

# L'évolution de la relation de service



- ▶ **2002 : Définition des secteurs et déploiement de l'équipe de proximité (40 gardiens)**
- ▶ **2013 : Déploiement d'une solution mobile de traitement des demandes (Tracy)**
- ▶ **2017 : Clamart Habitat classé 1<sup>er</sup> bailleur francilien enquête de satisfaction AORIF**

## Enquête de satisfaction 2017

**95% des locataires satisfaits**  
**Clamart Habitat est classé 1<sup>er</sup> bailleur francilien**  
**pour sa qualité de service**



### QUELQUES EXEMPLES D' ACTIONS QUI ONT PERMIS DE VOUS SATISFAIRE D'AVANTAGE CETTE ANNÉE

- Gardiens et jardiniers travaillent ensemble au quotidien pour améliorer la propreté générale des espaces extérieurs



**88% de satisfaction**  
 (une amélioration de 5 points par rapport à 2014)

- Des visites de courtoisie sont effectuées par nos gardiens auprès des nouveaux entrants pour les accompagner dans leur installation



**97% de satisfaction**  
 (une amélioration de 11 points par rapport à 2014)

### LES EFFORTS QUE NOUS ALLONS POURSUIVRE EN 2018

Améliorer la qualité des interventions suite à vos demandes d'intervention technique  
 Renforcer la clarté de nos messages lors de la réception de vos demandes pour mieux vous informer  
 Nous avons bien pris en compte que le stationnement reste un point d'amélioration

Enquête de satisfaction réalisée en avril et mai 2017 par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 400 locataires (10% du patrimoine), par la société INIT, dans le cadre d'une démarche collective coordonnée par l'Union Sociale pour l'Habitat d'Île-de-France. 43 organismes franciliens ont participé à cette démarche.

- ▶ S'assurer de la bonne réalisation des interventions
- ▶ Etre proactif sans attendre la réclamation du locataire
- ▶ Maîtriser les coûts

## Vous faciliter la vie



Un numéro unique



Un accueil unique



Un service relation client



Des horaires adaptés



Des services ouverts  
7j/7 et 24h/24

- ▶ **Un accueil physique et téléphonique unique**  
au siège de Clamart Habitat
- ▶ **Une équipe de 3 chargés d'accueil**
- ▶ **Un numéro unique, le 01 46 45 35 40**
- ▶ **Horaires de l'accueil téléphonique :**  
De 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30

## ► La création du métier de chargé de clientèle

Une équipe de 3 chargées de clientèle

1 chargée de clientèle par secteur

Interlocuteur privilégié du locataire  
tout au long de la vie du bail

Relais entre le locataire et les services

Des permanences sur site

## ► L'évolution des missions des gardiens

La fin programmée du rôle actuel

Maintenir un entretien ménager de qualité

Accentuer le travail de veille technique

Développement du contrôle des prestataires

Mise en cohérence des horaires de l'Office