

SUCCESS STORY



Résoudre des problématiques complexes de recouvrement et d'harmonisation des processus dans les 30 agences de groupe via une optimisation stratégique de Salesforce

L'ENTREPRISE



Depuis
2002



Leader
du diagnostic
immobilier



+700
Collaborateurs



+30
agences



+65M €
de CA

AC Environnement est un leader français dans le domaine du **diagnostic immobilier**, employant environ **700 collaborateurs** et générant **65 millions d'euros de chiffre d'affaires**. Historiquement spécialisé dans la détection de l'amiante, AC Environnement a élargi ses activités à tous les diagnostics immobiliers.

Face à la complexité de leurs opérations, AC Environnement s'est appuyé d'abord sur un outil interne, ATLANT, pour gérer efficacement les diagnostics sur le terrain. Cependant, avec la croissance de l'entreprise et des besoins accrus en gestion commerciale et relation client, cet outil a montré ses limites, notamment en matière de maintenance et d'évolutivité. AC environnement c'est donc **doté de Salesforce pour tout la partie opérationnelle** il y a quelques années.

Ils ont fait appel à Reej Consulting pour **migrer vers Salesforce l'intégralité de la chaîne Order to Cash**, incluant la relation client, la facturation et le recouvrement

“Avec 2,7 millions d'euros de créances échues à gérer, il était crucial de trouver une solution pour automatiser et centraliser notre recouvrement à travers nos 30 agences.”

Jonas Lefort
Directeur de la Transformation





LES OBJECTIFS

- 1 Stabiliser la plateforme Salesforce**
pour la gestion des processus administratifs et commerciaux
- 2 Automatiser les tâches récurrentes**
pour libérer du temps et éviter les erreurs manuelles
- 3 Améliorer la visibilité**
sur le recouvrement avec des analytics en temps réel
- 4 Optimiser les délais de paiement**
en réduisant les frictions dans le processus de recouvrement
- 5 Créer une gestion client à 360°**
pour une meilleure coordination entre les équipes et les clients.

LES DÉFIS

Chez AC Environnement, nous avons fait face à plusieurs défis stratégiques. Le premier a été l'**harmonisation des processus au sein des 30 agences du groupe**. Chaque agence disposait de pratiques locales souvent artisanales, ce qui rendait nécessaire la **centralisation et la standardisation des opérations de recouvrement** tout en respectant les spécificités locales.

Ensuite, l'**automatisation du flux de recouvrement**, devenu particulièrement volumineux avec la croissance de l'entreprise, a constitué un autre enjeu majeur. Nous devons **fluidifier les relances clients et réduire les interventions manuelles pour accélérer le processus**, tout en garantissant une **visibilité en temps réel** sur l'ensemble des opérations.

Enfin, **améliorer la productivité des équipes internes était crucial**. Nous avons travaillé à optimiser les workflows Salesforce afin de **réduire les délais d'intervention**, de **mieux gérer les litiges** et d'**accroître la réactivité**, tout en facilitant l'adoption de la nouvelle solution par les utilisateurs.

LE PROJET



Année
2024

+400 heures



Produits utilisés 

Formations



GROUPE
AC ENVIRONNEMENT



Sales Cloud
Experience Cloud

Recouvrement
Facturation
Gestionnaire client

4
consultants



3
développeurs

SO»facto



LES SOLUTIONS

Nous avons déployé une **solution Salesforce sur mesure** pour AC Environnement, optimisant la **gestion des recouvrements et automatisant les relances clients**. L'intégration de **SoFacto a centralisé les données de facturation**, offrant une **visibilité immédiate** sur les créances. Des **tableaux de bord en temps réel** ont été mis en place pour **améliorer la prise de décision** et réduire les interventions manuelles.

DÉROULEMENT DU PROJET

01

Lot 1 - Automatisation du recouvrement :

Intégration de SoFacto pour automatiser la facturation et les relances, réduisant les interventions manuelles et améliorant la visibilité sur les créances échues.



02

Lot 2 : Optimisation des workflows interne :

Workflows optimisés pour la gestion des litiges et relances automatiques, facilitant la collaboration entre les équipes de recouvrement et de facturation.



03

Lot 3 - Conduite du changement et adoption

Formation des équipes sur la nouvelle plateforme, avec un support dédié pour assurer une adoption fluide et une montée en compétence rapide des utilisateurs.



IMPLÉMENTATIONS

Migration & Automatisation des processus de recouvrement

Dès le début du projet, la **migration des processus de recouvrement** vers Salesforce a été une **étape critique**. AC Environnement, avec ses 30 agences réparties en France, avait des **processus de recouvrement fragmentés**, souvent gérés manuellement, avec des outils locaux artisanaux. Notre mission a été de **centraliser ces processus** au sein de Salesforce tout en maintenant une **flexibilité suffisante** pour répondre aux spécificités locales de chaque agence.

Grâce à l'intégration de SoFacto, la **facturation et les relances ont été entièrement automatisées**. Cela inclut la génération automatique des factures et leur envoi immédiat aux clients, suivi des relances basées sur des seuils prédéfinis en fonction des délais de paiement. Une attention particulière a été accordée aux petits clients, qui **représentent 20% du chiffre d'affaires mais 80% des retards de paiement**. Nous avons mis en place des workflows automatisés pour **accélérer la gestion des paiements échus et les relances**, réduisant ainsi de manière significative les tâches manuelles des équipes de recouvrement.

De plus, des **tableaux de bord en temps réel** ont été créés, permettant aux responsables d'avoir une **vision claire de la situation des créances**, des **retards** et des actions en cours. Cela a non seulement **amélioré la visibilité**, mais également **facilité la prise de décision** rapide dans chaque agence.



LES SOLUTIONS

Optimisation des workflows & gestion des litiges

Un autre défi majeur était la **gestion des workflows internes et des litiges clients à travers les 30 agences**, qui opéraient chacune selon leurs propres pratiques. Nous avons travaillé à **homogénéiser** et **standardiser** ces pratiques en créant des workflows spécifiques au recouvrement et à la gestion des litiges. L'automatisation a permis de **fluidifier les processus entre les agences**, facilitant la collaboration entre les équipes locales et les équipes centrales.

Chaque étape du processus de recouvrement, de la détection des créances échues à la résolution des litiges, a été optimisée pour que **les équipes puissent prioriser les actions à mener rapidement**. Les notifications automatiques et les escalades en cas de retards ou de blocages ont permis de garantir que les litiges soient traités en temps voulu, avec des **alertes envoyées aux bonnes équipes, que ce soit en local ou au niveau central**.

Cette gestion améliorée des litiges a également permis de **réduire les délais de recouvrement**, améliorant ainsi la trésorerie de l'entreprise.

Enfin, nous avons mis en place des outils de reporting permettant de **suivre la performance de chaque agence** et d'identifier les zones où des ajustements étaient nécessaires, assurant ainsi une **gestion uniforme et optimisée à travers tout le groupe**.

Conduite du changement et adoption de la plateforme

Compte tenu de la répartition géographique des agences et de la diversité des profils utilisateurs, la conduite du changement a été un **aspect clé du projet**.

Nous avons mis en place une stratégie d'adoption en plusieurs étapes, avec des **sessions de formation ciblées** pour chaque agence, en tenant compte des spécificités locales et des besoins des utilisateurs finaux.

Pour garantir une adoption fluide de la plateforme, nous avons également mis en place des **sessions de suivi dans les premières semaines** après la mise en production, afin de répondre aux questions et ajuster les processus si nécessaire.

Cela a permis aux équipes de **prendre rapidement en main la nouvelle solution** tout en assurant une montée en compétence progressive.

En parallèle, un **support post-implémentation a été assuré** pour résoudre les problèmes techniques éventuels et accompagner les utilisateurs dans la gestion des changements.

Cette approche de formation et d'accompagnement a permis de réduire les résistances au changement, assurant une **adoption complète de Salesforce et SoFacto à travers toutes les agences du groupe**.

LES FORMATIONS

Nous avons assuré des formations spécifiques pour les équipes d'AC Environnement afin de **garantir une adoption rapide de la plateforme**.



Équipes de recouvrement

Les équipes ont appris à **gérer les créances échues**, les **relances automatiques**, et à **utiliser les tableaux de bord en temps réel** pour suivre la progression des paiements et des litiges.



Équipes de facturation

Automatiser l'envoi des factures et la gestion des paiements via SoFacto, **suivre les processus de facturation centralisés** et intervenir en cas de litige, grâce à une **meilleure visibilité sur les paiements**.



Responsables d'agence

Utilisation des outils de reporting pour **suivre la performance de leur équipe** et **piloter les actions de recouvrement** à travers les tableaux de bord personnalisés, assurant une **gestion efficace et homogène** dans toutes les agences.



“Grâce à l'automatisation mise en place par Reej Consulting, nous avons considérablement amélioré notre capacité à recouvrer les créances et à fluidifier nos processus. Cette solution a renforcé l'efficacité de nos équipes et a apporté une visibilité inédite sur nos opérations dans nos 30 agences.”

Jonas Lefort
Directeur de la Transformation

LES RÉSULTATS

1

Optimisation du recouvrement (**2,7M€ d'échus**) grâce à l'**automatisation** & la **gestion centralisée**.

2

Réduction de **30% des tâches manuelles**, permettant aux équipes de se concentrer sur les **litiges prioritaires**.

3

Réduction de **25% des délais de résolution des litiges**, améliorant la gestion des créances à **travers les 30 agences**.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Méthodologie projet

Posture des équipes

Respect des deadlines

Transparence continue

Adaptabilité des équipes

Écoute active

Collaboration inter-agences

Confiance mutuelle

Conduite du changement

COMPÉTENCES & CERTIFICATIONS

Automatisation et facturation via SoFacto
Plus de 150 certifications, parmi lesquelles :



L'ÉTAPE SUIVANTE

- **Affinage des processus de recouvrement** : Optimisation continue des algorithmes de relance pour maximiser les taux de recouvrement.
- **Suivi renforcé des performances des agences** : Amélioration des tableaux de bord pour une gestion plus fine des 30 agences.
- **Portail client** : Déploiement d'un portail pour centraliser les demandes courantes et améliorer l'autonomie des clients