



TEMOIGNAGE CLIENT : HABITAT DU NORD
Habitat du Nord adopte la mobilité pour la
gestion de ses logements

TEMOIGNAGE CLIENT : HABITAT DU NORD ADOPTE LA MOBILITE POUR LA GESTION DE SES LOGEMENTS

Etat des lieux, calcul des travaux à réaliser, commande des matériaux auprès des fournisseurs... les gestionnaires d'immeubles HLM travaillent sur des Tablet PC lorsqu'ils rendent visite aux locataires. Dans une logique d'efficacité et de rentabilité maximale.

Équipés de Tablet PC et d'imprimantes sans fil, les quinze gestionnaires d'immeubles d'[Habitat du Nord](#) arrivent chez les locataires en fin ou début de bail ou encore lors de visites conseil, afin de réaliser les états des lieux. Pour les locataires sortants, la surprise est grande quand le gestionnaire calcule en direct le chiffrage des éventuelles réparations pour que l'appartement puisse accueillir de nouveaux locataires. Sylogis.com a proposé et installé **Immolite**, système de gestion embarqué sur les Tablet PC va jusqu'à pondérer le chiffrage en fonction de la vétusté des sols ou des peintures. Reste alors à imprimer et à faire signer l'état des lieux ainsi que les éventuelles promesses de travaux. Plus de 7 000 logements sont concernés.

Pousser très loin la logique de mobilité



"Auparavant, l'état des lieux réalisé sur papier nous imposait un travail important de re-saisie dans le cas de travaux par exemple. De même, les réparations locatives n'étaient pas chiffrées immédiatement. Avec cet outil, le locataire bénéficie d'un état des lieux clair et sans surprises", souligne [Sylvain Vigneron](#), responsable systèmes et réseaux de cet SA HLM désireux de pousser très loin la logique de la mobilité et de gagner ainsi en productivité.

Impliquer les locataires

En attendant, d'ici juillet 2006, le système calculera le solde de tout compte en intégrant les charges. C'est d'ores et déjà avec leur Tablet PC que les gestionnaires sélectionnent les matériaux nécessaires à la réalisation des travaux et adressent ensuite les bons de commande aux fournisseurs.

Pour assurer le suivi, un extranet fournisseur est en cours de déploiement. Pour le moment, quatre fournisseurs ont accepté de tester cette plate-forme qui trace l'évolution des travaux. "Nous réfléchissons pour voir comment impliquer les locataires dans le processus", avance Sylvain Vigneron. Ces derniers doivent, en effet, attester de la réalisation des travaux par leur signature. "Nos engagements de service portant également sur des rendez-vous à la convenance de nos clients, nous envisageons d'intégrer les aspects liés au respect de ces rendez-vous à notre extranet. Les gestionnaires synchronisent leur Tablet PC à chaque fin de journée. Des tests satisfaisants ont été réalisés en liaison GPRS, mais certains immeubles du patrimoine locatif qui comprend plus de 7 000 logements entre Lille et Dunkerque restent encore inaccessibles. L'intérêt d'une

communication en temps réel des Tablet PC tient dans le fait que cinq télé-conseillers de l'office reçoivent les appels des locataires. En fonction des demandes, le système adresse alors automatiquement des alertes sur le gestionnaire de tâches Outlook, lui aussi embarqué sur les Tablet PC. Aujourd'hui, les gestionnaires doivent se synchroniser avec le système central pour recevoir les alertes en question ou pour consulter

« Notre centre d'appels est un réceptacle et un transmetteur d'informations. Il se sert des canaux de communication internes pour « ventiler » les messages des clients et en permettre le traitement,» déclare Lucy Konieczny, Responsable Qualité d'Habitat du Nord.

« La solution **Immophone** a eu une incidence directe sur l'optimisation de notre service clientèle». Le taux de qualité de service d'Habitat du Nord a par exemple considérablement augmenté avec aujourd'hui plus de 97.4% des appels entrants solutionnés. La durée moyenne d'attente depuis le début de l'année 2004 est de 8.5 secondes.