

Habitat social

“ J’ai la chance d’exercer mon métier depuis 15 ans, avec la même passion ! ”

Passionnée par son métier, Claire Dilger (MS09) est convaincue du bien-fondé de l’habitat social. Pour preuve, elle a créé Apparo, devenu aujourd’hui le partenaire des acteurs responsables de l’habitat. Rencontre.



Claire Dilger (MS09)

Titulaire d’un master spécialisé conseil en organisation à emlyon, Claire Dilger a travaillé dans différents cabinets de conseil, dont cinq ans chez E&Y, avant de créer Apparo.

Vous accompagnez depuis plus de 15 ans les acteurs de l’habitat et surtout les bailleurs sociaux. Quel est votre métier ?

J’ai fondé Apparo, qui est un cabinet de conseil en stratégie et transformation spécialisé pour le secteur de l’habitat, et essentiellement l’habitat social. Nos clients sont des bailleurs sociaux, des institutionnels HLM, des bailleurs privés et des collectivités territoriales. Apparo est le partenaire pérenne de ces entreprises, souvent d’intérêt général, qui font évoluer et surtout vivre l’habitat en France. À l’heure où le sens du travail est souvent questionné, j’ai la chance d’exercer mon métier depuis 15 ans avec la même passion, et d’être au quotidien auprès de mes clients qui offrent à tous les publics de disposer d’un habitat digne, sûr et confortable, et de contribuer à la mixité sociale des territoires.

Quelles sont les solutions proposées ?

Nous avons à la fois une connaissance poussée et complète du secteur de l’habitat et de l’habitat social du fait de nombreuses missions partout en France, et une compréhension de l’environnement politique, économique, réglementaire de nos clients et des enjeux des territoires. Nos prestations accompagnent la transformation de nos clients eux-mêmes, en réponse aux enjeux multiples du secteur. Par exemple : les enjeux territoriaux (stratégie patrimoniale et territoriale, rapprochement et mutualisation entre bailleurs...); les enjeux patrimoniaux et environnementaux (stratégie bas carbone, vacance et remise en état des logements...); les enjeux sociétaux et de

proximité avec les locataires (optimisation des charges récupérables et du recouvrement, relation client...); mais aussi les enjeux de performance des bailleurs (stratégie d’entreprise, évolution de l’organisation...).

Diplômée emlyon, comment votre formation vous a-t-elle aidée dans votre parcours ?

Depuis ma sortie en 2009, emlyon est un tremplin. J’ai toujours pu choisir mon parcours et travailler pour les plus grands cabinets, comme EY où j’ai passé cinq ans. Et puis, emlyon, c’est la force d’un réseau qui perdure. Mon collaborateur depuis neuf ans est également un diplômé emlyon, comme de nombreux confrères.

Quels sont les projets menés dont vous êtes le plus fier ?

Je réalise une vingtaine de projets par an, d’une très grande variété. Mon objectif est avant tout la production d’effets de nos actions, qui dépasse la notion de fierté ou de satisfaction client. Toutes nos missions amènent à des résultats concrets. Par exemple : la réalisation d’alliances ou de fusions entre bailleurs pour renforcer leur rôle majeur en faveur du logement dans leurs territoires. Ou encore la réorganisation de la proximité : quelles agences, où, pour quels services aux locataires, quelle présence et quelles activités des gardiens, des chargés de clientèle, des ouvriers de régie...

Comment envisagez-vous le développement d’Apparo ?

Apparo n’inscrit pas son développement dans une notion de croissance purement économique qui me paraît dépassée. L’évolution d’Apparo s’opérera toujours dans l’optique d’apporter une plus-value à nos clients, quel que soit le nombre de collaborateurs, et de continuer d’être leur interlocuteur de confiance et de manière durable. ■

Apparo en bref

Créé en 2022, le cabinet de conseil Apparo a pour vocation d’être le partenaire des acteurs responsables de l’habitat, afin que leurs actions apportent toute la valeur aux territoires et à leurs habitants.