



quadient

CASE STUDY

Trois Moulins Habitat réduit ses coûts et gagne en productivité en complétant sa mise sous pli avec Impress Automate



Trois Moulins Habitat, principalement implantée en Seine-et-Marne, œuvre pour réaliser et gérer un habitat abordable et de qualité, destiné aux personnes aux ressources modestes, en partenariat avec les collectivités locales. Filiale du groupe Polylogis, bailleur social indépendant spécialisé dans la construction, la rénovation, l'aménagement et la gestion de logements sociaux, Trois Moulins Habitat compte 286 collaborateurs, dont presque 200 dans son réseau de proximité. Sa mission est de développer une offre locative sociale de qualité et favoriser la mixité et le lien social.





Optimiser ses envois de documents grâce à l'automatisation des processus manuels

Chaque fin de mois, Trois Moulins Habitat traite 20 000 quittances de loyers, avec des relances en début de mois suivant. Entre ces deux vagues de communication, des publicités étaient également envoyées à leurs locataires pour diverses informations : travaux, remises en conformité, prélèvement automatique, etc. Ce travail était géré par une seule salariée qui passait une journée sur deux à traiter les envois. Non seulement cette tâche était chronophage, fastidieuse et avait peu de valeur ajoutée, mais elle ne permettait pas d'assurer une traçabilité des envois.

Equipée de solutions de mise sous pli Quadiant depuis plus de 20 ans, c'est dans ce contexte que Quadiant leur a proposé [Impress Automate](#), pour optimiser leur processus en associant la mise sous pli à une solution cloud de gestion documentaire. Le but ? Mutualiser tous les documents de chaque locataire en un seul envoi pour gagner en coûts et en productivité. Impress Automate

centralise la préparation et la distribution des documents, et sécurise le processus de préparation grâce à sa technologie de code-barres intelligente garantissant que le bon document est placé dans la bonne enveloppe. Les documents destinés au même locataire sont triés et combinés pour améliorer l'expérience client et réduire les dépenses totales d'affranchissement.

« Notre capacité à transmettre l'ensemble de nos documents en une seule fois nous permet de proposer une expérience personnalisée hautement appréciée de nos locataires, et réduire ainsi considérablement une surabondance de courrier »

— Isabelle Bodin, Responsable des Services Généraux de Trois Moulins Habitat.



Une transition fluide grâce à un partenariat de confiance

Le service n'étant pas habitué aux outils digitaux ou au traitement de flux informatiques, la transition s'est faite progressivement. Au départ, des réunions ont été organisées entre l'interlocuteur commercial, l'équipe technique de Quadient et l'ensemble des intervenants de Trois Moulins Habitat, pour les familiariser aux fonctionnalités d'Impress Automate. Ils ont également eu l'opportunité de voir la solution à l'œuvre dans une autre entreprise afin de mieux se rendre compte de son utilisation et de ses bénéfices.

Enthousiasmés, ils se sont ensuite accordés sur le lancement d'une phase pilote limitée à l'envoi des quittances. La mise en place d'Impress Automate s'est ainsi faite très rapidement par l'équipe technique, et le service a pu profiter pleinement de la solution sans frein particulier. Convaincus par le test, ils ont finalement décidé d'élargir la solution à l'ensemble de la société et d'envoyer toutes les typologies de documents via l'outil.

« Je ne peux que faire les louanges de l'accompagnement de Quadient tout au long de l'installation d'Impress Automate. J'avais énormément de réticences car je ne connaissais pas du tout le système, mais Quadient a pris le temps de nous convaincre grâce à leur expertise et leurs conseils. Et même après l'installation, ils nous ont suivi de près pendant des mois pour s'assurer que tout allait bien »

— Isabelle Bodin, Responsable des Services Généraux de Trois Moulins Habitat



« NOUS SOMMES TRÈS SATISFAITS DE IMPRESS AUTOMATE. ELLE ÉLIMINE LES TÂCHES RÉPÉTITIVES ET ÉVITE D'ÊTRE SUR LA MACHINE TOUS LES JOURS. NOUS POUVONS ENVOYER JUSQU'À 11 DOCUMENTS AVEC LA SOLUTION QUADIENT. NOUS AVONS GAGNÉ EN PRODUCTIVITÉ ET FAIT DES ÉCONOMIES CONSIDÉRABLES, TOUT EN APPORTANT UNE EXPÉRIENCE DE COMMUNICATION SUR MESURE À NOS LOCATAIRES »

Isabelle Bodin

Responsable des Services Généraux de
Trois Moulins Habitat



Une meilleure expérience collaborateur et locataire, et des gains pour l'entreprise

Deux collaborateurs utilisent aujourd'hui la mise sous pli et Impress Automate. Ils sont entièrement autonomes, l'utilisation est fluide grâce à une interface simple et intuitive et peuvent ainsi se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée. Impress Automate a généré pour Trois Moulins Habitat d'importants bénéfices :

- Un gain de temps considérable : les collaborateurs ne sont plus que sollicités 2 fois dans le mois à l'inverse d'un jour sur deux, Une baisse des coûts : grâce à des économies sur les enveloppes et l'affranchissement
- Une meilleure communication avec les locataires : les communications partent tous les mois là où elles étaient plus espacées car elles engendraient un coût important. Cela a donc fortement réduit le nombre d'appels, le locataire recevant désormais l'information en temps et en heure.
- Un impact positif sur l'environnement : l'écologie est également un point fort mis en avant, les documents sont imprimés en recto/verso, et 3 documents peuvent désormais être envoyés dans un même pli affranchi au tarif simple, au lieu d'un document par pli auparavant



Impress Automate permet d'envoyer des documents par voie postale ou numérique (sms, email, plateforme web). Trois Moulins Habitat a donc pu facilement s'appuyer sur la solution pour réduire le plus possible sa consommation de papier, un enjeu de plus en plus important pour l'entreprise. Depuis septembre 2022, ils distribuent une partie de leurs communications par email en quelques clics, depuis leur poste de travail.

quadi^{ent}

À propos de Quadient®

Quadient est à l'origine des expériences client les plus significatives. En se concentrant sur trois grands domaines d'activité, l'Automatisation Intelligente des Communications, les Consignes Colis automatiques et les Solutions liées au Courrier, Quadient aide quotidiennement des centaines de milliers d'entreprises à construire des liens durables avec leurs clients et à leur offrir une expérience client d'exception, dans un monde où les interactions se doivent d'être toujours plus connectées, personnelles et mobiles. Quadient est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie des indices SBF 120®, CAC® Mid & Small et EnterNext® Tech 40.

Pour plus d'informations sur Quadient, rendez-vous sur www.quadient.com

