

Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale  
Bretagne et Pays de la Loire

---

Support et assistance  
aux Partenaires et aux Demandeurs  
**Rapport d'activité 2020**





# Sommaire

## 1/ Le support aux Partenaires :

- 1A - Préambule
- 1B - Volumétrie mensuelle
- 1C - Volumétrie et répartition par département
- 1D - Répartition par nature de problème
- 1E - Répartition par module de l'application
- 1F - Répartition par type de partenaire

## 2/ Le support aux Demandeurs :

- 2A - Préambule
- 2B - Volumétrie mensuelle
- 2C - Volumétrie par département
- 2D - Répartition par nature de problème

## 3/ Bilans, évolutions et analyse des supports :

- 3A - Bilans
- 3B - Évolution
- 3C - Temps de traitements et satisfaction



# #01

## Le support aux Partenaires



## 01-A. Préambule

Accès au support Partenaires, fonctionnement et préconisations :

L'accès au Support Partenaires (réservé aux utilisateurs Imhoweb) se fait par messagerie : [support@creha-ouest.org](mailto:support@creha-ouest.org)

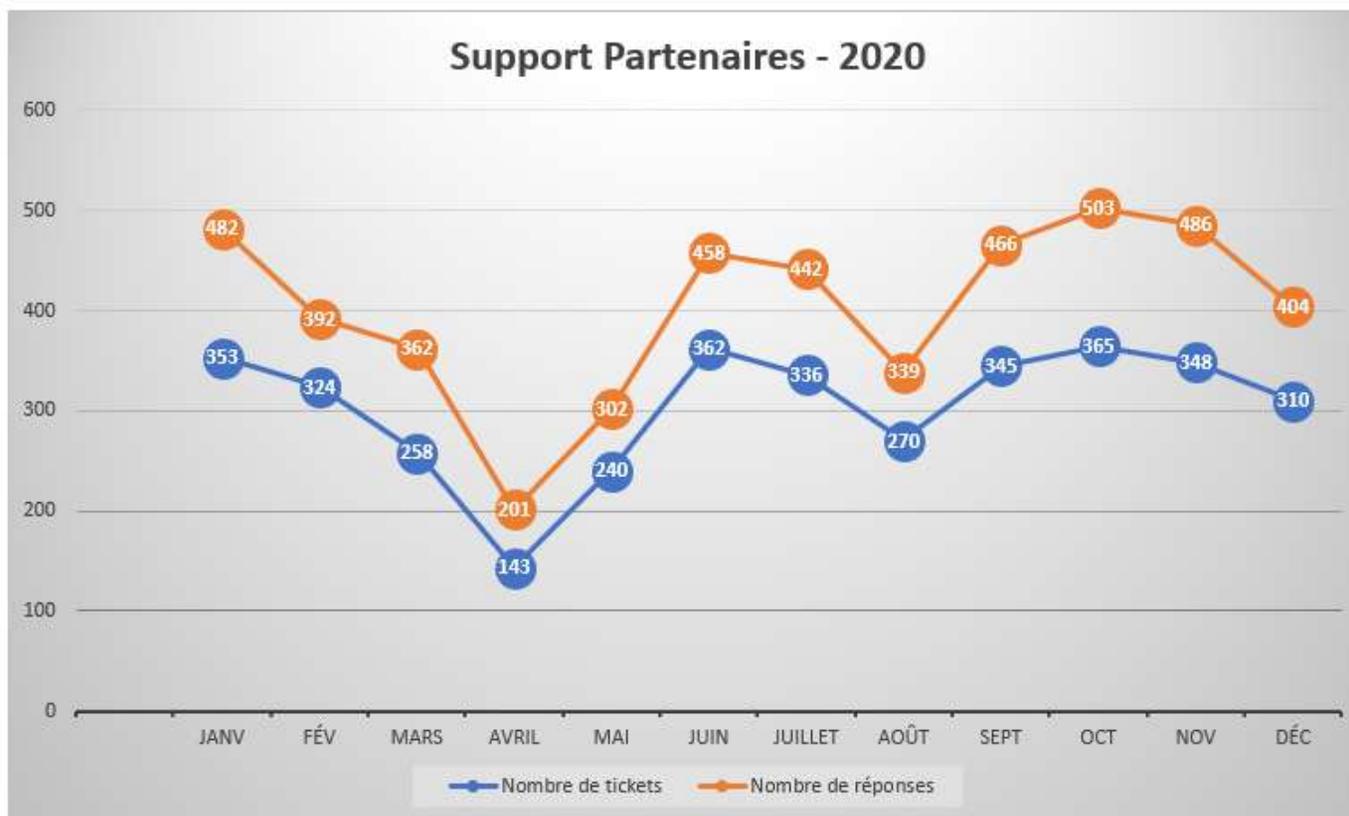
Si le sujet est simple, la réponse est envoyée par e-mail, sinon l'utilisateur est contacté par téléphone pour explication puis la réponse est ensuite reformulée par mail.

Le traitement de demandes se fait dans un outil d'assistance (Helpscout), qui nous permet de réaliser les statistiques.

C'est la raison pour laquelle nous demandons aux partenaires d'envoyer un e-mail par sujet et de ne pas faire répondre ou transférer un ancien message pour solliciter le support pour un nouveau sujet.

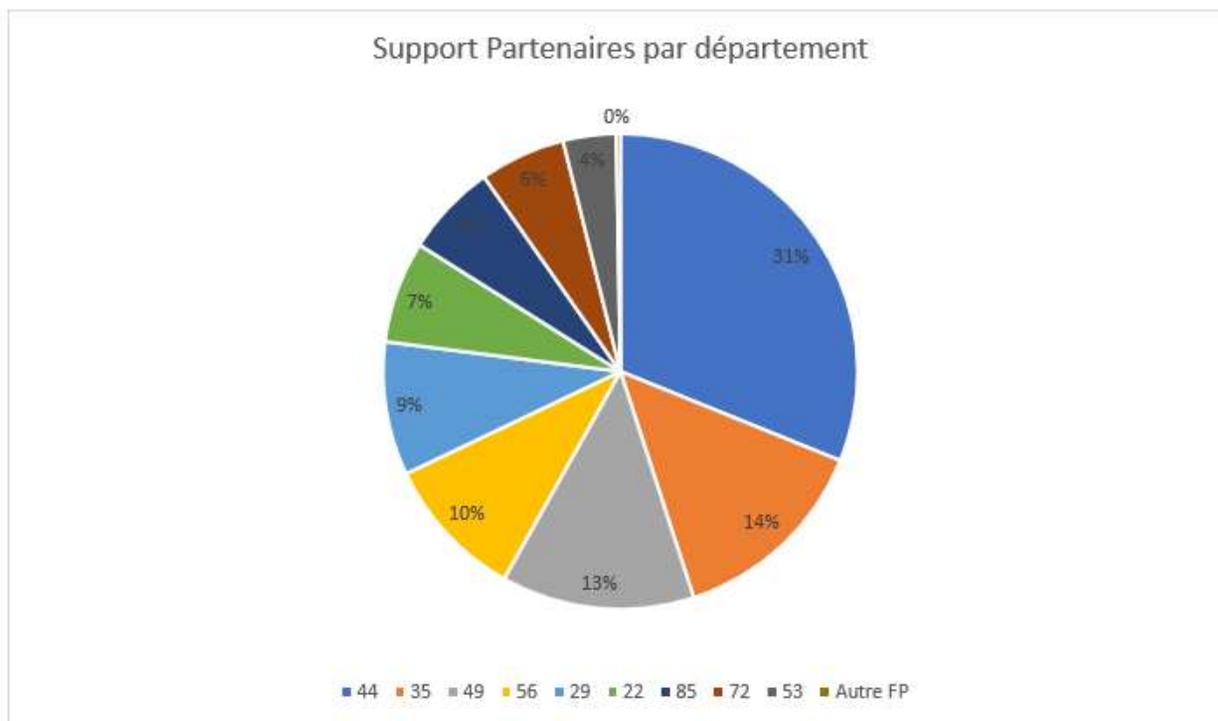


## 01-B. Volumétrie mensuelle



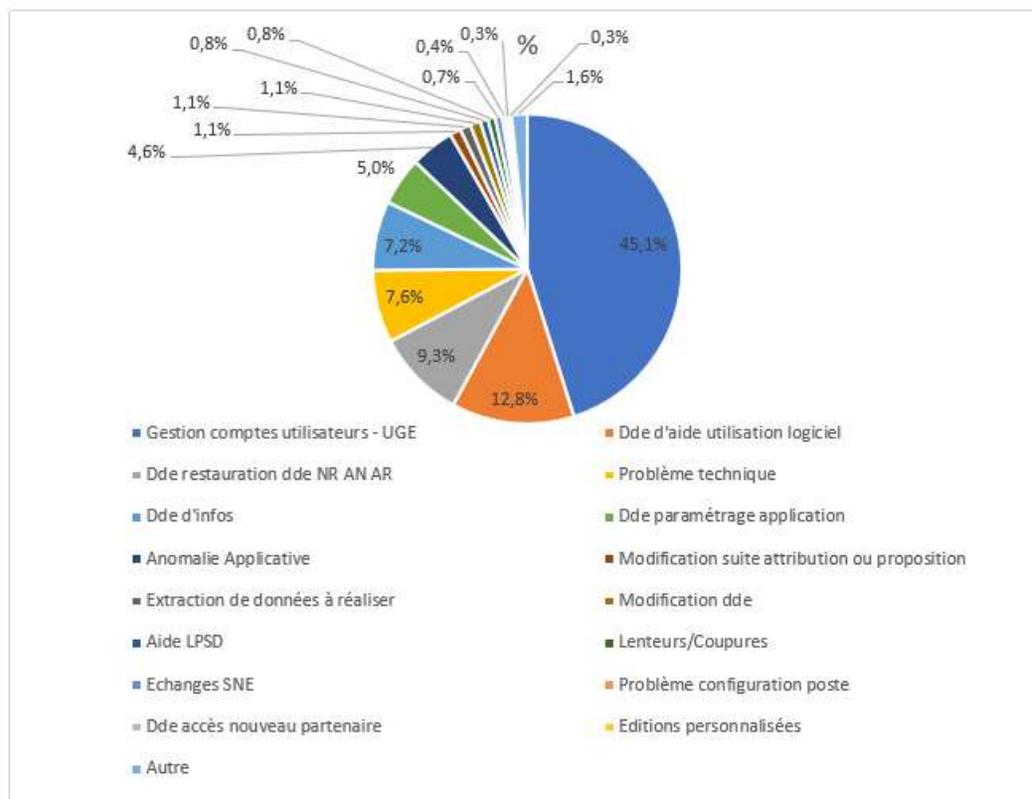
## 01-C. Volumétrie et répartition par département

Départements	Nb de tickets
44	1137
35	507
49	481
56	357
29	332
22	253
85	231
72	214
53	132
Autre FP	10
<b>Total</b>	<b>3654</b>



## 01-D. Répartition par nature de problème

Nature de problème	Nb de Tickets	%
Gestion comptes utilisateurs - UGE	1649	45,1%
Dde d'aide utilisation logiciel	469	12,8%
Dde restauration dde NR AN AR	340	9,3%
Problème technique	278	7,6%
Dde d'infos	264	7,2%
Dde paramétrage application	184	5,0%
Anomalie Applicative	167	4,5%
Modification suite attribution ou proposition	42	1,1%
Extraction de données à réaliser	41	1,1%
Modification dde	40	1,1%
Aide LPSD	30	0,8%
Lenteurs/Coupures	28	0,8%
Echanges SNE	26	0,7%
Autre	18	0,5%
Problème configuration poste	13	0,4%
Dde accès nouveau partenaire	12	0,3%
Editions personnalisées	11	0,3%
Mise à jour carnet d'adresses	8	0,2%
Bien ou demande bloqué	7	0,2%
Pb transfert d'échanges avec GL	6	0,2%
Pb calcul données financières	6	0,2%
Dde infos traitement ddes GP	5	0,1%
Gestion des pièces justificatives	3	0,1%
Dde annulation refus proposition	3	0,1%
Pb doublon avec GP	2	0,1%
Dde d'évolution	2	0,1%
<b>Total général</b>	<b>3654</b>	<b>100%</b>

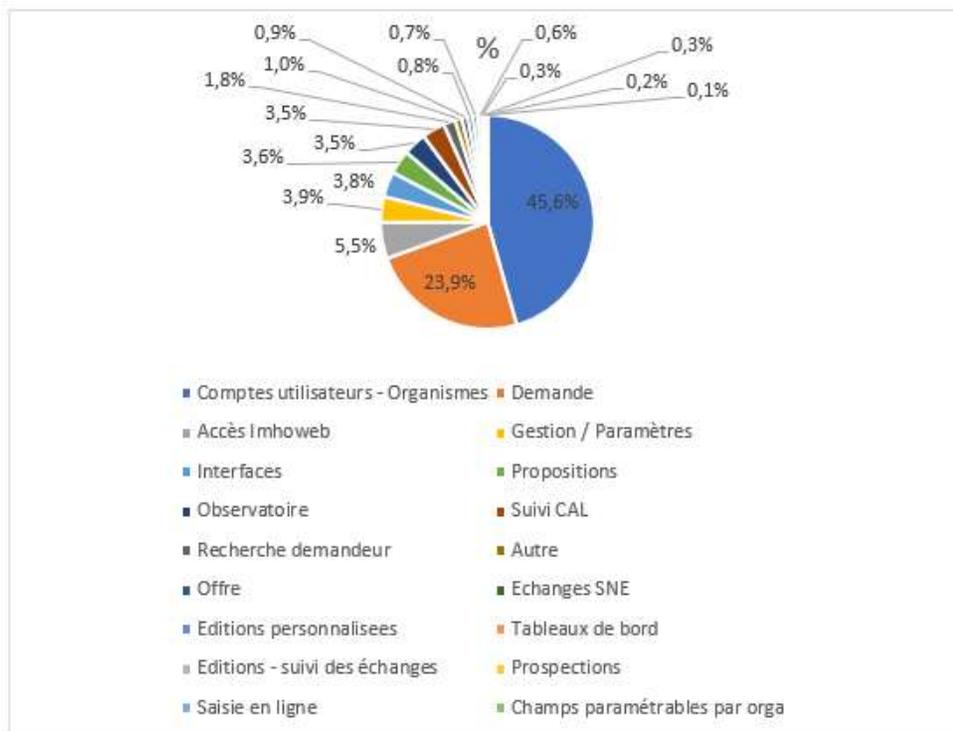


*Les cases grisées ont été regroupées dans la rubrique « Autre » dans le graphique*



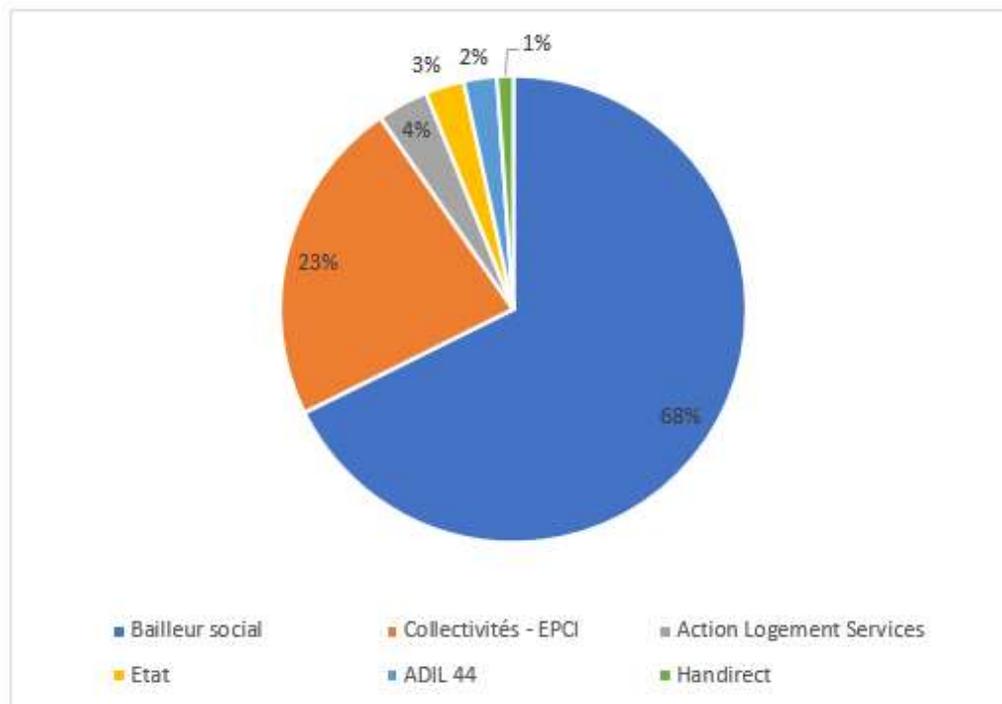
## 01-E. Répartition par module de l'application

Module de l'application	Nb de Tickets	%
Comptes utilisateurs - Organismes	1666	45,6%
Demande	873	23,8%
Accès Imhoweb	200	5,5%
Gestion / Paramètres	142	3,8%
Interfaces	140	3,8%
Propositions	133	3,6%
Observatoire	128	3,5%
Suivi CAL	127	3,4%
Recherche demandeur	65	1,8%
Autre	38	1,0%
Offre	33	0,9%
Echanges SNE	28	0,8%
Editions personnalisées	27	0,7%
Tableaux de bord	23	0,6%
Editions - suivi des échanges	11	0,3%
Prospections	10	0,3%
Saisie en ligne	8	0,2%
Champs paramétrables par orga	2	0,1%
<b>Total général</b>	<b>3654</b>	<b>100%</b>



## 01-F. Répartition par type de partenaire

Type de partenaire	Nb de Tickets	%
Bailleur social	2473	67,7%
Collectivités - EPCI	827	22,6%
Action Logement Services	131	3,6%
Etat	98	2,7%
ADIL 44	84	2,3%
Handirect	41	1,1%
<b>Total général</b>	<b>3654</b>	<b>100%</b>



# #02

## Le support aux Demandeurs



## 02-A. Préambule

Accès au support Demandeur, fonctionnement :

L'accès au Support Demandeur se fait via les sites internet de demandes de logement (dits sites 'grand public') :

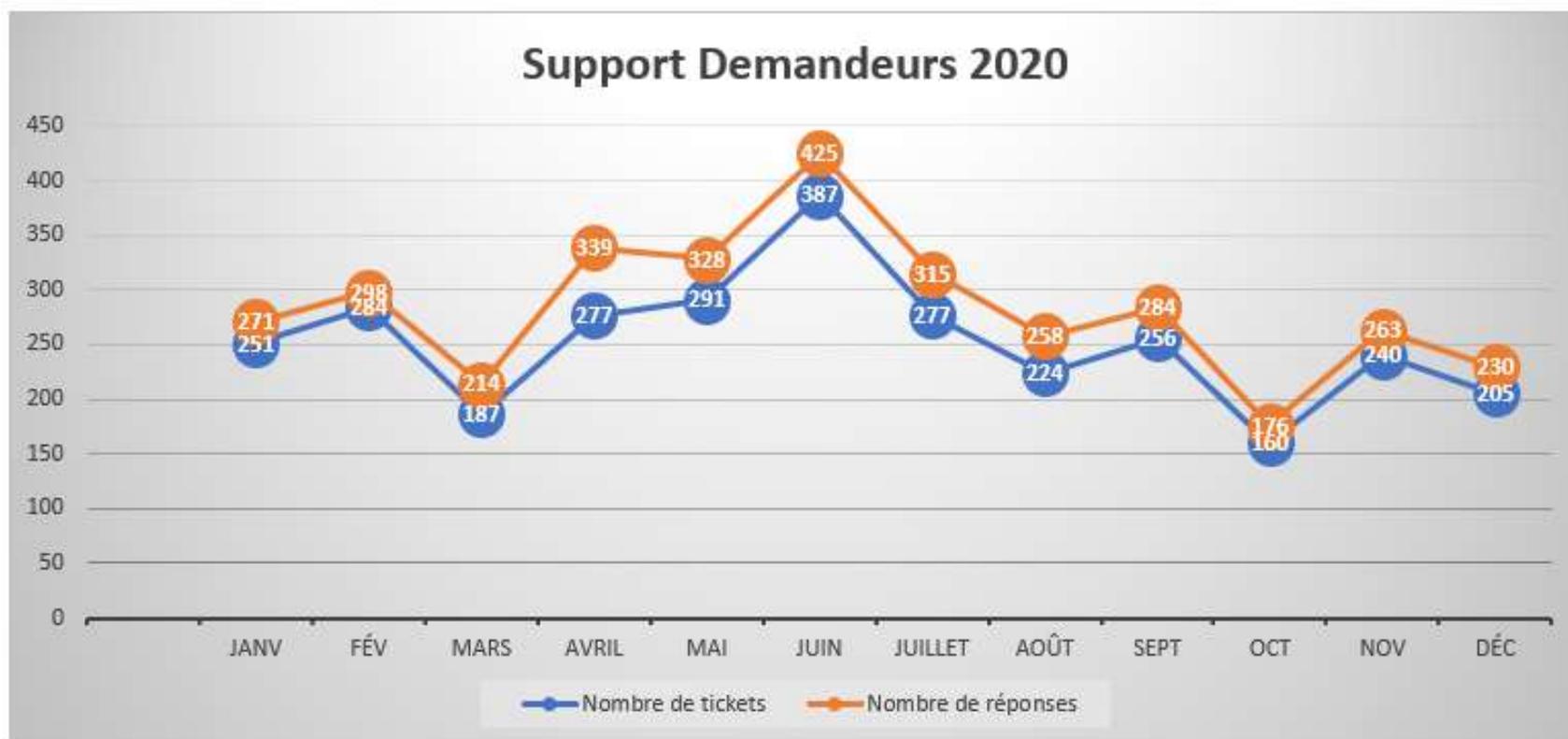


Le demandeur y trouve des informations sur les champs d'intervention du support, des réponses aux questions les plus fréquentes et est invité à renseigner un formulaire pour contacter le support.

Suite à la validation du formulaire, le support CREHA OUEST reçoit un mail dans l'outil d'assistance et répond au demandeur par mail via cet outil.

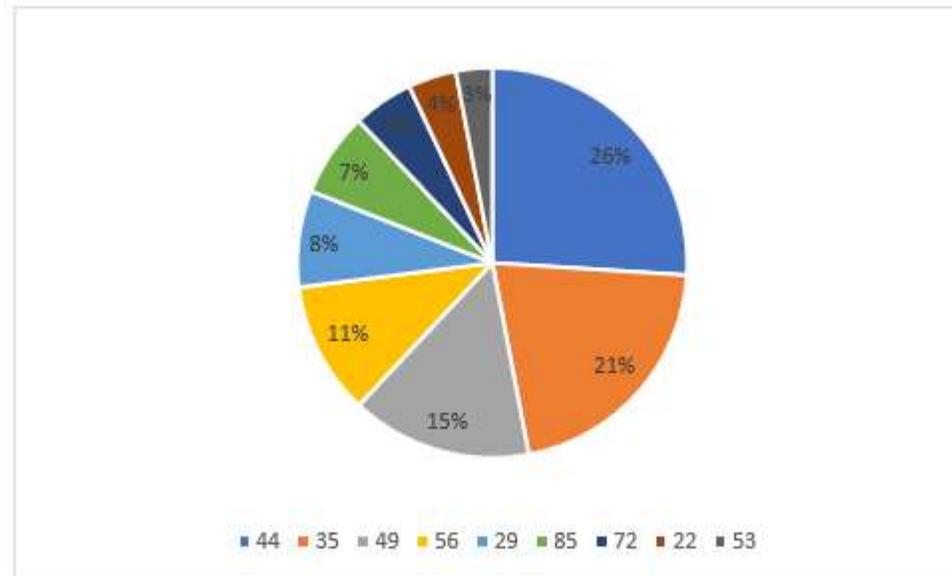


## 02-B. Volumétrie mensuelle



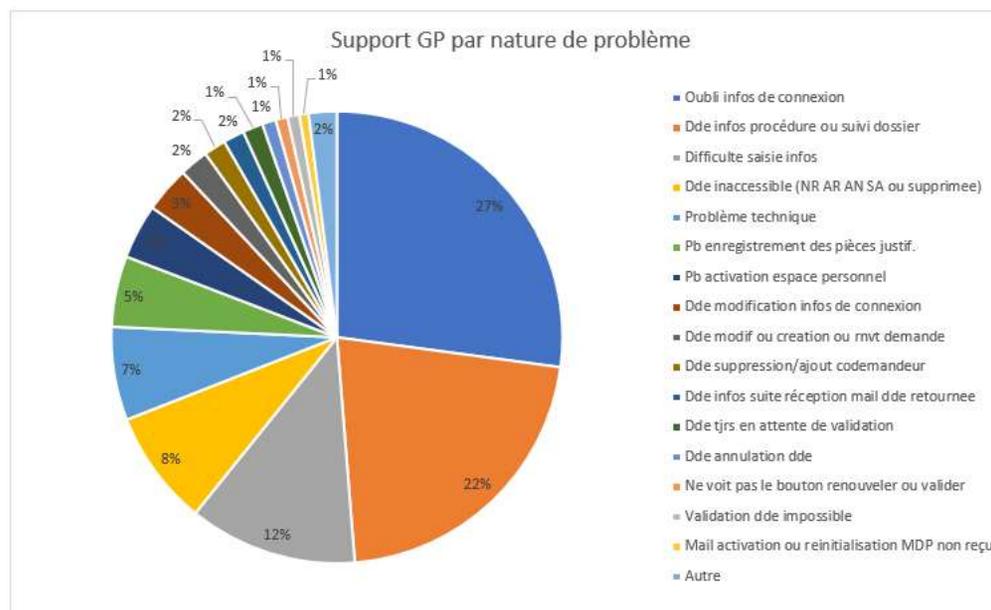
## 02-C. Volumétrie et répartition par département

Départements	Nb de Tickets	%
44	787	26%
35	633	21%
49	468	15%
56	326	11%
29	257	8%
85	217	7%
72	137	5%
22	111	4%
53	103	3%
<b>Total</b>	<b>3 039</b>	<b>100%</b>



## 02-D. Répartition par nature de problème

Nature du problème	Nb de tickets	%
Oubli infos de connexion	824	27,11%
Dde infos procédure ou suivi dossier	657	21,62%
Difficulté saisie infos	367	12,08%
Dde inaccessible (NR AR AN SA ou supprimée)	251	8,26%
Problème technique	203	6,68%
Pb enregistrement des pièces justif.	154	5,07%
Pb activation espace personnel	119	3,92%
Dde modification infos de connexion	100	3,29%
Dde modif ou creation ou rmtv demande	63	2,07%
Dde suppression/ajout codemandeur	48	1,58%
Dde infos suite réception mail dde retournée	46	1,51%
Dde tjrs en attente de validation	44	1,45%
Dde annulation dde	30	0,99%
Ne voit pas le bouton renouveler ou valider	26	0,86%
Validation dde impossible	26	0,86%
Mail activation ou réinitialisation MDP non reçu	20	0,66%
Autre	19	0,63%
Dde prise en compte dossier urgent	13	0,43%
Dde confirmation dde créée ou rnvlee	12	0,39%
Doublon	6	0,20%
Dde inaccessible car inscrite en CAL	5	0,16%
En attente	5	0,16%
Pb nouvel identifiant non confirmé par ddeur	1	0,03%
<b>Total général</b>	<b>3039</b>	<b>100%</b>



*Les cases grisées ont été regroupées dans la rubrique « Autre » dans le graphique*



# #03

Bilans, évolution et  
analyse des supports



## 03-A. Bilans

<b>Bilan Support 2020</b>	<b>Nbre de tickets Help Scout</b>		<b>Nbre de réponses support</b>	
Support partenaires	3654	55%	4837	58,7%
Support GP	3039	45%	3401	41,3%
<b>Total</b>	<b>6693</b>	<b>100%</b>	<b>8238</b>	<b>100%</b>

Soit 558 tickets de moyenne par mois (- 8% par rapport à 2019)

Détail par support :  
Partenaires + 11%  
Demandeurs -24%

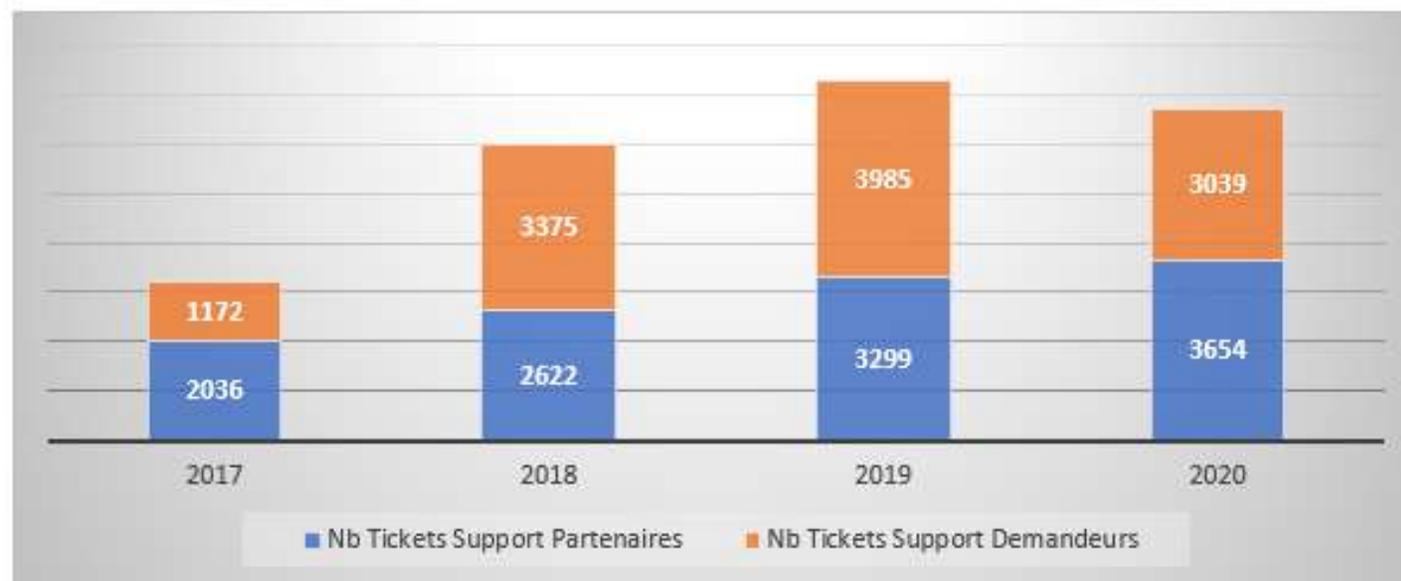
Le Ratio Support Partenaires / Support Demandeurs est de (55% - 45%), il revient au niveau de 2017, pendant 2 ans il était de 45% - 55%.

Les actions menées sur la page « Assistance technique de GP » y ont contribué en orientant plus précisément le demandeur.



## 03-B. Évolutions

Évolution de la volumétrie des tickets supports Partenaires et Demandeurs depuis la mise en place de l'outil d'assistance :



## 03-C. Temps de traitement & indice de satisfaction

Temps de traitement Support partenaires :

40% en moins d'1 heure (-6 points)

55% en moins de 2 heures (-4 points)

93% traitées en moins de 24 heures (+1 point)

Temps de traitement Support GP :

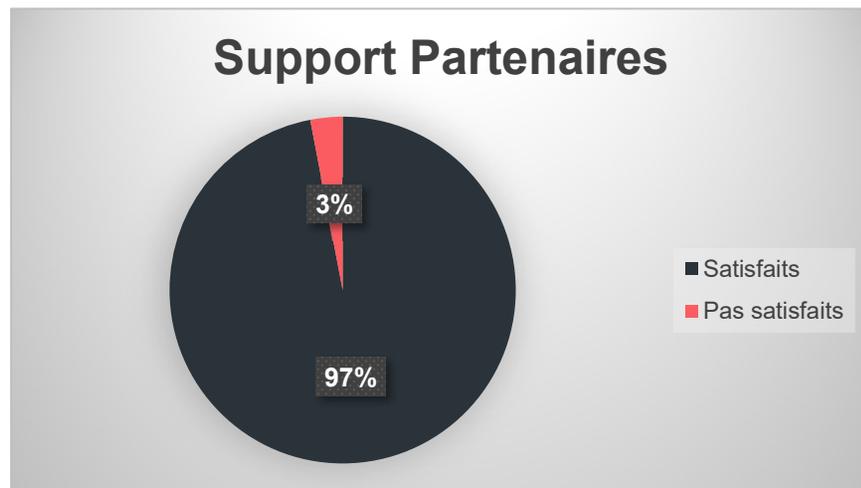
13% en moins d'1 heure (+2 points)

21% en moins de 2 heures (+3 points)

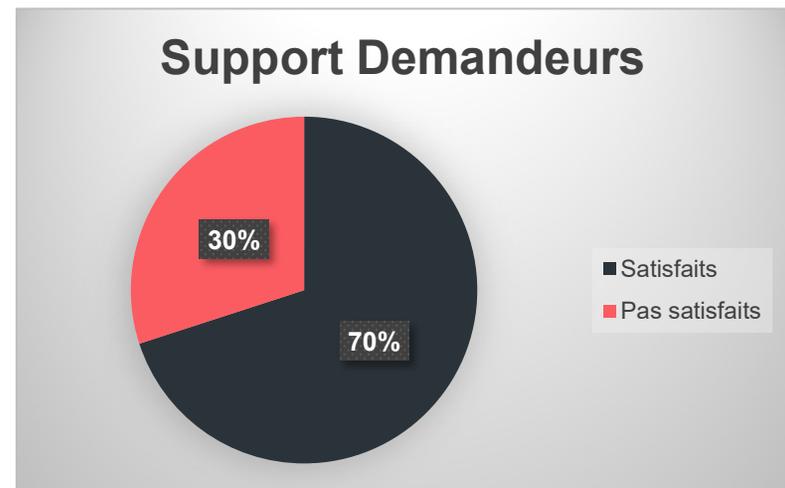
79% en moins de 24 heures (-14 points)

() = Evolution 2019 - 2020 en %

Satisfaction :



502 avis (2019 = 403 Avis 97% - 3%)



419 avis (2019 = 419 avis et 70% - 30%)



# Merci pour votre attention

Pour toutes questions concernant Imhoweb et ses accès, vous pouvez contacter le CREHA OUEST par mail :

Support@creha-ouest.Org

Pour tout problème technique contacter Sigma :

- Par téléphone : 02.40.37.66.35
- Par le portail client : <https://espaceclient.Sigma.fr>





**CREHA OUEST**

Solutions numériques partagées pour le logement social