

Le digital s'installe durablement chez le courtier CAFPI

Alors qu'il n'est plus possible d'avoir des rendez-vous physiques, qu'il s'agisse de la visite d'un bien ou de la recherche d'un financement, CAFPI, leader des courtiers en crédit immobilier dévoile un parcours client entièrement digitalisé, fruit de nombreuses années de développement. Même en période de confinement la pierre reste une valeur sûre pour une grande partie des ménages français. C'est pour cela que CAFPI a mis en place un parcours client permettant à tous les clients de concrétiser leur projet immobilier, de l'étude de faisabilité à la signature dématérialisée chez le notaire. « Cette chaîne digitalisée existait déjà, mais nous avons l'habitude de rencontrer nos clients en direct. Aujourd'hui notre parcours client est optimisé pour faire face aux contraintes liées au COVID-19 en permettant aux courtiers de travailler à distance » ajoute Philippe Taboret.

Un parcours client 100% digitalisé

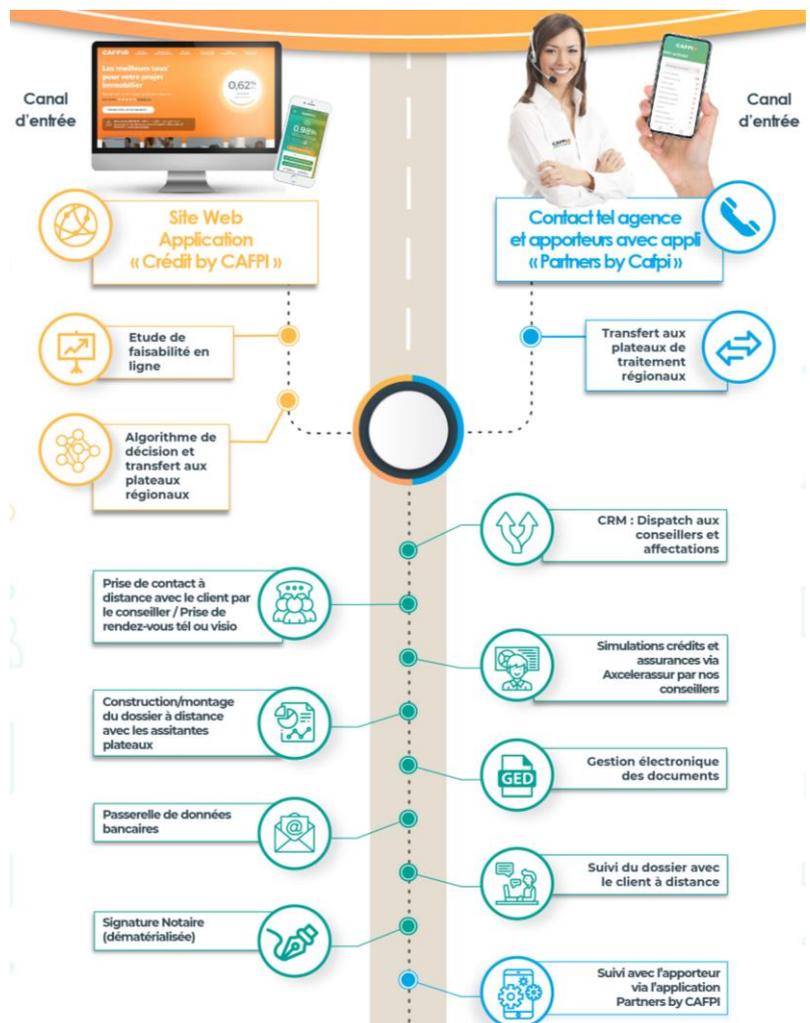
Les clients peuvent arriver par deux canaux. Le canal « direct », qu'il s'agisse du site web ou de l'application **Crédit by CAFPI** : dans ce cas un algorithme réalise une étude de faisabilité permettant au client d'avoir une estimation de son enveloppe disponible pour l'achat d'un bien.

Le canal « indirect » : dans ce cas un apporteur d'affaire (agent immobilier, notaire...) dirige le client vers CAFPI pour le financement de son projet immobilier. Dès cet instant, le professionnel immobilier peut suivre l'avancée du financement via l'application **Partners by CAFPI**.

Ces deux canaux d'entrée aboutissent aux **plateaux de traitement régionaux**, qui reçoivent une demande et réalisent une 1^{ère} analyse pour rediriger le client vers le bon conseiller, selon la nature de l'opération (achat, investissement...) et la localisation de l'acheteur.

« Dès lors, le profil du client est intégré au CRM et permet à tous les conseillers CAFPI d'accompagner la demande à distance, via les applications métiers » explique Philippe Taboret.

Une fois sur le **CRM**, le conseiller peut donc préparer le dossier et récupérer les pièces de façon dématérialiser sur la **GED** (Gestion Electronique des Documents) tout en garantissant la sécurité des données stockées. Lorsque la demande de financement arrive à son terme, la plateforme vérifie la complétude du dossier et délivre un VISA validant l'envoi des informations de l'acheteur aux banques.



Contact Presse

La machine ne remplacera jamais l'humain, surtout dans le domaine de l'immobilier où l'affect est très important, en revanche, l'aide apportée par les outils digitaux permet aux conseillers d'être plus efficace. La digitalisation du parcours client chez CAFPI a été lancée en 2016 et arrive aujourd'hui dans sa version finale. « *Nous nous dirigeons vers un modèle de smart office, grâce à une réorganisation de nos agences physiques et dans lequel nos conseillers pourront télétravailler grâce à leurs accès à distance aux applications métier où rencontrer les clients en agence dans des espaces plus adaptés* » analyse Philippe Taboret.

Après une réorganisation des effectifs, des process et des outils, banques et courtiers font le nécessaire pour soutenir au mieux le marché de la transaction immobilière. « *CAFPI est en ordre de marche sur la digitalisation et nos investissements dans ce secteur portent aujourd'hui leurs fruits. Le COVID-19 n'est pas la raison de ce projet de digitalisation chez CAFPI, mais un test réel* » conclut Philippe Taboret.

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 1.500 personnes, CAFPI est présent, via ses 230 agences en propre, dans toute la France, au Portugal et au Maroc pour accompagner ses clients dans toutes les étapes de leur projet immobilier. En 2019, CAFPI a finalisé 40 000 dossiers, pour près de 9 milliards d'euros de crédits signés. Le métier de courtage en prêts immobiliers est toujours en plein essor puisque 40 % 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 l'expert de tous les crédits avec ses offres de crédits immobilier, de regroupement de crédits, de crédits à l'international, de crédits professionnels et d'assurances emprunteur en ligne sur www.cafpi.fr et sur les réseaux sociaux.

En 2010, sous l'impulsion de CAFPI, naît l'APIC (l'Association Professionnelle des Intermédiaires en crédits) dans le but de promouvoir le métier de courtier, d'accompagner ses acteurs dans les évolutions réglementaires et législatives et défendre les intérêts de la profession auprès des pouvoirs publics (www.apicfrance.asso.fr).

Contact Presse

Galivel & Associés - 01 41 05 02 02
Carol Galivel / Gaëtan Heu
21-23 rue Klock – 92110 Clichy
Port : 06 09 05 48 63 - 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