

PARIS, 12 DECEMBRE 2017

## ICF Habitat améliore l'écoute et la satisfaction de ses locataires

Le bailleur [ICF Habitat](#) a lancé une enquête auprès de ses locataires via sa filiale [ICF Habitat Nord-Est](#) pour évaluer la satisfaction liée au traitement des réclamations. Une première expérience menée en collaboration avec la start-up [Happy Renting](#) qui a développé une solution web de recueil et d'analyse des avis locataires. L'enquête de satisfaction a été menée sur la plateforme pendant six mois, de mai à octobre, sur la zone pilote de Picardie. ICF Habitat présente le bilan et les grands enseignements de cette consultation.

### UNE OPERATION PLACÉE SOUS LE SIGNE DE L'INNOVATION ET DE L'ECOUTE DU CLIENT

Dans le cadre de la modernisation des process de travail menée au sein du Groupe, ICF Habitat Nord-Est s'est rapproché de la start-up Happy Renting pour la mise en place d'un outil interne d'accompagnement des collaborateurs destiné à évaluer le traitement des réclamations **pour améliorer la qualité de service et la satisfaction des locataires.**

#### Un outil sur-mesure élaboré par ICF Habitat avec l'aide de Happy Renting

L'objectif du bailleur social est de ne pas attendre la traditionnelle enquête annuelle pour évaluer la satisfaction de ses locataires mais d'analyser à chaud toutes les semaines les retours des clients sur les demandes qu'ils ont formulées concernant leur logement.

L'opération menée pendant six mois a permis de valoriser ce qui fonctionne correctement et d'identifier les points d'amélioration pour un meilleur traitement des réclamations.

Chaque semaine, ICF Habitat a adressé à Happy Renting l'ensemble des réclamations des clients de Picardie. En retour, un questionnaire de satisfaction a été adressé au panel de locataires pour évaluer leur degré de satisfaction sur le traitement de leurs réclamations.

#### Quatre critères ont été définis avec une notation allant de 1 à 10 :

- L'accueil réservé au dépôt de la réclamation
- Le niveau d'information obtenu pendant la durée de vie de la réclamation
- Le délai de traitement
- La qualité de la réponse apportée au locataire

Les questionnaires ont ensuite été analysés pour déterminer le motif d'insatisfaction des locataires et définir les actions à mettre en place. Les résultats sont présentés sous forme de graphiques mais également sur une carte permettant de visualiser rapidement les points forts et critères d'amélioration par territoire.

*« Les exigences des locataires ont évolué, ils ont de fortes attentes en matière de services impliquant une forte réactivité. Notre qualité de service en tant que bailleur social doit désormais se caler sur les nouveaux standards de l'économie digitale. A ce titre, ICF Habitat est engagé depuis plusieurs années*

sur une démarche de modernisation des process de travail et des outils destinés à une meilleure collaboration transverse entre équipe. L'outil d'évaluation de la réclamation du locataire rentre dans ce cadre. L'objectif était de partir de l'écoute des besoins du locataire sur le terrain pour optimiser les modes de fonctionnement en interne. L'enquête a démontré que l'insatisfaction des locataires porte essentiellement sur le manque d'information relatif au traitement de leur demande, le délai d'intervention et la qualité de l'intervention » précise Clémence de Longeville, Responsable pôle Qualité de service ICF Habitat Nord-Est.

### Zoom sur les chiffres de l'enquête

Depuis le mois de mai, ICF Habitat a interrogé **703 locataires** et obtenu **181 réponses**.

- Nombre d'enquêtes hebdomadaires réalisées de mai à début novembre : 27 enquêtes
- **Principales causes d'insatisfaction : le délai de traitement et le manque d'information au locataire sur sa réclamation**
- **La satisfaction générale a évolué positivement, elle passe de 5 à 9.**

	Semaine de l'enquête			Mois de l'enquête			BILAN au 13/11
	05/05/2017	25/07/2017	06/11/2017	Mai	Juillet	Novembre	
<b>Nombre de répondants</b>	5	5	5	23	39	23	181
<b>Nombre de sondés</b>	29	22	23	110	138	100	703
<b>Taux de réponse</b>	17%	23%	22%	21%	28%	23%	26%
<b>Note de satisfaction générale / 10</b>	5	7	9	5	5	7	6

### Les enseignements de l'opération

L'analyse des questionnaires a permis de corréliser l'insatisfaction des locataires avec le non-suivi de certaines procédures démontrant le besoin de revoir les étapes de traitement. La plateforme internet a permis de traiter plus rapidement les cas d'insatisfaction des locataires.

Fort de cette expérience, ICF Habitat Nord-Est a décidé de mettre en place les actions suivantes :

- **Communiquer systématiquement l'information au locataire** pendant la durée de la réclamation. Informer au fil de l'eau sur le traitement de la demande. Communiquer sur les grandes étapes et s'appuyer sur les équipes et les gardiens pour relayer l'information.
- **Un meilleur traitement des retours insatisfaisants** : le manager analyse avec le collaborateur la façon dont a été traitée la réclamation en lien avec la procédure de traitement. Le locataire insatisfait est recontacté pour lui signifier que son avis a bien été pris en compte et s'assurer que l'ensemble de ses demandes a bien été traité.
- **Un suivi rigoureux** des prestataires pour diminuer les délais de traitement de la demande (ex : organiser les réunions prestataires en présence du personnel de terrain, s'accorder sur un plan d'amélioration avec délais de mise en œuvre et étape de vérification ...)
- **Une amélioration de l'ergonomie de la plateforme et des questionnaires envoyés aux locataires en s'appuyant sur les retours des utilisateurs**

ICF Habitat Nord-Est a décidé d'étendre l'opération prochainement à d'autres agences situées dans le Grand-Est et dans les Hauts-de-France.

## À propos d'ICF HABITAT

---

Avec un patrimoine de près de 100 000 logements, qui conjugue résidences sociales, logements sociaux, intermédiaires et à loyers libres, ICF HABITAT répond aux besoins diversifiés des ménages en sécurisant et fluidifiant les trajectoires résidentielles. Présent à l'échelle nationale dans les grands centres urbains, ICF HABITAT œuvre à la réalisation des politiques logement de l'Etat, des collectivités et de la SNCF, son actionnaire de référence. Fort de ses expertises et de son appartenance au Groupe Public Ferroviaire, ICF HABITAT est un acteur des mutations urbaines. **Pour plus d'informations sur ICF HABITAT : [www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr)**

### CONTACTS PRESSE Hopscotch Capital :

**Chafia Baci** - 01 58 65 00 76 - [cbaci@hopscotchcapital.fr](mailto:cbaci@hopscotchcapital.fr)  
**Maud Belsoeur** - 01 58 65 00 86 - [mbelsoeur@hopscotchcapital.fr](mailto:mbelsoeur@hopscotchcapital.fr)