



Manifeste

de l'Observatoire des Interactions de l'Habitat Social (OIH)

L'Observatoire des Interactions de l'Habitat Social est un programme du Club Interact Habitat, association loi 1901 à gestion désintéressée.

“

Mesurer, comparer et faire progresser la relation entre les bailleurs sociaux et leurs locataires, et les dispositifs qui la portent



Comprendre
les interactions
du terrain



Partager
des repères
communs



Éclairer
les décisions et
les pratiques



Agir
pour faire progresser
la relation locataire

Le Constat

Des millions d'interactions, aucune mesure partagée

Le logement social est le cœur battant de la cohésion républicaine et de la transition écologique en France. À l'heure où son modèle doit se réinventer face aux crises économiques, climatiques et sociales, il dispose d'un atout encore peu exploité : la relation avec ses locataires. Des millions d'interactions chaque année (appels, courriels, visites, réclamations, demandes d'intervention), et autant de données sur la réalité vécue : les besoins exprimés, les services rendus et leur appréciation, la qualité du dialogue, les détresses.

Des moyens nouveaux de capter et de comprendre ces données, nés des ruptures technologiques. Un savoir-faire humain du dialogue arrivé à maturité dans les équipes, que l'écosystème de la relation locataire renforce année après année. Il ne manque qu'une chose : une mesure partagée, pour évaluer si les locataires sont bien servis, se comparer et progresser ensemble.

Taux de décroché, résolution au premier contact, délais de réponse, part des canaux, maturité des dispositifs : chacun mesure à sa façon. Sans référentiels communs, comment apprécier avec justesse la qualité du service rendu ? Comment identifier ses marges de progression ? Ce déficit de mesure partagée pèse d'abord sur les locataires, et d'abord sur les plus fragiles, pour qui la qualité de l'interaction n'est pas un confort mais un accès effectif au service. Face à ces défis, l'isolement informationnel n'est plus une option.

“ Ce déficit de mesure partagée pèse d'abord sur les locataires, et d'abord sur les plus fragiles, pour qui la qualité de l'interaction n'est pas un confort mais un accès effectif au service.

La Vision

Faire de la mesure partagée un levier de progrès de la relation locataire

Notre ambition est de fonder et pérenniser l'Observatoire des interactions de l'habitat social, programme neutre et non lucratif du Club Interact Habitat, pensé avec et pour les bailleurs sociaux et inscrit dans son objet statutaire (statuts, art. 2 et 17).

“ L'Observatoire n'aura pas vocation à juger ou à contrôler, mais à outiller.

Nous croyons fermement que la transparence et la mutualisation des données ne sont pas des contraintes administratives, mais de formidables leviers d'excellence opérationnelle et des gisements d'enseignements. L'Observatoire n'aura pas vocation à juger ou à contrôler, mais à outiller. En transformant les indicateurs déclarés par chacun en intelligence collective, notre ambition est de permettre à chaque organisme de mieux piloter son activité, de mieux se situer par rapport aux activités de ses pairs, de mieux éclairer ses orientations ou ses décisions impactantes. Chaque organisme reste propriétaire de ses données ; il n'en partage que ce qu'il choisit, et n'en voit jamais que l'agrégat (charte de données, A-1 et A-4).

Les Missions

Mesurer, comparer et capitaliser

L'Observatoire s'articulera autour de trois missions clés :



Mesurer et harmoniser

Établir avec les bailleurs un référentiel partagé d'indicateurs de l'interaction locataire (accessibilité, résolution, délais, canaux, maturité des dispositifs), et le faire vivre d'une campagne à l'autre, via un dispositif de collecte localisé en Europe, réversible et auditable.



Permettre le « benchmarking » constructif

Offrir à chaque bailleur contributeur la possibilité de comparer ses chiffres à ceux de pairs comparables, sous seuil d'agrégation et sans classement ni palmarès.



Capitaliser et partager les pratiques

Documenter les dispositifs et les transitions qui font progresser l'interaction locataire, pour que chaque organisme apprenne de ses pairs ; une synthèse annuelle de quelques indicateurs phares est rendue publique.

Nos Principes Fondateurs

Confiance, sécurité et rigueur

Parce que la donnée est stratégique, l'Observatoire reposera sur un pacte de confiance écrit, inscrit dans les statuts, le règlement intérieur et la charte de données du Club Interact Habitat :



Gouvernance paritaire

L'Observatoire est porté par une association dont le collège des bailleurs sociaux détient au moins la moitié des sièges du conseil et 60 % des voix, et dont la présidence revient à ce collège au terme d'une phase de transition datée et non prorogeable.

**au moins
50 %**

des sièges du conseil

60 %

des voix



Anonymat et sécurité

Si les données globales et sectorielles sont partagées, le secret stratégique de chaque organisme sera strictement protégé par des protocoles d'anonymisation explicites : restitutions exclusivement agrégées, aucun indicateur restitué en dessous de cinq contributeurs, interdiction de toute réidentification, et aucun accès des acteurs de l'écosystème aux données individuelles ni aux comparatifs.



Neutralité et rigueur

Les méthodologies de calcul et d'analyse seront co-construites avec des experts ou des acteurs académiques, garantissant des résultats incontestables et libres de toute pression. L'Association est à gestion désintéressée, n'est le canal commercial d'aucun de ses membres, et encadre tout prestataire technique, y compris lorsqu'il en est membre, par une convention interdisant tout autre usage des données, commercial, d'études internes ou d'entraînement de systèmes d'intelligence artificielle, sans limite de durée.

“ Chaque organisme reste propriétaire de ses données ; il n'en partage que ce qu'il choisit, et n'en voit jamais que l'agrégat.

Le Public Cible

Un outil au service de tous les bailleurs sociaux

Ce manifeste s'adresse à vous : dirigeants, directions de la relation client et de la proximité, de la qualité de service, de l'organisation et des systèmes d'information au sein des OPH, des ESH, des SEM et des coopératives d'habitation. Quel que soit votre statut ou la taille de votre parc, cet observatoire est le vôtre. Il associe, dans un second collège, l'écosystème de la relation locataire (éditeurs, partenaires technologiques, conseils, experts, académiques), qui contribue par son expertise sans jamais accéder aux données. Les institutions du secteur (Union sociale pour l'habitat, fédérations, Action Logement) en sont les premières informées et y trouveront un complément à leurs propres travaux, non un doublon.

“ Quel que soit votre statut ou la taille de votre parc, cet observatoire est le vôtre.

L'Appel

Face à l'avenir, les enseignements tirés de la mesure des interactions de chacun feront la progression de tous. C'est un bien collectif : le Club l'organise et en garantit les règles ; seuls les bailleurs, en y apportant chacun sa mesure, peuvent le constituer et le faire vivre.

Le Club Interact Habitat invite les bailleurs sociaux à rejoindre l'Observatoire des interactions et à en écrire avec lui le premier référentiel d'indicateurs.



Répondez à cet appel en déclarant votre intention sur

www.clubinteracthabitat.org

Cette déclaration n'engage pas votre organisme : le Club vous adressera en retour le cadre de contribution.

Manifeste adopté par le conseil d'administration du Club Interact Habitat le 17 septembre 2026, rendu public le 22 septembre 2026.

