



CAS CLIENT

Société anonyme

Comment Cortex a accompagné cet **OPH** dans le traitement de **10 000 enquêtes SLS** ?

Contexte et enjeux

Avec un parc locatif de plus de 10 000 logements et plus de 5 000 parkings répartis sur une seule commune, cet Office municipal d'HLM est l'un des plus importants bailleurs sociaux de région parisienne. Sa mission principale est de construire, gérer et entretenir des logements sociaux et leur environnement direct (espaces verts, aires de jeux, parkings...).

La plupart des tâches administratives de cet OPH sont réalisées en interne. Cependant, client de Cortex depuis de nombreuses années pour l'envoi des échéances de loyer, l'Office a décidé également d'externaliser la gestion de ses enquêtes sociales pour limiter la charge ponctuelle importante qu'elle génère.

La réponse de Cortex

Depuis plus d'un an, Cortex traite les enquêtes OPS et SLS de plus de 10 000 locataires de l'OPH : gestion des envois, traitement des retours, relances et mise à jour de la base.

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 : édition, mise sous pli et envoi des questionnaires, courriers de mise en demeure, constats d'huissier
- › Numérisation des documents, saisie des données
- › Mise à disposition d'une plate-forme web dédié permettant au bailleur de suivre les retours au fil de l'eau
- › Transmission des fichiers de données
- › Assistance téléphonique auprès des locataires

La déclaration de l'interlocutrice Cortex

« Notre client apprécie tout particulièrement l'assistance téléphonique que l'on met à disposition de ses locataires.

En effet, l'opération des enquêtes SLS ayant une durée très courte (de 3 semaines en moyenne), elle génère une surcharge aux collaborateurs du client liée au volume important des appels téléphoniques de locataires. » indique **Cheryn Karkri, Chef de marché Grands Comptes.**

« Les consignes de traitement des retours mises en place avec l'OPH en début de campagne sont claires et notre travail se déroule sereinement. De nombreux locataires nous appellent, notamment après les envois de relances pour incomplétude de dossier ou campagne de mises en demeure. Nous répondons à leurs inquiétudes et les aidons dans leur démarche. La qualité de notre accueil téléphonique est primordiale pour les rassurer. » indique **Béatrice Bac, responsable du traitement des retours.**



Bénéfices

L'OPH ne disposait pas de moyens humains en interne nécessaires pour le traitement des enquêtes. Lors des campagnes, les collaborateurs en charge du traitement ne pouvaient plus se consacrer sur leur cœur de métier. « *En déchargeant nos équipes, nous avons constaté que personnel des services concernés est devenu plus serein. Nos collaborateurs sont davantage disponibles pour les locataires, notamment en ce qui concerne les réponses aux demandes de logement.* » indique **le Responsable adjoint du service de gestion locative.**

Et pour la suite...

« *Nous aimerions faire appel à Cortex pour de nouveaux projets qui dépendront de notre développement et de nos orientations stratégiques.* » ajoute **le collaborateur de l'office**

La parole **du client**

« *Nous avons toujours été très satisfaits de ce partenariat qui nous a apporté de grands bénéfices en nous déchargeant d'une lourde charge de travail. Nous avons toujours apprécié la collaboration avec Cortex qui est pour nous un partenaire de tous les jours. Nous sommes entrés dans une démarche écologique et Cortex a parfaitement respecté nos exigences concernant l'impression des questionnaires. Le papier utilisé est issu de filière raisonnée (PEFC).* » indique **le Responsable adjoint du service de gestion locative.**

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