

Table ronde – La relation bailleur-locataires à l'ère du numérique

Bonjour,

J'espère que le déjeuner fut agréable et que vous êtes prêts à débattre avec nos invités autour de « La relation bailleur-locataires à l'ère du numérique ».

Bienvenue donc à nos invités :

Claudie Dupont, Responsable du Développement Commercial et de la Qualité chez Sodineuf Habitat Normand ;

Pierre Verschave, Responsable qualité au sein d'Habitat du Nord ;

Audrey Lechêne, Directrice du pôle Recouvrement et Marketing chez Promologis ;

Et Clément Allègre, Chargé de mission à la CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie).

Le numérique est un sujet d'actualité dans tous les secteurs, le logement social n'y échappe donc pas. Il soulève évidemment de nombreuses questions.

Une des craintes souvent exprimée face à l'émergence des nouvelles technologies réside dans le risque potentiel de «déshumanisation » de la relation avec les locataires. Le numérique s'avère être un outil facilitateur des relations, un vecteur efficace d'information mais il ne peut remplacer l'humain, incontournable particulièrement avec les locataires du logement social.

« *Le digital ne remplace pas le relationnel, il le complète.* », Claudie Dupont de Sodineuf Habitat Normand nous fera part de son témoignage sur ce sujet.

A ce jour, on constate que le taux d'équipement en smartphones des locataires du parc social est similaire à celui de la moyenne nationale (63%), cependant, les locataires Hlm sont moins dotés de tablettes, d'ordinateurs, et ont globalement moins accès à Internet. Il serait donc certainement plus pertinent de développer des applications mobiles, ou des sites internet consultables depuis smartphone.

Au-delà de la fracture matérielle, il faut veiller à la fracture d'usage. En effet, une partie des locataires du parc social rencontre des difficultés, liées au langage, à l'âge, au handicap, au manque de clarté des sites internet, etc.

Peut-être un des rôles du bailleur social serait-il de développer des dispositifs d'accompagnement : cours d'initiation aux usages informatiques par le biais des CESF, des jeunes en service civique ? mise en place de systèmes de traduction en ligne pour les personnes qui ont des difficultés de langue, qui sont sourdes et malentendantes...

Cette question de l'usage des futurs outils et services est fondamentale : le service mis en place correspond-il réellement à un besoin de l'utilisateur ? Est-ce la forme la plus adéquate pour répondre à ce besoin ? Clément Allègre de la CLCV nous parlera de la place des locataires dans le développement des outils numériques.

Les évolutions induites par la transformation numérique représentent de nouveaux horizons pour la relation client. Elles vont permettre de répondre à de nombreuses préoccupations des clients : meilleur suivi de la relation, élargissement des modalités de contact, optimisation des outils d'évaluation...

C'est une relation de plus en plus individualisée qui se fait « au cas par cas », de nouvelles formes de coopération sont envisagées, permettant à l'organisme de renforcer l'implication des locataires. C'est Audrey Lechêne qui nous fera part de l'expérience de Promologis en la matière.

Il s'agit in fine de mieux répondre aux attentes des locataires ; en effet, ils souhaitent de plus en plus bénéficier d'une relation individualisée avec leur bailleur qui doit connaître l'historique de leur dossier, et être en capacité d'apporter des réponses rapides et ajustées à leurs besoins. Il s'agit d'un changement de paradigme, avec le passage d'une logique de standardisation et de normalisation des réponses et des processus, à une logique d'individualisation des réponses et de segmentation de la clientèle.

C'est Pierre Verschave qui nous expliquera comment Habitat du Nord a couplé ses outils autour de la GRC pour mieux répondre aux besoins des clients.

Ne serait-on pas finalement dans une phase de transition où nous sortons d'une relation fondée sur le « traitement administratif » du locataire, pour privilégier la notion de « culture client » ?

Je laisse maintenant la parole à Claudie Dupont.