

PREMIERE LABÉLISATION D'UN CENTRE DE RELATION CLIENTS INTERNALISE POUR LES BAILLEURS SOCIAUX

Le centre de relation clients d'ICF Habitat La Sablière est le premier, chez les bailleurs sociaux, à obtenir le Label RESPONSABILITE SOCIALE de l'AFNOR. Délivré en mars 2014 pour une durée de trois ans, ce label distingue les bonnes pratiques sociales des centres d'appels clients, tous secteurs d'activités confondus.

Le label de l'AFNOR récompense l'exigence sociale et managériale du centre de relation clients d'ICF Habitat La Sablière. La qualité des bonnes pratiques sociales est mesurée sur des critères aussi variés que la gestion des ressources humaines, le dialogue social, l'engagement sociétal, les pratiques commerciales, le respect de l'environnement ou les modes de gouvernance.

« C'est une reconnaissance de la parfaite intégration du service au sein de l'entreprise, et de la qualité du management qui a permis d'en faire un service compétent et reconnu par ses clients et partenaires » précise Véronique Momal, directrice de la Clientèle à l'origine de la démarche avec Olivier Sicard, responsable du Centre de Relation Clients. Et Olivier Sicard d'ajouter : « améliorer la relation avec nos clients passe indiscutablement par de bonnes relations avec nos collaborateurs. Ce label constitue une démarche de progrès qui témoigne de la préoccupation de notre entreprise pour le bien-être de ses salariés, leurs conditions de travail et leur montée en compétence ».

La labélisation du centre de relation clients d'ICF Habitat La Sablière permet la reconnaissance de sa valeur de service, et marque un pas de plus vers la démarche de responsabilité sociale de l'entreprise.

Le Label a été créé en 2004, sous l'égide du Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social avec les instances représentatives de la profession (AFRC, SP2C et les organisations syndicales).

À propos du centre de relation clients d'ICF HABITAT LA SABLIERE

Le centre de Relation Clients d'ICF Habitat La Sablière est composé de 34 collaborateurs et a enregistré en 2013 plus de 270 000 appels entrants avec un taux de décroché de près de 90%. Du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h15, les conseillers traitent les demandes des locataires, répondent aux demandes d'information du public et des partenaires pour le compte de trois sociétés du groupe ICF Habitat : ICF habitat La Sablière, ICF Habitat Nord-Est et ICF Habitat Novedis.

À propos d'ICF HABITAT LA SABLIERE

Avec 38 600 logements, dont 3 700 en résidences sociales et foyers, et un objectif de production ambitieux, ICF Habitat La Sablière contribue au développement d'une offre nouvelle de logements sociaux en Île-de-France. La société mène une politique de rénovation active sur ses résidences pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité de son patrimoine. ICF Habitat La Sablière, ICF Habitat Nord-Est, ICF Habitat Novedis, sont des filiales d'ICF Habitat.

Contact press

Martine Gillot – Directrice de la communication 06 75 47 97 43 - 01 55 33 96 46 –

martine.gillot@icfhabitat.fr

Lucile BOITTIN – 01 30 09 67 04 – 06 27 80 38 25 – lucile@fpa.fr