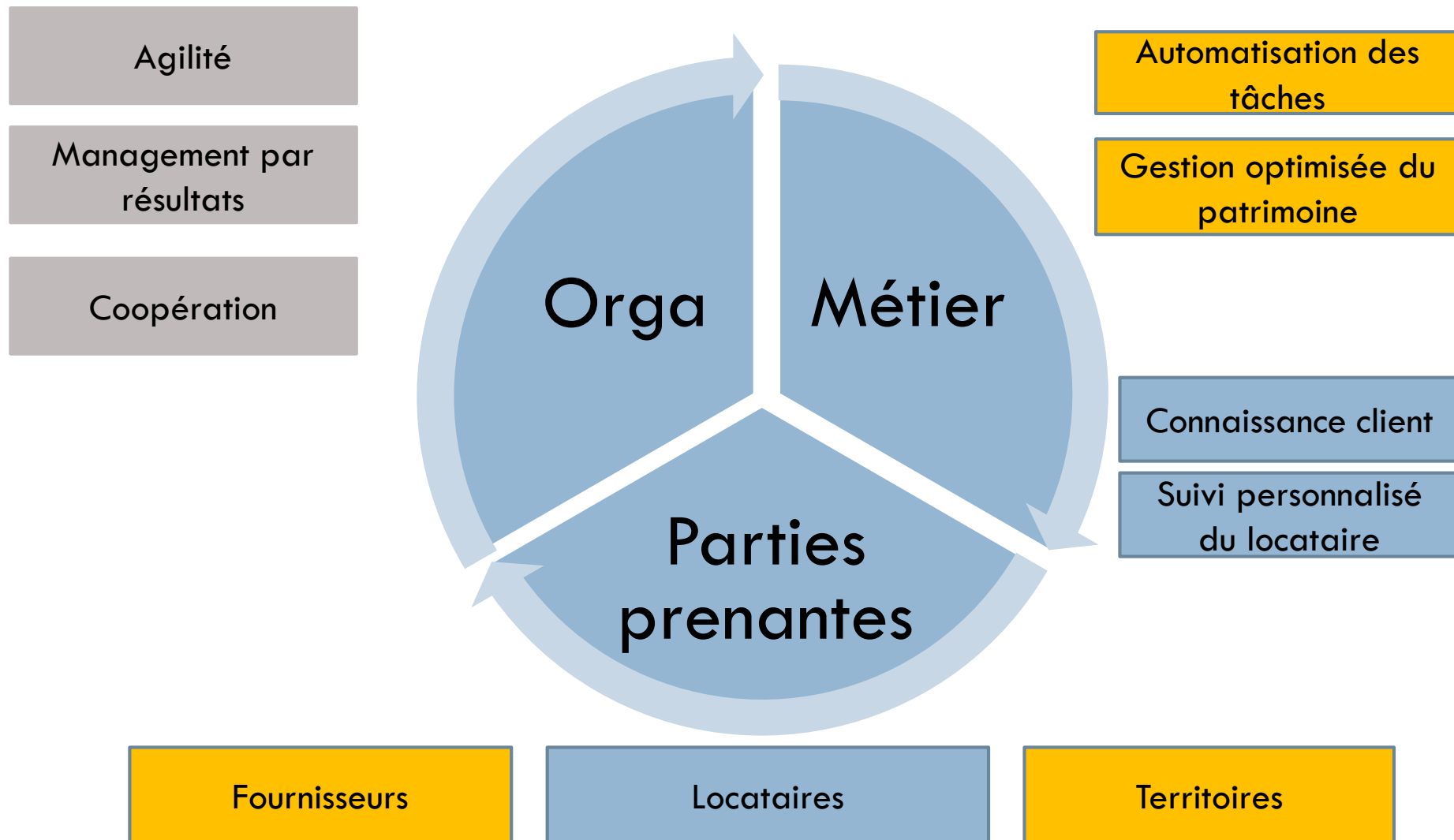


DU CHANGEMENT
TECHNOLOGIQUE A LA
TRANSFORMATION SOCIALE
SOPHIE BRETESCHÉ

3 éléments saillants de la transition numérique

(cf institut RSE - HTC - USH)

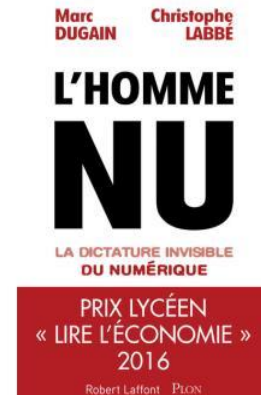
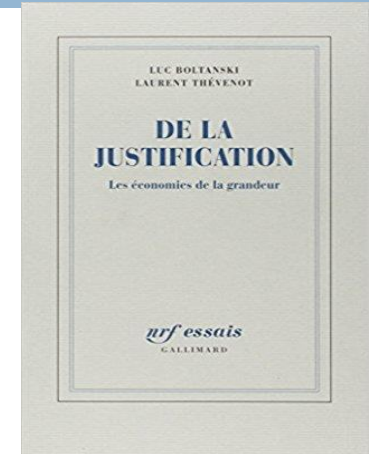
2



Numérique : la nouvelle promesse

3

- De la technologie à la « cité par projet »(Boltanski et Thévenot):
 - Extension du réseau
 - Autonomie, flexibilité
 - Figure du coach , du chef de projet
 - Dévalorisation de l'autorité incarnée et de la rigidité
- ...à la dictature du numérique
(Dugain, Labbé)?



Numérique: la nouvelle promesse?

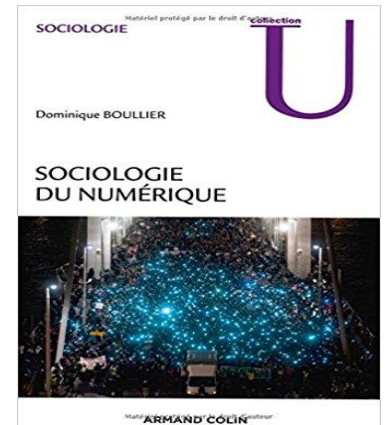
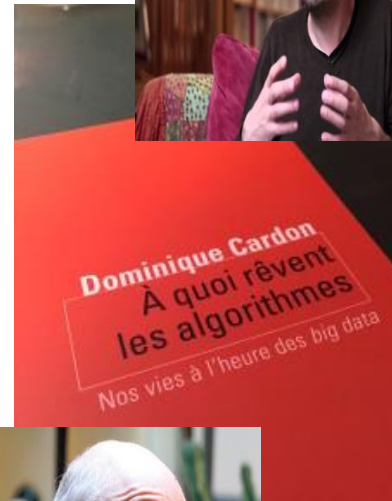
4

□ 3 Ruptures :

AUTOMATISATION de la
décision (algorithme et IA)

VIRTUEL comme donnée réelle
(réalité augmentée)

AUTONOMIE des objets
connectés



Structuration de la recherche-action

5

□ Recherche action déclinée dans 7 organismes :

Aquitanis, H76, Brest Métropole Habitat, OP Cannes, SHLMR, Immobilière Atlantique Aménagement

□ Dessiner les évolutions sur 5 items :

- Environnement,
- Organisation,
- Travail,
- Acteurs,
- Identités

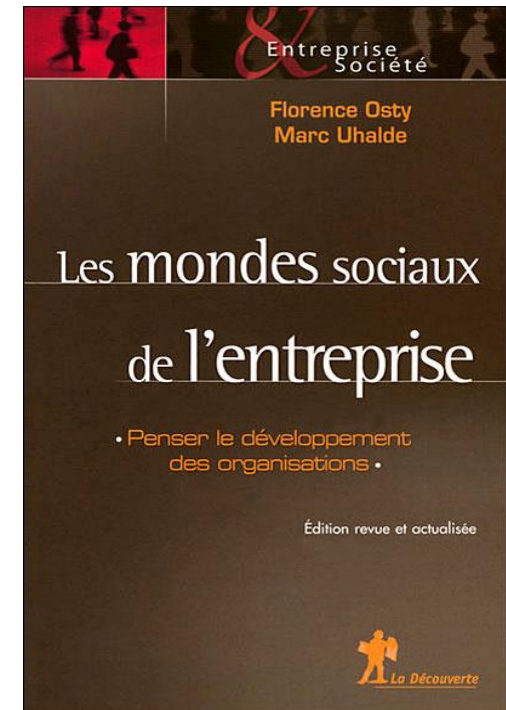
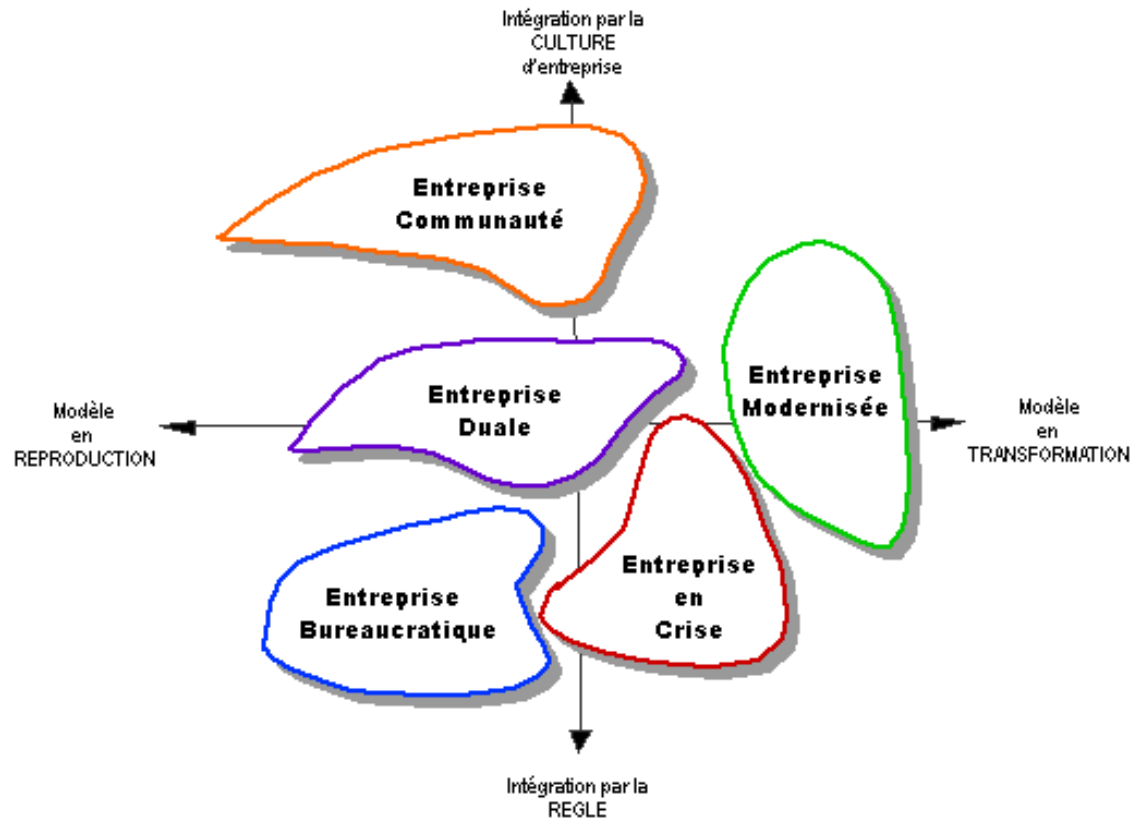
□ Par organisme :

- 2 focus groupes (proxi, partenaires)
- 20 entretiens individuels
- 1 restitution collective
- Diagnostic

Numérique et trajectoires d'organisation

6

Appréhender les changements technologiques et la transformation sociale



Paroles de dirigeants sur le numérique

7

1- Numérique et nouvelles formes d'organisation

- ▣ *H76 : « vers une organisation agile, libérée » ,*
- ▣ *Brest Métropole Habitat : « une structure à débureaucratiser »*

2- Numérique et métiers

- ▣ *Aquitanis : « le numérique, si c'est au service de la relation »*
- ▣ *OPH Cannes : « Equiper et faire évoluer les métiers »*

3- Numérique et trajectoire

- ▣ *H44 : « Comprendre d'où l'on vient pour savoir où l'on va avec la technologie »*
- ▣ *IAA : « Optimiser les process et améliorer la qualité de service »*

Premiers résultats

8



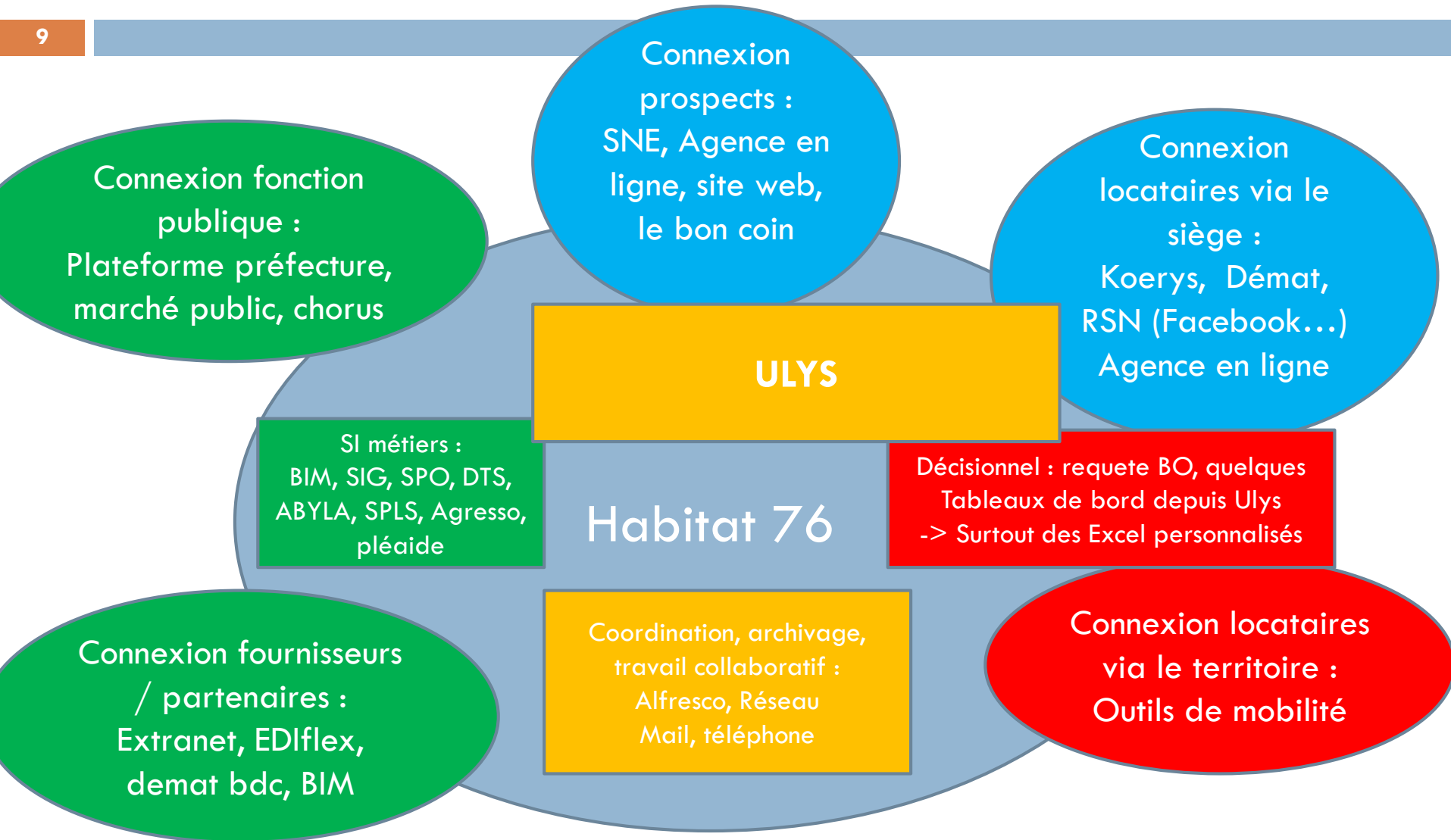
- 30k logements
- 800 collaborateurs
- 3 territoires
- Un changement soutenu par le numérique



- 19k logements
- 370 collaborateurs
- 4 agences
- Un changement axé sur l'évolution du métier

Le numérique et H76

9



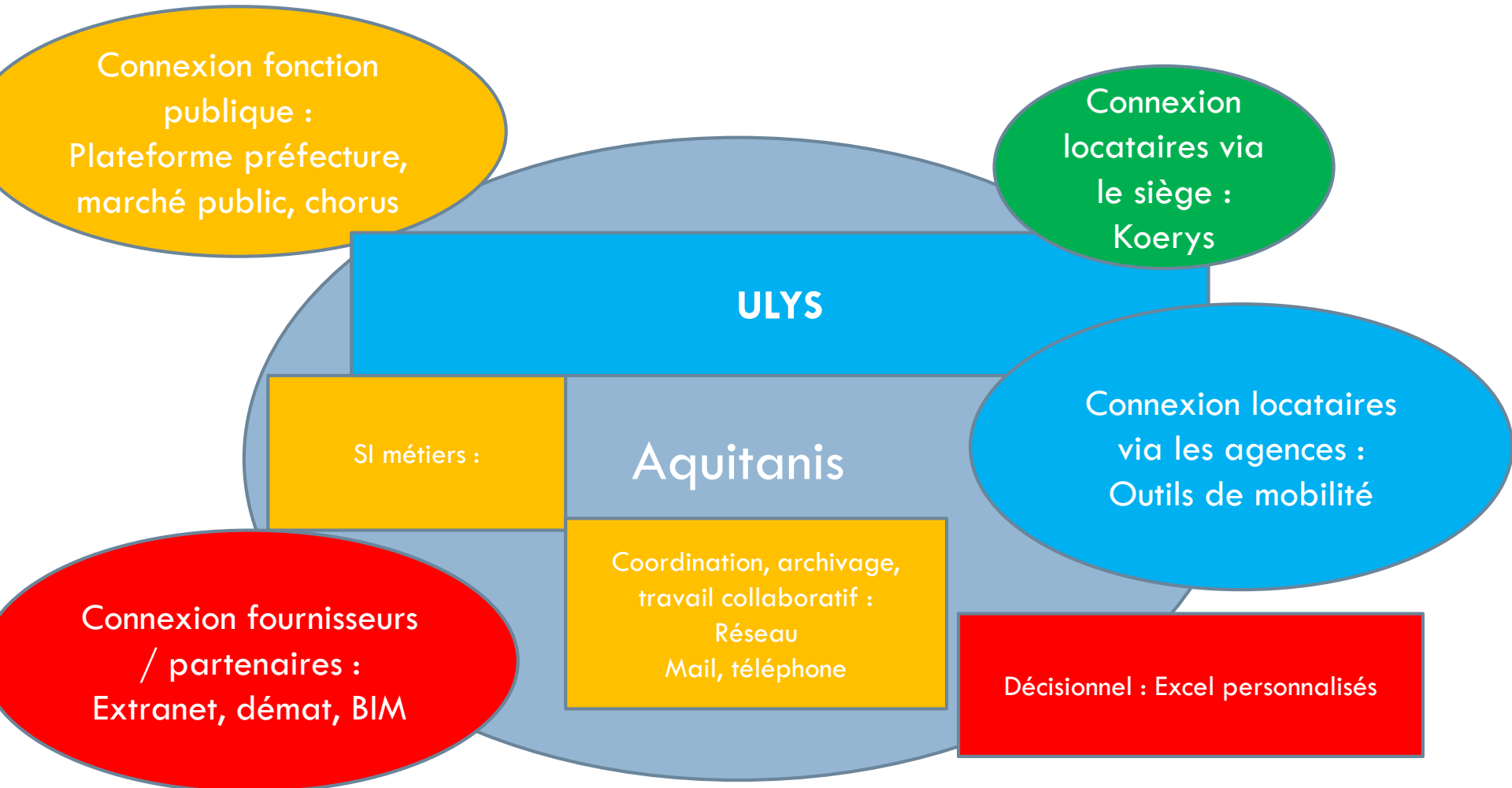
Un travail d'épuration à amorcer...

10

- Deux innovations numériques majeures:
 - Agence en ligne
 - Numérisation du patrimoine...
- Qui requièrent un travail d'épuration (identités multiples du locataire, numérisation déconnectée du territoire)
 - ▣ Risque de la bureaucratisation du travail de proximité,
 - ▣ Risque de la double gestion (virtuelle et réelle)
- « Pour une même réclamation, les locataires vont utiliser tous les médias . Sur les territoires, on a de plus en plus de requêtes qui arrivent du siège, ça prend un temps fou.»
- « Une réclamation sur Facebook devient prioritaire quelque soit la nature de la réclamation »
- « Si on met nos logements sur l'agence en ligne, cela va ramener plus de demandeurs, cela va réduire l'activité de recherche et il y aura plus d'instructions de dossiers »

Le numérique et Aquitanis

11



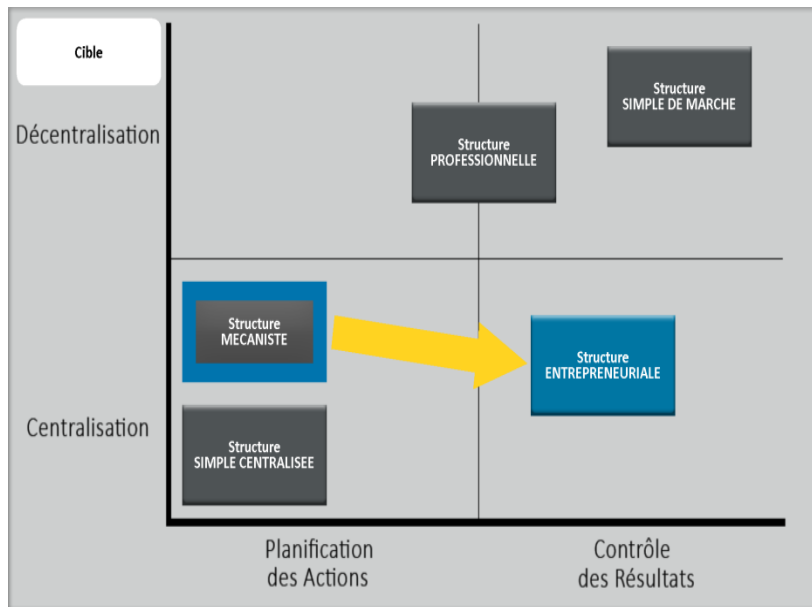
Du numérique subi à la collaboration connectée

- Le numérique perçu comme une contrainte:
 - Des délais de réalisation des tâches et surcharge de travail
 - Des difficultés d'ajustement et de partage des informations en interne et aux interfaces
 - La gestion des flux d'informations un impensé du travail collaboratif ?
- Métier de relation réaffirmée comme socle partagé:
 - «On a envie de travailler en mobilité avec une banque de données »
 - « Il faut que le siège nous donne des info fiables, à nous de le transformer »
- Capitaliser le patrimoine via le numérique:
 - « Il faut que l'on puisse intégrer les données de terrain dans le BIM mais qui reconnaît l'information comme fiable»
- Décentraliser la décision et «sécuriser» le métier :
 - Relations mairies
 - Agence en ligne
 - Outils nomades

Numérique, structures et trajectoires

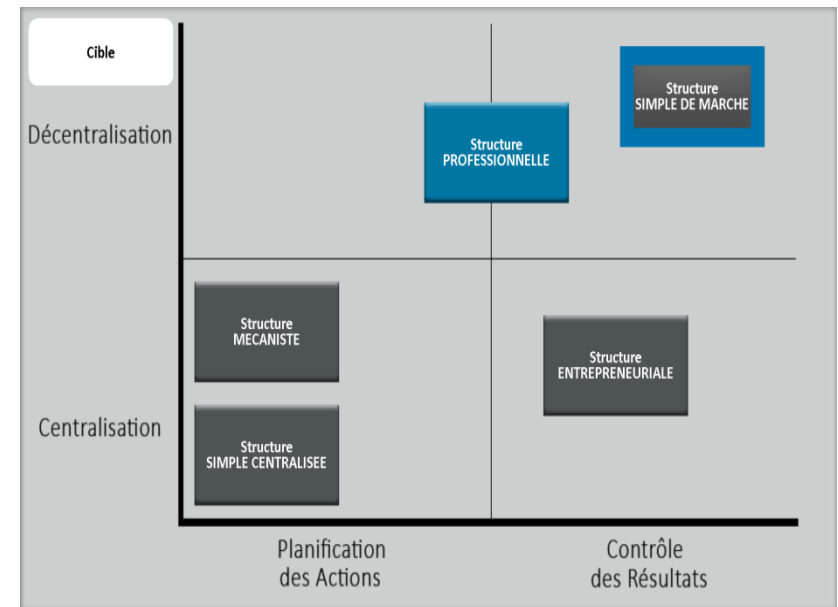
13

□ Habitat 76



□ Risque : superposer les deux structures

□ Aquitanis

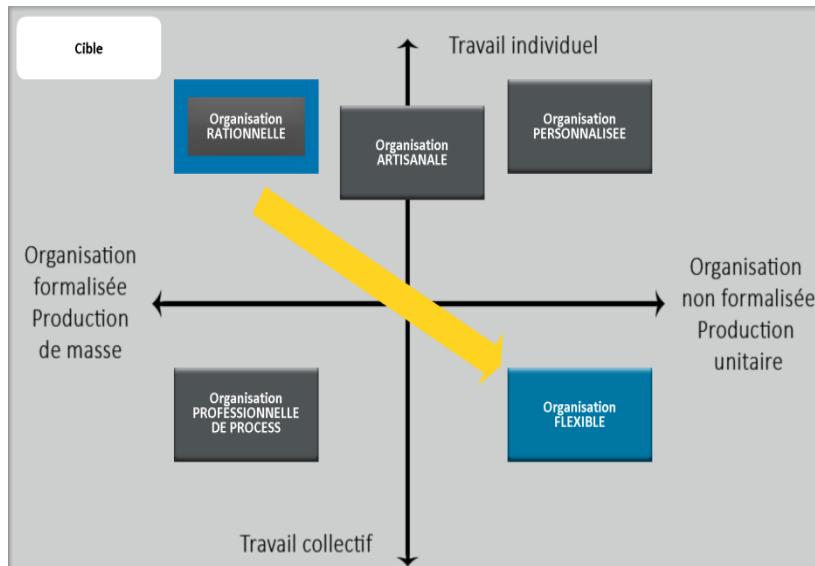


□ Risque : Mécaniser la structure par le SI

Numérique et trajectoires, organisation

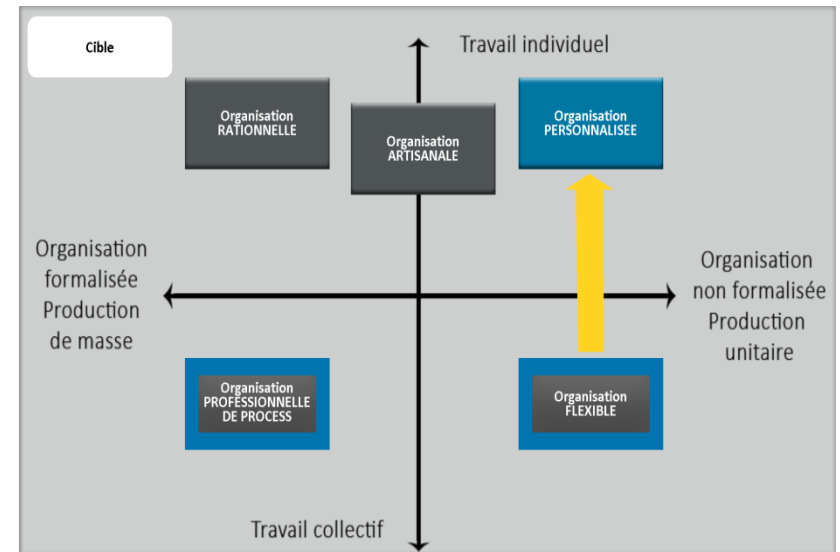
14

□ Habitat 76



- En structurant la collaboration par la formalisation des process

□ Aquitanis

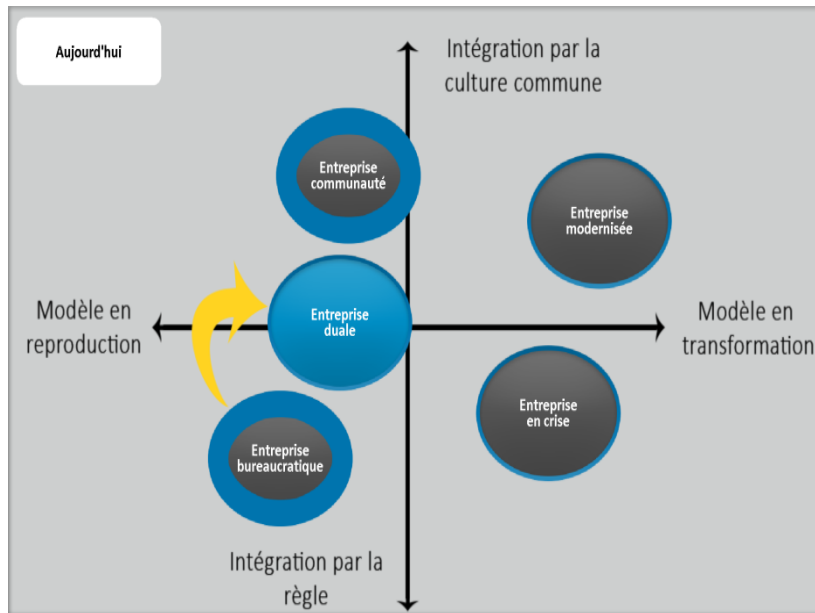


- En laissant des marges de manœuvre individuelle dans les processus

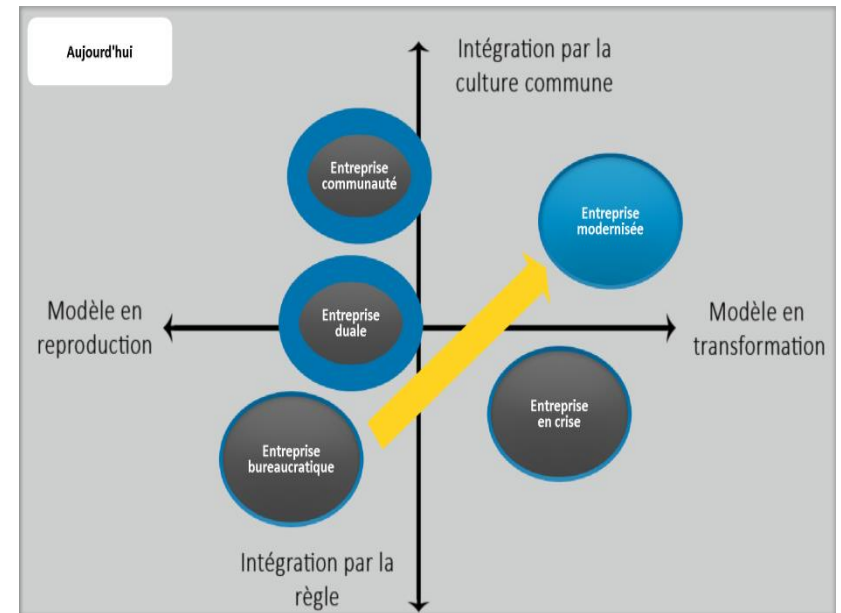
Numérique et trajectoires, mondes sociaux

15

□ Habitat 76



□ Aquitanis



Quel monde à venir?

16

Automatisation de la décision:

Gestion des attributions

Réclamations

Investissements

Virtuel:

Gestion de la relation locataire

Mesure de la satisfaction

Gestion patrimoniale

Autonomie:

Equipes mobiles

Objets connectés

Fabrication additive

- **Effet « miroir grossissant » du numérique à court terme (Boullier):**
 - Briques technologiques implantées par silots
 - Effet clivage organisationnel/travail mobile

- **Dans la gestion des données, question de l'opérateur légitime sur le territoire et de la transformation de l'information en connaissance**

- **Penser la transformation de la ville avant la compilation de données (thèse A.Girardhi-IMT atlantique)**