

LOGEMENT

Habitat Audois : du télédiagnostic pour intervenir chez les locataires

Le projet avait été étudié avant la période de confinement. Plus de la moitié des télédiagnostics évitent un déplacement.

Intervenir auprès des locataires en évitant les déplacements pour cause de confinement : tel était la difficile mission pour la régie d'Habitat Audois, qui dispose d'un parc de 6 400 logements dans le département, répartis sur 103 communes. Le problème a été réglé par la technologie. La régie de travaux de l'organisme s'est mise au télédiagnostic. Le projet avait été étudié avant la pandémie. « J'avais regardé bien avant le confinement pour pouvoir proposer ce service afin d'envoyer les techniciens sur place que s'il y a besoin et en ayant préparé en amont l'intervention », souligne Lionel Maillol, responsable de la régie.

■ **« Nous sommes passés au zéro papier »**
 Par son parcours et sa formation, ce cadre comptait, il est vrai, une prédisposition, pour imaginer un tel outil : avant de gérer la régie, il a été responsable informatique au sein de l'or-

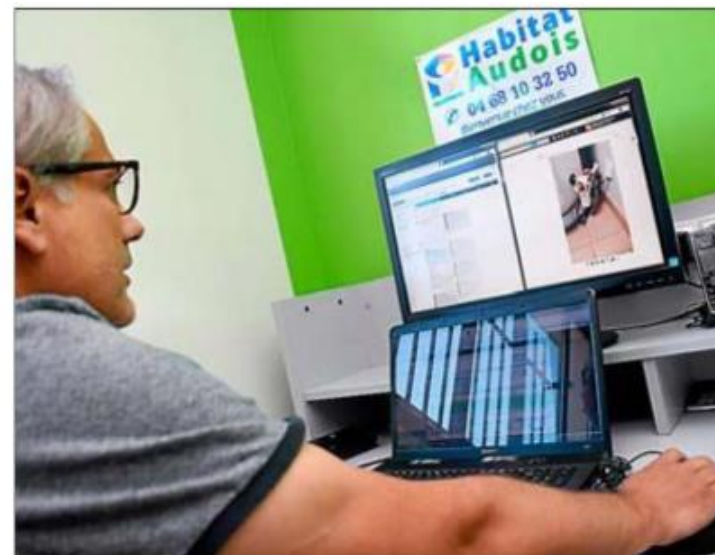
ganisme HLM. « Depuis trois ou quatre ans, nous avons un système de compte rendu d'activité géré depuis les smartphones des agents. Nous sommes passés au zéro papier », se souvient Lionel Maillol, qui voit dans le télédiagnostic la suite évidente de cette évolution. L'idée lancée, il fallait trouver la technologie adéquate afin que le dispositif soit le plus facile d'utilisation par les locataires. « Nous ne voulions pas qu'ils aient besoin de télécharger un logiciel », insiste-t-il.

Le service devait aussi être entièrement gratuit. Le responsable de la régie a pris contact avec Pascal Chavernac, patron de Sigma Méditerranée, qu'il connaissait par son ancienne fonction, afin de trouver la technologie adéquate. Il s'agit du WebRTC, permettant de réaliser des communications vidéos à plusieurs sans logiciel et par le biais d'un seul lien Internet. La société carcassonnaise disposait d'une solution pour réaliser ces communications

spéciales. Lionel Maillol a réussi à automatiser le visiodépannage sur les comptes rendus d'intervention. Le principe ? Un locataire appelle pour une panne. La régie lui propose un rendez-vous pour le télédiagnostic, si ce dernier dispose d'un smartphone ou d'une tablette. À la date et l'heure fixés ; le demandeur reçoit sur son smartphone un lien sur lequel il doit cliquer. Grâce à la caméra de celui-ci, le technicien peut guider le locataire, voir et évaluer le problème en guidant le demandeur. « Le smartphone devient l'œil de l'agent », résume-t-on à Habitat Audois. Et dans la moitié des cas (plus d'une centaine d'interventions ont ainsi été réalisées depuis le début du confinement), le problème est résolu sans déplacement !

■ Optimisation des déplacements

« La première demande ainsi traitée, c'était pour une dame qui avait une fuite aux toilettes. Elle voulait que personne ne vienne chez elle. Un agent l'a guidée grâce à la caméra du smartphone. Elle a pu se débrouiller grâce à des joints qu'elle avait dans son garage. Comme ils n'étaient pas à la bonne dimension, l'agent lui a



■ Lionel Maillol, devant l'équipement pour le télédiagnostic.

Ph. Claude Boyer

expliqué comment le découper avec une paire de ciseaux et l'installer. Et la fuite a été colmatée », raconte Lionel Maillol. Dans d'autres cas, un premier diagnostic a pu être réalisé pour une intervention plus efficace. « On arrive ainsi avec le bon matériel. Par exemple, dans le cas d'une fuite d'un cumulus, on guide le locataire pour voir l'étiquette de l'appareil. Pour l'intervention, on sait qu'on aura ainsi le bon produit ! », souligne le responsable de la régie. Qui voit

dans ce dispositif un moyen de limiter le coût des déplacements, de satisfaire le plus rapidement possible les locataires, mais aussi de mieux gérer le personnel. « J'ai des agents proches de la retraite et avec des problèmes de santé. Je vais leur proposer de réaliser ces télédiagnostics », avoue le responsable de la régie. Habitat Audois serait le premier bailleur social de France à utiliser cette technologie.

Laurent Costes