



Communiqué de presse
Toulouse, le 19 décembre 2019

**Remise des prix aux Start up lauréates de l'appel à projets « Habitat & Idées 4.0 »
lors de la Soirée du 70^{ème} anniversaire du Groupe des chalets
lundi 16 décembre à l'Hôtel Dieu à Toulouse.**

A l'occasion de son **70^{ème} anniversaire**, le Groupe des Chalets a lancé en Septembre dernier, l'appel à projets **HABITAT et idées 4.0**. L'objectif ? Renforcer la satisfaction de ses clients, grâce à des solutions digitales.

Trois projets étaient proposés : La réalisation d'un chatbot mis en ligne sur le site internet du groupe, l'envoi de questionnaire de satisfaction aux clients après intervention d'une entreprise dans un logement et la mise en place d'ateliers de médiation numérique pour le public éloigné du digital.

12 offres de startups de la Région ont été reçues et analysées. Un jury composé de 9 personnes (Lamy Benkirane du Village by CA, Philippe Coste d'At Home, Louis Salgueiro de la Mêlée Numérique, 3 clients locataires et accédants et 3 collaborateurs du Groupe) s'est réuni vendredi 13 décembre et a retenu trois start up, une par projet.

Les trois Start up lauréates sont :

Projet 1 – Chatbot : The Chatbot Factory – Thomas Sabatier - Montpellier

Projet 2 - Enquête de satisfaction : My Feelback – Jordan Nectoux – Toulouse

Projet 3 – Ateliers : Combustible - David Joao - Toulouse

C'est lors de la soirée de son 70^{ème} anniversaire que le **Groupe des Chalets** a présenté les trois solutions proposées par les startups lauréates et leur ont remis les **prix HABITAT & idées 4.0** (3500 euros chacun).

70 ans d'innovations était le thème de la soirée d'anniversaire, cet appel à idées permet au Groupe des Chalets de poursuivre dans cette voie et de favoriser les échanges avec l'environnement des Start up au bénéfice des territoires et de ses clients.

Contact presse : Brigitte Delorme

T. 05 62 13 25 05 – 06 20 87 65 32 – bdelorme@groupeledeschalets.com

Présentation de l'appel à projets du Groupe des Chalets

HABITAT & idées 4.0

Innovons pour nos clients



01 LE CONTEXTE

Dans le cadre de notre **projet d'entreprise** « Ensemble, Chalets 2025 » qui place la **satisfaction client au cœur de notre action** et en vue notamment, de renforcer la qualité de nos services, nous nous sommes engagés, depuis Janvier 2019, dans la mise en œuvre d'une **véritable stratégie digitale**.

Acteur de référence de l'habitat social en Occitanie et fidèles à l'esprit coopératif qui a présidé à notre création en 1949, nous nous sommes développés autour de valeurs et d'engagements mis au service des foyers les plus modestes et d'un urbanisme équilibré.

Plaçant **l'humain au cœur de notre métier**, nous sommes à l'écoute des habitants, de leurs modes de vie, de leurs besoins et de leurs aspirations.

A l'occasion de notre **70^{ème} anniversaire**, nous souhaitons organiser un **appel à idées** qui permettra d'offrir des **solutions digitales aux problématiques inhérentes à la satisfaction de tous nos clients**.

Ce dispositif « **HABITAT et idées 4.0** » va porter sur 3 projets issus des axes de notre stratégie digitale et répondre à notre objectif de satisfaction client, qu'il soit locataire ou accédant à la propriété.

Ces projets sont précis, ciblés et déboucheront sur des **solutions concrètes** que nous souhaitons mettre en œuvre **dès Janvier 2020**.

02 L'APPEL À IDÉES « HABITAT & idées 4.0 »

Suite à l'étude des problématiques identifiées par nos équipes, **3 projets émergent**. Trois éléments qui semblent être les plus à même d'apporter des solutions concrètes pour combler les besoins inhérents à la satisfaction client que nous plaçons au cœur du processus :

• LE CHATBOT

Un **robot conversationnel** qui pourra être installé sur les 3 plateformes web du Groupe des Chalets, permettant de **recenser les questions récurrentes de nos clients et d'y répondre avec toujours plus de pertinence et d'efficacité**.

OBJECTIF ?

- Renforcer la qualité de service via la rapidité de réponse apportée à nos divers interlocuteurs et ainsi soulager les équipes des différents standards.
- Le chatbot nous permettra de gagner du temps et de **satisfaire plus rapidement nos différents publics**.

• L'ENQUETE DE SATISFACTION

Un outil simple et intuitif de **diffusion de questionnaires de satisfaction après chaque intervention** effectuée par les entreprises mandatées par Les Chalets dans les logements.

OBJECTIF ?

- Renforcer la qualité de service en donnant **la parole aux clients** pour avoir leur retour d'expérience et ainsi **améliorer le suivi et donc la qualité des interventions** des entreprises partenaires.

• LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Des **ateliers de médiation numérique** adressés à nos clients, pour les sensibiliser et les **faire progresser dans l'utilisation de l'outil informatique**. Débutant ou non, chacun pourra être concerné par ces ateliers.

OBJECTIF ?

- Répondre à la **problématique récurrente d'illectronisme identifiée** au sein de de note clientèle et ainsi **faciliter nos échanges** avec les clients tout en les accompagnant **vers plus d'intégration dans la société civile**.

03 LE PROCESSUS

Le cahier des charges de l'appel à idées correspondant aux 3 grands axes d'amélioration de la satisfaction client sera **envoyé mi-septembre aux startups identifiées**.

Cette diffusion passera aussi par des réseaux tels que le **Village by CA**, la **Mêlée Numérique**, **At Home**, **l'IOT Valley** ou encore **Toulouse is AI...**

Dès lors, les startups auront environ **1,5 mois pour répondre aux problématiques énoncées dans le cahier des charges**.

Le jury, composé de membres du personnel des Chalets, de clients, d'experts du numérique et de la relation client étudiera, sur la période du 20 novembre au 16 décembre toutes les propositions envoyées par les startups...pour n'en garder que 6 à 9 !

Le matin du 16 décembre, les startups sélectionnées viendront pitcher leur projet face au jury qui élira, dans le courant de la journée, les 3 startups lauréates.

Chacun de ces 3 gagnants recevra alors une dotation d'un montant de 3500€ TTC, soit, pour l'ensemble de l'appel à idées, 10 500€ TTC inscrits au budget 2020.

De jolis prix auxquels viendront s'ajouter, bien sûr, les **financements de la mise en action de leurs « idées 4.0 »** tout au long de l'année 2020.

04 LE PLANNING

LES DATES CLÉS DE L'APPEL À IDÉES

- **Semaine 23 septembre** : Diffusion du Cahier des Charges aux startups
- **Mercredi 20 Novembre** : Clôture de l'appel à idées « HABITAT & idées 4.0 »
- **Du 20 novembre au 16 Décembre** : Présélection de 6 à 9 startups par le jury
- **Lundi 16 Décembre** :
 - Pitch des 6 à 9 startups présélectionnées devant le jury dans la matinée
 - Soirée de remise des prix aux startups lauréates