



ISERE / LOGEMENT SOCIAL

Pluralis assure la réponse rapide du courrier

par La Rédaction du DL | le 22/06/10 à 05h04

★☆☆☆☆ 1 vote | 49 vues | 0 commentaire



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 lyonnais et intégrateur de solutions de dématérialisation des documents et d'automatisation des processus métiers, un processus automatisé de traitement du courrier.

La démarche est née en 2008, suite à une enquête qui avait 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. « Nous avons lancé une charte qualité avec notamment un engagement de réponse aux courriers de réclamation en moins de 20 jours, explique Michel Brun, directeur du service aux habitants de Pluralis. Et ceci, en s'appuyant sur un processus automatisé de traitement du courrier. 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. »

Une solution élargie aux autres courriers

« Nous étions déjà fournisseur pour Pluralis d'une application de Gestion Electronique de Documents, rappelle Jean-Louis Sadokh, PDG d'Azur Technology. Et nous travaillons pour les plus gros bailleurs sociaux de France. » Une expérience alors immédiatement mise en œuvre chez Pluralis. Les courriers sont numérisés par scan dès leur arrivée en agence, puis tracés jusqu'à l'envoi d'une réponse. À 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.

L'application a été progressivement mise en service et est opérationnelle dans l'ensemble des services de Pluralis depuis septembre 2009

Résultat : les délais de réponse aux courriers se sont considérablement améliorés. « 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 % sont 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.

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).

REPÈRES

Pluralis

Présent sur l'Isère, la Drôme et la Savoie, Pluralis gère 10 000 logements sur 160 communes, avec 210 collaborateurs.

Pour répondre aux demandes des 24 000 personnes en logement locatif, Pluralis s'appuie sur 25 points d'accueil et 3 agences à Bourgoin-Jallieu, Grenoble et Voiron.

Azur Technology

Basée à Lyon, au sein du groupe suisse TI Informatique, la société compte 44 personnes pour un chiffre d'affaires de 4,9 M€. Son offre couvre la capture, l'archivage, la restitution, la circulation de documents...

O.P.

Paru dans l'édition 38H du 22/06/2010 (202869147067)