

## KEYRUS ACCOMPAGNE LE GROUPE 3F DANS LA CONSTRUCTION DE SA PLATEFORME DE SERVICES NUMÉRIQUES

« Nous avons choisi Keyrus pour son expérience des projets digitaux de grande envergure et sa capacité à nous accompagner dans la transformation de nos pratiques. Durant cette mission, le professionnalisme, l'écoute et la rigueur de l'équipe Keyrus ont toujours été constants et nous avons bénéficié d'un réel transfert de compétences sur les méthodes de co-construction. Grâce à ces acquis, nous pouvons continuer à enrichir notre plateforme et livrer des services à très forte valeur ajoutée parce qu'ils ont été conçus avec celles et ceux qui les utilisent. »

**Tristan HAMON** | Responsable Pôle Bâtiment Connecté chez **3F**



Groupe Action Logement

N°1 du logement social en France avec 266 000 logements, le bailleur social **3F** a lancé en 2017 un **projet de plateforme de services numériques** traduisant sa volonté d'accélérer sa transformation digitale et de développer de nouvelles approches méthodologiques et techniques pour renforcer durablement sa capacité à **innover au plus près des besoins de ses parties prenantes**.

« Il est essentiel pour un acteur du logement social de notre taille de **ne pas prendre de retard dans le virage numérique** et de ne laisser personne sur le bord de la route dans cette transformation, tant parmi nos équipes que parmi nos partenaires et nos locataires », souligne **Tristan Hamon**, Responsable Pôle Bâtiment Connecté chez **3F**. « C'est dans cet esprit que nous avons choisi de travailler avec Intent Technologies dont la solution IntentPlatform présentait davantage de potentialités que les outils spécialisés que nous avons évalués, notamment dans le domaine du **BIM\***, **des bâtiments et des équipements connectés** qui sont des axes stratégiques d'évolution et d'investissement pour **3F**. »

À travers cette plateforme, l'entreprise se donne les moyens de préparer l'avenir, mais aussi de répondre à trois priorités immédiates :

- faciliter la gestion locative au quotidien ;
- améliorer la qualité de service aux locataires ;
- renforcer la relation fournisseur.

### UNE PLATEFORME OUVERTE À L'ENSEMBLE DES SALARIÉS

La collaboration concrète avec Intent Technologies s'engage sur la question du **suivi des interventions techniques** réalisées à des fins de maintenance ou de réparation par des prestataires très divers dans les résidences et dans les logements. En interne, les gestionnaires et expert-es techniques ont en effet du mal à savoir si les interventions ont eu lieu et à récupérer les rapports de fin de mission. L'idée est de **faciliter le partage des informations sur le statut des interventions et l'état des équipements** en les remontant automatiquement sur la plateforme Intent depuis les systèmes d'information et de gestion des différents prestataires.

\* Building Information Modeling/Management

#### EN BREF

##### SECTEUR

Immobilier – Habitat social

##### PÉRIMÈTRE

- Conseil et appui à la mise en place de la gouvernance du projet.
- Animation des comités et des ateliers de design de services.
- Conduite du changement et formation de 1800 utilisateurs.

##### BESOINS

- Définir et concrétiser avec les utilisateurs les services et informations disponibles sur la plateforme.
- Expérimenter et s'approprier de nouvelles méthodes de travail.
- Accélérer l'adoption d'un nouvel outil partagé par des populations très différentes.

##### BÉNÉFICES

- Accès direct aux informations de suivi des interventions des prestataires dans les résidences et logements.
- Gain de temps et d'efficacité dans la gestion des interventions.
- Amélioration de l'information et de la qualité du service rendus aux locataires.
- Renforcement de la relation avec les fournisseurs/prestataires.



« À l'origine, nous pensions connecter uniquement nos expert-es, mais compte tenu des capacités et du potentiel de la solution, nous avons décidé d'**outiller le maximum de salarié-es, notamment nos 1 600 gardiens et gardiennes** qui, étant le premier contact des locataires sur le terrain, doivent pouvoir leur fournir des informations fiables et également en remonter à leur hiérarchie ainsi qu'aux gestionnaires et aux prestataires », précise **Tristan Hamon**.

## STRUCTURER & ACCOMPAGNER LA DÉMARCHE DE CONSTRUCTION

Ce changement d'échelle s'accompagne de la décision d'**organiser des ateliers de co-construction** intégrant tous les métiers pour faire émerger et prioriser les besoins. Ce travail est mené en lien avec l'éditeur de la solution, les prestataires, la DSI et une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour la partie technique. « Il est vite apparu que cela ne suffisait pas : **une plateforme de services numériques n'est pas seulement un projet technique**. Nous avons compris qu'**une démarche de co-construction nécessitait des compétences spécifiques** que nous n'avions pas en interne. **Afin d'être conseillés et accompagnés dans la structuration et l'animation de la démarche, nous avons lancé un appel d'offres qui a été remporté par Keyrus.** »

La mission confiée à Keyrus se décline autour de trois volets :

- Conseil et aide à la mise en place des structures de gouvernance du projet, à savoir : un comité stratégique ; un comité de projet plus opérationnel assurant la coordination des chantiers ; des ateliers de co-création réunissant les futurs utilisateurs et utilisatrices.
- Pilotage et accompagnement opérationnel, incluant l'animation des comités et des premiers ateliers utilisateurs visant à faire émerger les besoins et à les matérialiser rapidement grâce à une démarche de Design Thinking (idéation sur les types de services désirés, personae et cas d'usage, maquettage et expérimentation).
- Conduite du changement et formation, incluant la mise en place d'un plan de communication, d'un réseau d'ambassadeurs et ambassadrices et d'un support utilisateurs, ainsi que la conception et l'organisation de sessions de formation de l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices.

« Il faut bien comprendre que cette façon de travailler était totalement nouvelle pour nous. L'expertise et l'expérience de **Keyrus** ont été décisives pour faire émerger les cas d'usage et formaliser rapidement les premiers services disponibles sur la plateforme. »

**Tristan Hamon**



## CRÉER L'ADHÉSION À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Pour embarquer les équipes dans le projet et créer l'adhésion à ce nouvel outil, les services à mettre en place en priorité ont été définis et **entièrement construits avec des personnes de tous les métiers**. Les **premiers services livrés en 2019** concernent le suivi des interventions et de l'état des équipements dans quatre domaines : le chauffage individuel, le chauffage collectif, les contrats multi-services et la télésurveillance des ascenseurs. S'y ajoutent aujourd'hui les équipements de VMC et les portes automatiques.

Pour chaque cas d'usage, les ateliers ont porté sur le type de fonctionnalités et d'informations souhaitées par les différentes catégories d'utilisateurs et utilisatrices, la manière optimale d'y accéder et les possibilités d'interaction – que ce soit **sur ordinateur ou sur l'application mobile liée à la plateforme Intent**.



Il fallait en parallèle s'assurer que les prestataires concernés étaient en mesure de fournir les données requises, normaliser les formats de remontée et établir les passerelles entre leur système et la plateforme.

Un **pilote grandeur nature**, avec une centaine de gardiens et gardiennes d'Île-de-France et de Normandie a permis à l'équipe projet d'avoir des retours d'expérience sur la qualité des données et d'améliorer l'ergonomie des interfaces desktop et mobile, ainsi que la fluidité de l'expérience utilisateurs. Le **déploiement à l'échelle nationale**, consistant à raccorder toutes les filiales à la plateforme, s'est échelonné sur plusieurs mois, avec l'appui, au plus près du terrain, du **réseau d'ambassadeurs et ambassadrices constitué de salarié-es ayant participé aux ateliers**.

Le déploiement s'est accompagné pour tous les utilisateurs d'une demi-journée de **formation en présentiel**. « Nous avons organisé et animé près de 160 sessions de formation auxquelles ont participé 1 800 salarié-es 3F, dont 1 600 gardiens et gardiennes », précise **Thibault Fallet**, Senior Consultant en charge du projet chez **Keyrus**. « Le choix du présentiel s'est imposé pour **aider les salarié-es les moins à l'aise avec le numérique à prendre l'outil en main**. L'objectif était que chaque personne comprenne ce qu'il pouvait lui apporter, le teste en fonction de ses besoins et reparte avec une solution configurée pour son périmètre et prête à être utilisée sur son mobile. »

« Tout le défi de ce projet était d'aligner sur une même vision et sur des objectifs communs des parties prenantes ayant non seulement des métiers différents, mais aussi une maturité différente vis-à-vis du digital.

L'expérience de **Keyrus**, notre capacité à mobiliser les bons experts au bon moment et à dialoguer avec l'éditeur de la solution nous ont permis d'accompagner **3F** vers le succès, attesté par le nombre d'utilisateurs que compte d'ores et déjà la plateforme 3F-Intent.»

**Thibault Fallet**, Senior Consultant chez **Keyrus**



## UN OUTIL DEVENU INDISPENSABLE

À ce jour, 30 prestataires remontent sur la plateforme les informations relatives à leurs interventions et à l'état de fonctionnement des équipements qu'ils gèrent. Il en résulte un gain de temps et d'efficacité significatif tant pour le personnel administratif que pour les équipes de proximité. **Les gardiens et gardiennes sont, sans surprise, les plus gros utilisateurs de la plateforme et s'y connectent principalement via l'application mobile (70% des connexions)**. « Les retours sont très positifs et la montée en charge se poursuit », remarque **Tristan Hamon**. « Le seul fait d'avoir intégré les coordonnées des locataires dans Intent et de pouvoir les appeler directement depuis l'application mobile a boosté l'utilisation et rallié de nouveaux adeptes parmi les gardiens et gardiennes. »



**Un projet primé par les professionnels de l'immobilier**

En 2019, le projet 3F-Intent du Groupe **3F** a été lauréat de la première édition des **Trophées de la transformation digitale de l'immobilier\*** dans la catégorie **Asset et Property Management**.

\* Prix organisé par le groupe Espi (École supérieure des professions immobilières), la Smart Buildings Alliance et le magazine Business Immo, avec le soutien des principales organisations professionnelles de la filière.

Les nouvelles fonctionnalités projetées devraient contribuer à installer la plateforme au cœur des pratiques quotidiennes. Les évolutions prévues à court terme incluent :

- **La couverture de nouveaux domaines et types d'équipements**, notamment les aires de jeu et la sécurité incendie. L'objectif est de couvrir les 20 métiers qui interviennent dans les résidences et les logements, ce qui présente une centaine de prestataires. Toutes les informations de suivi des interventions seront alors disponibles dans une seule application. **S'y ajouteront les informations remontées par les équipements connectés** : « Des chaudières aux portes de parking, en passant par les ascenseurs et les réseaux d'eaux, les capteurs seront de plus en plus nombreux à transmettre des informations permettant de connaître instantanément l'état de fonctionnement des équipements et de renforcer leur maintenance préventive », estime **Tristan Hamon**.
- **L'émission de demandes d'intervention depuis Intent**. Actuellement, les demandes se font par d'autres voies et tant que les prestataires ne les ont pas intégrées dans leur système, les informations de suivi/statut n'apparaissent pas sur la plateforme. La possibilité pour les gardiens et gardiennes de créer des demandes directement dans Intent élimine ce problème et fait de la plateforme **un outil bidirectionnel** qui accélère les prises en charge, facilite les échanges et améliore in fine la qualité de service aux locataires.
- **La diffusion d'informations vers les locataires**. Les locataires disposent aujourd'hui d'un compte client où ils peuvent accéder à leur situation de compte, payer leurs quittances, saisir des demandes administratives et techniques, etc. L'équipe travaille actuellement sur les usages que les locataires pourraient avoir des données disponibles sur Intent et qui gagneraient à être exposées dans l'interface de l'extranet, typiquement les dates d'intervention sur les ascenseurs de leur résidence.

« **Keyrus** a vraiment joué le jeu du transfert de compétences. Nous avons énormément appris au contact des membres de l'équipe et des experts **Keyrus** qui sont intervenus dans le cadre de cette mission. Nous sommes maintenant en capacité de prendre la main pour continuer à enrichir la plateforme au profit de nos équipes, de nos prestataires et, bien sûr, de nos locataires », conclut **Tristan Hamon**.



## KEYRUS

### Keyrus, créateur de valeur à l'ère de la Data et du Digital

Acteur international du conseil et des technologies, spécialiste de la Data et du Digital, **Keyrus** a pour mission d'aider les entreprises à tirer profit du paradigme de la Donnée et du Numérique pour accroître leur performance, faciliter et accélérer leur transformation et générer de nouveaux leviers de croissance, et de compétitivité.

Plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie, **Keyrus** développe une proposition de valeur unique sur le marché autour d'une offre novatrice qui s'appuie sur la combinaison de trois expertises majeures et convergentes :

#### Data Intelligence

Data Science - Intelligence Artificielle - Big Data & Cloud Analytics - Business Intelligence - EIM - CPM/EPM

#### Digital Experience

Innovation & Stratégie Digitale - Marketing Digital - DMP & CRM - Commerce Digital - Performance Digitale - User Experience

#### Conseil en Management & Transformation

Stratégie & Innovation - Transformation Digitale - Pilotage de la Performance - Accompagnement des Projets

Présent dans 20 pays et sur 4 continents, le Groupe Keyrus emploie 3 200 collaborateurs.

Plus d'informations sur : [www.keyrus.fr](http://www.keyrus.fr)