



Comment fonctionne la SIC?

Echanges avec les associations de locataires

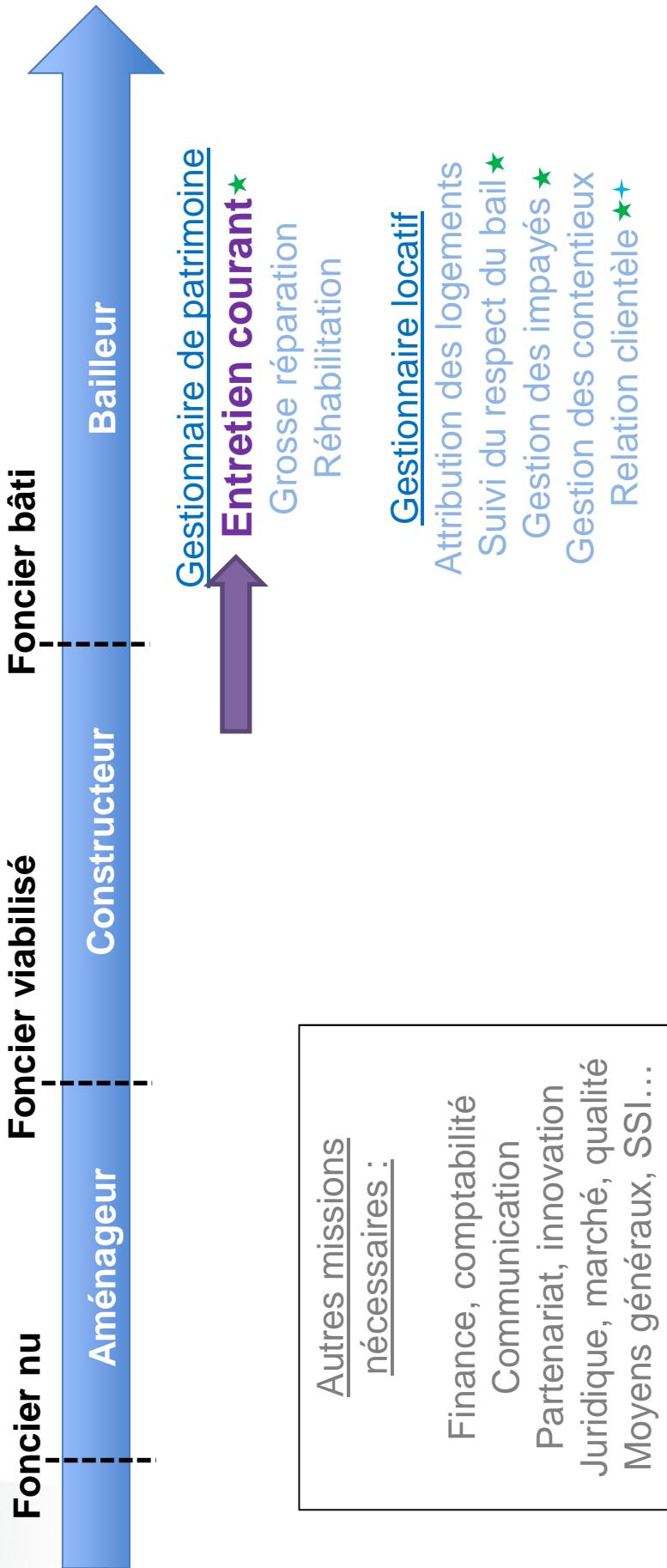
Atelier n°2
Centre de relation Client et traitement des réclamations

Ateliers d'échanges avec les associations de locataires



- **Objectifs**
 - Expliquer le fonctionnement de la SIC
 - Echanger sur nos pratiques : interrogations, pistes d'amélioration et d'optimisation
- **Programmation prévisionnelle**
 - 26 Avril : aménagement, opérations neuves, grosses réparations
 - 29 Juin : centre de relation client, traitement des réclamations
 - 29 Août : attribution des logements, respect du bail, gestion des contentieux
 - 26 Octobre : produits spécifiques : logement pour personnes âgées, logement étudiants, logement en accession

Une diversité de métiers et de missions, au service de nos clients



Traiter les réclamations: un point essentiel de la satisfaction clientèle



Chiffres clés:

- ✓ 2 500 réclamations en cours
- ✓ 1 500 nouvelles réclamations par mois

Enquête de satisfaction 2016:

Joignabilité :

- L'accueil physique et téléphonique est apprécié
- Le temps d'attente ou les appels perdus restent un point noir

Réclamations :

- La proportion de locataires tout à fait satisfait passe de 8 à 30% entre 2014 et 2016
- Mais les réclamations restent un point noir avec 50% d'opinions négatives



Il faut s'améliorer !

Le Centre de Relation Client va nous y aider !



Qu'est-ce qu'une réclamation ?

- Un désordre ou un dysfonctionnement, dans son logement ou dans sa résidence (parties communes, espaces verts...)
- Trois grands types de réclamations:
 - Réclamations techniques (exemple: fuite d'eau)
 - Réclamations sociales (exemple: nuisances sonores du voisinage)
 - Réclamations de Parfait Achèvement (1 an après la livraison de logements neufs: les dysfonctionnements doivent être repris par les entreprises qui ont construit les logements)

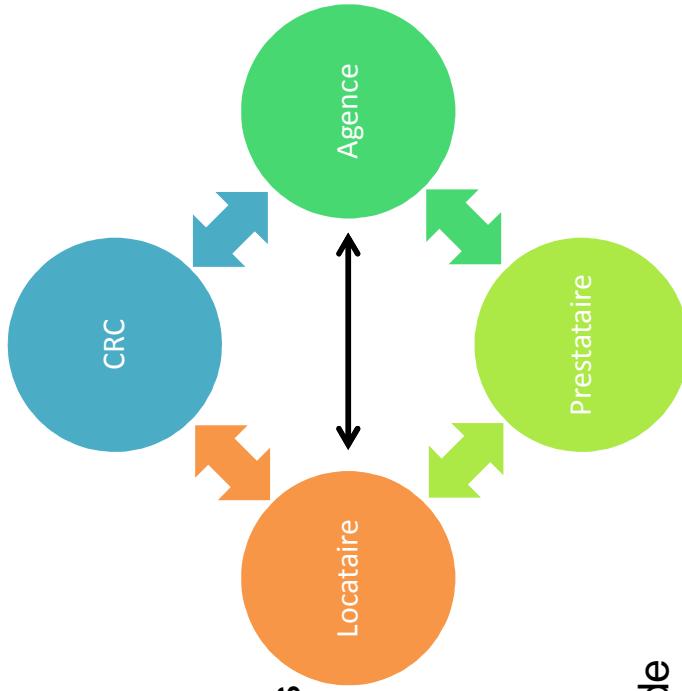
Que va faire le « Centre de Relation Client » ?



- **Ses Objectifs**

Améliorer la satisfaction clientèle en:

- Améliorant la joignabilité
- Améliorant le suivi et le traitement des réclamations
- Améliorant les retours d'information aux clients



- **Ses Missions**

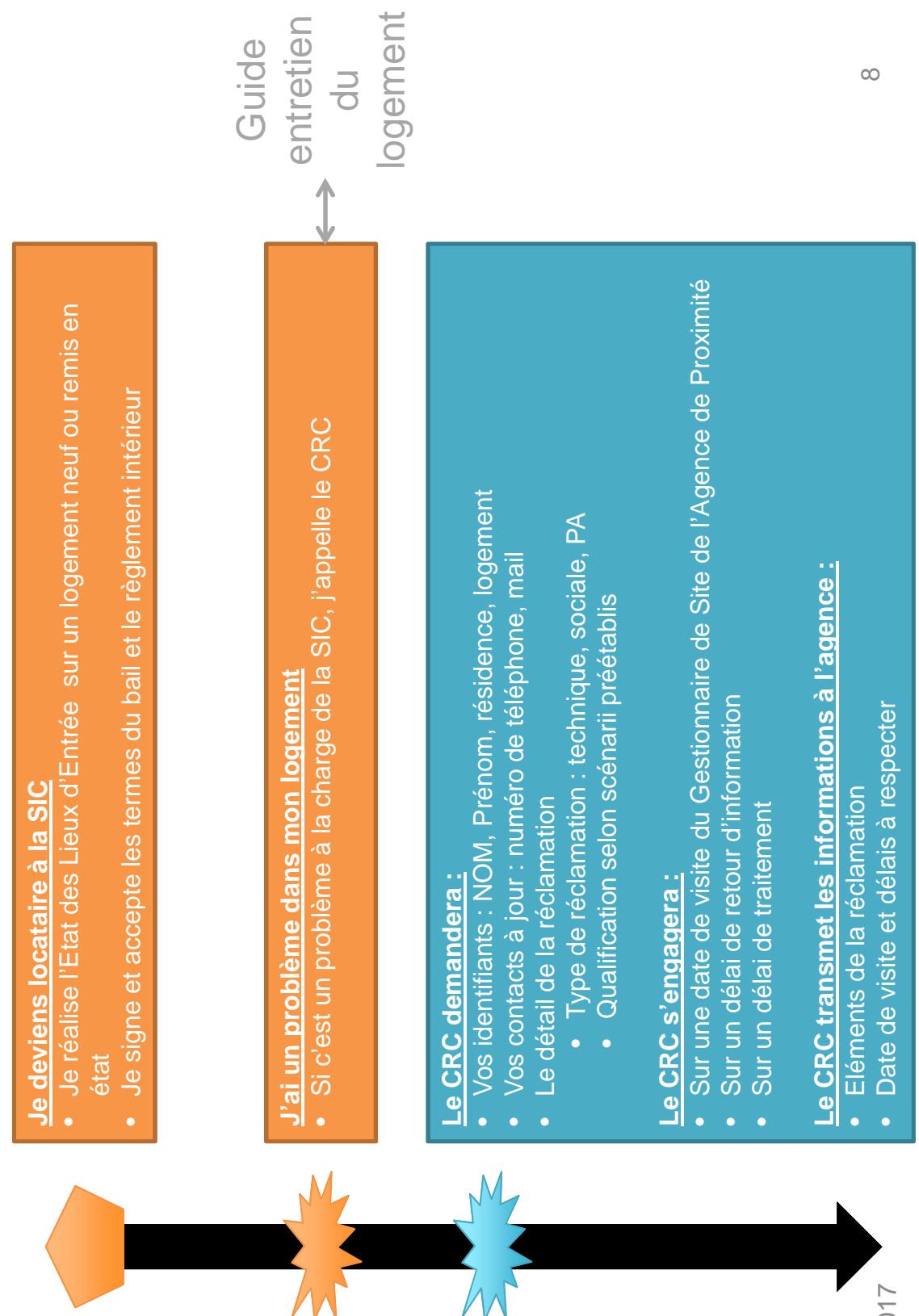
- Répondre au téléphone
- Saisir la réclamation
- Informer le client en s'engageant sur un délai de retour et un délai de traitement
- S'assurer du bon traitement de la réclamation
- Mener des campagnes de satisfaction après coup

Centre de Relation Client : outil d'amélioration de la satisfaction

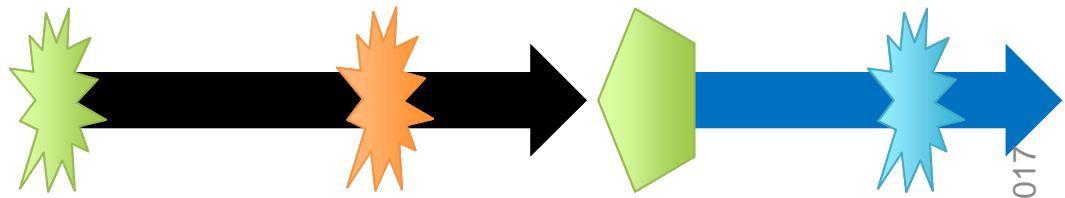


- Moyens pendant la phase pilote
 - 1 chef de service CRC
 - 1 superviseur CRC
 - 2 chargés relation client
- En continu de 7h30 à 16h30
En appelant le numéro de l'agence de proximité
- Planning de déploiement
Janv.2016 – Juil.2017
 - Préparation du CRC
 - Phase pilote
 - Déploiement
- Evolution de l'organisation et des procédures SIC
 - Recrutement de l'équipe et formations
 - Modification de la téléphonie
 - Travaux pour adapter les locaux
- Tous les locataires ont accès au CRC
 - Test sur l'agence de Saint Quentin
 - Test sur l'agence intermédiaire
 - Evaluation du dispositif et mise en œuvre des ajustements

Exemple pratique : j'ai un problème dans mon logement



Exemple pratique : j'ai un problème dans mon logement



L'agence assure le traitement de la réclamation :

- Affine les besoins d'intervention
- Contacte un prestataire
- Coordonne la prise de rdv entre le prestattaire et le locataire

Je reçois le prestataire chez moi pour l'intervention

- Je le laisse intervenir
- Sur le bon d'intervention, je vise la réalisation de la prestation
- Si je ne suis pas satisfait, j'informe la SIC ou l'Agence de proximité

L'agence contrôle le bon d'intervention :

- Si le client n'est pas satisfait, l'Agence de proximité effectuera un contrôle de prestation

Le CRC mesure la qualité de service :

- Réalise des campagnes de satisfaction : appelle de manière aléatoire des locataires et leur demande leur avis sur le traitement de leur réclamation



Fonctionnement SIC

Echanges avec les associations de locataires

Merci de votre attention !



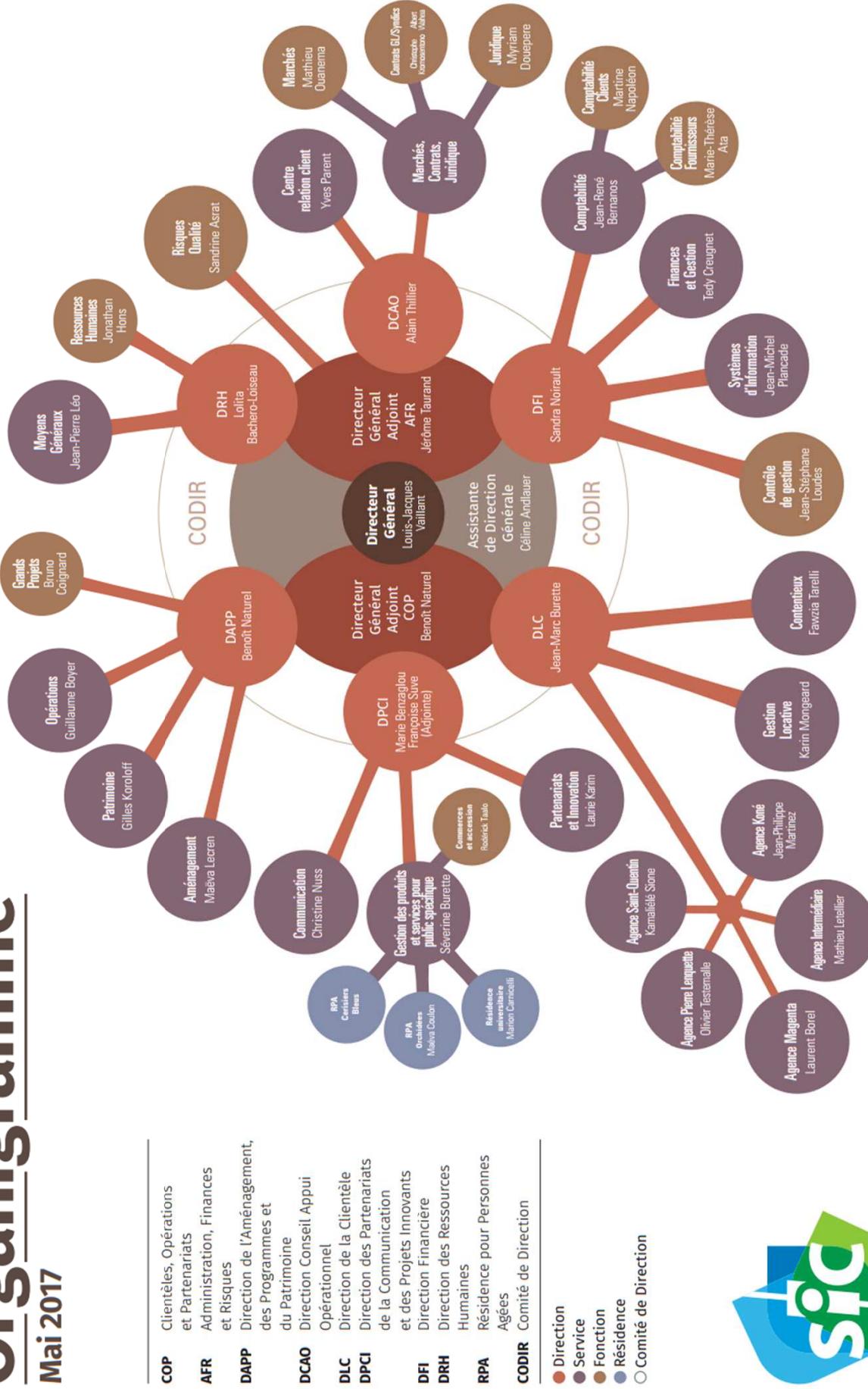
Fonctionnement SIC

Echanges avec les associations de locataires

Documents annexes

Organigramme

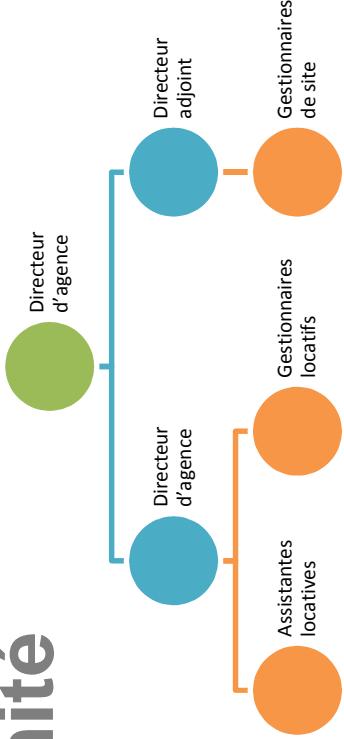
Mai 2017



29 Juin 2017



Mon agence de proximité



- Directeur d'agence
- Directeur adjoint
- Assistantes locatives
 - Accueil physique et téléphonique
 - Encassements
 - Saisie des demandes et des réclamations

- Gestionnaires locatifs
 - Gestion administrative des locataires (baux, loyers, préavis, impayés...)
 - Saisie des réclamations
- Gestionnaires de site
 - Analyse et traitement des demandes et des réclamations
 - Mise en œuvre des opérations d'entretien courant et de sécurité du patrimoine
 - Gestion des sinistres

Mon échéance

= le montant que je dois tous les mois



$$\text{ÉCHEANCE} = \text{Loyer de base} + \text{Prestations et fournitures}$$

① ②

① **Loyer de base** = remboursement des emprunts de construction
(sur une durée de 40 à 50 ans)

② **Prestations et fournitures** = remboursement des dépenses liées
à l'entretien des parties communes et
à la maintenance des équipements de la résidence

③ **REOM** = Redevance d'Enlèvement des Ordures Ménagères
(versée directement à la commune)

④ **Autres** = en fonction de votre situation personnelle, par exemple :

Plan d'apurement	(+)
Aide au logement	(-)
Frais administratifs	(+)