

UN ÉCOSYSTÈME IMMOBILIER



ARCHE

► PHILIPPE BRIAND, PRÉSIDENT FONDATEUR



Diplômé de l'IUT et de l'IHEE, commandant de réserve de l'armée de l'air, il fonde l'entreprise dans les années 90.

Il a la volonté de construire une entreprise solide, avec des collaborateurs enthousiastes et fidèles.

Parallèlement, Philippe Briand s'engage en politique. Il occupe et a occupé de nombreuses fonctions locales et nationales.



950 M€

ARCHE
700 M€



550 M€

NOTRE POSITIONNEMENT PAR RAPPORT À NOS CONFRÈRES



Bien chez soi!

1^{RE} ENTREPRISE INDÉPENDANTE D'ADMINISTRATION DE BIENS FRANÇAISE





▶ CHIFFRES CLÉS

Bien chez soi!

185
agences locales

130
villes

275
millions de chiffre
d'affaires en 2019

3^e

acteur du marché français
de l'administration
de biens

plus de
3 500
collaborateurs
en 2019

26%
de nos collaborateurs
ont moins
de 30 ans

72%
de nos collaborateurs
sont des femmes





▶ LE COMITÉ ÉXÉCUTIF

Bien chez soi!

Frédéric Chaminade
Directeur Général
Ancienneté : 23 ans



Philippe Briand
Président Citya Immobilier



Stéphane Glucksmann
Directeur Général Adjoint
Ancienneté : 19 ans



Fabrice Guillet
Directeur Administratif et Financier
Ancienneté : 17 ans



Line de Kilmaine
Directrice des Ressources Humaines
Ancienneté : 17 ans



Laure Champeaud
Directrice Juridique et Développement
Ancienneté : 13 ans



Jean-François Renard
Chargé de Mission
Ancienneté : 4 ans



SYNDIC
127 M€ / 39,5%



GÉRANCE
95 M€ / 29,5%



VENTE
55 M€ / 17%



LOCATION
45 M€ / 14%



170 000

biens confiés en gérance



600 000

lots de copropriété



40 000

locations par an



98%

des biens sont loués



8 000

biens vendus par an



10 000 000

Visiteurs uniques
sur citya.com en 2019



Bien chez soi!

▶ LE SYNDIC

- > Plus de 19 000 immeubles et environ 600 000 lots de copropriété
- > Des formations au quotidien pour l'ensemble de nos collaborateurs
- > Une équipe dédiée :
 - 2 gestionnaires
 - 1 comptable
 - 1 assistante
- > Des audits d'agences réguliers
- > Des négociations nationales auprès des fournisseurs pour une parfaite maîtrise des charges
- > 1 800 lots par gestionnaire

ILS NOUS FONT CONFIANCE



...



Service Contentieux



Direction Métier Syndic



► LE SYNDIC

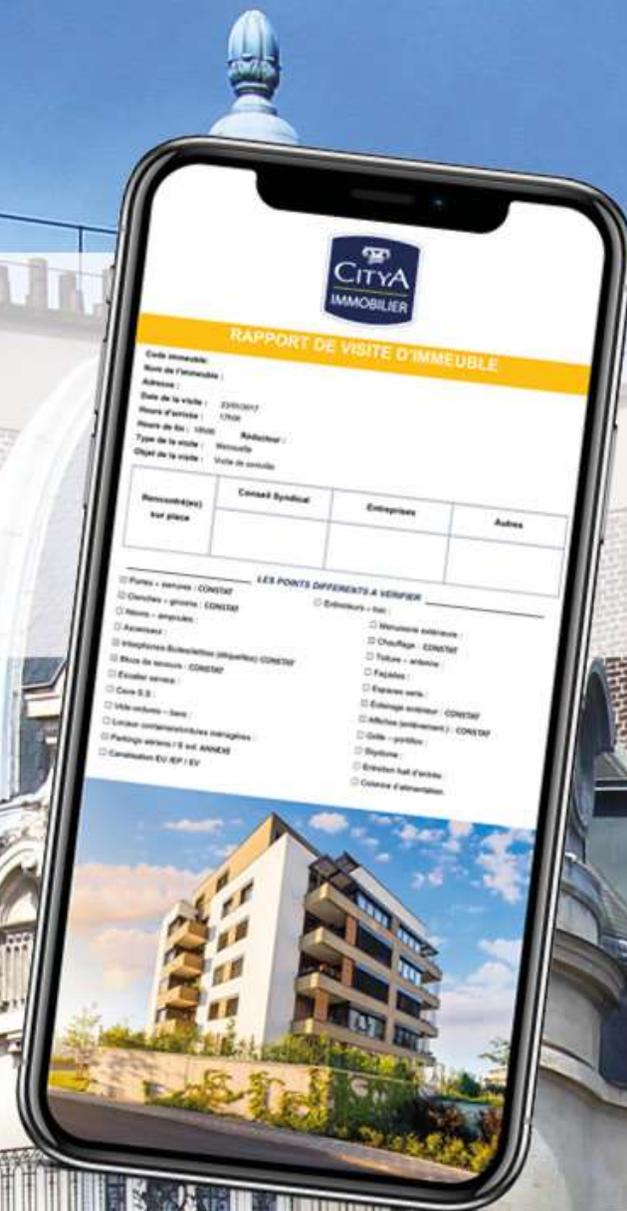
Bien chez soi!

Depuis plus de 10 ans,
Citya envoie par mail, à chaque copropriétaire,
le rapport de visite de son immeuble,
Un service **OFFERT** à la disposition de tous.

CHIFFRES CLÉS

Nombre de visites par an selon le nombre
de lots par copropriété

de 2 à 15 lots : **2 visites par an**
de 16 à 30 lots : **4 visites par an**
Plus de 30 lots : **10 visites par an**





▶ LE SYNDIC

Bien chez soi!

1 107 000
connexions à iCitya
en 2019
+8%
par rapport
à 2018

> Citya Assistance



- Notre service d'assistance d'urgence pour nos copropriétés partout en France

• **Plus de 23 000**
copropriétaires adhérents !

> Un extranet complet à disposition



- Facile : connexion via son login et mot de passe
- Pratique : consultation de ses comptes et documents 24h/24 et 7j/7
- Économique : plus de dépenses inutiles, les échanges se font par Internet
- Écologique : plus de papier, tout est informatisé

PAIEMENT EN LIGNE DES CHARGES DE COPROPRIÉTÉ !

> Et plus encore

- Un agenda pour noter les rendez-vous
- Les actualités immobilières
- Notre sélection d'annonces immobilières
- Les contacts de l'agence du client

▶ LA GERANCE, DES ENGAGEMENTS FORTS

- > **Un savoir-faire unique, 98% de nos biens sont loués !**
- > Près de 100% de nos baux en signature électronique
- > Une comptabilité transparente
- > Une optimisation du patrimoine :
 - revalorisation systématique des loyers
 - préconisation des travaux aux meilleurs coûts
 - garantie des loyers impayés

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Foncière Logement 
Groupe ActionLogement



POSTE IMMO

THESEIS
Technique pour Réussir



Uff
Banque Conseil
en Gestion
de Patrimoine



Urban Premium



...

CHIFFRE CLÉ

170 000

biens gérés
en 2019





Bien chez soi !

▶ **UNE GESTION EN TOUTE TRANSPARENCE**

> Des gestionnaires formés, proactifs et en communication étroite avec leurs clients

> iCitya : un clic, vous savez tout !



- Accès 24h/24, 7 jours/7 sécurisé par un code personnel
- Consultation du dossier client (bail, comptes-rendus comptables, correspondances, factures, rapports de visite, etc.)
- Suivi des ordres de missions et d'interventions
- Service de messagerie en ligne avec l'équipe gestionnaire

PAIEMENT EN LIGNE DES LOYERS ET CHARGES DE COPROPRIÉTÉ !





▶ LA LOCATION, UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE

Bien chez soi!

CONSULTEZ TOUTES NOS OFFRES

- > Nos conseillers Citya présents à chaque étape de la location
- > Grande amplitude d'ouverture de nos agences 6j/7 et mise à disposition d'un véhicule pour les visites
- > Au top de la digitalisation :
 - dématérialisation du dossier locataire
 - signature électronique du bail



CHIFFRE CLÉ

40 000

locations
enregistrées
chaque année



Direction Métier Location



Bien chez soi!

▶ LA LOCATION, UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE

VISITES SANS RENDEZ-VOUS ET AGENCES OUVERTES 6J/7 !

> Offres diffusées sur citya.com et sur des sites partenaires :



> Référencement optimal :



> Application Smartphone Citya

Plus de **105 000** téléchargements

> **Fresh Pack**

Produits d'entretien et accessoires de nettoyage mis à disposition pour votre emménagement



> **Offres adaptées aux étudiants**

> **Offres Assurances habitation multirisque exclusive et mensualisée**

>  Accédez en un clic à l'ensemble de vos infos (quittances de loyer, solde de votre compte...)



▶ LA TRANSACTION

Bien chez soi!

CHIFFRE CLÉ

8 000

ventes réalisées
par an

> Mise en place d'un plan de communication autour de chaque bien grâce aux moyens les plus performants :

- citya.com
- sites spécialisés :

 bien'ici  leboncoin



- notre application
- réseaux sociaux
- supports locaux
- panneaux à forte visibilité



Lici

> L'application de l'intercabinet 2.0

> Un référencement optimal



criteo

Google

> Un espace dédié sur citya.com pour être informé en temps réel des actions réalisées

> Étude de patrimoine offerte



Bien chez soi!

► LA TRANSACTION

- > Vaste choix de biens à vendre grâce aux échanges permanents avec nos équipes Gérance et Syndic
- > Rendez-vous et visites facilités grâce à nos horaires d'ouverture élargis
- > Conseils sur l'ensemble des démarches administratives
- > Assurances à tarif préférentiel
- > Signature électronique du Mandat



Coffret offert pour
chaque vente !



Direction Métier Transaction



Bien chez soi!

▶ UNE ORGANISATION D'AGENCE TYPE



> Une réunion animée par le directeur chaque semaine avec chaque service



Bien chez soi!

► AGENCEMENT TYPE

- > Une enseigne
- > Une vitrine
- > Un accueil
- > Du mobilier
- > De la décoration :
 - tableaux
 - signalétiques
 - déco florale



ZÉRO PAPIER !

- ▶ Le COMFACT et GED V2 :
dématisation totale des documents entrants et OCR
- ▶ La Lettre Recommandée Électronique (L.R.E.) via **Q1C1**



► CITYA QUALITÉ

Bien chez soi!

Un service inter métiers à l'écoute des clients

- > Notre intermédiation permet de renouer la confiance des clients
- > Un numéro de téléphone dédié : **05 61 12 92 16**
- > Une adresse mail dédiée : **qualite@citya.com**
- > Une adresse postale : **8-10-12 rue du Docteur Herpin à TOURS**
- > Délai moyen de traitement : **4 jours**
- > En 2019, les réclamations gérées par **Citya Qualité** n'ont représenté que **0,2%** de la clientèle



► Enquête client Stella

TAUX DE RECOMMANDATION

en 2019

de 88 %

pour les acheteurs

de 72 %

pour les propriétaires bailleurs

de 77 %

pour les locataires

de 65 %

pour les copropriétaires

▶ UNE ÉQUIPE DÉDIÉE AUX MIGRATIONS INFORMATIQUES



- > Audit des systèmes
- > Plan de migration
- > Formation des collaborateurs
- > Préparation à la migration
- > Assister pendant et après la migration

The logo for ARCHE, featuring the word "ARCHE" in a white serif font with a white curved line above it, set against a dark blue triangular background.

ARCHE

A large flock of birds flying across a sky with a sunset or sunrise background. The sky is divided into a white horizontal band and a blue band with clouds. The birds are silhouetted against the light sky.

NOS FILIALES

> **INTÉGRATION ET IMMERSION :**

- parcours d'intégration de 2 à 6 mois pour les dirigeants et les responsables de service
- stage d'intégration au siège dans chaque métier

> **"Le talent d'un homme repose sur ses deux jambes" :**

- le savoir-faire (législatif, comptable, technique...)
- le savoir-être (prise de parole en public, gestion des conflits, management...)

Investissement
formation collaborateurs

8 fois

l'obligation légale

5 018

stagiaires

52 206

heures
de formation

1 167

stagiaires formés
en e-learning

2 334

heures
de formation

120

alternants
pour la saison
2019 / 2020

- Équipe dédiée à la recherche de talents
- Entretiens individuels et gestion des promotions internes
- Développement de notre marque employeur
- Organisation d'événements recrutement en agence



PARTENARIATS ÉCOLES





SOLUTIONS INFORMATIQUES

> 2 salles informatiques centralisées et sécurisées : agences reliées 24h/24, connexions de nos clients en temps réel

> Le "HELP DESK" (S.O.S Informatique) disponible depuis l'Intranet

> La Téléphonie IP, messagerie Microsoft eXchange

> Applications métiers    transacnet

> Big DATA



RÉPLICATION ET SÉCURISATION

Plan de Reprise d'Activité

Toutes les données informatiques sont synchronisées en temps réel entre la salle informatique de production et son site de reprise d'activité. Les données sont ainsi sauvegardées et sécurisées.





► L'AGENCE DE COMMUNICATION

Une agence de communication dédiée dont la mission est d'assurer la création, la réalisation et le suivi de toutes les actions de communication favorables à l'image de marque et au positionnement de l'enseigne

- > Communication print
- > Communication digitale
- > Campagnes de publicité nationale
- > Événementiels
- > Aménagement des espaces de travail

5%

du chiffre d'affaires
de Citya Immobilier
alloués à la
communication





▶ LES CHIFFRES DU NUMÉRIQUE



UNE COMMUNAUTÉ
TOUJOURS PLUS GRANDE
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



145 000 FANS



10 000 000
VISITEURS UNIQUES
40% DE PLUS
QU'EN
2018

1 107 000
CONNEXIONS
i-CITYA

11% DE PLUS
QU'EN
2018

Appli Citya



plus de
105 108
téléchargements

27,6 MILLIONS
DE PAGES VUES



«  » LE MOBILE
EN FORCE

DE 7%
DES VISITES SUR MOBILE

CONTRE

DE 8%
DES VISITES DESKTOP



▶ LES CHIFFRES DU NUMÉRIQUE



ARCHE

LEADER dans la catégorie RÉSEAUX IMMOBILIERS !

(en nombre de visiteurs uniques par mois en 2019)



CITYA.COM

552 000 visiteurs uniques mensuels en 2019

soit **+14%** par rapport à 2018 !



► COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

3 CONVENTIONS MAJEURES ORGANISÉES CHAQUE ANNÉE



> **LES COMMERCIALES** pour nos collaborateurs transaction et location
(Cannes, Barcelone, Marrakech, Séville, Palma de Majorque...)



> **LES GESTIONNALES** pour nos gestionnaires gérance et copropriété
(Barcelone, Marrakech, Albufeira...)



> **LES CONVENTIONS DIRIGEANTS** (Miami, Punta Cana, Dubaï, Panama, Brésil...)



> Et plus encore...



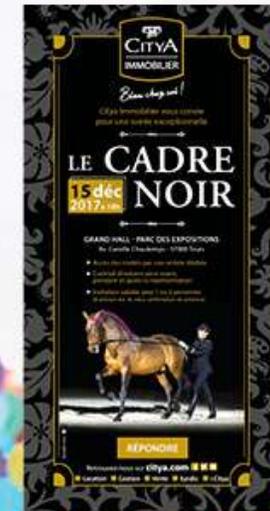
BEAUJOLAIS



SOIRÉE DES
CONSEILLERS SYNDICAUX



AU CŒUR DES HALLES



LE CADRE NOIR



► UNE STRUCTURE DÉDIÉE À L'IMMOBILIER NEUF

> NOS MISSIONS :

- Réaliser des études locatives pour des promoteurs et réseaux de vente
- Réaliser des études de charges et mettre en place des syndicats provisoires
- Animer des partenariats nationaux et locaux
- Proposer aux clients une offre attractive et sécurisée
- Faire signer aux clients leur mandat de gestion et les accompagner jusqu'à la livraison de leur logement

NOTRE EXTRANET

ACCÈS DÉDIÉ À NOS PARTENAIRES
ET AUX AGENCES CITYA IMMOBILIER



- > Cabinet de courtage créé en 2009 par Philippe Briand
- > Des offres innovantes et sur-mesure
- > Des tarifs compétitifs
- > Des outils uniques
- > Un accompagnement privilégié

15 500

immeubles
assurés

40

collaborateurs

33 000

contrats MRH

65 000

contrats PNO

48M€

d'encaissement

NOS PARTENAIRES RECONNUS ET ENGAGÉS

Allianz



- Cabinet de courtage créé en 2012
- 100% des actes de gestion réalisés
- Délégation totale de la part des assureurs  
- Authentification et certification de l'ensemble des dossiers locataires
- Indemnisation rapide des dossiers sinistres
- Équipe spécialisée dans le recouvrement des impayés

25 000

agréments
par an

35

collaborateurs

65 000

clients assurés

16M€

d'encaissement



- > Création en 2013
- > 2017 : lancement de notre application pour les professionnels de l'état des lieux **ORACIO**
- > États des lieux et chiffrages des travaux locatifs
- > Diagnostics obligatoires en location, syndic et vente
- > Intervention sur missions spécifiques (neuf)
- > Formation et veille informationnelle

67 000

EDL réalisés

35 000

ERP réalisés

15 000

missions
diagnostics

550

experts

9,5M€

de C.A.



► COURTIERS EN CRÉDITS IMMOBILIERS ET COPROPRIÉTÉS

> Création en 2018

> **DEUX DOMAINES D'EXPERTISE :**

- les prêts immobiliers pour l'acquisition, la construction, les travaux et les renégociations
- les prêts copropriétés pour les travaux d'entretiens, la rénovation et l'accompagnement à la transition énergétique

- > Une équipe d'experts dédiés qui accompagnent les projets jusqu'à leur concrétisation
- > Des solutions sur mesure et aux meilleures conditions grâce à la confiance de nos partenaires
- > La réussite des projets en toute sérénité au cœur des préoccupations



The logo for laforêt, featuring the brand name in white lowercase letters on a blue square background with a stylized tree silhouette.

► **N°1 DE LA CONFIANCE DEPUIS 8 ANS !**
LA FORCE D'UN RÉSEAU HISTORIQUE À DIMENSION HUMAINE

- > Un savoir-faire reconnu depuis plus de 28 ans fondé sur 3 valeurs : la clarté, la convivialité et l'efficacité
- > 3 000 collaborateurs au service de vos projets immobiliers (location, transaction et gestion)
- > 700 agences franchisées réparties sur le territoire avec une forte lisibilité locale

40 000
ventes

220M€
de C.A.

35 000
lots en gestion
locative



UN RÉSEAU PARMIS LES LEADERS DU MARCHÉ



- > Solidement implanté avec plus de 20 ans d'expérience dans le métier de l'immobilier
- > 3 000 collaborateurs pour une approche multi-métiers (location, transaction et gestion)
- > 550 agences franchisées et cabinets d'affaires répartis en France et dans le monde

24 500
lots en gestion
locative

15 000
ventes
12 000
locations

175M€
de C.A.



► RÉSEAU DE MANDATAIRES IMMOBILIERS

- > Création en 2018
- > Plus de 100 mandataires partout en France
- > Professionnels de l'immobilier formés, animés et accompagnés en permanence

- > Amélioration et optimisation de la relation entre particuliers et professionnels dans le cadre de la transaction immobilière





COMPTOIR FRANÇAIS
DE L'INVESTISSEMENT

SOCIÉTÉ SPÉCIALISÉE DANS L'OPTIMISATION PATRIMONIALE

- > **Création en 2016**
- > CFI utilise les effets de levier liés aux lois fiscales en vigueur pour permettre à ses clients d'obtenir un revenu complémentaire, une retraite plus confortable, etc.
- > CFI et son bureau d'étude recherchent pour ses investisseurs les meilleures solutions en matière de capitalisation et de rendement
- > CFI intervient dans l'élaboration et la mise en place de stratégies d'optimisation fiscale et, via sa cellule de courtage, dans celles de l'optimisation du financement
- > **Présence dans plusieurs villes françaises :**
Paris, Tours, Rennes, Lyon, Toulouse, Bordeaux, ...



ARCHE

ARCHE