

Solutions numériques pour l'habitat

■ Efficacy

Présentation

Les solutions numériques présentées sont celles proposées par un prestataire implanté auprès de nombreux organismes Hlm.

Les organismes Hlm sont conscients des exigences des locataires en matière de communication numérique. Tous les nouveaux usages du numérique dans la relation client doivent faire partie de la qualité de service du bailleur social.

L'Union sociale pour l'habitat (Ush) encourage, dans le cadre d'un plan d'action numérique, les initiatives des organismes Hlm au niveau des plans d'actions développés par les fédérations d'organismes ou d'actions conduites par le club Habsis, en particulier.

Les services numériques

Le bailleur doit mettre en place un socle numérique de base pour ses collaborateurs avant de développer des services numériques destinés aux locataires.

Ce socle numérique est constitué des éléments suivants :

- accès de tous les collaborateurs aux **outils informatiques et à Internet**,
- messagerie électronique pour communiquer **en interne et avec les locataires**,
- accès de tous les collaborateurs aux **documents utiles** pour le locataire,
- accès de tous les collaborateurs aux **informations utiles** pour le locataire.

Ensuite, des services aux locataires peuvent être mis en place :

- **des services qui facilitent les démarches** (accéder à ses documents utiles instantanément, consulter son compte locataire et payer en ligne, réaliser ses démarches administratives en ligne, profiter d'un parcours client simplifié grâce à un même niveau d'information de tous les interlocuteurs),
- **des services qui facilitent le traitement des réclamations** (saisir en ligne sa réclamation technique, obtenir des informations sur le traitement de sa demande auprès des collaborateurs, pouvoir suivre soi-même l'avancement de sa demande, se mettre directement en contact avec l'entreprise, traiter les anomalies techniques sans demande du locataire),
- **des services qui simplifient la communication avec le bailleur**, via des comptes sur les réseaux sociaux grand public ou par des canaux d'information spécifiques (blog, etc.),
- **des services nouveaux en lien avec le logement**, notamment dans une perspective d'économie d'énergie.

Les solutions numériques présentées

La solution numérique présentée est une plateforme digitale de gestion de la relation client (GRC) ou selon l'expression anglaise de Customer Relationship Management (CRM).

Cette plateforme digitale est disponible dans les différents modes d'exploitation, en tant que service sur le « cloud » (mode SaaS), sous licence et installée sur le système informatique de l'utilisateur (mode On-Premise) ou par abonnement et également hébergée par l'utilisateur.

Cette plateforme collaborative est adaptative et évolutive et répond aux problématiques métiers des organismes Hlm.

La solution présente de grandes capacités de configuration, propose des fonctionnalités étendues et permet l'intégration de nombreuses applications du marché.