

Une gestion optimisée des foyers et résidences : Le projet Adoma

Auteur : Myriam Hefaiiedh

Présentation de l'organisme :

Adoma est une société d'économie mixte présente sur l'ensemble du territoire Français (55 départements) au travers d'un patrimoine varié. Fondée en 1956 pour loger à la base les travailleurs migrants venus seuls, sa mission a évolué et s'est élargie au fil des années. Son objectif est d'offrir un logement décent et indépendant aux personnes en difficultés au sens large et concernées par la précarité.

Adoma n'est ni une association, ni un établissement public, son capital est détenu à 51% par l'Etat. Cette entreprise défend des valeurs fortes au travers d'une démarche de qualité et d'un engagement dans le développement durable et dans l'égalité professionnelle.

La problématique :

Adoma disposait d'une solution spécifique de gestion locative des foyers et des résidences, développée par l'équipe informatique interne dans les années 80, qui ne répondait plus à des besoins fonctionnels spécifiques tels que la location alternée, la gestion des tarifs forfaitaires selon une typologie et la tarification à la demande etc.

De plus la gestion financière et technique du patrimoine étant gérées sous SAP, l'organisme disposait de deux référentiels patrimoniaux indépendants ce qui engendrait un manque de fiabilité des données et une perte de temps.

Ayant une structure décentralisée sur 71 agences, Adoma avait besoin d'une solution totalement intégrée à son système d'information existant, basée sur un référentiel unique du patrimoine et totalement adaptée à sa structure organisationnelle. Suite à un appel d'offre, Adoma a opté en 2008 pour la solution de gestion locative d'Aareon France.

« Notre projet fut complexe et ambitieux mais notre détermination à réussir a été payante puisque aujourd'hui le succès est reconnu aussi bien par la direction que par les utilisateurs. Cela n'aurait pas été possible sans la compétence et l'implication des équipes d'AAREON : nous avons engagé un prestataire et nous avons trouvé un véritable partenaire. »



Frédérique Leroux-Chevalier Responsable
Maîtrise d'Ouvrage des Systèmes d'Information
et co-chef de projet sur la mise en place de Prem'Habitat

La solution apportée par Aareon France :

Ce projet d'envergure a nécessité une démarche très structurée de conduite de projet pour apporter une réponse optimisée compte tenu des spécificités techniques, fonctionnelles et organisationnelles des besoins :

- Assurer l'intégration avec le système d'information d'Adoma : SAP pour la gestion financière et technique et Imhoweb pour la demande de logement
- Centraliser l'information au sein d'une unique BDD qui est hébergée par une société tierce
- Couvrir l'ensemble des besoins spécifiques liés à la gestion des résidences et foyers
- Apporter une réponse adaptée compte tenu de la structure décentralisée de l'organisme : 1200 utilisateurs répartis sur les différentes résidences

La conduite de projet orientée client : basée sur le facteur humain et la communication

Le projet a débuté en août 2008 et dès octobre 2009, le premier site pilote était déjà opérationnel grâce à une méthodologie de gestion de projet totalement **orientée client** et qui a constitué l'un des facteurs clés du succès de ce projet :

- Localisation des équipes d'Aareon France chez le client pour une meilleure connaissance des besoins, des collaborateurs et un gain de temps grâce à une communication plus fluide
- Implication totale des collaborateurs d'Adoma permettant de mettre en place un véritable partenariat avec les équipes d'AAREON, notamment dans la phase de recette qui a été très approfondie et qui a permis de sécuriser les développements.
- Des équipes conséquentes aussi bien côté AAREON que côté ADOMA
 - o AAREON : 11 personnes sont intervenues à différents moments et sur différents aspects du projet
 - o ADOMA : 6 personnes ont été détachées à plein temps pendant 2 ans sur le projet et une vingtaine d'autres sont intervenues en fonction de leurs domaines de compétence.
- Une méthode de déploiement progressif sur 12 mois concernant toutes les régions en même temps : soit une dizaine d'agence et une centaine de résidences basculant chaque mois.
- Choix stratégique d'effectuer la formation des utilisateurs via des formateurs relais recrutés en interne et réalisation des supports pédagogiques adaptés aux différents profils d'utilisateurs (1200 utilisateurs)
- La démarche de formation s'est déroulée en 2 phases :
 - o 3 jours, au plus près du basculement, dans un environnement de formation, et portant sur les fondamentaux (entrée et sortie du client, gestion des aides et des règlements)
 - o 3 jours, quelques semaines après le basculement, dans un environnement de production sur les autres domaines (contentieux, demande de logement...) et afin de résoudre les problèmes concrets rencontrés depuis le basculement.

Au delà des aspects techniques et fonctionnels, le facteur humain a été un élément central de la conduite de ce projet grâce un effort de communication remarquable.

Ainsi, compte tenu de la taille de l'organisme, de sa structure décentralisée, et de la spécificité de son système d'information, Aareon France a misé sur la proximité avec le client et le facteur humain pour assurer un déploiement progressif et sécurisé totalement adapté au contexte particulier de l'organisme et à ses besoins.

Une solution totalement adaptée à la gestion des foyers et des résidences

La gestion des résidences et foyers nécessite la prise en compte de besoins fonctionnels spécifiques compte tenu du profil de la population des résidents et du patrimoine géré. De plus, les 600 résidences sont gérées de manière décentralisée : chaque résidence est gérée par un responsable de résidence entouré d'ouvriers assurant la maintenance courante et sous la supervision d'un directeur d'agence (une agence regroupant plusieurs résidences).

La solution proposée par Aareon France permet de répondre aux besoins des responsables de résidence et des directeurs d'agence : principaux utilisateurs de l'outil. Les développements complémentaires effectués par Aareon France ont permis à Adoma de disposer d'une solution qui couvre l'intégralité des besoins spécifiques de la gestion locative des résidences et foyers :

- La location alternée : un logement peut héberger plusieurs locataires sur des périodes distinctes mais tout en quittant les locataires sur l'ensemble de l'année
- Gestion des tarifs forfaitaires individualisés en fonction de la typologie du lot
- Gestion de la caisse de la résidence pour les paiements en espèces ainsi que pour les services annexes (cafétéria etc.)
- Ouverture et fermeture automatique des bordereaux d'encaissement et gestion des pièces types multi comptes (un encaissement peut concerner le dépôt de garantie et le compte client en même temps) ou multi locataires (un encaissement peut concerner plusieurs clients).
- Gestion des budgets prévisionnels : simulations et objectifs en fonction des tarifs pratiqués
- Gestion du quittancement immédiat à la demande
- Gestion immédiate du décompte de sortie définitif lors de la sortie du client
- Gestion des aides et APL (traitement préparatoire par résidence puis transfert au siège pour traitement final)
- Gestion du précontentieux et du recouvrement
- Sécurisation des documents via la GED métier d'Aareon France (médiathèque)
- Gestion des droits d'accès très poussée compte tenu de la structure décentralisée et des différents profils d'utilisateurs

Des réalisations techniques performantes garantissant la cohérence la fiabilité de l'ensemble du dispositif

Les spécificités du système d'information d'Adoma ainsi que ses besoins fonctionnels ont nécessité un certain nombre de réalisations techniques pour assurer la fluidité et la cohérence de l'ensemble du système d'information :

- La centralisation des données au sein d'une base de données hébergée par une société tierce avec une synchronisation deux fois par jour avec SAP pour la récupération des aspects techniques gérés sous SAP et à la fin de chaque mois pour l'interface comptable.

- La solution a été déployée en mode client léger sous la technologie TSE (Terminal Serveur Entreprise) de Microsoft sous le système d'exploitation Windows 2008 Entreprise 32 Bits avec 10 serveurs dédiés à la production qui gèrent la totalité des accès à l'application (gestion de 1000 utilisateurs simultanés).
- Automatisation des traitements : certaines opérations qui nécessitent de gros traitements préparatoires (exemple APL) ont été automatisées via la mise en place d'un certain nombre de traitements Batch.
- Configuration de l'ensemble en mode réseau : chaque résidence est connectée au système d'information de l'entreprise.

Actuellement 85% des résidences sont gérées via la solution d'Aareon France. Ce projet recueille la satisfaction entière du client de par la qualité de l'accompagnement et de la conduite du projet pour un déploiement progressif, sécurisé et largement axé sur le facteur humain.

Annexes :

1. Calendrier de déploiement au 23 juillet 2010

- Agences : sur un total de 71 agences, soit 85%

REGION	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	TOTAL
I.D.F.	2	3	3	3	0	3	14
R.A.	1	1	2	1	2	2	9
NORD EST	1	2	4	2	0	4	13
S.E	1	1	3	1	0	1	7
OUEST	4	4	7	2	0	0	17
TOTAL GENE	9	11	19	9	2	10	60

- Sites : sur un total de 601 sites, soit 83%

REGION	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	TOTAL
I.D.F.	28	29	36	28	0	48	169
R.A.	10	11	15	13	12	16	77
EST	14	21	15	9	0	12	71
S.E	18	13	25	27	0	14	97
OUEST	14	18	25	7	0	21	85
TOTAL GENE	84	92	116	84	12	111	499

2. Bilan de la formation – Comité de pilotage du 23 juillet 2010

- Sur un total de 576 Responsables de résidences, 71% ont déjà été formés

REGION	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	TOTAL
I.D.F.	26	31	21	31	0	27	136
R.A.	10	19	15	16	19	17	96
EST	11	23	23	8	0	9	74
S.E	13	16	5	24	0	10	68
OUEST	9	3	3	3	0	15	33
TOTAL GENE	69	92	67	82	19	78	407

- ✓ Le plan de charge a été respecté, les régions Rhône Alpes, et Ouest ayant terminé leurs basculements.
- ✓ Très peu d'absentéisme (12 personnes sur les 5 premiers mois) et des évaluations à chaud positives.
- ✓ L'appui terrain déployé en amont du basculement et après ce dernier, par la cellule ' Formation ' est très apprécié par l'exploitation.

3. Analyse de la satisfaction des utilisateurs finaux (Juin 2010)

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Pédagogie	64%	36%	0%	0%
Clarté	58%	42%	0%	0%
Cas pratique	72%	28%	0%	0%
Réponses apportées	69%	31%	0%	0%
Maitrise du sujet par formateurs	69%	31%	0%	0%
Prise en compte des niveaux	69%	28%	3%	0%
Supports	67%	33%	0%	0%
TOTAL	67%	33%	0%	0%

4. Bilan des séances d'accompagnement des formateurs

- ✓ Une excellente qualité de prestations
- ✓ Des formateurs professionnalisés

- ✓ Une grande implication des formateurs
- ✓ Un bon esprit d'équipe
- ✓ Un management original mais adapté et recueillant l'unanimité