



27/04/2021

Projet K30 – Lot 2

Groupe de Travail 13 - Atelier n°1 - La mesure de la satisfaction client et l'écoute des besoins des locataires



ORGANISATION DE L'ATELIER



30 mns

Introduction

Tour de table des participants
Rappel du contexte
Présentation de la méthodologie



50 mns

Etats des lieux d'ACM Habitat

Définition de l'état des lieux d'ACM Habitat par groupe
Présentation à l'ensemble des groupes des réflexions



10 mns

Pause



50 mns

Identification des forces et faiblesses

Pour chaque sujet, identifier les forces et faiblesses d'ACM Habitat
Présentation à l'ensemble des groupes des réflexions



10 mns

Conclusion

Tour de table sur l'animation de la séance
Présentation des prochaines étapes

RÈGLES À RESPECTER POUR LE BON DÉROULEMENT DE LA SÉANCE



Je coupe mon micro



Je désactive ma webcam



Je suis attentif/ve aux propositions des autres participants



Je fais preuve de bienveillance



Je suis synthétique dans mes prises de paroles

Le projet K30

- ACM Habitat a lancé la définition de son projet stratégique **K30**
- Ce projet a pour ambition de répondre aux **enjeux du secteur du logement social** avec le développement de l'**offre immobilière** et de la **relation client**
- Cette stratégie inclut **l'innovation sociale, la transition environnementale, le numérique et la sécurité**
- Pour définir cette stratégie ACM Habitat prévoit de solliciter l'opinion de **ses collaborateurs** et de **ses locataires**

ACM Habitat a mis à disposition de ses collaborateurs **3 canaux de communication** pour leur permettre de remonter leurs idées pour le projet K30 :



Des groupes de travail



Une adresse mail dédiée

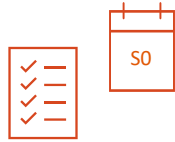


Un questionnaire

Macro Planning prévisionnel






DÉROULEMENT DES GROUPES DE TRAVAIL




ATELIER 1



Animation


  

Objectifs

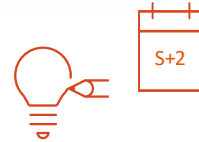
 Dresser un état des lieux de la situation actuelle d'ACM Habitat

Identifier les forces et faiblesses pour chaque élément

Restitution

 Les « fiches idées » avec les forces et les faiblesses de chacune

Synthèse de l'état des lieux




ATELIER 2



Animation

Objectifs

 Identifier des axes d'amélioration et nouvelles opportunités

Voter pour les plus pertinentes

Évaluer la valeur ajoutée pour ACM Habitat et ses locataires

Restitution

 Les « fiches Valeur ajoutée »



Priorisation des solutions proposées




ATELIER 3




Animation

Objectifs

 Qualifier et quantifier les impacts de mise en œuvre des solutions prioritaires

Restitution

 Les fiches actions



Ajouter une photo de couverture



BUZIN Jerome

Actualiser mes infos

Afficher l'historique personnel **7**



Journal

À propos

Amis

Photos

Plus ▾



Verargues



*Agence Cœur d'Agglo
Secteur Lunel
CP02*



Statut



Photo/vidéo



Évènement marquant



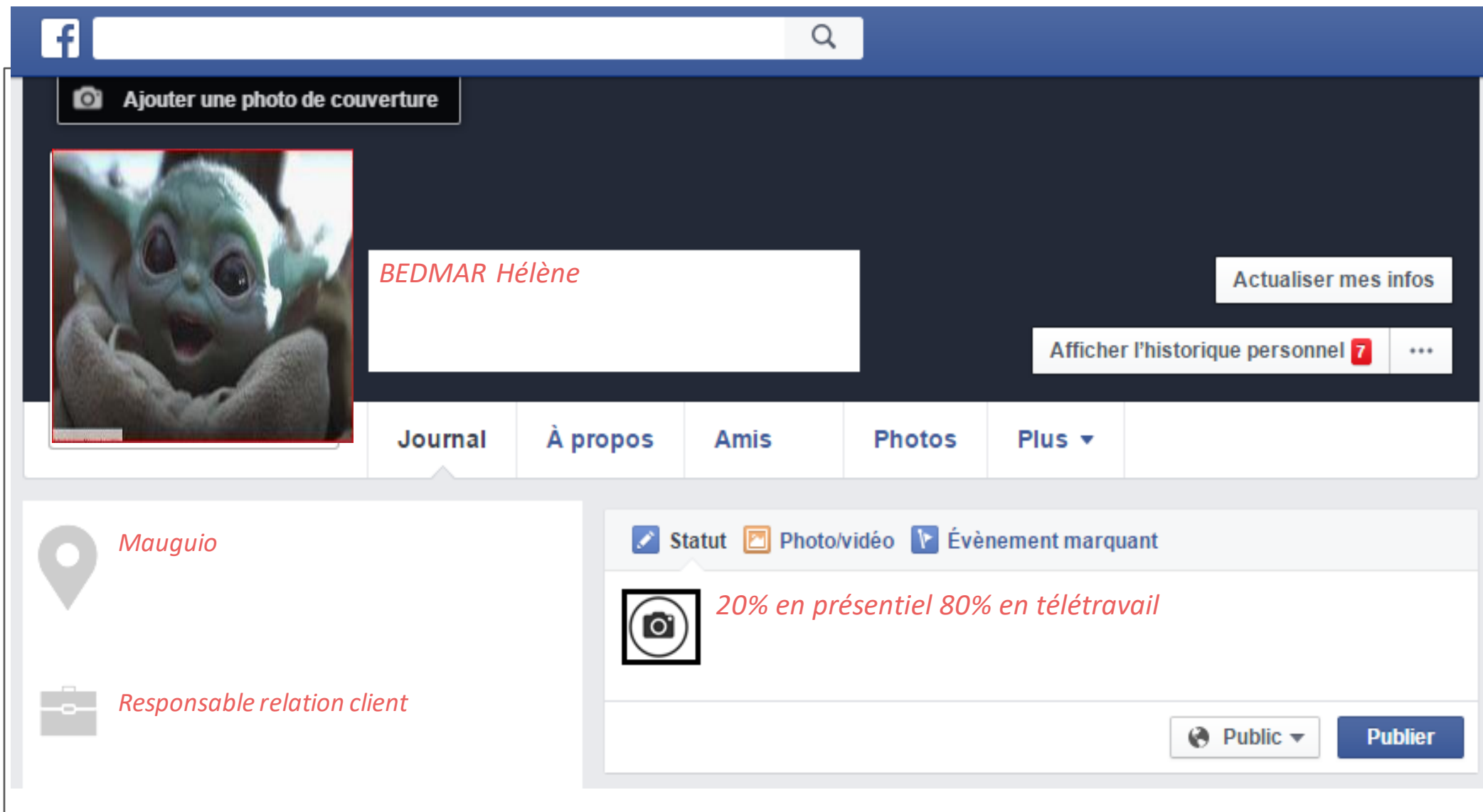
1 jour de télétravail par semaine



Public ▾

Publier

Fiche Facebook - Merci de remplir votre fiche de présentation et de l'envoyer à **l'adresse de l'organisateur** en répondant à son mail



The image shows a Facebook profile page for 'BEDMAR Hélène'. At the top, there is a search bar and a button to 'Ajouter une photo de couverture'. The profile picture is a close-up of a green, furry creature with large eyes. The name 'BEDMAR Hélène' is displayed in red text. To the right of the name are buttons for 'Actualiser mes infos' and 'Afficher l'historique personnel' with a red notification badge showing the number '7'. Below the name is a navigation menu with tabs for 'Journal', 'À propos', 'Amis', 'Photos', and 'Plus'. On the left side, there is a location pin icon with the text 'Mauguio' and a briefcase icon with the text 'Responsable relation client'. On the right side, there is a post creation area with options for 'Statut', 'Photo/vidéo', and 'Évènement marquant'. A post is being created with the text '20% en présentiel 80% en télétravail' and a camera icon. At the bottom right of the post creation area, there is a 'Public' dropdown menu and a 'Publier' button.

f [Search bar]

Ajouter une photo de couverture

BEDMAR Hélène

Actualiser mes infos

Afficher l'historique personnel **7** ...

Journal À propos Amis Photos Plus ▾

Mauguio

Responsable relation client

Statut Photo/vidéo Évènement marquant

20% en présentiel 80% en télétravail

Public ▾ Publier



Ajouter une photo de couverture



Carbonaro Sandra

Actualiser mes infos

Afficher l'historique personnel **7** ...

Journal

À propos

Amis

Photos

Plus ▾



Siege ACM HABITAT



Responsable charges locatives



Statut



Photo/vidéo



Évènement marquant




En télétravail majoritairement , ponctuellement au siège par roulement et selon impératif

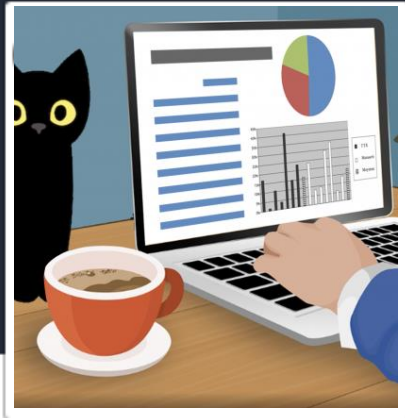


Public ▾

Publier



 Ajouter une photo de couverture



MONIER Benjamin

Actualiser mes infos

Afficher l'historique personnel **7**



Journal

À propos

Amis

Photos

Plus ▾



Aix-en-Provence



Associé fondateur de Nextra Partners



Statut



Photo/vidéo



Évènement marquant



*Travail depuis les locaux de Nextra Partners à
Marseille aujourd'hui / 80% de télétravail sinon*



Public ▾

Publier



Etat des lieux d'ACM Habitat

- Définition de l'état des lieux d'ACM HCM Habitat - 20'
- Présentation à l'ensemble des groupes - 30'

Groupe 1 :

- Hélène BEDMAR (animatrice)
- Laetitia MELQUIOND
- Nora EL ATRACHE
- Sandra CARBONNARO

Groupe 2 :

- Benjamin MONIER (animateur)
- Karim KHALIFI
- Ingrid PERNOCK
- Jérôme BUZIN

L'état des lieux (groupe 1)

SUJET 1

Borne à smileys EIL :

Projet à l'étude pour mesurer la satisfaction lors du passage en EIL

SUJET 2

Suivi des insatisfactions :

Retour rapide sur le suivi d'irritants partagés lors de passage à l'EIL (ex : rappel l'après-midi)

SUJET 3

Prise en charge directe en SRC :

Pas de capitalisation ou de base / mise en attente pendant tentative de résolution

SUJET 4

Enquête Relation client :

Enquête transmise aux locataires / pas de visibilité sur le contenu

SUJET 5

Enquête téléphonique :

Prestataire appelle les locataires pour recueillir le ressenti des clients (initiative siège ou agence)

SUJET 6

Enquêtes papier :

Enquête distribuée par la poste (au moins sur Lunel)
- Initiative siège ou agence

SUJET 7

Contact sur le terrain :

Intervention principalement pour effectuer de la résolution de problèmes (face à des clients qui ont des problèmes)

SUJET 8

Pas de dispositif de mesure de satisfaction au quotidien :

Peu de visibilité sur les satisfactions (les locataires heureux ne peuvent pas le partager ou ne sont pas sollicités)

SUJET 9

TITRE :

Trouver un nom pour votre idée

Merci d'envoyer vos idées à votre intervenant : benjamin.monier@nextra-partners.com

L'état des lieux (groupe 2)

SUJET 2

SUJET 3

Restitution

sentiment que la satisfaction est tabou pas de retour sur les mesures
Pas d'info sur le site. Locataire n'a pas de retour non plus

communication

Pas de retour vers les locataires pas de commentaire concernant les affaires

visibilité

Y a-t-il un Service spécialisé pour la satisfaction / SRC ?

SUJET 4

SUJET 5

SUJET 6

outil

Études BC/contrôle PDA/allo ACM/évaluation prestataire

Organisation existante

Devrait permettre de faire toutes ces tâches SRC/CP/agence

TITRE :

SUJET 7

SUJET 9

TITRE :

Trouver un nom pour votre idée

Merci d'envoyer vos idées à votre intervenant : benjamin.monier@nextra-partners.com

PAUSE – 10'





Identifier les forces et faiblesses

- Pour chaque sujet, identifier les forces et faiblesses d'ACM Habitat - 20'
- Présentation à l'ensemble des groupes - 30'

Groupe 1 :

- Hélène BEDMAR (animatrice)
- Laetitia MELQUIOND
- Nora EL ATRACHE
- Sandra CARBONNARO

Groupe 2 :

- Benjamin MONIER (animateur)
- Karim KHALIFI
- Ingrid PERNOCK
- Jérôme BUZIN

L'état des lieux (groupe 1)

SUJET 1

Enquête de satisfaction client :

Enquêtes menées auprès des locataires pour recueillir leur ressenti par téléphone, par courrier ou par tout autre moyen

DESCRIPTION :

Liste Forces :

Information des secteurs lorsque des campagnes sont menées

Possibilité de tirer des axes d'améliorations et identifier ce qui marche et ce qui ne marche pas

Liste Faiblesses :

Pas de retour auprès des équipes ACM Habitat sur ce qui fonctionne ou non

Pas d'information auprès des équipes lors de l'envoi (sauf secteur)

Manque d'objectivité de locataires qui profitent de ces enquêtes pour se déchaîner

Résonance plus importante des mécontents

Format téléphonique à favoriser par rapport au papier

SUJET 2

Relation client au quotidien :

Gestion des demandes sur le terrain, au téléphone (SRC, appels EIL) ou sur les lieux d'agence (siège, agences, EIL)

DESCRIPTION :

Liste Forces :

Proximité sociale auprès de certains locataires qui ont besoin de discuter

SRC permet de centraliser, filtrer et tracer les contacts

Connaissance des locataires sur le terrain avec un service personnalisé et humain

Boîte à idées pour remonter des suggestions

Remontée des informations via les agences ou regroupement de locataires (amicales ou autres)

Liste Faiblesses :

Délai d'attente pour avoir quelqu'un au téléphone (SRC et EIL)

Délai d'attente en physique (EIL, agence, siège)

Peu de contact au-delà de la résolution d'incidents ou de partage de mécontentement

Fluidité et transfert des infos entre services (exemple : secteurs et SRC)

Merci d'envoyer vos idées à votre intervenant : **mail de l'animateur Nextra Partners**

L'état des lieux groupe 2

SUJET 1

Enquête de satisfaction

DESCRIPTION :

Liste Forces :

- Cible (nos locataires)
- Connaissance en interne existante
- Proactivité
- Volonté d'amélioration

Liste Faiblesses :

- Manque de communication et de partage
- Fréquence des enquêtes insuffisante
- Choix des sujets abordés (qui ?)

SUJET 2

Organisation existante

DESCRIPTION :

Liste Forces :

- Moyens humains
- Moyens techniques

Liste Faiblesses

- pas de service dédié
- Manque de transversalité
- Manque de plan d'action
- Manque de méthode
- Culture d'entreprise commune ?
- Restons sur nos acquis
- Manque de suivi

SUJET 3

Attentes des locataires

DESCRIPTION :

Liste Forces :

- service innovation sociale
- Service production et réhabilitation

Liste Faiblesses :

- Opacité
- Outils
- Investissement de la proximité ?
- Acm Habitat est il attentif aux attentes locataires?
- Comment rendre proactif le locataire dans ses demandes ?

CONCLUSION



Nous vous remercions pour votre participation et votre écoute !



Prochaines étapes :

- Programmer l'atelier 2
- Initier la réflexion sur les pistes d'amélioration



Souriez, vous êtes photographiés !



SYNTHÈSE ATELIER

Dans les sous groupes existe un axe commun clairement identifié:

Les enquêtes de satisfactions qui sont bien identifiées en internes. 3 formes identifiées (papier, téléphonique, courrier)

Force :

- volonté d'amélioration grâce au sondage
- identifier ce qui marche et ne marche pas
- Information sur le lancement des campagnes auprès des équipes (surtout terrain)
- Ressources internes ayant une connaissance dans le domaine existantes
- 2 services remontent les attentes locataires (innovation sociale et réhabilitation) grâce à un travail de concertation

Faiblesse:

- Manque d'information et de partage des résultats (qu'est ce qui marche ou pas ...)
- Fréquence des enquête peu adaptée (triennale ou au cas par cas)
- Manque d'objectivité des locataires dans les réponses (uniquement du mécontentement)
- Qui choisi les sujets d'enquêtes ?
- Favoriser le format téléphonique par rapport au papier

SYNTHÈSE ATELIER

2 propositions peuvent être rassemblées : Relations client au quotidien et attente locataire

Force : Proximité sociale auprès de certains locataires/connaissance sur le terrain des locataires
SRC centralise, filtre et trace les contacts
boîte à idée disponible
Remontée des information via les agences ou regroupement de locataires

Faiblesse: Délai de réponse trop long du centre d'appels (SRC ou EIL) et en physique (agence, siège, EIL)
Peu de contact en dehors de la résolution d'une problématique (ACM ne va pas vers le locataire)
des relations interservices peu fluide (ex: SRC/secteur)
pas d'outil pour remonter les observations locataires, pour les rendre pro actifs
les attentes locataires sont elles une priorité ? (de la proximité, de la Direction ?)

SYNTHÈSE ATELIER

1 seul groupe a relever ce point : constat de l'organisation existante dans le domaine de la satisfaction client

Force : Existence de moyen humain
 Existence de moyen technique

Faiblesse: Pas de service identifié (pour les enquêtes par exemple) et/ou d'organisation structurée
 Manque de transversalité dans la vision, dans les décisions
 Manque de plan d'action / de méthodologie / de suivi
 Manque de culture de service commune
 ACM Habitat reste sur ses acquis

Groupe très dynamique, et volontaire

OFFICE PUBLIC
DE L'HABITAT
MONTPELLIER
MÉDITERRANÉE
MÉTROPOLE

The logo for ACM Habitat is centered in a white diamond-shaped frame. It features the letters 'ACM' in a stylized, colorful font: 'A' is purple, 'C' is green, and 'M' is orange. Below the letters, the word 'HABITAT' is written in a bold, black, sans-serif font. Underneath 'HABITAT', the tagline 'TISSER LES LIENS DE LA VIE' is written in a smaller, black, sans-serif font.

ACM
HABITAT
TISSER LES LIENS DE LA VIE