



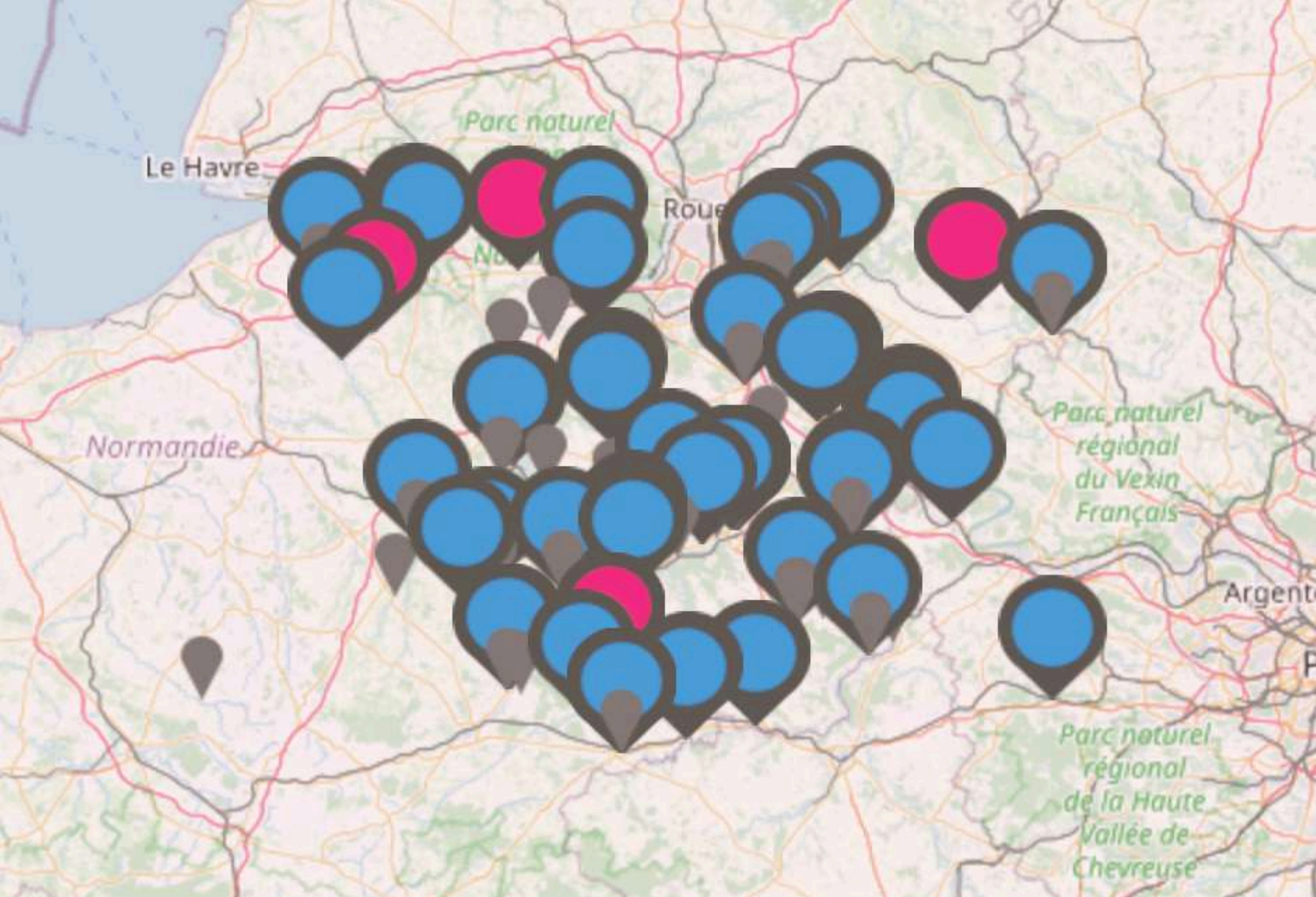
LOGEMENT FAMILIAL DE L'EURE RÉINVENTE LA RELATION LOCATAIRE AVEC DUNFORCE

DÉCOUVREZ COMMENT L'OFFICE HLM A TRANSFORMÉ SA GESTION DES IMPAYÉS GRÂCE À L'INTÉGRATION RÉUSSIE DE DUNFORCE EN COMPLÉMENT DE L'ERP TEGIA/CASSIOPAE (SOPRA STÉRIA).
UNE SYNERGIE TECHNOLOGIQUE ET HUMAINE POUR UNE PERFORMANCE DURABLE ET UNE RELATION LOCATAIRE RÉINVENTÉE.

Logement Familial 
de l'Eure

Groupe ActionLogement

PRODUCTIVITÉ



Patrimoine de Logement Familial de l'Eure

I. Introduction : Présentation de Logement Familial de l'Eure

Logement Familial
de l'Eure
Groupe ActionLogement

Logement Familial de l'Eure (LFE), membre du groupe Action Logement, est un acteur incontournable du logement social dans le département de l'Eure. Avec un parc immobilier hébergeant près de 6 000 logements, répartis sur quatre secteurs géographiques, LFE joue un rôle crucial dans l'hébergement de près de 14 000 personnes, contribuant ainsi de manière significative au bien-être social de la région.

Avant l'adoption de la solution Dunforce, LFE faisait face à des défis considérables dans la gestion de ses impayés. Malgré une organisation structurée de son service de gestion locative, l'entreprise peinait à trouver des solutions efficaces pour prévenir et traiter les situations d'impayés de manière optimale.

Les moins

- Module conçu pour l'activité de syndic, non adapté au bailleur-copropriétaire non-syndic.
- Pas de mode SaaS, mode on premise
- Prise en main fastidieuse, navigation non intuitive
- Interopérabilité limitée
- Module étanche vis-à-vis d'Ikos gestion locative (communication partielle)
- Difficiles à gérer et piloter les AG, impactant le suivi des travaux

*Limites des solutions
de Sopra Stéria*
source Etude USH

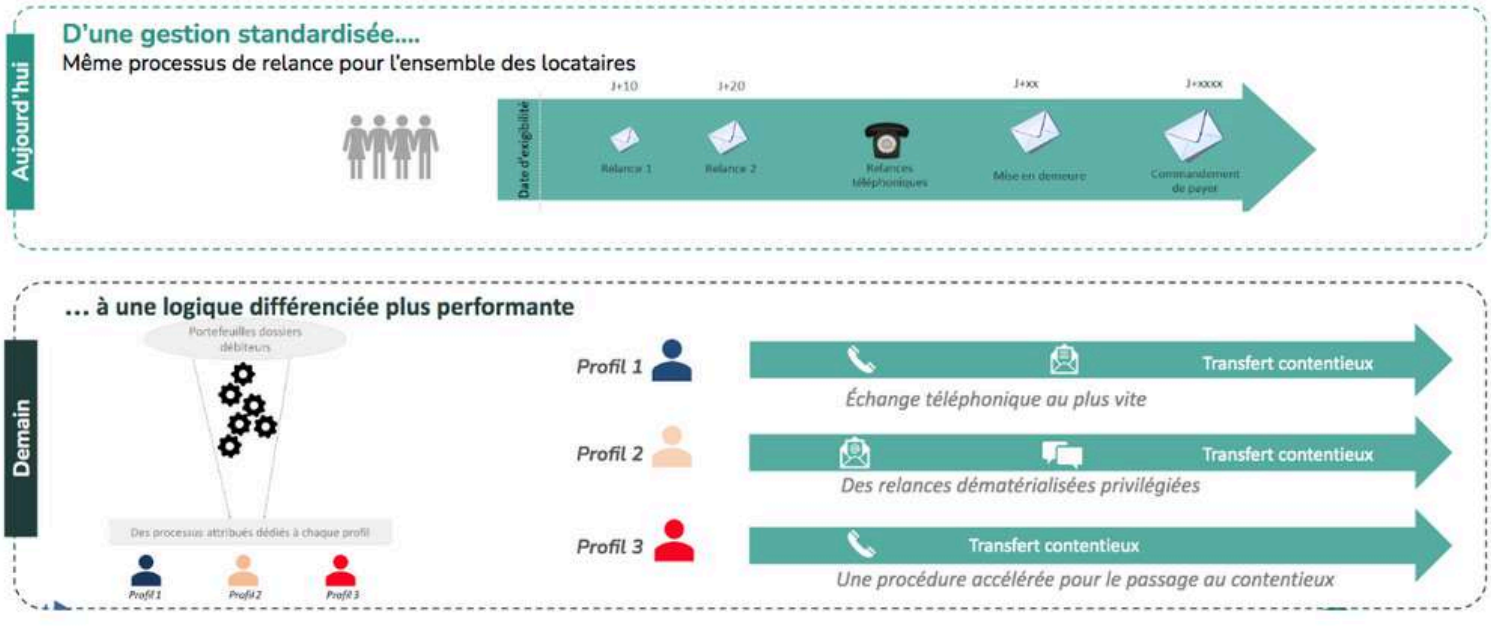
L'ERP en place, TEGIA (Sopra Steria), bien que robuste et éprouvé, montrait toutefois des limites dans l'accompagnement des équipes face à la recrudescence des impayés. Manque de souplesse dans le paramétrage des actions de relance, absence d'outils de ciblage et de priorisation, reporting chronophage... Tous ces freins pénalisaient l'efficacité du recouvrement amiable.

Dans ce contexte, LFE a décidé en 2022 de franchir un cap en déployant la solution Dunforce en complément de TEGIA. L'objectif : gagner en agilité et en performance dans le pilotage des impayés, tout en réinventant la relation avec les locataires en difficulté. Retour sur un projet ambitieux, qui a su conjuguer le meilleur de l'expertise métier et de l'innovation technologique.

Tegia¹



Objectif : des actions plus efficaces, car diversifiées et adaptées au profil des locataires



Besoins Sortir d'une vision rigide
pour s'adapter à chaque locataire

II. Avant Dunforce, un parcours semé d'embûches

Le service de gestion locative de LFE était organisé de manière méthodique, avec des équipes spécialisées couvrant différents aspects de la relation locataire. On y trouvait notamment des services dédiés à la "vie du bail & précontentieux", au "service social", au "contentieux présents" et au "contentieux des partis". Malgré cette structure élaborée, l'approche du précontentieux restait largement standardisée et présentait plusieurs limitations importantes.

Les relances étaient effectuées selon une temporalité fixe, ne tenant pas compte des spécificités de chaque situation. La communication se faisait exclusivement par courrier, un canal unique qui s'avérait souvent inefficace. De plus, il n'existait aucune différenciation dans le traitement des dossiers selon les profils des débiteurs, ce qui limitait considérablement l'efficacité des actions entreprises.

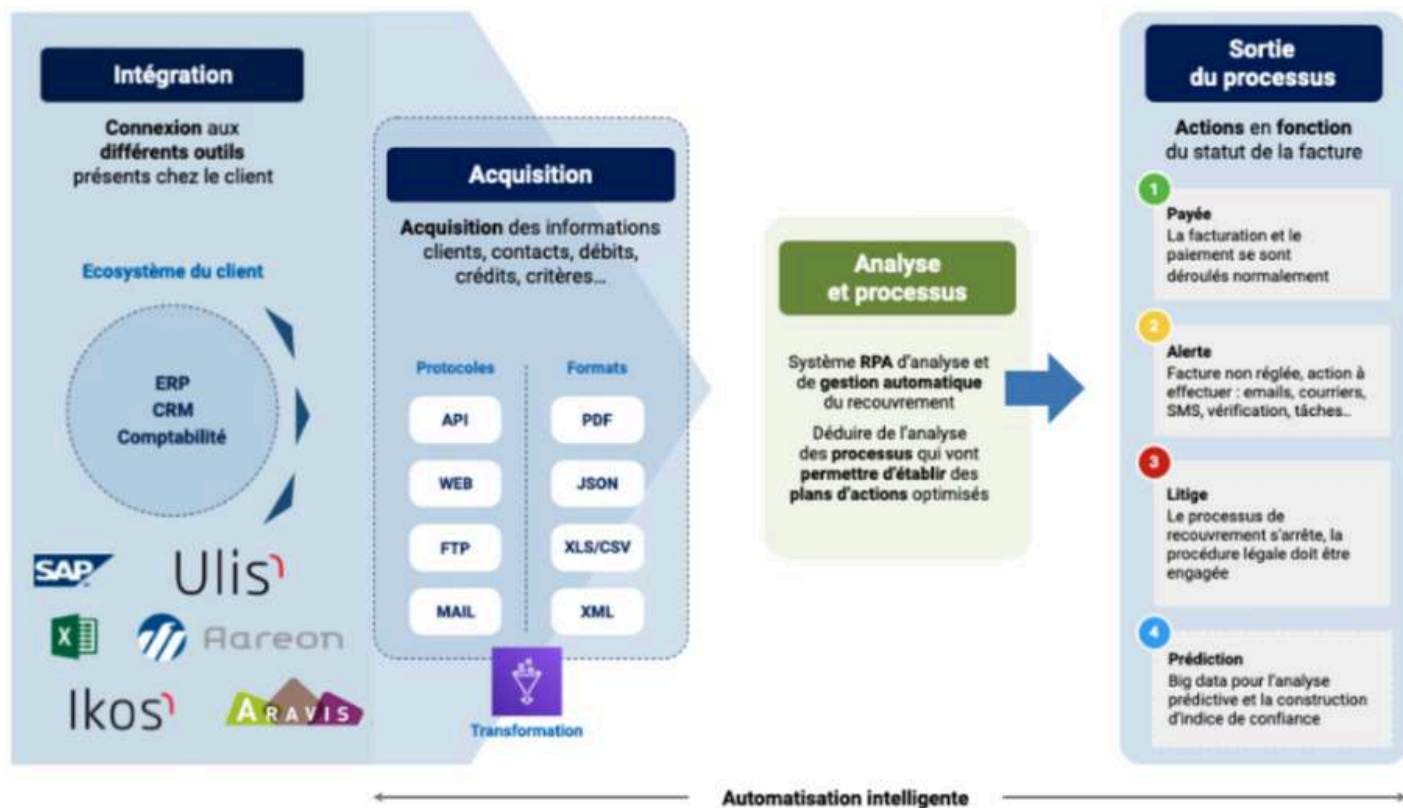
Autre problème : la lourdeur des tâches administratives liées au recouvrement. Extraction des listes d'impayés, édition des courriers, saisie des règlements... Autant d'actes chronophages, nécessitant de multiples ressaisies et allers-retours entre Ulis et les outils bureautiques. Un travail en "silos" qui laissait peu de place à l'analyse de fond, à l'anticipation et à l'accompagnement des publics fragiles.

Les équipes se trouvaient accaparées par des tâches chronophages



Ces contraintes engendraient une série de problèmes récurrents. De nombreux courriers restaient non ouverts par les locataires, tandis que les débiteurs montraient peu de réactivité face aux relances. L'impact global des actions de recouvrement auprès des locataires était limité, et il s'avérait quasiment impossible de mettre en place une stratégie de prévention efficace des impayés.

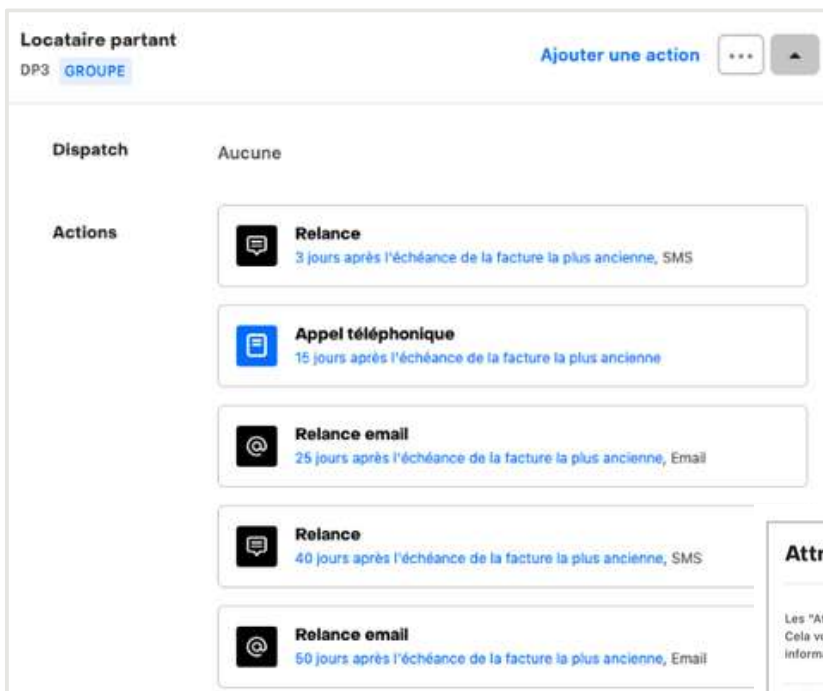
De plus, les équipes de LFE se trouvaient accaparées par des tâches chronophages et à faible valeur ajoutée, ce qui réduisait considérablement leur capacité à traiter efficacement les situations d'impayés les plus complexes ou urgentes.



Une solution qui s'intègre avec tous les outils et automatise intelligemment

III. Dunforce, automatiser l'expertise métier

Pour faire face à ces défis multiples, LFE a pris la décision stratégique de se doter de l'outil développé par Dunforce. Cette initiative visait plusieurs objectifs ambitieux : insuffler de la nouveauté dans les méthodes de travail, améliorer la captation de l'attention des locataires en tenant compte de leurs spécificités, optimiser l'activité des chargés de clientèle en favorisant une approche plus qualitative, diversifier les canaux de communication, accroître la productivité dans le traitement des dettes, et enfin, gagner en efficacité dans l'analyse des situations individuelles.



*Dunforce, simple à l'usage,
puissant dans sa personnalisation.*

Attributs des locataires [Ajouter un attribut locataire >](#)

Les "Attributs Locataires" sont des données spécifiques à votre organisation pour chacun de vos Locataires. Cela vous permet de choisir un plan automatiquement ou de personnaliser une relance ou comme simple information.

NOM DE L'ATTRIBUT	REQUIS	FORMAT	VALEUR PAR DÉFAUT	COMMANDES
Plan BDF planBDF	Oui	Valeurs parmi oui, non	Aucune	***
Plan d'apurement planApurement	Oui	Valeurs parmi oui, non	Aucune	***
Situation Aravis situationAravis	Non	Valeurs parmi 1000, 1990, 2400, 50, 80, 90	Aucune	***
Prélèvement du loyer prelevementLoyer	Oui	Valeurs parmi oui, non	Aucune	***
Jour de prélèvement jourPrelevement	Non	Nombre	Aucune	***

La mise en place de Dunforce s'est déroulée sur une période de neuf mois, impliquant un processus rigoureux et méthodique. Un pilote a été désigné au sein de l'équipe Clientèle pour superviser le projet. Les équipes ont travaillé à définir les profils de relance souhaités, à élaborer le contenu des messages pour chaque profil, et à déterminer le rythme optimal des relances. Un travail conséquent a également été mené pour construire les fichiers de bases de données en collaboration avec le service SI et Dunforce.

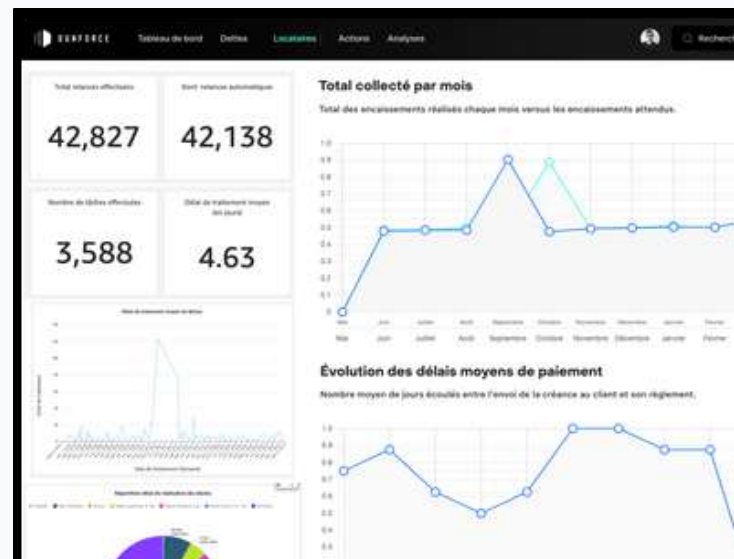
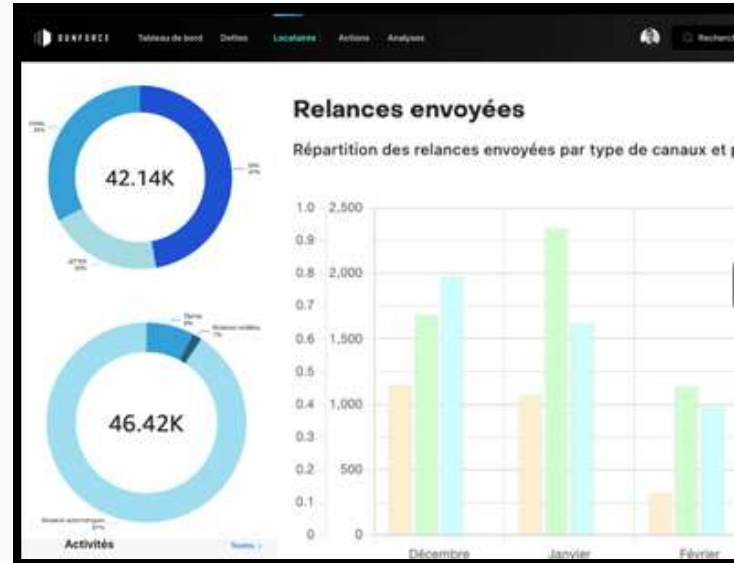
Combiner actions automatisées et interventions manuelles

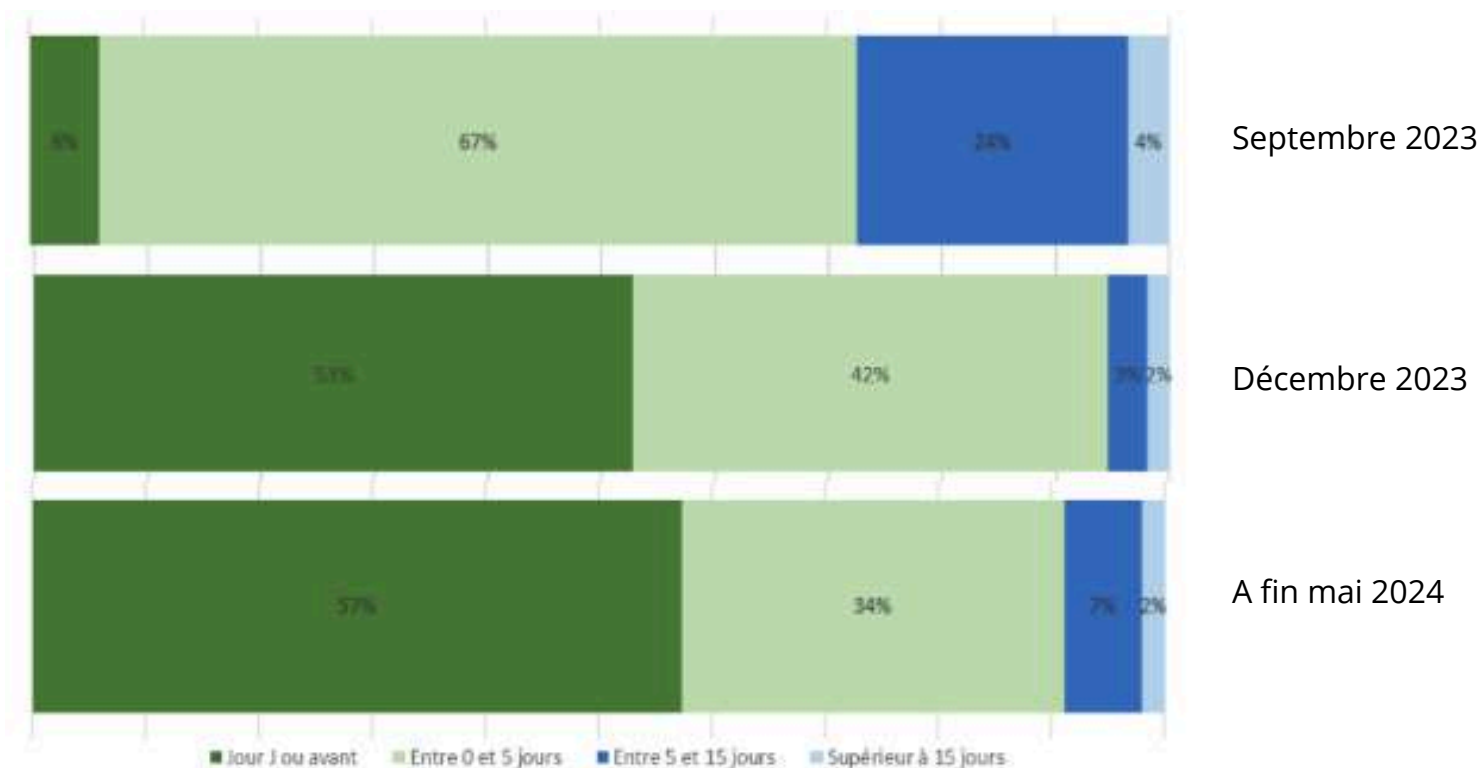
LFE a défini une typologie détaillée de profils de locataires, incluant les nouveaux entrants, les locataires classiques, les coutumiers des retards de paiement, les locataires sortants, ainsi que d'autres catégories spécifiques. Pour chacun de ces profils, des scénarios de relance sur mesure ont été créés, combinant habilement actions automatisées (SMS, e-mails, courriers) et interventions manuelles (appels téléphoniques, visites à domicile).

Des indicateurs sur mesure pour piloter efficacement

Enfin, Dunforce propose nativement des outils de datavisualisation et de reporting très flexibles. Des tableaux de bord entièrement personnalisables, pour suivre en temps réel les indicateurs clés de la prévention et du recouvrement : taux d'impayés global et par segment, taux de régularisation selon les actions, coût et impact des campagnes... Un nouveau niveau de pilotage, qui permet aux managers d'ajuster les stratégies en continu.

Autant d'arguments différenciants, qui ont convaincu LFE de déployer Dunforce en complément de Tégia/Cassioape. Après un paramétrage fin des profils et des scénarios (ateliers métier, recette fonctionnelle, reprise de données), la solution était opérationnelle, pour des premiers résultats très encourageants.





Le traitement des tâches par les gestionnaires est plus réactif

IV. Des résultats probants sur tous les fronts

La mise en œuvre de Dunforce a rapidement démontré son efficacité, apportant des avantages tangibles à LFE. Le gain de temps s'est révélé particulièrement significatif, estimé entre 20 et 30% selon les secteurs, ce qui équivaut à environ une journée de travail économisée par semaine. Ce temps précieux a été réinvesti dans des actions à forte valeur ajoutée, notamment le contact direct avec les locataires via des visites à domicile ou des appels téléphoniques personnalisés.

Un outil qu quotidien

Dunforce s'est également imposé comme un outil d'aide à la décision précieux, facilitant notamment l'orientation des dossiers les plus complexes vers une procédure judiciaire lorsque cela était nécessaire. La solution a considérablement amélioré la visibilité sur les actions entreprises pour chaque dossier, permettant un suivi plus fin et réactif des situations d'impayés.

Un autre avantage majeur réside dans la centralisation des informations. Dunforce permet désormais de regrouper en un point unique l'ensemble des données relatives aux actions menées, aux paiements effectués, à la GED, ainsi que les notes et commentaires des gestionnaires. Cette centralisation favorise une gestion plus cohérente et efficace des dossiers.



**Dunforce,
c'est près de
30% de gain
de temps**

Le témoignage d'une chargée de clientèle de LFE illustre parfaitement ces bénéfices : *"Il n'y a aucun doute sur le fait que Dunforce nous a permis de réaliser un gain de temps. Je l'évalue à près de 30% environ et une meilleure visibilité sur le travail de chacun."*

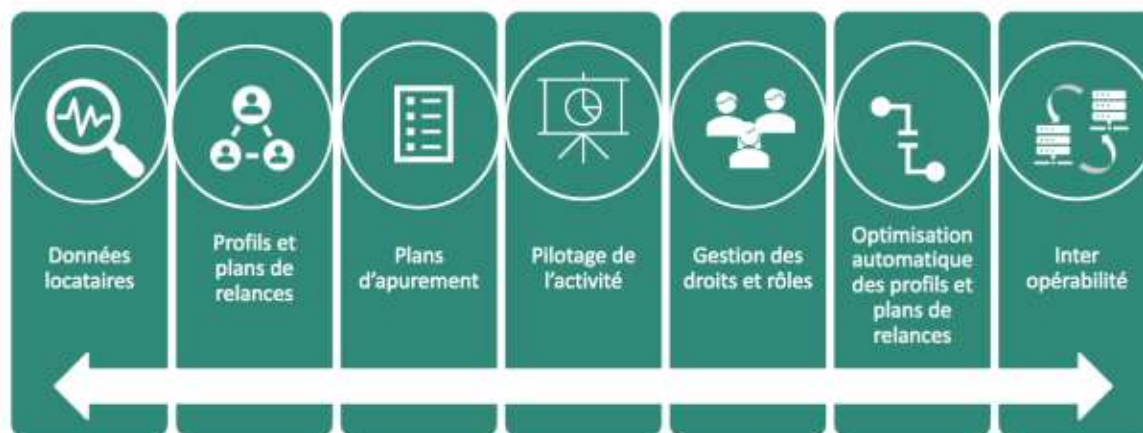


V. Conclusion, les perspectives de LFE avec Dunforce

Fort de ce succès initial, LFE envisage d'étendre l'utilisation de Dunforce à d'autres domaines de la gestion locative dès 2024. Parmi les projets en cours de développement, on peut citer la mise en place de tableaux de bord sophistiqués dans Dunforce, visant à améliorer encore le pilotage de l'activité.

LFE prévoit également de déployer un plan de relances spécifique pour le suivi des assurances locatives. Ce dispositif permettra d'envoyer des alertes automatiques par SMS, e-mail et courrier aux locataires dont l'assurance arrive à échéance ou est déjà échue, renforçant ainsi la prévention des risques.

Enfin, un plan de relances dédié aux enquêtes OPS (Occupation du Parc Social) et SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) est en cours d'élaboration. Ce système inclura notamment un accusé de réception automatique confirmant la complétude des dossiers, améliorant ainsi la communication avec les locataires et l'efficacité du processus de collecte d'informations.



L'adoption de l'outil Dunforce par Logement Familial de l'Eure illustre de manière éloquente le potentiel transformateur de la digitalisation dans le secteur du logement social, particulièrement en ce qui concerne la gestion des impayés. En permettant une approche plus personnalisée, efficace et proactive de la relation locataire, Dunforce a non seulement boosté la productivité des équipes de LFE, mais a également ouvert la voie à une gestion plus humaine et efficiente des situations d'impayés.

**Concilier
efficacité
opérationnelle
et approche
humaine**

Dunforce, c'est aussi
l'opportunité de faire évoluer
et harmoniser les process

Ce cas d'étude démontre que l'innovation technologique, lorsqu'elle est pensée et mise en œuvre de manière pertinente, peut devenir un puissant levier de transformation pour les bailleurs sociaux. Elle leur permet de mieux remplir leur mission sociale tout en optimisant leurs ressources, un équilibre crucial dans un contexte économique et social en constante évolution.

L'expérience de LFE avec Dunforce souligne l'importance pour les acteurs du logement social de rester à l'avant-garde de l'innovation, tout en gardant à l'esprit leur mission fondamentale : offrir un logement de qualité et un accompagnement adapté à chaque locataire. Dans cette optique, des solutions comme Dunforce s'affirment comme des alliées précieuses, permettant de concilier efficacité opérationnelle et approche humaine dans la gestion locative.



5 enjeux à analyser avant le déploiement



Maturité de l'organisation en termes de gestion des impayés et de relation client (processus, outils, compétences...).



Qualité et exploitabilité des données locataires disponibles dans le SI (exhaustivité, fiabilité, accessibilité...).



Adhésion et capacité d'engagement des équipes opérationnelles dans un projet de transformation des pratiques.



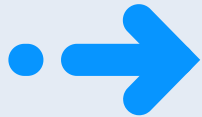
Compatibilité de la solution envisagée avec les systèmes existants (ERP, CRM, GED, outils métier...) et son évolutivité.



Le ROI attendu du projet (productivité, réduction impayés...) et son alignement avec les objectifs stratégiques.



5 enjeux à identifier au moment du déploiement



Désigner un sponsor décisionnaire pour porter la vision du projet et en garantir les moyens dans la durée.



Constituer une équipe projet pluridisciplinaire (métiers, SI, qualité...) et organiser une gouvernance resserrée



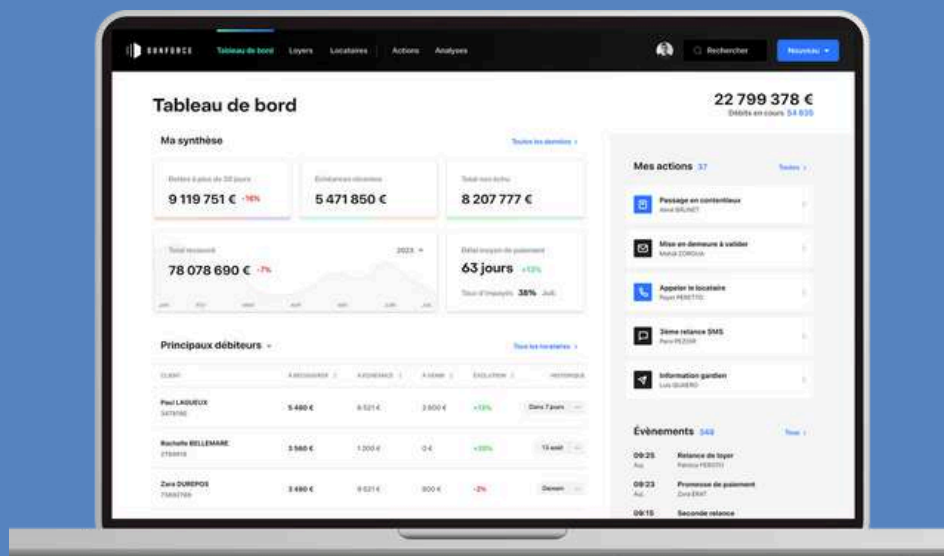
Formaliser un plan de déploiement par étapes pour tester et ajuster le dispositif avant une généralisation.



Définir des objectifs partagés, assortis d'un tableau de bord pour suivre l'avancement et les résultats.



Lancer un plan de conduite du changement mobilisateur pour favoriser l'engagement des équipes.



DUNFORCE, L'AUTOMATISATION INTELLIGENTE

Suivi des impayés, relances assurances, enquête SLS, contentieux, troubles du voisinage... : automatisez 90% des interactions pour laisser vos équipes concentrées sur la relation humaine.

CONTACT@DUNFORCE.IO • WWW.DUNFORCE.COM

+ 900,000 locataires
suivis chaque mois

Néolia
Groupe ActionLogement

Toulouse métropole
HABITAT
OPH de la Métropole toulousaine

Dynacité
LOGEMENT

**Plaine
Commune
Habitat**

Habell
Groupe ActionLogement