



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

INAUGURATION DU CENTRE DE PILOTAGE DE LA SATISFACTION

Le 15 mars 2022 à 11 heures

Pleinement engagé dans une démarche globale d'amélioration de la qualité de service, Hauts-de-Seine Habitat inaugure ce mardi 15 mars son centre de pilotage de la satisfaction.

En service depuis le 7 février dernier et inauguré ce mardi 15 mars, le Centre de Pilotage de la Satisfaction a été mis en place afin de répondre à un défi majeur : fluidifier les échanges et installer durablement une relation de qualité avec un service plus performant.

10 chargées de satisfaction locataires parfaitement formées répondent ainsi aux demandes des locataires lorsque celles-ci ne peuvent pas être prises en charge par les Directions de Proximité (appels en dehors des heures d'ouverture ou lorsque celles-ci sont débordées). « **Notre priorité c'est la proximité. Lorsque les locataires viennent à notre rencontre dans nos directions, le contact direct doit être privilégié, c'est pourquoi, lorsque les chargées d'accueil échangent avec nos locataires sur le terrain, les appels sont pris en charge par le centre de satisfaction** » explique Tiphaine Birmingham, Directrice générale adjointe du Pôle Vie du Locataire au sein de Hauts-de-Seine Habitat.

Objectif zéro appel perdu

Ainsi, la qualité de l'accueil est améliorée pour tous : en face à face et au téléphone. En effet, grâce à cette organisation une accessibilité téléphonique de 95 % est assurée avec un objectif de zéro appel perdu. Les réponses aux mails sont également assurées en 48 heures et les réponses aux courriers postaux sous 10 jours. Un peu plus d'un mois après sa mise en service, les débuts sont plus qu'encourageants avec des retours très positifs des locataires, des usagers, mais aussi des Directions de Proximité et des communes.

Pour participer en direct à l'inauguration du centre de Pilotage de la Satisfaction, plusieurs possibilités :

* A partir de la page d'accueil <https://www.hautsdeseinehabitat.fr/>

* Depuis Facebook live (accessible sans compte Facebook) en cliquant ici : <https://www.facebook.com/events/3164992707050470/>

* Sur la chaîne YouTube Hauts-de-Seine Habitat accessible ici : <https://www.youtube.com/watch?v=UCKzj8NKTbg>

Le Service Communication

Guillaume Seigné : guillaume.seigne@hdshabitat.fr

Sarah Lecavelier-Mendel : sarah.lecavelier-mendel@hdshabitat.fr



Hauts-de-Seine Habitat

45 rue Paul Vaillant-Couturier | 92300 Levallois-Perret