

Vivre ici



LE MAGAZINE D'XLHABITAT

votre Office Public de l'Habitat des Landes

N°13 / février 2021

ÇA BOUGE PRÈS DE CHEZ VOUS

8 nouveaux logements à Narrosse

QUARTIER LIBRE

De la poésie urbaine à Dax

ÇA M'INTÉRESSE

XLHabitat, admissible au label
Quali'Hlm®

À VOTRE SERVICE

XLHabitat crée un « centre de
relation clients »

XLHabitat

Avancer ensemble, c'est penser à tous



Maintenir le rythme malgré la crise

2021 sera une année de forte activité pour XLHabitat. En matière de production d'une part, puisque nous lançons la construction ou la mise en étude de plus de 600 logements. En matière de livraison d'autre part, puisque nous livrerons au total 613 logements au cours de l'année, en comptant les livraisons retardées en 2020 en raison de la crise. En matière de réhabilitation également, puisque nous lançons des travaux d'économie d'énergie dans 10 résidences afin de renforcer le confort de nos locataires et diminuer leurs factures d'énergie tout en honorant nos engagements environnementaux. En matière de qualité de services pour nos locataires enfin, puisque nous mettons en place de nouveaux outils et de nouvelles pratiques pour améliorer votre quotidien.

Ainsi, nous avons augmenté et optimisé nos capacités d'accueil téléphonique afin que vous puissiez nous joindre plus facilement et obtenir à chaque appel une réponse rapide et personnalisée. Nous travaillons également, en partenariat avec le Conseil départemental des Landes, au développement de l'e-inclusion afin de rendre le numérique accessible à l'ensemble de nos locataires. Et enfin, nous avançons dans notre démarche de labellisation Quali'Hlm® qui témoigne des efforts d'amélioration continue et concertée que nous mettons au service des locataires.

Malgré les incertitudes liées à la crise sanitaire, nous restons pleinement mobilisés pour garder nos bureaux ouverts, veiller à votre bien-être et vous aider en cas de difficultés.

Xavier Fortinon

Président du Conseil départemental des Landes

Président d'XLHabitat, Office Public de l'Habitat des Landes



Sommaire

P.3 / **ACTUALITÉS**

P.4-6 / **ÇA BOUGE PRÈS DE CHEZ VOUS**

8 nouveaux logements à Narrosse
Réhabilitation de 20 logements à Morcenx
Nos investissements en 2021

P.7 / **QUARTIER LIBRE**

De la poésie urbaine à Dax

P.8-9 / **ÇA M'INTÉRESSE**

XLHabitat, admissible au label Quali'Hlm®

P.11 / **LES CONSEILS D'XLHABITAT**

Combien de temps conserver ses papiers administratifs ?

P.12 / **À VOTRE SERVICE**

XLHabitat crée un « centre de relation clients »



Vivre ici / N°13 / FÉVRIER 2021

Le magazine d'XLHabitat, votre Office Public de l'Habitat des Landes

Directrice de la publication : Maryline Perronne / Responsable de

la communication : Christelle Corolleur

/ Rédaction : Agence Bienvenue à Bord

hah, Service communication d'XLHabitat

/ Conception, réalisation : Agence Bienvenue

à Bord hah / Crédits photos : Pierre-Louis

Douère, Ville de Morcenx, Russ / Impression :

Castay. Tirage : 11 000 ex. - N°ISSN : 2428-

9868. Dépôt légal : février 2021.

XLHabitat, 953 avenue du Colonel Rozanoff

BP 341, 40011 Mont-de-Marsan cedex

Tél. 05 58 05 31 31 / www.xlhabitat.org





Odette Hauquin a fêté ses 100 ans : bon anniversaire !

Locataire depuis 49 ans au sein de la résidence du Stade à Labouheyre, Odette Hauquin a célébré ses 100 ans le 6 janvier dernier. Sa petite fille mais aussi David Deyris et Bruno Piorkowski (nos collaborateurs d'XLHabitat sur l'antenne de Labouheyre) et Nadège Guillot (adjoite au maire de Labouheyre en charge de l'action sociale) sont venus pour l'occasion souhaiter un joyeux anniversaire à notre nouvelle centenaire.

Attention aux dangers du monoxyde de carbone !

Chaque année en France, quand les températures baissent et que les appareils de chauffage tournent à plein régime, près de 4 000 personnes sont victimes d'une intoxication au monoxyde de carbone (CO_2). Invisible, inodore, non irritant et donc indétectable, le CO_2 est un gaz asphyxiant potentiellement mortel. Produit par la combustion incomplète de matière carbonnée (bois, charbon, fioul, gaz...), le CO_2 provient, dans la plupart des cas, du manque d'aération associé au dysfonctionnement d'un appareil de chauffage ou de production d'eau chaude ou encore de l'utilisation inadaptée de moteurs thermiques. Dès les premiers symptômes (maux de têtes, nausées, vomissements), il est nécessaire d'aérer,

d'évacuer le lieu et d'appeler les urgences en composant le 15 ou le 112.

Les bons gestes pour éviter les intoxications

Tous les jours, aérez votre logement pendant au moins dix minutes. Maintenez les systèmes de ventilation en bon état de fonctionnement et ne bloquez jamais les entrées et sorties d'air. Ne faites jamais fonctionner les chauffages d'appoint en continu et n'utilisez jamais pour vous chauffer des appareils non destinés à cet usage (cuisinière, brasero, barbecue, etc). Chaque année, notre prestataire vérifie et entretient vos installations de chauffage et de production d'eau chaude. Soyez présent au rendez-vous (ou prenez un autre rendez-vous).

XLHabitat est désormais présent sur Instagram

Toujours plus proche de ses locataires, collaborateurs, partenaires et prestataires, XLHabitat est désormais présent sur le réseau social Instagram.

Abonnez-vous à notre compte pour suivre nos publications, photos et vidéos sur www.instagram.com/xlhabitat/



Des gestes simples pour se protéger et protéger les autres

Pour limiter la propagation du virus et protéger la santé de tous, continuez à respecter les gestes barrières et n'oubliez pas de porter votre masque dans les espaces communs de votre résidence (cage d'escalier, ascenseur...). Merci !

Petite recette du bien vivre ensemble



Je tiens mon chien en laisse au sein de ma résidence



Je ne le laisse pas faire ses besoins sur mon balcon



Je ramasse ses déjections



Une résidence propre et accueillante





📍 Architecte : Denis Allemang



8 nouveaux logements à Narrosse

Résidence « Mon Moulin » à Narrosse

Située au 110 rue Alphonse Daudet à Narrosse, tout près du centre bourg et de ses commodités, la résidence Mon Moulin a été rachetée à un promoteur qui n'avait pas pu achever les travaux de construction pour des raisons de santé. XLHabitat a donc pris en charge les travaux restants, à savoir l'étenchéité, la peinture intérieure, l'accessibilité des salles de bain, l'installation des revêtements de sol et des sanitaires mais aussi la réalisation de l'intégralité des espaces extérieurs (voirie, réseaux, parking...).

6 logements collectifs et 2 maisons indépendantes

La résidence compte 6 logements T3 et T4 situés dans un bâtiment collectif R+1 dont les entrées sont toutes indépendantes. Les logements du rez-de-chaussée bénéficient d'un garage individuel et d'un petit jardin d'environ 50m², ceux de l'étage se prolongent d'une terrasse de 15m². Aux côtés du bâtiment collectif, deux maisons indépendantes s'accompagnent chacune d'un garage, d'un cellier intérieur, d'une terrasse et d'un jardin. Pour l'ensemble des logements, le chauffage est assuré par des radiateurs électriques et l'eau chaude sanitaire est produite par un cumulus thermodynamique.

Coût de l'opération : 1 148 234 € TTC

Subvention État : 10 830 €

Subvention Conseil départemental des Landes : 27 200 €

Subvention Communauté d'agglomération du Grand Dax : 24 000 €

Subvention Commune de Narrosse : 2 400 €



« C'est spacieux, fonctionnel et très lumineux ! »

Locataire au sein d'une des deux maisons de la résidence Mon Moulin, Karima Delaplace a aménagé mi-décembre avec ses deux filles de 6 et 9 ans. « Je n'ai pas encore fini d'emménager, nous dit-elle, j'ai installé des placards dans la cuisine et je dois encore en installer dans la salle de bains. Je vais aussi faire quelques plantations dans mon jardin. C'est un peu long tout ça mais je sais déjà qu'on sera très bien ici. C'est spacieux, fonctionnel et très lumineux. C'est bien isolé et puis mes filles sont contentes d'avoir chacune leur espace. » Karima nous confie d'ailleurs qu'elles se sont bien acclimatées à cette nouvelle résidence calme et conviviale où elles jouent déjà avec les enfants des voisins.



📍 Architecte : Daniel Deligné & Associés



Résidence « La Forêt » à Morcenx

Réhabilitation de 20 logements à Morcenx

Situées à proximité du centre-ville, les quatre résidences « La Forêt », « Avenue Joffre », « Passage Joffre » et « Les Saules » ont bénéficié d'un programme de réhabilitation visant à améliorer le confort thermique des logements et à moderniser les installations électriques et les équipements sanitaires.

Réalisée en site occupé, la réhabilitation des 20 logements individuels des 4 résidences s'est faite en concertation avec les locataires, qui ont été informés du déroulement des travaux. Le chantier, qui a débuté fin 2019, est actuellement en cours de finalisation. Il a d'ores et déjà permis la réfection des toitures-avant-toits et l'isolation des combles. Une isolation thermique par l'extérieur a également été mise en œuvre.

Les menuiseries en bois, les portes d'entrée, les VMC et les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire ont été remplacés. Les installations électriques ont été modernisées. Les baignoires ont été remplacées par des douches et les appareils sanitaires ont été changés.

**Coût de l'opération : 1 100 000 € TTC
soit 55 000 € TTC par logement**

Subvention Conseil départemental des

Landes : 10 000 € / logement

Subvention Fonds européen de
développement régional : 3 000 € /
logement



La Nouvelle-Aquitaine et l'Europe
agissent ensemble pour votre territoire



Des logements mieux isolés

Les travaux de réhabilitation ont permis d'améliorer la performance énergétique des bâtiments qui sont passés de D, E et F à C sur l'étiquette DPE.



« Les travaux ne sont pas finis mais on sent déjà la différence ! »

Chez Patrick Laoche, locataire au sein d'une des maisons de la résidence Joffre, les travaux sont encore en cours de réalisation. Pour l'heure, les façades ont été isolées, des fenêtres à double vitrage ont été installées, les volets ont été changés, les installations électriques ont été refaites. « Les travaux ne sont pas finis mais, question isolation, on sent déjà la différence ! », nous dit-il. « Avant, je mettais mes radiateurs à fond. Aujourd'hui, je ne les allume qu'à moitié », poursuit-il. Très content du contact avec les entreprises et les ouvriers qui interviennent chez lui, Patrick Laoche nous confie qu'ils « sont gentils et m'appellent pour prévenir quand ils viennent ».



Architectes : LS Architectes et Groupe Cetab



Résidence « La Hountine » à Ondres

Nos investissements en 2021

Malgré les incertitudes liées à la crise sanitaire, XLHabitat continue d'investir pour développer son patrimoine et améliorer votre cadre de vie. Au total, nous investirons 96,5 millions d'euros en 2021.

74 M€

de travaux de construction

Outre les 613 logements livrés au cours de l'année, nous lançons la mise en chantier ou en études de 563 logements locatifs (répartis sur 35 opérations), et de 39 logements en accession (35 logements à Ondres avec le COL et 4 logements à Aureilhan). Nous finaliserons la restructuration du foyer ADAPEI (livraison octobre) mais aussi les travaux de la caserne de gendarmerie de Saint-Geours-de-Mareme.

7,3 M€

de remplacement de composants et de travaux de « gros entretien »

Nous remplaçons les composants menuiseries, VRD, charpentes sur les résidences repérées dans le plan d'entretien du patrimoine et modernisons les résidences universitaires de Dax et Mont-de-Marsan ainsi que les salles de bains du Foyer des Jeunes Travailleurs de Mont-de-Marsan.

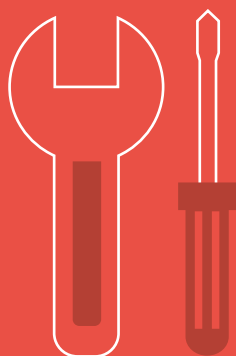
4,6 M€

de travaux d'isolation thermique avec l'opération Coup de pouce

10,6 M€

de travaux d'amélioration

Cette année, nous poursuivons les travaux de réhabilitation retenus dans le cadre de notre plan stratégique du patrimoine. Au total, 10 résidences sont concernées : Pinsons Alouettes, Parc de Mantes, Linxe et Maillet, Séron et Lespès (Dax), SNCF/Les Saules (Morcenx), Garraude (Moustey), L'Écureuil (Saint-Paul-lès-Dax), Les Augustins (Geaune) et Les Dauphins (Capbreton).



96,5 M€

investis par XLHabitat en 2021 pour développer son patrimoine et améliorer le cadre de vie des habitants.



Dans le cadre du festival de street art Muralis, le graffeur Russ a réalisé en septembre dernier une fresque murale géante sur l'une de nos résidences du quartier Cuyès. Rencontre avec Anne Féat-Gaiss, directrice artistique du festival.

De la poésie urbaine à Dax

Depuis 2019, en partenariat avec la ville de Dax, le festival Muralis investit les murs de la ville et permet à des artistes de réaliser de gigantesques fresques qui dialoguent avec le patrimoine existant.

Pour l'édition 2020, six fresques ont été réalisées sur la thématique de l'eau, en référence aux sources thermales de Dax. L'une d'elle, intitulée « Geysir », a vu le jour fin septembre 2020, sur l'une de nos résidences du quartier Cuyès.

« Comme certaines résidences d'XLHabitat à Cuyès disposent de très grands murs – parfaits pour accueillir de grandes fresques – nous avons proposé un partenariat à XLHabitat et réalisé une première fresque en 2019 » explique Anne Féat-Gaiss, directrice artistique du festival Muralis. « Cette année, nous avons choisi Russ parce que c'est un artiste qui connaît la ville de longue date mais aussi parce son travail interroge de façon poétique notre rapport à notre environnement », poursuit-elle. Geysir est donc née d'une réflexion sur ce que signifie habiter une ville au XXI^e siècle.

Le résultat est une fresque qui semble tout droit sortie d'un rêve, où des éléments végétaux, symboles des cycles de la vie, paraissent nourrir la ville comme notre imaginaire.

En concertation avec les habitants du quartier

Pour présenter le projet aux habitants du quartier, Anne Féat-Gaiss et les éducateurs du Centre Social Nelson Mandela ont organisé des rencontres entre l'artiste et les habitants, où Russ devait soumettre plusieurs esquisses afin que les habitants en choisissent une. Certaines rencontres ont dû être annulées en raison du Covid-19, mais deux médiations « thé ou café » ont toutefois pu avoir lieu. « Les habitants du quartier étaient très enthousiastes, les petits comme les grands », confie Anne Féat-Gaiss qui a également organisé des rencontres avec l'artiste pour les enfants des écoles environnantes.

« Un accueil extraordinaire ! »

« Russ a reçu un accueil extraordinaire ! Pendant la réalisation de la fresque, de nombreux habitants du quartier sont venus aider l'artiste, lui apporter un café ou discuter. Il est d'ailleurs resté en contact avec nombre d'entre eux », nous dit Anne Féat-Gaiss. Devant le succès de l'opération, la réalisation d'une nouvelle fresque par un autre artiste est d'ores et déjà prévue en septembre 2021 sur notre résidence l'Ilot central à Dax. De quoi donner un peu plus de douceur et de poésie à la ville...



XLHabitat, admissible au label Quali'Hlm®

Engagé dans une démarche de labellisation Quali'Hlm®, XLHabitat vient de franchir une nouvelle étape en étant reconnu admissible au label.

Preuve que nos efforts d'amélioration continue vont dans le bon sens.

Depuis 10 ans, nous nous efforçons d'améliorer continuellement la qualité de nos services auprès de nos locataires, de moderniser notre patrimoine et de maintenir un dialogue constant avec nos associations de locataires.

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées auprès de nos locataires ont montré que nos engagements produisent les effets escomptés : 88,9 % des interviewés se sont déclarés satisfaits en 2019, contre 76 % en 2010. Ils ont également pointé des axes d'amélioration nécessaires. C'est pourquoi, XLHabitat a décidé de s'engager dans une démarche de labellisation Quali'Hlm®.

Plus qu'un logo sur notre papier en-tête

Le label Quali'Hlm® certifie la dynamique d'amélioration continue et concertée mise au service des locataires. Il constitue une approche sur mesure et opérationnelle avec des actions concrètes et durables à mettre en place, mais aussi un outil de management qui mobilise l'ensemble de nos équipes. Durant un an, nous avons constitué notre dossier de candidature, qui nécessitait à la fois la réalisation d'un diagnostic de nos pratiques par un auditeur externe (diagnostic Habitat-Qualité-Services) et la construction de plans d'actions en partenariat avec nos représentants de locataires. En novembre 2020, notre dossier a reçu un avis favorable : le comité de labellisation a déclaré XLHabitat admissible au label.

18 plans d'actions d'amélioration sur 3 ans

La feuille de route définie sur 3 ans compte 18 plans d'actions d'amélioration (PAA) à mettre en œuvre autour de 5 thématiques : la définition, la formalisation et le suivi des objectifs qualité ; l'entrée du locataire dans son nouveau logement ; le traitement des réclamations et des demandes d'intervention ; l'accueil, la communication et l'information du locataire ; la propreté des parties communes et des espaces extérieurs. Les 18 PAA, qui visent à décliner la qualité de service dans notre projet d'entreprise, doivent répondre à des objectifs SMART, c'est-à-dire des objectifs Simples, Mesurables, Acceptables, et Réalistes dans le Temps. Ils nous permettront de formaliser nos engagements qualité au travers d'une charte soumise tant à nos collaborateurs qu'à nos prestataires, mais aussi de renforcer l'évaluation de nos actions (mesures de la satisfaction de nos locataires, enquêtes régulières, tableaux de bord qualité de service) et de consolider le dialogue avec nos locataires par le développement d'outils adaptés à chaque étape du parcours locataire (modernisation de notre téléphonie, communication multicanale...). Un auditeur agréé mesurera l'avancée des plans d'actions d'ici octobre 2021 pour l'attribution du label.



Des engagements concrets fondés sur 6 valeurs fortes

Conformément à notre premier PAA qui demande de définir et de formaliser nos engagements de qualité de service, nous avons décliné notre politique de qualité autour de six valeurs fortes.



L'accompagnement des personnes

Nous accompagnons à la fois les demandeurs de logement que nous orientons à chaque étape de la demande de logement, et les locataires que nous accompagnons tout au long de leur parcours résidentiel (de l'entrée dans le logement jusqu'à leur départ, en assurant le bon déroulement de la location et le traitement des demandes d'intervention). Nous veillons également à garantir un accès au numérique aux demandeurs de logement comme aux locataires, en les accompagnant dans leurs démarches liées au logement (demande de logement, demande d'aide personnalisée au logement...).

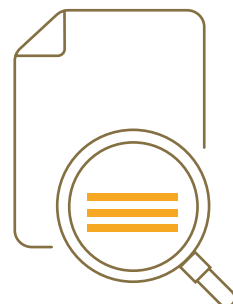
L'écoute

Pour garantir une bonne qualité d'accueil, nos collaborateurs sont formés pour répondre au mieux aux demandes. Par ailleurs, pour chaque résidence, nous élaborons, en partenariat avec les locataires et les partenaires présents dans les quartiers, des projets d'amélioration du cadre de vie (entretien et amélioration du patrimoine, développement du lien social...).



La transparence

Nous travaillons avec les représentants des locataires siégeant au Conseil de Concertation Locative (CCL) sur différents sujets, tels que la maîtrise des charges récupérables, la concertation sur les travaux de réhabilitation, l'évaluation des prestataires, la labellisation Quali'HLM®...



La relation de proximité

Nous restons proches de nos locataires : la moitié de nos collaborateurs est sur le terrain, au plus près de vos résidences.



La réactivité

Nous mettons en place des démarches d'amélioration des délais et de la qualité des réponses aux demandes d'intervention. Nous veillons également à améliorer nos outils d'information et de communication afin d'adapter aux souhaits de chaque locataire, le canal d'échange approprié (téléphone, courrier, SMS, mail...).



La disponibilité

Nous avons mis en œuvre un numéro unique (05 58 05 31 80) dédié à l'accueil des locataires, qui permet aux équipes d'XLHabitat de répondre aux questions des locataires ou de les orienter vers des interlocuteurs spécialisés tels que les responsables d'unité de gestion (RUG), les conseillères en économie sociale et familiale (CESF), les chargés de gestion locative...



**LAISSER
SA VIEILLE TÉLÉ
SUR LE PARKING
DE SA RÉSIDENCE,
C'EST COMME
PRENDRE L'AUTOROUTE
À CONTRE SENS,
ÇA S'FAIT PAS !**



**BOUGEZ-VOUS !
ALLEZ À LA DÉCHETTERIE !**

JE CONTACTE XLHABITAT AU 05 58 05 31 80 OU MA MAIRIE
POUR CONNAÎTRE L'EMPLACEMENT DE LA DÉCHETTERIE LA PLUS PROCHE



Combien de temps doit-on conserver ses papiers administratifs ?

Quittances de loyer, contrat d'assurance, factures d'électricité, bulletins de salaires... La durée de conservation des documents administratifs, bancaires ou fiscaux varie selon leur nature. Pour faire le tri sans vous tromper, voici quelques rappels utiles.

1 an

Factures : téléphone fixe, téléphone mobile et internet.

Impôts : avis d'impôts locaux (taxe d'habitation). Le délai passe à 3 ans en cas de dégrèvement, exonération ou abattement.

2 ans

Assurance : contrat d'assurance, quittances, avis d'échéance, courriers de résiliation.

Logement : justificatifs de versement de l'aide personnalisée au logement (APL).

Santé : récapitulatifs de remboursement d'assurance maladie et de maternité (le délai de 2 ans correspond au délai de reprise du trop perçu. Le délai est de 5 ans en cas de fraude ou de fausse déclaration).

3 ans

Logement : contrats de location et états des lieux des logements où l'on n'habite plus.

Impôts : déclarations de revenus et avis d'imposition sur le revenu (exemple : la déclaration 2020 est à conserver jusqu'à la fin 2023).

5 ans

Factures : électricité, eau et gaz (5 ans est le délai réglementaire pour contester une facture).

Banque : relevés de compte et talons de chèque.

10 ans

Assurance : contrat d'assurance vie (conservé par le bénéficiaire de l'assurance).

Jusqu'à la retraite

Travail : bulletins de salaire, contrats de travail, certificats de travail, attestations d'Assedic ou Pôle emploi.

À vie

Santé : carnet de vaccination, carte de groupe sanguin et carnet de santé.

Famille/Scolarité : actes d'état civil (copies intégrales et extraits), jugements de divorce ou jugements d'adoption, contrats de mariage, livrets de famille et diplômes.

Retraite : titres de paiement de la pension de retraite (utiles pour le calcul des droits à la pension de réversion).

Les durées indiquées sont des durées minimales. Vous pouvez bien évidemment garder vos documents plus longtemps.





XLHabitat crée un « centre de relation clients »

Mi-novembre, nous avons mis en place un nouvel outil qui centralise les appels des locataires vers un numéro unique (**le 05 58 05 31 80**) et nous permet d'optimiser la gestion de l'intégralité des accueils téléphoniques. Explications.

L'expérience du confinement mais aussi les conclusions du diagnostic Habitat-Qualité-Service (HQS)¹ et de l'enquête triennale de satisfaction des locataires menés en novembre 2019 nous ont incités à repenser notre relation locataire. « Jusqu'alors, un locataire pouvait avoir près de 9 numéros de téléphone pour nous contacter. Il était donc primordial de recentrer les appels sur un numéro unique dédié aux locataires », explique Frédéric Halm, directeur du service Proximité d'XLHabitat. Nous avons donc missionné un cabinet indépendant afin d'identifier les flux et les canaux utilisés pour nos échanges avec les locataires (téléphone, mail, courrier, formulaire de notre site internet, rencontre sur sites...), évaluer leur efficacité et proposer un plan d'améliorations. À l'issue du diagnostic, nous avons décidé de créer un centre de relation clients multicanal afin de centraliser les appels et d'être joignables plus facilement.

Un numéro unique et une messagerie dédiés aux locataires

Depuis mi-novembre, nos équipes disposent donc d'une interface unique pour gérer toutes les interactions téléphoniques

avec les locataires. Développé par Orange, le « Flexible Contact Center » est un outil intuitif qui permet à chaque chargée d'accueil de gérer les appels, de consulter l'ensemble des fiches clients comme l'historique de leurs demandes sur un cloud sécurisé, et ainsi de fournir à chacun d'entre eux une réponse rapide et personnalisée. Vous pouvez donc nous joindre au 05 58 05 31 80 (numéro unique dédié aux locataires) mais aussi – c'est nouveau ! – nous laisser un message quand nous ne sommes pas disponibles. N'hésitez pas ! Chaque message sera pris en compte, soit en traitant directement la demande du locataire, soit en le rappelant.

Optimisation des ressources en interne

Avec cette solution 100% cloud, nos équipes peuvent se connecter à leur poste de travail depuis n'importe quel site (siège d'XLHabitat, agences ou domicile), ce qui facilite le télétravail.

En mutualisant l'intégralité des ressources de l'accueil jusqu'alors dispersées sur plusieurs numéros, l'interface nous permet d'avoir une vision globale de l'intégralité des sollicitations et d'analyser l'activité des

appels. Depuis sa mise en place, nous avons pu constater l'importance du volume d'appels reçus. « En moyenne, nous recevons 600 appels par jour, voire 1600 appels par jour en cas de pic », explique Laurence Raymond qui supervise le service d'accueil.

De nouveaux services

L'outil est évolutif. Aujourd'hui, il nous permet d'optimiser la gestion des appels téléphoniques. D'ici quelques mois, il nous permettra d'intégrer d'autres canaux de communication. « On pourra par exemple envoyer des sms aux locataires afin de leur rappeler un rendez-vous ou envoyer un email pour prévenir les locataires de l'intervention d'une entreprise dans leur logement », nous dit Frédéric Halm.

1 Diagnostic mené dans le cadre de la labellisation Quali'HLM®

7 chargées d'accueil à votre service

**Laurence Raymond (superviseur),
Valérie Viet, Bahija Akhchaou,
Sandra Alvarez (absente sur
les photos), Sylvie Besse, Sylvie
Quillacq et Patricia Gonzales.**