

GRANDLYON HABITAT LANCE SA 1^{ère} COMMUNAUTÉ DE LOCATAIRES EN LIGNE : « CHER LOC'HOME »

MARKETING // Le 11 septembre, GrandLyon Habitat lance « Cher Loc'Home », sa première communauté de locataires on line sur laquelle 80 locataires choisis pour leur représentativité pourront partager leurs expériences et échanger de nouvelles idées sur leur quotidien et leur relation avec leur bailleur. L'expérience durera 3 semaines. L'objectif : mieux appréhender les attentes des locataires afin d'améliorer la relation client et de garantir la qualité de service rendu.

Construit sur un mode ludique, ce réseau social propose aux candidats différentes activités (portrait chinois, conversations en live, scrapbooking virtuel, jeu de rôles...) et questions qui ont pour vocation de créer du lien mais aussi d'agir de façon concrète et transparente sur les services proposés par GrandLyon Habitat. Les thèmes évoqués sont : le logement et la résidence, la relation et la communication avec le bailleur, les attentes et besoins des locataires (sur le traitement des demandes par exemple) et le bailleur idéal.

La plateforme et le plan d'animation ont été construits avec la collaboration d'ENOV, spécialiste des études et du conseil marketing.

A l'issue de cette expérience, l'organisme adaptera son offre de services aux attentes de ses locataires, en prenant en compte les possibilités offertes par les nouvelles technologies. Une restitution sera faite aux membres du Conseil de Concertation des Comités de Locataires, afin de recueillir leurs remarques.

Attentif à la satisfaction de ses locataires, GrandLyon Habitat s'est continuellement adapté aux attentes de ses clients en leur permettant, dès 1999, de participer à des enquêtes de satisfaction. 2400 locataires sont interrogés, chaque année, par téléphone.

En prenant part au mouvement global de l'économie collaborative, GrandLyon Habitat prouve sa capacité et sa volonté de capter les tendances pour proposer des perspectives de services innovantes à ses locataires.

« La satisfaction client est l'affaire de tous. C'est pourquoi GrandLyon Habitat a également impliqué ses équipes pour imaginer des solutions permettant d'augmenter la satisfaction des locataires. La mise en commun de leurs résultats avec ceux de la communauté permettra de faire émerger des propositions pertinentes et abouties sur sa politique de services. C'est en brassant nos idées ensemble que nous serons le plus efficace ! »

Daniel Godet, directeur général de GrandLyon Habitat



GRANDLYON HABITAT

- 1^{er} bailleur social sur Lyon intra-muros
- Engagé dans le développement durable depuis 17 ans
- Plus de 26 000 logements gérés sur le territoire de la Métropole dont 75% situés à Lyon
- 6 agences de proximité



CONTACT PRESSE

Catherine-Isabel BAUDRY, Directrice des relations presse
presse@grandlyonhabitat.fr
04 72 74 63 72 ou 06 85 07 79 40

Toute l'actualité de GrandLyon Habitat sur son site internet :
www.grandlyonhabitat.fr
Et sur Twitter : @grandlyonhab