



TIDALON

LA LETTRE D'INFORMATION DES LOCATAIRES DE LA SIDR

DU NOUVEAU DU CÔTÉ DU SERVICE CLIENTS !

Pour améliorer la relation avec ses locataires, la SIDR va procéder dans les semaines à venir à un certain nombre d'aménagements. En premier lieu, l'accueil téléphonique du service clients sera assuré dès la fin du mois de juin par les agences elles-mêmes.



Afin d'éviter les longues files d'attente dans les agences chaque mois, avez le réflexe prélèvement automatique ou paiement en ligne sur votre espace client !

Cette nouvelle organisation facilitera la compréhension des problématiques puisque ces dernières seront traitées par des agents connaissant bien les groupes d'habitation, secteur par secteur. **Une plus grande proximité** pour une gestion des demandes personnalisée ! C'est pourquoi les horaires seront ramenés aux plages d'ouverture des agences, en complément du service d'urgence qui reste accessible en soirée et le week-end.

La dématérialisation continue sa progression. Depuis la fin de l'année dernière, vous avez été plus de 3 000 à avoir créé votre espace client et vous êtes très nombreux à effectuer chaque mois le **règlement** de votre loyer en ligne.

Et pour ceux qui veulent encore plus de tranquillité, il est préférable d'opter pour le prélèvement automatique. Sans vous déplacer en agence, vous pouvez le mettre en place en quelques clics à partir de votre espace client.

D'ici la fin de l'année, il vous sera également possible d'exprimer une réclamation et d'en faire le suivi depuis votre espace client. Une ligne dédiée pour le règlement par téléphone 24h/24 sera aussi prochainement mise en place.

Des bornes automatiques d'encaissement (espèces, chèque, carte bleue) seront quant à elles installées en agence dès l'année prochaine, permettant de désengorger l'accueil et d'améliorer le service rendu aux locataires. Le personnel de la SIDR vous accompagnera dans l'utilisation de ces bornes.

La multiplication de ces services permet à la SIDR de s'adapter aux besoins de chaque client, en fonction de son mode de vie et de son usage du numérique.

Loin de déshumaniser la relation client, ces nouveaux outils contribuent à faciliter la gestion **des demandes les plus courantes**, afin d'offrir la possibilité d'un contact humain direct et personnalisé avec les équipes des agences, quand cela est indispensable et plus complexe.

NOUVEAUX HORAIRES DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

SIDR : 02 62 521 521
ADOMIA : 02 62 941 942

Du lundi au jeudi de 7h30 à 12h et de 13h à 16h
Le vendredi de 7h30 à 12h

LES SERVICES D'URGENCE, SOIR ET WEEK-END

SIDR : 0806 800 521
ADOMIA : 0806 800 942

AVEZ-VOUS DÉJÀ CRÉÉ VOTRE ESPACE CLIENT EN LIGNE ?

Vous avez reçu par courrier vos identifiants mais vous n'avez pas encore créé votre espace client en ligne ? Il n'est pas trop tard : connectez-vous sur mon-espace-client.sidr.fr afin de renseigner votre profil et d'avoir accès à de nombreux services (suivre votre compte client, régler votre loyer en ligne, faire une demande de prélèvement automatique, déposer votre attestation d'assurance, informations diverses...).

FETE DES VOISINS



Dans toute l'île, les associations de quartier et les collectifs d'habitants se sont mobilisés pour participer le 25 mai à l'édition 2018 de la Fête des Voisins. Une fête au succès grandissant devenue européenne. Elle a pourtant fait des débuts timides sur l'île, au Chaudron, il y a une douzaine d'années sous l'impulsion pionnière de la SIDR et de l'ADILS. Tradition créole oblige, les marmites de riz, grains, rougails et caris étaient de sortie pour un repas-partage festif, coloré et tout en saveurs. Une soixantaine de fêtes organisées par les locataires ou les associations auxquels la SIDR avait remis un kit (affiches, ballons, t-shirts...). Tour d'horizon en images sur Saint-Denis, Le Port et Saint-Paul...

