

Cafpi en pole position dans le « phygital »

Cafpi met en place une nouvelle organisation technologique afin de proposer à ses clients de nouvelles expériences innovantes. L'entreprise souhaite relever avec eux et son réseau le défi de la transformation positive.

Pour atteindre cet objectif, la société fait évoluer son réseau qui sera « phygital », à la fois physique et digital. Il s'agit pour CAFPI d'innover constamment pour répondre aux nouvelles attentes et nouveaux usages de ses clients en leur proposant un parcours à haute valeur ajoutée à la fois plus mobile, social et connecté.

Le réseau accueille et conseille ses clients au sein de ses agences « physiques » *« Nous sommes reconnus pour notre proximité, avec notre réseau de succursales présent sur l'ensemble du territoire. Notre mission va bien au-delà de la simple comparaison des taux, chaque emprunteur est guidé lors de toutes les étapes de son parcours d'achat, indique Laurent Desmas, Président du Directoire CAFPI. Nous allons proposer à nos clients une expérience numérique enrichie, intégrant plus de confort et de fluidité dans nos échanges. »*

L'humain et le numérique, la bonne combinaison « Customer Centric »

Acheter un bien commence bien souvent sur internet. Les acquéreurs s'informent en amont de leur projet sur leur capacité d'emprunt. *« Les clients en quête d'un bien immobilier commencent généralement par procéder à des simulations de financement sur notre site Internet ou nos applications, ils formulent des demandes de prêts en ligne, précise Laurent Desmas. Mais ces démarches à distance n'ont pas annihilé leur besoin de « face à face » avec des conseillers capables de les guider tout au long du processus d'achat. »*

Les emprunteurs expriment le besoin de rencontrer un conseiller, afin d'exposer leur projet et leurs attentes. Cette rencontre permet d'établir la relation de confiance réciproque entre un client et son courtier pour la bonne réalisation du projet. Cependant, un grand nombre d'actions peuvent s'accomplir de façon désintermédiée.

Cafpi a la volonté d'aller encore plus loin. En effet, le client doit pouvoir suivre en temps réel l'avancée de son dossier, poser des questions à son conseiller, transmettre des documents... par exemple sans avoir à se déplacer en agence. *« Il s'agit de simplifier les démarches de nos clients, le suivi de leurs projets, tout en conservant cette proximité et ce lien de confiance. Nous libérons du temps au profit de nos clients pour contextualiser avec pertinence une offre de service personnalisée entièrement centrée sur leurs attentes, ils disposeront tout au long de leur parcours du choix du mode d'interaction, physique ou digital »,* poursuit Laurent Desmas.

Ces nouveaux dispositifs digitaux et physiques visent à transformer l'expérience client en point de vente, sans bouleverser fondamentalement un modèle économique qui a fait ses preuves. Ils s'inscrivent dans la PMT de l'entreprise parmi les axes prioritaires : transformation numérique et relation client. Par ailleurs, CAFPI a revu son organisation et sa gouvernance qui s'appuie sur une équipe de direction étoffée. Le CODIR aura pour charge de mener à bien le chantier de la « Transform'action ».

En trois ans, Cafpi, qui compte aujourd'hui 435 salariés et 915 mandataires indépendants, prévoit de réaliser un volume de crédits de 30 milliards d'euros, d'établir l'activité regroupement de crédits à 700 millions d'euros et de franchir la barre des 100 000 contrats d'assurance. Il compte aujourd'hui 220 agences, leur nombre devrait dépasser les 300 en 2019.

Retrouver en ligne

- [Le communiqué de presse complet](#)
- [La photo de Laurent Desmas](#)
- [Toutes les informations sur Cafpi](#)

Contact Presse

Galivel & Associés - 01 41 05 02 02
Carol Galivel / Julien Michon
21-23 rue Klock – 92110 Clichy
Fax : 01 41 05 02 03 - galivel@galivel.com

CAFPI – 01 69 51 00 00
Philippe Taboret – Directeur Général Adjoint
28, route de Corbeil - 91700 Ste Geneviève des Bois
Fax : 01 69 51 18 18 – p.taboret@CAFPI.fr

**Cafpi en bref :**

Cafpi est le leader du marché des courtiers en crédits. Il est totalement indépendant, aucun groupe bancaire ne figurant dans son capital. Avec un effectif de 1.350 personnes, Cafpi est présent, via ses 220 agences en propre, dans toute la France & DOM-TOM et le Maroc. En 2015, Cafpi a réalisé 42 000 dossiers (contre 31 500 en 2014), pour 8,1 milliards d'euros de crédits signés (5,8 milliards en 2014). Le métier de courtage en prêts immobiliers est en plein essor puisque près de 35 % des crédits en France se font via un courtier. Grâce à ses volumes, Cafpi obtient des 130 banques et assureurs partenaires avec lesquelles il travaille en permanence des conditions particulièrement avantageuses dont il fait bénéficier directement ses clients. Cafpi est également présent sur le web avec son site www.cafpi.fr ainsi que pour ses autres offres spécialisées ; www.cafpi-assurances.fr pour les assurances emprunteurs et www.cafpi-regroupementcredits.fr pour son offre de regroupement de crédits. En 2010, sous l'impulsion de Cafpi, naît l'APIC (l'Association Professionnelle des Intermédiaires en crédits dont Philippe Taboret est l'actuel Président) dans le but d'accompagner les évolutions réglementaires et législatives de l'encadrement de la profession et représenter les courtiers auprès des pouvoirs publics (www.apicfrance.asso.fr).

Contact Presse

Galivel & Associés - 01 41 05 02 02

Carol Galivel / Julien Michon

21-23 rue Klock – 92110 Clichy

Fax : 01 41 05 02 03 - galivel@galivel.com

CAFPI – 01 69 51 00 00

Philippe Taboret – Directeur Général Adjoint

28, route de Corbeil - 91700 Ste Geneviève des Bois

Fax : 01 69 51 18 18 – p.taboret@CAFPI.fr