



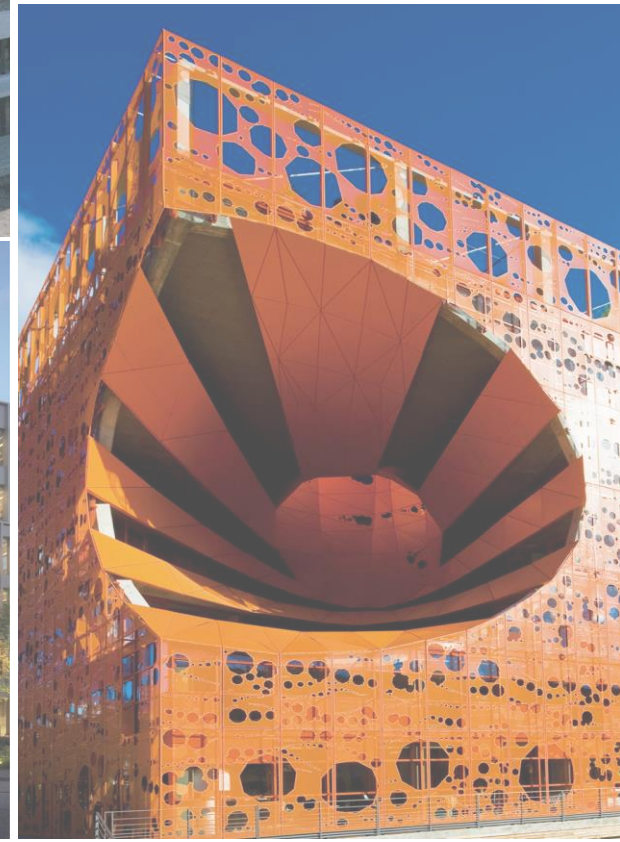
Feedback groupes de travail

Newsletter #7

Octobre 2023

Groupes de travail

1. GT1 – Missions et valeurs
2. GT2 – ESG
3. GT3 – HR
4. GT4 – Business Development
5. GT5 – IT
6. GT6 – Parcours client



GT1 – Missions et valeurs

Belgique



Benoit Galoux
CCO Belgium



Natacha Mertens
Marketing & Communication Manager

Luxembourg

Animateur



Eric Dothée
CEO Eaglestone Lux



Julie Sacré
Developer

France

Interconstruction



Matthieu Villand
Directeur Général Délégué



Bertrand Labry
Directeur Général Délégué

Cardinal



Anne-Laure Le Gavrian
Directrice Communication

GT1 – Missions et valeurs

1) Objectifs

1. Définir la raison d'être d'Eaglestone Groupe: « qu'est-ce qui nous réunit ? »
2. Définir le positionnement du groupe : la holding vis-à-vis de ses marques.
3. Elaborer un manifeste (document diffusant notre engagement, notre vision et nos valeurs) à destination des entités mais aussi de nos parties prenantes.
4. Aboutir à une signature pour le groupe.

GT1 – Missions et valeurs

2) Réalisations

1. Définir la raison d'être d'Eaglestone Groupe: « qu'est-ce qui nous réunit ? »
 - ✓ La passion de notre métier.
 - ✓ Notre impact positif sur les villes (*tant social qu'environnemental*).
 - ✓ L'entrepreneuriat.
 - ✓ L'excellence liée à notre exigence.
 - ✓ L'art et l'architecture exceptionnels.

GT1 – Missions et valeurs

2) Réalisations

2. Définir le positionnement du groupe : la holding vis-à-vis de ses marques.



(Marque)



WHY
HOW
WHAT

(Marque)



WHY
HOW
WHAT

(Marque)



WHY
HOW
WHAT

(Marque)



WHY
HOW
WHAT

Chaque entité dispose de **sa** proposition de valeur, de **son** positionnement et d'une signature qui lui est **propre**.

GT2 – Durabilité

Belgique

Animateur



Sophie Lambrighs
CEO Eaglestone Belgium



Jean-Luc Brossel
Technical Director



Isabelle Tordeur
Project Director

Luxembourg



Jean-Christophe Bocci
Technical Director



Stéphane Bagat
Project Director

France

Interconstruction

TBC

Cardinal



Manuel Fernandez
Directeur Technique



Delphine Courtois
Directrice Tech Conception

GT2 – Durabilité

1) Objectifs et update du groupe de travail

Poursuite du travail de mise au point d'une check-list durabilité qui devrait servir d'input à la définition de la politique ESG.

Points d'attention :

- Overlaps avec le groupe de travail ESG
- Overlaps avec le groupe de travail Evolutions de nos Produits
 - ➔ Proposition de transformer le GT Durabilité en GT ESG

GT2 – ESG

2) Objectifs du groupe de travail ESG

1. Définir la stratégie ESG pour Eaglestone Groupe
2. Déployer la stratégie groupe dans chaque entité
3. Mettre en place le cadre permettant un reporting ESG annuel
4. Produire un premier rapport ESG pour Eaglestone Groupe en 2024 (sur base des données 2023)

GT3 – HR

Belgique

Animateur



Pierre-Damien Lefebvre
CFO Eaglestone Group



Jean-Louis Van Herlé
CFO Eaglestone Belgium

Luxembourg



Laurent Lafontaine
Financial Manager

France

Animateur

Interconstruction



Vincent Hébert
DAF

Cardinal



Stéphane Dumas
Responsable HR

GT3 – HR

1) Objectifs

1. Assurer la présence de schémas d'incitants sur les trois pays
2. Harmonisation des pratiques/avantages sur les 3 pays si possible
3. Benchmark avec les autres acteurs afin de rester compétitifs en termes de recrutement
4. Assurer la rétention des talents & personnes clés

GT4 – Business Development

Belgique



Nicolas Orts
CEO Group



Grégoire Dieudonné
Development & Project Director



Adrien Braun
Asset Manager

NEW

Luxembourg



Eric Dothée
CEO Eaglestone Lux



Julie Sacré
Developer



Julien Thevenon
Head of Business Development

France

Interconstruction



Lou Villand
Directrice Développement



Victor Héroguez
Directeur Projets Immobiliers



Alexis de la Taille
Directeur des Investissements & Restructuration

Cardinal



Thibault Chamepner
Président



Stéphane Rubi
Directeur Général



Alessia Di Palma
Dir. Montage Ensemblier Urbain



François Piffeteau
Directeur Opérationnel

GT4 – Business Development

1) Objectifs

→ Institutionnaliser un moment d'échange entre nos entités pour :

1. Identifier les acteurs clés et anticiper les consultations d'appels d'offres
2. Développer et entretenir des relations avec les opérateurs
3. Capitaliser sur les expériences de chacun pour créer des synergies
4. Échanger les « best practices » selon sa spécialité : opération mixte, résidence étudiante, reconversion de bureaux, etc.
5. Partager et échanger sur les informations des dernières opérations institutionnelles récentes
6. Préparation des grands événements de l'année : SIMI/MIPIM
7. Identification d'outils pour fluidifier la communication entre nos entités :
 - Info Flash → Création d'une boucle Whatsapp "GT Business Development"
 - CRM

GT4 – Business Development

2) Réalisations

- **Fusion des Groupes Synergies commerciales et Segments de marché**
- **Réponses communes aux appels d'offres:**
 - Thionville : Eaglestone FR/Lux
 - Jouy en Josas HEC : Eaglestone FR/Lux
- **Réunions d'échange fixées toutes les 6 semaines en visio et en physique**
 - Partage d'expérience autour de nos opérations
 - Workshop sur les conditions de marchés
 - Présentation d'opérateurs ou d'acteurs présents sur nos territoires (Ex: Belleville Hospitality Partners)
 - Case studies prospectifs (ex: Logements accessibles – montages alternatifs) → A développer
- **Intégration des acteurs de marché au sein d'un nouvel outil CRM**
- **A venir** : Création avec équipe marketing des documents types (niveau Groupe) pouvant être utilisables dans la réponse à des appels d'offres / consultation (RETEX rassembler les données pour candi HEC)

GT4 – Business Development

3) Points à valider



Mise en place d'un outil CRM pour la gestion des relations investisseurs/opérateurs

Pourquoi

Utilisation d'un CRM pour recenser, identifier et remonter les informations des acteurs communs à nos structures : Investisseurs, Exploitants et Grands comptes

- Capitaliser les contacts, entretenir les relations existantes avec les opérateurs
- Compléter notre réseau avec une sélection d'opérateurs stratégique pour notre dvp
- Identifier le bon partenaire très en amont pour chaque projet

Proposition : Hubspot :

- Outil simple d'utilisation permettant de lister les sociétés, contacts, d'y créer des listes par thématiques
- Outil accessible en ligne et également via une application mobile

Pour quels usages ?

- Echanger au mieux sur les investisseurs et les opérateurs communs à chaque entité.
- A utiliser par les équipes, au-delà du GT, sinon aucun intérêt → Intra Groupe + Intra entité

GT5 – IT

Belgique

Animateur



Sophie Lambrighs
(CEO Belgium & Animatrice)



Laura Molinari
(Management Assistant)

Luxembourg



Laurent Lafontaine
(Financial Manager)

France

Interconstruction



Vincent Hébert
(DAF)

Cardinal



Sébastien Crépin
(DAF)



Nicolas Redjem
(DSI)

GT5 – IT

Objectifs	Réalisations
Formation de l'ensemble des collaborateurs en vue d'une utilisation optimale de Teams (prestataire commun Delaware)	– Be + Lux : réalisé – IC : en cours (fin planifiée Q4 2023) – Cardinal : à prévoir
Résolution des problèmes de synchronisation	Projet pilote (mené par la Belgique) de migration des données vers Teams – en cours – fin prévue Q4 2023
Migration de Cardinal vers le <i>tenant</i> Eaglestone	– Planifiée fin octobre 2023 – Servira de test avant une possible migration d'IC en 2024

GT6 – Parcours Clients

Belgique



Natacha Mertens
Marketing & Communication Manager



Karolien Van Stichel
Administrative Sales Advisor

Luxembourg



Gisele Lippolis
Residential Sales Manager

France

Interconstruction

Animateur



Méréva Jourquin
Directrice Vente-Marketing-Communication



Aurore Monsigny
Directrice Marketing Opérationnel

Cardinal



Sylvain Piel
Directeur Régional Nouvelle- Aquitaine

NEW

GT6 – Parcours Clients

1) Objectifs

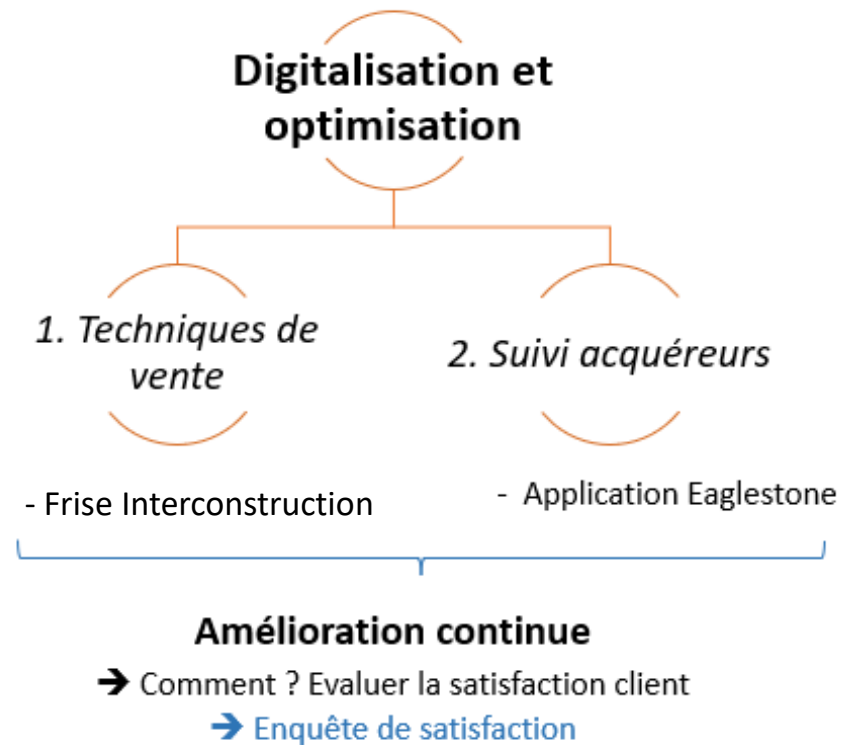
- **Interne** : échanger sur les bonnes pratiques liées au parcours client qui sont mises en place dans chaque entité pour harmoniser ensuite des outils et des supports de vente adaptés aux spécificités de chaque pays/marché.
- **Externe** : contribuer à fournir une expérience client “Eaglestone groupe” identitaire, optimale et qui soit un véritable levier pour se distinguer de la concurrence.

2) Axes de travail

1. Techniques de vente
2. Suivi acquéreurs

GT6 – Parcours Clients

3) Process



GT6 – Parcours Clients

4) Réalisations

- **Vidéo parcours client**
- **Enquêtes de satisfaction** : permettent de s'inscrire dans un processus d'amélioration continue
- **Espace client : objectif** : échanger et accompagner, avec un espace dédié aux clients sur chaque projet
 - **Application Eaglestone (BE)** : L'objectif est de fournir aux clients d'Eaglestone un support numérique et une expérience « in-app » complète lors de l'achat d'un bien neuf, à partir de la signature du compromis jusqu'à la réception définitive du bien. → en cours
 - **Espace client Cardinal** : utilisation de l'espace client fourni avec sa solution CRM/Gestion des ventes UNLATCH.
 - **Espace client Interconstruction** : ouverture d'un espace clients en mutualisant les ressources de la plateforme IMMOLEAD déjà utilisée pour son module CRM/Gestion des vente par le service commercial.