

Du contact client à l'engagement qualité: coproduire l'amélioration continue



Un diagnostic partagé

COMPTEZ SUR NOUS!

- > Un suivi performant de la réclamation est le base de la qualité de service.
- > La satisfaction du locataire est un objectif, sa mesure est un moyen de progresser.
- > La charte de services doit répondre aux attentes des locataires, être connue et respectée.
- > Toutes les réclamations ne sont pas saisies. Le client ne peut pas suivre sa réclamation de façon autonome. Il ne connaît pas nécessairement le nature de la prestation qui sera réalisée.
- > Les « plans de progrès » suite à enquête de satisfaction sont élaborés par les services de l'Office.
- > Une nouvelle charte de services doit être mise en place.

Des objectifs communs



Actualités - Voir toutes les actualités

- > Grâce au développement d'internet, le locataire saisira sa réclamation et son suivi sera consultable sur « l'espace-client ».
- > l'outil sera élaboré avec les locataires et testés par eux (« clubs utilisateurs »).
- > A terme, les réclamations dont le traitement relève des contrats d'entretien (plomberie...) seront intégrées.
- > La nature précise de la prestation commandée à une entreprise prestataire sera connue du locataire.

Une entreprise responsable

Espace clients - www.ph-clients.fr

Une politique d'investissement volontariste et



Des objectifs communs



- > Le baromètre de satisfaction sera étendu aux réclamations « en ligne ».
- > les « plans de progrès » seront discutés et élaborés avec les locataires.
- > La charte de services « 3^{ème} génération » portera sur des engagements définis par les locataires.

Synoptique du projet

Progrès attendus



Faciliter l'accès



Projets



« GRC » en ligne



Leviers



Club utilisateurs

Favoriser la participation



Baromètre de satisfaction et
Plans de progrès



Conseils de Concertation
Locative

Fidéliser



Charte de services



Ensemble des
clients



demande	traitement	mesure	analyse	norme	demande	traitement	→
réclamation	suivi en ligne	satisfaction	Plans de progrès	charte	réclamation	suivi en ligne	→

Q
U
A
L
I
T
É