

LA STRATÉGIE DE DIGITALISATION DE SOGEPROM : UN VÉRITABLE ATOUT POUR MIEUX ACCOMPAGNER CLIENTS ET PARTENAIRES

Communiqué de presse

Paris, le 22 septembre 2020

SOGEPROM, filiale de promotion immobilière de Société Générale, a très tôt amorcé sa révolution digitale avec la mise en œuvre de sa stratégie UP (Utiles & Performants). Promoteur responsable au service de l'innovation utile, SOGEPROM a mis en place les outils nécessaires pour accompagner les évolutions sociétales impulsées par le numérique, mais aussi pour répondre aux enjeux de ses métiers. Un virage digital particulièrement pertinent qui s'est accéléré cette année avec la crise sanitaire et le développement du télétravail.

L'EXPÉRIENCE CLIENT AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DE SOGEPROM

Projet initié il y a deux ans pour améliorer l'expérience client, la **signature électronique** des contrats est opérationnelle chez SOGEPROM depuis janvier 2020. Elle a déjà permis la signature de plusieurs dizaines de contrats de réservation dans l'ensemble des directions régionales.

En éliminant les déplacements, le temps de signature d'un contrat de réservation est divisé au minimum par deux. Un gain de temps essentiel pour permettre aux collaborateurs de se consacrer plus encore à la relation client au quotidien.

SOGEPROM souhaite ainsi offrir à ses clients la possibilité du 100% digital, pour une continuité des échanges plus agile et plus fluide. Dès cette année, SOGEPROM ambitionne de signer 70% de ses contrats de réservation de manière dématérialisée.

Véritable outil de travail à distance révélé ces derniers mois, le rendez-vous en **visioconférence** était une pratique déjà largement développée chez SOGEPROM, et ce, pour chaque étape du parcours client : lors de la commercialisation d'un projet, pour des réunions d'information sur l'avancement des chantiers, ou encore pour des réunions préparatoires aux assemblées générales de copropriété.

Réduction des temps de transport, amplitude horaire plus variée, choix du lieu : la visioconférence permet une plus grande flexibilité dans les échanges entre collaborateurs et clients. Ces derniers peuvent même

choisir leurs matériaux en accédant virtuellement au showroom de SOGEPROM s'ils n'ont pas la possibilité de se déplacer. Nomades depuis plusieurs années, les collaborateurs ont pu continuer à réaliser des réunions par écrans interposés durant le confinement et après, et ainsi garder un lien étroit avec leurs clients, même à distance. Avec cette alternative, **SOGEPROM s'adapte aux préférences de ses clients, afin d'allier la souplesse de la visioconférence et l'expérience d'un rendez-vous physique.**

D'autre part, une **plateforme de services de pédagogie** sur la copropriété a été créée, avec la préparation et la tenue d'assemblées générales dématérialisées, des webinars sur les étapes importantes du projet... A titre d'exemple, le 24 avril a été organisé un webinar sur la gestion de la copropriété pour le programme START à Ivry-sur-Seine. Cette réunion préalable à la première assemblée générale de copropriété a permis aux primo-accédants de poser leurs questions très concrètement : comment s'organisent les relations entre le conseil syndical et le syndic de copropriété, les étapes importantes de la vie d'une copropriété, le type de décisions votées en assemblée générale, le calcul et le partage des charges, l'entretien des parties communes... Les propriétaires de cette nouvelle résidence ont ainsi pu mener sereinement leur première assemblée générale, avec toutes les clés en main.

Enfin, un **extranet** sera mis en ligne à l'automne 2020 pour permettre aux clients de suivre l'intégralité de leurs opérations : photos de chantier, prise de rendez-vous chez le notaire, personnalisation à distance du logement avec l'architecte d'intérieur...

Fluidifier les processus et maintenir un lien étroit avec les clients font donc partie des priorités de SOGEPROM dans le cadre de sa stratégie de digitalisation. Avec ces étapes dématérialisées réalisables à distance, les collaborateurs et les clients de SOGEPROM peuvent échanger en toute simplicité quand ils le souhaitent, pour avancer dans leur projet plus rapidement ou simplement obtenir des réponses à leurs questions.

FACILITER LES PROCESSUS ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Ces innovations au service de la valeur d'usage des clients ont également été mises en place pour renforcer les relations de SOGEPROM avec ses partenaires. L'objectif : offrir un gain de temps aux équipes.

SOGEPROM collabore depuis avril 2020 avec la start-up AOS, éditrice d'un **logiciel d'appels d'offres simplifiés pour le BTP**. Pour le promoteur, le logiciel permet ainsi de lancer, de suivre et d'analyser les différents appels d'offres en cours. Le logiciel d'AOS permet également d'envoyer les devis, les relances, les analyses financières ou encore les tableurs, laissant ainsi au promoteur le temps de se concentrer sur le choix des entreprises partenaires. Ces dernières peuvent ainsi répondre à distance aux appels d'offres et soumettre leurs projets. SOGEPROM a désormais recours à cette solution développée par l'entreprise AOS pour l'ensemble de ses appels d'offres, ainsi centralisés, l'accès aux informations est fluidifié et accessible à tout moment.

Enfin, dans la continuité des engagements RSE pris par SOGEPROM (bâtiments à faible empreinte carbone, gestion responsable de l'eau, promotion de l'agriculture urbaine, engagement en faveur des mobilités durables...), le promoteur **dématérialise l'ensemble de ses factures** fournisseurs depuis 2019, permettant ainsi des paiements plus rapides, sans impression ni manipulation du papier.

Philippe Cazes, Directeur Délégué Commercial et Marketing chez SOGEPROM, remarque : *« Depuis quelques années maintenant, nous avons saisi l'importance de la digitalisation et en avons fait un axe prioritaire dans nos relations avec nos clients et nos partenaires. Ces outils nous ont permis d'aborder la période de confinement sereinement, et de poursuivre nos activités de manière extrêmement fluide. Les collaborateurs gagnent ainsi du temps, et peuvent alors se concentrer sur leur cœur de métier, pour accompagner les clients et travailler avec les partenaires de manière plus efficace. Ces usages numériques vont, à n'en pas douter, encore se développer chez SOGEPROM dans les prochains mois, et nous continuerons de former nos équipes en ce sens ».*

May Haddad Nehmé, Directrice Déléguée Technique & Innovation du groupe SOGEPROM nous explique : *« Nous avons mis en place une solution digitale et innovante pour gérer l'ensemble de nos consultations d'entreprises. AOS gère les tâches chronophages pour que nos collaborateurs se consacrent à l'optimisation des offres. Ce passage au numérique est un réel gain de temps, d'efficacité et de fluidité pour nous et nos partenaires, Maîtres d'œuvre et entreprises. Interface ludique, la plateforme permet de sécuriser les données et de sourcer de nouvelles entreprises grâce à un annuaire en ligne. Notre partenariat avec AOS est basé sur une relation de confiance, et nous poursuivons notre collaboration pour bientôt élargir la dématérialisation à la signature électronique des marchés ».*

Contacts presse :

Profile

Juliette KANDEL – Margaux Frantz

+ 33 1 56 26 72 09 – 23

06 88 65 91 66 – 06 77 85 68 05

jkandel@agence-profile.com

mfrantz@agence-profile.com

profile!

À propos

SOGEPROM

Filiale de promotion immobilière de Société Générale, SOGEPROM est présent depuis plus de 45 ans sur l'ensemble des marchés de l'immobilier : logements, hôtels, résidences services, bureaux, parcs d'activités tertiaires, commerces, projets urbains mixtes. SOGEPROM accompagne ses clients, investisseurs particuliers ou institutionnels, enseignes, entreprises ou collectivités sur l'ensemble du processus du développement immobilier, du sourcing foncier à la mise en exploitation du bâtiment.

Avec un volume d'activité global de 872 M€ en 2019, 3 309 logements réservés et 38 928 M² d'immobilier tertiaire en cours de développement, SOGEPROM intervient sur tout le territoire national, en île-de-France et en régions, en direct ou via ses filiales

(SOGEPROM à Nice, Marseille, Toulouse, Bordeaux, Lyon, Grenoble, Centre Val de Loire à Tours et Orléans, Normandie à Caen et Rouen, SOGEPROM-PRAGMA à Montpellier et SOGEPROM-PROJECTIM à Lille).



[@Sogeprom](https://twitter.com/Sogeprom)



facebook.com/GroupeSogeprom
instagram.com/groupe.sogeprom



linkedin.com/company/sogeprom

La Banque de détail Société Générale en France

Le réseau Société Générale offre des solutions adaptées aux besoins de 7,5 millions de clients particuliers et près de 460 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- Près de 20 000 collaborateurs et 1 906 agences principalement localisées dans les régions urbaines concentrant une part importante de la richesse nationale ;
- Une offre complète et diversifiée de produits et de services, allant du support d'épargne à la gestion patrimoniale, en passant par les financements des entreprises et l'offre de moyens de paiement ;
- Un dispositif omnicanal complet et innovant : internet, mobile, téléphone et agence.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, Société Générale a été élue Service Client de l'Année 2020 (organisé par Viséo Customer Insights), et déploie une offre adaptée aux nouveaux besoins de ses clients. L'enseigne a fait de l'innovation un de ses axes de développement : le réseau Société Générale accueille environ 4 millions de clients mobiles. Le succès du site internet et de l'appli mobile se traduit par un volume croissant de connexions atteignant plus d'un milliard par an. Il a ouvert sur Twitter le premier compte dédié à la relation bancaire qui garantit une réponse en moins de 30 minutes.

www.societegenerale.fr