

Numérique et relation de service aux résidants en résidence sociale



Un contexte qui réinterroge la résidence sociale :

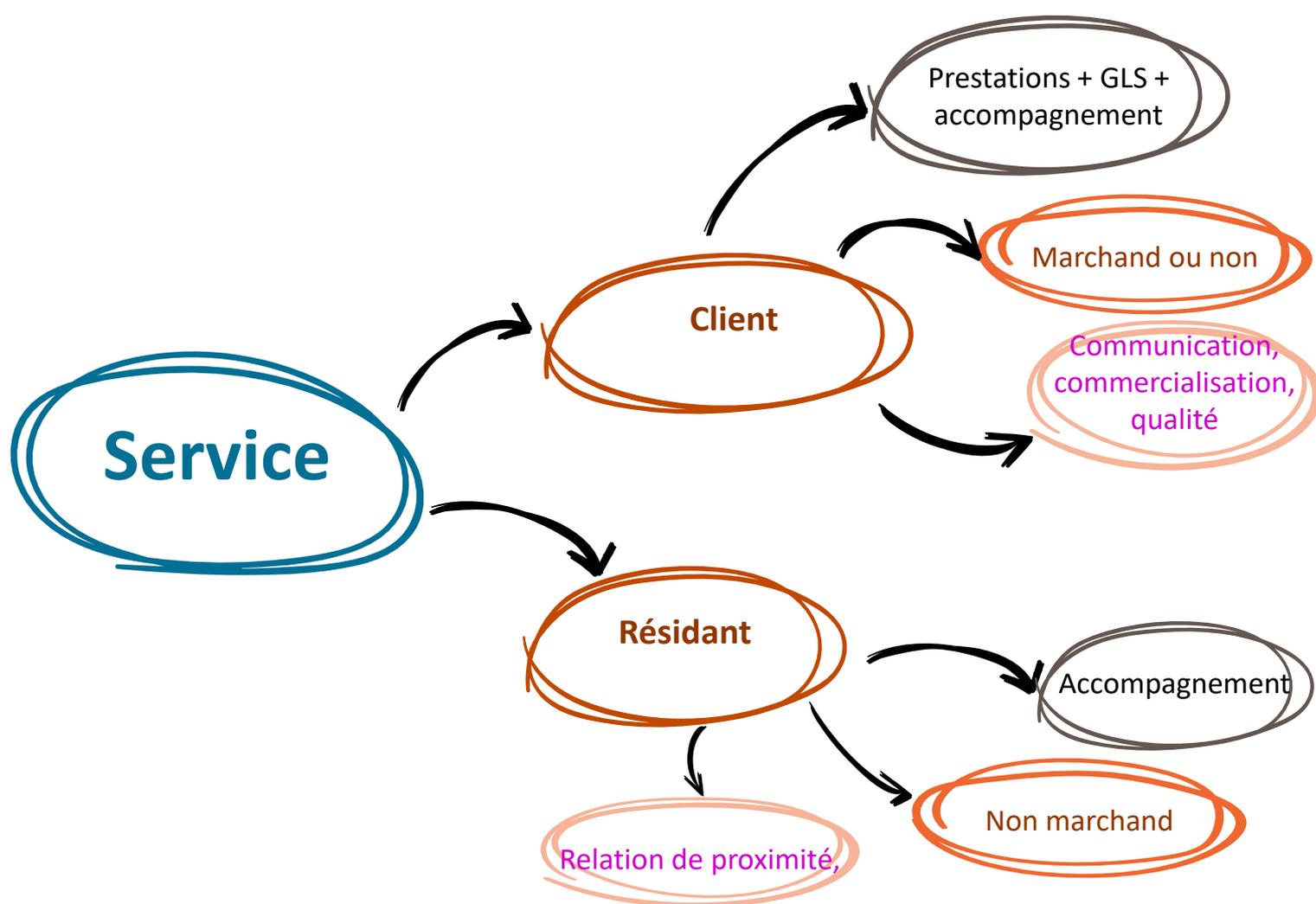
- politiques publiques
- nouveaux produits dans le secteur social et privé

Risques sur la pérennité de la formule logement + services telles que mise en œuvre dans la profession...

01

**LES SERVICES AUX RESIDANTS
SONT-ILS UNE PRIORITE POUR LES
GESTIONNAIRES ?**

**LES RESIDANTS SONT-ILS AU
“COEUR” DE LA RELATION DE
SERVICE A L’INSTAR DE
L’ACCOMPAGNEMENT ?**



**CONSTAT N°1 : "SERVICE" UN
TERME POLYSEMIQUE**



**CONSTAT N°2 : UNE OFFRE DE
SERVICES AUX RESIDANTS AUX
CONTOURS FLOUS**

PRESTATIONS



- Annexes obligatoires : mobilier, fourniture draps...
- Facultatifs : Internet, fourniture linge de toilette, stationnement...



GESTION LOCATIVE SOCIALE



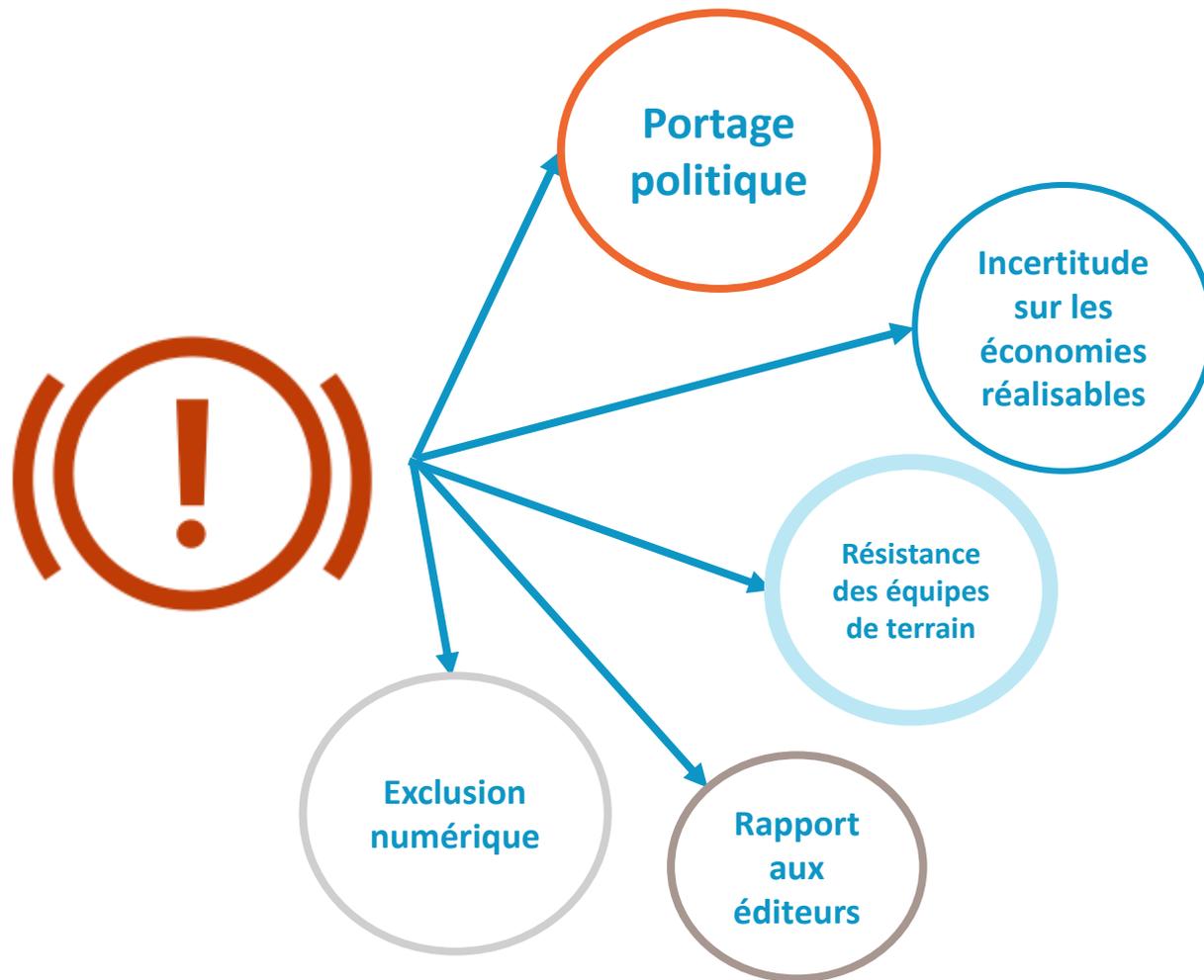
Accueil, prévention des impayés, relation client, extranet, astreinte, etc.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

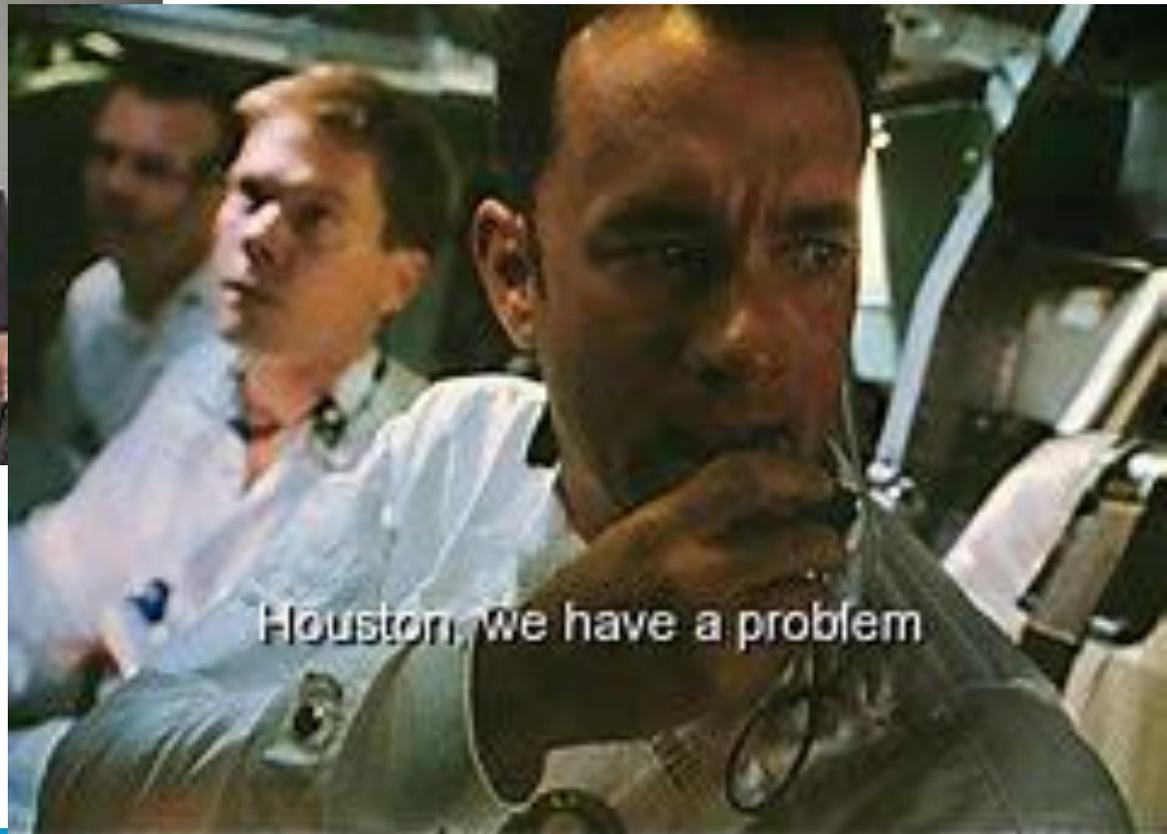


Accès aux droits, maintien et accès au logement, médiation santé...

CARTOGRAPHIE DES SERVICES



CONSTAT N°3 : STRATEGIE DES PETITS PAS NUMERIQUES



QUEL EST LE PROBLEME ?

+/- SERVICES

Services à la personne

+/- NUMERIQUE

Transition numérique

**+/- CREATION DE
VALEUR**

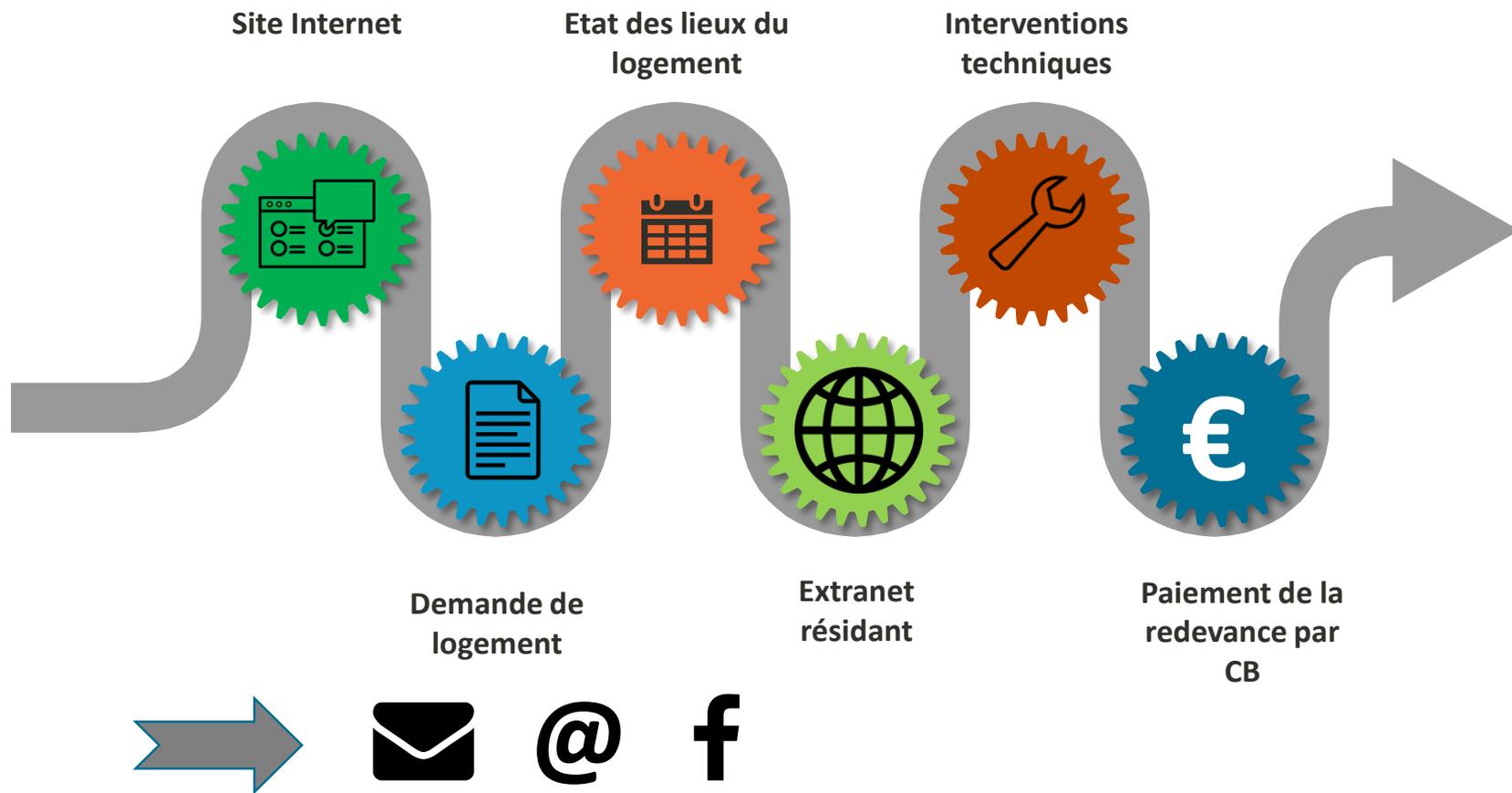
Ecosystème du logement social

LES RISQUES

02

VERS DE NOUVELLES FORMES DE RELATION DE SERVICE AUX RESIDANTS

QUELLES PISTES A L'APPUI DU NUMERIQUE ?



LE SOCLE DE SERVICES NUMERIQUES

- ✓ Le développement d'un réseau social dans une résidence
- ✓ Demande de logement en ligne

**REX DE DEUX SERVICES AUX
RESIDANTS**

Explorer l'UX

**Donner le choix au
"client"**

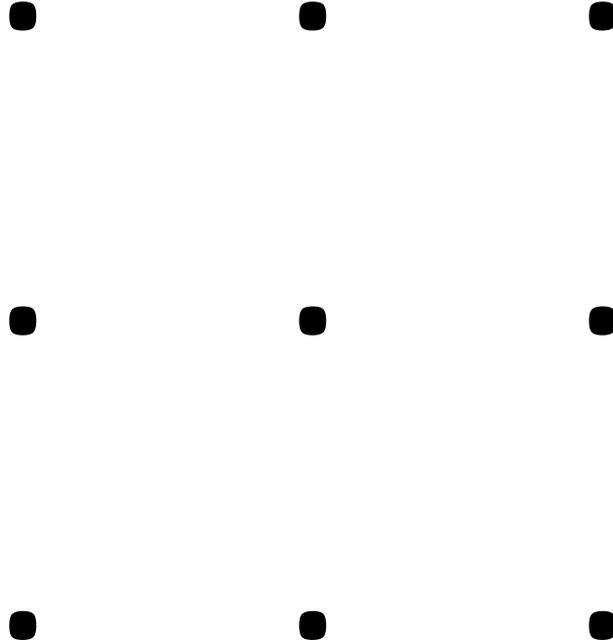


**Processus simple et
optimisé**

Multicanal



**PRECONISATIONS POUR UN
SERVICE (NUMERIQUE) ADAPTÉ**



**IMAGINER LES SERVICES DE
DEMAIN ?**



**AUJOURD'HUI, L'ENQUETE DE
SATISFACTION**



**DEMAIN, SE METTRE DANS LES
PAS DES UTILISATEURS**

Alimentation

**Services en ligne
(pédagogie,
simplicité, contact)**

**Tarifs
(prestations,
abonnements)**

**Internet
inclus**

**Usages de la salle
collective
(aménagement,
fonctions)**

Déménagement

THEMES RECURRENTS

**Machine à
laver
connectée**

**Boîtes aux
lettres et colis
connectés**

**Aménagement
de la salle
collective et
activités (appli
et capteurs)**



**Camions-
épiceriers sur les
parkings
inoccupés**

**Suivi du
traitement des
demandes
(modèle suivi
Colissimo)**

**EXEMPLES DE SERVICES AUX
RESIDANTS A AMELIORER OU A CREER**

03

PROPOSITIONS

Stratégie de services

Etat des lieux des services, choix de services à enjeu, tendances marché et analyse de la concurrence, définition des niveaux de service, coût, suivi et évaluation.

Personnalisation des services

Services orientés résidants : intégrer les résidants dans les processus et évaluer les services, renforcer les formes de proximité
Offre de services à la carte



Accompagner les parties prenantes dans la transition numérique

Outils, compétences et métiers;
Inclusion numérique

Encourager l'innovation

Auprès des collaborateurs, des résidants, des fournisseurs, des partenaires.
"Bâtiment plateforme de services"

VERS DES GESTIONNAIRES AGREGATEURS DE SERVICES

Satisfaction des résidant.e.s.

Cultures (client, innovation, participation, numérique)

Orientation de la R&D

Utilisateurs-acteurs-collaborateurs

Productivité

Promotion de l'organisme (attractivité des résidences et marque)

**SERVICES NUMERIQUES : POUR
QUELS BENEFICES ?**

- **Le numérique n'est pas une option** mais il y a plusieurs conditions...
- Les services aux résidants c'est **avec, pour et demain par les résidants.**
- Penser le service numérique c'est penser organisation et processus

CONCLUSIONS/PERSPECTIVES

Merci !

Céline Di Mercurio

Cheffe de mission innovation sociale et RSE

Union Sociale pour l'Habitat (USH)

celine.dimercurio@union-habitat.org