

Solutions numériques pour l'habitat



- DriveIM
- Hiitch
- iBaya
- Qoontoo

Présentation

Les solutions numériques présentées sont celles proposées par des prestataires implantés auprès de plusieurs 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.

En 2016, le délégué général de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) qualifiait la mise en place du numérique chez les bailleurs sociaux de « démarche de progrès qu'il convient d'intégrer à une stratégie globale dans nos modes d'organisation ».

L'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

Les offres de prestation numérique présentées sont principalement des plateformes de solutions digitales conçues dans le cloud présentant une gamme variée de solutions digitales.

Ces solutions permettent de fluidifier les relations et les interactions entre les acteurs de l'habitat social et de gérer l'écosystème des organismes.