

# LETTRE D'INFORMATION

**USH Centre-Val de Loire,  
35 organismes au service du territoire**

**N°6**

JUILLET  
2019



## Edito

Les organismes HLM de la région Centre-Val de Loire s'attachent à intégrer l'innovation et la transformation numérique, dans leur quotidien ainsi qu'à la qualité du service proposée aux locataires. Nous vous proposons à travers cette lettre d'information un zoom sur les différentes actions engagées.

### INNOVATION ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN REGION CENTRE - VAL DE LOIRE



**LE NUMÉRIQUE AU SERVICE  
DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE**

**LE NUMÉRIQUE AU SERVICE  
DES LOCATAIRES**

**LE NUMÉRIQUE AU SERVICE  
DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

#### NOS ADHÉRENTS

Val de Berry – Chartres Métropole Habitat – Habitat Drouais – Habitat Eurélien – OPH du Grand Châteaudun – Nogent Perche Habitat – OPAC 36 – Val Touraine Habitat – Tours Habitat – Terres de Loire Habitat – Les résidences de l'Orléanais – LogemLoiret.

Eure&Loir Habitat – La Roseraie – Scalais – Touraine Logement – Ligeris – CDC habitat Social – ICF Habitat Atlantique – Loir&Cher Logement – 3F Centre Val de Loire – Valloire Habitat – France Loire – SIAP – Pierres et Lumières.

Procivis Berry – Coopérative Vie et Lumière – Le Foyer d'Eure-et-Loir – Procivis Eure-et-Loir – Coopérative Indre-et-Loire – Procivis Rives de Loire Tours – COGECO – La Ruche Habitat – Logis Cœur de France – Ficosil.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE  
la région Centre-Val de Loire

22, rue du Pot de Fer  
45000 Orléans  
Tél : 02 188 45 000  
arhlmce@union-habitat.org  
WWW.USH-CENTRE.ORG

#### L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :

- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.

# LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Dans le contexte actuel de la construction et des évolutions, les bailleurs sociaux de la région Centre-Val de Loire ont intégré l'usage du numérique dans leur métier de maître d'ouvrage, mais aussi dans la gestion de leur patrimoine. Conscients, de la nécessité de proposer des logements adaptés aux besoins des locataires, d'anticiper la maintenance des travaux et de faire face à l'évolution des différents corps de métiers de la maîtrise d'ouvrage, plusieurs actions ont été engagées par les organismes.

## Usage du BIM (Modélisation des données du bâtiment) dans la maîtrise d'ouvrage

Le BIM permet généralement de suivre toutes les étapes de la vie du bâtiment, à travers une base de données partagée qui nécessite la collaboration de tous les intervenants, sur une même plateforme. Les projets BIM construction réalisés ou en cours de réalisation dans la région Centre-Val de Loire sont parmi les premiers dans le secteur HLM. Cet engagement des organismes de logements sociaux dans l'innovation témoigne de la volonté de chaque bailleur de faire de l'habitat social, une référence.

### Valloire Habitat



Les projets menés par Valloire Habitat se sont concrétisés par la mise en service fin 2017 de la résidence Le Melleray à Saint Denis en Val et la résidence la Guignace à Saran en mai 2019. Ce projet a été référencé au niveau national par le Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA) et nominé aux BIM d'or 2017. Enfin si le BIM permet de concevoir et construire, il est surtout très utile pour exploiter et maintenir les bâtiments d'une manière plus fiable et plus économique.

### 3F Centre-Val de Loire



Projet emblématique réalisé en BIM, ce programme de 50 logements et commerces en plein cœur d'Orléans s'est construit autour de la création d'une maquette numérique 3D rassemblant de nombreuses données techniques intelligentes et structurées. Cette opération emblématique qui a reçu le prix de l'innovation du logement social d'Orléans Métropole représente un bel exemple du savoir-faire de 3F Centre-Val de Loire. La livraison de cette opération est prévue pour début 2021.

## La dématérialisation comme outil de gestion du patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage

La transformation des pratiques des bailleurs sociaux et les relations avec les fournisseurs ont conduit à la création d'outils dématérialisés. Au-delà de l'amélioration de la qualité du service client, le numérique permet une optimisation des processus. De nombreux outils permettent de réaliser une diversité de missions. Ceux qui ont été développés au service du patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage sont énumérés comme suit :

### France Loire

L'extranet fournisseurs est une plateforme numérique dédiée pour faciliter les échanges dans la gestion des commandes. Ce projet a été mené en collaboration avec les fournisseurs afin de l'adapter à leurs pratiques. La plateforme permet de suivre en temps réel l'évolution d'une commande, de la prise en charge jusqu'à la génération automatique de la facture.

The screenshot shows a web interface for a supplier portal. At the top, there are sections for 'ASSURÉE PAR', 'OBSERVATION', and 'CALENDRIER PRÉVISIONNEL'. Below these, there are tabs for 'DEPI' and 'LOCALITÉS'. The main content area displays a table with columns: DESCRIPTION, CORPS ETAT, QTE, P.UHT (€), MONTANT HT (€), TVA, and MONT. The table lists two items: 'Catégorie Tube (PLB100)' and 'Catégorie équipements (PLB200)'. At the bottom, there is a status bar indicating 'Etape : En attente de validation gestionnaire' and a 'Poursuivre' button.

| DESCRIPTION                    | CORPS ETAT          | QTE              | P.UHT (€) | MONTANT HT (€) | TVA | MONT |
|--------------------------------|---------------------|------------------|-----------|----------------|-----|------|
| Catégorie Tube (PLB100)        | PLOMBERIE SANITAIRE | 1 Mètre linéaire | 24.09     | 24.09          | 10% |      |
| Catégorie équipements (PLB200) | PLOMBERIE SANITAIRE | 1 UNITÉ          | 41.49     | 41.49          | 10% |      |
|                                |                     |                  |           | Total HT (€)   |     |      |
|                                |                     |                  |           | Total TTC (€)  |     |      |

### Valloire Habitat

L'entretien du patrimoine et sa réhabilitation nécessitent un nombre très important d'opérations de travaux avec de multiples acteurs. Valloire Habitat met à disposition des tablettes pour que les gestionnaires de secteurs puissent faire le suivi des demandes de travaux, le contrôle des prestations des marchés forfaitaires et faire le contrôle qualité sur la propreté des parties communes.

Dans les projets de construction, l'objectif est de faciliter le suivi et partager en temps réel avec le responsable de programme Valloire Habitat, l'architecte et les entreprises partenaires, les comptes-rendus de chantier lors de la réception des travaux. Les réserves sont saisies sur tablettes sur le chantier, complétées de données indexées tels que photos, localisation, corps d'état et l'entreprise concernée et enrichissent les procès-verbaux de réception.

The screenshot shows a tablet displaying a mobile application interface. The top section shows project details: 'Boulevard - 6 rue des Prés St Aubin 1', '45240 LA FERTE ST AUBIN', 'No de logement : 6', 'Type d'habitat : Collectif', 'No de niveaux : 2', 'No d'ascenseurs : 0'. Below this, there are fields for 'Dt. constr. : 05/1977', 'Dt. Réhab. :', 'Gestionnaire De Secteur :', 'Chauffage :', and 'Désenfumage :'. At the bottom, there is a navigation bar with icons for 'Gestion technique', 'Commandes', 'Contrôles', and 'Documents'. A hand is visible interacting with the tablet screen.

# LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DES LOCATAIRES

La qualité de service est au cœur des préoccupations des bailleurs sociaux de la région Centre-Val de Loire. Ainsi, ils ont su anticiper et se saisir des évolutions technologiques et numériques pour renforcer les liens de proximité avec les locataires. Afin de répondre aux besoins et attentes spécifiques de chacun, les organismes ont développé différents outils et supports au profit des clients.

## Optimiser la communication avec les locataires

En complément des points d'accueil physique, les bailleurs proposent à leurs locataires des outils de communication sécurisés et personnalisés via des extranets, accessibles depuis leur site internet. Les espaces personnels proposent une véritable individualisation de la relation client, en permettant aux locataires d'avoir un accès sécurisé à certaines fonctionnalités et aux documents qui les concernent.

### Les résidences de l'Orléanais



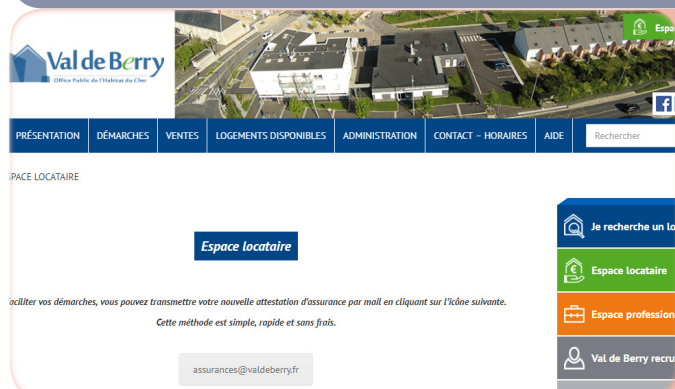
Un site internet plus dynamique et interactif a été mis en place en avril 2019. En plus d'un véritable enrichissement du contenu, le site propose un extranet mettant à disposition du locataire diverses informations et documents personnels (contrats consommation d'eau et quittances de loyer notamment).

### LogemLoiret



En parallèle d'un accès aux newsletters, la refonte du site internet en 2017 a permis une approche plus commerciale en valorisant les biens à louer ou à acheter via un module de recherche intuitif. De plus, un compte client personnalisé et sécurisé permet d'accéder aux factures, quittances et de payer le loyer en ligne.

### Val de Berry



Un extranet locataires est en cours de réalisation afin de permettre aux locataires d'accéder aux documents utiles liés à leurs situations et à leur logement. Une évolution en cours de l'outil va permettre aux locataires de communiquer directement avec son bailleur:

- Paiement des loyers
- Sollicitation en ligne
- Divers



## Faciliter et sécuriser l'entrée dans les lieux et sa sortie

La mise à disposition de tablettes aux équipes de proximité offre de nombreux avantages pour le locataire, notamment une plus grande souplesse et sécurisation. La prise de photo et l'envoi des états des lieux aux locataires dans un délai très bref sont désormais possibles. Certains bailleurs proposent des visites virtuelles permettant aux locataires de se projeter dans leur futur logement.

### 3F Centre-Val de Loire

Depuis quelques années, les états des lieux d'entrée et de sortie sont dématérialisés. L'utilisation de la tablette est un véritable gain de temps et permet d'alimenter la base de données du patrimoine. Cette nouvelle manière de satisfaire les clients alimente une réflexion quant aux fonctionnalités supplémentaires à proposer.



### Les résidences de l'Orléanais

A l'instar d'autres bailleurs, les résidences de l'Orléanais ont équipé leurs collaborateurs de tablette permettant, en complément des états des lieux entrants et sortants, un suivi administratif, la validation de la réalisation des travaux, un suivi des demandes particulières...



### LogemLoiret

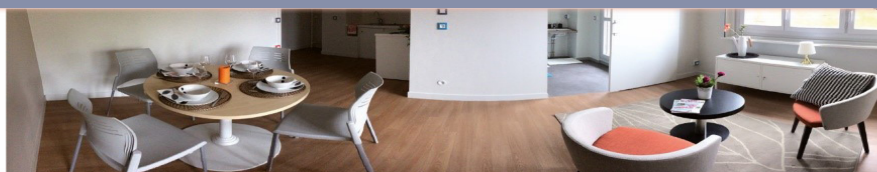
Des plans 3D, des visites virtuelles et des vidéos permettent aux futurs locataires d'imaginer leur lieu de vie aussi bien à l'échelle de la géolocalisation (mise en avant des points d'attractivité sur une carte) qu'à l'échelle du logement (séjour/salon, chambre, salle de bains et jardin). Cette visite virtuelle est visible en 3D grâce à une application sur smartphone.



### Tours Habitat



Découvrez  
la visite virtuelle  
de l'appartement  
témoin



Une visite virtuelle du logement témoin permet aux futurs locataires étudiants et seniors de concrétiser leurs emménagements futurs.

## Sécuriser le maintien à domicile des seniors

Face au vieillissement de la population et grâce aux apports du numérique, les bailleurs sociaux développent des actions et produits spécifiques permettant la sécurisation à domicile des seniors. La domotique permet d'alerter en cas de souci et d'améliorer le quotidien du locataire en s'adaptant à ses besoins spécifiques.

### LogemLoiret



Une expérimentation auprès de 137 locataires volontaires et en partenariat avec Janasense, développe une solution connectée innovante, en vue d'améliorer la prévention auprès des seniors. Ainsi, des objets connectés mesurent des informations contenues dans le logement (qualité de l'air, température, luminosité...) afin d'aider le locataire dans son quotidien et d'alerter les proches en cas d'inactivité.

### Val de Berry



En partenariat avec le Conseil départemental du Cher, une dizaine de programmes neufs domotisés va voir le jour en zone rurale. Ces réalisations adaptées aux seniors sont complétées par une maison commune, gérée par la collectivité et l'association. Une offre de services de logements adaptés à la situation de chaque locataire sera proposé.

# LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Les organismes HLM de la région Centre - Val de Loire emploient plus de 2 500 salariés pour assurer la gestion et le développement de leur patrimoine, et surtout pour assurer le suivi et l'accompagnement des locataires. Proposant les métiers relatifs à la maîtrise d'ouvrage de gestion immobilière, à l'accompagnement social, les organismes développent des compétences nombreuses, qui doivent prendre en compte les évolutions sociétales et sans cesse s'adapter à de nouveaux enjeux. Pour cela, les équipes dirigeantes développent des outils innovants, au service de leurs salariés et de leurs locataires.

## Renforcer les dynamiques d'équipes et moderniser les pratiques

Acteurs majeurs de la transition numérique, les bailleurs s'inscrivent naturellement dans les enjeux d'innovation et de modernisation des pratiques professionnelles. Confrontés à d'importantes contraintes juridiques et à des problématiques sociales et urbaines complexes dans le cadre de l'exercice de leur mission d'intérêt général, les organismes accompagnent leurs collaborateurs au quotidien dans leur montée en compétences, dans une optique d'amélioration continue de la qualité de service. Afin de faciliter les échanges entre collaborateurs, de partager au mieux l'information et de questionner, évaluer et améliorer les pratiques, de nombreux organismes ont développé des outils numériques tels que l'intranet et d'autres outils collaboratifs.

### Val de Berry



L'organisme a récemment engagé une démarche durable pour réduire son flux papier. Cette initiative permettra, à terme, des économies de gestion et de nouvelles pratiques professionnelles plus éco-responsables.

### France Loire

Un intranet et un réseau social d'entreprise, Yammer, ont été développés au sein des équipes. Cette initiative permet de renforcer les liens et d'améliorer la transversalité entre les différents services.



### Loir & Cher Logement / COGECO

A l'instar de nombreux autres organismes, Loir&Cher Logement et la COGECO ont développé en février 2017 un intranet pour l'ensemble des collaborateurs du bailleur et de la coopérative HLM. Proposant dans un premier temps des rubriques d'actualité, des informations internes et les activités du Comité d'entreprise, l'outil évolue dans ses fonctionnalités pour proposer de nouveaux services, comme la gestion des notes de frais ou la gestion des demandes d'intervention du service informatique.





## Faciliter et diversifier les modes de travail pour une qualité de service optimisée

Les organismes se saisissent également des outils numériques pour améliorer les conditions de travail de leurs collaborateurs. Que ce soit pour les personnels de proximité au contact des locataires ou pour les administrateurs dans le cadre des instances de gouvernance, les organismes investissent et développent des applications. Elles permettent aux professionnels d'accéder de manière sécurisée et personnalisée aux données de gestion des activités du bailleur, afin d'assurer les missions qui sont les leurs, même en dehors des locaux et bureaux de l'organisme.

### Touraine Logement



Le bailleur a dématérialisé la gestion de ses instances de gouvernance afin de permettre à ses administrateurs de participer aux prises de décisions à distance, et selon des horaires compatibles avec leurs autres activités. Cet extranet « Gouvernance » offre un espace de stockage virtuel et sécurisé et permet l'accès au suivi des réunions des instances depuis une tablette fournie par l'organisme aux administrateurs.

### Val Touraine Habitat



Depuis mars 2019, l'organisme propose la possibilité pour ses collaborateurs le télétravail depuis leur domicile, sous certaines conditions et dans un cadre expérimental. Cette démarche a été engagée depuis fin 2018 et a donné lieu à la signature d'un accord d'entreprise fixant les droits et devoirs du salarié en télétravail. Un bilan sera réalisé à l'issue de cette phase. Les collaborateurs concernés sont équipés d'un téléphone et d'un ordinateur portables, avec tous les accès informatiques requis.

### ICF Habitat Atlantique



Un projet d'Informatisation des Gardiens et d'Adaptation des Postes (IGAP) a été développé par le bailleur, afin de suivre l'évolution du métier et des missions de gardiens et gestionnaires d'immeubles, mais aussi l'évolution de la relation et de la satisfaction clients. Dans le même esprit, l'organisme a doté les équipes de proximité de tablettes, afin qu'ils puissent accéder dans leurs déplacements, à toutes les informations relatives aux locataires et au patrimoine géré.