



**NOS TEMOIGNAGES SOUS LE SIGNE DE LA
COLLABORATION**

La culture collaborative. la clé de votre succès

NOS TMOIGNAGES CLIENTS SOUS LE SIGNE DE LA COLLABORATION : LA CULTURE COLLABORATIVE, LA CLE DE VOTRE SUCCES.

- Une étroite collaboration au service de projets d'entreprise.

Témoignage de l'Association Parme

L'Association Parme est une entreprise gestionnaire d'immobilier spécialisée dans la location de meublés. Elle gère du patrimoine de la SNCF et de certaines de ses filiales soit environ 70 résidences pour un total de 6 800 lots. Elle compte aujourd'hui 200 salariés. L'activité historique de gestion de meublés est désormais complétée d'une activité sur le secteur de l'habitat social. Le chiffre d'affaires 2007 est en forte progression à 24 millions d'euros.

La structure actuelle, issue de la récente fusion d'associations réparties sur le territoire national, connaît une forte croissance. Dans ce contexte de réorganisation et de généralisation des ERP métiers dans toutes les filiales de la SNCF, le président de l'association Mr Fèvre décide en 2003, de lancer le projet de mise en place d'un progiciel de gestion immobilière.

En effet, depuis plusieurs années, l'Association Parme travaille avec 3 logiciels spécialisés par métiers et non interfacés ce qui provoque ressaisie, difficulté de communication et un réel manque de vision d'ensemble.

A la recherche d'une solution structurante

Les objectifs affichés du projet sont donc d'augmenter la productivité, d'améliorer la qualité de service et de faciliter le pilotage de l'entreprise.

L'étude in situ des diverses solutions offertes par le marché permet de lancer rapidement un appel d'offre. Une première rencontre sur le congrès 2005 de l'Union Sociale pour l'Habitat permet à l'association Parme de découvrir l'étendue de l'offre de Sylogis.com.

Quelques mois plus tard, en janvier 2006, Sylogis.com est finalement choisie pour la qualité de son analyse et de ses préconisations, son offre, sa capacité d'accompagnement et sa notoriété.

Une assistance globale pour accompagner un projet fondateur

A l'issue de la première réunion de projet, le constat d'un fort besoin d'accompagnement des équipes de l'association conduit cette dernière à demander à Sylogis.com une prise en charge importante du projet.

Pendant les six premiers mois, l'équipe « conseil » de Sylogis.com assure la production complète du paramétrage sur la base des besoins recueillis auprès des collaborateurs de l'association. Des solutions spécifiques en particulier pour les besoins de gestion de location de courte durée (de type hôtelière) et d'échanges avec les services de la SNCF sont également analysées puis recettées avec les consultants après développement par l'équipe R&D de Sylogis.com.

Les processus métiers et les modes opératoires sont formalisés en vue des formations utilisateurs. L'élaboration de ces documents est l'occasion d'échanger avec l'encadrement de l'association sur l'organisation à mettre en œuvre.

L'association Parme précise : « Sylogis.com nous a aidé, avec ce projet, à passer d'un fonctionnement d'association à celui d'entreprise, en permettant une structuration de l'organisation que la mise en place de l'outil rendait nécessaire. Cela a été l'occasion d'améliorer et de formaliser la communication entre les services et de créer les entités nécessaires comme le service achat, par exemple, qui n'existait pas auparavant ». Les formations sont effectuées sur le dernier trimestre 2006, avant l'échéance de mise en production fixée en janvier 2007.

Un démarrage sous le signe de la confiance

La décision de basculement est confirmée par le Directeur Général, Monsieur François Letheuil : « Toutes nos équipes n'étaient pas totalement prêtes, mais nous savions pouvoir compter sur Sylogis.com pour aboutir ».

Une assistance fonctionnelle/opérationnelle régulière auprès des utilisateurs permet de mettre au point le fonctionnement du système en conditions réelles d'exploitation. Quotidienne au moment du démarrage, elle devient hebdomadaire après quelques temps puis se spécialise sur des problématiques périodiques telles que les arrêtés comptables, certaines échéances de quittancement ...

Après un cycle complet d'activité, le chef de projet transmet en février 2008, la gestion de la collaboration avec l'Association Parme à un responsable de compte Salim Abi-Ayad. Ce dernier assure la coordination des actions, l'analyse des besoins et des points réguliers avec les pilotes sur le site.

Le directeur de l'Association Parme note tout particulièrement «leur disponibilité ainsi qu'un grand professionnalisme fait de pédagogie et de pugnacité, ils sont au service de la satisfaction du client avant tout ». Il poursuit : « Aujourd'hui, après un an et demi de recul, tout est en place et assure le fonctionnement quotidien de l'entreprise. La maturité du système permet désormais de mettre en place des outils de pilotage, projet que nous avons confié à Sylogis.com et qui nécessite également un accompagnement important pour aller de la définition des indicateurs à la mise à disposition effective de tableaux de bords dédiés à chaque acteur de l'entreprise ».

Satisfait « au-delà de ses espérances » quant à la réussite globale du projet, l'association Parme compte également s'équiper dans le futur, de nouvelles briques fonctionnelles, notamment pour l'optimisation de la gestion des fichiers clients afin d'améliorer de la qualité du service client. Une collaboration qui n'est pas prête de s'arrêter.

François Letheuil, Directeur Général : « Un projet porté par Sylogis.com »

Le projet a démarré un mois après la fusion au sein de l'Association Parme de l'ensemble des associations nationales. La mise en œuvre a coïncidé avec la refonte de l'organisation de l'Association. En l'absence de ressources internes suffisantes, nous avons confié aux consultants de Sylogis.com la mission complète de mise en œuvre de la solution basée sur ImmoWare version entreprise.

L'analyse des processus réalisée avec Sylogis.com, nous a fournie la vision nécessaire à notre réorganisation. L'accompagnement a été permanent. Il a porté sur le pilotage du projet, le paramétrage des différents modules d'ImmoWare, la rédaction des procédures et de modes opératoires, la formation des collaborateurs et l'assistance en exploitation réelle.

Marie-Christine Hablot, Directrice Administratif et Financière : « Une solution conforme à notre activité »

La solution a permis de renforcer le contrôle de gestion en facilitant la restitution des données et en assurant leur fiabilité.

Intégrant récemment l'entreprise en provenance de l'industrie, j'ai pu obtenir une vision d'ensemble de l'activité et m'approprier rapidement le métier à travers la solution mise en place. Ceci m'a permis d'engager rapidement le dialogue avec les différents services en ayant perçu l'interdépendance des activités.

La pertinence du paramétrage mis en œuvre va nous permettre une plus forte responsabilisation de chaque direction dans l'élaboration et le suivi budgétaire.

Claudie Rouquier, Directrice Clientèle : « Un fort investissement pour la satisfaction du client »

Je suis très satisfaite de l'accompagnement des équipes, notamment de la disponibilité des consultants et de leur réactivité. Leur investissement et leur motivation bénéficient à la recherche de la satisfaction client. Les solutions proposées rapidement sont approfondies pour s'assurer d'apporter une réponse définitive aux problèmes soulevés.

A titre personnel, le projet m'a permis d'évoluer en termes de compétences métier et d'enrichir ma connaissance des pratiques du secteur.

- **Un intranet pour développer la culture collaborative au sein de l'organisme**

Témoignage de l'Opac d'Amiens

Avec 270 collaborateurs et 13329 logements à gérer au quotidien, l'Opac d'Amiens développe une organisation à la hauteur de ses ambitions. La mise en place d'un outil de communication interne autour de l'activité de l'OPAC et des projets transversaux devient une priorité stratégique.

Pour le plus important organisme de la Somme, répondre à tous les besoins du marché (jeunes, senior, famille), est devenu fondamental. L'Opac d'Amiens, pour réussir, doit plus que jamais capitaliser sur ses projets en fédérant les informations nécessaires à l'activité de l'entreprise et fluidifier la communication.

Fort de ce constat, la chargée de communication, Mme Mireille CLABAULT propose à sa direction, dans le plan de communication annuel, la création d'un intranet afin de répondre à ce besoin croissant de communication interne.

L'objectif est de proposer des informations fiables, régulières et structurées, fluidifier les échanges d'informations interservices, sécuriser les données et mettre en avant les projets de l'entreprise.

Sylogis.com, un interlocuteur naturel pour la réalisation de l'intranet

Suite à la mise en place réussie du site Internet grâce à notre portail de gestion de contenu, Sylogis.com est de nouveau retenu pour le projet intranet. Le projet a démarré en mai 2007 par un véritable travail d'équipe. Un comité de création et de rédaction se réunit tous les mois avec pour objectif de recenser les besoins, d'impliquer les services en répartissant les tâches concernant l'alimentation régulière du site.

La coordination globale du projet a été assurée par Hicham Ghazi, consultant sur le domaine de la gestion de contenu et de la relation client. Il avait comme mission d'accompagner l'OPAC dans la construction du site, son ergonomie, le choix des rubriques et l'organisation des informations associées à chacune des rubriques.

Ces dernières traitent de différents processus liés aux métiers et activités de l'entreprise : documents professionnels, procédures internes, projets, ressources humaines, lexique métiers, compte-rendu internes, tableaux de bords de l'activité, mais aussi revue de presse, galerie de photos, infos pratiques, agenda des événementiels de l'entreprise... Un système d'habilitation précis est mis en place pour définir l'accès aux rubriques selon des profils définis par l'OPAC.

Les délais de mise en œuvre ont été respectés, un an de travail prévu avant le démarrage et au final l'intranet était prêt dès Noël. A terme, cet intranet deviendra un outil quotidien de travail pour l'ensemble des collaborateurs de l'OPAC.

Fédérer, clé de la réussite du projet

L'objectif défini à travers cet intranet, outil de communication interne, est de « fédérer les collaborateurs ». Pour cela, la mobilisation de chaque service, chacun avec un rédacteur désigné prenant en charge sa rubrique, aura été nécessaire tant dans la phase de conception que d'alimentation.

Grace à cet intranet, l'enjeu « penser collectif » devient une réalité. En fluidifiant les échanges, facilitant le partage des informations entre les services, décloisonnant les activités, l'intranet de l'Opac d'Amiens offrira aux collaborateurs un environnement de travail collaboratif et transversal au service de l'esprit d'entreprise.

- **La gestion des réclamations, un outil incontournable pour la satisfaction des clients**

Témoignage d'Emeraude Habitation

Emeraude Habitation, basé à St Malo est un Opac de 6 000 lots, client de Sylogis.com depuis 1993.

La relation de confiance qui s'est établie depuis 15 ans permet aujourd'hui de mettre en place des projets fondamentaux pour aider l'organisme à évoluer vers une organisation orientée satisfaction client.

C'est dans ce contexte positif qu'Emeraude Habitation a souhaité installer le module de gestion informatisée des réclamations.

L'objectif est d'être au plus proche des attentes des locataires et de leurs besoins.

C'est en juin 2007 que le comité de direction opte pour le module de gestion des réclamations avec un démarrage prévu début 2008. Le résultat attendu étant d'améliorer le fonctionnement de la relation clientèle et des services techniques ainsi qu'une meilleure gestion des services de proximité (voisinage, dégradation, incivilité, petites réparations, entretiens des communs et gestion des sinistres).

La gestion des réclamations était basée sur un tableur Excel partagé. Elle était lourde à gérer et incomplète. Le choix s'est naturellement tourné vers Sylogis.com pour mener ce projet, le produit choisi devant partager le référentiel métier commun.

Pour Mme Michelle Danibo, DSI d'Emeraude Habitation, coordinatrice du projet, le préalable est d'obtenir une forte implication des services concernés.

L'achèvement du projet devant permettre notamment de :

- faire le lien entre les réclamations et les BT
- permettre à tous d'avoir accès à la même information
- affecter la réclamation immédiatement à la bonne personne afin qu'elle soit traitée vite et efficacement

Une bonne préparation pour assurer l'adhésion

Le groupe de projet est constitué d'un groupe de travail interne regroupant les services techniques, entretien et sinistres ainsi que de deux consultants de Sylogis.com afin de paramétrer la solution et de former les utilisateurs à son utilisation.

Mme Danibo souligne que « la structure simple du module a facilité la mise en place et que la qualité des intervenants, très complémentaires a permis de former rapidement environ 20 personnes ».

Une motivation taillée pour le succès

Mme Danibo souligne que la clé de la réussite se trouve aussi dans la motivation sans faille de l'équipe projet qui reste concentré sur ses objectifs jusqu'au bout. Elle ajoute également que le budget et les délais ont été parfaitement respectés avec des formations en décembre 2007 pour un démarrage en janvier 2008.

Aujourd'hui, l'adhésion au produit est excellente et les utilisateurs de la solution sont nombreux, du standard au siège, à la régie responsable de secteur ainsi qu'aux conseillers techniques qui gèrent les contrats de maintenance. L'outil offre également une meilleure communication entre les services et enrichit la base, il permet également le suivi statistique des réclamations. Aujourd'hui, ce succès renforce la collaboration entre Emeraude Habitation et Sylogis.com pour un accompagnement optimisé dans les prochaines phases d'évolution de l'entreprise. Après ce bilan positif, d'autres perspectives s'offrent pour Emeraude Habitation. Afin de compléter cette démarche et soutenir la volonté de la direction d'évoluer vers une organisation plus efficace, Mme Danibo souhaite mettre en place prochainement chez Emeraude Habitation le module de suivi de courrier ainsi que la gestion des sinistres.

- **Un passage en comptabilité commerciale réussi grâce à une collaboration exemplaire**

Témoignage de l'OFFICE64

Une collaboration exemplaire pour un enjeu stratégique

C'est au cœur du pays basque, à Biarritz précisément, que l'OFFICE64 de l'Habitat est installé. Il compte aujourd'hui plus de 7100 logements avec un effectif de 150 personnes. C'est dans un contexte de demande de logement extrêmement fort que la direction décide de passer en comptabilité commerciale afin de disposer de ses propres structures comptables et de maîtriser intégralement toute la chaîne de la comptabilité et des règlements.

Un projet transversal pour gagner en souplesse et rapidité de gestion

A travers ce choix, le directeur financier Mr O'Mahony souhaite également insuffler une nouvelle dynamique à ses équipes, ne plus dépendre du Trésor et ainsi gagner en autonomie, en souplesse et rapidité de gestion. L'objectif est, d'obtenir une plus grande réactivité et efficacité dans le règlement des fournisseurs, notamment pour les entreprises du BTP qui sont très sollicitées.

Le passage en comptabilité commerciale, constitue un vrai test pour l'entreprise en termes d'évolution. Aussi, Sylogis.com qui accompagnait depuis 2001 l'organisme dans sa gestion avec ses solutions logicielles, est logiquement choisie pour effectuer cette bascule.

Décidé en mars 2007, le projet démarre dès l'été avec l'assistance de 3 consultants spécialisés et complémentaires : un spécialiste en comptabilité et coordinateur du projet, Thierry Blain, un expert en contentieux, Paul Silès ainsi que le responsable du compte Philippe Miquel, spécialiste en gestion locative.

En interne la mobilisation est très forte. Il s'agit d'un projet transversal mobilisant l'équipe financière et comptable ainsi que la nouvelle équipe informatique et celle de la gestion locative car le passage en comptabilité commerciale implique la gestion complète de la comptabilité et de la trésorerie fournisseur. Il a

fallu également mettre en place une prise en charge des règlements clients et une modification des procédures contentieux qui étaient précédemment assurées par le trésor public.

Un projet fédérateur pour les collaborateurs

Sylogis.com a été beaucoup plus loin en termes de conseil et d'organisation que l'OFFICE64 ne l'avait imaginé : au-delà des délais parfaitement respectés, l'expertise fonctionnelle fut très forte. Mr O'Mahony précise : « Sylogis.com a su être efficace au bon moment... ».

De plus, continue Mr O'Mahony « la mise en place de la comptabilité commerciale a renforcé l'intérêt des missions de chacun et développé des liens transversaux entre les équipes ».

Une meilleure image de l'entreprise grâce à une meilleure réactivité

Aujourd'hui, les bénéficiaires sont déjà là, une réactivité supplémentaire par rapport aux fournisseurs, une autonomie complète dans la chaîne des traitements.

Pour conclure, le passage en comptabilité commerciale est un réel succès. Une réussite dont les clés sont l'implication de la direction, qui en a fait un véritable projet d'entreprise, la qualité de l'accompagnement et surtout une collaboration excellente entre tous les acteurs du projet.

Le partenariat entre Sylogis.com et l'OFFICE64 s'en trouve renforcé. Cette forte impulsion entretient l'élan transmis depuis fin 2006 avec la reprise en main de son informatique au moment de la rupture avec le GIE. Ce succès permet le développement de nouveaux objectifs à moyen terme : l'OFFICE 64 réfléchit déjà à la mise en place du module suivi de chantier.