



Comment la Société Immobilière du Grand Hainaut est passée au bail 100% dématérialisé

Retour d'expérience

Depuis quelques années, la SIGH a su insuffler un vent de digitalisation dans sa gestion locative en s'équipant de diverses solutions digitales telles que le Portail Locataire ou encore les Etats des Lieux Mobiles mis en place avec Aareon.

C'est donc tout naturellement qu'elle s'est tournée vers Aareon pour poursuivre l'aventure de la dématérialisation en l'appliquant, cette fois-ci, à la gestion de ses baux locatifs. **Un premier projet qui a permis à Aareon de développer sa solution de Bail Numérique, désormais disponible pour l'ensemble de ses clients.**

Retour sur une collaboration réussie.

En finir avec le papier et favoriser la relation client !

C'est en 2019 que la SIGH s'est attelée au sujet du bail dématérialisé. Jusqu'alors, les chargés de clientèle éditait les baux depuis l'ERP, les imprimaient puis faisaient signer les versions imprimées à leurs clients. Ces documents étaient ensuite archivés dans des armoires. Sachant qu'un bail locatif contient une cinquantaine de pages avec l'ensemble des annexes et qu'il est édité en 2 voire 3 exemplaires, **le nombre d'impressions par an pouvait atteindre les 70 000 pages !**

Un autre inconvénient incombant à l'utilisation du papier dans la gestion des baux locatifs relevait de l'aspect géographique. En effet, certains futurs locataires ne vivaient pas dans la région et devaient faire des centaines de kilomètres pour signer leur bail.

Enfin, il était important de **limiter le temps passé à préparer les baux** – environ 3 heures par bail - et de mettre à profit ces heures libérées dans des tâches à plus forte valeur ajoutée **au profit de la relation client**, telles que le traitement des réclamations ou les visites aux locataires.

En somme, c'est pour en finir avec la perte de temps et les coûts associés au papier et pour favoriser la relation client que la SIGH a souhaité se faire accompagner par Aareon pour **mettre en place le Bail Numérique au sein de son organisation.**



De l'expression des besoins à la mise en place dans les agences de la SIGH : retour sur le déploiement réussi du Bail Numérique

La mise en place de la solution Bail Numérique est le fruit d'une collaboration de 18 mois entre les équipes d'Aareon et celles de la SIGH, initiée en mars 2020. Ce **travail collaboratif** a donné lieu à des réunions hebdomadaires rassemblant de nombreux collaborateurs experts côté SIGH et côté Aareon.

Ce temps - qui pourrait paraître long - était nécessaire puisqu'il a fallu **co-créer la solution** de toute pièce afin qu'elle soit tout à fait conforme aux besoins de la SIGH et plus globalement des bailleurs sociaux.

Il était donc fondamental de **bien définir le périmètre de la solution et de référencer l'intégralité des besoins** tout en s'assurant au fur et à mesure que les développements prenaient la bonne direction.



“ *Il y a eu un vrai travail d'équipe. Le temps passé pour préparer la solution nous en a fait gagner beaucoup lors de la mise en production.* ”

souligne Jean-Louis Duhem, Responsable de déploiement de solutions digitales, chez SIGH

Le caractère légal du bail était également un point sensible à ne pas négliger.

Les juristes de la SIGH ont participé activement aux réunions pour **s'assurer de la conformité de la procédure** en vérifiant notamment :

- Le niveau de signature requis
- L'intégration de documents obligatoires
- La présence ou non de paraphe
- La revue des conditions générales et particulières

La mise en place de la solution au sein des agences fin 2021 fut, quant à elle, très rapide. En effet, les chargés de clientèle – aidés par des agents référents, devenus ambassadeurs du Bail Numérique - ont adhéré au projet sans friction et ont su y voir les avantages dès le début.

“ *Déjà habitués à utiliser des solutions digitales en situation de mobilité, les chargés de clientèle ont très vite adopté cette nouvelle solution et ne peuvent désormais plus s'en passer.* ”

Jean-Louis Duhem, Responsable de déploiement de solutions digitales

Pour le personnel de terrain, la mise en place de la solution a eu un effet bénéfique sur leur relation avec les locataires.



“ *La relation client, c'est essentiel ! On a désormais plus de temps pour répondre aux clients ou aller chez eux, se déplacer à leur domicile.* ”

constate Valérie Boite, Directrice de territoire, qui met un point d'honneur à garantir la qualité de service de ses agents.

1 209
baux locatifs signés
électroniquement
en 8 mois

Officiellement lancé dans les agences de la SIGH en mai 2022, le Bail Numérique est désormais utilisé pour la totalité des baux locatifs.



Le Bail Numérique by Aareon : une solution créatrice de valeur

Les avantages de la solution pour les locataires de la SIGH :

- L'apport d'un nouveau service moderne
- Un accès immédiat à l'ensemble des documents
- Moins de contraintes et plus de souplesse
- Une signature rendue possible depuis n'importe quel endroit

“ Cette nouvelle façon de faire me rassure. Je vais créer mon espace client car ce sont vraiment des solutions pratiques pour gagner du temps et mieux m'organiser ! Je suis très fière d'être votre première locataire avec un bail numérique aujourd'hui ! ”

La première locataire à avoir signé électroniquement son bail avec la solution Bail Numérique

Les avantages de la solution pour les agents de proximité et chargés de clientèle :

- Une intégration native à leur ERP Prem'Habitat
- Un gain de temps sur tout le processus du bail et notamment sur la préparation
- La fin des impressions et des coûts qui y sont liés
- Un archivage automatique des baux dans la GED de l'ERP
- Une procédure encadrée et sécurisée
- Une modernisation des services proposés
- Une satisfaction client renforcée

“ 10 minutes contre quasi une heure pour finaliser le bail prêt à signer. Une fois le bail signé sur la tablette, le contrat et tous les documents relatifs au bail arrivent dans la boîte mail de ma nouvelle locataire. J'en profite pour prendre encore plus de temps pour répondre à toutes ses questions, lui expliquer le fonctionnement de la résidence et de notre agence. Un moment indispensable pour souder notre confiance l'un envers l'autre ! ”

Yohan Tempet, Chargé de clientèle
à l'agence de Valenciennes

La méthode Aareon : un accompagnement dédié

L'histoire entre la SIGH et Aareon perdure depuis deux décennies maintenant, lorsque l'organisme s'est doté de l'ERP Prem'Habitat. Outre les solutions proposées par Aareon pour simplifier le quotidien des collaborateurs de l'organisme, c'est surtout **l'accompagnement quotidien de ses équipes** qui a été apprécié par le bailleur social. « *Nous avons été écoutés et il y a eu un réel investissement de la part des équipes Aareon sur ce projet* », confie Johann Gardin, Directeur de la transformation numérique.

Le mot de la fin



“ *Le Bail Numérique, c'est un outil digital dans l'ère du temps, qui nous permet de gagner un temps précieux et de le consacrer à nos clients.* ”

Johann Gardin, Directeur
de la transformation numérique.

**Vous souhaitez vous aussi
dématiser complètement
votre processus de
bail avec Aareon ?**

**Demandez une démo
du Bail Numérique !**



À propos de la SIGH société immobilière grand hainaut

La Société Immobilière Grand Hainaut est un bailleur social basé à Valenciennes qui gère 28 000 logements dans les Hauts-de-France. Elle emploie 370 collaborateurs dont plus de la moitié travaillent en proximité dans 10 agences réparties dans le Grand Hainaut.

À propos d'Aareon Aareon

Leader français des systèmes d'information et solutions digitales spécialisés dans la gestion immobilière et plus particulièrement dans l'habitat social, Aareon France accompagne depuis plus de 40 ans les bailleurs sociaux dans leur transformation digitale.

Aareon offre une gamme complète de solutions (ERP et Solutions Digitales) qui fluidifient les processus et les interactions au cœur de l'habitat, dans une approche à 360°.