

Le traitement des demandes et réclamations techniques : une mobilisation continue des bailleurs et de nouveaux enjeux

Bat'im Club
Paris, le 20 juin 2018
Département Qualité de Service USH



A photograph of a modern apartment building with balconies, partially obscured by a semi-transparent teal overlay. The building features a mix of materials, including wood paneling and bright yellow accents. The sky is a clear, vibrant blue.

Les demandes d'intervention et réclamations techniques : Un mouvement de professionnalisation

Un Mouvement de professionnalisation

Large Mouvement de professionnalisation engagé depuis de nombreuses années autour de la qualité de service

- **2003 : Engagement USH / Etat , relatif à la mesure de la satisfaction client et la mise en place de plan d'action (Congrès de Lille)**
 - Définition du périmètre de la qualité de service incluant le traitement des réclamations techniques, la maintenance des équipements en PC...
 - Sujet de mobilisation des organismes liés aux enquêtes de satisfaction accompagnée par les associations régionales (émulation entre bailleurs)
- **2009 : Convention d'utilité sociale (1^{ère} génération)**
 - Présentation du processus de traitement des réclamations techniques
 - Suivi d'indicateurs : pannes ascenseurs, de chauffage, VMC...

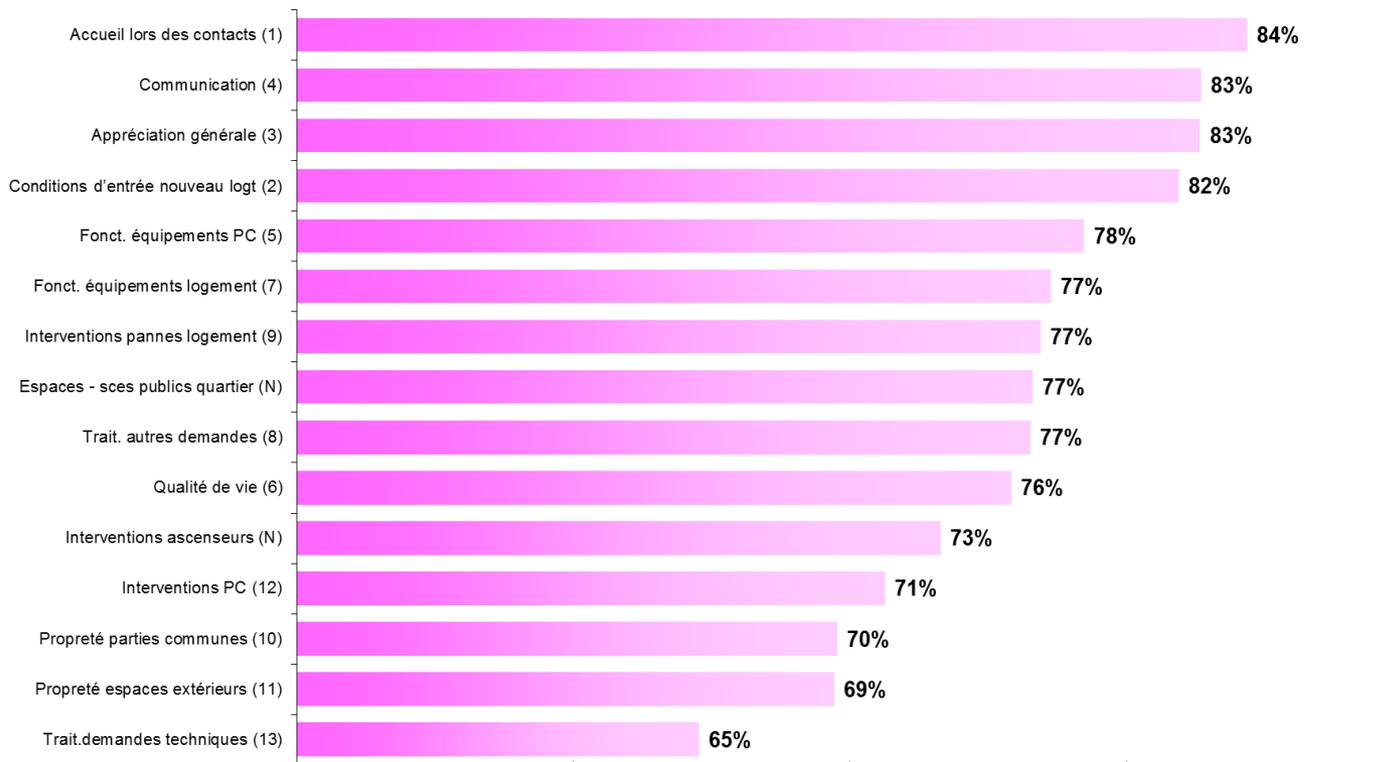
Un mouvement de professionnalisation

Des plans d'action et des démarches d'amélioration de la qualité de service qui permettent :

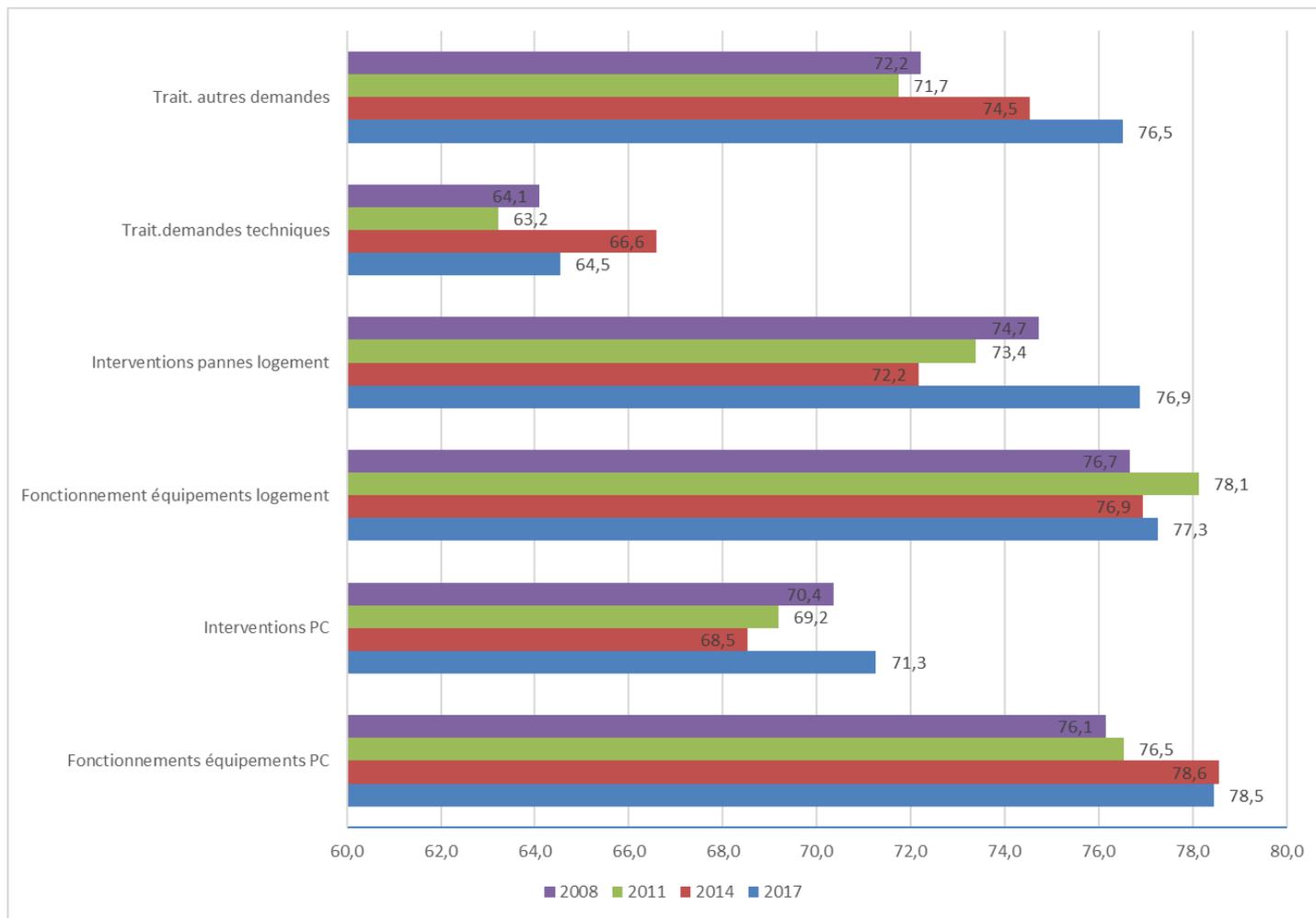
- Un ancrage progressif de la culture service client
- Une meilleure prise en compte des attentes locataires et de leur satisfaction
- Le développement de l'animation et du management de la qualité
- Une professionnalisation des équipes

Des résultats d'enquête de satisfaction à conforter

Résultats nationaux consolidés 2017



Résultats d'enquête de satisfaction 2017



Des résultats d'enquête de satisfaction à conforter

Des résultats consolidés qui placent le traitement des demandes techniques en dernière position mais

des résultats qui masquent des résultats hétérogènes...

- d'une région à l'autre (de 41 à 80 %)
- d'un organisme à l'autre (de 20 à 89 %)
- d'un secteur à l'autre au sein d'un même organisme

Limites des enquêtes de satisfaction triennales

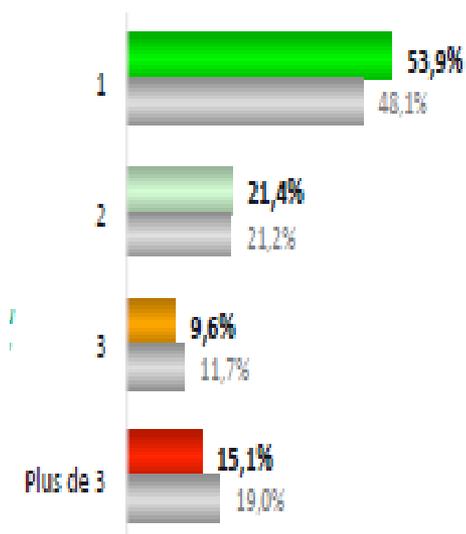
Insatisfaction de la qualité perçue à approfondir, que mesure t-on ?

- Dimension technique : qualité de l'intervention ?
- Dimension service : accueil, propreté, réactivité, le délai...?

Vers une mesure de la satisfaction qui prend en compte :

- L'expérience clients (« irritants »...)

↳ Combien de contacts (déplacements, loge, agence, siège, appels...) ont été nécessaires pour que soit prise en compte cette demande d'intervention ?



Quali'Hlm® : lieu d'observation des pratiques des organismes

Dispositif de labellisation de la branche professionnelle

- opérationnel depuis janvier 2016
- près de 70 organismes engagés dans la démarche
- regard extérieur porté par des auditeurs externes agréés par l'Union sociale pour l'habitat

Mesure de la qualité rendue par les organismes sur la base d'un référentiel d'évaluation :

- management de la qualité
- thématiques professionnelles (accueil, propreté, réclamations...)



« Points d'alerte* » 2017 par thème

Points d'alerte Quali'Hlm® = pratiques entrainant un risque ponctuel pour la qualité des prestations et services proposés

Thèmes	Nb Points d'alerte mineurs	
	Valeurs	En %
La communication qualité	12	8%
La politique qualité	16	11%
La prise en compte des situations de non qualité	2	1%
La propreté	21	15%
La tranquillité	11	8%
L'accueil et la communication	8	6%
Le service aux accédants	3	2%
Le traitement des réclamations	27	19%
L'entrée dans les lieux	17	12%
Les dispositifs d'écoute et de mesure	3	2%
Les équipements	9	6%
L'organisation et le manangement de la qualité	13	9%
(vide)		0%
Total général	142	100%

* Sur la base des 20 premiers dossiers de candidature d'organisme étudiés

Exemples de points d'alerte 2017

- **Communication**
 - Défaut d'information du locataire sur le traitement en cours
 - Parcours du locataire peu fluide et pas facilité
- **Coordination interne**
 - Traçabilité incomplète
 - Pas de règles clairement définies sur le caractère locatif ou non
 - Difficultés dans l'interface entre services / les réclamations dans le cadre des GPA
- **Pilotage des prestataires**
 - Contrôles des travaux peu fréquents et sans règles définies
 - Délai d'exécution des travaux pouvant être en incohérence avec les délais prévus au contrat
- **Management de l'activité**
 - Manque de vision globale des réclamations
 - Absence de pilotage et de suivi d'indicateurs

La réclamation technique un processus complexe...

- Diversité des demandes techniques (locatif, contrat forfaitaire, à bon de commande, sous contrat d'entretien, par corps d'état...)
- Volume conséquent (*Le taux du nombre d'appel par logement varie entre 0,5 et 1 par mois Etude 2015*)
- Multiplicité des intervenants (personnel, prestataires, collectivités, les locataires...)
- Multiplicité des « canaux de communication » (téléphone, visite, courriers, extranet...)
- Hétérogénéité des attentes de locataires

La réclamation technique un processus complexe...

Quels modes de contacts ?



Appel téléphonique



Visites
Gardiens / Agences

Visites Siège



Courriers



Extranet
E-mails

Quels Interlocuteurs ?

ACCUEIL
Siège ou agence

MANAGERS

PERSONNEL
DE PROXIMITE

PRESTATAIRES

Pour quelle action ?

Accueil

Traitement

Contrôle

Clôture

LOCATAIRE

Observation des pratiques des organismes



Actions d'amélioration du traitement des demandes et réclamations techniques

Les 3 temps de la gestion de la demande d'intervention :

1. l'accueil et la prise en compte
2. le traitement et le suivi
3. la clôture et l'évaluation

1. L'accueil et la prise en compte

Objectifs poursuivis :

- Bonne compréhension de la demande
- Formuler une réponse de 1er niveau
 - distinction locatif/non locatif : difficile, méconnue
- Construire une relation qui aide et respecte le locataire
- Améliorer la réactivité du personnel de proximité à répondre
- Homogénéiser les réponses

1. L'accueil et la prise en compte

Quelques exemples d'actions mises en œuvre

- **Sur les conditions d'accueil physique et téléphoniques**
 - Aménagement des loges, des points d'accueil et modalités de réception des clients,
 - Formation/sensibilisation des personnels à la communication
- **Elaboration de supports**
 - Fiches de synthèse contrat d'entretien par type de réclamations pour les équipes, locataires ou associations de locataires
 - Guide des réparations locatives (rappel locatif/non locatif) remis au locataire lors de l'entrée dans le logement (version papier ou web).

Le guide des réparations locatives

Sejour

- Mon volet ne ferme plus**
Cassez-le au vitrail et laissez-le. Les peintures blanches sont **non réparable**, mais vous pouvez le peindre vous-même. Attention : consultez le contrat de votre bailleur.
- Mon divan est taché**
Le logement est équipé d'un **service de nettoyage** (voir votre contrat).
- L'interphone ou la prise ne fonctionne plus**
Tout d'abord, vérifiez les piles. Si le problème persiste, contactez votre bailleur. Les câbles, les prises et les interrupteurs sont **à réparer**. Si le problème persiste, contactez votre bailleur.
- Mon papier peint est déchiré**
L'entretien des murs et des sols est **à réparer**. Si vous faites des travaux de menuiserie, vérifiez l'état de vos meubles. Les réparations sont **à réparer**. Faites des réparations vous-même, mais ne faites pas de travaux de peinture ou de papier peint. Contactez votre bailleur.

Cuisine

- Ma serrure fonctionne mal**
C'est une réparation qui est **à réparer**. Contactez votre bailleur pour qu'il vous fournisse une serrure neuve.
- Mon réfrigérateur chauffe mal**
Le réfrigérateur est **à réparer**. Contactez votre bailleur pour qu'il vous fournisse un réfrigérateur neuf.
- Mon réfrigérateur chauffe mal**
Le réfrigérateur est **à réparer**. Contactez votre bailleur pour qu'il vous fournisse un réfrigérateur neuf.

Salle de bains

- Le joint n'est plus étanche**
Le changement des joints (baignoire, douche, WC) est **à réparer**. Vérifiez également l'état des tuyaux et des robinets.
- Mon robinet fuit**
C'est une réparation qui est **à réparer**. Contactez votre bailleur pour qu'il vous fournisse un robinet neuf.
- La chasse d'eau des toilettes coule de façon incontrôlée**
C'est une réparation qui est **à réparer**. Contactez votre bailleur pour qu'il vous fournisse une chasse d'eau neuve.

Extérieur

- Ma cave est sale**
Le nettoyage des caves est **à réparer**. Contactez votre bailleur pour qu'il vous fournisse un nettoyage professionnel.

Autres informations :

- Le change de serrure**
- Le change de peinture**



2. Le traitement et le suivi

Objectifs poursuivis

- Tenir informé en permanence de l'état d'avancement du dossier, en particulier en cas de difficulté (défaillance prestataire)
 - Formuler des réponses claires sur les contacts, les conditions d'intervention du prestataire ou régie
- Partager les informations entre les différents services concernés (traçabilité des actions,..).
- Coordonner les interventions bailleur/prestataire

Suppose un travail sur l'organisation du retour d'information au personnel de proximité en contact avec le locataire (GRC, fax, e-mail, etc.) : réponse en termes d'organisation et de procédures



2. Le traitement et le suivi

Quelques exemples d'actions

- Envoi de courriers automatisés, SMS, appels téléphoniques, emails, visites sur site pour (ré)assurer le locataire de l'avancement de sa demande
- Accès à un Extranet pour le suivi de la réclamation par le locataire



3. La clôture et l'évaluation

Objectifs poursuivis :

- Marquer, signifier l'acte de clôture de la réclamation par rapport aux engagements pris (délais d'intervention et d'exécution, qualité d'intervention)
- Mettre en place un retour d'information pour vérifier la satisfaction du locataire, mesurer les attentes et les dysfonctionnements à traiter
- questionnaire de satisfaction mis en BAL ou remis par l'organisme ou le prestataire, enquête gardien, recours à l'e-mail



La Qualité Chaumont HABITAT :
Pas de blabla ... 6 engagements concrets !

- 1 Nous vous accompagnons à chaque étape de votre demande de logement
- 2 Nous nous occupons de votre confort et de votre sécurité lors de votre emménagement
- 3 Nous vous communiquons les informations utiles pour un bon déroulement de votre location
- 4 Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique 7i/7 et 24h/24 (en cas d'urgence)
- 5 Nous contrôlons la qualité des prestataires qui interviennent chez vous
- 6 Nous restons à votre écoute en cas de départ ou d'évolution de vos besoins

Une amélioration de l'efficacité interne...

De nombreux projets menés en interne pour :

- Une meilleure qualification et orientation de la demande du client
- Une analyse plus fine des réclamations (nature , lieux, récurrence) intégrée dans la remontée des besoins de travaux
- Une efficience augmentée sur l'ensemble de la chaîne de traitement
- Un changement culturel en cours : le traitement des demandes d'interventions techniques est une composante du système d'écoute du bailleur au même titre que la mesure de la satisfaction client.....

....et articulation entre l'organisme et les prestataires à poursuivre...

A modern, multi-story apartment building with a white facade and colorful panels in shades of orange, yellow, and green. The building is viewed from a low angle, looking up. A semi-transparent red banner is overlaid on the left side of the image, containing white text.

Associer les prestataires Aux efforts de l'organisme sur le traitement des demandes techniques

Des enjeux convergents ?

Les enjeux du bailleur

- Entretien son patrimoine
- Limiter les coûts pour le locataire et lui-même
- Être réactif à la demande des locataires
- S'adapter aux besoins des locataires,
- S'assurer de la qualité des prestations qu'il paie : Qualité technique et qualité du relationnel avec le locataire
- Vérifier la satisfaction des locataires
- Respecter le code du marché
- s'adapter aux diverses réglementations

Les enjeux du prestataire

- Travailler et limiter ses coûts
- Développer son chiffre d'affaire
- Éviter les déplacements
- Travailler en étant serein sur l'avenir
- Avoir une charge d'activité régulière

Pour une relation « gagnant-gagnant »

- Associer le prestataire à la démarche d'amélioration de l'organisme
 - Intégrer les conditions de la QS dans les appels d'offres
- Piloter et manager les prestataires
 - Dispositif de pilotage : Rencontres régulières avec les prestataires détenteurs de marchés (difficultés rencontrées, ...), tableau de bord, taux de panne
 - Dispositif d'évaluation
 - Accès aux outils numériques des entreprises

Charte d'engagement dans la relation bailleur-fournisseur



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
DE la région Centre



Axe n.1 : Organisation et planification des travaux

Les engagements du bailleur

- 1 Le bailleur s'engage à faciliter l'intervention du prestataire dans ses résidences :
 - un référent sera désigné pour être le contact privilégié de l'entreprise sur le terrain
 - les coordonnées du référent chargé du suivi du marché seront communiquées lors de la mise en place du marché, en cas d'absence, les coordonnées d'un autre contact seront systématiquement transmises ;
 - pour les interventions nécessitant l'accès aux logements, la liste des adresses des logements sera transmise au prestataire avec mise à jour si nécessaire ;
 - dans le cadre d'interventions ponctuelles nécessitant l'accès au logement, les coordonnées téléphoniques du locataire seront fournies dès que le bailleur en dispose. Si l'organisme dispose d'agents de proximité, l'organisme peut faciliter la prise de rendez-vous (horaires de présence du gardien à communiquer au prestataire)
 - une information sera donnée sur la planification avant l'intervention (affichage, courrier ou tout autre moyen) auprès de ses locataires
 - le bailleur fournira un moyen d'accès aux immeubles (badge ou autre).

Les engagements du fournisseur

- 1 Le prestataire s'engage à communiquer et respecter les délais d'intervention :
 - l'entreprise communiquera les coordonnées d'un interlocuteur privilégié (identifié et spécifique selon les tâches)
 - joignable facilement, étant précisé que ce dernier devra systématiquement fournir les coordonnées d'un nouvel interlocuteur en cas d'absence ;
 - pour les marchés d'entretien, l'entreprise fournira au bailleur sa planification le premier mois de la période du marché. Un planning à la demi-journée sera précisé d'un mois sur l'autre
 - l'entreprise s'engage à ne pas utiliser à des fins commerciales les données communiquées par les organismes relatives aux locataires
 - pour toutes interventions ponctuelles, notamment dans les marchés à bon de commande, l'entreprise fixera au préalable un rendez-vous avec le locataire en cas de panne ou d'urgence
 - une information sera donnée au bailleur sur la planification avant l'intervention (affichage, courrier ou tout autre moyen)



Comment aller plus loin sur le traitement des demandes et réclamations techniques ?

Comment poursuivre ?

- L'enjeu aujourd'hui : le management de la qualité dans la durée
- Un travail à conduire avec **toutes les parties prenantes**, internes et externes (équipes, partenaires). Le management des demandes d'intervention techniques n'exige pas seulement des process et des outils, mais aussi la **coopération des locataires et des partenaires** (RSE).
- **Sens de l'action** qualité à partager
 - Développement des outils et méthodes : Permet une meilleure traçabilité, meilleure réponse et meilleure réactivité mais attention à ce que les outils restent au service des équipes et non l'inverse !

Comment poursuivre ?

- **Une exigence qualité intégrée... mais nécessité d'un service au meilleur coût**
 - Réflexion partagée avec les clients sur l'économie des services, équilibre entre un juste investissement et de réels bénéfices
 - Mutualisation des moyens, exemple : Mésolia et Aquitanis (création d'un centre de relations partagé)
- **Le travail des bailleurs à soutenir par des démarches collectives**
 - Partage de méthodes et outils, exemple Association Exigences Ascenseurs créée en 2013 par 19 bailleurs IDF (15 000 ascenseurs).



Comment poursuivre ?

- La prise en compte de la diversité et spécifiés des territoires pour le traitement des demandes et réclamations techniques
 - **Quelles spécificités dans les copropriétés ?** Publication USH à venir
 - **Articulation avec les démarches de gestion urbaine de proximité**
- Le prise en compte des nouveaux enjeux du numérique

Comment poursuivre ?

- Une transition numérique qui influence les attentes des locataires/clients : exigence de réactivité, d'information...
- De nouveaux outils qui permettent différents degrés de responsabilisation des locataires :
 - Enregistrer lui-même sa demande en ligne (extranet, smartphone...)
 - Obtenir des informations sur l'avancement de sa demande
 - Possibilité de se mettre directement en contact avec le prestataire (extranet fournisseur)
 - Anticipation des réclamations (équipement connectés, maintenance préventive...)