérique : outil de renforcement de la proximité,

Notre action par ses métiers et ses organisations s'appuie sur la proximité, d'abord auprès des locataires et également pour l'entretien de nos groupes immobiliers. Pour cela nous avons déployé des agences et des gardiens.

Les domaines d'activité concernés par les outils et usages numériques, sont nombreux. En nous limitant aux principaux nous pouvons lister la gestion de la demande de logement, l'administration des enquêtes et la consultation obligatoires des locataires, la réception des réclamations et le traitement des réponses.

La demande est déjà impactée par sa dématérialisation, voire sa mise en réseau dans les fichiers partagés. Mais nous pouvons imaginer que par un meilleur usage de nos sites internet nous pouvons montrer nos logements disponibles. Cela permet d'envisager que le demandeur pourra de lui-même préciser ces choix au vu des offres disponibles. De plus, cela permet de développer plus efficacement des parcours résidentiels pour les locataires en leur adressant des offres de logements qui seront libres et qui répondent mieux à leurs besoins. Nous conduisons des enquêtes auprès des locataires, souvent de satisfaction, dans un cadre national ou de démarche qualité. Évidemment nous pouvons prévoir à partir de cette base de données de plus de 4,5 millions d'adresses, une faculté de lancer de manière globale et avec des circuits courts de réponse des questionnaires par l'USH directement dans les boites mail des locataires. Outre l'écrasement de la pyramide, cela permet de consolider et de comparer les segments pour mener des études d'impacts ou de "marketing" fines en temps réel. Ces enquêtes pourront être des formes de consultation et de participation auprès des clients pour affiner et écrire nos programmes immobiliers de réhabilitation ou de construction. Nous aurons ainsi par l'adaptation des prescriptions une Écriture collaborative du programme. Ceci peut aussi se décliner en cahier des charges adapté pour nos marchés de service, en plus d'affiner nos obligations de bailleurs, le locataire par exemple suivant son âge, pourrait recourir à des services à la carte (nettoyage des bouches vmc, remplacement systématique des ampoules de plafonnier…)

Dans un autre ordre, en marge de la proximité et pour renforcer la réactivité nous pouvons anticiper la digitalisation des réclamations (demande d'information, d'intervention…). Cela permet au locataire d'avoir accès à nos services en fonction de ses disponibilités, de tracer ces demandes, d'imaginer des circuits de "workflow". Bien intégré dans nos ERP et nos organisations nous serons plus réactifs. En ouvrant ce process à nos entreprises sous-traitantes, là aussi nous raccourcissons le circuit et pouvons mieux contrôler l'exécution dans ses délais notamment.

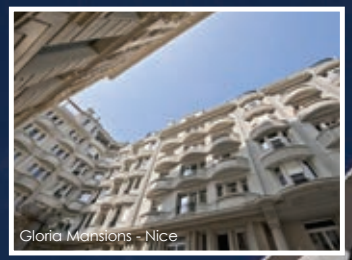
Finalement à ce stade se pose la question, pour rendre les services de proximité, de l'intérêt de maintenir nos agences en l'état : en effet en s'appuyant sur nos gardiens et en ouvrant aux prestataires la chaine de l'intervention technique des petites réparations tout ceci est remis en cause. Le locataire peut alors soit solliciter le gardien soit directement les services centraux du bailleur. Tout type de tableau de bord peut aussi être imaginé pour suivre le cadre de vie, les usages et la fiabilité des équipements du patrimoine.

Bien sûr, le numérique nous permet une information plus précise et plus compréhensible. D'abord nous pouvons proposer des visites virtuelles, avant et après travaux, en fonction des choix du locataire (prestation d'équipements, choix de revêtement…). Demain pourra d'ailleurs se développer un système de bourse d'échange entre les locataires pour leur logement en réduisant à minima notre intervention. Nous pouvons aussi par le déploiement des portails extranet montrer et échanger sur les rapports bailleurs locataires (baux, contrat d'entretien, planification d'intervention, cahiers d'entretien….).Ces portails seront également des tableaux de bord pour le locataire pour qu'il visualise ses consommations et se situe par rapport aux consommations de sa catégorie familiale.

Bref ces illustrations montrent l'impact sur nos activités et celles des locataires-demandeurs vis-à-vis du bailleur. Mais pour nous est-ce une évolution des métiers ou des méthodes? Sans aucun doute, l'intrusion et le développement du numérique nous permettent d'améliorer notre professionnalisme tant par une meilleure connaissance qu'un meilleur suivi des demandes des locataires que des interventions. Cela permet aussi d'assurer et de conforter les interventions de nos régies et de nos entreprises sous-traitantes. Les métiers de proximité notamment techniques sont alors fortement impactés ; plus globalement les métiers d'agence et aussi des gardiens évoluent vers une gestion de l'information de l'intervention en réaction aux sollicitations des habitants. Bien sûr cela laisse entrevoir l'émergence de centre de relation téléphonique en plus grand nombre.

Les méthodes seront également bouleversées. Notamment la surveillance et donc la prévention des risques techniques pourront être confiées à de multiples capteurs, en charge de mesurer les fonctionnements des équipements et les résultats (température, qualité de l'air, contrôle d'accès, de présence…). Suivant les évolutions règlementaires comme des usages nous pourrons automatiser et développer toutes sortes d'adaptations de services, de fourniture de fluides… et d'en d'assurer en temps réel et individuellement la facturation.

Probablement c'est le gardien qui verra ses outils le plus évoluer en se voyant équipé de "smartphone", tablette pour constater et converser en instantané et en « visio » (type face time ou skype) avec son correspondant au siège pour agir et répondre sur le terrain face au locataire, avec un niveau suffisant d'expertise et un circuit très court.


Gloria Mansions - Nice

Boulevard National - Marseille

Les Senioriales - Marseille

Les Peupliers - Arles

GCC est l'un des premiers opérateurs du BTP en France présent dans les activités de Construction et Energie.

Performant et à fortes compétences techniques, GCC intervient dans le secteur public comme privé sur toute la chaîne de l'acte de construire.

Indépendant financièrement, GCC appartient à 78% à ses salariés et cadres dirigeants, fortement impliqués dans les décisions de leur entreprise. Avec près de 2400 collaborateurs, GCC réalise un chiffre d'affaires de 674M€ en 2015.

L'agence GCC Provence, implantée à Vitrolles depuis 1981, couvre les départements des Bouches-du-Rhône et du Var.

GCC Provence est aujourd'hui un acteur majeur avec plus de 2 000 logements en cours de réalisation, neufs et réhabilitation en site occupé.

GCC PROVENCE

www.gcc-groupe.com

Y&R France 2016 - GRDF - 6, rue Condorcet - 75009 Paris. S.A. au capital de 1 800 745 000 € - RCS PARIS 444 786 511 - Crédit photo : Vincent Fournier.

Chez GRDF, on met notre énergie au service de votre confort.

GRDF, distributeur de gaz naturel, met toute son expertise à votre service pour acheminer le gaz naturel jusque chez vous et assurer votre confort au quotidien.

GRDF. Vous apporter chaque jour le gaz naturel.

QUEL QUE SOIT VOTRE FOURNISSEUR

GRDF GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

5 OU EN SONT LES OPH ?

Quels sont leurs besoins, leurs niveaux d'équipement et d'usage ?

Le baromètre 2016 sur la vision stratégique des dirigeants de l'habitat social réalisé par EY à la demande de l'Association Nationale des Directeurs des ESH et de la Fédération Nationale des Directeurs Généraux des OPH, montre une lente évolution mais pas de révolution.

1 La transition numérique n'a pas encore touché 100 % des organismes et des dirigeants.
Les bailleurs ont d'autant plus recours au numérique que leur patrimoine est grand : 60 % des bailleurs gérants moins de 10 000 logements utilisent le numérique contre 81 % des bailleurs gérants plus de 10 000 logements.
2 Pour leur relation client, les bailleurs utilisent encore majoritairement le centre d'appels.
3 Au plan des pratiques RH, le numérique est un levier d'amélioration des compétences et d'évolution culturelle.
4 Le numérique reste au service de la communication, ses SI et du pilotage, et ne s'affirme pas comme un vecteur de « révolution digitale ».

Un questionnaire d'état des lieux du numérique dans le fonctionnement des OPH a été lancé à l'occasion de la préparation du congrès de Nice. Les résultats, les analyses seront dévoilés en séance plénière le jour du congrès.

6 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DU NUMERIQUE

6.1 Marchés publics : Communications et échanges d'information par voie électronique

Les dispositions de l'article 43 de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 pose clairement le principe de la généralisation de l'obligation de dématérialisation mais renvoie aux dispositions réglementaires pour ce qui concerne la mise en œuvre.

La consultation ouverte sur le décret à paraître fait ressortir un accueil favorable sur un projet de plan national de dématérialisation des marchés publics consistant notamment :

- A rendre obligatoire la dématérialisation des marchés dès le seuil des 25 000 € HT,
- A encourager la mutualisation des profils d'acheteurs au moyen d'une rationalisation des plateformes,
- De créer des formulaires nationaux électroniques standardisés.

L'article 90 alinéa 2 de la directive européenne 2014/24 permet aux Etats membres de reporter l'application de l'article 22 établissant les règles applicables aux communications électroniques jusqu'au 18 octobre 2018.

6.2 Facturation électronique.

La loi habilitant le gouvernement à simplifier et sécuriser la vie des entreprises a été publiée au Journal Officiel du 3 janvier 2014. Elle habilite le gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance, pour permettre la généralisation de la facturation électronique dans les relations entre entreprises, en instituant une obligation d'acceptation des factures transmises par voie électronique. L'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 définit le cadre de développement de cette facturation électronique.

Un OPH, en qualité d'établissement public, est concerné par les dispositions de cette ordonnance conformément au I de l'article 1er de ladite ordonnance : ***« les titulaires ainsi que les sous-traitants admis au paiement direct de contrats conclus par l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics transmettent leurs factures sous forme électronique »***.
Un calendrier de mise en œuvre progressive de cette facturation électronique est précisé à l'article 3 de l'ordonnance :

- Au 1er janvier 2017 : pour les grandes entreprises et les personnes publiques ;
- Au 1er janvier 2018 : pour les entreprises de taille intermédiaire ;
- Au 1er janvier 2019 : pour les petites et moyennes entreprises ;
- Au 1er janvier 2020 : pour les micro-entreprises.

L'Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat (AIFE) a proposé le 8 avril 2015 une solution technique mutualisée et gratuite aux entreprises, aux collectivités locales et à leurs établissements publics. Cette solution s'intitule Chorus Portail Pro 2017. Elle permettra le dépôt, la

Hydrosonic

L'assainissement écologique

24/24H - 7/7J

Zone d'activités la Vallière - 06730 Saint André de la Roche

Tél. 04 93 08 91 91

Fax 04 93 08 44 90 - hydrosonic@wanadoo.fr

POMPAGE DÉBOUCHAGE
CURAGE DES CANALISATIONS
DES EAUX USÉES ET PLUVIALES

SYSTÈME PAR ULTRASONS

Méthode douce & écologique

Hydrosonic
L'assainissement écologique

DANS TOUTE LA FRANCE

HYDROSONIC SUD-EST
Tél: 04 93 08 91 91

HYDROSONIC EST
Tél: 03 88 10 22 22

HYDROSONIC CENTRE-EST
Tél: 03 25 42 60 98

HYDROSONIC OUEST- PÔLE COMMERCIAL
Tél: 04 93 08 91 91

HYDROSONIC NORD-PÔLE COMMERCIAL
Tél: 03 20 20 94 39

Comptage, maintenance et gestion des installations eau, chauffage et énergies renouvelables

comptage
robinetterie
chauffage gaz
VMC
multientretien

HABITAT COLLECTIF & TERTIAIRE

ESPACE RÉNOVAL
PARC ACTIVITÉ DE LA GARDETTE
RUE DU COURANT
33310 LORMONT

0 810 724 271 Service 0,06 € / min + prix appel

proxiserve.fr

Proxiserve

réception, la transmission des factures électroniques et leur suivi. Elle remplacera et s'inspirera de l'outil Chorus factures, actuellement utilisé par les fournisseurs de l'Etat.

6.3 Pack conformité CNIL.

La CNIL a validé le 3 avril 2014, le pack de conformité couvrant l'ensemble des domaines d'intervention propre aux bailleurs sociaux, constituant ainsi une base de référence concernant le respect de la réglementation informatique et libertés pour les traitements de données à caractère personnel. Ce pack a fait l'objet d'une publication au Journal Officiel le 20 juillet 2014 et ses dispositions sont d'application immédiate. La démarche de mise en conformité passe par la réalisation d'un état des lieux afin d'identifier les écarts et décider du plan d'actions à mettre en œuvre. En fonction de la nature des écarts constatés, les chantiers à mener pourront nécessiter du temps. Un guide pratique/méthodologique est proposé par l'USH afin d'orienter les bailleurs sociaux dans cette démarche de mise en conformité.
L'accès au logement est un droit fondamental. Pour cette raison, la CNIL a prévu (sans délai) de nouveaux contrôles dans notre secteur pour s'assurer qu'une parfaite application des principes protecteurs de la loi « Informatique et Libertés » est observée au bénéfice de l'ensemble des Français. Les grands thèmes de contrôle de la CNIL sont publiés chaque année. Le logement social n'était pas concerné en 2015.

6.4 Dématérialisation de la demande de logement.

Dans le cadre de la mise en application de la loi ALUR du 24 mars 2014, un dossier unique de la demande de logement doit être partagé avec l'ensemble des partenaires ayant intérêt dans la gestion de la demande sur un territoire.
Par dossier unique, on entend une demande de logement saisie (formulaire CERFA) et les pièces justificatives partagées. La gestion du dossier unique doit être mise en place au plus tard au 30/06/2016 en lien avec le système national d'enregistrement (SNE).

6.5 OPEN DATA (ou droit de réutilisation des informations publiques) :

La réglementation de l'open data est édictée par la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant notamment sur des mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public. Cette loi a été modifiée par la loi n°2015-1779 du 28 décembre 2015 relative à la gratuité et aux modalités de la réutilisation des informations du secteur public.
Les OPH ne sont pas concernés par ces dispositions puisque l'article 10 de la loi du 28 décembre 2015 se réfère à l'article 1er de la loi du 17 juillet 1978 pour son champ d'application. Cependant, il apparait que cet article a lui-même été abrogé (ordonnance du 23 octobre 2015) pour être codifié à l'article L.100-3 du Code des relations entre le public et l'administration.
A la lecture de cet article, seuls *« (…) les organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une telle mission (service public) (…) »* sont concernés. Les OPH étant considérés comme des EPIC (art L.421-1 CCH) ne sont donc pas pour le moment visés par ces dispositions.

C'est certain, nous sommes entrés dans l'ère du tout numérique avec, comme tout changement technologique, beaucoup d'interrogations, beaucoup d'appréhension pour chacun des acteurs socio-économique de l'acte de bâtir et d'aménager le territoire au service d'une population, parfois en grande difficulté.
Avantages et inconvénients, incertitudes et conséquences,… pour chacun, pour nos organisations, autant de questions auxquelles il nous faudra trouver des réponses, des solutions à construire collectivement.

Une telle évolution sociétale comporte de vraies opportunités mais aussi des risques.

a. Opportunités économiques évidemment mais aussi sociologiques, avec :

- ***La rapidité et la fiabilité des échanges***
- ***Des gains financiers pour nous et nos clients/locataires***
- ***De nouveaux développements directs et indirects.***

b. Mais risques également, avec :

- ***La « fracture numérique », c'est-à-dire laisser sur le côté une partie de la population par manque de formation et de moyens***
- ***La perte de données ou le piratage des données***
- ***Une dépendance plus ou moins importante avec les éditeurs (elle existe déjà)***
- ***Mais aussi un isolement de certains (individu ou entreprise)***
- ***L'utilisation des données personnelles à l'insu des citoyens même si la CNIL veille.***
- ***Une société trop virtuelle et impersonnelle. Le numérique devient au fil du temps un moyen universel de communication. Il sera nul doute un outil de communication obligatoire voulu par le législateur à très court terme avec les plateformes dématérialisées, la signature électronique, même si des résistances se font jour au fil du temps.***

C'est à tous ces enjeux, ces nouvelles possibilités de communication, ces opportunités de développement et d'échanges que les OPH seront confrontés et auxquels ils devront répondre pour œuvrer en faveur d'un habitat et d'un aménagement du territoire conformes aux attentes de toutes les parties prenantes.

« Les nouvelles technologies du numérique ont accéléré le virtuel mais ne l'ont en aucun cas créée. La vraie nouveauté, c'est l'accès universel aux personnes avec Facebook, aux lieux avec le GPS ou Google Earth, aux savoirs avec Wikipédia» … Michel Serre – Petite Poucette, la génération mutante.

Composition du Groupe de travail pour ce rapport :

Laurent GAGNAIRE Rapporteur – Patrick BAUDET Président de le Fédération Nationale des Directeurs Généraux d'OPH – Christelle BEZARD – Christophe BOUSCAUD – Jean Jacques CARRE – Philippe COUDROT - Stéphane DAUPHIN – Gilles DUPONT - Fabrice HAINAUT – Cathy HERBERT - Jean Claude METAYER – Jean Pierre PUGENS – Jean Luc TRIOLLET.

CTR

BAILLEURS SOCIAUX

COMMENT DÉGAGER DES MARGES DE MANŒUVRE FINANCIÈRES ?

> VOTRE CONTEXTE

Face aux fortes attentes en matière de construction et de réhabilitation, les organismes HLM sont confrontés à des difficultés pour financer leurs projets. Dans ce contexte, il est vital pour les acteurs du logement social de dégager des marges de manœuvre financières.

> NOTRE EXPERTISE

CTR, premier cabinet de conseil en optimisation budgétaire auprès des bailleurs sociaux, vous accompagne pour mettre en place les meilleures pratiques en matière de gestion sociale, fiscalité, achats et énergie, et réaliser des économies.

125 missions menées en 2015 pour les organismes HLM

9.2 M€ d'économies générés au profit des OPH en 2015

75 % des audits se concrétisent par des économies

WWW.CTR-CONSEIL.FR | CONTACT@CTR-CONSEIL.FR | TÉL. : 01 55 39 11 00

Insito

Il n'y a pas de meilleur chemin pour piloter votre dette

Connaître la structure de ses financements est une chose…la piloter dynamiquement pour élaborer une stratégie alignée sur vos objectifs en est une autre.
Dans un secteur en pleine mutation et face à des conditions de marchés inédites, optez pour une gestion souple et dynamique de votre dette avec l'accompagnement d'experts dédiés et une solution en ligne connectée aux marchés.

www.financeactive.com

FinanceActive

ANNEXES :

Annexe 1 :
Règlementation du télétravail.

Dans le cadre d'une initiative européenne, le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a mis à disposition un Accord cadre européen sur le télétravail, qui liste des droits et les devoirs de l'employeur et du salarié dans le cadre du télétravail :

l'employeur a l'obligation :

- d'informer le télétravailleur des conditions de son contrat et du travail à réaliser (parties, lieu du travail, durée, rémunération) ;
- de fournir la possibilité au télétravailleur de rencontrer régulièrement ses collègues ;
- de couvrir les coûts directement causés par le travail (communications) ;
- de fournir un service approprié d'appui technique et d'équipement (sauf si le télétravailleur utilise ses propres outils).

le télétravailleur doit :

- gérer l'organisation de son temps de travail ;
- prendre soin des équipements qui lui sont confiés.

Le 19 juillet 2005, les partenaires sociaux ont conclu en France un accord transposant l'accord européen, en le précisant. L'accord du 19 juillet 2005 a été étendu (notamment aux télétravailleurs nomades) et est donc applicable de plein droit à la plupart des entreprises françaises. Le télétravail salarié est depuis 2008 défini par le droit français comme suit : « le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière ».
Règle du double volontariat : Le caractère volontaire du télétravail (pour l'entreprise et pour le salarié) a été affirmé à plusieurs reprises par la Cour de cassation, et réaffirmé : « Le télétravail revêt un caractère volontaire pour le salarié et l'employeur concernés. Le télétravail peut faire partie des conditions d'embauche du salarié ou être mis en place, par la suite, sur la base du volontariat ». L'accord de 2005 prévoit la formalisation obligatoire du passage au télétravail : « Dans ce cas, il doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail ».

Certains accords insistent sur le « principe de réversibilité » : « Ce mode d'organisation du travail doit être fondé sur un principe de double volontariat et un principe de réversibilité tant à l'initiative de l'employeur que du salarié » précise par exemple l'accord relatif au télétravail dans la branche des télécommunications ». Le télétravail a connu en 2012 deux avancées législatives majeures en France, avec la promulgation de deux lois encadrant le télétravail. La loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 apporte au télétravail une définition légale à l'ensemble des salariés du secteur privé. Si le principe du volontariat et de la réversibilité énoncés dans l'Accord interprofessionnel de 2005 y sont confirmés, cette loi distingue désormais le télétravail du travail à domicile. L'autre apport majeur de cette loi, dite loi Warsmann, est de définir les droits et les devoirs essentiels des employeurs et des télétravailleurs, tout en laissant une place à des négociations collectives dans l'entreprise. Le 12 mars 2012 est votée la loi sur la précarité dans la fonction publique. Cette loi, dans son article 133, introduit le télétravail dans la fonction publique, laquelle n'était pas couverte par l'accord de 2005. Elle ouvre donc aux fonctionnaires la voie du télétravail, tel qu'il est défini au premier alinéa de l'article L. 1222-9 du Code du travail, prévu par la loi Warsmann. Le régime s'appliquant aux agents de la fonction publique est donc le même que celui s'appliquant aux salariés du secteur privé.

Annexe 2 :
Missions CIL et articulation RIL,

En ce qui concerne l'articulation CIL et RIL, les missions sont très proches. Plusieurs organismes ont décidé d'avoir un CIL mutualisé entre plusieurs bailleurs sociaux, notamment des bailleurs ayant un même éditeur informatique. Cela permet d'avoir une connaissance accrue des besoins en termes de protection de données et le RIL fait l'interface (le relais) entre les services, le CIL et la CNIL.

Missions CIL définies par la CNIL:

- Veiller en toute indépendance au respect de la loi

Le correspondant veille en toute indépendance à ce que les traitements pour lesquels il est désigné respectent la loi Informatique et Libertés.

- Diffusion d'une « culture informatique et libertés »

Le correspondant sensibilise le responsable des traitements et les personnes en charge de leur mise en œuvre au contenu de la loi et aux enjeux de la mise en conformité. Il peut élaborer des supports d'information, des documents internes de référence, organiser des missions d'audit.

- Conseil et recommandation

Le correspondant répond aux demandes de renseignements et d'avis dont il est saisi. Il est obligatoirement consulté avant la mise en œuvre d'un nouveau traitement ou la modification substantielle d'un traitement en cours et peut faire toute recommandation au responsable de traitement.

- Exercice d'un droit d'alerte

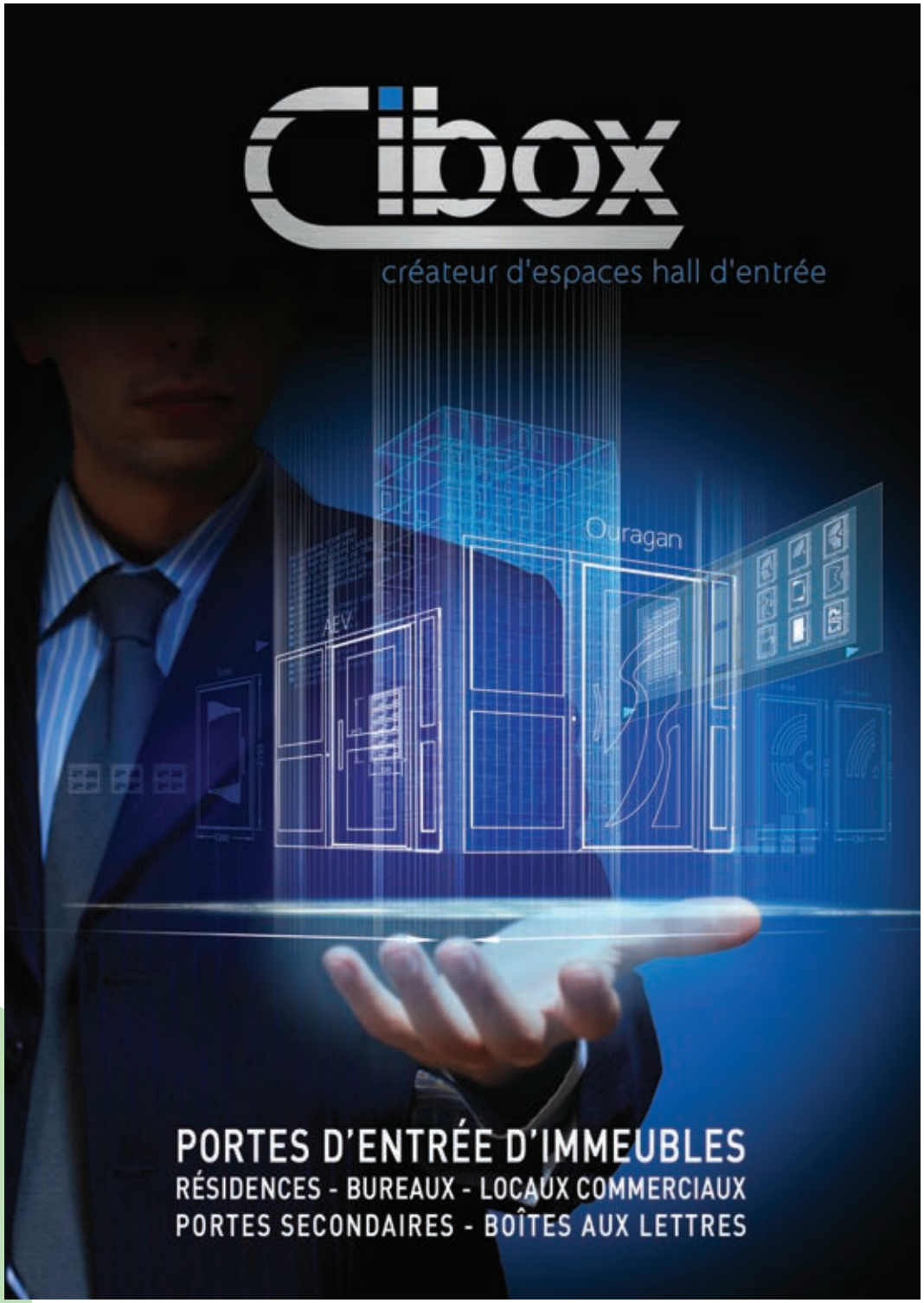
Le correspondant informe le responsable de traitement des difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses missions. Lorsque les démarches auprès du responsable de traitement n'ont pas abouti, le CIL pourra saisir la CNIL. Cette procédure, à activer avec précaution, répond à un formalisme particulier.

- Médiation et coordination

Le correspondant reçoit les réclamations et requêtes des personnes concernées par les traitements pour lesquels il a été désigné, s'assure de leur transmission aux services intéressés et leur apporte son conseil. Il veille également au respect du droit d'accès et d'opposition et à l'information des personnes sur leurs droits. Il est le contact privilégié du responsable de traitement et de la CNIL, mais aussi des personnes dont les données sont traitées.

Résidence La Ressence - Toulon - Toulon Habitat Méditerranée

Résidence Lucien Bourgeois - La Valette du Var - Var Habitat



Résidence l'Alandier - Nice - Côte d'Azur Habitat

VPSitex – Le spécialiste de la protection des sites vacants
ista
Bouygues Construction
Caisse d'Epargne
EDF Collectivités
Vinci Construction France
La Banque Postale – Banque et citoyenne
suez
dalkia – Groupe EDF
Groupe Caisse des Dépôts
afpols – Innover ensemble
Arkea
GCC – Provence
GRDF
Hydrosonic
Proxiserve
CTR
FinanceActive
Cibox – créateur d'espaces hall d'entrée