

## IMMOBILIÈRE 3F

# L'e-concertation locataires sur un projet de réhabilitation à Paris 19<sup>ème</sup>

Dans le cadre de son engagement social, Immobilière 3F (société de 3F / groupe Action Logement) souhaite développer de nouveaux process pour renforcer la concertation auprès des locataires. Elle s'est engagée en avril 2019 dans un partenariat avec 1001 Rues.

1001 Rues est une startup spécialisée dans la concertation numérique. Elle propose de l'e-concertation basée sur des méthodes innovantes : site internet, chatbot, ou encore cahier de réclamations en ligne... Dans le même temps, et afin de réduire les risques de fracture numérique, des supports papier sont également proposés.

La solution sera expérimentée en 2019-2020 à Paris, rue des Bois dans le 19<sup>e</sup> arrondissement, sur un projet de réhabilitation d'une résidence Immobilière 3F de 65 logements sociaux datant des années 1960.

Le chatbot, baptisé « Coco ! », pourra dialoguer avec les locataires : les informer sur le projet de réhabilitation, leur proposer de participer au projet avec des questionnaires ludiques, ou encore les mettre en relation avec les équipes pour toute demande spécifique. L'outil permettra également de poser des questions ouvertes, permettant aux locataires de s'exprimer librement.

« *La concertation avec nos locataires est fondamentale pour co-construire des projets pérennes* », Anne-Sophie Grave, directrice générale de 3F.

Une 1<sup>ère</sup> réunion de concertation avec les locataires de la rue des Bois s'est tenue en juin 2019. Elle a donné lieu à un sondage pour recueillir les souhaits des habitant-es quant aux travaux de réhabilitation. Une 2<sup>e</sup> réunion se tiendra en septembre et tiendra compte des résultats du sondage.

Date de mise en œuvre : signature partenariat avril 2019

Partenaire : Startup 1001 Rues

Liens utiles : 3F : [3F expérimente l'e-concertation locataires sur un projet de réhabilitation  
http://1001rues.com](http://1001rues.com)

Site internet de l'organisme : <https://www.groupe3f.fr>

Contact : Anne Fessan, Chargée de communication  
Direction de la communication et du marketing digital