

PARIS, le 16 MAI 2017

LE CENTRE DE RELATION CLIENTS DE ICF HABITAT LA SABLIÈRE À NOUVEAU RECOMPENSÉ POUR SON ÉCOUTE ET SON ENGAGEMENT RSE

Le Centre de Relation Clients (CRC) d'[ICF Habitat La Sablière](#) a fêté ses 10 ans et vient d'obtenir le renouvellement de son label responsabilité sociale AFNOR qui récompense ses modes managériaux. Il s'agit d'un centre intégré à ICF Habitat La Sablière à l'écoute des locataires et des collaborateurs avec un mode managérial atypique.

ÉCOUTE, ACCOMPAGNEMENT, SERVICES RENDUS, AUTANT D'EXPERTISES DÉVELOPPÉES EN 10 ANS À DESTINATION DES LOCATAIRES

Créé par ICF Habitat La Sablière en 2006, le CRC a développé au fil du temps des expertises et des services pour répondre à l'évolution des besoins des locataires.

Fort de ses dix ans d'expérience, le Centre agit non seulement pour le compte d'ICF Habitat La Sablière mais a également étendu ses services aux autres filiales du Groupe : [ICF Habitat Nord-Est](#), [ICF Habitat Atlantique](#) et [ICF Habitat Novedis](#).



Intégré au sein d'ICF Habitat La Sablière, le Centre de relation Client regroupe **37 conseillers clientèle, tous collaborateurs d'ICF Habitat**. L'écoute et l'accompagnement sont les principales caractéristiques du Centre. Les téléconseillers répondent directement aux problématiques rencontrées par près **de 75 980 ménages** et ont traité plus de **206 376 appels** sur l'année 2016.

Le service rendu et les compétences ont évolué au fil des années avec les attentes et les besoins des clients. Les professionnels du CRC traitent **tous les appels entrants** dont les demandes varient (explications sur les quittances de loyer, régulations des charges, problèmes de propreté et de chauffage, questions relatives à un sinistre, travaux de réparation, etc.). Ils apportent une réponse adaptée et immédiate dans près de 80% des cas en gestion locative. Les dossiers techniques plus complexes sont transmis à des agents spécialisés au sein des filiales.

Les téléconseillers sont devenus pro-actifs, ils contactent les locataires pour des enquêtes de satisfaction et pour débloquer une situation difficile via des appels dits « câlins » destinés à détecter d'éventuelles situations à risques et à faire de la prévention sur les impayés de loyers



par exemple. Ils réalisent également des enquêtes pour mesurer le niveau de satisfaction des locataires après certaines interventions ou travaux.

Ces compétences ont été acquises et perfectionnées au fil du temps par la mise en place de formations régulières organisées par le [Groupe ICF Habitat](#), ainsi que par l'impulsion d'un mode de management, reconnu par la profession.

LE BIEN VIVRE AU TRAVAIL RECOMPENSÉ

« Nous sommes le premier centre de relation client intégré chez un bailleur social à avoir obtenu le label responsabilité sociale de l'Afnor. Le renouvellement de ce label récompense nos actions engagées depuis dix ans auprès de nos collaborateurs. Nous avons mis en place des process managériaux afin que nos équipes puissent s'épanouir et pour favoriser le bien vivre au travail » explique Olivier Sicard, Responsable du Centre de Relation Clients.

Le CRC d'ICF Habitat La Sablière a obtenu le renouvellement de son Label responsabilité sociale de l'AFNOR pour ses nombreux engagements RSE tels que :

- l'intégration de travailleurs handicapés,
- la montée en compétence des équipes,
- le turn over maîtrisé.

Aujourd'hui, le CRC est devenu un vivier en termes de recrutements, parmi les critères mesurés figurent notamment : la gestion des ressources humaines, le dialogue social, l'engagement sociétal, le respect de l'environnement, les pratiques commerciales et les modes de gouvernance.

A l'occasion de ses 10 ans d'existence, le CRC a mené une campagne photos destinée à valoriser ses collaborateurs. Plus de 30 collaborateurs y ont participé lors de la soirée anniversaire organisée spécialement.

A propos d'[ICF Habitat La Sablière](#)

ICF HABITAT LA SABLIERE gère un patrimoine de 39 500 logements et studios/chambres dans les 8 départements d'Ile-de-France. Elle contribue au développement d'une offre nouvelle de logements sociaux avec un objectif de construction de 900 à 1000 logements/an. La société mène également une politique de rénovation active de ses résidences pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité de son patrimoine. ICF Habitat La Sablière est une société d'ICF HABITAT. Au sein de SNCF Immobilier, un des 5 grands métiers du groupe SNCF, ICF HABITAT est présente dans les grands pôles urbains via ses six sociétés : 4 Entreprises sociales pour l'habitat (ESH), une filiale de logements intermédiaires et à loyer libre et une société de transactions immobilières.

Zoom sur les chiffres du CRC



37
collaborateurs



Label Afnor
2014, 2015,
2016, 2017



18.4%
Taux de travailleurs
handicapés



75 980
ménages
sur le territoire
national



206 376
appels traités

CONTACTS PRESSE ICF HABITAT / HOPSCOTCH CAPITAL

Chafia Baci – cbaci@hopscotchcapital.fr – 01 58 65 00 76
Maud Belsoeur – mbelsoeur@hopscotchcapital.fr – 01 58 65 00 86