

## Les projets de dématérialisation chez Promologis

*La demande de logement*  
*Les enquêtes SLS*  
*Les factures fournisseurs*

M. Robert Stevens

Directeur Informatique PROMOLOGIS

## Contexte du projet 2008

### •Gestion de la demande

Le nombre des demandes de plus en plus important 11 000

Un gros retard dans le traitement, saisie réalisée dans les agences par les commerciales et les secrétaires

Nécessité d'un retour des commerciales et des secrétaires à leurs métiers car livraison de 1000 logements neufs par an

### •Gestion des enquêtes SLS

Tous les ans recrutement d'une intérimaire pour la saisie du retour des enquêtes 3 mois sur enquête classique 8000 (18 000 pour 2009)

### •Gestion des factures

17 000 factures d'exploitation, 10 700 factures d'investissement

Depuis plus de 3 ans utilisation de la GED et du Workflow

➤ **Un projet d'envergure et un véritable levier de performance qui impacte les procédures internes, le déploiement des ressources et la gestion des relations clients et fournisseurs**

## Le déroulement du Projet

Projet mené par Sylogis.com (Aareon France) et Belink (protocole d'accord BELINK SYLOGIS fin Janvier 2008)

- **Le projet de dématérialisation de la gestion de la demande**

- Réunion lancement de projet début Juin 2008
- Premiers tests mi octobre 2008
- Mise en production 15 Décembre 2008

- **Le projet de dématérialisation des enquêtes SLS**

- Réunion lancement de projet fin Juin 2008
- Premières journées de travail sur formulaire début Octobre 2008
- Premiers tests Janvier 2009 avec retour des formulaires locataires
- Mise en production Février 2009

- **Le projet de dématérialisation des factures**

- Réunion lancement de projet mi Septembre 2008
- Première réunion analyse le 02 Octobre 2008
- Premiers tests mi Décembre 2008
- Reprise des tests & validation fin Mars
- Mise en production Mai 2009

## Les clés de réussite des projets de dématérialisation

### 1. L'organisation globale des projets:

Un projet de dématérialisation nécessite une réflexion globale sur les procédures internes pour bien définir ses besoins et les voies d'amélioration et surtout l'implication et participation active des collaborateurs : opter pour une équipe pluridisciplinaire

- Création d'un poste de référent informatique (Chef des projets LAD)
  - Participation d'un développeur informatique
  - Désignation experts métiers
- 
- **Le projet de dématérialisation de la gestion de la demande**
    - 1 directrice adjointe territoire
    - 1 commerciale
    - 1 gestionnaire demande
- 
- **Le projet de dématérialisation des enquêtes SLS**
    - 1 responsable du SLS
- 
- **Le projet de dématérialisation des factures**
    - 1 responsable comptabilité

## Les clés de réussite des projets de dématérialisation

### 2. Le projet de dématérialisation de la gestion de la demande

- La construction du formulaire représente un travail important entre le chef de projet, les experts métiers et le consultant BELINK
- Les contrôles de cohérence sur le formulaire (contenu, longueur, si obligatoire etc.)
- La communication : obligation d'employer un langage simple et de convaincre les partenaires (mairies, CCAS, ...) et nos collaborateurs en internes (agence, SRC) qu'il convient d'assister certains demandeurs dans la rédaction du document.
- L'accompagnement au changement des méthodes de travail (supports, formation, procédure etc.)
- Lutter contre les mauvaises habitudes (internes et externes), notamment en terme de diffusion de photocopies.
- Création d'un service Demande de Logement qui gère l'intégralité de la DL (1,5 personnes)

## Les clés de réussite des projets de dématérialisation

### 3. Le projet de dématérialisation de l'enquête SLS

- La construction du formulaire représente un travail important entre le chef de projet, les experts métiers et le consultant de chez BELINK (même si nous avons bénéficié de l'expérience acquise lors de la création du formulaire de la Demande)
- Les contrôles de cohérence sur le formulaire avec connexion IMMOWARE pour vérifications
- Utilisation de l'architecture matérielle & logicielle de la Lad Demande  
Intégration au sein du formulaire de renseignements non liés directement à l'enquête
- Changement des méthodes de travail (Externe => Interne)

### 4. Le projet de dématérialisation des factures

- Facture multi bons
- Workflow déjà existant

**Les retours sur investissement du projet de dématérialisation de la gestion de la demande (résultats et temps de traitement)**

Avant le projet	Après le projet
<p>• Temps moyen pour traiter complètement un dossier <b>20 minutes</b></p> <p><b>soit presque 17 heures pour 50 demandes</b></p>	<p>• Temps de préparation d'un dossier papier : en moyenne <b>5 minutes</b></p> <p>• Temps de passage moyen d'un dossier du scanner à la base de données Immoware : <b>2 Minutes</b></p> <p>• Taux d'interprétation <b>100 %</b> des dossiers (exception faite des formulaires photocopiés)</p> <p><b>Soit presque 6 heures pour 50 demandes</b></p>

**Les retours sur investissement du projet de dématérialisation de l'enquête  
SLS (résultats et temps de traitement)**

<b>Avant le projet</b>	<b>Après le projet</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour une volumétrie de 18 000, la répartition est en moyenne de 6000 réponses « simples » avec un temps de saisie de 30 secondes soit un total de 50 heures.</li><li>• 12 000 réponses « complexes » avec un temps de saisie de 2 minutes soit un total de 400 heures.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>TOTAL 450 heures</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La moyenne est de <b>55 enquêtes / heure</b> avec un taux d'interprétation de <b>98%</b></li></ul> <p style="text-align: center;"><b>TOTAL 330 heures</b></p>

**Les retours sur investissement du projet de dématérialisation des factures  
(résultats et temps de traitement)**

<b>Avant le projet</b>	<b>Après le projet</b>
temps de traitement des factures :  <b>2 minutes 30</b>	temps de traitement des factures :  <b>20 secondes</b>

## **Conclusion : les bénéfices majeurs**

- Améliorer la qualité de service par le développement de l'efficacité et de la réactivité dans la recherche et le traitement de l'information
- Moderniser l'image de l'entreprise, en adoptant une technologie innovante qui respecte l'environnement
- Fluidifier les processus métier et Améliorer les conditions de travail : gain de temps, partage de l'information, gain de place, valorisation de chacun dans le face à face avec le client
- Mieux gérer les risques liés à une communication informelle (post-it, téléphone...), par la mise en place de workflows
- Améliorer la circulation de l'information : suivre la vie du document, limiter les pertes de temps et les délais générés par la reprographie et le stockage
- Gains financiers : Optimiser le coût de traitement / opportunité de redéploiement des ressources