

L'état des lieux (1/2)

SUJET 1

Allo ACM

SRC (accueil téléphonique) traite et trace les demandes / réclamations clients

SUJET 2

Proximité

Maillage patrimoine en secteur proximité (proximité sur le terrain pour le locataires)

SUJET 3

Espace locataire

Espace locataire en ligne : dépôt et suivi des réclamations, dépôt de pièces (ex : attestation assurance), paiement, réponse enquête ops

SUJET 4

Facilités de paiement

Paiement par Internet intranet / solution de paiement en agence (ex : agencement)

SUJET 5

Accueil physique

Accueil en agences, au siège ou à l'EIL pour traiter les demandes des locataires et demandeurs de logements

SUJET 6

Astreinte

Téléphone d'astreinte pour les urgences à partir de 17h00 et le week-end

SUJET 7

Visites locataires

Opérations ponctuelles d'animation auprès des locataires : visite seniors, animation tri et écogestes, distribution de masques, protection civile

SUJET 8

Intervention des entreprises

Contrats entretiens multi-prestataires compris dans les charges locatives / Interventions en 24h / 48h des entreprises (période de chauffe)

SUJET 9

Communication numérique

Ecran numérique (Cap Dou Mail) pour informer les locataires des événements (coupure d'eau...) en résidence

L'état des lieux (2/2)

SUJET 10

Accompagnement Covid 19

Distribution des masques / appels locataires pendant la période de confinement / Continuité de service pour les urgences

SUJET 11

Vente de logements

Proposition à la vente d'appartements pour permettre aux locataires d'accéder à la propriété

SUJET 12

Commerce

Location de locaux commerciaux au sein des résidences

SUJET 13

Garages

Location de garages et d'emplacements de parking au sein des résidences

SUJET 14

Gardiennage

Mise en place de prestations de sécurité, gardiennage et surveillance

SUJET 15

Extranet copropriétaires

Extranet ouvert aux copropriétaires dont le syndic est assuré par ACM Habitat

L'état des lieux - Forces et faiblesses (1/4)

Services de locations

Commercialisation garages-commerces-logements

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Services dédiés à la gestion des commerces et à la vente immobilière
- Disponibilité de lots et emplacements attractifs sur la Métropole
- Carte interactive sur le site internet pour visualiser les garages et parkings

Liste Faiblesses:

- Présentation peu intuitive des offres sur le site internet (communication)
- Formulaire de contact à compléter, pas de listes des vacants et pas de visuel

Allo ACM

SRC (accueil téléphonique) traite et trace les demandes / réclamations clients

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Service géré en interne (pas d'externalisation)
- Amplitude des horaires
- Rapidité des prises de RDV
- Traçabilité des échanges
- Gratuité des appels (attention renfort plateforme de débordement)

Liste Faiblesses:

- Manque de filtrage des réclamations qui engendrent des affaires qui peuvent être traitées plus rapidement
- Trop de doublons d'affaires pour le même sujet par le locataire.
- Temps d'attente important (difficulté à joindre ACM Habitat)
- Les équipes ACM n'ont pas écho des solutions de débordement mise en œuvre par le SRC

L'état des lieux - Forces et faiblesses (2/4)

Espace locataire

Espace Locataire INTRANET : création et suivi des réclamations, dépôt des pièces, réponse enquête OPS –paiement en ligne

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Multiples démarches en ligne en autonomie
- Traçabilité des demandes, demande d'intervention en ligne, paiement par CB, dépôt des pièces en ligne,

Liste Faiblesses:

- Difficulté d'accès pour l'enquête SLS 2021.
- Manque possibilité de paiement en CB par téléphone en direct, pour ceux qui n'utilisent pas le site internet

Facilités de paiement

Accueil : Agence/siège /EIL + mode de paiements

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Proposition de différents modes de paiement.

Liste Faiblesses:

- Manque paiement par CB par téléphone
- Encore trop de paiements par virement en agence (manque infos de référence du locataire)

Proximité

Maillage patrimoine par secteur de proximité et déplacements proximité rdv à domicile : CP et CGC

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Présence sur le terrain
- Utilisation des outils mobilité pour plus de réactivité.

Liste Faiblesses:

- Pas d'accueil de locataires dans les secteurs
- Distance parfois importante entre les résidences et l'agence

L'état des lieux - Forces et faiblesses (3/4)

Astreinte

Téléphone d'astreinte pour les urgences à partir de 17h00 et le week-end

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Disponibilité d'interlocuteurs en cas d'urgence y compris les jours fériés

Liste Faiblesses:

- Manque de communication sur le fait que les astreintes sont réservées aux urgences (les locataires ne peuvent pas appeler comme pour le SRC)

Intervention des entreprises

Contrats entretiens multi-prestataires compris dans les charges locatives / Interventions en 24h / 48h des entreprises (période de chauffe)

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Rapidité des interventions (24h ou 48h selon période)

Liste Faiblesses:

- Dégradation des locaux technique pendant les interventions (pass général ou code ?)

Communication numérique

Ecran numérique (Cap Dou Mail) pour informer les locataires des événements (coupure d'eau...) en résidence

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Avertissement des locataires en temps-réel via les écrans
- Suppression du papier

Liste Faiblesses:

- Bugs informatiques
- Risques de coupure électrique

L'état des lieux - Forces et faiblesses (4/4)

Visites locataires

Opérations ponctuelles d'animation auprès des locataires : visite seniors, animation tri et écogestes, distribution de masques, protection civile

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Accompagnement des seniors en période d'été contre l'isolement
- Proximité auprès des locataires en période de confinement (COVID)

Liste Faiblesses:

- Initiatives peu courantes encore (seulement des opérations ponctuelles)

Extranet copropriétaires

Extranet ouvert aux copropriétaires dont le syndic est assuré par ACM Habitat

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Extranet copro: doc en ligne, réclamation...

Liste Faiblesses:

