



06/05/2021

Projet K30 – lot2

Synthèse Atelier n°1 - Organisation et ressources de la relation entre ACM Habitat et ses locataires

L'état des lieux

SUJET 1

Le centre d'appel du SRC

Apporter une première réponse aux locataires (+60% qui ne passent pas par les agences)

Liste Forces :

- Lien téléphonique privilégié avec les locataires
- Résolution des problèmes techniques suivis des faits
- Lien de communication avec les locataires
- Grande harmonisation des discours et pratiques
- Numéro de téléphone unique et gratuit

Liste Faiblesses :

- Les appels urgents ne sont pas triés au moment de l'appel du locataire (choix 1,2,3)
- Pas dimensionné pour le nombre d'appels
- N'est considéré que comme un centre d'appel. Les autres missions ne sont pas connues (manque d'info en interne)
- Superbes ressources mais pas utilisées
- Manque de communication de l'information et des actions en cours entre les services
- Manque de synergie avec les agences
- Pas de retour concernant l'astreinte / pas de visibilité

SUJET 2

Les agences et les secteurs de proximités

Liste Forces :

- Facilement disponible par téléphone (CDP)
- Lien fort
- Les CDP agissent rapidement chez le locataire
- Grande disponibilité sur le terrain
- Au cœur des quartiers
- Le locataire est rappelé dans la journée (Mosson)
- Proximité avec les locataires (CGC / CDP)
- Contact humain – lien social
- Formation sur la gestion de conflits
- Connaissance des marchés et du patrimoine des CDP

Liste Faiblesses :

- Les CDP ne montrent pas ce qu'ils font aux locataires
- Les CGC ne consultent pas assez leurs affaires (pas de mails d'alerte)
- Les faiblesses relèvent des managers – manque de contrôle
- Manque d'harmonisation des pratiques
- Pas assez de focus sur leurs travaux du quotidien
- ACM n'impose pas le port de la tenue avec un logo
- Certaines affiches ne sont pas enlevées (obsolètes)
- La prise de RDV est renvoyé vers le SRC pour Allô Habitat Normalement pas de renvoi vers d'autres canaux
- La posture des agents
- Harmonisation des pratiques entre les agences
- Insécurité

SUJET 3

EIL

Liste Forces :

- Accueil physique
- Prise de RDV
- Monter son dossier en dématérialisé

Liste Faiblesses :

- Les demandeurs de mutation sont retournés en agence alors qu'ils ne peuvent pas être traités (en agence ils sont renvoyés à l'EIL)
- Pas d'encadrement des échanges de logement
- Accueil des demandeurs que le matin
- Manque de personne au téléphone
- Pas de réponse suite au refus

L'état des lieux

SUJET 4

Site internet

Liste Forces :

- Ergonomique
- Gestion des paiements en ligne
- Gestion parking et garage – bonne réactivité
- Enregistrement et suivi d'une affaire
- Disponibilité des documents
- Accessibilité 24/7

Liste Faiblesses :

- Peu connu par les agents (malgré le parcours d'intégration)
- Manque de dynamisme et d'interaction
- Manque de services (pas de prise de RDV)
- Pas un site commerciale (demande de bail commercial)
- Besoin d'être mieux vendu
- Les agents ne sont pas assez formés pour guider les locataires sur le site

SUJET 5

Rendez-vous avec les entreprises partenaires:

- Suivi des marchés
- Mise en place de nouveautés ou problèmes avec les prestataires (Agence+ SRC)

Liste Forces :

- Possibilité d'intervention rapide à la différence du privé

Liste Faiblesses :

- Besoin d'harmonisation et de travailler conjointement avec les agences
- Avoir des gens en agence pour expliquer les missions des prestataires
- Difficulté d'avoir des RDV en période de chauffe

SUJET 6

Associations :

- Pour la médiation
- CCSAF pour les locataires en difficulté

Liste Forces :

- Service de la politique de la ville qui peut aider sur ce point
- Permet de réduire les situations d'impayés
- Aide le locataire en difficultés dans sa vie quotidienne..
- Permet de diminuer les troubles de voisinage

Liste Faiblesses :

- A développer
- Faire des appels à projet pour dynamiser et créer du lien
- Pa de vision de quartier mise en place
- Limite vie privée/ vie locataire

L'état des lieux

SUJET 7

Enquête de satisfaction sur les indicateurs du logement social + Mécontentement du locataire

Liste Forces :

- Enquête faite conjointement avec le service public
- Mécontentement encadré par le siège

Liste Faiblesses :

- Les enquêtes ne sont pas assez nombreuses
- Pas de centralisation
- Pas d'outil pour gérer ces enquêtes et réagir
- Pas de retour aux locataires
- Pas de degré d'urgence mis en face d'un mécontentement
- Les mécontentements se fondent dans la masse des affaires
- Pas de formation à l'écoute

SUJET 8

Formation / parcours d'intégration

- pour insuffler la culture de la relation client
- Formation sur les outils mis à disposition des employés et des locataires
- Formation pour la gestion des situations conflictuelles

Liste Forces :

- Formation faite jusqu'à la gestion de l'agression

Liste Faiblesses :

- Besoin d'avoir une formation sur la culture client (management, discours, posture)
- Est-ce qu'on écrit aux locataires ? Et comment ?
- Il y a un manque de la culture de l'écrit (dossier)

SUJET 9

Initiatives

Projet jeune pour garder le lien avec les personnes âgées pour garder le lien

Liste Forces :

- Permet de créer du lien et connaître son client
- Valoriser le client

Liste Faiblesses :

- Pas assez nombreuses
- Mieux comprendre ce qu'attendent les locataires
- Cible trop restreinte

L'état des lieux

SUJET 10

Suivi mensuel des affaires /objectifs

Service Direction politique de la ville
Réunion avec les directeurs d'agence pour le suivi des objectifs sur la relation client (résolution / délais)

Liste Forces :

- Permet de doser la satisfaction des locataires
- Suivi quotidien en agence

Liste Faiblesses :

- Forte pression sur les équipes
- Est-ce que ces résultats sont diffusés ?
- Les affaires ne sont pas toujours bien réalisées. Difficulté pour mettre la pression sur les prestataires
- Être plus présent au côté des agences pour rappeler certains messages

SUJET 2

Service support

Liste Forces :

Supers process

Liste Faiblesses :

- Pas vendus aux collaborateurs
- Manque de formation et communication
- Pas assez représenté en agence
- Manque de communication

SUJET 3

Parcours client

Liste Forces :

- Permettrait d'améliorer les process, les interactions ,...

Liste Faiblesses :

- Inexistant et non connu pour les collaborateurs
- Outil indispensable

LES ENJEUX DE NOTRE GROUPE DE TRAVAIL

- L'utilisation du SRC sur l'ensemble de ces activités
- Une meilleure communication en interne
- La gestion des marchés
- La formation en interne sur les process, les outils et le savoir être (gestion de crise, posture, discours,...)
- Développer des initiatives pour améliorer la proximité avec les locataires
- Repenser la proximité avec les locataires (CGC, CDP, Agence, ...)



03:32:17

👤 💬 🙋 📄 ⋮ 📺 🎤 📶 🚪 Quitter ▾

