



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

7 NOVEMBRE 2024

Nomination : Bouygues Immobilier renforce la qualité de sa relation clients en nommant Fabien LE PEN en tant que Directeur Commercial, Marketing et Relation Clients.

Depuis le mois d'octobre 2024, Fabien LE PEN occupe les fonctions de Directeur Commercial, Marketing et Relation Clients de Bouygues Immobilier.

En février 2023, Fabien LE PEN avait rejoint la Direction des Offres et Clients de Bouygues Immobilier en tant que Directeur Commercial et Marketing Promotion France. Avec cette nouvelle nomination, il voit ses responsabilités élargies à la relation clients, en prenant en charge l'ensemble des Directions Relation Clients sur le territoire.

Il aura pour mission de renforcer et d'harmoniser l'expérience clients de Bouygues Immobilier, assurant ainsi la continuité des efforts menés dans ce domaine ces dernières années. Cette dynamique a d'ailleurs été récompensée par le prix « Élu Service Client de l'Année 2024¹ » dans la catégorie « Promotion immobilière » soulignant l'engagement de Bouygues Immobilier en matière d'excellence dans la relation clients.

Son parcours complet alliant communication, marketing, digital, commerce et clients, sa très bonne connaissance de Bouygues Immobilier et son dynamisme pour l'animation de filière seront autant d'atouts dans sa réussite à ce nouveau poste.



¹ * Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [esca.fr](https://www.esca.fr)

La relation clients, pierre angulaire de la stratégie de Bouygues Immobilier, depuis longtemps.

Bouygues Immobilier s'est engagé de longue date dans la qualité de la relation clients et a notamment mis en place dès 2018 le CRM Salesforce, solution novatrice à l'époque pour le secteur de l'immobilier et qui a permis d'améliorer significativement la qualité de suivi des dossiers clients.

Dès la signature notaire et jusqu'à la livraison de leur logement, et même après, nos clients disposent d'un espace digital dédié leur permettant à la fois de se mettre en relation avec les équipes de Bouygues Immobilier, mais également de suivre leur dossier administratif (contrat de VEFA, plans de vente, appels de fonds, choix de prestations, etc.) et l'avancée des travaux de leur résidence.

Un responsable relation clients les accompagne également tout au long de leur parcours. Depuis plus de 8 ans, Bouygues Immobilier mesure son NPS (Net Promoteur Score), indicateur international reconnu qui permet d'évaluer le niveau de recommandation et de satisfaction des clients vis-à-vis d'une marque. Celui-ci a connu une vraie progression au fil des années et a gagné plus de 28 points depuis 2021.

Lancée depuis mars 2023, la charte de cinq engagements clients de Bouygues Immobilier reflète la manière dont les collaborateurs s'engagent dans leur métier et témoigne de la façon dont Bouygues Immobilier souhaite accompagner ses clients :

1. *Nous imaginons des espaces de vie plus responsables, respectueux de l'environnement et de la biodiversité.*
2. *Nous concevons avec vous un logement confortable et adapté à vos envies.*
3. *Nous nous assurons de la qualité de votre bien tout au long de votre projet.*
4. *Nous restons à votre écoute, disponibles à tout moment quelle que soit votre demande.*
5. *Nous évaluons systématiquement votre satisfaction.*

Ces cinq engagements font partie de l'ADN de Bouygues Immobilier et l'entreprise a souhaité les rendre publics car les clients ont, notamment dans le contexte actuel, besoin de transparence, d'être écoutés, rassurés et de coconstruire leur projet avec elle.

«L'expérience clients est historiquement un point fort de notre entreprise. Grâce à l'engagement de nos équipes, nous avons atteint des niveaux de satisfaction sans précédent. Je me réjouis de cette nouvelle étape dans la carrière de Fabien LE PEN, qui, grâce à sa vision stratégique et sa connaissance approfondie de nos métiers, continuera à porter la relation clients au plus haut niveau d'excellence» a déclaré Bruno LE CORRE, Directeur Général Commerce, Marketing et Clients de Bouygues Immobilier.

Biographie Fabien LE PEN

Fabien LE PEN est diplômé d'Audencia – Sciences Com'. Il a commencé sa carrière chez Ouest-France en qualité de journaliste, puis chargé de communication web au sein du groupe Canal+, à Paris. Il est entré chez Bouygues Immobilier en 2001, d'abord en tant que Responsable de Communication, pour évoluer en qualité de Directeur de la Communication Interne de Bouygues Immobilier de 2009 à 2013. En 2013, Fabien LE PEN est nommé Directeur Marketing Logement France au sein de la Direction Commerciale Centrale. Il a pu notamment dynamiser la stratégie digitale de captation de prospects de l'entreprise en optimisant le Centre d'Appels ou encore en animant la filière de Promotion Commerciale sur le plan national jusqu'en 2017.

De 2017 à 2023, il était membre du CODIR de la DGR Arc Méditerranéen en qualité de Directeur de la Relation Clients, où il a pu faire figure d'exemple en matière de qualité client et d'implication dans des sujets transverses.

Depuis 2023, il était Directeur Commercial et Marketing Promotion France.

À propos de Bouygues Immobilier

Chez Bouygues Immobilier, développeur-ensemblier urbain et acteur de référence sur le marché français, nous sommes présents, depuis près de 70 ans, sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'immobilier, de l'aménagement à l'exploitation en passant par la promotion. Notre métier est de concevoir des lieux de vie qui prennent en compte tous les usagers à toutes les échelles, d'écouter nos clients et les collectivités pour imaginer avec eux des espaces utiles, humains et durables. Engagés à limiter notre impact négatif sur l'environnement et à maximiser notre impact positif, notre objectif est de concevoir 25% de nos projets en biodiversité positive d'ici à 2025.

Notre trajectoire carbone, une des plus ambitieuses de notre secteur est, quant à elle, reconnue par la SBTi. Elle prévoit, à court terme, une réduction de 42% de nos émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 sur les activités des scopes 1 et 2, et de 28% sur les activités du scope 3 d'ici à 2030. A long terme, nous visons une réduction de 90% des émissions de gaz à effet de serre sur les activités des 3 scopes à horizon 2050. À fin 2023 nous comptons 1460 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires de 1.738 milliards d'euros. Exigeants en termes de qualité et soucieux du bien-être au travail de nos collaborateurs, nous sommes le premier promoteur à être certifié ISO 9001 en France.

Contacts presse

Direction communication Bouygues Immobilier
Caroline WEHBE
c.wehbe@bouygues-immobilier.com

Caroline LHUILLERY
c.lhuillery@bouygues-immobilier.com

bouygues-immobilier.com
bouygues-immobilier-corporate.com
Suivez-nous sur X : @Bouygues_Immo



Certifié avec **wiztrust**

Nous certifions nos informations avec Wiztrust.

Vous pouvez en vérifier l'authenticité sur www.wiztrust.com