

19 OCTOBRE 2023

# **Stratégie relation client locataire : Apports et limites des outils numériques ?**

**Club Qualité de service et Gestion  
locative – Nouvelle Aquitaine**





PARTIE

# 01

## Transformation numérique

*La transformation numérique est une réalité incontournable pour le secteur HLM.*

## La relation locataire

### Un investissement de longue date du Mouvement Hlm

Le Mouvement Hlm est un secteur professionnel fortement engagé dans l'amélioration de la qualité de service depuis de très nombreuses années, dans ses différentes composantes : les organismes Hlm au niveau local, au niveau régional avec les Associations régionales, au niveau national.

Cette mobilisation des organismes Hlm a permis de réels progrès en matière de qualité et relation de service, de gestion des sollicitations administratives et techniques:

- un fort investissement dans le développement de méthodes, d'outils de gestion,
- Evolution des organisations de proximité, professionnalisation des équipes.
- Déploiement de dispositifs d'écoute locataire, de mesure de leur niveau de satisfaction

## Nouveaux enjeux, nouvelles attentes

De nouvelles évolutions sociales, économiques, sociétales invitent à ré-investir la qualité de service et la relation locataire

### Une transformation numérique....

- La transformation numérique n'est pas seulement une transformation technologique mais bien une transformation des usages, des modes de travailler, des modes d'habiter.

### ....de plus en plus de locataires en situations de fragilités économiques et sociales

- Qui nécessite d'avoir une compréhension fine et contextualisée des situations des ménages (personnes âgées, personnes à mobilité réduite...) et d'apporter une réponse adaptée.

## Relation client et numérique

La transformation numérique entraîne **de nouvelles attentes et exigences** de la part des locataires vis-à-vis du bailleur

- Comme tous les usagers des services numériques, certains locataires apprécient de pouvoir réaliser des démarches en ligne. Ils sont curieux de pouvoir suivre « en temps réel » le traitement donné à leur demande, recevoir une réponse personnalisée..
- Tous ces nouveaux usages de la relation client **font désormais partie intégrante de la qualité de service** et nécessitent d'être pleinement portés par la stratégie des organismes de logement social.
- Ceci est d'autant plus vrai que les dernières études (Etude du Crédoc 2019 sur les conditions de vie des locataires) montrent que les taux d'équipement et de connexion des locataires du parc social sont similaires à la moyenne nationale (**82% contre 87% dans la population générale**).



<https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/habitants-politiques-sociales/digitalisation-de-la-relation-habitants>



PARTIE

02

## Relation locataire et transformation numérique

*De nouvelles exigences mais  
aussi des opportunités pour les  
organismes Hlm*

## Relation client et transformation numérique

De nouvelles exigences mais aussi de nouvelles opportunités pour le bailleur de consolider, **conforter des évolutions et pratiques professionnelles**

- Une meilleure connaissance des locataires et des clients pour un renouvellement de la relation locataires
- Des pratiques professionnelles renouvelées
- La connaissance de l'habitat via le logement et les équipements connectés
- Des nouveaux modes de communication et de concertation



## Meilleure connaissance des locataires

De nouvelles exigences mais **aussi de nouvelles opportunités**

- **Le numérique permet la collecte et la mise à disposition de données afin d'apporter des réponses adaptées et anticipées**
  - Les données relatives au patrimoine occupé par les locataires et l'historique des interventions techniques
  - Données relatives aux « sollicitations administratives » : demandes de mutation, troubles de voisinage..
  - Un suivi de locataires en situation de fragilité (personnes âgées, en situation de handicap, ...) ...



Traçabilité des réponses apportées et actions engagées, campagnes d'e-mailing ou sms en cas de panne..



Fiabilité des bases de contacts locataires et respect RGPD



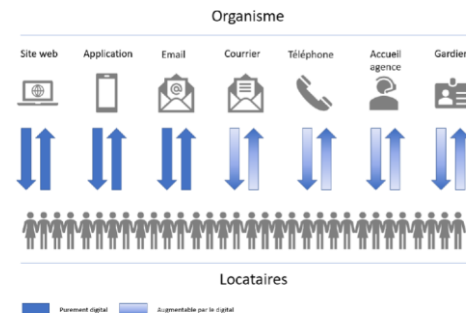
<https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/habitants-politiques-sociales/reperer-les-situations-de-fragilite-des#telecharger>



## Un renouvellement de la relation locataire

De nouvelles exigences mais aussi de **nouvelles opportunités**

- Multiplication des canaux de communication : accueil physique, téléphonique, mails, extranet qui offrent un choix assez large aux locataires d'entrer en contact avec son bailleur
- Grace aux outils numériques (ex : espace locataires accessibles en ligne), les locataires n'ont plus besoin de se déplacer à leur agence ou point contact et peuvent s'affranchir des contraintes géographiques ou horaires pour accéder à des documents ou transmettre leur demande



Comment organiser et manager une stratégie multi ou omni-canal ? (pilotage, indicateurs,...

Comment assurer le webservice de tous les outils et compatibilité entre eux ?

## Un renouvellement de la relation locataire

Fort déploiement de dispositifs numériques numériques (espace en ligne, borne digitale, chatbot...) :

- 24,1% des bailleurs avaient déjà mis en place de dispositifs numériques avant la crise sanitaire
  - 27,6% des bailleurs ont testé la mise en place de dispositifs numériques depuis la crise sanitaire
  - 26,4% envisagent de mettre en place des dispositifs numériques à l'avenir
- ⇒ Soit, 78,1% des bailleurs sont convaincus de l'utilité des dispositifs numériques

*Source : questionnaire 2022*

## Un renouvellement de la relation locataire



Concernant la mise en place d'un Centre de Relation Client :

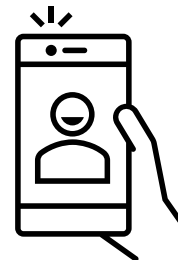
- 41,4% des bailleurs avaient déjà mis en place un CRC avant la crise
- 14,9% des bailleurs ont testé la mise en place d'un CRC depuis la crise
- 21,8% envisagent de mettre en place un CRC à l'avenir

⇒ Soit, 78,1% sont séduits par la mise en place d'un CRC

*Source : questionnaire 2022*

## Un renouvellement de la relation locataire

De nouvelles exigences mais aussi de **nouvelles opportunités**



### Intérêt et place du self-care dans la relation locataire

« Le selfcare est une méthode qui vise à donner aux locataires la possibilité d'avoir des ressources en ligne et/ou des espaces pour gérer leurs demandes en toute autonomie grâce des supports numériques

- Informations sur un site (espace locataire),
- des solutions digitales comme le chatbot
- des FAQ.

Pour des actes simples qui dépendent de traitements automatisés (demande de quittances, consultation de compte locataires....) le numérique peut permettre d'apporter des réponses « en temps réel ».

Quelle stratégie et accompagnement des locataires dans l'appropriation de ces outils pour une meilleure expérience client ?

## Un renouvellement de la relation locataire

De nouvelles exigences mais aussi de **nouvelles opportunités**

### Des pratiques professionnelles renouvelées :

L'apport des outils numériques a permis une adaptation des modes de gestion locative avec un déploiement de la dématérialisation (CALEOL, modes de paiement des loyers, EDL...)

Pour autant, la relation au locataire a été renforcée en adaptant les dispositifs d'accueil (sur rdv, adaptation des plages d'ouverture)

Des temps physiques jugés incontournables (EDL, tranquillité résidentielle, accompagnement social...)

La généralisation des campagnes d'appels sortants auprès des plus fragiles, initiatives pendant la crise pour pallier la distanciation sociale...(démarches pro-actives)

60% des organismes privilégient les rencontres de locataires sur rendez-vous.

*Source : questionnaire*

80% des bailleurs ont mis en place des campagnes d'appels sortants et 86% ont entériné cette pratique

*Source : questionnaire*

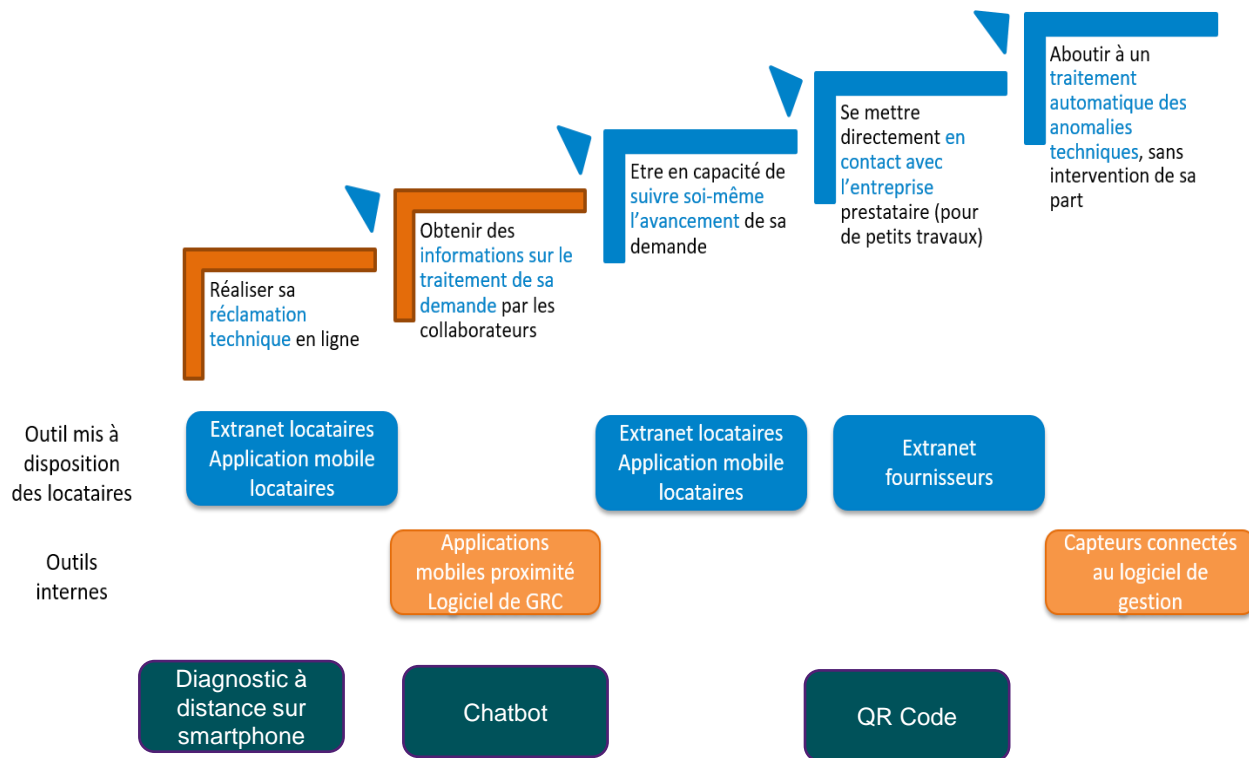
## Connaissance de l'habitat et du logement

### De nouvelles exigences mais aussi de nouvelles opportunités

- **La connaissance de l'habitat via le logement et les équipements connectés**
  - Pour un meilleur suivi des consommations (eau, gaz, électricité) en temps réel et un pilotage optimisé.
  - Pour une meilleure maintenance prédictive : Anticipation des actions de maintenance et de remplacement de composants ou équipements
- **Relations fournisseurs :**
  - Une intégration progressive des fournisseurs pour des échanges de données avec le bailleur (extranet fournisseurs)



# Des outils numériques qui peuvent intervenir à différentes étapes dans la relation locataire





## Les réseaux sociaux

De nouvelles exigences mais aussi de **nouvelles opportunités**

### Quelle stratégie des bailleurs concernant les réseaux sociaux ?

- A l'heure d'une utilisation désormais massive des réseaux sociaux, se pose pour chaque organisme, la question de leur pertinence comme canal pour communiquer avec les locataires.
- Certains bailleurs sont encore assez rétifs : c'est pour eux un risque de s'exposer à des flots de messages de désapprobation et à une dégradation de leur image de marque.

Quelle stratégie, quelles compétences, quels moyens nécessaires pour l'animer ?



## PARTIE 01 Relation client et numérique

La transformation numérique entraîne de nouvelles exigences de la part des locataires et **des parties prenantes**



Le développement de la e-administration qui propose un suivi en ligne de l'avancement des traitements de dossiers, une mise à disposition de documents,...

Exemple : **Histologe**

- En 2022, pour lutter contre le mal-logement, les services de l'Etat ont développé histologe
- Nouveau service public qui permet aux occupants d'un logement de signaler les problèmes rencontrés.
- L'objectif est de faciliter le signalement, des situations de mal logement afin d'accélérer la prise en charge et la résolution de celles-ci.

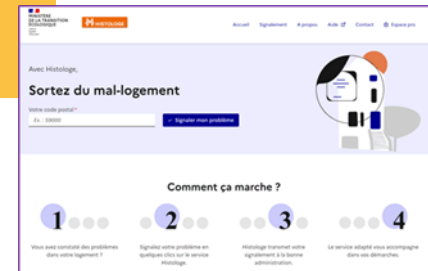
# Histologe plateforme de signalement

## Un nouveau dispositif de lutte contre « le mal logement »

Le déploiement de cette plateforme numérique a vocation à renforcer la réponse des acteurs en simplifiant notamment les échanges entre les acteurs de l'habitat et en caractérisant mieux le mal-logement pour agir de manière plus ciblée.

Histologe est une start-up d'Etat portée par le Ministère de la Transition Ecologique, financé par la DHUP, par l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires (ANCT) et par la Direction Interministérielle du Numérique.

- A ce jour, plus de **16 620 signalements enregistrés** sur la plateforme depuis son lancement.
- **2 063 signalements concernent des logements du parc social**
- **91 signalements pour la Nouvelle Aquitaine (soit 4 %)**





PARTIE

03

## Gestion de proximité et dispositifs numériques

## Points de vigilance ?

### Les stratégies de digitalisation et la gestion de proximité

- Le Mouvement Hlm dans ses différentes composantes soutient la dynamique de digitalisation et de dématérialisation (plus de 200 dossiers financés par la CGLLS en 3 ans).
- La Commission Qualité de service de l'Ush rappelle que la qualité de la relation qu'entretient le bailleur avec ses locataires est fondée sur une **relation de proximité**.
- Une double injonction : une exigence de proximité et des attentes sur le développement du numérique ?
  - Comment digitaliser la relation locataire sans nuire à la qualité de service ?
  - Comment le numérique peut venir augmenter la capacité à faire des équipes en facilitant leur travail ?

71% des bailleurs déclarent qu'il y a des aménagements à faire :

- Soit l'organisation du dispositif de proximité
- Soit dans son maillage territorial et les points de contact client
- Soit par la mise en place d'un CRC

*Source : questionnaire*

# Discours du Ministre du Logement

Congrès Hlm 2023 : discours de Patrice Vergriete, Ministre du Logement

## Une proximité ré-interrogée par l'Etat ?

« Parce qu'ils sont les bénéficiaires de la politique publique du logement, les locataires du parc social sont la première préoccupation des bailleurs sociaux et de l'Etat à travers :

- Le parcours résidentiel doit être facilité
- Ils doivent être accompagnés si nécessaire par des démarches « **d'aller vers** » **pour les locataires qui ne se manifestent pas auprès de leur bailleur**
- La sécurité doit être assurée
- **Un service de qualité et de proximité doit leur être rendu.**

« La gestion du parc doit évoluer vers toujours plus de réactivité et de disponibilité en s'appuyant notamment sur les possibilités offertes par les nouvelles technologies mais **sans oublier son incarnation humaine sur le terrain** ».



<https://www.union-habitat.org/congres-hlm-2023-discours-de-patrice-vergriete-ministre-du-logement>



Quelles sont les actions engagées par votre organisme en matière de transformation numérique en lien avec la qualité de service et/ou relation locataires ?

Quels sont les bénéfices attendus ou constatés pour vos locataires ? Pour votre organisme et vos équipes ?

Quelle plus-value du numérique dans la relation locataire ?

Quels impacts sur les métiers en particulier de la proximité ?



# Merci !



Thierry PIEDIMONTE

Chef de mission Qualité de service

14 rue Lord Byron  
75384 Paris Cedex 08

[piedimonte.thierry@union-habitat.org](mailto:piedimonte.thierry@union-habitat.org)

Dossier Qualité de service :

<https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/innovation-prospective/dossier-qualite-de-service>

Espace collaboratif Clientèle et attributions :

<https://clienteles.union-habitat.org/>

