

# Bailleurs sociaux : un modèle qui accélère sa mutation

Alors que la 82e édition du Congrès HLM s'est clôturée le 29 septembre dernier, on ne peut que constater l'évolution du modèle des bailleurs sociaux depuis la loi ÉLAN (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique).

Avec la loi ÉLAN, promulguée en 2018, l'État a pour objectif de faciliter la construction de logements pour répondre à la demande. Il s'agit de bâtir de manière plus efficace et moins onéreuse. Le parc social français est bien plus réduit que dans d'autres pays européens : l'Autriche, par exemple, propose un parc locatif avec 90% de logements sociaux et des contraintes d'accession plus souples, pour toutes les catégories socioprofessionnelles.

Qu'en est-il des promesses annoncées ?

Faisons un état des lieux avec Florian Barbier, Directeur commercial chez Kaliti, sur la situation des bailleurs sociaux en 2022.

La loi ÉLAN avait pour objectif premier de solidifier et de consolider le modèle économique des bailleurs, en leur apportant plus de souplesse et plus de capacité d'action.

Depuis 2018, les bailleurs sociaux ne gèrent plus leur parc locatif individuellement. Leur regroupement a amélioré leur gestion et leur solidité financière, mais aussi leurs manières de travailler. Aujourd'hui, ils ont ouvert leurs portes à la digitalisation et aux bénéfices qui vont avec.

## Un changement de pratiques

L'avantage principal pour les bailleurs réside dans la possibilité de vendre une partie du parc immobilier, prioritairement aux occupants du parc social, et cela change tout ! Notamment en termes d'exigences sur la gestion de la qualité des habitations. Responsables du "mieux vivre" et du "mieux logements", ils sont désormais contraints, comme dans le privé, de satisfaire leurs locataires ou acquéreurs, en tant que clients finaux.

Le client final étant désormais au centre, cela implique de revoir bon nombre de pratiques.

En dépit d'une image parfois obsolète, les bailleurs sociaux possèdent plus que jamais la culture de l'innovation. Les nouveaux modèles proposés par les organismes sociaux facilitent l'accession à la propriété : PSLA (Prêt social location-accession), bail réel et solidaire...

## La digitalisation au coeur du nouveau parc social

L'élan apporté par la loi, avec une structure plus forte, ambitieuse dans ses moyens, s'accompagne aussi d'une digitalisation de processus qui va fluidifier tous les aspects de la relation entre le bailleur et son client final. Avec comme objectifs de gagner en efficacité et en souplesse, au service d'une plus grande qualité de réalisation et de services. :

- Des logements mieux pensés, plus collaboratifs.
- Une meilleure prise en compte des besoins des locataires.
- De meilleurs process organisationnels (suivi de chantiers, demandes d'interventions...)

Les bailleurs sont de plus en plus nombreux à nouer des partenariats avec des acteurs digitaux innovants, des solutions du privé et des acteurs régionaux, dans le but de satisfaire leurs clients.

## Un secteur du logement social mieux armé pour faire face aux crises

Alors que les coûts de l'immobilier flambent, quelles sont les solutions pour les bailleurs sociaux ? La loi ÉLAN a tout changé en rendant les organismes sociaux plus libres et agiles. Ils sont désormais mieux armés pour faire face aux hausses successives dans l'immobilier :

- **Grâce au système de décote**, ils peuvent désormais consacrer une place plus importante aux bureaux, commerces, tout en maintenant un espace majoritaire aux logements.
- La loi permet également une **compensation plus importante** si les prix du foncier sont élevés.

- Étant **plus agiles**, les bailleurs sociaux peuvent vendre leur parc existant, en profitant de la hausse des prix de l'immobilier, pour financer de nouveaux projets.

**Les bailleurs sociaux sont aussi un soutien de taille en temps de crise pour les promoteurs.** La baisse de l'accession par les particuliers est souvent compensée par les ventes en bloc signées par les bailleurs, à l'image de CDC Habitat qui avait passé commande de 40 000 logements auprès de différents promoteurs, pendant la crise du Covid.

**Le renouvellement du modèle retisse le lien entre les acteurs du logement social et les locataires ou acquéreurs, pour servir un cap bien défini : répondre au besoin primaire de logement de qualité pour tous.**

**Florian Barbier, Directeur commercial chez Kaliti**

Diplômé de l'INSEEC en 2012, Florian Barbier a débuté sa carrière dans de grands groupes télécoms (Deutch et Bouygues Telecom) avec les offres de cloud destinées au CAC 40. Il a ensuite rejoint Kaliti en 2013, en tant que responsable commercial, pour prendre la direction du pôle il y a 3 ans. Florian Barbier est aujourd'hui spécialisé dans le management et l'encadrement d'équipes commerciales et la relation client, dans les problématiques de transformations digitales et l'accompagnement à la conduite du changement.