

# LE NUMÉRIQUE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



HUMANISER LA VILLE  
**L'HABITA(N)T 3.0**

MÉDIATHÈQUE DE TOULOUSE, 14 SEPT. 2017

## **SYNTHÈSE DU COLLOQUE**

QUELS USAGES DU NUMÉRIQUE  
DANS LE LOGEMENT DE DEMAIN ?

—  
QUELLE ÉTHIQUE POUR  
GUIDER LES CHOIX ?

UN ÉVÉNEMENT ORGANISÉ PAR  
PATRIMOINE SA LANGUEDOCIENNE,  
LABELLISÉ ESOF 2018

# HUMANISER LA VILLE L'HABITA(N)T 3.0



# PROGRAMME

Après le succès, en 2014, de la journée Humaniser la Ville, PATRIMOINE a réitéré l'expérience. Elle a invité partenaires associatifs, professionnels de l'habitat, élus, chercheurs, dirigeants de start-up, étudiants, locataires et salariés à **une réflexion collective et interactive sur le numérique dans le logement social.**

Intitulée « L'habita(n)t 3.0 : Quels usages du numérique dans le logement social ? Quelle éthique pour guider les choix ? », la seconde édition des rencontres Humaniser la Ville a réuni, le 14 septembre 2017, plus de 250 personnes à la Médiathèque de Toulouse.

Les intervenants, experts de la ville, professionnels de la santé et du logement, enseignants-chercheurs et dirigeants d'entreprise du numérique ont partagé connaissances et points de vue autour de quatre thèmes – **le lien social, le maintien à domicile, les économies d'énergies et la gestion locative** – sous le regard sans concession du grand témoin de la journée, l'écrivain et philosophe Eric Sadin. Durant les ateliers qui ont suivi les débats, locataires, experts et salariés de PATRIMOINE ont élaboré des **pistes de création de produits et/ou de services innovants** selon une méthode de design-thinking mise au point par **Les Imaginations Fertiles**, structure spécialisée dans les animations collaboratives.

« Le logement social suppose une attention particulière aux questions éthiques, politiques, sociétales. Concertation, partage d'opinions et décisions prises en commun sont plus que bienvenus en matière de numérique dans ce secteur. »  
Eric Sadin, écrivain, philosophe et enseignant

La manifestation a reçu le label ESOF 2018 pour la qualité scientifique, le lien à la société, la dimension européenne et l'implication des jeunes dans le projet.



Cette synthèse est disponible en anglais sur simple demande à [evenement@sa-patrimoine.com](mailto:evenement@sa-patrimoine.com)  
This review is available in English on request - [evenement@sa-patrimoine.com](mailto:evenement@sa-patrimoine.com)

## OUVERTURE DE LA JOURNÉE

par Jean-Pierre Deymier et Pascal Barbottin

## RESTITUTION DE L'ENQUÊTE

« Êtes-vous un locataire branché ? »

par Fella Allal, Directrice Commerciale & des Partenariats

## TABLE RONDE N°1

**Numérique, éthique, logement : où en est-on dans la ville ?**

Incursion au pays des nouvelles technologies et à la manière dont on les pense pour l'homme dans la ville et dans le logement.

## PROJET HUT – HUMAN AT HOME

Expérimentation d'un logement connecté, présenté par Malo Depincé, maître de conférences en droit, Université de Montpellier

## TABLE RONDE N°2

**Le numérique dans le logement social : utile ou futile ?**

Quels avantages réels et concrets les nouveaux outils numériques peuvent-ils apporter aux locataires ?

Cocktail déjeunatoire

## ATELIERS DE RÉFLEXION POUR LA CRÉATION DE SERVICES NUMÉRIQUES INNOVANTS

Autour de quatre thématiques : le lien social, le maintien à domicile, les économies d'énergies et la gestion locative

## MISE EN PERSPECTIVE DE LA JOURNÉE PAR ERIC SADIN

Écrivain, philosophe, grand témoin de la journée

## CONCLUSION ET CLÔTURE PAR PASCAL BARBOTTIN

Directeur Général de PATRIMOINE SA Languedocienne

« Aujourd'hui, tout est digital, digitalisé ou digitalisable... Cette journée, en partant des besoins et des attentes des habitants confrontés aux avis des experts, des spécialistes et des professionnels doit nous permettre de construire une approche du digital dans notre quotidien »

Jean-Pierre Deymier, Président de PATRIMOINE SA Languedocienne



« Depuis 10 ans, nous mobilisons autour de nous les acteurs et partenaires qui nous aident tous les jours à trouver des solutions

et des services supplémentaires pour l'ensemble de nos locataires. Aujourd'hui nous sommes à un tournant. La « digitalisation de nos vies », sous toutes ses facettes, va continuer à s'imposer. Nous sommes en responsabilité de penser à la manière d'assurer cette transition vers les services de demain, ceux que nous serons simplement capables de proposer et, nous tous, capables d'utiliser, efficacement »

Pascal Barbottin, Directeur Général de PATRIMOINE SA Languedocienne

\* Eric Sadin, écrivain, philosophe, enseignant et auteur de plusieurs ouvrages sur l'état de nos rapports aux technologies numériques, dont *Surveillance Globale*. Enquête sur les nouvelles formes de contrôle ; *La Vie algorithmique*. Critique de la raison numérique ou encore *La Silicolonisation du monde*. L'irrésistible expansion du libéralisme numérique en 2016.



# ENQUÊTE QUALI & QUANTI

En amont du colloque, PATRIMOINE a mené une enquête quantitative miroir, dite aussi 360°, permettant de croiser les regards et perceptions des locataires et des collaborateurs sur les représentations en matière de numérique.

L'enquête a été administrée en ligne et en direct entre le 15 mai et le 15 juin 2017 ; 713 locataires, représentatifs du parc de logements de la société en termes d'âge, de composition du foyer et de secteur géographique, ainsi que 131 salariés du bailleur y ont répondu.

## LES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE :

**Les locataires** (ayant répondu, en ligne ou sur papier), **du parc de PATRIMOINE sont ouverts au numérique** : ils sont 87% à déclarer que le numérique leur paraît très ou assez utile, 89% utilisent un smartphone tous les jours et 74% ont une utilisation à minima hebdomadaire de leur ordinateur, toutes tranches d'âges confondues. 93% des personnes interrogées naviguent sur Internet au moins une fois par semaine

Pour les locataires, le numérique doit principalement servir à faire des **économies d'énergie** grâce à un suivi de consommation, via des applications dédiées. Les technologies numériques doivent ensuite permettre de mieux assurer leur **sécurité**, un usage particulièrement visé par les 75 ans et plus. C'est ensuite l'**échange d'informations et/ou de services** entre les voisins qui pourrait être favorisé grâce au numérique, notamment pour les 30-44 ans



Enquête :  
“Etes-vous  
un locataire  
branché ?”

qui ont bien noté cette proposition. Enfin les technologies numériques doivent servir à **communiquer avec le bailleur**, pour payer son loyer ou signaler un problème technique ou de voisinage, par exemple.

En matière d'équipements, la **fracture numérique générationnelle** continue d'exister parmi les locataires de PATRIMOINE,

## NUMÉRIQUE : POUR QUOI FAIRE ?



avec un taux d'équipement qui chute vertigineusement à l'approche du 4<sup>ème</sup> âge. Pour cette population qui n'a pas accès aux outils numériques, il est nécessaire de réfléchir à d'**autres moyens pour favoriser le lien social**, l'autonomie à domicile ou simplement les échanges avec le bailleur.

Locataires et collaborateurs de PATRIMOINE s'accordent sur l'utilité du numérique, notamment dans la communication entre locataire et bailleur. Les collaborateurs ont une perception juste des projections des locataires sur le numérique et établissent un podium de priorités quasiment identique à celui des locataires.

“Paroles  
d'habitants”  
découvrez  
le film :



« Il faudrait  
des compteurs  
pour savoir  
combien d'eau  
et d'électricité  
on a consommé  
dans le mois  
et ainsi pouvoir  
se réguler »

Noah, 12 ans

## LE NUMÉRIQUE DANS LE LOGEMENT DE DEMAIN : PAROLES D'HABITANTS

« Dans mon logement, j'aimerais que tout soit tactile. Et ce qui est primordial, c'est que les secours reçoivent directement les appels de détresse. »

Fatya, 47 ans

« Ce qui est très utile dans le numérique ? Véritablement, je dirais « rien », c'est du superflu. Le plus important, c'est encore d'avoir des relations avec sa famille et ses voisins. »

Sylvie, 59 ans

« J'aimerais avoir un moyen simple, comme un gros tunnel, qui fait tout pour nous, on va simplement y chercher ce dont on a besoin. »

Patrice, 57 ans

« J'aimerais avoir dans mon logement des robots qui font tout à ma place. »

Arpine 12 ans



« Le numérique ne va pas tout remplacer ; je ne suis pas vraiment prêt. »

Bruno, 49 ans

« Il faut se former, autrement on patine complètement. »

Anne-Marie, 57 ans

## TABLE RONDE 1

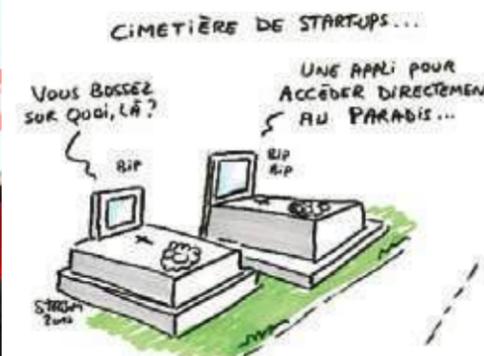
# NUMERIQUE ETHIQUE & LOGEMENT

## Où en est-on dans la ville ?

Incursion au pays des nouvelles technologies et à la manière dont on les pense pour l'homme dans la ville et dans le logement

Dans la ville, le numérique a pris une importance substantielle au cours des dix dernières années, sous l'influence de deux évolutions majeures : l'une a trait à la collecte de données en grande quantité, la seconde concerne l'émergence du smartphone, massivement et rapidement adoptée par la population urbaine. Préalable à la smart city, le concept de ville durable, défini au sommet de Rio en 1992, est né de la nécessité de répondre aux défis environnementaux dont le développement urbain est responsable : réchauffement climatique, effondrement de la biodiversité, montée des nuisances... La ville durable est une ville qui met en jeu un projet environnemental, économique et social – les trois piliers du développement durable – par le biais notamment de solutions telles que l'économie circulaire, l'inclusion sociale et le mieux vivre ensemble.

Le numérique accélère les possibilités d'inventer de nouveaux modes de vie adaptés à cette transition attendue. « Il y a un défi à être intelligent collectivement dans l'utilisation du numérique comme dans l'utilisation de toutes les technologies. Si on pense à cette idée de la ville qui a été modelée pour le « tout voiture » sur laquelle on revient largement aujourd'hui, n'allons pas dans le même sens, vers cette ville du « tout numérique » qui procéderait du même aveuglement », estime Xavier Normand. Certaines villes ont fait des choix très technophiles, comme Songdo en Corée, « pensée pour devenir un hub économique international, faite autour des connexions qui la gèrent pour la mobilité, le trafic, les transports ou les déchets ». D'autres, comme Barcelone, ont pris un virage plus nuancé, basé sur une série de petites actions mises en réseau, une dimension participative conséquente et un appel aux savoir-faire locaux et à l'intelligence collective. Toulouse n'a pas fait figure de pionnière en matière de smart city, mais a relativement bien emboîté le pas de Barcelone dans sa démarche, en 2014, avec l'idée d'une construction large, inclusive, s'appuyant sur les différentes compétences de la métropole et de ses partenaires, les citoyens, les entreprises. « Le défi qui est posé dans ce genre de projets, c'est de tenir la distance ! ».



### LA SMART CITY VUE PAR ERIC SADIN

« Il y a certes des processus d'optimisation de consommation énergétique mais aussi des liens avec le traitement de l'open data. Certaines données sont récoltées et structurées par des collectivités, d'autres sont mises à disposition de start-ups sans contreparties financières, en vue de marchandiser l'ensemble de nos vies. Par « éthique » nous entendons quelques principes fondamentaux auxquels nous sommes supposés tous tenir : l'intégrité, la dignité humaine, sans pression sur nos décisions, ne pas réduire l'être humain à un objet.

Le développement du numérique dans nos vies ne doit pas être inéluctable mais relever de notre propre décision collective et individuelle. Le politique a un rôle à jouer : il doit évaluer la valeur des dispositifs, écarter certains produits et s'opposer à la toute-puissance du numérique. »

### LA CONCERTATION PUBLIQUE, ÉLÉMENT CONSTITUTIF DE LA SMART CITY

Pour conduire son action, Toulouse Métropole s'appuie sur un laboratoire des usages qui « expérimente et vérifie que les projets correspondent réellement à une nécessité », explique Mélanie Tisné-Versailles, responsable du programme d'accélération start-up d'Ekito. « Une bonne concertation c'est d'abord se poser la question « pourquoi on concertate ? », avec les acteurs économiques, la recherche, les associations... puis « quels sont les objectifs de cette concertation ». Les outils numériques, sous forme de plateformes, permettent alors aux citoyens d'exposer leurs idées puis de voter entre eux. Par exemple, « Madame le Maire, j'ai une idée » lancée à Paris par l'équipe municipale. Ce modèle a cependant ses limites : celles d'exclure les personnes non utilisatrices des plateformes, de ne pas favoriser la discussion spontanée de groupe et de privilégier le quantitatif sur le qualitatif.



*Une smart city, ce n'est pas un état, c'est une démarche, une stratégie qui est en cours avec l'idée d'utiliser les moyens technologiques pour assurer le développement durable et inclusif d'une ville.*

**Xavier Normand,**  
Consultant, expert  
du réseau écocités



*Le mode d'adressage des patients évolue avec le numérique. Comme pour une réservation d'hôtel, on va regarder quelle est la structure qui propose le meilleur service ou la meilleure qualité de prise en charge. L'outil numérique transforme la relation entre le patient et les établissements de santé.*

**Olivier Geoffroy,**  
Directeur innovation de la Clinique Pasteur



TABLE RONDE 1 (SUITE)  
NUMÉRIQUE,  
ÉTHIQUE  
& LOGEMENT  
OÙ EN EST-ON  
DANS LA VILLE ?



*Le numérique induit des changements rapides qui nous impactent pour le reste de nos vies, et probablement au-delà. Qu'est ce qui relève de la propriété privée, de la propriété publique, de l'open data, et qu'est ce qui relève de l'appropriation par la sphère marchande ? Ce sont ces questions éthiques qu'on doit se poser.*

**Olivier Livrozet,**  
Directeur Territorial  
de la Caisse des Dépôts

**L'APPROCHE NUMÉRIQUE  
DANS LE LOGEMENT SOCIAL**

L'Union sociale pour l'habitat – USH – a mis en place en 2015 un **plan numérique pour structurer l'action professionnelle des organismes HLM**. Point de départ : une offre pléthorique de solutions proposées par des start-ups pour mettre en ligne l'offre de logements disponibles de l'ensemble des bailleurs sociaux. Une « ubérisation » que l'USH a voulu maîtriser en proposant un accompagnement structuré et en créant, par exemple, la toute nouvelle plateforme bienveo.fr.

Autre motivation : l'injonction de l'Etat à fournir toujours plus de données d'occupations sociales. En réponse, l'USH a développé une **cartographie de l'occupation du parc**. Autour de la question « comment conduire une transition numérique responsable », l'USH a engagé un travail de réflexion et de recherche pour **évaluer les opportunités - mais aussi les risques - que présente la transition numérique**. « Il est essentiel pour chaque organisme de disposer d'un vrai projet stratégique qui intègre les éléments de transition vers le

numérique, et ainsi éviter les solutions au coup par coup. C'est de cette manière que l'on s'oriente vers un vrai choix d'activité, voire de société. Il n'existe pas de modèle unique, ce serait un leurre de penser que puisque telle application mobile a fonctionné dans tel organisme HLM, elle va marcher aussi ailleurs », commente Amel Tebessi.

**LE RÔLE DE LA CAISSE  
DES DÉPÔTS**

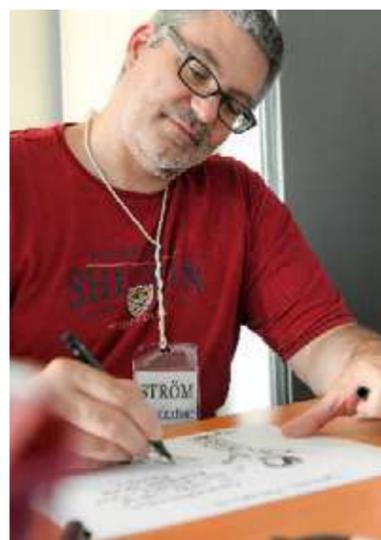
Partenaire de la transformation numérique dans le logement social, la Caisse des Dépôts a une mission d'intérêt général ; à ce titre, elle investit en apportant des financements sur du long terme. « En matière de numérique, les changements s'opèrent vite et impactent le reste de nos vies », observe Olivier Livrozet, directeur territorial de la Caisse des dépôts.

Partenaire financier du logement locatif social et des collectivités locales, la Caisse des Dépôts a pour ambition « d'accompagner les puissances publiques vis-à-vis de la vague numérique » et de « créer un nouvel équilibre en matière de gestion de données ».



*On ne travaille pas tout seul sur un territoire, on fait partie d'un écosystème. Cet écosystème parfois nous invite aussi à accélérer ce que l'on peut appeler une transition numérique, dans le sens où sont introduits de plus en plus de services et de pratiques via internet et l'utilisation massive de données.*

**Amel Tebessi,**  
Chef de mission innovation sociale et RSE – responsabilité sociétale des entreprises – de l'USH



Le coup de crayon du dessinateur-humoriste Ström tout au long de la journée.

PARLER À SA MAISON ...

JE VOUDRAIS LA CLIM',  
UN CHAUFFEUR ET  
UNE INFIRMIÈRE !

ET MOI, JE  
VOUDRAIS UN  
LOCATAIRE MOINS  
PÉNIBLE !



**LES ENJEUX  
DE LA FORMATION**

« Le numérique a énormément bousculé les méthodes d'enseignement et la façon de faire passer les connaissances », souligne Eric Campo. Conséquence : les disciplines traditionnelles sont aujourd'hui décloisonnées pour assurer des enseignements à la fois techniques et sociaux. L'enseignant, responsable du département Génie Industriel et Maintenance et co-fondateur de la plateforme « Maison Intelligente » de la ville de Blagnac explique les raisons pour lesquelles le numérique est arrivé dans l'habitat. Après les premiers développements de la domotique, les vingt dernières années ont connu **une accélération formidable en matière de technologie** : systèmes de télécommunication sans fil, miniaturisation des composants électroniques qui permettent de faire des objets intelligents, processeurs suffi-

samment puissants pour faire des calculs rapides et évolués. « Ces technologies permettent le maintien à domicile des personnes âgées, fragiles, dépendantes, leur redonnent de l'autonomie, compensent leurs déficiences. Elles leur permettent une vie sociale, hors des EHPAD, qu'il faut favoriser grâce à des outils simples ». Autre domaine d'application : l'énergie. Poussé par les réglementations successives – RT2000, RT2015, 2020 – l'habitat a évolué : des matériaux utilisés dans la construction jusqu'à la gestion pour assurer une **vraie maîtrise énergétique**. « Ce sont ces enjeux qui sont partagés avec les étudiants aujourd'hui ».



*On ne peut pas échapper au numérique. Ceux qui veulent se cacher les yeux en disant « je ne veux pas de technologie, je ne veux pas de numérique » se trompent, l'évolution est inéluctable. La question, c'est comment on y va sans faire trop de dégâts en prenant en compte toutes les dimensions, éthiques, sociétales, sociales. »*

**Eric Campo,**  
Professeur à l'Université Toulouse 2  
Jean Jaurès, chercheur au LAAS-CNRS

## REVENTE DE DONNÉES...



TABLE RONDE 1  
(SUITE)

NUMÉRIQUE, ÉTHIQUE & LOGEMENT  
OÙ EN EST-ON DANS LA VILLE ?



*La limite dans les démarches de concertation publique via le numérique, c'est d'exclure une partie de la population qui n'a pas l'habitude d'aller sur des plateformes. Donc oui au numérique, mais pas tout numérique si on veut vraiment avoir une représentation fiable de la population.*

**Mélanie Tisné-Versailles,**  
Entrepreneuse, responsable  
du programme d'accélération  
start-up d'Ekito

### BAILLEUR SOCIAL : UN MÉTIER QUI ÉVOLUE

Autre aspect à prendre en compte : l'absence d'instance de régulation dans le secteur de l'habitat. Les dispositifs proposés sur le marché n'ont pas forcément bénéficié des tests. La technologie est allée si vite que chacun a pu concevoir et commercialiser son propre dispositif. L'USH a mis en place un comité de sélection qui évalue les start-ups et les solutions qui apparaissent sur le marché. Une ligne directrice à suivre pour évaluer les propositions avec un regard éthique et écarter celles dont l'apport est limité, voire contreproductif. « Le numérique constitue des opportunités immenses à condition qu'elles libèrent du temps pour accompagner les plus fragiles, les plus vulnérables, et là on est au cœur de notre mission sociale de bailleurs », poursuit Amel Tebessi. Et d'ajouter que les métiers évoluent eux aussi sous l'impulsion des nouvelles technologies : il s'agit de mettre en évidence ce que les collaborateurs vont gagner comme valeur ajoutée au sein de leur travail, et comment des supports numériques accompagnent l'évolution des métiers sans s'y substituer.

### LES RÉACTIONS D'ÉRIC SADIN

On peut comprendre par numérique la fourniture et l'accès à l'information, par exemple avoir accès à l'état des transports, la disponibilité des vélos... Nous savons que nous y avons accès même si nous ne les utilisons pas. Cela induit une connaissance relative de nos comportements, mais c'est une autre forme de numérique qu'il faut observer, celle qui nous regarde vivre par les objets connectés. Par exemple, les téléviseurs connectés au sein des habitats, qui analysent les programmes, – nous en avons l'habitude – mais aussi les conversations que nous tenons ; les miroirs intelligents, qui quantifient nos corps, sans aucune compétence médicale. Le législateur ne s'est d'ailleurs pas saisi des questions juridiques que ce déferlement d'objets connectés pose, comme celui posé par le compteur intelligent Linky. Nous sommes d'accords et volontaires pour être informés de nos consommations énergétiques en temps réel, mais on ne nous dit pas quels usages vont être faits de ces informations. Le modèle à l'œuvre est celui d'une connaissance de plus en plus intime de nos vies et la possibilité d'en monétiser la connaissance intégrale.



## FRACTURE NUMÉRIQUE ...





# HUMAN AT HOME PROJECT

Le projet Montpellierain HUT

UNE ÉQUIPE DE CHERCHEURS INTERDISCIPLINAIRES DE MONTPELLIER CONDUIT ACTUELLEMENT UN PROJET EXPÉRIMENTAL D'APPARTEMENT CONNECTÉ. APPARTEMENT OBSERVATOIRE BAPTISÉ HUT « HUMAN AT HOME PROJECT » IL EST UNE PROJECTION DE CE QUI POURRAIT DEVENIR NOTRE LOGEMENT DE DEMAIN : UN CONCENTRÉ DE TECHNOLOGIES AUX FONCTIONNALITÉS MULTIPLES.



Les scientifiques du projet sont des chercheurs spécialistes dans divers domaines : capteurs, données, langage, mouvement, commerce, architecture, droit, histoire, psychologie, médecine. Ils souhaitent anticiper ensemble la réponse à toutes ces questions pour comprendre et concevoir l'appartement du futur pour l'occupant de demain.



« L'ambition du projet HUT est d'**inventorier toutes les informations, les risques, les questions pour être en capacité de poser un cadre éthique.** Qu'est ce qui relève du domaine de l'intime ? Qu'est-ce que je suis prêt à accepter de livrer sans consentement ? Qu'est-ce que je donne librement, à qui, et pour quel usage ? Quel sera le comportement des personnes soumises à l'expérimentation ? Envisageront-elles de « frauder » face aux capteurs ?

Ce qui m'a intéressé dans cette expérimentation, c'est **l'approche interdisciplinaire** ; elle permet de s'interroger différemment sur l'inévitabilité du numérique. En tant que juriste, l'évolution ne me paraît pas

inévitable, **la volonté collective ne s'est pas exprimée sur le sujet.** Nous sommes en capacité de développer un autre modèle que celui proposé par les quatre entreprises surpuissantes surnommées GAFA – Google, Apple Facebook et Amazon – qui ont placé le juge devant le fait accompli.

Le danger n'est pas dans l'arrivée des nouvelles technologies dans nos habitats ; il serait de ne pas laisser la recherche opérer, dans un but d'intérêt général, **pour anticiper les conséquences des changements à venir** ».

**Malo Depincé, maître de conférences en droit privé, docteur en droit**

Découvrez la présentation



TABLE RONDE 2

# LE NUMERIQUE DANS LE LOGEMENT SOCIAL - utile ou futile ?

Quels avantages réels et concrets les nouveaux outils numériques peuvent-ils apporter aux locataires, notamment en matière de maintien à domicile pour les personnes fragiles, seniors ou en situation de handicap, en matière d'économies d'énergies, de lien social ou encore de facilitation des relations dans la gestion locative ? Comment ces outils peuvent-ils répondre à des besoins utiles, non ou mal satisfaits ? Comment distinguer l'utile du gadget ? Six spécialistes ont apporté leurs expériences pour mieux appréhender le sujet.



**Xavier Denis,**  
Responsable Transformation Digitale du réseau Batigère qui regroupe des entreprises sociales pour l'habitat, des sociétés de logements intermédiaires, des coopératives et associations, représentant en tout un parc locatif de 155.000 logements. Batigère a mis en place un outil dédié à la gestion locative baptisé Déclic, qui met en lien directement le locataire et le prestataire de services et permet au bailleur de suivre en direct les opérations.



**Guillaume Larrose-Rödel,**  
Directeur Général de Vivalib, expert en ingénierie de lieux évolutifs pour le compte des acteurs de l'habitat en vue d'assurer l'autonomie à domicile des personnes âgées.



**Christelle Tourrés,**  
Co-fondatrice et Gestionnaire d'un réseau de 6 micro-crèches La maison des Bibie's, auteur d'un projet d'espace numérique facilitateur pour les parents.



**Vincent Treuil,**  
Chargé d'affaires chez Intent Technologies opérateur d'une plateforme numérique pour faciliter l'accès et le partage de données et de services entre tous les acteurs d'un patrimoine immobilier.



**Carole Zisa-Garat,**  
Membre du Conseil National du Numérique et dirigeante de la jeune entreprise innovante Telegrafik, qui a mis en œuvre une plateforme de services connectés pour le maintien à domicile. Objectif : sécuriser les personnes fragiles en lien avec les aidants.



**Cathy Van Eersel,**  
Responsable partenariats de la start-up Smiile, à l'initiative d'un réseau social qui facilite le partage au quotidien : un connecteur qui regroupe les acteurs de la vie locale – habitants, collectivités, commerces, associations, acteurs collaboratifs, etc – sur une seule et même plateforme.



## TABLE RONDE 2

### LE NUMÉRIQUE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

#### UTILE OU FUTILE ?

Dans l'habitat, les outils numériques au service du lien social, du maintien à domicile, de la gestion d'énergie ou des relations avec les bailleurs se multiplient. « Le numérique est un moyen d'imaginer un circuit d'informations cohérent, en temps réel, entre tous les acteurs qui participent à la résolution d'un problème, même lorsqu'ils ne sont pas concernés à un instant T ; il permet une traçabilité complète entre tous les acteurs qui parlent ainsi le même langage », résume Xavier Denis.

cours choisi pour favoriser l'autonomie et le maintien à domicile, et éviter le « vieillir entre soi ». Les solutions intergénérationnelles, avec un habitat adapté, évolutif, non stigmatisé sont favorisées : appartements évolutifs parmi des logements familiaux, des environnements proches des commerces et des services. « L'appartement doit s'appuyer sur un écosystème qui ne s'impose pas. Il peut en effet être nécessaire de fédérer divers acteurs pour favoriser le lien social et impliquer les personnes dans un projet de vie choisi ; le numérique peut être un outil facilitant cette démarche ». Même écho pour les acteurs de la petite enfance. Christelle Tourrés confirme la place de facilitateur qu'occupe le numérique dans le secteur : « les besoins des familles ont changé, notamment pour les familles atypiques et les publics fragilisés. On était auparavant sur un modèle de crèche où les deux parents travaillaient 5 jours sur 7, où l'enfant était accueilli 10 heures par jour. Aujourd'hui, sur 10 familles, 4 ont besoin de souplesse, de plages horaires fluctuantes, pour faciliter la recherche d'emploi et concilier vie professionnelle et vie familiale ».

#### DE NOUVEAUX COLLECTIFS

L'approche de Smiile procède de la même idée : grâce à la plateforme, les habitants, les commerçants, les producteurs locaux, la collectivité et les acteurs de l'habitat sont en interaction dans un écosystème local. « Le numérique a servi à recréer les conditions du lien social ; il a favorisé le fait que les personnes se disent à nouveau bonjour », témoigne Cathy Van Eersel. Ces outils favorisent l'émergence de nouveaux collectifs comprenant des acteurs nombreux et de profils différents. « Notre entreprise favorise la pondération, en s'inscrivant dans le libre choix et en intelligence avec les territoires. Nous cherchons une réponse globale à un enjeu sociétal », complète Guillaume Larrose-Rödel.

« En tant que bailleur nous logeons des personnes, nous gérons, nous construisons, nous réhabilitons. La plateforme qui met

## ÉCONOMIES D'ÉNERGIE...



en relation habitant, bailleur et fournisseur amplifie la relation qui existait déjà. De bout en bout, on traite le problème du client, sans perte d'information », enchaîne Xavier Denis. Ainsi, le numérique change la façon de travailler et de piloter l'activité. « Il met de la réalité dans la gestion locative, on a l'exhaustivité de ce qui existe puisque le locataire peut tout déclarer sur la plateforme ».

Intent Technologies a pour sa part étudié les besoins des bailleurs sociaux souffrant de la multiplication des données verticales : fournisseurs d'énergie, installateurs d'équipements, acteurs des services à la personne... « L'enjeu est de collecter les données hétérogènes produites par une multitude d'acteurs sur un référentiel unique et partagé pour faciliter l'échange de données entre acteurs et faire communiquer l'ensemble de l'écosystème », avance Vincent Treuil.

#### L'ENJEU DE LA PROTECTION DES DONNÉES

Tous ces outils gèrent des flux considérables d'informations qui sont partagés par de nombreux acteurs. « Nous sommes partis sur un modèle économique vertueux, en protégeant les données collectées », se félicite Cathy Van Eersel. Pour Telegrafik, la protection des données fait partie d'une politique globale de responsabilité sociale de l'entreprise et de ses actionnaires. « Les données sont anonymisées, dans un environnement réglementaire européen, applicable à compter du 25 mai 2018 sur la protection des données (General Data Protection Regulation, GDPR). » Un texte qui renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne pour redonner aux citoyens le contrôle de leurs données personnelles, tout en simplifiant l'environnement réglementaire des entreprises. Ainsi, la volonté des personnes qui ne souhaitent pas que leurs proches aient accès aux données est respectée. Guillaume Larrose-Rödel insiste sur le fait que le suivi de santé à domicile est réglementé, les données cryptées et protégées.

« Les dispositifs peuvent porter atteinte à l'intimité, il faut accompagner des acteurs de l'habitat pour la respecter et résister à l'emballage technicien ».

Le consentement doit être éclairé, le collecteur responsable. « Nous recueillons un consentement pour une finalité de la donnée », précise Vincent Treuil.

#### LE COÛT DES SERVICES

Outil utile, mais aussi outil crédible et donc coûteux. « L'application doit être au niveau, l'investissement forcément conséquent », note Xavier Denis. Rapporté aux locataires, le coût moyen des services proposés par Intent est de l'ordre de trois euros. « Une fuite non détectée coûte beaucoup plus cher », argumente Vincent Treuil. Pour les services proposés par Telegrafik, il faut compter 55 euros par mois, pour les personnes ne bénéficiant d'aucune prise en charge. Mais en cumulant avec les crédits d'impôts, le reste à charge peut diminuer jusqu'à moins de dix euros par mois. Une économie qui va encore évoluer sous l'influence des baisses de coûts attendues des outils technologiques.

## LE NUMÉRIQUE NE DOIT PAS TOUT REMPLACER !



#### DES OUTILS ET SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

A partir d'études approfondies des besoins, la start-up Telegrafik a développé un outil de téléassistance nouvelle génération permettant aux personnes âgées de prolonger leur vie dans leur domicile grâce à un lien continu avec les familles et l'environnement. Les outils ? Un médaillon connecté aux services de téléassistance et un domicile équipé de capteurs, « pour assurer une vigilance bienveillante ». « A distance, les familles sont rassurées », explique Carole Zisat-Garat « On parle davantage de par-

# LES ATELIERS



Les ateliers organisés durant le colloque ont été animés par **Les Imaginations Fertiles**, et se sont déroulés dans une démarche collaborative, de co-construction de services selon une méthodologie dite de « Design thinking ». Des pistes d'innovation numérique ont pu émerger autour des quatre thématiques sélectionnées.

100 PERSONNES RÉPARTIES DANS 10 ATELIERS COMPOSÉS DE LOCATAIRES, EXPERTS, SALARIÉS ET PARTENAIRES ASSOCIATIFS, ONT RÉFLÉCHI, DÉBATTU, MIS EN COMMUN ET FINALEMENT PRÉSENTÉ LEURS IDÉES DE PROJETS.



## À PROPOS DU LIEN SOCIAL TROIS GROUPES, UNE VISION COMMUNE

### Le constat :

- Besoin de développer du lien et des actions de solidarité pour sortir de l'isolement et accompagner les plus fragiles (familles monoparentales, seniors...).
- Une valorisation des savoir-faire / compétences à développer.

- Un besoin de réponse à des problématiques comme, par exemple, des modes de garde ponctuels simplifiés et une meilleure connaissance de ce qui se fait sur le quartier.

### Les propositions :

- Développer des conciergeries sociales. Professionnelles ou portées par les habitants eux-mêmes, elles permettent d'animer un quartier, de développer un réseau de solidarité entre habitants et acteurs du territoire, pour une vraie réponse aux besoins.

**L'outil numérique**, via une application utilisable sur smartphone et sur tablette intégrée dans les logements, est un moyen au service de la conciergerie, pour mieux fédérer et informer.



## À PROPOS DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DEUX GROUPES, UNE VISION COMMUNE

### Le constat :

- Nécessité de suivre ses consommations au quotidien.
- La question du porte-monnaie interpelle davantage que celle du développement durable.

### Les propositions :

- Développer des logements adaptés aux éco-gestes avec des outils simples et efficaces (détecteurs pour lumières, pommeaux de douche intelligents...).
- Mettre à disposition des locataires un outil de suivi ludique et intuitif de leur consommation, avec en parallèle la mise en place de défis et d'ateliers de sensibilisation.

**L'outil numérique** devra ici être extrêmement intuitif et ne comporter que des couleurs, des pictos, des images... pour être lisible et compréhensible par tous.





## A PROPOS DE LA GESTION LOCATIVE DEUX GROUPES, UNE VISION COMMUNE

### Le constat :

- Nécessité de réduire les démarches administratives qui peuvent être chronophages.
- Des locataires qui souhaitent se sentir davantage considérés.
- Nécessité de mieux communiquer sur les délais de traitement des réclamations.
- Besoin de faciliter les démarches pour les locataires actifs, notamment en termes d'horaires d'accueil.
- Multiplication de sollicitations téléphoniques pour des problèmes techniques communs aux locataires d'une même résidence.

### Les propositions :

- Une application avec différentes possibilités d'accès : locataires, collaborateurs métiers, qui permettrait de fluidifier le lien, réduire les appels téléphoniques, suivre les réponses apportées aux problèmes techniques, pouvoir consulter son dossier à toute heure et demander à être contacté.

**Le projet numérique :** une appli évolutive, véritable outil de gestion ludique et intuitif, doté de pictogrammes/tchat/sons... adaptés aux personnes en difficulté de lecture et/ou en situation de handicap



## A PROPOS DU MAINTIEN À DOMICILE TROIS GROUPES, UNE VISION COMMUNE

### Le constat :

- Besoin de maintenir ses repères et la prise en compte de son individualité, le plus longtemps possible.
- Besoin de trouver des alternatives aux EHPAD dont le coût est trop élevé pour les locataires du logement social.
- Souhait de rester dans « la vraie vie » et de se sentir encore utile, même lors d'une perte d'autonomie.

### Les propositions :

- Pour une résidence intergénérationnelle mixant familles, seniors autonomes jusqu'à des seniors semi-dépendants nécessitant une présence continue.
- Un numéro vert unique pour les seniors en réponse à tous leurs besoins.
- Une conciergerie de quartier avec spécificité seniors.

**L'outil numérique** prend ici plusieurs formes.. Logiciel de gestion pour le concierge, application sur tablette intégrée dans le logement et sur smartphone, sms...



## ET ENSUITE ?

PATRIMOINE, via le Service Innovations et Partenariats, s'est engagé dans un processus de construction multipartenaire de ces projets.

Certains s'inscrivent dans la continuité d'actions déjà en cours, notamment en termes de maintien à domicile et de lien social, d'autres sont plus novateurs et peuvent demander un nouveau regard sur nos pratiques et une réelle évolution de celles-ci.

Dans tous les cas, l'outil numérique, facilitateur des services humains et non canal unique, est à créer ; il devra s'adapter au mieux aux besoins et contraintes de chacun, locataires comme collaborateurs.

Tout au long du processus, PATRIMOINE invitera collaborateurs, locataires, partenaires associatifs et institutionnels, financeurs et experts à participer à des groupes de travail pour une co-construction.

## QUELQUES QUESTIONS, REMARQUES ET TÉMOIGNAGES DU PUBLIC, RECUEILLIS TOUT AU LONG DE LA JOURNÉE

### NUMÉRIQUE ET SANTÉ

Quels sont les risques pour l'utilisateur ? **Concernant les ondes produites par tous ces capteurs : quelles seront les répercussions sur la santé des habitants ?** Quelles études sont faites à ce sujet ?

### NUMÉRIQUE ET ÉCONOMIE

En quoi la smart city est-elle un vrai levier de développement économique ? Quel est aujourd'hui le business model des entreprises du numérique ? Quels nouveaux métiers doivent émerger pour accompagner tant la transformation des structures que les relations client ? Quel est le coût d'une transformation numérique pour un bailleur ? **Combien ces services coûteront-ils au locataire ?**

### NUMÉRIQUE ET ÉTHIQUE

Comment sortir des normes d'usage et s'orienter vers un numérique plus varié et plus respectueux des fonctionnements et usages de chacun ? **Dans quelle limite le numérique peut-il se substituer à la relation humaine ?** Par rapport au respect de la vie privée et aux risques d'intrusion dans le logement, quelles leçons tirer de l'utilisation des réseaux sociaux où les personnes racontent spontanément leur vie privée ? **Quelle éthique pour la gestion des données ?** La concertation avec les habitants, un processus durable, une implication jusqu'à la participation à la décision ? **Quels sont les nouveaux tiers de confiance entre acteurs aux intérêts si divergents ?** Comment créer un cadre de confiance entre usagers et entité structurante de l'espace public ? Quelle harmonisation de processus éthiques entre start-ups et entreprises nationales ou internationales ? Transformation sociétale ou mode ?

### NUMÉRIQUE ET ÉDUCATION

Comment concilier la temporalité de la pédagogie, celle des bailleurs et celle des start-ups ? **Comment savoir si un outil numérique est utile ou non ?** Comment juger le degré de maturité des solutions numériques, des applications ? Comment le numérique peut créer des passerelles avec des publics loin de l'écrit ou de la parole technique ? Comment mener une action sociale de sensibilisation et d'initiation aux outils numériques à destination des citoyens ? **Comment donner la main aux locataires plutôt qu'aux fournisseurs de solutions ?**

# MISE EN PERSPECTIVE DE LA JOURNÉE PAR ÉRIC SADIN

ÉRIC SADIN PARANO ?

C'EST VOUS QUI NE L'ÊTES PAS ASSEZ !



« Beaucoup d'auteurs et d'artistes évoquent depuis un certain temps la crise de la démocratie. On se rend compte des limites de la gouvernance et de la représentativité ; probablement est-ce le moment du **développement de nouvelles modalités de l'action démocratique**, qui peuvent s'inspirer d'expériences passées ou à inventer. Sinon, nous risquons d'être confrontés à sa perte.

Face à la décrédibilisation du politique s'opère l'avènement de nouveaux foyers de pouvoirs, parmi lesquels je saisis celui, puissant, de l'industrie numérique, qui entend régenter les conditions de la vie individuelle et collective à plusieurs niveaux. Cette puissance a décidé de faire feu de tout bois et de partir à la **conquête intégrale de la vie**, par ce double phénomène technico-économique – la technique est conditionnée, pensée, élaborée, travaillée en vue de répondre à des intérêts économiques. L'extension des capteurs et la sophistication sans cesse croissante de l'intelligence artificielle rend possible une connaissance de nos gestes de plus en plus étendue, exploitée par des pouvoirs de plus en plus monétisés. Les exemples foisonnent. Cette puissance est entérinée par les

politiques au nom du dogme de la croissance et de l'emploi. L'économie de la donnée et des plateformes représenterait l'horizon lumineux économique de notre temps.

Aujourd'hui fut un **moment citoyen et politique de valeurs** : les enjeux n'étaient pas globaux mais sectorisés – le logement, l'habitat, la ville, le lien social, les relations locataires-bailleurs. **La pluralité des acteurs**, parties prenantes dans cette journée, est marquante, elle implique des intérêts et appelle des avis divergents. Elle encourage des effets de **concertation**, de conscience partagée, de formulation et appelle à des expérimentations, dans le cadre de débats cordiaux, parfois contradictoires, comme la vie démocratique y invite.

C'est un pouvoir agissant qui s'est manifesté : des personnes ont proposé d'essayer de ne pas subir des situations pour, peut-être,

constituer le **laboratoire d'expérimentation d'un type de logement** et de relation possible entre le logement, la ville, l'usager. Peut-être est-ce au logement social et à ses acteurs de le prendre en charge, au nom de valeurs partagées – le respect de l'intégrité, un souci de la solidarité, la prise en compte de la précarité et des difficultés des personnes, au nom de principes humanistes qui nous constituent. Il y a une volonté de **ne pas agir précipitamment**, de ne pas se plier aux pressions mais de mettre en place un environnement et développer des méthodes de concertation, de démocratie directe qui rendent possible la concertation sur ce que nous voulons ou pas, pour décider ensemble et susciter le plus d'accords entre les différents partenaires et personnes en jeu.

**Le logement social peut-il être le laboratoire de ce que pourrait devenir l'habitat connecté ?** Ce qui s'est passé aujourd'hui est un signe qui souligne cette perspective au nom de ces valeurs.

Les méthodes que vous avez mises en place aujourd'hui procèdent de votre seule volonté, du désir. Elles devraient inspirer d'autres secteurs : les conditions du travail, l'éducation, la santé dont les GAFAM sont partis à la conquête sans vergogne...

Face aux logiques de l'inéluctabilité, **faisons**, comme au cours des ateliers, proposons des logiques du possible : pensons l'action comme la possibilité de nous mettre d'accord sur des choses que nous souhaitons, que nous croyons et qui nous font plaisir. Aujourd'hui fut un **joli moment de joie qui pourra germer à l'avenir.** »



## CONCLUSION DE PASCAL BARBOTTIN

« Merci Eric Sadin de ces quelques mots fidèles à la journée et à ce que vous êtes. Nous sommes dans ce même esprit, sans concession avec l'idée que même soumis à une avalanche de textes et d'obligations dans des économies réglementées, **nous avons encore le choix.**

Souvent je pose la question « Et maintenant qu'est-ce qu'on fait ? ». Il ne s'agit pas de toujours générer quelque chose de nouveau, mais d'essayer de **s'adapter en permanence à des situations nouvelles**. Le numérique nous propulse typiquement dans ce schéma. A partir de ce colloque, nous devons continuer les échanges entre nous, les enrichir, porter des projets, rechercher des financements. Et se créer les possibles pour faire émerger un certain nombre de ces projets travaillés aujourd'hui. J'ai confiance. Il y a trois ans, nous avons lancé le projet d'une boîte à idées interne à PATRIMOINE. Nous avons choisi cinq projets, et plusieurs depuis ont abouti. J'espère que l'objectif sera tenu aussi pour cette journée.

Comme beaucoup d'intervenants aujourd'hui l'ont confirmé, **le sujet du numérique est indissociable du sujet humain**. La digitalisation doit se faire avec nous, avec tous ceux qui participeront et au profit de l'ensemble, nos locataires, notre environnement, nos partenaires, etc. C'est ce lien entre numérique et humain, qu'il faut porter maintenant et pour la suite »

Revivez l'ambiance  
de cette journée  
avec le film « Humaniser  
la Ville : L'habita(n)t 3.0 »



5 place de la Pergola - CS 77711  
31 077 Toulouse - Cedex 4  
T. 05 61 36 26 00

[www.sa-patrimoine.com](http://www.sa-patrimoine.com)

en réseau avec **BATIGERE**

Un événement organisé avec le soutien de nos partenaires :

