

#103 / Avril 2020

Magazine de la Fédération
des Offices Publics
de l'Habitat



4 Table ronde : « Digital et innovation Témoignages croisés »

Bruno CACCIA,
Directeur général - NEOTOA

GIMER,
Directeur général - Habitat 76

Rémy LOMBARD,
Chief executive officer,
start-up ALACAZA

Julien VILLALONGUE,
Managing director LEONARD,
Stratégie de réforme prospective et
Innovation du groupe VINCI

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE
DE LA TRANSFORMATION
DES USAGES

21 réponses d'Offices Publics de l'Habitat

P.4 Une application pour
faire matcher l'offre et la
demande

P.12 Les gardiens
au cœur de la relation
client grâce à une
application mobile

P.20 La dématérialisation
au service des locataires
et de la performance de
l'OPH

JOURNÉE PROFESSIONNELLE DES DAF

26 juin : journée professionnelle des DAF, à Paris. Programme et formalités d'inscription en ligne sur le site web de la FOPH.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Report de l'assemblée générale 2020 de la Fédération des Offices Publics de l'Habitat, le 21 septembre 2020 après-midi à Bordeaux. Modalités d'inscription et informations pratiques disponibles sur le site internet de la FOPH.

81^E CONGRÈS HLM À BORDEAUX

22, 23 et 24 septembre : 81^e Congrès Hlm à Bordeaux. Il aura pour thème « Réussir ». Retrouvez la Fédération sur le stand des OPH, au niveau du Forum du Congrès.

ASSISES NATIONALES DU LOGEMENT ET DE LA MIXITÉ URBAINE

Le 3 novembre 2020 se tiendront les Assises nationales du logement et de la mixité urbaine, au Conseil économique, social et environnemental, à Paris. Événement dont la FOPH est partenaire pour la 3^e année consécutive et dont les quatre thématiques seront pour cette nouvelle édition : financer, construire, habiter et connecter.



**Assises Nationales
du Logement et de
la mixité urbaine**
3 novembre 2020

Publications



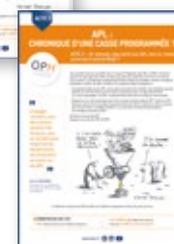
Guide juridique

Fusion d'OPH avec rattachement à un syndicat mixte
Édition Janvier 2020



Campagne de presse

APL : chronique d'une casse programmée ?
Mars 2020



Avec Vous est une publication de la Fédération des Offices Publics de l'Habitat • **Directeur de la publication** Marcel Rogemont • **Directeur de la rédaction** Laurent Goyard • **Rédactrice en chef** Axelle Lebigot-Dymon • **Contributeurs** Emmanuel Bonzé, Patrick Kollé, Axelle Lebigot-Dymon. • **Réalisation** Agence Cito • **Crédits photos** couverture : H. Thouroude/ FOPH ; p.3 : Y. Piriou/ FOPH - AMSON Habitat ; p.4 : AMSON Habitat ; p.5 : H. Thouroude/ FOPH ; p.6 : H. Thouroude/ FOPH ; p.8 : Leman Habitat ; p.9 : I Stock ; p.10 : Paris Habitat ; p.11 : Partenord Habitat ; p.12 : H. Thouroude/ FOPH ; p.14 : H. Thouroude/ FOPH ; p.15 : H. Thouroude/ FOPH ; p.16 : Habitat 77 ; p.17 : Orne Habitat ; p.18 : H. Thouroude/ FOPH ; p.19 : Orvitis ; p.20 : Groupe Valophis ; p.21 : H. Thouroude/ FOPH ; p.22 : Archipel Habitat ; p.23 : Y. Piriou/ FOPH.

Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat, 14 rue Lord Byron, 75384 Paris Cedex 08
Tél. 01 40 75 78 00 • contact@foph.fr - www.foph.fr

Les offices s'emparent du numérique

Amélioration de la relation client, nouveaux services, gestion prédictive du patrimoine, optimisation des conditions de travail des collaborateurs, renforcement de l'image de marque des OPH... la transformation digitale est devenue un incontournable levier de progrès pour les offices et leurs résidents.

C'est pourquoi la Fédération des Offices Publics de l'Habitat s'est fixée une feuille de route pour accompagner ce mouvement. Elle prévoit notamment de renforcer le plan de formation sur la qualité de service et le numérique, lancé en 2018 avec Grenoble École de Management à destination des directeurs généraux et managers. Elle ambitionne de poursuivre l'observation de la maturité digitale des OPH, avec une nouvelle enquête en 2021 dont les résultats seront comparés à ceux de 2019. Elle prévoit le développement des relations avec l'environnement des start-up. Elle mettra également en place prochainement un groupe de travail sur la data, l'analyse, la gestion, voire la vente des données.

Cette feuille de route s'inscrit dans la continuité de notre engagement fort, qui s'est matérialisé en 2019 avec notre appel à projets intitulé « Le numérique au service de la transformation des usages », auquel 22 OPH ont répondu *. Le numérique était

également au cœur de la journée « Digital et innovation » du 13 février 2020, réunissant les lauréats de l'appel à projets et des start-up spécialistes du sujet.

Cette journée a été l'occasion de passer en revue les nombreux axes de progrès qu'implique la révolution numérique, au premier rang desquels la relation client. Il a également été question d'optimisation de l'organisation interne des offices (dématérialisation, partage des données, automatisation des processus), qui permet aux collaborateurs de se concentrer sur leur cœur de métier, ou encore du building information modeling (BIM), technologie qui optimise les données pour une gestion et une maintenance des bâtiments plus efficaces.

Dans ce numéro spécial consacré aux offices ayant répondu à l'appel à projets, la Fédération met en valeur des programmes variés, innovants, ambitieux ou plus simples, fruits de partenariats inédits ou encore réalisés en interne, qui ont tous pour vocation de faire entrer le logement social dans une ère de maturité digitale. À suivre...

* Le jury était composé de : Gilles Babinet, président du jury, vice-président du Conseil national du numérique ; Chantal Boucher, conseillère fédérale, représentante des locataires ; Éric Gimer, directeur général, Habitat 76 ; Arnaud Ménard, partner, Impulse Partners ; Carole Stromboni, associée fondatrice Lab 2034.



Marcel Rogemont

Président de la Fédération des Offices Publics de l'Habitat



▲ Les lauréats de l'appel à projets « Le numérique au service de la transformation des usages ».

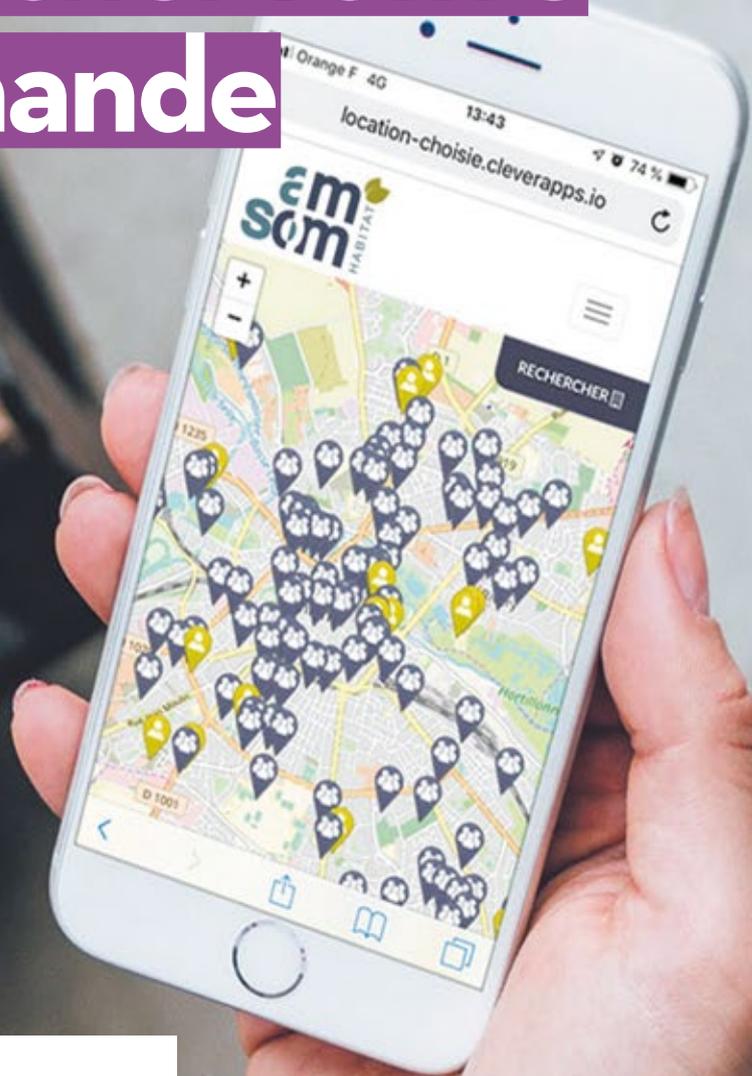
RELATION CLIENT - PAGE 4

GESTION TECHNIQUE ET PATRIMONIALE - PAGE 12

STRATÉGIE DIGITALE GLOBALE PAGE 20

AMSOM HABITAT

Recherche de logement : une application pour faire matcher l'offre et la demande



Avec sa nouvelle application de location choisie, AMSOM Habitat entend concilier deux objectifs : d'un côté faire que les demandeurs de logements soient davantage acteurs de leurs recherches et se voient proposer en quelques clics les résidences pour lesquelles leur dossier a le plus de chance d'être retenu ; et de l'autre optimiser la politique de peuplement de son parc, avec des données remises à jour quotidiennement.



Le programme « La location-choisie : un outil responsable au service du consommateur » a vu le jour en 2019. Il répond à la volonté d'AMSOM Habitat de fluidifier la rencontre entre l'offre et la demande de logements sur l'ensemble de son patrimoine, en créant un outil de *matching* à l'image de celui d'un site de rencontre, intuitif, rapide et qui prend en compte différents critères pour favoriser le succès de l'opération.

MIEUX CIBLER LES RECHERCHES DES DEMANDEURS

L'idée est simple : une personne à la recherche d'un appartement se rend sur le site internet de l'OPH (amsomhabitat.fr), clique sur l'onglet « Je recherche un logement », puis s'inscrit pour se voir attribuer un numéro d'utilisateur. Il est alors dirigé vers cette nouvelle plateforme, qui lui propose instantanément les **dix meilleures opportunités de résidences**, celles pour lesquelles sa demande a le plus de chances d'aboutir, en fonction des éléments de son dossier : situation professionnelle et familiale, revenus, âge, etc. Le top 10 proposé inclut des informations telles que la localisation, la proximité des services et commodités, la date de construction ainsi que des photos.

15 000 €

coût du développement externe

Près de **2 millions** de probabilités calculées chaque jour

5 minutes

le temps nécessaire à l'utilisateur pour obtenir un top 10 des logements adaptés à sa recherche

CHIFFRES
CLÉS

Si un client manifeste son intérêt pour une résidence en particulier, il peut l'ajouter à ses favoris et dès la libération d'un logement sur le secteur choisi, un rapprochement sera effectué par les chargés de clientèle entre le dossier du demandeur et le bien en question, avant un éventuel passage en commission d'attribution, qui demeure *in fine* souveraine dans l'analyse des dossiers et l'appréciation finale.

MAÎTRISER LA POLITIQUE DE PEUPEMENT

Avec ce dispositif, l'OPH se dote d'un outil permettant de mieux gérer sa politique de peuplement. « Généralement les bailleurs sociaux ne se penchent sur la question qu'à l'occasion de leur plan stratégique de patrimoine, ou tout au plus une fois par an, en étudiant les chiffres a posteriori », explique Mehdi Riachi, directeur de l'amélioration des processus d'AMSOM Habitat. « Là, nos données de peuplement sont mises

à jour quotidiennement ». L'office peut ainsi s'assurer que les dossiers passant en commission d'attribution participent bien d'une recherche d'équilibre et de mixité dans les résidences. « Nous savons en temps réel combien une résidence compte de seniors, familles monoparentales, actifs ou inactifs, etc. ».

DEMAIN, UN SITE OUVERT AUX AUTRES BAILLEURS ?

Initialement développé en interne par le service informatique de l'OPH, l'outil a été conçu pour intégrer les informations de l'ensemble des résidences de l'office et les profils de chaque demandeur inscrit sur le SNE (système départemental de la demande de logement), afin de calculer de manière automatisée les probabilités de *matches*.

AMSOM Habitat a collaboré avec une startup amiénoise pour améliorer l'algorithme et les procédés de calcul, ainsi que l'ergonomie de l'outil, pour un coût de 15 000 euros.

La plateforme a vocation à être externalisée afin de lui permettre d'absorber un volume supérieur d'informations, avant une ouverture à d'autres bailleurs sociaux. ●

Contact : Mehdi Riachi, directeur de l'amélioration des processus, AMSOM Habitat. m.riachi@amsom-habitat.fr

ENTRETIEN

En quoi l'obtention de ce Grand Prix a-t-elle une portée symbolique forte pour votre office ?

Cette récompense démontre que nous sommes un bailleur innovant, capable de mettre sur pied des opérations à forte plus-value. C'était déjà le cas en matière de construction, mais aujourd'hui nous franchissons un palier dans le digital, sujet sur lequel les organismes se sont longtemps montrés plus frileux. Le fait d'être ainsi reconnu par nos pairs et la FOPH valorise le travail de nos équipes.

MEHDI RIACHI
Directeur de
l'amélioration
des processus,
AMSOM Habitat



Pourquoi ce projet s'inscrit-il dans une continuité ?

Ce programme est une étape majeure de notre stratégie de digitalisation initiée en 2016, et qui développe le concept de consommateur-acteur.

Cet outil est-il inédit dans le logement social ?

Il existait déjà des dispositifs de location choisie chez des bailleurs sociaux, mais il s'agissait de vitrines via lesquelles le demandeur choisissait lui-même sa résidence, sur un modèle type Le Bon Coin. Le fait de pouvoir intégrer à chaque instant les paramètres de notre politique de peuplement constitue une nouveauté.

DYNACITÉ

FAIRE DU DIGITAL UN OUTIL DE LIEN SOCIAL ET D'AUTONOMIE POUR LES SENIORS

➤ Afin de lutter contre l'isolement des résidents âgés, Dynacité a expérimenté en 2019, dans les quartiers prioritaires de la ville de Rillieux-la-Pape (69), une plateforme numérique visant à faciliter le lien social et le maintien dans l'autonomie de ces populations fragilisées, leur permettre de développer un sentiment d'appartenance, donner du sens à leurs journées et réduire la fracture numérique. Baptisée *Ôgénie*, la plateforme regroupe les offres de services et d'activités proposées aux seniors par les acteurs locaux partenaires de l'opération, institutionnels et associations.

MUTUALISER L'OFFRE CULTURELLE ET PARTAGER LES INFORMATIONS

Les personnes âgées qui se connectent ont accès immédiatement aux informations concernant les événements culturels et sportifs, ainsi que les activités de divertissement et ateliers auxquels il leur est possible de s'inscrire. Le site propose d'autres fonctionnalités : déposer une réclamation auprès de Dynacité, partager un avis, être mis en relation avec d'autres usagers sur un mode d'entraide (covoiturage, courses groupées, etc.).

« Hier il fallait aller chercher l'information dispersée sur les sites internet de chacun des acteurs locaux. Aller voir ce que proposaient la ville, la MJC... Se repérer dans un dédale d'informations, sur des sites pas toujours optimisés pour des personnes âgées. Désormais, toutes les données sont disponibles au même endroit, et de façon extrêmement lisible, même pour des néophytes d'internet », explique Patricia Houdril, responsable de l'innovation chez Dynacité. La richesse du contenu tient au nombre de partenaires

impliqués. La plateforme regroupe les informations et les offres de nombreux acteurs : la Ville de Rillieux-la-Pape, le Centre communal d'action sociale, la Métropole, les centres sociaux, la MJC de la ville, le REED, Pass'Jardin, une association intermédiaire d'insertion sociale et solidaire Rhône Emplois et Développement, la Carsat, et une résidence senior. Développée en partenariat avec Engie, l'opération représente pour l'office un investissement d'environ 300 000 euros sur trois ans incluant, au-delà de l'outil et de sa licence, des dépenses de communication et les initiations au numérique pour ceux qui le souhaitent. « Il a fallu organiser des réunions pour informer les seniors de l'existence de la plateforme et les aider à se l'approprier. Nous avons aussi recruté un référent dédié à la modération et l'enrichissement de la plateforme ». Le projet a reçu le

soutien financier de la CARSAT et la Conférence des Financeurs. À ce jour, grâce à *Ôgénie*, 80 personnes âgées ont été initiées au numérique à l'échelle du QPV de Rillieux-la-Pape. Elles seront 160 fin 2021 et peuvent à tout moment s'inscrire aux ateliers, conférences et animations via l'agenda de la plateforme. ●

Contact : Patricia Houdril, responsable de l'innovation, Dynacité. p.houdril@dynacite.fr

« Il a fallu organiser des réunions pour informer les seniors de l'existence de la plateforme et les aider à se l'approprier. »

▼ Remise du prix par Eric Gimer, membre du jury et Directeur général d'Habitat 76, aux représentantes de Dynacité le 13 février 2020 à la Station F à Paris. À gauche, Patricia Houdril, responsable Innovation. À droite, Nathalie Caron, directrice de la communication.



HAUTE-SAVOIE HABITAT

UN SYSTÈME DE POINTS EN CIRCULATION LIBRE POUR AUGMENTER LE POUVOIR D'ACHAT DES LOCATAIRES

➤ Lancés en 2019 par Haute-Savoie Habitat, les Points Avantages Services (PAS) sont devenus en quelques mois une nouvelle monnaie à disposition des résidents. Créés pour augmenter le pouvoir d'achat, valoriser les actions citoyennes et favoriser l'entraide entre habitants, ces points, dont la valeur avoisine les 10 centimes d'euros chacun, sont attribués aux locataires adhérents du club Privi'Loc, ouvert à tous les habitants (8 euros de frais d'adhésion).

RÉCOMPENSER L'ÉCHANGE DE SERVICES ENTRE LOCATAIRES

Rendre un service à une personne âgée, poser des affiches dans les halls, alerter les personnels de terrain sur une dégradation survenue au sein d'une résidence... chaque action considérée comme vertueuse pour la vie des résidences donne droit à un certain nombre de points.

À la manière d'une monnaie, ces points sont ensuite utilisables par le résident pour « acheter » un service à un voisin ou obtenir une remise de loyer ou une prestation de l'office qui aurait habituellement été à sa charge (remplacement d'une prise électrique, etc.). Une fois en circulation, les points peuvent être réutilisés par ceux qui les obtiennent pour acheter à leur tour des services ou des prestations diverses.

LA BLOCKCHAIN POUR DES POINTS EN CIRCULATION LIBRE

Afin que les PAS circulent de manière fluide et puissent être utilisés en toute autonomie par les résidents, Haute-Savoie Habitat a eu recours à la technologie de la *blockchain*. Une technologie qui permet un échange libre des points, sans passer par un

organe de contrôle, et dans un environnement sécurisé grâce au stockage des informations et données. La *blockchain* a ainsi rendu les Points Avantages Services « liquides », libres de circuler directement entre les résidents, à la manière d'une monnaie. « Grâce à la liquidité et la décentralisation apportées par la *blockchain*, les adhérents peuvent davantage s'impliquer, s'appropriier le système, le faire mûrir et créer de nouvelles occasions d'échange », explique Corinne Fillet, directrice qualité chez Haute-Savoie Habitat.

« Ils sont entièrement acteurs du dispositif, peuvent proposer ou acheter des services et même prendre l'initiative d'en créer de nouveaux. » L'outil a été conçu et développé en partenariat avec la startup Blockchain Partners, engageant un investissement de l'OPH à hauteur de



50 000 euros. 1 600 locataires sont aujourd'hui adhérents à Privi'Loc. L'OPH souhaite désormais aller plus loin et étendre l'utilisation de cette monnaie à des commerçants et des institutions partenaires. ●

Contact : Corinne Fillet, directrice qualité, Haute-Savoie Habitat. cfillet@oph74.fr

▼ À gauche, Corinne Fillet, directrice qualité. Au centre, Arnaud Menard, Impulse Partners. À droite, Yannick Beria, responsable Pôle ESS.



HABITAT SUD ATLANTIC

DEUX PLATEFORMES WEB INTERCONNECTÉES POUR UNE MEILLEURE RELATION CLIENT

➤ Afin d'améliorer sa relation avec les résidents, Habitat Sud Atlantic a lancé en 2019 un projet comportant deux solutions interconnectées : le portail locataire, développé par la société *Aareon*, et la plateforme *Smiile*, réseau social d'entraide de proximité.

Le premier, disponible sur une application mobile et un site web, offre aux habitants la possibilité de réaliser diverses démarches liées à leur parcours client : modifier leurs informations personnelles (situation familiale, professionnelle, etc.), payer leur loyer, télécharger une quittance ou un avis d'échéance, saisir une sollicitation...

Le second, *Smiile*, est un réseau social qui facilite les relations de voisinage.

La plateforme permet par exemple de proposer ou de solliciter un service, de partager une course ou un objet, autant de démarches génératrices de rencontre et de lien social. *Smiile* offre également des services collaboratifs sur une zone donnée : location de véhicules entre particuliers, espaces de stockage, financement participatif, etc. Avec l'agrégation de ces deux plateformes, Habitat Sud Atlantic met à disposition des locataires, aussi bien des services administratifs qu'un puissant réseau collaboratif entre voisins. Avec la digitalisation d'une partie de la relation client, cette démarche limite les rendez-vous en agence, réduit la circulation des documents papiers et optimise le partage d'informations. ●

Contact : Denis Joyeux, directeur général adjoint, Habitat Sud Atlantic. denis.joyeux@ophsa.fr

LEMAN HABITAT

DES BOÎTES À COLIS CONNECTÉES POUR FACILITER LA RÉCEPTION DE PAQUETS DANS LES HALLS

➤ Constatant que nombre de locataires sont absents de leur domicile au moment de la livraison de leur colis et doivent aller les récupérer parfois loin de chez eux, Leman Habitat a décidé d'installer un service de boîtes à colis partagées et



connectées. La solution est simple. Des casiers de tailles variables sont installés au pied des immeubles de l'office. Les livreurs y laissent les colis, en remplissant sur un écran tactile intégré à la boîte, un formulaire électronique attestant de leur passage. Puis au moyen d'un code qui leur a été envoyé et qu'ils peuvent à leur tour entrer sur cet écran, les résidents destinataires viennent déverrouiller la boîte qui leur a été indiquée et récupérer sans contrainte leur colis.

Cette conciergerie connectée est pour l'instant accessible à 70 foyers, avec des boîtes installées au pied de cinq

bâtiments. Leman Habitat a sollicité pour cette opération la société Renz, fabricant de boîtes aux lettres, pour un coût de conception et une installation s'élevant à 46 000 euros.

« Ce dispositif est une bonne manière de répondre à l'explosion du commerce en ligne et au fait que certains locataires ne sont pas motorisés ou ne peuvent pas se déplacer facilement », s'enthousiasme Sylvain Munier, chargé d'opérations chez Leman Habitat. ●

Contact : Sylvain Munier, chargé d'opérations, Leman Habitat. s.munier@leman-habitat.com

LILLE MÉTROPOLE HABITAT

MOBILITÉ RÉDUITE : CARTOGRAPHIER L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

> Malentendants, mal-voyants, déficients intellectuels, personnes en fauteuil roulant, seniors... Les personnes concernées par des problèmes de mobilité sont nombreuses, et les lieux adaptés souvent trop rares ou mal indiqués. Face au manque d'informations, qui empêche ces publics fragilisés de préparer efficacement leurs déplacements, l'application mobile baptisée *Picto Access*, *Accélérateur de Mobilité et d'Inclusion Sociale*, est un service innovant qui a pour objectif de répertorier toutes les données d'accessibilité des agences, antennes et lieux d'accueil du public de l'OPH afin d'améliorer l'autonomie des personnes dans leur mobilité et leurs démarches.

Disponible gratuitement sur mobile, tablette et ordinateur, la plateforme permet aux usagers de se renseigner à l'aide de huit pictogrammes (un par handicap), et de couleurs sur le degré d'accessibilité. Un picto représentant par exemple un fauteuil roulant vert assure aux usagers que le lieu est adapté aux personnes en fauteuils. Un picto représentant une oreille rouge indique que le lieu n'a pas prévu de dispositif pour bien prendre en compte les personnes malentendantes, etc. Les personnes utilisant *Picto Access* sont invitées à contribuer au contenu de la plateforme, en évaluant les informations disponibles, en les comparant à leur expérience concrète sur le terrain, en partageant leurs ressentis.

OPTIMISER LES INVESTISSEMENTS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

En plus de proposer *Picto Access* aux locataires au même titre que six autres bailleurs (Habitat Hauts-de-France, Notre Logis, Clésence, Oise Habitat, Partenord Habitat et Opal 02), Lille Métropole Habitat a développé un projet numérique intitulé « Observatoire territorial », qui rassemble toutes



ces contributions numériques pour cartographier l'accessibilité et analyser le ressenti. Le dispositif va permettre aux bailleurs :

Les personnes utilisant *Picto Access* sont invitées à contribuer au contenu de la plateforme.

et d'optimiser les investissements en matière d'aménagement d'accessibilité (notamment l'Agenda d'accessibilité programmée) ; d'être aidé à la décision en matière de gestion patrimoniale (mesurer la pertinence à construire une résidence adaptée par rapport à l'accessibilité de l'environnement, guider la réhabilitation du patrimoine existant notamment dans les Quartiers prioritaires de la ville, etc.) ; d'améliorer la qualité de service rendu aux locataires et demandeurs de logements

(diffusion d'informations claires et utiles, meilleur accueil du public, environnement adapté aux handicaps ou à la perte d'autonomie) ; de piloter la commercialisation des logements auprès de publics en situation de fragilité (adéquation offre/demande) ; de valoriser leur image de marque et les actions engagées en matière d'accessibilité.

Le budget de l'opération s'élève à 80 000 euros, un coût comprenant notamment le développement de l'outil par la société Unis C. Lille Métropole Habitat a contribué à hauteur de 10 000 euros. En sa qualité de porteur de projet, l'OPH a déposé un dossier de demande de financement auprès du Fonds de soutien à l'innovation, et a reçu un avis favorable de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS), permettant aux partenaires de bénéficier d'une subvention représentant 50 % du montant des dépenses éligibles du projet. ●

Contact : Jessica Eskelson, gestionnaire des produits spécifiques, Lille Métropole Habitat. jessica.eskelson@lmh.fr

PARIS HABITAT

UNE APPLICATION POUR TROUVER UNE PLACE DE PARKING LIBRE EN TOUTE SIMPLICITÉ

> D'un côté, des Franciliens éloignés des transports en commun, contraints d'utiliser leur véhicule pour rejoindre leur lieu de travail ; de l'autre, des places de parking vacantes aux abords des stations et gares. Pour Paris Habitat,

« La congestion des routes, notamment sur le boulevard périphérique, rend les déplacements très difficiles. »

l'équation semblait évidente à résoudre. L'office a donc lancé en 2018, en partenariat avec la Ville de Paris, un programme baptisé « Venir se garer à Paris en deux temps, trois mouvements ». Le principe est simple :

proposer aux automobilistes une application permettant d'identifier en temps réel les parcs de stationnement disponibles à proximité des transports en commun.

« Les automobilistes, dont le logement est éloigné des zones couvertes par le réseau de transport en commun, doivent emprunter leur véhicule pour se rendre sur leur lieu de travail », explique Célia Goncalves, chargée d'étude. « La congestion des routes, notamment sur le boulevard périphérique, rend les déplacements très difficiles. L'objectif était de proposer une solution de trajet en intégrant le parking comme point de relais dans ce parcours. »

ENCOURAGER LES TRANSPORTS ALTERNATIFS

Avec une diminution régulière du taux de motorisation de ses ménages résidents, Paris Habitat dispose aujourd'hui d'un certain nombre d'emplacements vacants. L'outil propose d'optimiser leur utilisation en les

45 000

le nombre de places de parking que compte le patrimoine

40 000 €

le coût de développement de l'application

CHIFFRES
CLÉS

mettant à disposition des automobilistes comme points de relais dans leur parcours. L'initiative a dès le départ reçu le soutien de la Ville de Paris, qui encourage les modes de transports alternatifs aux voitures individuelles, dans un souci à la fois de fluidification du trafic et d'effort environnemental. « De nombreuses applications proposaient déjà ce type de service, avec des itinéraires de parcours via l'utilisation de divers moyens de transports. Mais elles ne tiennent pas compte dans leur calcul de la disponibilité des places de parking. L'intégration de cette donnée constitue une vraie innovation. » Paris Habitat a fait appel à la startup Parking Map pour développer une application qui intègre toutes les données digitales de parcours et réalise une cartographie des 45 000 emplacements de parking du patrimoine. Le travail a ensuite consisté à créer une interface ergonomique, facile d'utilisation. L'outil, dont la conception a représenté pour Paris Habitat un coût de 40 000 euros, est toujours en phase de test et devrait être déployé courant 2020. ●

Contact : Caroline Robert, directrice des usages numériques, Paris Habitat. caroline.robert@parishabitat.fr

DATA CITY PARIS

VENIR ET SE GARER DANS PARIS EN DEUX TEMPS, TROIS MOUVEMENTS

Et si... je pouvais garer ma voiture en périphérie de Paris pour éviter les bouchons ?

ParkingMap

Startup lauréate

Retrouvez tous les lauréats sur www.datacity.paris

Paris Habitat | sopra | steria | TOTAL | axway

PARTENORD HABITAT

FAIRE DU DIGITAL UN SOUTIEN
AU PROJET D'ENTREPRISE

➤ Animé par la volonté de faire de la transformation digitale une opportunité d'amélioration de ses services, Partenord Habitat a récemment, dans le cadre de son projet, optimisé sa présence sur le web, avec la refonte, la création et l'amélioration de différentes plateformes internet complémentaires. Une manière d'enrichir l'expérience utilisateurs par la mise en place d'outils efficaces et ergonomiques.

QUATRE SITES WEB COMPLÉMENTAIRES

Le site internet www.partenordhabitat.fr, première vitrine de l'OPH,

a été entièrement refondu en 2019 au profit d'un véritable portail d'accès à l'ensemble de ses contenus en ligne, pour la mise à disposition d'un maximum d'informations destinées à toutes les parties prenantes. Côté locataire, la plateforme www.cl.partenordhabitat.fr, réservée aux clients, a l'ambition d'inciter le plus grand nombre de résidents à créer leur compte en ligne et à réaliser leurs opérations de façon dématérialisée. Pour mieux communiquer avec les publics institutionnels et ses partenaires, Partenord Habitat a lancé www.blog.partenordhabitat.fr.

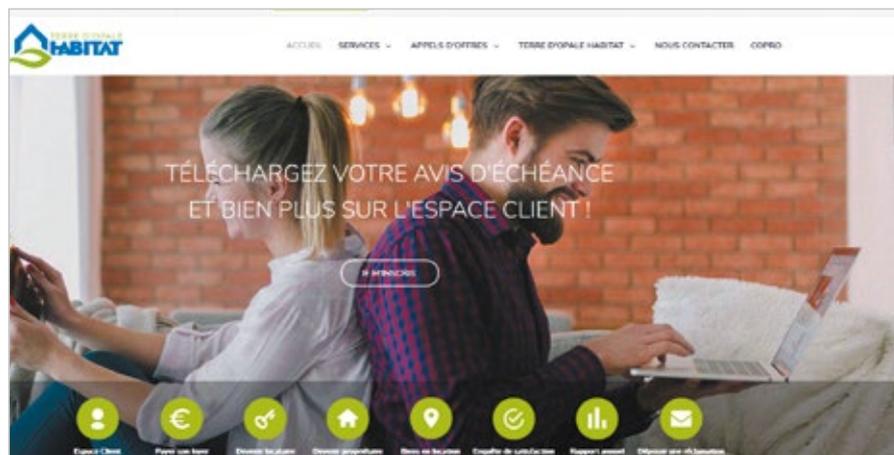
Mis en ligne en 2019, ce forum donne lieu à une newsletter trimestrielle. L'office y valorise les réponses qu'il propose sur un certain nombre de problématiques sociales, économiques et environnementales. Enfin, avec www.partenews.fr, l'OPH s'est doté d'un véritable journal interne en ligne, avec pour objectif de fédérer les collaborateurs autour du projet d'entreprise. ●

Contact : Stéphanie Carpentier, directrice de la communication, Partenord. scarpentier@partenordhabitat.fr

TERRE D'OPALE HABITAT

UNE AGENCE VIRTUELLE ET UN
CHATBOT POUR MIEUX INTERAGIR
AVEC LE LOCATAIRE

➤ Après avoir créé une application gratuite sur smartphone proposant aux locataires des services en ligne (paiement des loyers, quittances, etc.), Terre d'Opale Habitat va plus loin dans sa transition numérique. L'office a lancé début 2020 une agence virtuelle, intégrant un chatbot, pour mieux répondre aux besoins des résidents. La plateforme facilite l'accès à tous les services, informations et activités de l'organisme. Elle répond aux difficultés de mobilité de certains habitants qui ne peuvent pas se déplacer dans les agences, et qui disposent ainsi depuis chez eux, instantanément, de tous les services nécessaires. L'application propose aux utilisateurs de dialoguer avec un chatbot, outil d'intelligence artificielle capable de répondre de façon automatique à un grand nombre de questions posées de façon récurrente,



et d'orienter les locataires vers les pages du site web correspondantes. En cas d'absence de réponse, un mail est envoyé à un collaborateur d'agence, pour un traitement personnalisé. Le site, véritable agence virtuelle, reprend les codes visuels d'une agence afin de faciliter la navigation. L'outil a été développé par les services infor-

matique et communication de l'OPH avec un prestataire pour l'infographie de l'agence virtuelle. ●

Contacts : Yann Wallet, responsable du service informatique et Jérémy Millien, responsable du service communication, Terre d'Opale Habitat. ywallet@terredopalehabitat.fr jmillien@terredopalehabitat.fr

LYON MÉTROPOLE HABITAT

Les gardiens au cœur de la relation client grâce à Atl@s Mobile



—
Mieux servir les locataires, optimiser la transmission d'information et le traitement des réclamations, limiter la paperasse grâce à la dématérialisation des dossiers... Lyon Métropole Habitat a conçu une application mobile qui permet aux gardiens d'immeuble d'être connectés sur le terrain aux systèmes d'information de l'organisme.



Amorcée en 2017, la réflexion autour de l'amélioration de la qualité de service a abouti en 2019 à la création d'*Atl@s Mobile*. Grâce à cette application, 335 collaborateurs de proximité dont les 250 gardiens peuvent accéder à partir de leur smartphone professionnel aux systèmes d'information en temps réel.

À partir de deux applications déjà existantes installées sur les postes fixes de l'entreprise, *Atl@s Mobile* a été développé en interne avec l'objectif d'offrir une ergonomie adaptée au smartphone. Cette application donne accès à toutes les informations qui concernent le service aux clients et la gestion du patrimoine ainsi qu'au répertoire des collaborateurs pour envoyer un SMS ou un mail. Facile d'utilisation, l'outil a été pensé de manière à pouvoir être pris en main sans formation préalable.

LES GRANDES FONCTIONNALITÉS

Atl@s Mobile recense toutes les données disponibles sur les systèmes d'information de Lyon Métropole Habitat : informations sur le patrimoine, description technique des bâtiments, dossiers locataires, baux, réclamations des locataires... Les gardiens peuvent désormais accéder en ligne aux contrats

d'entretien, consulter le contrôle de propreté des parties communes de leurs résidences, être alertés d'une panne d'ascenseur, une coupure d'eau ou d'électricité ou une dégradation de matériel... L'application est un moyen de communication simple et rapide qui leur permet d'envoyer des informations via un SMS, un mail ou même un enregistrement vocal grâce au dictaphone. Avec cet outil, les gardiens peuvent aussi joindre une photo ou ajouter un commentaire sur un dossier à tout moment, et même depuis un sous-sol où ils n'ont pas accès à la 4G. L'envoi sera effectif une fois le signal revenu grâce à la fonctionnalité de resynchronisation automatique des informations.

UN LEVIER DE TRANSFORMATION DU MÉTIER DE GARDIEN

Menés essentiellement en interne (à l'exception d'un développeur web extérieur) par une équipe constituée d'un web designer, d'une dizaine de collaborateurs de terrain chargés d'exploitation maintenance et d'un chef de projet informatique, la conception et le déploiement de la première version de l'outil ont représenté pour Lyon Métropole Habitat un coût de 75 000 euros, hors budget d'achat des smartphones. Grâce à cette nouvelle application, les

75 000 €

le coût de la première version de l'application mobile

250 gardiens équipés de smartphones et connectés au système d'information

CHIFFRES
CLÉS

gardiens sont valorisés au quotidien car ils sont désormais en capacité de renseigner les locataires sur l'état de leurs réclamations au pied de l'immeuble et en temps réel. Pour les locataires, cette réactivité représente une meilleure qualité de service.

Le succès rencontré par *Atl@s Mobile* auprès des gardiens au cours de cette première année d'utilisation encourage Lyon Métropole Habitat à poursuivre ses expérimentations. Dès cette année 2020, une nouvelle application mobile verra le jour pour permettre aux collaborateurs de réaliser les états des lieux directement via leur smartphone professionnel. D'autres innovations sont en cours de réflexion pour franchir un nouveau palier dans la relation client et la gestion de patrimoine. ●

Contact : Dominique Englebert, directeur des systèmes d'information, Lyon Métropole Habitat.
denglebert@lmhabitat.fr

ENTRETIEN

Dans quelle mesure *Atl@s Mobile* marque-t-il une petite révolution dans l'organisation interne de Lyon Métropole Habitat ?

Jusqu'ici les gardiens d'immeubles, hors des systèmes d'information, étaient en quelque sorte en marge de l'entreprise, coupés de l'essentiel des communications et échanges entre collaborateurs. Toutes leurs remontées d'informations se faisaient par papier qu'ils devaient transmettre à l'entreprise. Ils devaient souvent passer en agence pour chercher des documents. Grâce à cet outil, nous mettons un terme à la rupture digitale. Ils sont connectés et disposent du même niveau d'information que les autres collaborateurs.

DOMINIQUE ENGLEBERT
Directeur
des systèmes
d'information,
Lyon Métropole
Habitat

Cet outil marque-t-il une transformation profonde du métier de gardien ?

Absolument, les gardiens sont devenus de vraies parties prenantes de la relation client. Ils connaissent très bien les locataires et peuvent désormais les renseigner au mieux en temps réel sur le terrain.

Certains gardiens rencontrent-ils des difficultés à s'approprier la technologie ?

Certains sont plus à l'aise que d'autres. Nous sommes très vigilants et organisons des tournées régulières à leur rencontre afin d'être à l'écoute des problèmes qu'ils peuvent rencontrer. Un centre d'appel est également disponible pour les aider à mieux appréhender l'outil.

SEINE-SAINT-DENIS HABITAT

CONTRÔLER L'ÉTAT DES PARTIES COMMUNES AVEC CONTR'HALL

➤ Seine-Saint-Denis Habitat a développé en 2019 *Contr'Hall*, une application mobile pour smartphones à l'aide de laquelle les 200 gardiens d'immeubles peuvent faire remonter au quotidien leurs appréciations quant à la propreté des halls et la qualité des prestations de nettoyage. « L'une des premières manières d'améliorer la qualité de service aux locataires est de s'assurer de la propreté des résidences qu'ils habitent », explique Mounira Lechab, cheffe de projet qualité chez Seine-Saint-Denis Habitat. « Les fiches papier que les gardiens remplissaient précédemment étaient collectées selon une procédure qui manquait de souplesse. Désormais, en étant guidés avec cet outil très intuitif, il leur sera facile de tout vérifier et de faire remonter des informations précises et complètes ».

NOTER LA QUALITÉ DES PRESTATIONS À L'AIDE DE SMILEYS

Développé en interne par la direction des systèmes d'information et du numérique de l'office, l'outil intègre deux fonctionnalités majeures. D'une part, le contrôle de la qualité des halls, avec une appréciation détaillée de l'état des corbeilles, des vitreries et miroirs, de l'affichage de sécurité incendie, des boîtes aux lettres, des points lumineux, de la propreté. D'autre part, le suivi des pres-



▲ À gauche Mounira Lechab, cheffe de projet qualité. Au centre, Chantal Boucher, administratrice de Valophis Habitat, représentante des locataires. À droite Patrice Roques, directeur général.

tations de nettoyage effectuées par les prestataires extérieurs : porte d'entrée, sol, vitres et miroirs, ascenseurs, paliers et mobiliers divers.

La plateforme est très ergonomique pour une utilisation simple. Concrètement, les gardiens qui effectuent leur ronde de contrôle notent chaque critère en cliquant sur un smiley, souriant ou grimaçant selon la qualité du résultat. Ils peuvent ajouter des commentaires et joindre des photos. Les appréciations et éventuelles pièces jointes sont ensuite envoyées directement via l'application aux responsables du secteur, sous la forme d'un tableau récapitulatif des points de contrôles. Toutes ces données sont intégrées dans une base permettant d'observer les évolutions, améliorations ou dégradations à

l'aide de statistiques précises. Le coût de l'opération s'élève à un peu moins de 10 000 euros, comprenant le prix des licences du logiciel et les journées de formation de trois collaborateurs de la direction des systèmes d'information de l'office, en charge de gérer le logiciel sur la durée. Le dispositif va s'enrichir en 2020 avec un module de contrôle de la sécurité et l'état général des bâtiments (vérification des rambardes et rampes, fermeture des armoires électriques, etc.). Une troisième fonctionnalité devrait voir le jour sur le thème de la tranquillité (signalement de halls squattés ou d'incidents et incivilités diverses). ●

Contact: Mounira Lechab, cheffe de projet qualité, Seine-Saint-Denis Habitat. mounira.lechab@seinesaintdenishabitat.fr

ENTRETIEN

En quoi ce dispositif répond-il à une urgence ?

Parmi les fondamentaux de la qualité de service figurent la qualité et la propreté des espaces communs de nos résidences, particulièrement nos halls. Nous avons donc développé cette application mobile sur smartphone pour disposer d'une appréciation objectivée, régulière et simple de notre qualité résidentielle et de la qualité des prestations de nettoyage sur nos 220 groupes et 2000 halls. Cette solution permet d'obtenir des

PATRICE ROQUES
Directeur général,
Seine-Saint-Denis
Habitat

statistiques objectives, de définir des plans d'action sur mesure, de manager les prestataires et de sensibiliser les collaborateurs de la proximité à la qualité résidentielle et à l'évaluation en continu.

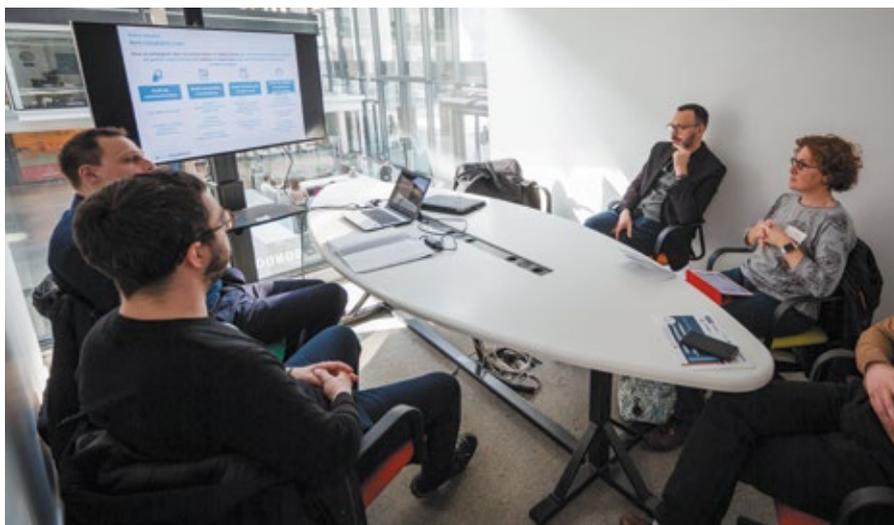
Comment faire évoluer cet outil ?

Nous envisageons le développement d'autres modules de contrôles, tels que le contrôle de la sécurité technique du bâtiment et le contrôle des prestations d'entretien des espaces verts.

GRAND DIJON HABITAT

COLLECTE : UN OUTIL POUR NUMÉRISER LES INFORMATIONS DES OPÉRATIONS TECHNIQUES DE TERRAIN

➤ Afin de faciliter le travail de ses collaborateurs de terrain, Grand Dijon Habitat a lancé en mars 2019 un nouvel outil digital dédié à la numérisation, en mobilité, d'opérations telles que les contrôles techniques, veilles techniques et patrimoniales, audits, suivi des prestataires, contrôles des opérations de ménage, incidents divers, etc. Cette application mobile, intitulée *Collecte*, répond au souhait de l'OPH de mettre fin à la saisie papier d'informations de terrain, ainsi qu'aux pertes de temps liées aux saisies informatiques une fois de retour en agence.



SUPPRIMER LES PROCESSUS PAPIER LOURDS ET CHRONOPHAGES

Le travail est considérablement facilité à la fois pour ceux qui entrent les données dans l'outil et pour ceux qui les récupèrent ensuite afin de les traiter. « Avec *Collecte*, nous avons numérisé des processus papiers jusqu'ici très lourds et souvent inefficaces, notamment en matière de remontée et traitement d'information et de suivi », explique Florent Mansot, responsable service proximité chez Grand Dijon Habitat. « Le dispositif élaboré avec et pour les équipes leur permet de dégager du temps pour se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée faisant appel à leur expertise métier ».

L'outil dispose d'un grand nombre de fonctionnalités : saisie intuitive en mobilité même sans réseau, pilo-

▲ La start-up Avis-locataire a participé au speed-dating lors de la journée fédérale « Digital et innovation » du 13 février 2020. L'occasion pour les OPH de découvrir des solutions digitales innovantes répondant aux problématiques du logement social.

tage des interventions des équipes de proximité, présentation modulable des résultats, paramétrages rapides et simples en ligne, etc.

Le déploiement de l'application a nécessité la coordination entre différents services de l'office (équipes de proximité, direction maintenance et exploitation, équipes de coordination) et la startup Avis-Locataire, en charge du développement. « Rapidement après la création de *Collecte*, d'autres bailleurs

ont suivi le mouvement que nous avons initié, et utilisent l'application pour réaliser leurs audits techniques et contrôles de l'entretien ménager », explique Grégoire Ensel, directeur communication et marketing chez

Grand Dijon Habitat. L'office prévoit l'ajout progressif de nouvelles fonctionnalités, parmi lesquelles, à court terme, le contrôle en temps réel de la progression des interventions des prestataires occasionnels (désinsectisation, travaux, etc.). ●

Contact : Grégoire Ensel, directeur communication et marketing, Grand Dijon Habitat.
gensel@granddijonhabitat.fr

Le dispositif permet aux équipes de dégager du temps pour se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée faisant appel à leur expertise métier.

40

le nombre de collaborateurs de terrain utilisateurs de l'application

400

le nombre d'entrées référencées sur la plateforme

850

le nombre de contrôles réalisés par les équipes de terrain

CHIFFRES
CLÉS

EURE HABITAT

UNE APPLICATION POUR DÉMATÉRIALISER LES LIVRETS D'ENTRETIEN

➤ Désireux d'équiper ses collaborateurs de terrain d'outils numériques innovants, Eure Habitat a lancé en 2019 l'application *Livret d'entretien*. Cette plateforme web dématérialise tous les livrets d'entretien afin d'optimiser le temps de travail des collaborateurs en charge du contrôle des organes de sécurité et du signalement des incidents techniques. Extrêmement simple d'utilisation, l'outil donne la possibilité de signaler et suivre en quelques clics les incidents sur l'ensemble du patrimoine. Les gestionnaires sont ainsi alertés en temps réel d'éventuels dysfonctionne-

ments recensés et disposent d'informations complètes puisque gardiens et techniciens peuvent enrichir leur rapport de messages vocaux et photos, favorisant un traitement plus rapide et efficace des dossiers.

Le développement, grâce à l'outil, d'une maintenance préventive permet de diminuer le nombre de réclamations locataires, contribuant à renforcer la satisfaction de ces derniers, qui ont le sentiment que leurs résidences sont bien entretenues.

L'application favorise en outre une importante diminution des documents papiers, simplifiant le fonctionnement

administratif de l'OPH tout en réduisant son impact environnemental. Le projet a été développé en partenariat avec la startup SoWell, qui a intégré la dématérialisation à son application de gardiens d'immeubles. ●

Contact : Mélanie Bottereau, chargée de missions qualité, Eure Habitat. bottereau@eure-habitat.fr

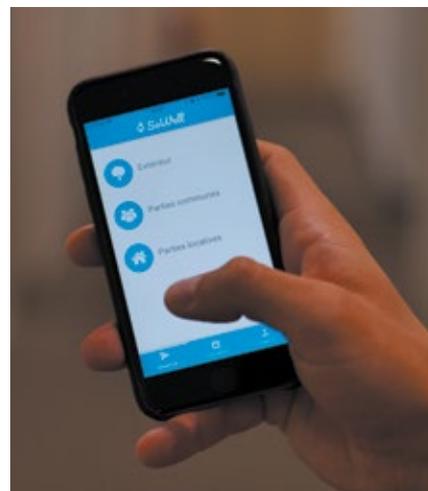
HABITAT 77

AVEC SOWELL, LES GARDIENS SIGNALENT LES DÉSORDRES DIRECTEMENT EN LIGNE

➤ Afin d'améliorer les conditions de travail des gardiens d'immeubles, Habitat 77 a équipé chaque gardien, dès 2018, d'un smartphone doté de l'application *SoWell*. Cette plateforme leur sert à signaler les incidents observés dans les résidences, en enregistrant en quelques clics toutes les informations relatives à la situation. Ces données sont ensuite partagées aux managers qui assurent le suivi et le traitement des réclamations techniques. Le succès que l'application rencontre auprès des locataires et collaborateurs interrogés repose sur son caractère intuitif et ergonomique, qui tient compte à la fois de l'éloignement de certains gardiens avec les outils tech-

nologiques, et de la barrière de la langue et de l'écriture, obstacle également fréquent. Chaque démarche est facile, réalisable en trois clics à l'aide de pictogrammes. Des ateliers pratiques de prise en main de l'outil ont été organisés en amont de son déploiement pour expliquer les diverses fonctionnalités, telles que l'ajout de pièces jointes (photos, vidéos) et l'enregistrement de messages vocaux. Gain de temps, meilleur suivi, traçabilité des réclamations, la démarche contribue à améliorer l'image du rôle de gardien et la satisfaction client, comme le montrent les dernières enquêtes.

L'adhésion annuelle à l'application coûte 1 euro par logement, soit 18 000 euros pour Habitat 77. ●



Contact : Marie Jamier-Brice, directrice des projets de l'innovation et des études, Habitat 77. marie.brice@oph77.fr

LOGÉLIA

ÉTATS DES LIEUX ET BAUX NUMÉRIQUES PREMIÈRE ÉTAPE DE DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

> Logélia a lancé le projet Mobilité, destiné à faire évoluer ses pratiques grâce à la dématérialisation des documents et la mise à disposition d'outils digitaux pour les agents de terrain. La numérisation des baux et des états des lieux a débuté en 2017. Elle permet de signer les documents directement sur support numérique.

LIBÉRER DU TEMPS POUR MIEUX SERVIR LES LOCATAIRES

Mobilité répond à la volonté de l'OPH de moderniser ses process, en allégeant les tâches administratives

pour une meilleure efficacité, tout en s'inscrivant dans une démarche écoresponsable de suppression de l'utilisation des supports papiers. L'opération libère du temps de travail pour les personnels de proximité (chargés de clientèle, techniciens, assistants de gestion). Ils se concentrent désormais sur des missions de proximité à plus forte valeur ajoutée en matière de service aux locataires.

Le budget alloué à ce projet de dématérialisation est de 90 000 euros (70 000 euros pour la partie états des lieux, 20 000 euros pour les baux). La société Novamap a été choisie pour

le développement de l'outil, sur des critères d'ergonomie de la solution et sa capacité à intégrer les demandes d'évolution des utilisateurs.

Les prochaines étapes verront la création d'un portail et d'une application client, puis le déploiement d'une solution de gestion des réclamations pour les personnels de proximité. ●

Contact : Sabrina Larwa, directrice de la relation clients, Logélia. slarwa@logelia.fr

ORNE HABITAT

UNE APPLICATION MOBILE POUR UNE RECHERCHE DE LOGEMENTS OPTIMISÉE

> Face à la concurrence des bailleurs privés et agences immobilières, dans un contexte de forte vacance sur un territoire détendu, Orne Habitat s'est mis en quête en 2017 de solutions innovantes pour toucher une nouvelle clientèle. L'OPH a ainsi conçu en 2018 une application mobile gratuite et un site internet, simples et intuitifs, à la portée de tous, pour donner un maximum de visibilité à ses annonces de location et vente de logements en ligne.

Une sélection d'annonces mise à jour quotidiennement est proposée par la plateforme, pilotée en quelques clics par les chargés de clientèle de chaque secteur en fonction des logements libérés ou attribués. L'application, baptisée *L'Orne dans ma poche*, offre par ailleurs la possibilité d'effectuer

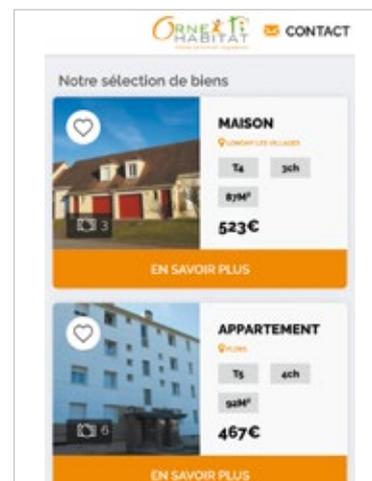
des recherches rapides ou intégrant des critères de préférences, de créer des favoris, et de contacter le commercial chargé du bien. Certaines annonces proposent aussi des visites virtuelles.

200 UTILISATEURS ACTIFS

Le coût de l'opération (développement de l'application, du site web et d'une application type extranet locataire « Mon compte Orne Habitat ») s'élève à 26 000 euros, investissement auquel s'ajoutent les frais de maintenance, les mises à jour et la hotline (environ 850 euros par an). L'application mobile compte environ 200 utilisateurs actifs par mois, enregistrant une progression constante. Les annonces mises en ligne sont également désormais accessibles depuis la rubrique Mon

quotidien de l'application du Conseil départemental de l'Orne. ●

Contact : Vanessa Fontaine, responsable de la communication, Orne Habitat. v.fontaine@orne-habitat.com



NÉOTOA

AUTOMATISER LA GESTION DU PATRIMOINE GRÂCE AU BIM

➤ Néotoa a lancé en 2019 un projet de solution de gestion technique du patrimoine sur la base du *building information modeling* (BIM). L'opération consiste à numériser le patrimoine en récupérant les données des bâtiments, leurs matériaux, leur date de construction, la taille des pièces et l'emplacement des équipements dans les appartements (VMC, chaudières, arrivées d'eau, etc.), afin d'obtenir des maquettes 3D extrêmement précises de l'ensemble des 22 000 logements que compte Néotoa.

« Forts de toutes ces données regroupées sur un même logiciel, nous pourrions animer la gestion technique du patrimoine, à savoir programmer tous les travaux de maintenance, d'amélioration et de destruction des bâtiments », explique Fabien Armand, responsable du pôle systèmes d'information.

RENDRE LES PRESTATAIRES 100 % AUTONOMES

Le recours au BIM va permettre à Néotoa une automatisation quasiment totale et optimisée des actions d'envoi de demandes d'interventions et de travaux à ses fournisseurs. Une plateforme dédiée va en effet calculer, en fonction des informations recensées, les besoins de mise à jour de telle chaudière ici, de rénovation de telle charpente là. Les



▲ Bruno Caccia, directeur général de Néotoa, lors de la journée du 13 février 2020 dédiée à l'innovation et à la transformation numérique dans les OPH.

prestataires recevront directement la requête, soit par la plateforme s'ils y ont accès, soit par mail ou SMS, et se déplaceront sans avoir à en avertir qui que ce soit d'autre que les locataires concernés. « Nous leur donnons la capacité de tout faire de manière autonome. Il leur reviendra désormais de mettre à jour eux-mêmes les informations, sur notre plateforme, en relatant la nature de leur intervention réalisée sur nos équipements ».

L'enquête de satisfaction client est envoyée automatiquement après chaque intervention. « Tout cela va nous faire gagner beaucoup de temps au niveau du service client. Nous allons solliciter moins de personnel, tout en garantissant une vraie qualité de service, avec une bien plus grande rapidité d'intervention. Nous revisitons une partie de

la relation client pour la rendre *in fine* plus efficace ».

Débutée en septembre 2019, la numérisation, qui avance au rythme de 400 à 500 logements par mois, devrait prendre près de quatre ans. Néotoa a recours à une assistance à maîtrise d'ouvrage avec deux consultants externes et un éditeur. Le coût du projet s'élève à 2,5 millions d'euros. Il comprend la numérisation des logements et le développement du logiciel de stockage et de traitement des informations. « Il est encore prématuré d'évaluer le retour sur investissement mais les hypothèses poussent à l'optimisme. Les performances logicielles seront, sans nul doute, vectrices de bénéfices humains et financiers ».

● **Contact :** Fabien Armand, responsable du pôle systèmes d'information, Néotoa. fabien.armand@neotoa.fr

22 000

logements dans le patrimoine de Néotoa

400 à 500

logements numérisés par mois depuis septembre 2019

4 ans

de travaux de numérisation

CHIFFRES CLÉS

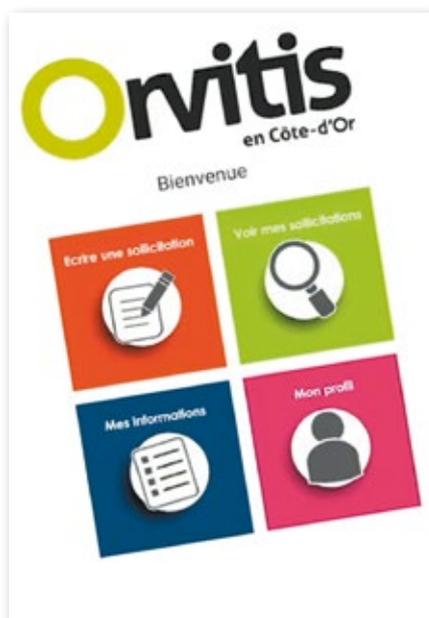
ORVITIS

ORVITIS DANS MA POCHE ET SEE & CHECK, DEUX APPLICATIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

> Une application mobile accessible aux locataires, une autre dédiée aux salariés de l'office : ce sont les deux nouveaux outils lancés en 2019 par Orvitis, OPH de la Côte-d'Or, pour répondre à ses ambitions d'amélioration de la qualité de services.

UNE APPLICATION DÉDIÉE AUX LOCATAIRES...

Mise en service en juillet 2019, *Orvitis dans ma poche* offre aux locataires de nombreux services connectés, accessibles en quelques clics, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ils peuvent désormais en toute simplicité effectuer des demandes d'intervention ou déposer des réclamations, en joignant au besoin des photos. Via la plateforme, ils accèdent au suivi de l'état d'avancement des demandes, avec un historique de six mois. Autres services : les messages d'alertes sur les interventions en cours dans les résidences (la panne d'ascenseur par exemple), ou encore les rappels de rendez-vous. *Orvitis dans ma poche* permet en outre d'effectuer des démarches administratives, comme transmettre son attesta-



tion annuelle d'assurance, répondre à des enquêtes, signaler un changement de coordonnées. Derniers services ajoutés : la consultation du compte et le paiement du loyer.

... UNE AUTRE POUR LES COLLABORATEURS DE TERRAIN

Lancée en février 2019, *See & Check* a été conçue pour améliorer les contrôles de la bonne exécution des prestations ou

travaux réalisés par les prestataires de l'OPH : entretien des parties communes, espaces verts, traitement des ordures ménagères, etc. Saisies en temps réel et sur le terrain par les agents, les données enregistrées alimentent au quotidien des tableaux de bord de suivi de la gestion de la qualité et de la performance. De quoi faciliter la réactivité des équipes, et dans des délais courts, pour corriger les dysfonctionnements.

DEUX OUTILS INTERCONNECTÉS

Les informations saisies par les résidents sont accessibles dans l'application dédiée aux agents de terrain, tandis que des enquêtes qualité sont automatiquement envoyées aux locataires, toujours via la plateforme, afin de mesurer leur satisfaction et de réagir si besoin. Conçues et développées par la Direction des systèmes d'information d'Orvitis, ces deux applications, disponibles sur smartphone, ont représenté pour l'office une dépense d'environ 60 000 euros. ● **Contact** : Éric Cornu, directeur des systèmes d'information, Orvitis. eric.cornu@orvitis.fr

ENTRETIEN

Pourquoi la mise en œuvre de ces applications ?

Orvitis avait engagé les travaux en vue d'aboutir à la certification Qualibail, que nous avons obtenue en décembre 2019. Les engagements du référentiel sont, pour la plupart centrés sur l'information des clients et sur la qualité des prestations réalisées. Aussi, mettre en place des supports qui répondent à ces exigences était nécessaire. Nous avons conjugué à cette réflexion notre plan stratégique d'entreprise, dont l'un des axes est de s'appuyer sur le développement du numérique. En observant que la très grande majorité des

CHRISTOPHE BERION
Directeur général, Orvitis

locataires disposait d'un mobile, *Orvitis dans ma poche* est une réponse relativement complète. *See & Check* est avant tout un outil de simplification et de dématérialisation des tâches pour les agents de terrain. Avec au final, un gain de temps, une fiabilité des contrôles et une évaluation régulière des prestataires.

Quels sont les retours ?

Orvitis dans ma poche prend son essor, avec 1500 nouveaux inscrits au cours des 2 derniers mois. Quant aux collaborateurs, ne leur parlez pas de revenir aux formulaires papiers !

GROUPE VALOPHIS

La dématérialisation au service des locataires et de la performance de l'OPH

Depuis dix ans, Valophis s'est lancé dans une démarche de transformation numérique afin d'améliorer en continu les services aux locataires et la performance de son organisation. Dématérialisation des documents, numérisation des données, applications mobiles... cette digitalisation est aujourd'hui inscrite dans l'ADN de l'office, qui pense déjà à de nouvelles innovations pour demain.



En améliorant la productivité des équipes, le virage numérique amorcé il y a une décennie par Groupe Valophis doit permettre de répondre toujours mieux aux besoins des locataires, en proposant des services innovants.

Ainsi, en 2019 l'OPH a notamment mis en ligne sur son site web un espace locataire. Chaque résident accède à son compte personnel, ses documents, avis d'échéances, état des lieux, et peut également déposer des réclamations et demandes d'interventions.

Autre innovation, la mise à disposition des gardiens d'immeubles de tablettes pour suivre la qualité des équipements et des interventions des prestataires extérieurs concernant l'entretien des équipements et la propreté. Les états des lieux de sortie, également réalisés avec cette tablette, sont désormais validés immédiatement par le locataire et le gardien, de même que les éventuels travaux à réaliser dans un logement.

AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA PRODUCTIVITÉ

Les collaborateurs de l'OPH sont également une cible prioritaire de cette digitalisation globale, qui s'est notamment concrétisée avec un intranet baptisé « Planet RH ». Il met en relation directe les salariés et la Direction des ressources humaines sur toutes les questions relatives aux

congés, formations, entretiens annuels et à la gestion du temps de travail. En 2019, une application smartphone a été développée afin de pouvoir poser et valider les congés en mobilité, avoir accès à l'annuaire de l'entreprise, ou encore consulter les actualités publiées par la DRH.

Pour accompagner l'activité des télé-conseillers en relation avec les locataires (120 000 appels par an), une application a été créée. Chaque agent accède directement à la fiche profil du client et à l'historique des échanges précédents. Les administrateurs de Valophis sont aussi concernés, avec la dématérialisation des instances (conseil d'administration, bureau du conseil, CAO).

DE NOMBREUX PROJETS MENÉS DE FRONT

Toutes les opérations de digitalisation entreprises par l'OPH sont pilotées en interne. Avec le recours à de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, le développement et la maintenance d'outils numériques sophistiqués tels que des applications mobiles, l'office a investi en dix ans près de 2,5 millions d'euros. Un partenariat a été noué avec Impulse Partners, réunissant bailleurs, startups et professionnels de l'immobilier, pour favoriser la mise en relation avec les entreprises innovantes et être toujours au fait des dernières tendances numériques liées au secteur du logement.

80

salariés en télétravail un jour par semaine, grâce à la plateforme de connexion

2 400

états des lieux de sortie effectués sur tablette chaque année

100 000

factures fournisseurs dématérialisées chaque année

45 000

dossiers locataires dématérialisés, soit l'intégralité des dossiers

CHIFFRES CLÉS

Valophis a encore de nombreuses étapes à franchir, et prévoit de mener cette année trois nouveaux chantiers. D'une part, la gestion électronique de documents (GED) à grande échelle, qui implique la numérisation de 45 000 dossiers clients, pour se rapprocher de l'entreprise zéro papier. D'autre part, la numérisation de l'ensemble du patrimoine via la technique du BIM (*building information modeling*). Enfin la dématérialisation des situations de travaux, pour faciliter le suivi et la validation des interventions des entreprises en phase de chantier. ●

Contact : Christian Harcouët, secrétaire général du Groupe Valophis. christian.harcouet@groupevalophis.fr

ENTRETIEN

CHRISTIAN HARCOUËT

Secrétaire général du Groupe Valophis



Avec l'investissement financier que cela implique, la digitalisation est-elle réservée aux offices de taille importante ?

Non. Certes la démarche est onéreuse, elle nécessite des moyens et des compétences. Mais les OPH de plus petite taille peuvent se regrouper et créer ensemble des Groupements d'intérêt économique, pour s'unir et mutualiser leurs efforts. En mobilisant ensemble une dizaine de collaborateurs dédiés, un ensemble d'organismes représentant 20 000 logements doit pouvoir se lancer dans un tel projet et obtenir

des résultats intéressants. À condition d'accepter d'avancer progressivement, de ne pas vouloir tout faire d'un coup. En tout état de cause, pour ceux qui n'ont pas encore impulsé ce mouvement, il n'est jamais trop tard !

Quand pourrez-vous considérer avoir atteint votre objectif en matière de digitalisation ?

Il s'agit d'une démarche progressive, vouée à s'inscrire dans la durée. Les chantiers se renouvellent sans cesse, en fonction des besoins formulés en interne, des attentes et modifications d'usages des locataires, et des évolutions réglementaires.

ARCHIPEL HABITAT

E-SOCIAL, PALETTE D'OUTILS DIGITAUX POUR AMÉLIORER LES SERVICES AUX LOCATAIRES



Afin d'améliorer en continu les services rendus à ses locataires, Archipel Habitat a lancé le projet e-SOCIAL, visant à mettre en place des outils digitaux qui impliquent les locataires dans la gestion de leur cadre de vie. e-SOCIAL, acronyme de « Services et outils collaboratifs itinérants d'Archipel pour ses locataires » est l'un des axes développés par l'organisme dans le cadre de son projet stratégique d'entreprise « Archipel Horizon 2020 », qui ambitionne de favoriser la concertation avec les habitants et optimiser les moyens organisationnels et techniques à disposition de toutes les parties prenantes : locataires, collaborateurs et partenaires de l'office. Concrètement, le projet e-SOCIAL propose des services numériques intuitifs, accessibles sur tablette, mobile et ordinateur.

CINQ OUTILS DIGITAUX

e-SOCIAL regroupe différents outils numériques. Le premier donne la possibilité aux personnels de proximité d'effectuer directement depuis leur site la gestion des réclamations, des commandes, et de bénéficier des informations nécessaires à leur activité en mobilité. Un backoffice de la gestion des réclamations permettra aux personnels de l'OPH d'améliorer le suivi des délais et engagements, de prioriser les travaux des équipes sur le terrain et de communiquer en temps réel avec les locataires. Un second outil permet l'évaluation du service rendu (contrôle sécurité, contrôle propreté, contrôle de l'entretien des espaces verts, etc.). Un troisième outil est dédié aux conducteurs de travaux et parties prenantes (AMO, architectes, etc.) pour gérer et suivre les réserves de réception des chantiers et assurer la coordination entre les équipes, notamment sur les aspects de la



GPA (Garantie de parfait achèvement). Un extranet offrira la possibilité aux locataires d'effectuer une réclamation, de payer en ligne, d'échanger des informations et documents, etc. Enfin, un réseau social de proximité a été mis en place pour favoriser la concertation avec les locataires sur les enjeux des réhabilitations liés notamment au Nouveau programme de renouvellement urbain, et apporter des services complémentaires (Archipel Habitat vers les locataires et locataires entre eux).

« Pour que ces objectifs puissent être atteints, le déploiement du programme comprendra un accompagnement « terrain » à destination des locataires les plus éloignés des outils numériques. Parallèlement, nous avons été vigilants à la symétrie des attentions entre locataires et collaborateurs, et au droit à la déconnexion de nos agents », explique Nicolas Hervé, responsable des systèmes

d'information chez Archipel Habitat. Cette stratégie digitale globale s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux locataires, reconnue par la labellisation Quali'HLM obtenue en 2018.

DES MOYENS AMBITIEUX

Ce projet représente pour l'OPH un investissement important, tant sur les outils (suite logicielle et matériels) que sur les moyens en Ressources Humaines (formation, accompagnement terrain, etc.). Il a été accompagné financièrement par les fonds européens de l'ITI-FEDER et par la CGLLS à travers le Fonds de Soutien à l'Innovation (FSI). Plusieurs éditeurs et startups y sont associés. ●

Contacts : Hanaé Touvron, chargée de mission et Nicolas Hervé, responsable des systèmes d'information, Archipel Habitat. h.touvron@archipel-habitat.fr n.herve@archipel-habitat.fr

OPH DE L'AGGLOMÉRATION DE LA ROCHELLE

DÉMATÉRIALISATION : POLITIQUE ZÉRO PAPIER

> L'OPH de l'Agglomération de La Rochelle s'est équipé en 2018 d'un outil de Gestion électronique de documents (GED) qui vise à centraliser la totalité des documents produits par ses systèmes d'information et facilite le partage de données entre les différents services. L'objectif affiché est clair : supprimer les documents papiers qui transitent au sein de l'office. L'OPH a opté pour un outil de GED collaborative, *You-doc*, de l'éditeur T2i, voué à devenir une plateforme de circulation de documents intra-services, intégrant les modifications apportées au fil du temps tout en conservant les précédentes versions. « L'architecture technique doit permettre à tout utilisateur, du siège ou des points accueil, d'accéder rapidement à tous les documents de la GED », explique Aude Marmottan, cheffe de projet. « Les utilisateurs en situation de mobilité et connectés au réseau d'entreprise doivent pouvoir consulter des documents depuis leurs terminaux mobiles ». Pour les résidents, la dématérialisation est d'ores

et déjà source d'amélioration des services, avec une plus grande rapidité dans la gestion des réclamations. Le programme est également générateur de plus-value pour l'office. Il contribue à améliorer les conditions de travail des collaborateurs, en leur faisant ga-

La dématérialisation est déjà source d'amélioration des services, avec une plus grande rapidité dans la gestion des réclamations.

agner en efficacité, en réduisant les tâches consommatrices de temps et de ressources, en optimisant le partage et l'échange d'informations entre services, en facilitant l'accès à l'historique d'un dossier, en maîtrisant la traçabilité

des documents. À partir du moment où un dossier locataire est dématérialisé, aucun nouveau document papier n'est créé grâce à la mise en place simultanée du parapheur électronique. Cette transformation numérique a commencé en 2017 avec le lancement d'un audit réalisé auprès de l'ensemble des services, au cours duquel ont été recensés plus de 1 500 types de documents et 900 000 fichiers, et qui a permis l'élaboration d'un plan de classement de référence par métier. En 2018, la première étape de mise en oeuvre de la dématérialisation a concerné les factures fournisseurs. En 2020, l'office a lancé le déploiement d'une GED concernant tous les documents de la gestion locative, en reprenant l'intégralité de l'historique des dossiers locataires. En 2021 l'OPH sera prêt à dématérialiser les dossiers relatifs au patrimoine et à la construction. ● **Contact :** Aude Marmottan, cheffe de projet GED, OPH de l'Agglomération de La Rochelle. aumarmottan@office-agglo-larochelle.fr

Comment aborde-t-on un projet de dématérialisation de grande ampleur en termes de leadership et d'état d'esprit ?

Pour mener à bien une opération aussi ambitieuse, qui a un impact sur le mode de travail de l'ensemble des collaborateurs, il est important de nommer un ou une chef(fe) de projet qui soit capable de fédérer les équipes et de faire beaucoup de pédagogie auprès des différents services. Il convient par ailleurs d'avoir conscience qu'un tel projet prend du temps et nécessite de la persévérance.

ENTRETIEN

JEAN-JACQUES CARRÉ
Directeur général,
OPH de
l'Agglomération
de La Rochelle



Comment est perçue cette transformation par les collaborateurs et les locataires ?

Nous serons en mesure d'apprécier la satisfaction client courant 2020, avec l'étape de dématérialisation des dossiers locataires qui va entraîner une plus grande réactivité des services et une plus grande transparence des dossiers. Du côté des salariés, les retours sont déjà bons, car nous avons tâché de tenir compte de l'impact de cette dématérialisation sur leur quotidien, en adaptant les fiches de postes.



Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat
14 rue Lord Byron · 75008 Paris

www.foph.fr

