

## Rennes

# Un centre d'appel Habitat 35 proche du locataire

Ce secteur de la relation client emploie 5 000 salariés dans 84 centres. Une quinzaine d'entre eux en Ille-et-Vilaine ouvrent leurs portes au public, ce mercredi, pour présenter leur métier.

### Reportage

L'ambiance est feutrée. Huit personnes parlent au téléphone en même temps, mais aucun bruit ne résonne. C'est grâce aux plaques de mousse posées au plafond, à la moquette « absorbante de bruits » au sol, aux murs en lattes de bois... Bienvenue au centre d'appels, pardon ! au « centre de relation client » d'Habitat 35, l'organisme qui gère quelque 15 000 logements HLM en Ille-et-Vilaine.

« Les week-ends d'intempéries, on est sûr d'avoir pas mal de travail le lundi matin », expliquent Nadia, Ghislaine, Hati, Zahra ou encore Cathy, hôtesse au centre d'appel. Leur métier ? Répondre à toutes les questions des locataires. Un robinet qui fuit, un voisin décidément trop bruyant, un loyer trop lourd quand on se retrouve au chômage... Toutes les questions doivent trouver une réponse, « en quelques minutes dans 40 % des cas ou au plus tard dans les 48 heures, c'est notre engagement », assure Ghislaine Cotton, responsable du centre. Durée moyenne d'une conversation : deux minutes et cinquante secondes !

### 8 000 appels par mois

Lundi matin, en effet, le téléphone n'arrêtait pas de vibrer. « C'est notre grosse journée, entre 550 et 600 appels sur un volume de 8 000 appels chaque mois. » Avec le coup de vent de samedi soir, beaucoup de locataires avaient besoin d'aide. Comme ce monsieur qui habite Le Verger et qui veut faire « réparer le volet de la chambre qui a cédé », explique Hati, qui l'a orienté vers un technicien d'Habitat 35.

Le centre de relation client est joignable du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h à 17 h 30.



Nadia, Ghislaine, Hati, Nadia, Zahra et Cathy, une partie des huit salariés (dont un homme) qui répondent aux locataires au standard du centre de relation client d'Habitat 35, situé boulevard de Verdun.

Le week-end, pour les situations d'urgence comme une fuite de gaz ou une inondation, les locataires sont dirigés vers Maisoning, un centre d'appels situé près de Tours. Une chose est sûre, le service d'accueil téléphonique d'Habitat 35 est difficilement délocalisable. « Notre objectif en créant ce service en juin 2010 était d'apporter une réponse homogène et efficace aux questions des locataires. Avant, quand ils appelaient nos trois agences de Rennes ou celles de Vitré et de Redon, ils n'obtenaient pas toujours la même réponse selon l'interlocuteur », explique la responsable du centre.

Pas de place à l'improvisation. « Nous avons écrit les process de

réponse et les opératrices ont suivi un parcours de formation de huit semaines », souligne Ghislaine Cotton. Etre agréable, rester de bonne humeur malgré les soucis, trouver les bons mots, ça suppose un peu d'expérience. « Mes questions étaient un peu trop directes, pas assez douces, alors j'ai appris à les reformuler et ça change tout », témoigne Nadia.

### Diplomatie

Une partie des employées a été recrutée au sein du personnel d'Habitat 35, d'autres comme Kathy ou Nadia ont connu des centres d'appel chez EDF... « Ici c'est différent, il y a une proximité avec les locataires, un contact

affectif, presque familial parce ça touche au logement des gens, quelque chose de très personnel », témoigne Hati. Certains appellent par rôle, pas toujours en termes très diplomatiques... Il faut rester diplomate. a aussi des appels « très agréables et puis quelques fidèles aussi, notamment des personnes âgées qui se sentent un peu seules. « Alors quand n'a pas trop d'appels, on s'accroche quelques minutes de plus pour échanger, c'est important pour un organisme HLM comme le nôtre », n'oublie pas Ghislaine Cotin.

Laurent LE GOFF

Lire aussi page 9

## Rennes en bref