

L'état des lieux

SUJET 1

IKOS Mobilité

Regroupement de 3 applications pour les agents de proximité sur le terrain (SPL : gestion du patrimoine / GRC : réclamations et affaires / CIM : gestion des équipements - à venir)

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Fonctionnement en mobilité pour les agents du terrain
- Géolocalisation sur SPL

Liste Faiblesses:

- GRC : pas de remontée / MAJ en temps-réel sur les affaires récentes (délai de synchronisation important)
- Gestion de volumétrie sur récupération du patrimoine (temps de réponse et chargement)
- Gestion des équipements (CIM) pas encore déployée
- Dépendance par rapport à Sopra (coût / temps de réactivité)
- Pas de possibilité de joindre des photos aux réclamations

SUJET 2

Allo ACM

Outil utilisé par le SRC et les agents de proximité pour gérer les demandes d'entretien et faire le lien avec les partenaires / prestataires

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Fonctionnement en mobilité pour les agents du terrain
- Accentuation de la réactivité vis-à-vis des locataires
- Soulagement d'une charge de travail considérable pour les chargés de proximité

Liste Faiblesses:

- Allo ACM sur portable pas exploitable car il faut un numéro d'affaire du locataire non disponible sur portable empêchant la saisie de demande d'intervention
- Pas d'identification du locataire par son N° de porte et résidence (habitude terrain)
- Pas de remontée en direct des interventions effectuées auprès des locataires
- Pas de demande d'intervention en direct par les locataires (passage obligatoire par SRC)

L'état des lieux

SUJET 3

IKOS

Centralisation des informations remontées par les autres canaux pour avoir une visibilité globale d'une affaire

DESCRIPTION :

Liste Forces :

- Couverture fonctionnelle (énormément de choses sur les différents métiers)
- Centralisation de la vision des informations pour un compte locataire
- Historique qui va loin dans le temps

Liste Faiblesses :

- Fonctionnement en télétravail (ex : envoi de relevé de compte qui doit être imprimé et scanné en agence) / toutes les éditions sont faites pour être imprimées (pas de dématérialisation)
- Pas d'impression possible depuis IKOS des bons de commandes à éditer et envoyer aux partenaires
- Ergonomie : AS400 avec un fonctionnement par code (ex : pas de reconnaissance du nom de résidence)
- Affectation des tâches aux mauvais destinataires et information de tâche traitée au co-destinataire
- Edition de bon de commande : bug au-delà de 9 lignes -> remise à zéro lors d'enregistrement par CP3
- Relevé de comptes : montants incorrects lors d'impression séparée de logement et garage (besoin CAF)

SUJET 4

Emails / courrier / SMS

Principaux canaux de communication avec les locataires pour les réclamations, demandes ou autres problématiques

DESCRIPTION :

Liste Forces :

- Fonctionnalité d'envoi groupée de SMS ou emails

Liste Faiblesses :

- Pas d'outil d'unification des canaux et visibilité globale
- Pas d'envoi d'email possible au locataire depuis IKOS (perte de centralisation) – Outlook
- Télétravail : traitement retardé du papier car besoin de scan et envoi
- Mise à disposition de l'outil d'envoi groupé de SMS et emails
- Pas de gestion des recommandés électronique

L'état des lieux

SUJET 5

Extranet ACM Habitat

Espace en ligne accessible à chaque locataire via le site Internet d'ACM Habitat

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Historique des affaires visibles par le locataire
- Dépôt direct de documents sur l'espace par le locataire (pas besoin de se déplacer en agence)
- Paiement en ligne du solde locataire

Liste Faiblesses:

- Pas de visibilité du solde par le locataire en temps-réel (uniquement celui de la veille)
- Pas de possibilité de planifier un RDV de dépannage par le locataire (passage obligatoire par le SRC)
- Support SRC ou informatique: pas de visibilité de ce que voit le locataire sur son écran
- Pas d'application mobile (responsive design ?)

SUJET 6

ELLIPSO

Outil de numérisation des états des lieux et mise à jour des équipements du patrimoine pour les CP3 (resp. secteur et resp. patrimoine) sur tablette

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Prise de photos lors des états des lieux
- Complétude de l'outil et des données disponibles pour gérer les entrées / sorties et états des lieux
- Traduction fidèle de ce qui se passe sur le patrimoine
- Outil de référence pour la gestion des équipements
- Ergonomie adaptée au terrain

Liste Faiblesses:

- Bons de commandes diag et espaces vert non pris en compte
- Stabilité de l'application
- Application fonctionnant en mode « non connecté » nécessitant des imports / exports
- Pas de version smartphone

L'état des lieux

SUJET 9

Ticketing

Outil permettant l'optimisation des files d'attente en agence

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Fluidification des files d'attentes

Liste Faiblesses:

- Uniquement disponible au sein de l'agence Mosson

SUJET 10

Réseaux sociaux

Utilisation de Facebook ou Le Bon Coin par les locataires pour publier des annonces d'échanges de logements

DESCRIPTION :

Liste Forces:

Liste Faiblesses:

- Pas de maîtrise par ACM Habitat

L'état des lieux

SUJET 11

Doctolib demandeurs de logements

Outil permettant l'optimisation des files d'attente en agence

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Autonomie des demandeurs sur les prises de RDV
- Gain de temps considérable pour les demandeurs (tension moins importante)

Liste Faiblesses:

- Manque de communication sur cet outil en interne et vers les demandeurs

SUJET 12

TEAMS

Outil de collaboration pour l'ensemble des collaborateurs via téléphone ou PC

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Indispensable pour le télétravail

Liste Faiblesses:

- Pas de numéro de téléphone direct pour se connecter aux audios (expérimentation sur certains comptes)

L'état des lieux

SUJET 13

Extranet copropriété

DESCRIPTION :

Liste Forces:

Liste Faiblesses:

- Envoi en recommandé électronique des PV d'AGs et convocations impossible

SUJET 14

TELEGRAM

Concurrent de WhatsApp utilisé par la DG pour communiquer

DESCRIPTION :

Liste Forces:

Liste Faiblesses:

L'état des lieux

SUJET 7

Signature électronique des contrats

Outil permettant la signature électronique des baux par les locataires et ACM Habitat en ligne ou sur tablette

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Gain de temps considérable en agence pour la signature des baux
- Sécurisation du processus de signature (visas et signature bipartite)

Liste Faiblesses:

- Réception d'un lien par le locataire pour signature en amont du 1^{er} RDV en agence souhaité en présentiel pour faire connaissance avec le locataire
- Pas assez de câble pour utiliser 2 tablettes en même temps en agence
- Forfait 4G insuffisant pour les signatures en déplacement (limite contractuelle / pas technique)
- Pas de couverture de tous les types de contrats (spécifiques)

SUJET 8

Affichage électronique dans les ascenseurs et en agence

Ecrans digitaux permettant un affichage dynamique et évolutif vis-à-vis des locataires

DESCRIPTION :

Liste Forces:

- Canal de communication
- Ciblage de l'information au niveau de la résidence
- Disparition du papier

Liste Faiblesses:

- Trop peu présent dans les résidences



Benjamin Monier (Invité)



CAVELIER Marc



DUMONT Sébastien

