

Cet article vous est proposé par CFO-news : le quotidien de la Communauté de la Finance Opérationnelle

## Gestion dématérialisée courrier entrant : Pluralis choisit Azur Technology

Le Groupe Pluralis, un des principaux bailleurs du logement social en Rhône-Alpes-Dauphiné avec plus de 10 000 logements gérés, vient de mettre en œuvre avec Azur Technology, éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation des documents et d'automatisation des processus métiers, un processus automatisé de traitement du courrier.

Cette application interfacée avec l'ERP Ikos de Sopra Group et qui utilise les 3 piliers de l'offre d'Azur Technology : Xpert.Capture pour la numérisation des courriers entrants, Xpert.ECM pour l'archivage et la consultation des documents et Xpert.Ivy pour la gestion des processus, est une des premières du genre dans le secteur de l'habitat social en France. Elle a notamment permis d'améliorer significativement les délais de réponse aux courriers et d'assurer leur traçabilité. En outre, elle constitue la pierre angulaire d'une Charte de Qualité de service de proximité mise en place par Pluralis garantissant à terme une réponse à un courrier écrit dans un délai maximum de 20 jours.

Présent sur 3 départements (Isère, Drôme, Savoie), Pluralis gère un patrimoine de plus de 10 000 logements dans plus de 160 communes et emploie 210 collaborateurs. Pour administrer et répondre aux demandes des 24 000 personnes logées en logement locatif, Pluralis s'appuie sur 25 points d'accueil et 3 agences (Nord Isère à Bourgoin-Jallieu, Sud Isère à Grenoble et le Centre Isère Drôme et Savoie au siège à Voiron).

En 2008, suite à une enquête qui fait apparaître un taux d'insatisfaction des locataires de 50 % concernant les réponses aux courriers de réclamation, 34% des courriers des locataires n'obtenant même pas de réponse, la Direction de Pluralis décide de lancer une Charte de Qualité avec notamment un engagement de réponse aux courriers de réclamation en moins de 20 jours, et ceci en s'appuyant sur un processus automatisé de traitement du courrier.

Pour ce faire, Pluralis fait appel en juillet 2008 à Azur Technology, qui lui fournissait déjà une application de Gestion Electronique de Documents (GED), afin de développer un processus spécifique de traitement du courrier pour le secteur de l'habitat social.

« Nous voulions mettre en œuvre une solution qui s'adapte à notre organisation et qui colle parfaitement à nos pratiques et nos objectifs. Azur Technology a été à notre écoute et nous a apporté les compétences nécessaires au développement d'une application personnalisée, en parfaite adéquation avec nos processus » indique Alexis Bonnargent, Responsable de l'Agence Nord Isère de Pluralis et qui a joué le rôle de chef du projet.

u[Concrètement, le Groupe de Travail[1] constitué pour mener à bien ce projet s'est donné 4 objectifs principaux :]u

- Améliorer la circulation du courrier une fois dématérialisé, si possible dans la journée.
- Tracer le processus étape par étape : garder en mémoire les circuits, permettre l'accès à des destinataires multiples en fonction des différentes étapes, partager l'information pendant tout le processus.
- Bénéficier d'indicateurs de suivi des délais de réponse avec la possibilité d'envoi d'alertes intermédiaires et une relance élargie en cas de dépassement.
- Etablir un classement numérique du courrier et de la réponse, consultable par tous via la solution de GED, Xpert.ECM, d'Azur et l'ERP métier Ikos de Sopra Group.

« Nous souhaitons également obtenir une vision globale de tous les courriers de toutes les agences, notamment pour être bien informé de ce qui se passe sur le terrain » indique Michel Brun, Directeur du Service aux Habitants de Pluralis.

### Tous les courriers reçoivent une réponse

Après une phase de développement de 4 mois, fin 2008, et un test de 2 mois en situation dans 2 agences début 2009, l'application a été progressivement mise en service et est opérationnelle dans l'ensemble des services de Pluralis depuis septembre 2009.

Mise en place initialement pour les courriers de réclamation locataires, elle a été élargie aux autres courriers (gestion locative globale : impayés, avenants..., service patrimoine, service travaux neufs et productions, élus et institutionnels). Les courriers sont numérisés dès leur arrivée dans l'une des 3 agences équipées d'un scanner, puis tracés jusqu'à l'envoi d'une réponse. A tout moment, la direction et les responsables d'agence ont la possibilité d'ajouter un commentaire, voire de rectifier une réponse si besoin, avant envoi.

« La mise en place de l'application a été très rapide car Azur Technology parle le même langage que nous. Ce projet a répondu parfaitement à nos attentes, notamment en terme de facilité de prise en mains par nos équipes et

de simplicité d'utilisation » précise Alexis Bonnargent.

Aujourd'hui, tous les courriers reçoivent une réponse, l'ensemble du processus est fluidifié et quasiment tout le personnel utilise l'outil. Concernant le délai de réponse par rapport au millier de courriers traités à la fin 2009, environ 50 % étaient traités en moins de 20 jours et les 50 % restants en 25 jours en moyenne. Les dirigeants de Pluralis estiment que ce chiffre devrait encore s'améliorer en 2010 suite à l'appropriation généralisée de la solution par leurs équipes.

« Ce projet a été très important et structurant dans notre démarche de qualité. Il a notamment permis de mieux sensibiliser le personnel aux enjeux de notre Charte d'engagement de services aux locataires et de les responsabiliser. Désormais toute demande d'information ou réclamation reçoit un courrier de réponse » précise Michel Brun.

Quelques évolutions sont à prévoir et seront intégrées courant 2010, notamment l'affectation des courriers traitant de plusieurs problèmes différents dans le même document, en attendant la prise en compte, dans l'application, des mails entrants ou de demandes via le site Internet.

Azur Technology

[1] Ce Groupe de Travail qui était composé de 6 profils différents représentatifs de l'ensemble de l'entreprise, a joué un rôle important dans la démarche d'accompagnement au changement et la création des supports de formation.

[www.cfo.mobi](http://www.cfo.mobi) : CFO-news mobile

Mercredi 2 Juin 2010

Pour toute reproduction ou publication d'un article veuillez consulter son auteur (source). Impression à usage personnel autorisée sans diffusion ni publication. Quotidien CFO-news : n° de publication périodique ISSN 2105-0872.

