



Habitat social : guide des outils indispensables pour les personnels de terrain

Sommaire

Introduction p.2

Bailleurs sociaux : les multiples métiers sur le terrain p.3

- Personnel de proximité : au plus proche des locataires p.3
- Personnel de gestion locative : les gestionnaires de la relation locataires-bailleur social p.4
- Personnel de maintenance technique du patrimoine : les garants du patrimoine social p.4

Les grands enjeux des professionnels de terrain dans l'habitat social p.5

- Identifier les attentes des locataires pour augmenter la satisfaction client p.5
- Garantir le cadre de vie et la sécurité des résidents p.6
- Gérer les réclamations des clients et les contentieux de manière optimale p.7
- Répondre aux objectifs qualité p.8

Des outils digitaux clés en main pour répondre aux enjeux actuels des personnels de terrain p.9

- Une réactivité accrue sur le terrain et une meilleure communication avec les locataires p.10
- Une plus grande efficacité à des moments clés de la relation avec les locataires p.12
- Une meilleure visibilité sur le patrimoine géré et une planification optimisée p.14

Conclusion p.15



Introduction

Dans un secteur employant plus de 80 000 salariés, le logement social présente une diversité de métiers particulièrement élargie par rapport à d'autres secteurs d'activité. Au sein de ces différents métiers, **un grand nombre de collaborateurs sont amenés à œuvrer directement sur le terrain**, au plus près des locataires et du patrimoine HLM. Leur objectif ? Améliorer au quotidien les conditions de vie des résidents dans les logements sociaux.

Qu'ils soient personnels de proximité, de gestion locative ou encore de maintenance technique, **ces collaborateurs effectuent leurs missions dans des situations de mobilité qui peuvent créer un certain nombre de contraintes**. Comment effectuer ses tâches avec efficacité, sans perte de temps, et éviter les ressaisies d'informations ? Comment fluidifier la communication sur le terrain et avoir accès aux informations clés en temps réel ? Et comment favoriser la réactivité et la qualité de service auprès des locataires, alors que le travail s'effectue loin du siège, loin du bureau et des outils habituels ?

C'est pour **rappeler les enjeux** auxquels sont exposés votre personnel de terrain et vous **présenter nos solutions concrètes** pour y répondre, que nous avons élaboré ce livre blanc.



Note : par souci de clarté, les appellations métier choisies dans ce livre blanc ne sauraient tenir compte des spécificités propres à chaque organisme de logement social.



Bailleurs sociaux : les multiples métiers de terrain dans l'habitat social

Travailler dans l'habitat social, c'est placer l'humain au cœur de ses préoccupations. Sur le terrain, gardiens, responsables de maintenance, gestionnaires de secteur, chargés de clientèle ou encore chargés de gestion locative sont les **premiers interlocuteurs des résidents** et se trouvent aux premières loges pour accompagner les locataires dans leur quotidien et leur apporter rapidement des réponses et des solutions concrètes.

Personnel de proximité : au plus proche des locataires

Présent pour **améliorer les conditions de vie des résidents**, le personnel de proximité est un acteur majeur de l'habitat social.

Au quotidien, c'est au gardien d'immeuble, responsable de site, concierge, ou agent de proximité qu'il revient d'assurer la relation directe avec les locataires. **La qualité du service client proposé impacte directement l'image du bailleur social** puisque c'est à son niveau que sont recueillies, puis remontées pour être traitées, les réclamations clients. Parmi ses fonctions phares, on citera celles d'assurer la tranquillité et la sécurité des locataires, de garantir la propreté des lieux communs mais surtout d'être le relai privilégié du bailleur sur le terrain.





Personnel de gestion locative : les gestionnaires de la relation locataires - bailleur social

Responsable de la bonne **gestion administrative des dossiers**, le personnel de gestion locative (chargé de clientèle, chargé de gestion locative, chargé d'attribution, chargé de recouvrement...) gère le volet administratif dans la relation entre le locataire et le bailleur social. Selon son poste, il s'occupe des dossiers locatifs, assure le suivi des règlements, gère l'attribution des logements, les entrées et sorties, ou encore initie les procédures précontentieuses ou contentieuses. Ainsi, loin d'être cantonné à des tâches purement administratives, le personnel de gestion locative doit également composer avec l'aspect social du secteur, en accompagnant les locataires les plus fragiles dans leurs démarches ou encore en désamorçant des situations complexes.

Par ailleurs, les **collaborateurs de gestion locative sont de plus en plus amenés à accomplir ces missions en dehors du bureau**. Le télétravail étant devenu courant, ils doivent donc être en mesure de gérer diverses tâches à distance. De la même manière, pour effectuer des visites ou accompagner les locataires sur place, ils doivent être flexibles et capables de travailler sur le terrain. Cette évolution souligne l'importance pour ces professionnels d'être parfaitement adaptés au travail à distance pour assurer un service efficace et de qualité.



Personnel de maintenance technique du patrimoine : les garants du patrimoine social

Une lumière cassée dans la cage d'escalier, une fuite d'eau dans le parking, un balcon qui s'affaisse... à la rescousse des moindres soucis ayant lieu sur le patrimoine immobilier du bailleur social, le personnel de maintenance (responsable technique, chargé de maintenance, technicien de patrimoine...) **assure la pérennité et la sécurité du parc, définit les plans de maintenance annuels, négocie les contrats avec les prestataires extérieurs** (contrat de maintenance d'ascenseur par exemple) ou encore **participe aux projets de rénovation ou développement** à la demande des équipes en charge du projet.



Les grands enjeux des professionnels de terrain dans l'habitat social

Premiers représentants des bailleurs sociaux sur le terrain et premiers interlocuteurs des résidents, les professionnels de terrain jouent un rôle clé et font face à un certain nombre de défis dans leur travail quotidien.

Identifier les attentes des locataires pour augmenter la satisfaction client

Selon les derniers chiffres de l'Observatoire de la perception de la qualité de vie dans l'habitat social, publiés en 2022, plus de 80 % des locataires de logements sociaux se disent globalement satisfaits de leur logement, et 8 locataires sur 10 se disent également satisfaits de la relation qu'ils entretiennent avec leur bailleur.

Si l'on se concentre sur les grands facteurs qui ont le plus d'incidence sur la satisfaction des locataires, on constate que ceux-ci relèvent très souvent des missions exercées par le personnel de terrain :

- **Le logement et son environnement** : sentiment de sécurité, fonctionnement général des équipements du logement ou encore propreté des parties communes sont autant d'attentes fortes exprimées par les locataires.

- **La relation bailleur-locataire** : les éléments qui influent prioritairement sur la satisfaction des locataires concernent l'efficacité et la réactivité du bailleur vis-à-vis de leurs demandes et en particulier le traitement des réclamations. Plus le temps de traitement sera court, plus la satisfaction client sera élevée.

On constate ainsi que le personnel de terrain a un rôle majeur à jouer vis-à-vis de la satisfaction des locataires. **Alors comment continuer à relever le défi quotidien de la satisfaction client dans l'habitat social ?**



Garantir le cadre de vie et la sécurité des résidents

Un des grands enjeux auquel est confronté le personnel de terrain consiste à veiller à ce que les résidents **bénéficient d'un environnement de vie sain et respectueux de leurs droits**. Cela inclut l'entretien des espaces communs, la gestion des déchets, l'entretien des équipements collectifs comme les ascenseurs, mais aussi la prise en compte de besoins spécifiques, tels que l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Ils sont également responsables de la **médiation** entre les résidents en cas de conflits ou de tensions, doivent prévenir les situations de nuisances et favoriser la convivialité et la vie en communauté.

Mais garantir le cadre de vie et la sécurité des résidents, c'est avant tout **éviter les incidents**. Pour cela, le bailleur social est tenu de tout mettre en œuvre pour s'assurer que le patrimoine est bien conservé. Deux approches sont possibles :

- **Une démarche préventive** avec l'organisation de visites périodiques sur les parties communes afin d'anticiper la survenue d'un problème qui déclencherait la responsabilité civile du bailleur ;
- **Une démarche curative** avec une réaction rapide dès la survenue d'un incident.

Les **visites préventives** sont donc l'occasion pour le personnel de terrain de s'assurer que les bâtiments sont sécurisés, notamment en ce qui concerne les accès aux logements et aux parties communes, pour prévenir les intrusions et les actes de vandalisme. Néanmoins, elles peuvent s'étendre au volet propreté, en comprenant par exemple la visite des locaux poubelles, ainsi qu'au suivi du patrimoine sur le plan environnement (respect des normes énergétiques) et au maintien en bon état du patrimoine en général.

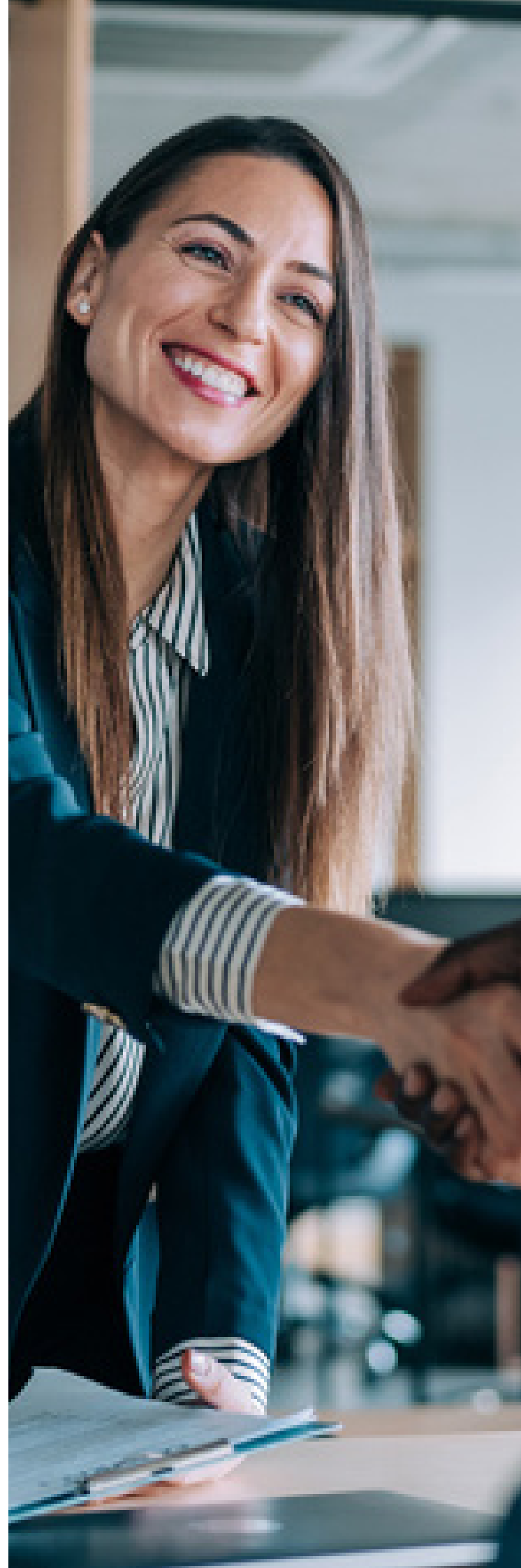


Gérer les réclamations des clients et les contentieux de manière optimale

En première ligne pour s'occuper des réclamations, le personnel en contact avec les résidents doit **être attentif aux préoccupations des locataires, les recevoir avec empathie et les laisser s'exprimer**, qu'il s'agisse de problématiques techniques (fuites d'eau, pannes d'électricité, etc.), de soucis de nuisance sonore, de questions administratives ou de tout autre sujet lié à leur cadre de vie.

Une fois les réclamations prises en compte, il doit être en mesure **de les traiter dans des délais raisonnables**, et de tenir informés les locataires de l'avancée du processus de résolution. Il lui sera alors possible, soit de mettre lui-même en place une solution temporaire pour résoudre les problèmes d'urgence, soit de se coordonner avec les services techniques ou administratifs si la situation est plus complexe. Dans les deux cas, il assure le suivi des dossiers jusqu'à leur **résolution complète**.

Par ailleurs, le personnel de terrain peut être amené à **déployer des compétences en médiation ou en résolution de conflits** (dans le cas de troubles de voisinage, par exemple), afin de trouver une issue qui satisfera les parties impliquées, que ce soit entre locataires ou entre le locataire et le bailleur social.





Répondre aux objectifs qualité

La qualité de service représente un défi majeur pour le logement social, et elle constitue l'un des principaux moyens pour répondre aux nouvelles exigences des habitants. Afin de répondre aux attentes de leurs clients et de leurs partenaires, les bailleurs sociaux se sont lancés dans un important travail d'**amélioration de la qualité des services, notamment sur les services** de base dont l'entretien des parties communes et le traitement des réclamations.

Si la démarche qualité des services est une dynamique largement répandue dans de nombreux secteurs (hôtellerie, téléphonie, fournisseurs d'énergie, etc.), elle s'inscrit ici dans une politique RSE dont l'objectif « qualité de service » vise un habitat plus durable.

Répondre aux objectifs qualité nécessite cependant d'être équipé pour le faire. Difficile, en effet, pour les professionnels de l'habitat social sur le terrain de s'aligner avec les nouvelles exigences de réactivité et de proximité... sans les outils adaptés. La transformation digitale, elle-même accélérée par la crise du Covid-19, a profondément modifié les comportements et les habitudes avec l'utilisation du numérique au quotidien.

Le secteur de l'immobilier dans son ensemble ne doit pas rater le tournant de la digitalisation s'il veut pouvoir tenir ses engagements. Ce qui reste indispensable, dans la mesure où les démarches engagées autour de la qualité de service représentent le meilleur moyen de créer de la dynamique interne, et de renforcer la relation de confiance avec les locataires.

Plusieurs labels de qualité de service dans l'habitat social existant, néanmoins, les deux plus courants restent QualiBail III et Quali'HLM.

Qualibail III

Créé en 2001 par trois organismes HLM Hauts-Normands, ce référentiel est axé sur les processus clés de la gestion locative et porte sur 6 engagements de service :

1. Orienter le résident à chaque étape de votre demande de logement
2. Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité du résident
3. Assurer le bon déroulement de la location
4. Traiter les demandes d'intervention technique
5. Informer les résidents, évaluer les interventions effectuées chez eux et dans leur résidence
6. Accompagner les locataires dans leur parcours résidentiel

En savoir plus

Quali'HLM

Créé en 2015 par l'Union Sociale pour l'Habitat, ce référentiel s'inscrit dans une démarche « d'amélioration continue et concertée » au service des locataires.

Il couvre 4 thématiques :

1. Management de la qualité
2. Engagement réciproque autour de la contractualisation
3. Interface propriétaire et gestionnaire (accueil, communication, traitement des demandes)
4. Opérations neuves et réhabilitations des logements sociaux

En savoir plus



Des outils digitaux clés en main pour répondre aux enjeux actuels des personnels de terrain

Le premier constat est que les solutions numériques sont des atouts essentiels pour relever les enjeux actuels des professionnels de l'habitat social sur le terrain. **De l'amélioration de la réactivité sur le terrain à l'optimisation du cycle locatif**, il est temps à présent d'explorer les solutions concrètes proposées au personnel de terrain pour effectuer leurs missions de façon optimale.

Une réactivité accrue sur le terrain et une meilleure communication avec les locataires

Sans renier la proximité physique, **les personnels de terrain ont tout intérêt désormais à adopter les outils digitaux pour répondre aux attentes des résidents**. Par souci d'efficacité, ils peuvent s'équiper de tablettes ou smartphones pour accéder aux informations et réclamations des locataires de n'importe où... Et leur apporter **des réponses en temps réel**, quelles que soient leurs contraintes de mobilité.

Le Portail de Proximité et l'App de Proximité d'Aareon s'imposent ainsi comme des outils favorisant une grande réactivité sur le terrain et une plus grande transparence de l'information.

L'App de Proximité by Aareon

Opter pour une application mobile, c'est simplifier le quotidien des gardiens et gestionnaires d'immeuble tout en optimisant leur temps d'intervention. Compatible iOS et Android, **l'App de Proximité s'intègre directement à l'écosystème digital des bailleurs**. Grâce à son interface ergonomique et intuitive, les agents peuvent saisir rapidement des réclamations détaillées, avec photos à l'appui, pour les parties communes et privatives du patrimoine. Les informations sont **automatiquement synchronisées**, assurant ainsi une traçabilité en temps réel et une visibilité aux locataires sur l'état d'avancement de leurs demandes.

“ Le but de cette application est de rendre nos agents de terrain beaucoup plus autonomes, ce qui va leur permettre de gagner en réactivité et d'augmenter la satisfaction des locataires. ”

Devlin ARNOLD, Directeur des Systèmes d'Information de Pays d'Aix Habitat Métropole



PAYS D'AIX HABITAT
METROPOLE

Le Portail de Proximité by Aareon

Le Portail de Proximité d'Aareon offre une vision complète, à la fois technique et locative, de l'activité d'un bâtiment. Cette solution conçue spécialement pour l'ensemble des collaborateurs en contact direct avec les locataires est dotée de **fonctionnalités essentielles pour optimiser la relation de proximité**. Le portail offre un accès complet à toutes les informations personnelles des locataires ainsi qu'au suivi de leurs réclamations, permettant également de saisir et de gérer les bons de travaux sur le patrimoine.

Grâce à des alertes, les échéances de loyer, les assurances et les informations relatives au patrimoine sont toujours sous contrôle. **Les avantages sont nombreux, de la réactivité dans la prise en charge des demandes des locataires à la traçabilité des échanges**. Pour Yannick Martel, agent technique de proximité chez Terre d'Opale Habitat, c'est aussi la possibilité de s'affranchir des tâches manuelles répétitives : « *Maintenant, je saisis tout au niveau de la tablette sur le Portail de Proximité. Cette solution novatrice permet notamment de commander des équipements directement chez le locataire.* » Ou comment gagner du temps et renforcer la satisfaction client grâce à des démarches simplifiées.

“ *Chez Saumur Habitat, ce sont 6 agents de proximité et un médiateur qui gèrent environ 4000 réclamations par an. Pour nous, c'était important qu'on puisse leur apporter un outil de terrain qui leur permette de gérer et d'améliorer le traitement des réclamations. En parallèle, nous nous sommes engagés dans le label Quali'HLM sur lequel on a travaillé 4 plans d'actions dont l'un est consacré au traitement des réclamations.* ”

Ludivine Pétré, Directrice GPSR chez Saumur Habitat



“ *Avant, je devais noter les réclamations à la main, maintenant je saisis tout au niveau de la tablette sur le Portail de Proximité. Cette solution novatrice permet notamment de commander des équipements directement chez le locataire. Le Portail de Proximité m'a vraiment changé la vie !* ”

Yannick Martel, Agent Technique de Proximité chez Terre d'Opale Habitat



“ *Nous avons travaillé avec Aareon pour adapter le Portail de Proximité aux spécificités des métiers des techniciens, c'est-à-dire pour la saisie des bons de travaux. Ces derniers permettent d'effectuer des commandes de prestations auprès des fournisseurs. Le fait de pouvoir les effectuer en mobilité représente pour nous des gains de productivité et de réactivité accrus.* ”

Sébastien Sanchez, Responsable Métier et Système d'Information chez Var Habitat





Une plus grande efficacité à des moments clés de la relation avec les locataires

Les professionnels de l'habitat social sur le terrain sont particulièrement attendus par les locataires sur un **accompagnement tout au long du cycle locatif**. Voici deux solutions permettant de faire preuve de disponibilité et d'efficacité lors d'étapes clés.

“ *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 à la SIGH

“ *Le Bail Numérique, ça représente 10 minutes contre quasiment une heure pour finaliser le bail prêt à signer.* ”

Yohan Tempet, chargé de clientèle à la SIGH



Le Bail Numérique by Aareon

Yohan Tempet, chargé de clientèle à la SIGH, met en avant **la dématérialisation complète du processus** de bail que permet la solution Bail Numérique, et le gain de temps qui en résulte. « *Une fois le bail signé sur la tablette, le contrat et tous les documents relatifs au bail arrivent dans la boîte mail du nouveau locataire. Je peux en profiter 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 !* ».

Le Bail Numérique, c'est aussi une intégration native à l'ERP et l'automatisation des tâches pour un traitement plus rapide... et un processus sécurisé de bout en bout.

Les États des Lieux Mobiles by Aareon

« Les états des lieux sont chronophages pour un bailleur social, que ce soit pendant le rendez-vous ou lors du traitement administratif qui en découle », témoigne Olivier Saelen, Directeur de l'Innovation Digitale chez Troyes Aube Habitat. C'est pour cette raison que le bailleur, qui gère un patrimoine de plus de 22 000 logements, a fait le choix de se doter de la solution Etats des Lieux Mobiles by Aareon. Une solution intuitive et accessible à tous qui permet d'optimiser l'étape essentielle de l'état des lieux, qu'il soit entrant ou sortant, et des visites en cours d'occupation.

En quelques clics, il devient possible de planifier et collecter toutes les données essentielles sur le terrain pour **gérer efficacement tous les types d'états des lieux**.

“ Cet outil tablette nous a permis de fluidifier tout le processus, que ce soit pendant le rendez-vous lui-même, en facilitant la circulation d'informations entre les agences et le siège, ou en accélérant le processus de remboursement des dépôts de garantie de nos locataires. ”

Olivier Saelen, Directeur de l'Innovation Digitale chez Troyes Aube Habitat

“ Tout le monde s'y est mis très rapidement, même ceux que l'on pensait réfractaires ou les moins à l'aise avec l'outil numérique. Cela a permis de valoriser et de moderniser l'image de certains métiers tels que les gardiens, les régisseurs, les gestionnaires de secteur. ”

Eric Protte, Directeur Général de Troyes Aube Habitat



Une meilleure visibilité sur le patrimoine géré et une planification optimisée

Garantir la qualité du cadre de vie et l'entretien du patrimoine exige un travail important de planification pour les agents de proximité et le personnel technique. La solution Visites Techniques propose une planification automatisée des contrôles à effectuer sur le terrain et permet de piloter efficacement l'ensemble des opérations d'entretien sur le patrimoine.

Les Visites Techniques by Aareon

Pensée pour les agents de proximité et techniciens, l'application Visites Techniques a pour rôle la planification et l'optimisation des visites de contrôle sur le patrimoine. Les contrôles internes sont automatisés avec des objectifs précis (périmètre, fréquence) liés à l'application. Les agents peuvent ainsi **suivre et piloter le patrimoine en termes de sécurité et d'entretien des équipements, conformément aux obligations réglementaires**, en embarquant sur leur tablette les visites planifiées et en évaluant les prestations. La synchronisation des visites avec l'ERP permet également, en cas d'anomalie constatée sur le terrain, de créer en un clic les réclamations associées.

“

Nos gardiens et techniciens utilisent la solution Visites Techniques by Aareon dans le cadre des visites de sécurité. La dématérialisation des visites a permis une traçabilité et un suivi de bout en bout des actions menées : les remontées terrain sont prises en compte automatiquement et l'on a un suivi en temps réel des visites effectuées, des anomalies constatées, des réclamations saisies...

”

David FARGEAUDOU, Directeur des systèmes d'information chez Ligeris


LIGERIS
BIEN VIVRE À TOURS



Conclusion

Les solutions digitales by Aareon ont pour objectif de répondre directement aux problématiques actuelles des professionnels de l'habitat social sur le terrain. Grâce à la traçabilité des informations et à l'archivage automatique, vous gardez un suivi transparent et une gestion efficace des données. **Les processus sont simplifiés, les ressaisies évitées et les informations transmises en temps réel, permettant un gain de temps considérable.**

Dotés d'interfaces ergonomiques et intuitives, ces outils sont rapidement pris en main, y compris par les agents les moins à l'aise avec le numérique.

Avec les bons outils en main, **tout le personnel de proximité, gestion locative ou de maintenance technique peut s'affranchir des contraintes relatives aux situations de mobilité** pour mieux répondre aux attentes des locataires... De la gestion réactive et transparente des réclamations au bon entretien de leur cadre de vie, en passant par une communication plus fluide, le personnel de terrain dispose de tous les atouts pour avoir encore plus d'impact au quotidien.

Intéressé(e) par nos solutions digitales au service de votre personnel de terrain ?

CONTACTEZ-NOUS

À propos d'Aareon

Leader français des systèmes d'information et solutions digitales spécialisé 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°.

