

Nantes Métropole Habitat simplifie la relation locataires grâce au couple Interact - Portallmmo

nantes
MÉTROPOLE
HABITAT

Organisation

- Création en 1913
- 25 000 logements gérés, 49 000 locataires hébergés
- 7 agences réparties dans Nantes
- 560 collaborateurs
- 2000 logements attribués par an

Besoins

- Équiper le Centre de Relation Locataires d'une solution pour piloter la relation locataire au moment de sa création (2010)
- Coupler la solution à l'ERP pour avoir immédiatement toutes les infos utiles
- Pouvoir réaliser des enquêtes de satisfaction

Technique

- CTI avec l'ERP Portallmmo d'Aareon
- PABX Mitel A5000

Dans un contexte économique contraint avec des objectifs de plus en plus forts en termes de service et de satisfaction locataires, les bailleurs sociaux font face à de nombreux enjeux actuellement. Grâce à une équipe de choc, à une organisation optimale et à des outils adaptés, Nantes Métropole Habitat nous explique comment est gérée la relation locataires au sein du service dédié.

Un logiciel adapté pour gérer les relations avec les locataires

« Le centre de relation locataires a été créé en 2010, pour mieux répondre aux demandes des occupants des 25 000 logements de Nantes Métropole Habitat. À la même époque s'est posée la question du choix d'un logiciel pour piloter les interactions téléphoniques et le centre de relation locataires. Et c'est Interact d'ISI-COM qui a été choisi » explique Katia Roy.

En 2018, ce sont plus de 50 500 appels qui ont été reçus au CRL, pour 43 400 appels traités par les 6 personnes à temps plein et la personne à mi-temps.



Katia Roy, Responsable du service accueil et relations locataires

« En 2018, nous avons atteint une qualité de service globale de 86 %. Même si notre objectif était d'être à 90 %, c'est une moyenne

très bonne, car nos équipes ne gèrent pas que des appels puisque 20 % de leur temps est dédié à d'autres tâches (formation, traitement de dossiers, accueil physique...). J'ai la chance d'avoir une équipe expérimentée, autonome et organisée, ce qui nous permet d'être très performants. D'ailleurs, je les remercie pour leur implication ».

Analyser l'activité pour mieux anticiper et s'organiser

Au-delà de la distribution des appels entre les différents agents, les statistiques disponibles nativement dans la solution sont de véritables outils de pilotages, à l'instant « T » comme sur la durée : « J'ai en permanence le poste de supervision ouvert sur mon poste, pour voir l'activité en temps réel. Cela permet de prendre les bonnes décisions en cas de pics d'appels par exemple.



En parallèle, les statistiques globales, sur le mois ou l'année, me permettent d'anticiper les effets de saisonnalité. Bon et l'expérience aide un peu aussi !» plaisante Katia Roy.

« Lorsque nous mettons le chauffage en marche par exemple, je sais qu'il va y avoir beaucoup d'appels dans les jours qui suivent. Nous organisons les équipes en conséquence et ne prenons pas les appels venant d'autres services, puisque l'activité du CRL ne nous permet pas d'absorber la suractivité de l'accueil des agences notamment. »

Des statistiques qui permettent également de se rendre compte que 80% des demandes traitées par le CRL sont des demandes d'informations concernant des sollicitations pour lesquelles les agents donnent simplement un renseignement (par exemple, communiquer les coordonnées téléphoniques d'un prestataire) ou ne relevant pas de la responsabilité de NMH et qui ne généreront pas d'intervention de sa part (par exemple, une demande qui constitue une charge locative : demander le changement de serrure d'une boîte aux lettres qui ne fonctionnerait plus).

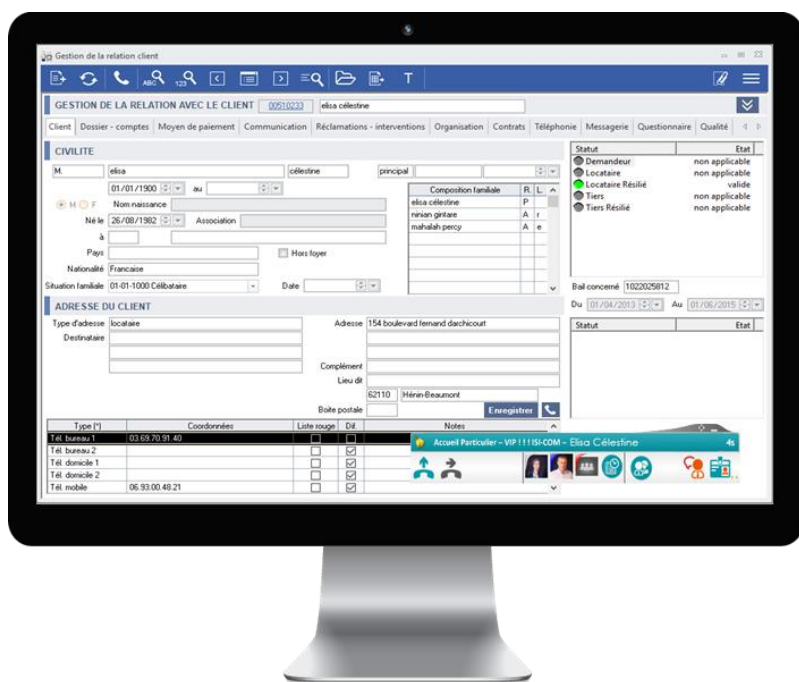
Plus qu'un simple outil de pilotage, le centre de contact est un bon outil d'analyse permettant d'agir sur toutes les facettes de l'information locataires, comme ici informer sur les demandes pour lesquelles le bailleur est responsable ou non.

Un environnement informatique adapté aux besoins des agents

Au quotidien, lorsque l'on appelle un service client, nous avons tendance à tout de suite engager la conversation sur l'objet de notre demande, en omettant parfois même de se présenter. Qui plus est dans le cas où la demande est urgente.

C'est pour offrir aux agents tout le confort et le niveau d'information nécessaire pour répondre aux locataires, sans perdre de temps à demander des informations « administratives », qu'Interact et Portallmmo sont interfacés.

Marc Mandron, conseiller au CRL depuis sa création, nous explique l'intérêt de ce lien entre les solutions :



« Lorsqu'un locataire appelle, sa fiche dans Portallmmo est directement affichée sur l'écran du conseiller qui répond. Il est identifié grâce à son numéro de téléphone, ce qui nous fait gagner du temps, puisqu'on a immédiatement toutes les informations utiles sous la main. Nous procédons également à des contrôles réguliers des coordonnées afin de disposer d'une base de données à jour.

Si un locataire appelle pour une panne d'ascenseur par exemple, on peut tout de suite voir à quelle adresse il réside et vérifier si le problème nous a déjà été signalé.

C'est un véritable gain de temps et de confort pour nous, comme pour le locataire qui n'a pas besoin de nous donner beaucoup d'informations. »



Anticiper les demandes pour fluidifier l'activité du CRL

« Nous avons pour projet la mise en place d'un système d'alertes SMS qui nous permettra, lorsqu'un incident est constaté sur un bâtiment, de prévenir toutes les personnes potentiellement concernées. Cela devrait nous permettre de diminuer les appels puisque les personnes seront déjà informées que tout est fait pour remédier au problème.

En parallèle, nous étudions également la possibilité de remettre en place des enquêtes de satisfactions ciblées sur certains sujets. L'analyse des résultats et la mise en place d'actions qui en découleront devraient permettre aussi de diminuer les appels sur les sujets évoqués au moment de l'enquête » conclut Katia ROY.

En somme, un ensemble de mesures dans une logique de satisfaction globale, des locataires, mais aussi des agents du centre de contacts !

