

SEIITRA



**Logiciel d'administration de biens :  
7 fonctionnalités indispensables  
pour relever le défi de la proximité client**

[www.seiitra.com](http://www.seiitra.com)



**Assurer une relation client de qualité est la clé du succès pour un cabinet d'administration de biens.** Pour ne pas dire le nerf de la guerre : marché compétitif par excellence, l'immobilier a des objectifs de satisfaction client conséquents. Pour se démarquer, il est essentiel de diversifier ses services et de parvenir à établir des relations saines, et durables, avec ses clients. Au-delà de l'intérêt évident pour tout gestionnaire locatif ou de syndic de développer une relation de confiance avec les locataires, propriétaires ou copropriétaires, **il s'agit autant d'augmenter son taux de fidélisation en évitant de perdre des clients, que d'en attirer de nouveaux.** La bonne santé d'un cabinet repose aussi sur les avis positifs de ses clients.

Cependant, de nombreux cabinets accusent encore un retard en matière de... digitalisation. Or, ce qui pouvait paraître secondaire il y a une dizaine d'années est devenu un impératif aujourd'hui. Et ce, même – et surtout – pour soigner sa relation client. Ce retard digital limite la capacité des administrateurs de biens à offrir un large éventail de services répondant aux nouvelles exigences de réactivité et de mobilité. Pour y remédier, le logiciel d'administration de biens est déjà un incontournable. **Mais quelles fonctionnalités feront réellement la différence, en jouant le jeu de l'innovation pour répondre de façon ciblée aux attentes des clients ?** C'est là que l'expertise de SEITRA entre en jeu, en aidant les professionnels de la gestion locative et du syndic de copropriété à choisir les meilleurs outils de satisfaction client. Dans ce guide, nous explorons en détail les **7 fonctionnalités qui vous permettront de relever le défi de la proximité client et de proposer une relation digitalisée de qualité.**



# SOMMAIRE

---

Introduction	1.
Sommaire	2.
7 fonctionnalités indispensables pour relever le défi de la proximité client	6.
Les bénéfices de Powimo	15.
Paroles de clients	16.
À propos de SEITRA	17.

# Objectif satisfaction client : créer de la valeur ajoutée dans la gestion locative et de syndic de copropriété

## Offrir un service de qualité pour fidéliser ses clients

Le premier constat est que la digitalisation n'a pas apporté que de bonnes nouvelles pour les cabinets d'administration de biens. La forte concentration actuelle du marché de l'immobilier en est une bonne illustration : **les nouvelles technologies ont transformé les habitudes au point de bouleverser les rôles**. Applications de gestion locative en ligne, plateformes digitales de syndic... sont autant de nouveaux acteurs qui tentent de prendre leur part du marché. Les professionnels de l'immobilier le savent bien : pour faire face à cette concurrence d'un genre nouveau, il faut créer de la valeur ajoutée. Et pour cela, innover à son tour.

Gardons bien à l'esprit cependant que **répondre aux exigences liées à la transformation numérique implique de jouer sur deux plans**. Aussi bien sur le plan technologique, le socle indispensable à tout cabinet aujourd'hui, celui qui permettra de « réinventer » la gestion locative et de syndic grâce à des services pertinents et innovants... Que sur le plan humain. C'est-à-dire des interlocuteurs privilégiés, disponibles, à l'écoute et réactifs. Les deux marchent main dans la main. Développer intelligemment son activité par le biais technologique libère le temps nécessaire aux gestionnaires

pour se consacrer à la relation avec leurs clients. Difficile, en effet, de créer de la proximité client quand on est débordé... Il reste pourtant indispensable de s'adapter à la demande des locataires, propriétaires et copropriétaires.

Car c'est la qualité des services, de l'écoute et de la relation client dans sa globalité qui permettra de fidéliser ces derniers. Rien ne sert de décrocher les mandats si la satisfaction client ne suit pas ! Avis et retours positifs, recommandations, bouche-à-oreille... **La satisfaction client est en effet la valeur ajoutée par excellence d'un cabinet d'administration de biens**. Elle rend possible des collaborations sur la durée avec ses clients, tout en améliorant la force d'attractivité du cabinet pour continuer d'exister sur le marché de l'immobilier et générer de nouvelles sources de revenus.





“

*Il était temps que l'évolution du métier arrive ! Nous avons un métier un peu « poussiéreux », si je puis me permettre ce terme. Cette mutation qui s'opère aujourd'hui, entre autres grâce à Powimo, nous permet d'accroître notre transparence. Je crois qu'aujourd'hui ce que recherchent les clients, ce sont deux aspects importants : la transparence de leur syndic et sa réactivité. L'évolution du client se ressent à travers les générations qui s'adaptent de plus en plus aux nouvelles technologies.*

Mathieu FERNANDEZ, directeur du cabinet  
Coulange Immobilier

”

## Identifier les sources de frustration pour mieux y répondre

*Comment un propriétaire va-t-il choisir le cabinet d'administration de biens auquel confier la gestion locative de son logement ? Quels vont être ses freins, et les raisons qui vont le pousser vers un professionnel plutôt qu'un autre ? Un potentiel locataire en recherche de logement peut-il avoir des réticences à se tourner vers telle ou telle agence ? Pourquoi ? Que va rechercher une nouvelle copropriété pour partir d'un bon pied sur sa gestion de syndic ?*

Avant d'être en mesure d'offrir une expérience client au moins satisfaisante, au mieux impeccable, **il est important de commencer par essayer de se mettre dans la peau du client** – et de comprendre ce qui peut motiver son choix. Le fait est que des frustrations récurrentes sont facilement identifiables :

**1. Un manque de communication** sur l'avancement des projets ou demandes en cours, menant à un sentiment d'opacité, et donc de méfiance ;

**2. Les retards de paiement et la vacance locative**, bêtes noires des propriétaires autant que des gestionnaires locatifs, puisqu'entraînant une perte de revenus ;

**3. Une mauvaise gestion des problèmes**, que ce soit des sinistres, des demandes d'interventions ou des réclamations, aboutissant sur des situations désagréables qui s'éternisent et peuvent se compliquer ;

**4. Une mauvaise qualité (ou un manque) de service** pour simplifier la gestion des informations clients et réduire la quantité des échanges ;

**5. Pas assez d'automatisation des tâches** et des processus laborieux et opaques qui prennent du temps, voire ne sont pas accessibles pour le client.

# 7 fonctionnalités pour accompagner ses clients tout au long du cycle locatif et de gestion de syndic

1.

## Un espace client pour une expérience utilisateur renforcée

Au cœur d'un logiciel de gestion locative et syndic, la fonctionnalité (« imposée » en syndic par la loi ALUR du 24 mars 2014) permettant de proposer un espace client dédié représente un atout majeur. **Pensée pour offrir une expérience utilisateur optimale, cette fonctionnalité est centrale car particulièrement recherchée par les locataires, propriétaires et copropriétaires.** Elle vise en effet à simplifier leur relation avec l'agence, en leur permettant d'accéder à leurs informations personnelles à tout moment, et de manière autonome. Pour peu que l'interface proposée soit ergonomique et intuitive, vous gagnez très vite des points auprès de vos clients et potentiels clients...

**L'un des principaux avantages de l'espace client réside dans la liberté qu'il offre à ses utilisateurs.** Ceux-ci peuvent consulter et mettre à jour leurs informations personnelles en quelques clics, sans avoir à passer par un intermédiaire. Plus besoin donc de concilier ses propres horaires avec les horaires d'ouverture de son agence pour la contacter. Rien de plus frustrant en effet que de devoir se dégager du temps pour le moindre détail. Modification des coordonnées, déclaration d'incident, partage de documents ou paiement en ligne, tout se fait simplement. Et **pour le gestionnaire, le nombre d'appels téléphoniques et d'e-mails reçus diminue significativement, ce qui lui permet de se dégager du temps.**





Comptez également parmi les avantages d'un espace client :

- **La simplification du paiement des loyers, des appels de provisions et des charges.** Grâce à l'espace client, les locataires et les copropriétaires ont accès à des modes de paiement variés et sécurisés, leur permettant de régler leurs loyers ou leurs appels de provisions en ligne. Cette fonctionnalité réduit les délais liés à l'encaissement de ces sommes, réduit drastiquement le nombre d'impayés et contribue à instaurer un climat de confiance entre propriétaires et administrateurs de bien.
- **La centralisation optimisée de l'information.** Toutes les données essentielles sont regroupées au même endroit, de manière organisée et facilement accessible. Les utilisateurs peuvent ainsi consulter le solde et le détail de leur compte, leurs documents (appels de loyers, appels de provisions, compte rendu de gestion...), les interventions en cours, la structure de leur patrimoine et autres informations importantes, sans perdre de temps à les chercher.
- **L'optimisation du dépôt de dossiers de candidature.** Les candidats à la location d'un bien peuvent directement déposer leur dossier et pièces justificatives via un espace personnalisé, et le consulter à tout moment pour le compléter. Le gestionnaire locatif bénéficie de son côté d'une meilleure visibilité sur les candidatures pour les traiter plus rapidement.

#### **DÉCOUVREZ AUSSI**

**[Powimo – L'espace client en vidéo !](#)**

Enfin, les documents importants sont présentés automatiquement sur l'espace client. Les locataires, propriétaires et copropriétaires ont accès à leurs baux, états des lieux, contrats de maintenance, et bien plus encore, en un simple clic. Cela élimine les soucis liés aux documents papier égarés et permet un archivage sûr et organisé.





## 2.

## Le compte-rendu de visite et suivi de mise en location pour plus de transparence

Deux fonctionnalités distinctes mais qui ont une finalité commune : mettre les propriétaires en confiance en leur permettant de rester impliqués dans la gestion de leur bien locatif.

- **La fonctionnalité compte-rendu** de visite permet de générer automatiquement, pour chaque visite d'immeuble/propriété, des comptes-rendus détaillés. Transmis au propriétaire, **le compte-rendu offre une vision claire de ce que pensent les candidats du bien qui leur a été présenté**. Le propriétaire est rassuré par cette présentation de l'activité réalisée sur ses biens à louer et sa confiance dans le travail et le sérieux de l'agence s'en trouve renforcée.
- **La fonctionnalité mise en location** est un outil permettant d'accompagner des propriétaires et des locataires. Cette fonctionnalité repose sur **la promesse d'une totale transparence sur l'ensemble du processus**, de la mise en location du bien à la signature du bail par le locataire et les éventuels garants. Elle doit rendre les gestionnaires plus disponibles grâce à l'automatisation et la délégation de certaines tâches.

**La réduction du taux de vacance est un autre avantage significatif de ces fonctionnalités.** Grâce à une gestion plus efficace et rapide de la mise en location des biens, ceux-ci trouvent plus rapidement leurs nouveaux locataires, ce qui limite les périodes d'inoccupation et optimise le rendement locatif des biens. Le traitement automatisé de ces comptes-rendus permet également d'accélérer les démarches, sans délais inutiles... **Parmi lesquelles le suivi des candidats.** La gestion des dossiers et la prise de décision sont considérablement facilitées. Les propriétaires ont une vue d'ensemble des candidatures, de leurs statuts et de leurs caractéristiques, qui leur permet d'effectuer une sélection en adéquation avec leurs critères. Du côté des candidats, le temps de réponse est nettement réduit...

*La suppression d'une tâche à faible valeur ajoutée permet au collaborateur de gagner en productivité, de se consacrer à des tâches plus valorisantes ou de la relation client.*

Céline PARADOL, codirigeante de la Régie MOLIERE

# 3.

## Des outils à distance pour réinventer les assemblées générales

Vous observez une réduction du taux de participation à vos assemblées générales ? Personne n'a le temps et tout le monde se désintéresse, ralentissant ainsi les prises de décisions importantes ? **Il existe une solution : apporter de l'innovation dans les assemblées générales de copropriétés.**

Grâce aux fonctionnalités de **vote en ligne (en visioconférence) et de vote par correspondance**, vous vous ancrez dans la transformation digitale et apportez une réponse concrète aux nouvelles habitudes et exigences des copropriétaires. En trois points :

### 1. Dynamiser la participation des copropriétaires

La possibilité de participer et voter en ligne offre aux copropriétaires une flexibilité sans précédent, éliminant les contraintes horaires et les déplacements. Les assemblées générales peuvent se tenir en journée, ce qui facilite aussi le travail de vos gestionnaires de copropriétés qui ont une vie familiale et ne veulent plus faire d'assemblées générales le soir..

### 2. Réduire les tensions éventuelles

La digitalisation des assemblées générales se traduit par un taux de participation plus élevé, grâce à une meilleure accessibilité et davantage de flexibilité. Cette augmentation de la participation renforce la démocratie au sein de la copropriété et assure une prise de décision plus équilibrée, prenant en compte les intérêts de tous les copropriétaires.

### 3. Améliorer l'efficacité des prises de décision

Ces facilités de participation encouragent davantage de copropriétaires à s'impliquer dans les décisions importantes pour la copropriété.

#### DÉCOUVREZ AUSSI

[Powimo – La tenue des Assemblées générales en vidéo !](#)



# 4.

## Une solution de gestion des interventions pour une résolution rapide des problèmes

---

Autre incontournable : un module de gestion des interventions. Celui-ci joue un rôle crucial : **garantir une résolution rapide, efficace et suivie des déclarations d'incidents et interventions.**

**Première étape :** un dégât des eaux, une serrure abimée, une télécommande cassée... votre client déclare l'incident directement depuis son espace client. Il est possible de déposer des demandes à tout moment, et de joindre d'éventuelles photos/vidéos. L'intérêt réside également dans le fait de pouvoir suivre l'avancement des incidents déclarés.

**Deuxième étape :** le gestionnaire est notifié à chaque nouvel incident déclaré et peut transmettre des demandes de devis et d'intervention aux fournisseurs concernés. Cette approche optimise la communication entre toutes les parties impliquées dans le processus de gestion des interventions. Les échanges sont fluidifiés et la réactivité des prestataires est favorisée, ce qui contribue à accélérer la résolution des problèmes.

**Troisième étape :** une fois l'intervention réalisée, le fournisseur notifie le gestionnaire depuis une interface dédiée.

Grâce à cette approche proactive, vos clients bénéficient d'une réactivité inégalée et d'un suivi personnalisé, renforçant ainsi la satisfaction et la confiance. **Propriétaires, locataires et**

**copropriétaires sont informés en temps réel de l'état d'avancement de leur demande, des rendez-vous d'intervention programmés, et de toute mise à jour importante concernant leur situation.**



# 5.

## Une application mobile d'état des lieux pour simplifier les processus

---

Que l'on parle d'état des lieux d'entrée ou de sortie, l'étape est loin de n'être qu'une simple formalité. Du fait de la forte valeur juridique du document d'état des lieux, la visite minutieuse qui précède son édition comporte de forts enjeux aussi bien pour le locataire que pour le bailleur – et le gestionnaire locatif, dont la responsabilité est engagée sur la gestion du processus. **Afin de limiter les risques d'erreur** (et de faire gagner du temps à tout le monde), **il est recommandé de moderniser ledit processus**. Comment ? Suivez le guide.

- **Le processus d'état des lieux est rendu rapide et intuitif grâce à une simple application mobile.** Les gestionnaires peuvent effectuer l'état des lieux en utilisant leur tablette, ce qui réduit considérablement les tâches administratives et leur permet d'être plus disponibles pour d'autres aspects de leur activité. Cette simplification profite aux locataires comme aux bailleurs, qui bénéficient de la même visibilité.
- **L'aspect interactif d'une application d'état des lieux offre une approche novatrice pour réaliser ces constats.** Les gestionnaires peuvent ajouter des photos, ce qui garantit une preuve visuelle complète et détaillée de l'état du bien. De plus, la signature électronique sur tablette permet de valider l'état des lieux sur place, réduisant les retards administratifs liés à la manipulation de papiers.







**Tout est géré de A à Z dans l'application.** À la fin de la visite, le rapport est signé électroniquement puis il est mis à disposition du locataire et du propriétaire. Le rapport contient les différents constats faits en présence du locataire ainsi que toutes les mentions légales, pour une transparence totale qui permet d'éviter les litiges futurs. Les états des lieux sont archivés électroniquement et restent facilement accessibles en cas de besoin. **En signalant rapidement les éventuelles interventions nécessaires, les gestionnaires peuvent traiter les problèmes plus rapidement et donc proposer plus rapidement le bien à la location.** Cette approche proactive améliore l'efficacité de la gestion locative et contribue à la satisfaction des propriétaires.

## EN CONCLUSION

Un outil d'état des lieux mobile simplifie et modernise les processus de gestion locative. Il permet aux gestionnaires d'être plus disponibles, tout en mettant en confiance locataires et bailleurs grâce à :

- Un service réactif
- Un rapport visuel complet
- Une transparence totale.

# 6.

## Le pilotage d'activité pour identifier ses axes d'amélioration

Une fonctionnalité dédiée au pilotage d'activité permet un suivi précis de l'activité du cabinet grâce à des indicateurs de performance pertinents. Les statistiques générées facilitent l'identification rapide des axes d'amélioration sur différents aspects, **notamment en matière de service client**. Grâce à ces indicateurs clés, il devient en effet facile d'évaluer la qualité de service fournie, la vitesse de traitement des demandes et la satisfaction globale du client. Ces informations essentielles permettent à leur tour d'identifier les domaines qui requièrent des améliorations et d'agir en conséquence.

Le pilotage d'activité favorise la prise de hauteur pour le dirigeant qui a besoin d'indicateurs et donc une augmentation de la qualité de service, en mettant en évidence les points forts et les points faibles de ses services. En améliorant la vitesse de traitement des demandes et en prenant des mesures ciblées, vous renforcez la satisfaction globale.

Pour résumer, une fonctionnalité de pilotage d'activité, c'est :

- **Une réactivité accrue.** Grâce aux statistiques générées par le pilotage d'activité, les gestionnaires et dirigeants peuvent rapidement détecter les demandes ou les problèmes urgents, ce qui leur permet de réagir avec rapidité et efficacité.
- **Une amélioration des processus internes.** Les gestionnaires et leurs managers disposent de tous les outils pour optimiser leurs processus internes. Des procédures adaptées sont synonymes de meilleure performance... et de meilleur service client.
- **Une personnalisation des services.** En analysant les statistiques fournies par le pilotage d'activité, il devient possible de proposer un suivi personnalisé pour chaque client, ce qui renforce la satisfaction et la fidélité.





# 7.

## La dématérialisation des documents pour gagner en productivité

**On ne le dira jamais assez : l'automatisation des tâches secondaires représente un gain de temps considérable.** Or la fonctionnalité de dématérialisation des documents y contribue fortement, en remplaçant la gestion papier manuelle (et chronophage) des factures fournisseurs et des relevés bancaires par un traitement automatisé.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

Grâce à la dématérialisation des documents, les factures et relevés bancaires sont numérisés et intégrés directement dans le système. Le traitement automatisé de ces documents élimine les tâches chronophages et répétitives, **permettant ainsi aux gestionnaires ou aux comptables de se concentrer pleinement sur la relation client** et les tâches à plus forte valeur ajoutée comme le contrôle de gestion.

**La dématérialisation des documents s'inscrit dans une démarche plus agile et réactive, mais également écoresponsable.** En dématérialisant les documents, vous réduisez la dépendance au papier et aux processus manuels ; les documents électroniques sont par ailleurs plus facilement accessibles par vos collaborateurs et vos clients, et peuvent être consultés à tout moment, offrant ainsi une meilleure traçabilité des informations. **Un engagement fort qui répond de la même manière aux besoins de réactivité de vos clients.** En automatisant ces tâches à faible valeur ajoutée, vous concentrez vos ressources sur des activités stratégiques dont la satisfaction de vos clients.

“

*Grâce à l'automatisation du traitement des factures, notamment d'énergie, nous sommes passés de 8 collaborateurs qui traitaient les factures pendant 15 jours par trimestre, à 1 seule personne qui traite ces factures en 1 journée.*

Thomas SAYAG, directeur associé Régie PEDRINI

”

# Powimo : une solution tout en un pour se recentrer sur son cœur de métier... et garantir la satisfaction client !

## EN RÉSUMÉ, QUELLES FONCTIONNALITÉS POUR UNE RELATION CLIENT RÉUSSIE ?

- **Espace client** : proposez une interface accessible jour et nuit permettant de faciliter les échanges et la circulation d'informations.
- **Compte-rendu de visite et mise en location** : garantissez un meilleur suivi de la mise en location d'un bien, pour plus de transparence, de rapidité et de réduction de la vacance.
- **Vote en ligne et par correspondance en AG** : réinventez vos assemblées générales en y apportant de la mobilité pour répondre aux nouvelles exigences des copropriétaires !
- **Gestion des interventions** : centralisez les déclarations d'incidents pour une résolution rapide (et qualitative) des problèmes.
- **Application mobile d'état des lieux** : ajoutez digitalisation et interactivité au rendez-vous de la visite d'état des lieux.
- **Pilotage d'activité** : améliorez la qualité de vos services grâce à des indicateurs de performance pertinents.
- **Dématérialisation des documents** : dites adieu à la paperasse, et bonjour à l'automatisation des tâches – un gain de temps considérable pour se consacrer à la relation client.
- **Un back office optimisé qui garantit une comptabilité irréprochable.**

Développer une proximité client sur le long terme implique de rester à l'écoute des évolutions du marché et des besoins changeants des clients. Pour se démarquer sur un marché compétitif, les cabinets d'administration de biens doivent continuellement s'adapter et innover. Il est donc impératif de savoir tirer son épingle du jeu de la digitalisation ! **C'est le pari que s'est fixé SEITRA en développant l'offre logicielle Powimo : aider les professionnels de l'immobilier**

**à répondre aux nouvelles exigences des locataires, propriétaires et copropriétaires avec une véritable relation client digitalisée.** Les attentes clients évoluent, comportant une demande croissante de services numériques, de communication transparente et de réactivité. Ne vous laissez pas distancer par les avancées technologiques – soyez pionniers grâce aux nombreuses fonctionnalités innovantes de notre solution de gestion locative.

## Nos clients en parlent mieux que nous !

Powimo, c'est un logiciel intégré de gestion locative et de gestion de syndic de copropriété complet. Ses nombreuses fonctionnalités en font une solution clé en main pour les professionnels de l'immobilier qui veulent optimiser leurs processus et remettre la relation client au cœur de leur activité. [Découvrez le témoignage vidéo de la Régie immobilière Pedrini](#), une entreprise familiale créée en 1945, qui a relevé avec succès le pari de la proximité client et de la digitalisation avec Powimo :



### POWIMO EN CHIFFRES, C'EST...

- **100 000** états des lieux simplifiés
- **200 000** assemblées générales digitalisées
- **2 millions** de factures dématérialisées
- **10/10** au test d'intrusion réalisé par le cabinet d'expertise en cybersécurité XMCO

### DÉCOUVREZ AUSSI

[Interview de Mr Laurent Henrio-Lacombe – Cabinet Immobilier Gestion](#)

De l'espace client personnalisé et sécurisé aux assemblées générales en ligne – en passant par le rapport de visite... **Avec Powimo, retrouvez toutes les fonctionnalités pour réinventer la relation client !** Faites-vous dès maintenant votre propre idée : [participez à nos démos en ligne.](#)

“

*C'est un outil commun entre nos clients et nous : il n'y a pas de différence entre ce que je vois, et ce que voit mon client. Ce qui fait que finalement, nous parlons la même langue.*

Xavier CHARLES, directeur associé  
Régie PEDRINI

”





## À PROPOS DE SEITRA

SEITRA est un éditeur de logiciels leader sur le marché de l'administration de biens. La mission de SEITRA est d'accompagner la communauté des professionnels de l'immobilier dans leur transformation numérique et créer une nouvelle source de valeur s'appuyant sur la simplicité, la puissance et l'ouverture. Aujourd'hui, SEITRA compte plus de 12 000 utilisateurs de ses solutions au quotidien.

## NOS CHIFFRES-CLÉS

- **160** collaborateurs
- **+ de 300** clients
- **4 000 000** de lots gérés
- **12 000** utilisateurs quotidiens

Suivez-nous sur les Réseaux sociaux

