

BATIGÈRE EN ILE-DE-FRANCE

PEP'S (plateforme expérience client) : piloter pour satisfaire

Batigère en Ile-de-France a lancé une nouvelle plateforme permettant de mesurer la satisfaction client dans une démarche d'amélioration continue. Cette plateforme a pour objectif de permettre une meilleure adaptabilité de l'offre de l'organisme en identifiant continuellement les attentes des locataires.

Grâce à plusieurs enquêtes en ligne, il s'agit d'interroger les clients par mails ou SMS sur les différentes étapes de leur parcours-logement afin de recueillir leur niveau de satisfaction et de leur apporter des réponses adaptées.

Trois grandes étapes ont ainsi été identifiées pour caractériser le parcours du client :

- Je cherche un logement
- Je vis dans mon logement
- Je quitte mon logement

Plusieurs enquêtes sont déployées dans chacune de ces 3 étapes et sur les points de contacts avec l'organisme.

Enfin, des outils de pilotage sont élaborés, et permettent aux équipes de mettre en place des actions afin de toujours satisfaire au mieux les attentes des clients.

La plateforme Pep's est ouverte aux collaborateurs depuis novembre 2019. En terme de résultats, sur 5 460 envois, 1 364 locataires ont répondu (soit un taux de retour de 25%).

Date de mise en œuvre : 2019

Site internet de l'organisme : [Batigère en Ile-de-France](#)

Contact : FAYOLAS Stéphanie, responsable communication

