



Immobilière Midi-Pyrénées
S.A. de la Vallée du Thoré

Paris, le 19 novembre 2010

Communiqué de presse

**Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. de la Vallée du Thoré
vient de mettre en place son service clientèle**

Depuis le 16 novembre ce service d'accueil et de traitement téléphonique est ouvert à l'ensemble des locataires de la société

Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. la Vallée du Thoré, qui gère un patrimoine locatif social de 1 450 logements dans le département du Tarn, a ouvert le 16 novembre son service clientèle, qui est accessible à chacun des locataires composant le 05 81 31 74 00. Ce service de proximité est l'extension du même service créé, il y a dix ans en Ile-de-France, par le Groupe 3F, dont Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. la Vallée du Thoré est filiale régionale.

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, les locataires d'Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. la Vallée du Thoré peuvent contacter leur bailleur et formuler toute demande administrative d'information générale (relevé de compte locataire, régularisation de charges et d'eau, supplément de loyer de solidarité...) ou particulière (logement, parties communes, réparations...).

Les demandes administratives d'information générale sont traitées immédiatement par un conseiller clientèle. Les autres demandes plus spécifiques sont enregistrées puis transmises à l'agence et/ou au gardien de l'immeuble concerné. Le locataire est alors directement contacté et une solution lui est apportée.

Ce service offre aux clients une traçabilité accrue des demandes, un meilleur suivi des informations recueillies et un traitement plus rapide de leurs demandes.

Le service clientèle est également accessible aux demandeurs de logement désirant connaître les conditions d'accès. Ils peuvent également demander un dossier de candidature qui leur sera transmis.

Le service clientèle étendu aux filiales régionales du Groupe 3F, dont Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. la Vallée du Thoré

Accessible au 05 81 31 74 00 et ouvert depuis le 16 novembre aux locataires de la société, ce service clientèle est l'extension du même service créé, il y a 10 ans en Ile-de-France par le Groupe 3F, dont Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. la Vallée du Thoré est une filiale régionale.

Ce service du Groupe 3F, qui gère un patrimoine de plus de 128 000 logements en Ile-de-France, répond à un réel besoin puisque, pour la seule année 2009, il a été amené à traité 360 000 demandes environ, soit une moyenne de 1 400 appels par jour.

Ce service performant s'appuie sur un matériel couplant téléphonie, informatique et logiciels spécialement développés. Une formation est également organisée pour les conseillers clientèle.

Les gardiens demeurent les interlocuteurs privilégiés des locataires

Le service clientèle est un outil supplémentaire sur lequel Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. la Vallée du Thoré entend s'appuyer pour renforcer sa relation avec les locataires. Toutefois, il ne se substitue pas au travail des gardiens qui demeurent les interlocuteurs privilégiés des locataires.

Ainsi, tout locataire a la possibilité de joindre les agences franciliennes et les filiales régionales du Groupe, comme Immobilière Midi-Pyrénées – S.A. la Vallée du Thoré par le biais de plusieurs canaux :

- le gardien de son immeuble ;
- l'espace d'accueil permanent (aux plages horaires élargies et où se relaient des gardiens toute la journée) là où ils existent ;
- le service clientèle 3F;
- le site Internet du groupe www.groupe3f.fr, rubrique "mon compte".

Contacts :

Relations presse :

Marc Nilot - 01 55 60 00 52

Direction de la communication externe groupe 3F :

Florence Lugnier - 01 40 77 17 25

E-mail : florence.lugnier@groupe3f.fr