



L'Office se dote d'un Centre de Relation Locataire pour améliorer la qualité de service rendu aux locataires

Afin d'apporter un service encore plus qualitatif aux locataires, Plaine Commune Habitat a ouvert le 17 novembre 2021 son Centre de Relation Locataire (CRL). Ce nouveau moyen d'échange va permettre aux locataires de simplifier leurs démarches sans avoir à se déplacer.

Ce nouveau service est entièrement dédié aux locataires pour simplifier leurs démarches. L'objectif : mieux répondre aux besoins des locataires, avoir une plage horaire étendue (sans coupure méridienne) et les orienter plus efficacement. Le CRL vient en complément des différents modes de contacts déjà existants (agences de proximité, gardien·nes et astreinte technique).

Concrètement, il est possible pour les locataires de contacter le Centre de Relation Locataire via un numéro de téléphone unique, le 01 48 13 93 33, au prix d'un appel local, pour toutes leurs demandes, et ce, du lundi au vendredi de 8h à 17h30 sans interruption. Celles-ci sont traitées avec la même qualité d'écoute et la même exigence.

Par exemple :

- Mettre en place un prélèvement automatique
- S'informer sur les modalités de paiement
- Déposer une réclamation
- Demander une place de parking
- Obtenir une attestation de loyer à jour ou une copie du contrat de location

Une équipe interne, basée dans les locaux du siège de l'Office

L'Office a fait le choix de se doter d'un centre de relation locataire en interne et, pour cela, a procédé au recrutement de 14 collaborateurs. Cette équipe est formée pour répondre à toutes les questions courantes et transmettre au besoin la demande quand une expertise est requise. Les locaux du CRL sont situés au siège de Plaine Commune Habitat, à Saint-Denis. C'est donc un service de proximité, interne à l'Office, qui prend en charge les demandes des locataires.

Progressivement, le champ d'intervention du CRL s'élargira tout comme les moyens de contact mis à disposition des locataires. Après les appels, le CRL pourra gérer les mails, puis à terme le tchat... La volonté étant d'être le plus accessible possible pour les locataires.

Adrien Delacroix, président de Plaine Commune Habitat : *« Je me réjouis de l'ouverture du CRL. En se dotant de ce nouveau service entièrement internalisé, avec des plages horaires étendues et une traçabilité de l'ensemble des demandes, l'Office franchit ainsi un nouveau cap dans l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires. »*

Contacts presse :

Marine THOIREY : 01 48 13 62 26 / 06 67 09 83 83 / mthoirey@plainecommunehabitat.fr
Charlotte NAUDÉ : 01 48 13 62 22 / 06 99 83 04 93 / cnaude@plainecommunehabitat.fr

A propos de Plaine Commune Habitat

Fondé en 2005, l'Office public Plaine Commune Habitat gère aujourd'hui un parc de près de 20 000 logements répartis sur 8 communes : Saint-Denis, Villetaneuse, Pierrefitte-sur-Seine, L'Île Saint Denis, La Courneuve, Epinay-sur-Seine, Aubervilliers et Stains. L'organisme loge, ainsi, 1 habitant sur 7 sur l'ensemble de l'Agglomération Plaine Commune. Plaine Commune Habitat est doté de quatre agences réparties sur le territoire pour assurer à l'ensemble des locataires la réponse la mieux adaptée à leurs attentes.