



---

**TEMOIGNAGE CLIENT : AXIMO**  
**La révolution Internet est en marche**

---

## TEMOIGNAGE CLIENT : AXIMO : LA REVOLUTION INTERNET EST EN MARCHÉ

### Site Web grand public, Intranet pour les gardiens, Extranet pour les locataires et les fournisseurs... : la révolution Internet est en marche chez Aximo

Créée par Jules Siegfried, initiateur en 1894 de la première loi sur le logement populaire, Aximo fête cette année ses 100 ans ! Cette SA, dont l'OPAC est devenu en 1998 l'actionnaire majoritaire, assure toujours aujourd'hui cette activité de bailleur social sans but lucratif, avec un parc de 2250 logements en Ile de France et dans Paris intra-muros. « Bien que centenaire, Aximo entend vivre avec son temps : être présent sur le Web pour y offrir un espace de communication est devenu aujourd'hui essentiel dans l'exercice d'une mission encore trop marquée par l'image injustement dégradée de l'appellation HLM », explique Etienne Gorges, Secrétaire Général d'Aximo. « Ce projet nécessite évidemment la modernisation de notre système de gestion. Aussi nous avons décidé de passer de notre ancien progiciel intégré LogiWin vers **ImmoWare**. ».

Ce projet de modernisation porté par la direction générale, est soutenu et suivi de près par le président d'Aximo. Il est très attendu des trente collaborateurs de l'entreprise, surtout par ceux dont la vocation est d'être présent sur le terrain, gardiens d'immeuble et agents de secteur responsables de la gestion technique du patrimoine. Car ses enjeux sont cruciaux et son périmètre ambitieux. En premier lieu, le nouveau système de gestion, actuellement en phase de mise en œuvre, doit participer à l'amélioration de la qualité de service aux clients locataires. Il doit faciliter et améliorer l'efficacité du travail de tous les personnels de terrain d'Aximo, en renforçant aussi leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. Enfin, il doit également donner, au travers de sa composante « site Web », une image plus ouverte et plus moderne d'Aximo pour tous ses partenaires et tous ceux qui s'intéressent au logement social.

### Des applications pour devenir une entreprise étendue

Pour répondre à ce triple objectif, l'organisme a retenu plusieurs applications de Sylogis.com, « parce que le tour de marché que nous avons effectué nous a montré que cet éditeur est à la pointe des technologies Internet appliquées à la gestion de l'habitat social, » précise Etienne Gorges. Première application, opérationnelle début 2006 : le site Web institutionnel, basé sur la solution **Portallm** et son module **ImmoPlanet**.

Au programme : présentation de la société et de son patrimoine, actualités et possibilités offertes aux internautes de saisir des demandes de logement... Deuxième application, opérationnelle également début 2006 : un espace dédié aux locataires sur le site Web, basé sur le module **ImmoCity**. Ces derniers pourront, à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe, consulter leur compte, saisir une réclamation ou une demande d'intervention, accéder à des informations ciblées concernant leur immeuble...

Troisième application : l'espace dédié aux gardiens et aux agents de secteurs avec le module **ImmoProxi**. « Via Internet, cette population pourra dès le 2<sup>ème</sup> trimestre 2006 se connecter depuis sa loge au système de gestion central sous **ImmoWare**. Elle pourra ainsi consulter des informations à jour concernant le patrimoine ou les projets de rénovation, accéder aux fiches et comptes des locataires, saisir des réclamations et suivre leur état d'avancement en temps réel ». Et surtout, ajoute Etienne Gorges, « les agents de secteur auront la possibilité de lancer les bons de travaux sans se déplacer au siège, ainsi que les gardiens depuis leur loge. Le siège conservant, bien entendu, la main sur la validation.».

Quatrième application, basée sur le module **ImmoLink** : l'espace interactif dédié aux fournisseurs : testé auprès d'un groupe pilote, il permettra à terme de dématérialiser le processus des bons de commande avec tous les fournisseurs qui le souhaiteront.

### **Une forte valeur ajoutée métier, en terme de productivité et de qualité de service**

Aximo va également mettre en place la solution **ImmoPhone** pour améliorer l'accueil téléphonique de ses locataires. Sur reconnaissance du numéro appelant, l'opérateur aura accès à la fiche et à l'historique de location, et pourra, sans changer d'outil, saisir une réclamation ou une demande d'intervention, modifier les données personnelles, etc.

Etienne Gorges conclut : « l'ensemble de ces applications apporte une forte valeur ajoutée à notre cœur de métier. Toutes vont améliorer nos façons de travailler. Comme nous sommes une petite structure, c'est crucial pour nous ! Ainsi nous attendons d'abord une plus grande qualité des relations avec des locataires mieux informés et dont les demandes (d'intervention, notamment) seront traitées plus rapidement. Nous prévoyons aussi des gains de temps pour les agents de secteur qui n'auront plus à se déplacer aussi systématiquement au siège pour le suivi administratif des travaux et plus d'autonomie pour les gardiens qui pourront répondre à une requête locataire sans téléphoner au service de gestion locative... ». Autres bénéfices évoqués : l'amélioration des relations avec les fournisseurs qui souhaiteront « jouer le jeu » de la dématérialisation ou encore des économies de fonctionnement grâce à l'accélération du traitement des demandes de logement ou la réponse via le Web à la question si fréquemment posée par téléphone concernant les conditions d'accès au logement social.