

L'OPSOM lance Dom'ici, l'application mobile qui facilite la vie de ses locataires seniors.

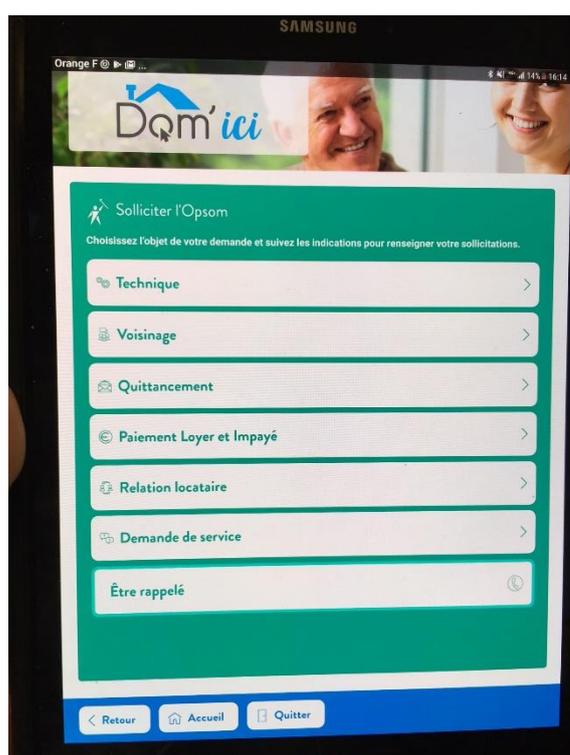
Soucieux de faciliter la vie de ses locataires seniors, l'OPSOM - l'Office Public de l'Habitat du Département de la Somme - a conçu une application mobile dédiée aux résidents de plus de 65 ans. L'objectif : proposer une réponse adaptée à l'ensemble des réclamations des locataires et fluidifier le flux d'appels entrants. Depuis quelques jours, deux jeunes, engagés pour cette mission en service civique, vont à la rencontre des locataires seniors afin de leur présenter l'application et de les accompagner dans l'appropriation de l'outil. Déployé en test dans cinq résidences situées à Amiens, Longueau et Ham, le dispositif est amené à se développer dans l'ensemble des logements gérés par l'OPSOM.



RÉPONDRE EN QUELQUES CLICS À TOUTES LES SOLLICITATIONS DES LOCATAIRES

A l'origine de ce projet, un constat : « Beaucoup d'appels entrants proviennent de locataires seniors, qui ne savent pas forcément vers qui se tourner, explique Marie-Sophie CHIVOT, Directrice Générale de l'OPSOM. Nous avons donc souhaité mettre au point un outil recensant l'ensemble des questions susceptibles d'être posées et qui oriente facilement le locataire vers le bon interlocuteur. »

Les équipes de l'OPSOM ont donc travaillé durant six mois au développement d'une application compatible Android et iPhone. Baptisée **Dom'ici**, cette interface intuitive et facile à utiliser est composée de quatre rubriques :



- **la messagerie**, sur laquelle les locataires reçoivent l'ensemble des informations liées à la résidence (animations, maintenance...), au suivi de leurs sollicitations, mais aussi à leur compte-locataire (loyer, prélèvement, enquête...
- **L'onglet « Solliciter l'OPSOM »** qui liste un large panel de questions liées au voisinage, au paiement du loyer, à l'électricité, à la plomberie... Si le sujet est géré par l'OPSOM, le locataire est invité à se rapprocher du prestataire habilité à intervenir et dont les coordonnées apparaissent sur l'écran. Si le résident ne trouve pas la réponse à ses questions, il lui suffit de cliquer sur « Demande de rappel » ou de rédiger un message. Les sollicitations émises via ce biais sont traitées en priorité par les opérateurs du Pôle Contact de l'OPSOM.
- **La rubrique Jeux & Aide-mémoire**, qui proposent de s'exercer au Sudoku, Tetris, Mastermind, Démineur... et permettent à chacun de se familiariser avec l'outil et les nouvelles technologies.

La quatrième rubrique illustre le partenariat noué entre l'OPSOM et l'association **Voisins Solidaires**, qui a pour objectif de renforcer les solidarités de proximité, de créer un réseau d'habitants volontaires et de s'entraider dans les tâches et les problèmes de la vie quotidienne

Ainsi, si un locataire a une réclamation ne relevant pas du domaine de compétence de l'OPSOM, il lui suffit de choisir l'item adéquat puis de consulter la liste des locataires OPSOM inscrits à l'association et habitant le quartier. Des petites réparations à la réception de colis en passant par le co-voiturage, l'aide administrative ou le jardinage, les sujets sont nombreux. Un SMS est ensuite envoyé à la personne choisie.

CINQ RÉSIDENCES PILOTES AVANT UN DÉPLOIEMENT PLUS GLOBAL.

Afin de favoriser l'appropriation de Dom'ici, l'OPSOM a engagé deux jeunes en service civique. Depuis février, Manon et Anaïs se rendent ainsi dans les trois résidences pilotes afin de présenter l'application, d'expliquer son fonctionnement et d'accompagner les résidents dans leurs premières démarches. Mise en place en test dans cinq résidences à Amiens, Longueau et Ham, l'application sera ensuite déployée au fur et à mesure dans l'ensemble des résidences gérées par l'OPSOM.



A propos de l'OPSOM

Créé il y a 100 ans, l'OPSOM est l'Office Public de l'Habitat (OPH) du Département de la Somme. En tant qu'établissement public, l'OPSOM a pour objectif de construire, entretenir et gérer des logements aidés à destination de ménages à revenus modestes sur le département. Aujourd'hui l'OPSOM est présent dans plus de 100 communes et dispose de près de 6 200 logements répartis sur l'ensemble du territoire, dans les bourgs-centres et les communes rurales, mais aussi en agglomération amiénoise

Contact presse

Presse & Cie - Laetitia Munoz

Tél. 06 20 49 90 39 – lmunoz@presse-cie.com