



CAS CLIENT

Bailleur social

Comment Cortex a accompagné la SIP **pour la réalisation des enquêtes sociales (SLS et OPS) ?**

Contexte et enjeux

La SIP (Société Immobilière Picarde) a été créée en 1993 de la fusion entre l'Immobilière Lesueur et la SAP (Société Anonyme Picarde). Aujourd'hui, la société détient 11 700 logements répartis dans la Somme sur près de 80 communes et gère 22 000 clients locataires dont 30% habitant en pavillons et 70% en appartements.

Client de Cortex depuis plus de 15 ans pour l'édition et l'envoi des avis d'échéance et des factures, la SIP a également confié à Cortex en 2019 la gestion des enquêtes sociales (SLS/OPS).

La réglementation impose aux sociétés d'HLM la réalisation de ces 2 enquêtes auprès de leurs locataires : la première porte sur le supplément de loyer solidarité (SLS) et la deuxième sur l'occupation du parc social (OPS).



La réponse de Cortex

Dans le cadre de cette nouvelle prestation, Cortex a traité les enquêtes OPS de 12 000 locataires et les enquêtes SLS de 3 000 locataires : gestion des envois, suivis, relances et traitement des retours.

La prestation réalisée par Cortex comprend :

- › Maquettage et programmation informatique des questionnaires
- › Fabrication et stockage des fournitures : questionnaires et enveloppes retour
- › Édition, mise sous pli, dépôt postal des questionnaires, des courriers d'accompagnement, des enveloppes retour
- › Affranchissement au tarif industriel
- › Réception (boîte postale dédiée), dépouillement et enregistrement des retours
- › Contrôle des dossiers : vérification des éléments obligatoires
- › Relance des dossiers incomplets ou manquants, par publipostage : édition, mise sous pli, envoi des questionnaires, courriers de mise en demeure, constats d'huissier
- › Numérisation des documents, saisie des données
- › Transmission des fichiers de données
- › Assistance téléphonique auprès des locataires
- › Suivi des enquêtes via un site dédié

La parole du **client**

« Nous apprécions tout particulièrement le dynamisme et le professionnalisme des équipes de Cortex. Nos enquêtes ont été réussies grâce à l'expertise et la capacité de production diversifiée. Nos locataires ont constaté une meilleure réactivité de notre part en ce qui concerne les retours. » confie **Christophe Bouté, Responsable des Systèmes d'information.**



Bénéfices

Grâce à la sous-traitance, la SIP se concentre aujourd'hui sur son cœur de métier, sans être impacté de la surcharge ponctuelle occasionnée par les enquêtes. La rapidité du traitement et l'efficacité du suivi ont permis à la SIP d'appliquer le surloyer à ses locataires dans les meilleurs délais.

« Nous avons gagné en interne un temps non négligeable dans le traitement des enquêtes. La souplesse de Cortex est très appréciable tant pour les locataires que pour nous » indique **Christophe Bouté**.

Et pour la suite...

Les collaborateurs de la SIP sont satisfaits de cette collaboration et souhaiteraient travailler sur de nouveaux projets avec Cortex, notamment grâce à l'utilisation de la plateforme multicanal aXessy pour l'édition et l'envoi de courrier égrené mais aussi pour la dématérialisation et l'archivage électronique des bulletins de paie.

Les déclarations des interlocuteurs Cortex

« Nous avons développé un partenariat de confiance avec la SIP. Les enquêtes se sont parfaitement déroulées, grâce notamment à la qualité de nos échanges avec la SIP et à la maîtrise du processus par tous nos opérateurs, à chaque phase du traitement. » indique **Mehdi Bendali, Ingénieur Commercial** et interlocuteur principal de la SIP.

« Le contrôle des dossiers à réception s'est fait de manière fluide grâce à des règles de gestion claires établies avec le bailleur. Nous avons pu renseigner au téléphone les locataires qui en avaient besoin, cela a amélioré la qualité des retours. » précise **Marie-Liesse Verdier, Directrice du courrier entrant**.

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



- › L'édition, la mise sous pli et l'envoi du courrier sortant : quittances de loyers, avis d'échéance, régularisation de charges...
- › La gestion des enquêtes SLS, OPS et de satisfaction
- › La gestion des élections des représentants des locataires