

SPECIAL BAILLEURS SOCIAUX

**Vous désirez des réponses rapides
et efficaces pour contrer les
impayés et les retards de loyers**

**Nous vous proposons le
DIAGNOSTIC EXPRESS**

En seulement **48 HEURES**, vous obtenez:

1. UN DIAGNOSTIC **RAPIDE** SUR LA FACON DONT VOTRE ORGANISME RELANCE ET REDUIT SES IMPAYES.
2. DES SOLUTIONS **SIMPLES** ET **EFFICACES** POUR LUTTER CONTRE LES RETARDS DE REGLEMENT.
3. DES REPONSES **IMMEDIATES** POUR EFFACER LES SYMPTOMES DETECTES.

Qui sommes nous ?

Né de la fusion de MEJT-Formation et de 3P-IC, **KEY-OPS** est une société de conseil et de formation continue, spécialisée dans le secteur du logement social. De fait, les consultants de **KEY-OPS** bénéficient de 20 années d'expérience sur le recouvrement des impayés et des retards de paiement.

KEY-OPS accompagne depuis plusieurs années les bailleurs sociaux dans leur lutte contre les retards de règlement des loyers.

KEY-OPS apportera une réponse **RAPIDE** et **SUR MESURE** à chacune de vos questions.

- ✓ **Comment réduire les risques d'impayés de loyers ?**
- ✓ **Comment diminuer rapidement et de manière durable le taux des impayés ?**
- ✓ **Comment améliorer durablement la gestion des comptes clients ?**
- ✓ **Comment améliorer et accélérer les encaissements ?**

Pourquoi le diagnostic express ?

Lorsque nous sommes malades, notre réflexe premier est de consulter notre médecin généraliste pour obtenir un traitement rapide, non contraignant et efficace.

C'est dans cet esprit que nous avons créé le Diagnostic Express. Face à l'urgence de la situation, nous souhaitons apporter aux bailleurs un avis et des solutions rapides pour améliorer le recouvrement des loyers et réduire les retards.

- rapidité et simplicité dans la mise en œuvre.
- maîtrise des coûts : l'intervention est forfaitaire (frais de déplacement inclus)

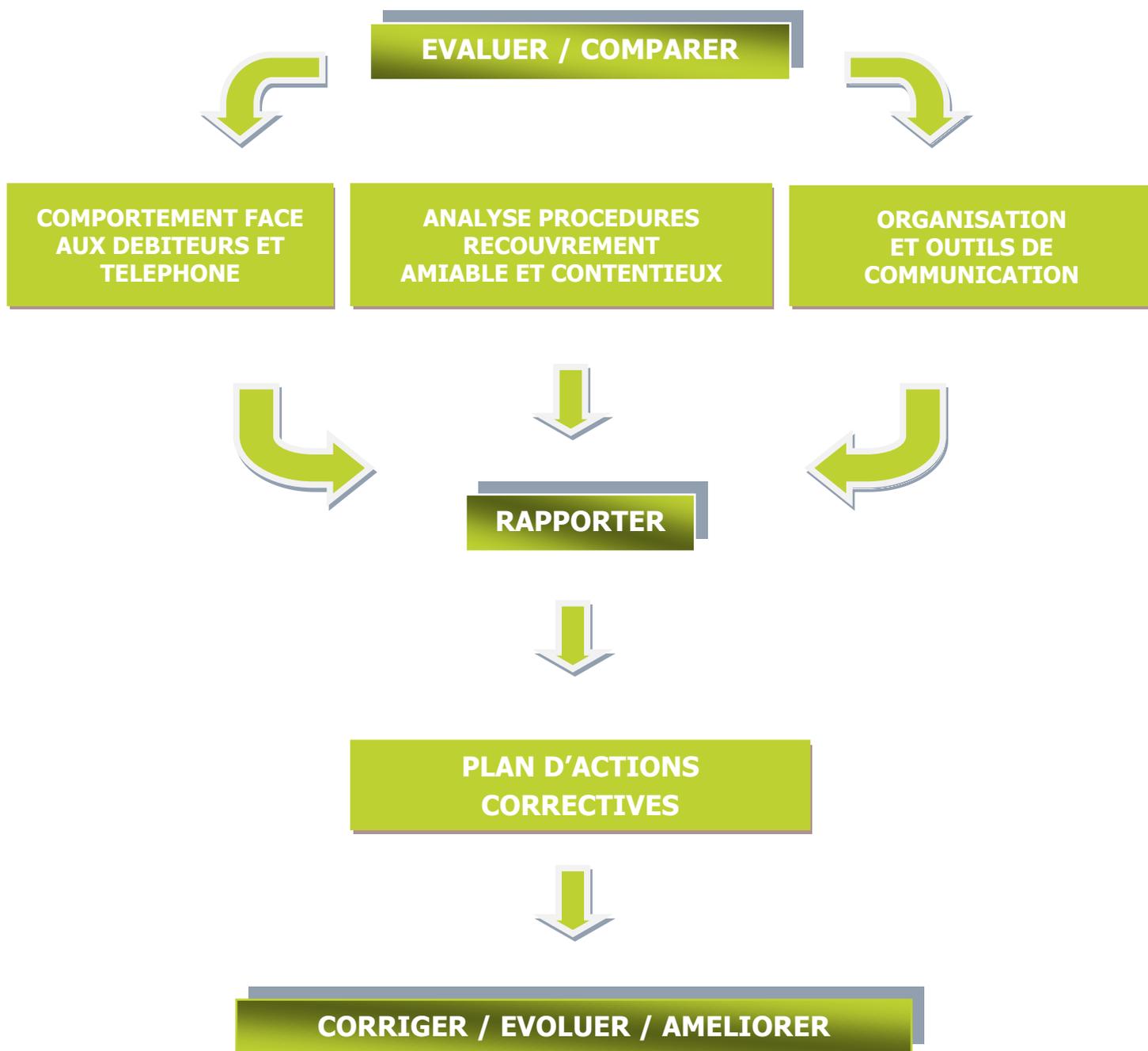
Le **DIAGNOSTIC EXPRESS** c'est une intervention de 2 journées seulement en vos locaux :

- **Au préalable**: récupération des éléments statistiques (tableaux de bord) et des supports (lettres de relance, procédures, etc.)
- **Journée 1**: interviews de collaborateurs en charge du recouvrement amiable et contentieux.
- **Journée 2 matinée**: suite interviews et rédaction du bilan.
- **Journée 2 après midi**: remise du bilan au commanditaire avec débriefing et commentaires.

MODE OPERATOIRE

KEY-OPS, lors d'un diagnostic **réalisé au sein de votre organisme**, va déterminer les points forts et les voies d'amélioration à envisager dans la gestion de votre encours clients.

KEY-OPS, **se déplace sur le terrain** afin d'observer les comportements, les méthodes et les outils de suivi en place.

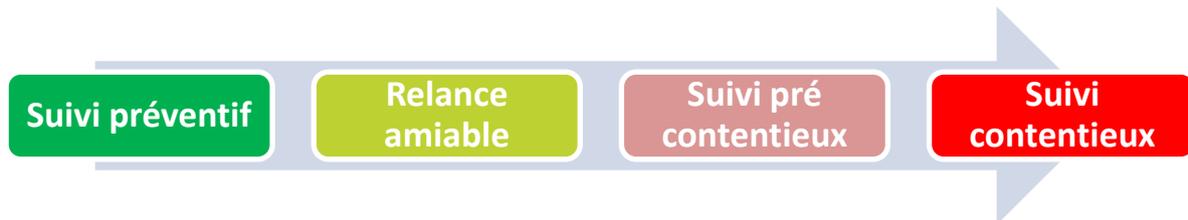


À l'issue du diagnostic, un rapport est remis et un plan d'actions correctives est proposé.

Ce plan d'action pourra être mis en œuvre soit par le client lui-même, soit par **KEY-OPS**.

KEY-OPS procédera par interviews des acteurs impliqués dans le recouvrement des loyers.

ETAPE 1 : Evaluer et Comprendre



- **Analyse des procédures existantes**
 - Le suivi préventif (nouveaux entrants)
 - Le recouvrement amiable (visites domiciliaires, appels téléphoniques, etc.)
 - Pré-contentieux
 - Contentieux
 - Les débiteurs partis
- **La promotion du prélèvement automatique et du paiement par carte bancaire.**
- **Organisation de la fonction recouvrement**
 - Services impliqués
 - Répartition et définition des tâches
 - Dimensionnement des équipes
 - Volumes à traiter
- **Recouvrement**
 - Analyse des outils existants
 - Comparaison des modes opératoires
 - statistiques disponibles et pertinences
 - Identification et comparaison des prestataires
- **Comportement des collaborateurs face aux débiteurs**
 - Degré de sensibilisation des collaborateurs
 - Vision du client
 - Positionnement face au client
 - Capacité à négocier
 - Degré de sensibilisation
 - Information sur l'environnement et le contexte du client
 - Rôle et implication des conseillères sociales
 - Rôle et implication des personnels de proximité (gardiens, etc.)
- **Traitement des litiges**
 - Perception de la non qualité
 - Positionnement face aux litiges
 - Outils de suivi et de contrôle

ETAPE 2 : Rapport de mission / Définition des objectifs à court, moyen et long terme

A l'issue du diagnostic, un rapport est remis et commenté au commanditaire.

Chaque page du rapport présente les constats et l'analyse de la situation actuelle puis des voies d'amélioration à envisager. Ce document identifie les forces et les axes d'amélioration de la politique de gestion des comptes clients.

En fin de rapport, le commanditaire trouve

- une synthèse des voies d'amélioration classées par priorités.
- un plan d'actions correctives à court, moyen et long terme.

ETAPE 3 : Mise en œuvre du plan d'action

Ce plan d'actions peut faire appel aux ressources et aux compétences de **KEY-OPS** dans les domaines suivants :

- Coaching
- Formation
- Conduite du changement

PROPOSITION FINANCIERE

Le diagnostic express est facturé **3 500 € HT** frais de déplacement inclus.

CONFIDENTIALITE

KEY-OPS s'engage à ne pas divulguer ou utiliser à des fins extérieures les fichiers ou toutes autres informations communiquées par **son** client.

KEY-OPS s'engage à faire respecter cette obligation par les personnes dont elle est responsable et devant être amenées à travailler sur ces données.

KEY-OPS s'engage à restituer, quelle que soit la cause de la résiliation de la présente convention, toutes les informations communiquées, reçues et ceci sous quelque forme que ce soit.