

# 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<sup>RE</sup> 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<sup>e</sup>**

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



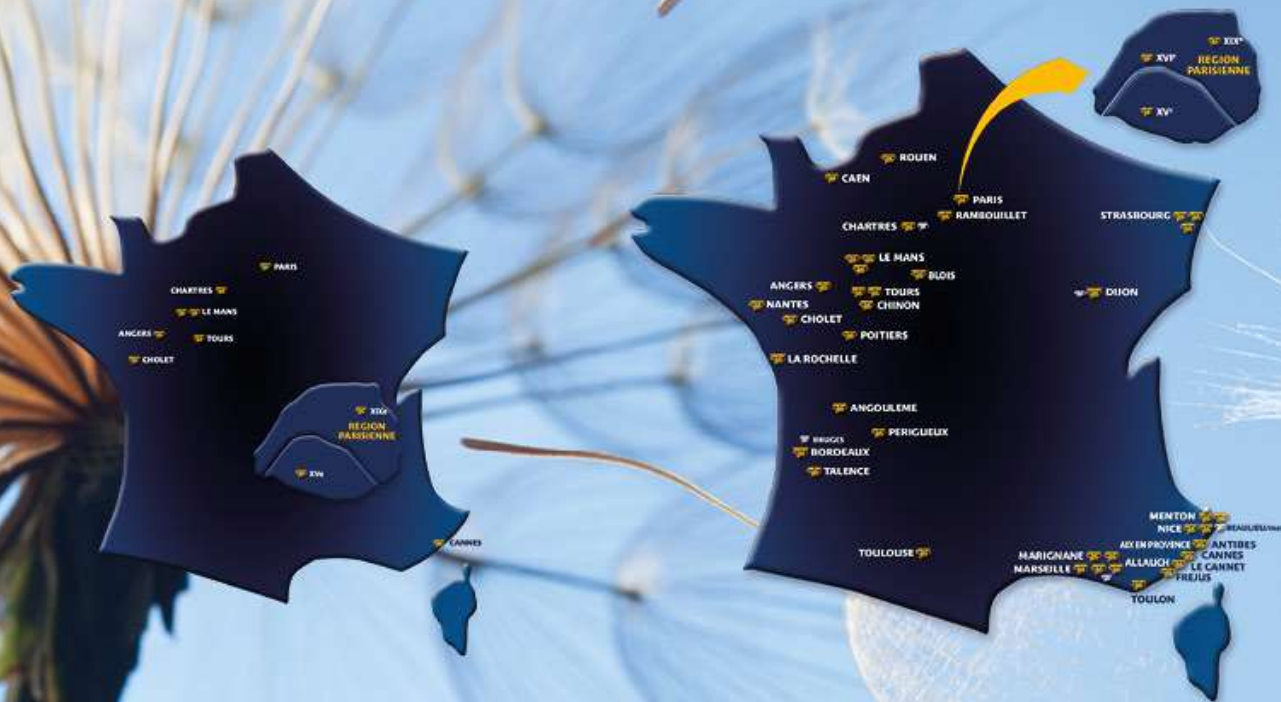
**Jean-François Renard**  
Chargé de Mission  
Ancienneté : 4 ans





Bien chez soi!

# ▶ UNE ÉVOLUTION RAPIDE ET MAÎTRISÉE



▶ 2003 : 9 agences



▶ 2009 : 47 agences



▶ Janvier 2020 : 185 agences





**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





## ▶ LE SYNDIC

*Bien chez soi!*

- > 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



VOUS VERREZ LA DIFFERENCE



...



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



Direction Métier Gérance





*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...)







Bien chez soi!

## ▶ LA TRANSACTION

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



> 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



## ► 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



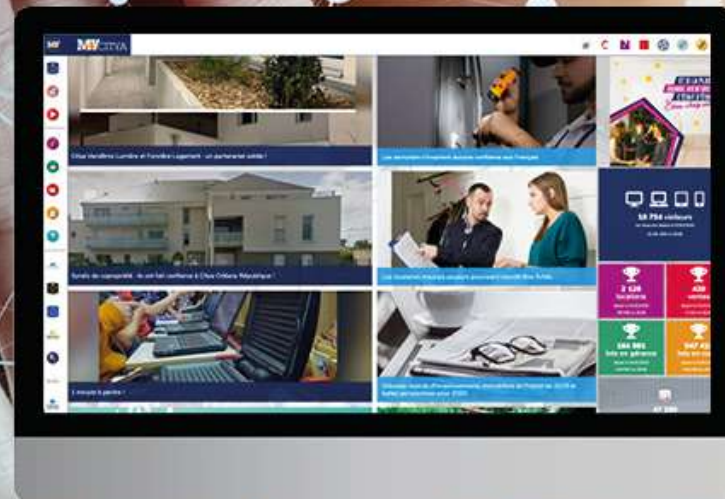




# ▶ UNE COMMUNICATION INTRANET

*Bien chez soi!*

- > Boîte à outils des collaborateurs
- > Mise à disposition des fichiers métiers pour plus de 3 500 collaborateurs
- > Actualités des agences
- > Actualités de l'immobilier avec *aucœurdelimmo*



> Accès Cockpit



- > Et encore plus de services...
  - Citya Qualité
  - Citya Assurances
  - Dépannage informatique
  - Catalogue des formations
  - Challenges Location/Transaction
  - Offres d'emploi internes
  - Boutique en ligne Référence



## 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...



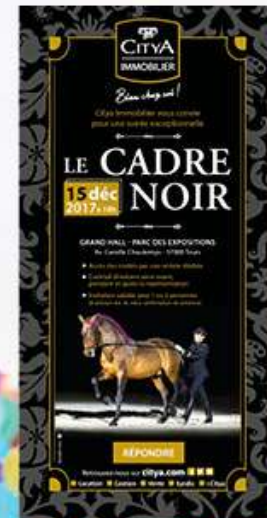
BEAUJOLAIS



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







laforêt

► **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