Publié le 27 mai 2015

Élogie : un centre d’appel virtuel pour améliorer la relation aux locataires

Le bailleur parisien Élogie met en place un centre d’appel virtuel pour mieux orienter ses locataires dans leurs demandes, réduire les attentes et répondre à leurs questions et besoins. Ce nouveau service complète l’espace locataire de son site internet, lancé en 2012.

L'heure est aux derniers préparatifs dans les sept agences de proximité de la Société d'économie mixte (Sem) Élogie. Le troisième bailleur parisien lancera le 1er juin prochain un centre d'appel virtuel. Les locataires de ses 16 800 logements pourront alors bénéficier d'un service moderne dénommé Élogie Contact, avec un numéro de téléphone unique. De plus, un service accessible en dehors des horaires d'ouverture des agences est déjà mis en place pour régler tous les problèmes techniques importants tel qu'un dégât des eaux.
Si le premier contact au bout du fil évoquera un centre d'appel classique, avec une voix proposant plusieurs options, la suite sera plus innovante. L'appel sera automatiquement envoyé sur l'agence de proximité et au cas où celle-ci ne serait pas disponible, l'appel sera orienté vers une autre agence. L'objectif d'Élogie est de réduire sensiblement le nombre d'appels perdus. De plus, à partir du 1er octobre 2015, l'opérateur qui décrochera disposera du dossier du locataire directement sur son PC, avec l'historique de ses appels et le suivi de ses réclamations. « Ce fonctionnement a fait l'objet depuis plusieurs mois d'un parcours interne de sensibilisation des équipes et d'objectif d'évolution de la qualité de service à nos locataires », précise Jean-Michel Duvignaud, directeur de la clientèle chez Élogie. « Après avoir réalisé un diagnostic, un cabinet spécialisé a mis en place, en

concertation avec les agences, un référentiel de réponses et a formé les salariés des sept agences concernées ». Côté technique, le bailleur a fait appel au savoir-faire d'un opérateur téléphonique. Investissement global : environ 80 000 euros.

Élogie à l'heure du numérique

Avec un nouveau service qui cherche à rationaliser et à optimiser les appels, Élogie compte bien relever le niveau de satisfaction de locataires de plus en plus nombreux chaque année. Avec un parc croissant en moyenne de 400 logements sociaux par an, les services chargés de répondre aux coups de fil des locataires étaient souvent saturés. Conséquence : un niveau de satisfaction des clients en baisse régulière pour le temps d'attente, le taux de décrochage et le traitement des dossiers.
L'intégration du numérique dans une stratégie de communication moderne et interactive a débuté chez Élogie en 2012 avec le lancement d'un « espace locataire » sur son site internet. Il compte aujourd'hui près de 2 000 utilisateurs qui le visitent régulièrement, avec plus de 7 000 pages lues par mois. Grâce à leurs identifiants, les locataires accèdent de façon sécurisée à des informations dédiées. Ils peuvent, par exemple, télécharger leurs avis d'échéance sur 5 ans, consulter leur dernier décompte de charges, contacter leur gardien ou leur gestionnaire par mail, accéder à de nouveaux formulaires et courriers-type.

Patrick Cros – Naja