



03/05/2021

Projet K30 – lot2

Atelier n°1 – Synthèse - La gestion des affaires/ réclamations

L'état des lieux

SUJET 1

Enregistrement d'une affaire en ligne

Liste Forces :

- Service disponible 24/7
- Permet de tracer la demande
- Plus simple pour le locataire pour accéder aux informations. Allège le SRC
- Réponse systématique

Liste Faiblesses :

- L'espace locataire n'est pas connu et utilisé par tous les locataires (fracture numérique)
- Pas rassurant pour les locataires, car pas de réponse immédiate
- Manque de relation humaine
- Pas de détail pour le locataire du traitement de l'affaire (juste le statut « traité »)

SUJET 2

Enregistrement d'une affaire par voie orale

- SRC
- Agence / siège
- CDP

Liste Forces :

- Le SRC permet une réponse rapide
- Le SRC donne le sentiment aux locataires d'être écoutés
- Le SRC permet de mieux comprendre les besoins des locataires
- Les agents de proximité sont formés pour orienter vers le service adapté

Liste Faiblesses :

- Le traitement du SRC dépend de l'interlocuteur (manque d'homogénéité)
- Le traitement peut être trop synthétique
- Pas assez de personnel au SRC
- Manque de proximité en accueil des agences
- **Quel est le vrai rôle du SRC ?** (relation client ou dans le service client)

SUJET 3

Outil mobilité

Ikos mobilité

Liste Forces :

- Permet de la réactivité sur le terrain
- Accès à la base des locataires et des affaires
- Evite les oublis
- Agenda des interventions
- Pratique et facilement accessible

Liste Faiblesses :

- En voie d'expérimentation
- Pas utilisé par tous les CDP (en attente de formation)
- Le format téléphone est peu adapté pour son utilisation

L'état des lieux

SUJET 1

Enregistrement d'une affaire par courrier ou mail

Liste Forces :

- Traitement différent entre les courriers simples et recommandés
- La réponse est accessible de tous (mail)
- Les lettres recommandées permettent une trace et un suivi
- Les mails permettent une relation direct et une grande réactivité

Liste Faiblesses :

- Pas la même approche en fonction de la personne qui traite le courrier / mail
- Pas d'A/R pour les mails et courriers
- Pour le courrier, délais entre l'écriture du courrier et son dispatch (siège → agence → secteur)
- **Besoin de définir qui fait la réponse**

SUJET 2

Typologies des affaires

- Technique / dépannage
- Trouble du voisinage
- Demande de logement (traité comme une affaire)
- Gestion locative (état des lieux, impayé, ...)

Liste Forces :

- Permet d'identifier la réclamation pour mieux l'orienter vers le bon interlocuteur
- Permet de faire des analyses

Liste Faiblesses :

- Nécessité de cloisonner les affaires → un pôle par typologie; Avoir des personnes techniques par typologie
- Les catégories ne sont pas comprises par tout le monde de la même façon
- Pas de délais propre à chaque typologie

SUJET 3

Gestion des marchés des entreprises

- Durée du marché : 1 an ferme + 2 à 3 reconductions
- Pour les portails / ascenseurs,... : durée du marché 3 ans
- Sollicitation des entreprises hors bordereaux

Liste Forces :

- Permet un nombre limité d'interlocuteurs
- Les entreprises connaissent bien le patrimoine
- Disponibilité des entreprises
- Les délais d'intervention sont bons
- Astreinte le week-end

Liste Faiblesses :

- Certaines entreprises sont reprises malgré le fait qu'elles ne fassent pas bien leurs interventions
- Remonté terrain mais pas de suivi
- Pénalités peu appliquées pour les mauvaises entreprises
- Pas de mise en concurrence
- Les délais du marché ne sont pas toujours respectés
- Pas d'évaluation
- Pas de suivi des rapports d'entretien

L'état des lieux

SUJET 1

La relation avec les entreprises

- Prise en charge
- Information du locataire
- Facturation

Liste Forces :

- Tableau de suivi des bons de commande pour suivre les interventions
- Relation de confiance
- Portail partagé
- Contact individualisé
- Permet la gestion de l'urgence

Liste Faiblesses :

- Besoin de les contrôler pour que le travail soit fait
- Pas de suivi de la qualité des interventions
- Les délais d'intervention
- Délais de facturation
- Pas d'envoi de confirmation de la prise de RDV par l'entreprise vers le locataire

SUJET 2

Choix et répartition des affaires vers les CDP dans IKOS

- CP3 qui répartit vers CP2
- Espace commun pour les affaires

Liste Forces :

- Les CP2 ne choisissent pas les affaires
- Panier commun permet à tous les CDP de voir les affaires
- L'équipe gère les affaires des absents

Liste Faiblesses :

- Nécessité de retransférer au secteur lorsque le CDP part / est muté
- Pas d'harmonisation des pratiques
- Pas de délai défini pour la prise de contact avec le client
- Absence d'outil de mesure de la performance

SUJET 3

Prise de RDV avec le locataire

- 85% pour le technique
- Constat / visite

Liste Forces :

- Le locataire est au courant de la prise en compte ou de la non prise en compte du problème

Liste Faiblesses :

- Pas systématique
- Prend du temps si il manque des informations (coordonnées)
- Disponibilité des locataires

L'état des lieux

SUJET 1

Suivi de l'affaire

- tenir au courant le locataire de la situation
- communication avec les locataires du début à la fin de l'affaire

Liste Forces :

- Courrier automatique qui s'édite pour le locataire après le bon de commande
- Permet au locataire de savoir quelle entreprise intervient
- Permet une relation de proximité

Liste Faiblesses :

- Pas d'évolution du statut de l'affaire sur le compte du locataire
- Le courrier n'est pas toujours déposé vers le locataire
- Les coordonnées de l'entreprise concerné ne sont pas écrits
- Pas de détail des interventions sur la lettre d'information du locataire

SUJET 2

Clôture de l'affaire

- Appel du locataire
- Mail de l'entreprise avec bon d'intervention signé
- Visite du chantier

Liste Forces :

- 40 jours pour clôturer l'affaire après son exécution → Gain de temps
- Vérification des interventions

Liste Faiblesses :

- Il y a des affaires créées en doublon
- La vérification physique pas systématique

SUJET 3

Délais pour le traitement de l'affaire et des rdv

Liste Forces :

Liste Faiblesses :

- Les délais sont longs selon les interventions
- Manque de réactivité
- Du mal à faire confiance aux locataires
- La priorisation de l'affaire dépend des personnes

LES ENJEUX DE NOTRE GROUPE DE TRAVAIL

- Les délais de prise en compte et de traitement des affaires par ACM Habitat
- La qualité et les délais de résolution d'une affaire par les prestataires
- Le choix des prestataires et le respect des marchés
- La posture et la proximité dans les contacts avec les locataires
- Un accompagnement (interne et externe) pour l'utilisation des outils digitaux
- Une homogénéisation des pratiques entre les collaborateurs



