

AVEC LE CHATBOT, PARIS HABITAT MODERNISE SA RELATION LOCATAIRES TOUT EN DEVELOPPANT L'INTRAPRENEURIAT

« C'est quoi le SLS ? », « Mon loyer va-t-il augmenter ? », « Est-ce que je suis éligible ? », « ça sert à quoi ? »... Paris Habitat, en partenariat avec la startup *monLogement.ai*, lance le premier Chatbot du logement social. D'abord expérimenté sur le SLS (Supplément de loyer de solidarité), cet agent conversationnel est un outil innovant qui apporte une nouvelle solution pour communiquer avec les locataires et améliorer la qualité de service.

Face aux attentes grandissantes et légitimes des locataires en matière d'information, Paris Habitat a initié une série d'évolutions technologiques afin de gagner en réactivité et de moderniser ses outils et ses pratiques en développant de plus en plus l'innovation digitale. C'est dans cet esprit que Paris Habitat s'est associé à la startup *monLogement.ai* pour développer un Chatbot au service des locataires, une première pour un bailleur social.

Apporter des réponses rapides et efficaces aux locataires

L'objectif de ce nouvel outil est de pouvoir fournir une réponse immédiate 24h/24 aux questions de premiers niveaux des locataires. Cette première version, expérimentale, est consacrée uniquement aux interrogations portant sur le SLS. Si l'expérimentation est concluante et répond à un réel besoin des locataires, les deux partenaires, Paris Habitat et *monLogement.ai*, développeront l'outil afin de pouvoir apporter des réponses à toutes les questions récurrentes des locataires. « *Notre volonté est de créer un outil qui permette de répondre à certaines interrogations de façon automatique. Il ne s'agit surtout pas d'opposer le digital et l'humain mais bien de préserver ainsi le cœur de notre relation entre les collaborateurs et les locataires.* » précise Stéphane Dauphin, directeur général de Paris Habitat.

Un programme d'intrapreneuriat

Si l'outil est innovant, la méthode de développement l'est tout autant. En effet, la startup *monLogement.ai* qui a conçu le Chatbot a été créée par un collaborateur de l'Office. Aussi, pour promouvoir l'émergence de projets novateurs imaginés et portés par des salariés, Paris Habitat s'est appuyé sur cette expérience pour initier un programme d'intrapreneuriat. Ce Chatbot est ainsi la première concrétisation de ce nouveau dispositif.

Une stratégie numérique ambitieuse

Plus globalement, ce nouveau projet s'inscrit dans la volonté de Paris Habitat de construire une stratégie numérique en matière d'innovation et d'accélération de la digitalisation. En 2018, Paris Habitat a notamment organisé un Datathon sur le thème : Construire l'habitat social du futur. Entreprises, startups, étudiants, locataires et employés de l'Office ont travaillé à trouver des solutions digitales pour innover et améliorer la vie des locataires et des salariés de l'Office. A terme, l'objectif de cette stratégie numérique est de moderniser l'habitat social, optimiser le confort des locataires et apporter de nouvelles solutions complémentaires pour améliorer l'expérience des habitants et la qualité de service offerte.

PRESSE PARIS HABITAT

Antoine Le Mao – antoine.lemao@parishabitat.fr – 06 72 98 87 12

www.parishabitat.fr

