



Application Digital Kiosk Bailleur Social

Inventer le logement
social de demain :
digital & inclusif, via un
outil simple et intuitif

Contexte	03
- Contexte actuel	03
- Problématique	04
Objectifs et fonctionnalités	05
- Objectifs du logiciel	06
- Gestion de la borne	07
- Zoom sur : la gestion de l'accueil	08
- Interface	09
- L'accessibilité numérique : le point d'honneur de notre solution	11
- Un back-office intuitif et simple d'utilisation	13
- Atouts de la solution	14
Bornes associées	15
Maintenance	18
Exemple de réalisation	19
Contact	20

Contexte actuel

Points d'accueil
souvent surchargés
& inégalité d'accès
face aux différentes
démarches en ligne

Le bailleur social remplit des rôles très divers. Ces rôles demandent souvent beaucoup de démarches administratives et d'accompagnement du client. Chaque agence accueille souvent un grand nombre de clients. **Ces points d'accueil montrent donc parfois leur limite** : temps d'attente long, équipes surchargées et occupées par des démarches ou demandes futiles.

Aussi, dans un contexte de digitalisation croissante des services publics et des démarches administratives, l'égalité d'accès aux différentes démarches est un enjeu majeur. Certaines personnes n'ont pas accès aux outils numériques chez eux, et se retrouvent en difficulté face à l'élaboration de leurs démarches. C'est ce qu'on appelle la **fracture numérique**.

Problématique

1.

Gérer l'accueil :
améliorer la productivité
et la relation client

- D'un côté, il y a une nécessité de digitaliser l'accueil des clients via un système de gestion d'accueil et d'autonomie du client (donner un accès direct à certaines informations, permettre l'élaboration de démarches, etc.). Cela permet de libérer du temps pour les équipes, de limiter l'attente du client et donc d'**améliorer la productivité et la relation client.**

2.

Réduire la fracture
numérique et favoriser
l'inclusion sociale

- D'un autre côté, le numérique fait apparaître de nouvelles inégalités, entre ceux qui maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus. Il est nécessaire de **réaffirmer le rôle solidaire des bailleurs sociaux, et de permettre une plus grande inclusion numérique.**

► objectifs & fonctionnalités



Inventer le logement social de demain : **digital & inclusif**, et soulager les points d'accueil via un outil simple et intuitif.

La solution Digital Kiosk Bailleur Social permet de **faciliter les démarches et demandes d'information des utilisateurs**.

L'utilisateur peut accéder facilement à tous les outils et informations nécessaires à l'élaboration de ses démarches : règlement de loyer, demande de logement, demande de mutation, régularisation de charges, APL,.....

La solution comprend l'accès à de nombreux sites internet tels que Service Public, CAF, Impôts, boîtes électroniques, accès à votre site internet, etc. L'accès est totalement sécurisé et permet une navigation respectant les **normes RGPD**.

L'ajout des différentes informations et des sites internet de votre choix, ainsi que la personnalisation de l'application s'effectuent en quelques clics via le back-office de l'application.

S'ajoute à la solution Digital Kiosk Bailleur Social, un **système de gestion de l'accueil** qui permet de fluidifier votre flux de clients.

Il s'agit d'une solution innovante permettant une autonomie totale de l'utilisateur via une interface optimisée et intuitive.

► objectifs & fonctionnalités

Objectifs du logiciel

- ✓ Constituer une solution bridée, dédiée à la **réalisation des démarches en ligne** par les usagers, et à l'accès direct à certaines informations. Elle sera installée sur des postes informatiques en libre accès prévus à cet effet afin de **favoriser la lutte contre la fracture numérique** et la discrimination sociale.
- ✓ Donner accès à une page web intégrant un ensemble de **liens directs** vers les sites web ou **documents**.
- ✓ Digitaliser l'accueil de vos clients.
- ✓ Permettre la navigation sur le web tout en respectant les **normes RGPD**.
- ✓ Permettre ou non le paiement via un TPE.
- ✓ Permettre l'**enregistrement** de documents sur clé USB.
- ✓ Permettre ou non d'**imprimer** des documents et fixer une limite d'impression.
- ✓ Permettre de **scanner** des documents.
- ✓ Permettre de **télécharger** les documents scannés.
- ✓ Gérer un **affichage dynamique** simple, notamment pour l'écran de veille (images, vidéos, diaporamas).
- ✓ Permettre la remontée de **statistiques** par borne ou groupement de bornes.
- ✓ Favoriser la navigation pour tous via des fonctions d'**accessibilité numérique**.

► objectifs & fonctionnalités

Gestion de la borne

✓ Gestion des utilisateurs

- Réinitialisation du navigateur
- Gestion des sessions utilisateur
- Gestion des erreurs du navigateur intégré
- Exécution automatique du script de déconnexion

✓ Gestion des utilisateurs

- Barre d'outils de navigation personnalisée
- Clavier virtuel
- Affichage de PDF dans un lecteur natif
- Statistiques avancées anonymes
- Personnalisation des liens de connexions
- Personnalisation de l'interface
- Gestion d'une bibliothèque de liens
- Programmation de l'arrêt et du démarrage de la borne

✓ Le blocage

- Fenêtre contextuelle
- Popup Windows
- Liste de domaine / page
- Blocage du téléchargement de fichier
- Mode App unique
- Navigation limitée à l'URL visitée

✓ La sécurité du mode Kiosk

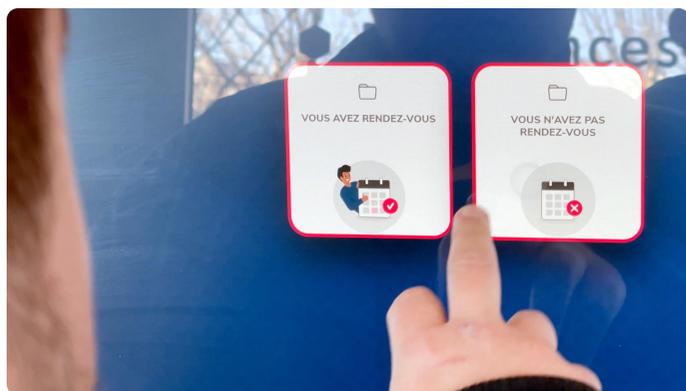
- Verrouillage du navigateur
- Verrouillage du système d'exploitation / du bureau
- Logiciel de surveillance
- Verrouillage du bureau, démarrage automatique
- Filtrage du clavier

► objectifs & fonctionnalités

Zoom sur : la gestion de l'accueil

Afin de faciliter l'accueil et de rendre plus agréable l'attente, nous avons mis en place une **solution de guichets virtuels**. Notre système est conçu pour à la fois agrémenter le temps d'attente des visiteurs et pour faciliter le travail des équipes.

Il nécessite une borne dédiée, ainsi qu'un écran d'affichage, et fonctionne de la manière exposée ci-contre.



1. Le client vient, il choisit le bouton qui correspond à sa situation. Par exemple :

bouton 1 : vous êtes locataire de XXXXXX

bouton 2 : vous n'êtes pas locataire de XXXXXX

bouton 3 : vous êtes partenaire de XXXXXX

2. Le client indique s'il avait rendez-vous ou non, via 2 boutons :

bouton 1 : vous avez rendez-vous

bouton 2 : vous n'avez pas rendez-vous

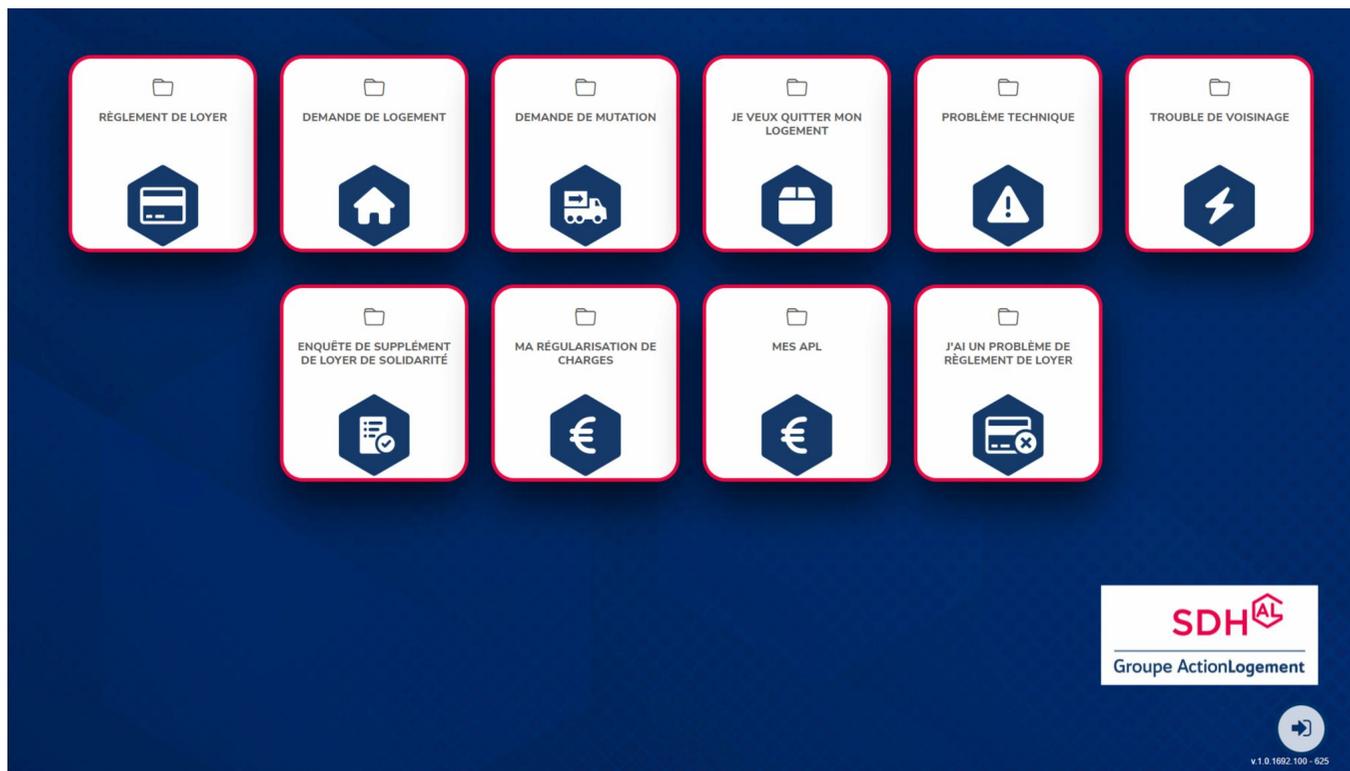
3. Le client entre ses informations personnelles.

4. Un ticket avec un numéro est imprimé pour l'utilisateur.

Au même moment, le collaborateur de l'organisme social est notifié par mail de l'arrivée du client

Le client peut alors patienter. Son numéro s'affichera sur un écran dédié lorsque son tour viendra.

► objectifs & fonctionnalités



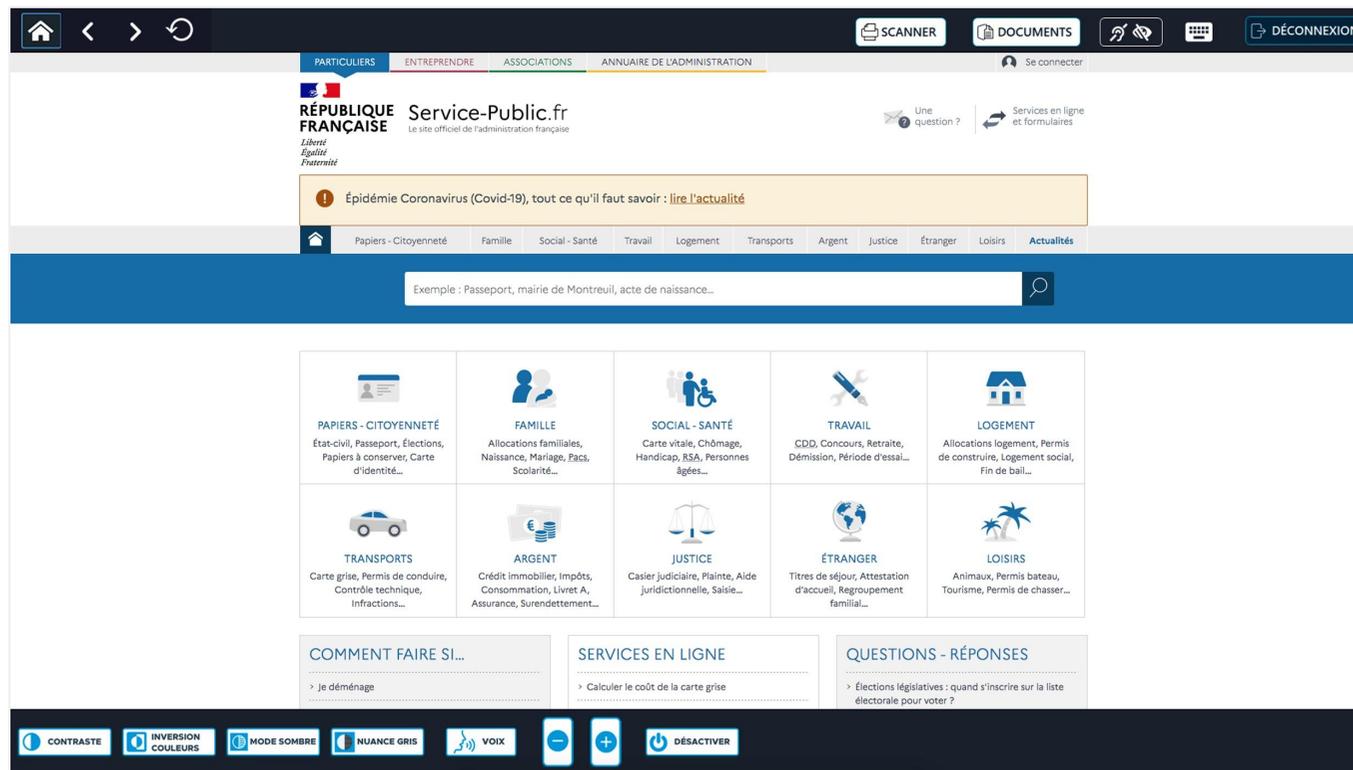
fond et interface personnalisables selon votre chartre graphique

Ces boutons permettent l'accès direct aux contenus que vous avez ajoutés.

Vous avez la possibilité de créer des dossiers ou sous-dossiers, afin de classer vos différents contenus par thème.

Exemple d'interface réalisée pour SDH. Ci-contre ce qu'on appelle l'écran des vignettes.

► objectifs & fonctionnalités



..... Barre d'outils

..... Il peut arriver que le client ait à récupérer des informations personnelles sur le site du Service Public, de la CAF, des impôts, ou via son adresse e-mail...

Vous pouvez permettre l'accès aux sites de votre choix, via le back-office de notre solution.

outils
d'accessibilité
numérique
(cf. p.11 et 12)

Capture d'écran de l'interface du logiciel Digital Kiosk Bailleur social. Ci-contre l'affichage du site Service-Public.fr

► objectifs & fonctionnalités

L'accessibilité numérique pour tous : le point d'honneur de notre solution

L'accessibilité numérique est un enjeu incontournable pour les personnes en situation de handicap.

Elle favorise la navigation pour les personnes atteintes de handicaps (moteurs, mentaux/cognitifs et visuels), et facilite la navigation pour tous. Cela concerne aussi les seniors, qui bénéficient des outils d'accessibilité tels que le grossissement du texte ou le voice-over. **L'accessibilité numérique vise ainsi à réduire la fracture numérique.**

Ci-contre les outils d'accessibilité proposés par notre application Digital Kiosk Bailleur Social.



Voix



Contraste



Inversion des couleurs



Thème sombre



Nuances de gris



L'accessibilité numérique pour tous : le point d'honneur de notre solution

- Concernant les **utilisateurs aveugles**, les informations sont restituées via la synthèse vocale. Les **utilisateurs malvoyants** ont la possibilité d'utiliser un agrandisseur d'écran. Des contenus suffisamment contrastés permettent également une meilleure lecture.

- Le **daltonisme** est une déficience visuelle en rapport aux couleurs qui a plusieurs degrés d'intensité. Plusieurs types de daltonismes existent, bien que le plus fréquent concerne la confusion entre le vert et le rouge. Nos outils facilitent la lecture, quel que soit le type de daltonisme.

- À noter que nos bornes PMR respectent l'ensemble des contraintes d'une **personne en fauteuil**. La hauteur et la configuration de l'interface sont idéales, ainsi que l'inclinaison de l'écran qui propose le même confort de vision pour chaque utilisateur.

- Les **seniors** peuvent rencontrer un certain nombre d'obstacles lors de leur navigation.

Dans le cas d'une diminution de leur capacité visuelle, les seniors ont la possibilité d'utiliser la loupe ou la synthèse vocale. Jouer avec les contrastes peut également permettre une meilleure lecture.

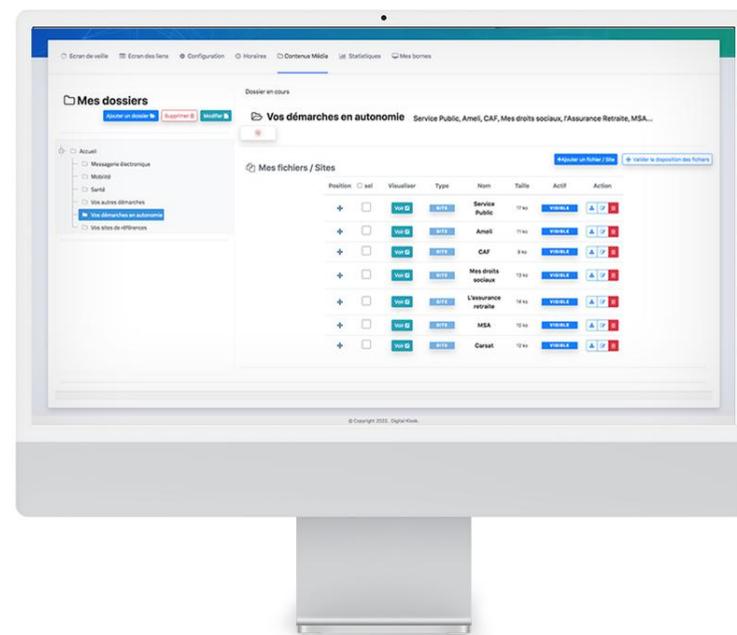
Les **seniors** peuvent également rencontrer des difficultés à appréhender l'outil informatique. Les bornes digitales sont cependant des outils très intuitifs et faciles à utiliser.

Nos technologies ont pour but d'être à la portée de tous. Nous nous devons d'être tous égaux face à l'utilisation du numérique.

► objectifs & fonctionnalités

Gérer votre application Digital Kiosk Bailleur Social via un back-office intuitif et simple d'utilisation

- Le back-office est une interface d'administration qui vous permet de gérer différentes fonctionnalités à distance, via un navigateur web.
- Votre back-office permet la mise à jour à distance de vos contenus, sans intervention sur la borne. Vous pouvez ainsi personnaliser très facilement votre application !
- D'un point de vue graphique, vous pouvez notamment modifier l'image de fond de l'application, paramétrer votre écran de veille (images, vidéos ou diaporamas), ou encore personnaliser vos boutons.
- D'un point de vue fonctionnel, le back-office vous permet de gérer tous vos dossiers, sous-dossiers et contenus/liens. Vous y consultez également vos statistiques.



Les atouts de notre solution Digital Kiosk Bailleur Social

✓ Accueil facilité, et équipes soulagées

La borne permet de désengorger vos espaces d'accueil et facilite le travail de votre personnel. Cela augmente également la satisfaction de vos clients, qui attendent moins longtemps.

✓ Mode Kiosk entièrement sécurisé

Notre solution est entièrement sécurisée : verrouillage du navigateur, verrouillage du système d'exploitation / du bureau, démarrage automatique et filtrage du clavier.

✓ Autonomie des clients

L'utilisation de la borne digitale se veut très simple afin d'être accessible à un public de tout âge, ou à un public peu habitué à l'usage numérique.

✓ Lutte contre la fracture sociale

L'installation de notre solution Digital Kiosk Bailleur Social, vise également à réduire l'isolement et les inégalités, et à permettre à tous l'accès aux outils numériques et donc aux différentes démarches.

✓ Modernisation de votre image

Dynamiser et moderniser votre établissement avec notre solution ! Dans un monde en pleine transition digitale, inventez le logement social de demain : digital & inclusif.

✓ Une solution accessible à tous

Notre solution inclut des outils d'accessibilité afin de rendre le web accessible aux personnes atteintes de handicap, mais aussi aux seniors.

Borne d'accueil

Kiosk tactile PMR Rio 27"

+ enceinte Jabra

+ webcam

+ lecteur Rfid et QR-Code

Équipée d'un écran tactile Iiyama multi-touch et d'un clavier physique, cette borne Kiosk PMR tactile affiche un design élancé made in France. La surface du clavier physique est scellée de verre avec un vrai touchpad, c'est la sécurité assurée !

À noter que nous pouvons personnaliser la borne selon vos besoins, dans notre atelier de production situé en France.



Borne de démarches et d'information

Kiosk tactile PMR Rio 27"
+ TPE
+ imprimante

Équipée d'un écran tactile Iiyama multi-touch et d'un clavier physique, cette borne Kiosk PMR tactile affiche un design élancé made in France. La surface du clavier physique est scellée de verre avec un vrai touchpad, c'est la sécurité assurée !

À noter que nous pouvons personnaliser la borne selon vos besoins, dans notre atelier de production situé en France.



► bornes associées

Borne de démarches et d'information

Kiosk Corinthe PMR 27"

+ TPE

+ imprimante

+ scanner

Équipée d'un écran tactile Iiyama multi-touch et d'un clavier physique, cette borne Kiosk PMR tactile affiche un design tout en 1, spécialement pensé pour les personnes à mobilité réduite. La surface du clavier physique est scellée de verre avec un vrai touchpad, c'est la sécurité assurée !

À noter que nous pouvons personnaliser la borne selon vos besoins, dans notre atelier de production situé en France.



Maintenance assurée par nos experts du digital



service
rapide et
efficace

7j/7

Maintenance logicielle,
intervention à distance,
sécurité logicielle et
informatique 7j/7

3 ans

Garantie
matérielle 3 ans
en dépannage
sur site

► exemple de réalisation



SDH Groupe Action Logement

Pour la **borne de pré-accueil**, nous avons mis en place les fonctions suivantes :

- 1 - Diriger le visiteur
- 2 - Prendre rendez-vous
- 3 - Prévenir de son arrivée
- 4 - Distribuer un ticket

Pour les **bornes autonomes** de démarches et d'informations, la prestation permet de :

- 1 - Accéder à son espace client
- 2 - Payer son loyer
- 3 - Imprimer une attestation
- 4 - Répondre à un questionnaire en ligne

Le projet a été réalisé au travers des étapes suivantes :

- Définition des objectifs
- Optimisation du logiciel Digital Kiosk Bailleur Social
- Création et fabrication d'une borne sur mesure
- Installation logicielle
- Installation du matériel
- Suivi et assistance



Notre solution vous intéresse ?
Contactez-nous !

✉ contact@plv-broker.com

☎ 01 45 06 20 01

📍 64 - 70, rue Rouget de Lisle
92 150 Suresnes

🌐 digital-broker.com