



CAS CLIENT

Société anonyme

Comment Cortex a participé à l'amélioration de la relation client d'un organisme bailleur social ?

Contexte et enjeux

Avec un parc de logements conséquent dans plusieurs communes du département, cet Office Public de l'Habitat a pour mission d'attribuer les habitations, de gérer la location du patrimoine et d'accompagner les locataires au quotidien.

La satisfaction des besoins des locataires est l'un des objectifs les plus importants pour cet OPH dans l'exercice de son métier.

Plusieurs milliers d'avis d'échéances et de quittances de loyer sont envoyés tous les mois par l'office. L'enjeu est important, ces documents sont vecteurs de l'image de l'OPH auprès des locataires, ils doivent être bien présentés. Mais avant tout, ils doivent arriver aux destinataires dans les temps, car une réception décalée entraînerait des retards de paiements par locataires et un mauvais impact sur la trésorerie.

L'envoi des avis d'échéances représentaient une charge lourde sans valeur ajoutée pour les collaborateurs de l'office. L'OPH décide de sous-traiter ces opérations à Cortex. La qualité de la prestation et le service client étaient les critères primordiaux dans le choix d'un sous-traitant.

La réponse de Cortex

Depuis 2014, Cortex accompagne ce bailleur social dans l'externalisation de ses avis d'échéances / quittances de loyer et gère près de 400 000 plis par an, ce qui correspond à 16 - 17 millions d'euros mensuels de règlements locataires.

La prestation réalisée par Cortex comprend :

- › Fourniture de pré-imprimés et d'enveloppes
- › Edition et impression des documents de gestion
- › Optimisation de l'affranchissement grâce à l'accès aux tarifs grands comptes de La Poste
- › Répartition de la distribution des plis (à destination des agences ou gardiens d'immeubles ou directement aux locataires)
- › Envoi postal aux locataires
- › Colisage par agence, gardien d'immeuble ou mixte
- › Routage par un transporteur dans les 30 agences de l'Office
- › Suivi des livraisons par colis
- › Suivi et approvisionnement des stocks de consommables (enveloppes, papier)

La déclaration de l'interlocutrice Cortex

« Mon client apprécie particulièrement l'engagement environnemental ainsi que toutes les **certifications de Cortex (ISO 9001, Ecovadis, Global Compact)** qui sont gage de qualité. L'écoute et la proximité sont les clés de réussite de notre collaboration. »

Confie **Cheryn Karkri, Ingénieur commerciale Cortex** et interlocuteur principale du bailleur.



Bénéfices

Réticent au départ, le bailleur craignait une perte de contrôle en confiant une partie aussi importante de son activité à un prestataire.

Aujourd'hui, tous les collaborateurs de l'Office sont satisfaits de la solution apportée par Cortex et en ressentent les bénéfices. Ils se sont rendus compte que l'édition, la production et l'envoi des avis d'échéance n'étaient pas leur métier. En externalisant, ils ont pu se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée comme l'accompagnement des locataires.

Grâce à Cortex, le bailleur a optimisé son processus de gestion, notamment en cas de Plis Non Distribués (PND).

Il a également diminué ses coûts administratifs grâce au regroupement automatique permettant de rassembler les courriers à adresser au même destinataire dans une seule enveloppe.

L'OPH a donc réussi à optimiser son temps et à réduire ses dépenses, pour au final gagner en productivité et en satisfaction client.

Conclusion

Aujourd'hui, Cortex est devenu un partenaire de confiance pour ce bailleur social. Ce qui fait la différence : une relation solide qui s'est construite au fur et à mesure avec les interlocuteurs dédiés (Ingénieur commerciale, service client) et la bienveillance qui règne au quotidien.

Avec l'externalisation des avis d'échéances, l'office est sur une bonne lancée dans sa transformation digitale. Il envisage de confier à Cortex d'autres activités, notamment la dématérialisation fiscale et le traitement des encaissements.

Cortex est **partenaire des bailleurs sociaux depuis plus de 20 ans** et assure pour ces derniers :



- › La production et l'envoi de l'ensemble du courrier de gestion à destination des locataires
- › La prise en charge des enquêtes SLS & OPS
- › Les élections des représentants des locataires
- › Le traitement des encaissements