

FINANCEMENTS IMMOBILIERS AUX PROFESSIONNELS

Une informatique en phase avec le client

L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT des professionnels de l'immobilier est répartie, mais le contexte est différent de celui de la fin de la période 1987-1991. Les banques sont sollicitées par une nouvelle clientèle d'investisseurs, notamment des fonds de pension américains, qui se sont portés sur les immeubles qui étaient dans les structures de *defeasance*, héritées de la crise de la fin des années 80.

Ils exigent une qualité irréprochable et une forte réactivité, non seulement du *front-office*, mais aussi du *middle* et du *back-office*. Ainsi la qualité d'une proposition se juge aussi sur la rapidité avec laquelle les montages sont bâtis et par la suite, sur la rigueur dans la gestion des opérations (facturation juste, mouvements de fonds en temps et en heure).

Pour répondre à cette demande, le CIG filiale de financement immobilier de la Société générale, a dû intégrer à son système d'information principalement fondé sur les crédits promoteurs, à court terme et non amortissables, des mécanismes de montage et de gestion de crédits amortissables à long terme, souvent sophistiqués et en pool. Il traite désormais dans un même *back-office* les deux types d'engagements, aussi bien en trésorerie que par signature, en franc, euro ou en devise *out*.



JEAN-FRANÇOIS ERNOU TL

Responsable de la maîtrise d'ouvrage informatique, direction des affaires immobilières

Société générale



LOUIS-LAURENT BRETILLARD

Directeur associé

Manapps

La même chaîne d'information gère un dossier immobilier en totalité ; elle inclut des crédits court terme non amortissables et des financements structurés long terme amortissables, en francs ou en devises.

UN SUIVI DU RISQUE PLUS RIGOUREUX...

Par ailleurs les enseignements tirés de la crise de la fin des années 80, ont conduit le CIG à mettre en place des procédures d'évaluation et de suivi du risque à chacune des étapes de la vie d'un dossier de promotion immobilière :

- sélection du client (qualité de la contrepartie) ;
- sélection de l'immeuble (revenu...)/qualité du programme (emplacement, qualité immeuble, marché local...) ;
- partage du risque (syndication).

De nouvelles règles du jeu ont été définies, plus sécuritaires. L'automatisation du dossier comité a permis de rendre homogène la procédure d'étude d'un dossier sur l'ensemble des commerciaux. Le *workflow* intégré au logiciel de *front-office* systématise la démarche dans l'étude du dossier et dans la relation client : il pilote le passage d'un dossier du commercial vers le gestionnaire sur la même chaîne d'information et de décision. Lorsqu'il traite une opération, le gestionnaire a ainsi une vision actualisée et synthétique du dossier sur lequel il travaille.

En fonction de l'évolution du statut du dossier, le *workflow* modifie automatiquement les niveaux d'habilitation pour le traitement d'opération de paiement (débit).

Sur les dossiers dont la situation se dégrade, des alertes sont systématiquement remontées, à la fois sur le poste du gestionnaire et sur celui du commercial.

Enfin, des mécanismes de suivi de la commercialisation et des fournisseurs ont été intégrés, permettant de gérer au quotidien les programmes immobiliers pour lesquels le chéquier n'est pas tenu par le promoteur.

... ET UN PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ SERRÉ

Le CIG a établi des règles de surveillance des grands équilibres au niveau de l'activité dans son en-

“ La gestion très lourde des concours dans le cadre de pools interbancaires a pu être largement automatisée. ”

semble, entre la Région parisienne et la Province, les immeubles de bureaux et de logements, les financements à court ou à long terme.

L'assujettissement aux ratios Cooke notamment, a conduit le CIG à syndiquer les concours dans le cadre de pools interbancaires dont la gestion très lourde a pu être largement automatisée. Le système d'information fournit à ce sujet des tableaux de bord et des fonctions de *reporting* sophistiqués.

FACILITER LA MUTATION DES PROCÉDURES

Outre sa réactivité, l'outil doit apporter un cadre conceptuel et un modèle générique sans toutefois être structurant, afin de ne pas imposer de contraintes fonctionnelles au *reengineering* des processus.

Le *workflow* intégré à Pro-mo*Pilot permet au CIG de modéliser les procédures notamment dans une logique de travail en groupe. De plus, le développement rapide RAD a permis d'associer les utilisateurs à des phases de prototypage itératif facilitant une expression de besoins sur des bases concrètes et immédiatement constructives.

D'ores et déjà le CIG s'est trouvé confronté à des contraintes d'évolutions techniques et réglementaires liées à la monnaie unique européenne et au passage à l'an 2000.

LE POTENTIEL DU WEB

Enfin, le CIG a lancé une réflexion prospective autour du potentiel offert par les techniques web. L'intranet est aujourd'hui envisagé comme cible technique afin de permettre au CIG de déployer des postes «clients légers» sans administration dès 1999.

Un extranet (destiné aux clients) est également à l'étude afin d'améliorer la proximité et donc la réactivité dans la relation clients (études, récupération des données de montage, gestion, grille de commercialisation... suivi des encours et de la facturation prévisionnelle).

Le CIG cherche à réaffirmer la présence de la Société générale dans le secteur immobilier, en valorisant l'expérience acquise au travers de la crise, mais avec prudence face à une activité cyclique. Si la sélection, à la fois des clients et des produits, reste un impératif, l'objectif de la Société générale est bien de profiter de la redistribution des cartes pour améliorer ses parts de marché. ■