

## **Atelier n°1**

Evolution des services numériques  
dans les organismes d'HLM  
et enjeux-clés pour la qualité de  
service

- 1- Les relations avec les locataires et la qualité de service
- 2- La stratégie numérique des bailleurs
- 3- La conduite du changement et la programmation



1- Les relations avec les locataires et la qualité de service.

## Trois étapes dans la relation locataires avec le numérique

- L'attribution des logements  
SNE; IDEAL; ERP
- La relation au quotidien  
Gardiens; agences; centre d'appel; CRM
- L'état des lieux  
Entrée; sortie; tablettes
- Place du numérique  
Gestion; relation; communication

## Utilisation du digital

- L'Extranet locataires
  - Relation numérique
  - Données personnelles
  - Intégration de documents
  - Paiement en ligne
  - Enquêtes de satisfaction
- L'accès par smartphone et tablette
- Les plateformes partagées
  - Locataire; entreprise; bailleur

## 2- La stratégie numérique des bailleurs

- Assurer le fonctionnement au quotidien  
Infrastructure; applications; PRA
- Développer le périmètre fonctionnel  
Demandes internes  
Evolutions externes  
Evolutions réglementaires  
Services aux locataires  
Intégrer les nouvelles technologies
- Intégrer le BIM et la maquette numérique dans la construction et la gestion  
Expérimentations en cours  
Numérisation du patrimoine  
Deux univers liés la gestion et le suivi du patrimoine

- **Les objets connectés; les bâtiments connectés**

Les bâtiments sont déjà connectés

Maintenance; consommation; sécurité

Internet des Objets (IOT) ; connexion à faible coût

<https://vimeo.com/232843283>

- **Quelques perspectives**

Big Data

Nomadisme

- **Le RGPD (Règlement européen relatif à la protection des données)**

Cadre juridique européen

Renforcement des droits des personnes

De nouveaux droits

Des responsabilités partagées entre responsables des traitements et sous-traitants

Des sanctions renforcées

### 3- La conduite du changement et la programmation

- L'implication des salariés de l'organisme
  - Associer métiers et numérique; coproduction
  - Formation
  - Sites pilotes
- La programmation de la mise en place des applications
  - Moyens financiers et humains
  - Capacité d'appropriation

MERCI DE VOTRE ATTENTION