



TEMOIGNAGE CLIENT : Le Cottage Social des Flandres

**Le Cottage Social des Flandres optimise ses processus de gestion
avec Portallmmo 2.0**

TEMOIGNAGE CLIENT : LE COTTAGE SOCIAL DES FLANDRES OPTIMISE SES PROCESSUS DE GESTION AVEC PORTALIMMO 2.0

Aareon France, éditeur de solutions de gestion à destination des professionnels de l'immobilier, étend sa collaboration avec le Cottage Social des Flandres, en l'accompagnant dans la mise en œuvre d'un Intranet et d'un centre d'appels, dédiés à améliorer sa qualité de service.

Le Cottage est un groupe de 2 Sociétés :

- Une Société Coopérative Hlm « Notre Cottage » ayant construit plus de 3000 logements, principalement individuels en accession sociale à la propriété. Elle s'est diversifiée en construction de logements locatifs pour une clientèle excédant les plafonds de ressources HLM. Cet organisme, implanté dans le Nord de la France, propose donc des logements locatifs et en accession dans plus de 50 communes de l'agglomération de Dunkerque, d'Hazebrouck, de l'Audomarois et du littoral.
- Une Société anonyme Hlm (ESH) « Le Cottage Social des Flandres » intervenant dans la région Nord /Pas de Calais essentiellement en locatif (6500 logements), en création de structures spécialisées (Santé, Handicap, Alzheimer....).

En route vers l'entreprise étendue

Afin de proposer une très grande qualité de service à ses clients, le Cottage Social des Flandres a toujours positionné l'outil informatique au centre de son modèle organisationnel. Dans ce contexte, dès 2005, le Cottage Social des Flandres s'est tourné vers la solution Portallmmo d'Aareon France, afin de se doter d'un outil de gestion (ERP) adapté aux spécificités de son métier. Dans un premier temps, seules les fonctionnalités de gestion courante ont été utilisées : gestion locative, gestion technique, gestion budgétaire, etc.

Une fois cette première mise en œuvre finalisée, une refonte du site Internet puis la création d'un extranet client ont été réalisées à partir de l'outil de gestion de contenu ImmoDoc. Grâce à cet extranet, les locataires peuvent accéder, au travers d'espaces personnels, à différents services à valeur ajoutée, comme par exemple, un service de paiement en ligne sécurisé, où ils peuvent s'acquitter à tout moment de leur loyer, de consulter leur dossier dématérialisé.

Souhaitant accroître à nouveau sa qualité de service, l'organisme a ensuite voulu déployer un centre d'appels destiné à ses clients. Au travers de ce dispositif, le Cottage Social des Flandres souhaitait répondre aux attentes exprimées par les locataires : difficulté de joindre un opérateur, etc. Cela se traduisait pragmatiquement par plus de 50 % d'appels non aboutis. Dans ce contexte, le Cottage Social des Flandres a décidé de déployer le module ImmoPhone de Portallmmo 2.0, afin de permettre à ses cinq conseillers de gagner en productivité et de répondre efficacement aux demandes des locataires (prise en compte des réclamations et des demandes techniques et administratives).

Une amélioration significative de la relation client

Grâce à ImmoPhone, les conseillers disposent désormais de nombreux outils leur permettant d'avoir une connaissance rapide et très fine des profils de leurs clients. Ils peuvent alors réduire les délais de traitement des demandes : base de réponses types, remontée automatique de la fiche client lors de

l'appel, etc. Autant de données qui permettent au Cottage Social des Flandres de répondre avec succès à plus de 90 % des demandes entrantes (300 à 400 appels par jour).

Enfin, l'on notera le déploiement d'un intranet réalisé à partir de l'outil de gestion de contenus Immo Doc. Il permettra notamment de fluidifier les échanges entre le siège et les différents bureaux distants, de véhiculer uniformément l'information vers les collaborateurs, de constituer des bases documentaires, etc. Ce portail a été développé en Ajax et permet d'accéder aux fonctionnalités offertes par les technologies Web 2.0 : navigation web simplifiée, utilisation des glisser / déposer, personnalisation par utilisateurs, gestion intuitive côté administration (modification des contenus directement dans la page web), etc.

Plus qu'un accompagnement, un partenariat

Au travers de la solution Portallmmo 2.0 d'Aareon France, le Cottage Social des Flandre a donc pu unifier ses processus de gestion et déployer progressivement une infrastructure adaptée à son cycle de développement. La solution Portallmmo 2.0 se positionne donc comme un maillon clé de la qualité de service proposée aux locataires du Cottage Social des Flandres.