

Immobilier | Logement social | Gestion locative

PATRIMOINE ACCESS : une nouvelle organisation au bénéfice de la relation client

PATRIMOINE SA Languedocienne améliore continuellement ses services pour garantir simplification, efficacité, transparence et interaction personnalisée avec ses locataires avec le déploiement d'un nouveau service « PATRIMOINE ACCESS ». Il s'agit d'un numéro unique dédié aux locataires : le 05.87.13.10.00, auquel son équipe de proximité constituée de 12 chargé(e)s de clientèle répond du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h*.

*En dehors de ces horaires, les week-ends et jours fériés 24H/24, les locataires peuvent joindre le service d'urgence technique (astreinte) au 09 70 82 82 88. Cet appel est non surtaxé.



« PATRIMOINE ACCESS » nos forces de proximité au service de nos locataires

Grâce à ce numéro unique, PATRIMOINE simplifie les échanges avec ses équipes en améliorant la joignabilité et le suivi des demandes administratives et techniques de ses locataires. Ainsi les équipes assurent la prise des appels via « PATRIMOINE ACCESS » pour une meilleure coordination et résolution des sollicitations, tout en préservant la proximité avec les locataires.

« Nous avons fait le choix de ne pas externaliser ce service et de nous appuyer sur le capital humain déjà présent en interne. Il est fondamental que ce service soit assuré par nos propres collaborateurs, en l'occurrence nos chargés de clientèle, qui sont très polyvalents et ont une parfaite connaissance des différentes problématiques que peuvent rencontrer nos locataires afin d'orienter les demandes pour une prise en charge efficace. »

L'objectif étant de conserver le confort au travail de nos salariés, ainsi que la pluridisciplinarité de leurs missions, tout en gagnant en performance.

Nos chargé(e)s de clientèle peuvent ainsi se concentrer sur la qualité de la prise en charge de l'accueil téléphonique de nos clients en continu, tout en gérant les demandes spécifiques des locataires de leurs secteurs d'intervention. Elles sont en lien permanent avec les responsables clientèle, mobilisés sur le terrain, présents sur les résidences souvent dans le cadre de permanences. Nous améliorons ainsi globalement la qualité de la gestion de la relation client mais également le lien de proximité.

« PATRIMOINE ACCESS » c'est aussi l'amélioration de la traçabilité des demandes et de leur suivi. Nos locataires seront ainsi informés de l'avancée de leur demande, par mail ou sms, pour une meilleure information sur la prise en charge. »

Stéphanie ERALES, Directrice Générale Adjointe Clients et Cadre de vie de PATRIMOINE

« PATRIMOINE ACCESS » pour simplifier la relation locataires-bailleur

Les outils numériques jouent un rôle central à chaque étape du parcours locataire, et facilitent les process d'une communication fluide et de résolution rapide des problèmes. Avec « PATRIMOINE ACCESS », les

données des locataires sont centralisées et analysées pour une personnalisation accrue dans la relation locataires-bailleur. Les équipes de PATRIMOINE pourront ainsi offrir des services plus adaptés aux besoins et situations de leurs locataires.

« Prendre en compte les évolutions sociétales en matière d'usage des nouvelles technologies chez nos locataires, c'est être attentif à apporter des modes de réponse et de communication adéquats, en termes de canal, de délai et de réactivité. »

La relation entre le bailleur et ses locataires est une dimension essentielle de la qualité du service. Ces dernières années, les canaux de communication se sont diversifiés et de nouvelles technologies émergent. En intégrant « PATRIMOINE ACCESS », PATRIMOINE professionnalise davantage son accueil téléphonique, améliore l'expérience de ses clients, et optimise la gestion de son parc immobilier. Nous avons fait le choix d'internaliser ce service afin de garder la maîtrise de la relation client et de la faire bénéficier de l'expertise métier.

La transformation de notre dispositif d'écoute et de traitement des demandes nous a amenés à revoir en profondeur notre organisation interne, à réinterroger les moyens mis en œuvre pour être au plus près des attentes de nos locataires. Ce chantier a engendré des opportunités en termes de montée en compétences des équipes, de modernisation de leurs outils et d'efficience de leurs méthodes de travail.

Il était indispensable pour nous d'associer étroitement nos collaborateurs au déploiement de ce nouveau service. Ces derniers ont notamment participé au choix de l'outil téléphonie et ont suivi une formation complète, renforçant leurs compétences en téléphonie et leur maîtrise des nouveaux outils. »

Explique Fella ALLAL, Directrice Générale de PATRIMOINE.

À propos de PATRIMOINE SA Languedocienne

Créée en 1932, l'Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) PATRIMOINE gère un parc de plus de 21 000 lots implantés sur la Haute-Garonne, le Tarn, le Tarn-et-Garonne, l'Aude, l'Hérault, les Landes et les Pyrénées-Atlantiques, logeant ainsi près de 40 000 personnes. PATRIMOINE dispose d'une coopérative dédiée à l'accès sociale : la Coopérative d'Habitations agréée Office de Foncier Solidaire (OFS).

PATRIMOINE fait partie du groupe régional MIDI HABITAT qui œuvre dans des domaines variés tels que la promotion immobilière, la commercialisation de logements, le métier d'aménageur et de lotisseur, l'accès à la propriété et les services à l'immobilier. Chaque année, l'objectif de Midi Habitat est de proposer un millier de logements adaptés à tous les parcours résidentiels et d'œuvrer dans l'accompagnement de ses clients. PATRIMOINE adhère également au Réseau national BATIGERE qui fédère des ESH, OPH, Coopératives, Associations et Fondations autour du développement du logement abordable.

Pour suivre l'actualité sur le web : www.sa-patrimoine.com |  @patrimoinesalanguedocienne

Service de Presse – Florence MILLET – 06 62 01 77 61 – florence@millet-rp.fr