



BYTECH

Bouygues group
Digital and IT community



UN CRM CHEZ BOUYGUES IMMOBILIER POUR ACCOMPAGNER L'ACHAT DE « FONCIER »

Afin de rationaliser les démarches de prospection de ses acheteurs de terrains, mais aussi pour mieux partager et protéger les informations qui en sont issues, Bouygues Immobilier a retenu la solution d'une startup montée par des anciens. Un pari gagnant avec des acteurs qui connaissent bien le métier, et pour des collaborateurs qui gagnent en productivité et en confiance..

C'est un métier bien particulier : le développeur foncier est celui qui se charge de faire « rentrer » des terrains disponibles, à la construction de nouveaux bureaux ou logements, dans le portefeuille d'un promoteur immobilier (le « stock » dans le jargon, NDLR). « *Ils sont environ 150 chez Bouygues Immobilier, répartis dans nos agences en France, calcule Charles Meuret de la Direction de la Transformation Digitale. Et nous devons faire face à un fort turn-over car c'est un métier en tension* ».

Il y a deux ans, germe alors l'idée d'équiper ces développeurs d'un outil qui va leur permettre de mieux gérer leur activité. « *Nous avons un triple objectif, explique Raphaël Gallet, chef de projet sur cette initiative. Il fallait à la fois augmenter leur productivité, les doter d'une solution qui modernise l'activité en les libérant de tâches fastidieuses et enfin, enregistrer les informations au fil de l'eau afin de faciliter le partage ultérieur* ». De quoi donner l'idée d'un CRM foncier ? « *C'est ainsi que nous l'avons baptisé, même si en l'occurrence il s'agirait plutôt d'un SRM (S pour supplier) puisque c'est Bouygues Immobilier qui est le client* » nuance Raphaël Gallet.

Un CRM... avec un client particulier

Quoiqu'il en soit, la solution repose sur un logiciel proposé par une startup, Promolead, créée par d'anciens collaborateurs de Bouygues Immobilier qui avaient participé à un concours d'idées. « *Ils ont développé leur outil assez rapidement et le proposent en mode SAAS ou en mode on-Premise* » continue Raphaël Gallet.

Concrètement, celui-ci accompagne les développeurs tout au long d'un parcours classique de détection, de négociation puis de contractualisation d'un achat de foncier. A chaque étape, des fonctionnalités leur permettent de gagner en productivité, en gérant par exemple l'envoi de publipostages sur des cibles de propriétaires identifiés, en produisant des alertes pour signaler les moments opportuns pour effectuer des relances ou encore en enregistrant les documents liés aux transactions en cours.

Rationaliser la prospection et la relation « vendeur »

Par le passé, chaque collaborateur avait son propre tableau Excel.

Désormais, la base de données est partagée, ce qui permet aux directeurs de développement dans les agences de suivre la progression globale du stock, et d'insister avec précision lorsque des déficits de fonciers se font jour. Autre avantage et non des moindres, les données ne « partent » plus avec le développeur démissionnaire.

« *Sur le plan technique, l'outil est assez simple* » explique Raphaël Gallet. Parmi les technologies utilisées, on trouve du PHP Symfony, du MySQL. Quant à la version mobile, elle a été développée en mode multiplateforme avec Xamarin. La sécurité d'accès est assurée par un mécanisme d'authentification forte MFA. Par ailleurs, Bouygues Immobilier a choisi de détenir ses bases propres sur un serveur interne à l'entreprise, plutôt que d'aller vers une version SAAS.

Le choix des serveurs internes pour la confidentialité

Ce point illustre bien les enjeux considérables de ce déploiement. « *Il fallait vraiment susciter l'adhésion des développeurs fonciers mais aussi la confiance de l'entreprise dans l'outil* » rappelle Charles Meuret, qui s'est plus particulièrement consacré à l'accompagnement du changement. Non sans péripéties ! En effet, alors qu'après une première phase de tests dans deux régions pilote en 2018 et 2019, la généralisation de la solution Promolead devait s'effectuer en quatre mois à partir d'avril 2020, le confinement a remis ce beau programme en question ! Qu'à cela ne tienne, les opérations n'ont pas été gelées pour autant : « *Nous avons demandé aux collaborateurs de profiter de cette période d'inactivité forcée sur le terrain pour renseigner la base de données* ».

Les choses sont depuis rentrées dans l'ordre et l'acceptation des développeurs semble acquise. A tel point que de nouvelles demandes fonctionnelles apparaissent, pour relier l'outil à d'autres logiciels de cet écosystème si particulier. « *Par exemple, nous souhaitons la faire communiquer avec notre outil de sourcing foncier pour une alimentation automatique en leads* » indique Charles Meuret. Quant à Raphaël Gallet, il pense déjà à une exploitation plus poussée des données enregistrées dans le CRM foncier, afin d'orienter les actions des développeurs là où elles recèlent le meilleur potentiel.

Bytech, est une communauté innovante, apprenante et tournée vers le partage, composée de 2 000 collaborateurs dans les métiers de l'IT et du Digital du groupe Bouygues. Découvrez nos opportunités sur <http://www.bouygues.com/talents>.

