

CHARTRE ÉTHIQUE & RSE

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

ARCHE

ARCHE

LA RSE, UN CHOIX, UNE ÉVIDENCE...

**PHILIPPE BRIAND,
PRÉSIDENT FONDATEUR DE ARCHE**

« Je ne suis pas à convaincre ! J'ai toujours pensé que la santé d'une entreprise ne se mesure pas seulement qu'à la dernière ligne de son seul bilan comptable. La ressource la plus puissante est sans nul doute les hommes et les femmes qui la composent, et en tant que chef d'entreprise, je me dois de répondre à leurs attentes, ainsi qu'à celles des candidats, nos collaborateurs de demain.

Certes, la RSE est une responsabilité supplémentaire à la charge des structures, mais elle répond aux forces de travail d'aujourd'hui qui exigent un véritable engagement sociétal de la part de leurs employeurs. C'est tout naturellement qu'avec mes équipes, je m'emploie au quotidien et ce depuis des années, à affirmer des valeurs fortes pour agir en faveur d'un monde plus juste, plus respectueux des autres et de l'environnement ! Cette éthique a toujours été au cœur de notre ADN et elle le restera ! »

*Bien à vous .
P. Briand*





LA VISION DE LA RSE SELON ARCHE

Arche a fait le choix de créer sa charte éthique RSE.
 Relation client, loyauté des pratiques, environnement, droits humains, territoire, intérêt local et conditions de travail, on vous dit tout à travers ces quelques pages !
 Avec une réelle volonté d'intégrer des préoccupations sociales et écologiques à nos activités commerciales et à nos relations avec nos parties prenantes,
 Avec le souhait de satisfaire nos obligations juridiques,
 Avec le désir d'investir dans le capital humain,
 Arche s'inscrit dans une véritable démarche de développement durable. ●

VISIONNAIRE
 Génération
 MENTORAT
 COURAGE
 PROXIMITÉ
 Carrière
 Innovation Sociale
ADN
 Histoire
 Future
 Intérêt local
 Ambition
Eco
 gestes
 Performance
 PARTAGE
Famille
 Parcours Formation
 Résilience

ARCHE L'HISTOIRE DE PHILIPPE BRIAND

POUR COMPRENDRE LA CRÉATION DE L'ÉCOSYSTÈME ARCHE, IL EST PRIMORDIAL D'ÉVOQUER L'HISTOIRE PERSONNELLE DE PHILIPPE BRIAND.

Issu d'une famille modeste, d'un père salarié aux Halles de Tours, et d'une mère coiffeuse, Philippe Briand est un Tourangeau rompu au travail et aux valeurs familiales. Durant toute son enfance et son adolescence, il a participé aux activités professionnelles de ses parents. Souhaitant intégrer au plus vite la vie active, il choisit un baccalauréat technique puis enchaîne sur un DUT en techniques de commercialisation, avant d'être appelé pour le service militaire obligatoire chez les commandos parachutistes de l'Armée de l'Air. Cette expérience est formatrice pour ce jeune adulte et lui inculque nombre de valeurs : force, persévérance, rigueur et opiniâtreté. ●

“

L'important, ce n'est pas d'être le plus gros. C'est d'être le plus durable. »

Philippe Briand,
Président Fondateur de Arche



L'HISTOIRE D'UNE RÉSILIENCE

Philippe Briand vit à l'âge de 18 ans, le décès de ses parents dans un accident de voiture. Il décide d'investir son héritage, le fruit du travail de ses parents, dans la pierre. Il acquiert donc cinq studios à rénover, avec pour objectif de se constituer un patrimoine immobilier dont il confie la gérance à une petite agence tourangelle qu'il rachètera quelques années plus tard, en 1990.

Naît alors la toute première agence de M. Briand, comptant 5 employés, 300 lots de gérance et 3 000 lots de copropriété.

Philippe Briand s'investit de suite dans la vie de l'agence et dans chaque métier qui la compose : transaction, location, gérance, copropriété, mais aussi comptabilité ou encore assemblées générales, afin de cerner l'activité immobilière dans son ensemble ; toujours avec la volonté d'accompagner au plus près ses clients et de gérer au mieux ses équipes.

Au sein de ce cabinet, quelques biens sont situés au Mans. L'évidence se fait rapidement remarquer : **on ne peut gérer des biens à distance. Pour une qualité de service et une satisfaction client optimale, l'agence se doit d'être de proximité.**

C'est ainsi qu'en 1993, Philippe Briand rachète Le Syndic, une agence immobilière mancelle, dirigée par M. Pierre Louis.

Une rencontre, un rapport de confiance très fort, un accompagnement, de l'humain... Voici les bases d'une success story naissante, aux antipodes d'une vision de stratégie et d'expansion gourmande. ●



L'HISTOIRE D'UNE VISION

Visionnaire, Philippe Briand se projette déjà dans les métiers de demain et dans une stratégie de communication avancée. La dénomination de « Syndic » étant trop réductrice pour une activité immobilière aussi globale, Philippe Briand, en collaboration avec Frédéric Chaminade, lance en 2003 un concours pour renommer la marque de l'entreprise. Choisir un nom générique était primordial aux yeux de ce duo. C'est ainsi que naît la marque Citya Immobilier.

Aujourd'hui, une croissance organique toujours aussi dynamique, un nombre de lots de syndic et de gérance locative de plus en plus important, un portefeuille de biens à vendre et à louer en constante évolution, une typologie de clientèle de plus en plus variée, des collaborateurs chaque jour plus nombreux, une volonté toujours plus forte de réserver le meilleur accueil, le meilleur service à nos clients, sont autant de raisons qui expliquent le choix de Philippe Briand de consolider son positionnement dans les différentes villes stratégiques de France et d'Outre-Mer. ●



Reprendre un cabinet, ce n'est pas reprendre une affaire. C'est reprendre une vie. »

*Philippe Briand,
Président Fondateur de Arche*



ARCHE AUJOURD'HUI

23 500

collaborateurs
répartis sur toute
la France
et La Réunion

2 780

agences
toutes marques
confondues

18

filiales

**1,45
MRD€**

de chiffre
d'affaires

PRÉSENTATION

La genèse de Arche prend racine, il y a plus de 30 ans, avec la première agence du réseau Citya Immobilier en 1990, devenu aujourd'hui l'un des leaders français de l'administration de biens. Dans le cadre de la stratégie de développement de son président-fondateur, M. Philippe Briand, Arche se développe au fil des années grâce à l'acquisition de quatre réseaux de franchise (Laforêt en 2017, Guy Hoquet en 2019, Century 21 en 2021 et Nestenn en 2022).

Arche, véritable écosystème immobilier, propose à tous ses clients une palette de prestations complémentaires aux cœurs de métiers que sont la location, la vente, la gérance et le syndic.

Pour ce faire, elle s'appuie sur ses filiales commerciales et supports : Saint-Pierre Assurances, 2^e courtier français d'assurances en immobilier ; Snexi, 2^e opérateur français en diagnostics et états des lieux ; API Financement, spécialiste du courtage en crédit ; Le Bon Agent, réseau de mandataires ; ISH Conseil, services immobiliers à destination du secteur public et social ; le portail immobilier Bien' Ici... ●



**PHILIPPE BRIAND,
PRÉSIDENT FONDATEUR
DE ARCHE**

« Chez Arche, quelle que soit la filiale ou la franchise, qu'elle soit immobilière, commerciale ou support, nous avons des valeurs communes que nous partageons tant avec l'ensemble de nos collaborateurs qu'avec tous nos clients. Nous mettons un point

d'honneur à les satisfaire pleinement. Que ce soit en termes de bien-être, de relation, d'environnement, d'intérêt local, de gouvernance ou encore de loyauté des pratiques, Arche a à cœur d'innover et de se responsabiliser en matière d'éthique et de déontologie.

Aujourd'hui, l'immobilier est au cœur des questions écologiques. Si la pierre reste une valeur refuge, elle est également soumise aux affres du temps, du climat et des logiques RSE contemporaines. Les entreprises d'administration de biens telles que les nôtres et toutes celles qui les accompagnent, se doivent d'être au fait de ces problématiques et d'œuvrer, ensemble, dans un but commun, pour les générations actuelles et à venir.

En tant qu'unique actionnaire détenant 100 % du capital, ma vision s'inscrit depuis des années dans une dynamique de gouvernance saine et durable avec des pratiques commerciales pérennes pour l'ensemble de nos clients. Ma volonté d'intégration de nos équipes dans des agences ancrées dans les centres-villes et contribuant à l'économie locale concourt à la qualité de nos prestations.

Il me tient à cœur de proposer un panel de services efficace et complet pour un parcours client encadré et serein. »

LA MAISON ARCHE



**FRÉDÉRIC
CHAMINAUD,
DIRECTEUR
GÉNÉRAL**

« Depuis plus de 30 ans, les équipes ont su faire écho au souhait de Philippe Briand, à savoir insuffler à Arche une véritable dynamique de croissance en région, puis au niveau national tout en conservant un statut d'indépendant. Dans ce cadre, notre structure familiale a fondé son développement sur des engagements forts que sont la clarté de la relation commerciale, l'accomplissement de ses collaborateurs ainsi que l'innovation.

Sensibles à la Responsabilité Sociétale et Environnementale de notre entreprise, nous souhaitons plus que jamais intégrer dans nos stratégies, dans nos activités et dans notre politique de management, des préoccupations sociales et environnementales.

Afin d'optimiser cette démarche et d'en assurer une réelle efficacité, nous avons à cœur non seulement d'interagir avec les différentes parties prenantes, à savoir nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires, nos prestataires, mais également avec les filiales qui composent l'écosystème Arche. Nous mettons en place un maillage intra-entrepreneurial nous permettant de relayer les messages, de véhiculer les valeurs de notre ADN afin que le projet RSE soit porté au cœur même de notre galaxie, par chaque filiale, en son sein et par chacun de ses collaborateurs.

En tant que professionnels de l'immobilier, nous sommes également soucieux des enjeux liés aux consommations énergétiques des logements que nous vendons ou que nous gérons. Nous formons donc nos gestionnaires, nous dispensons du conseil et orientons nos clients vers les acteurs en mesure de traiter des sujets de rénovation ou de consommation, au bénéfice de tous. »





**FABRICE GUILLET,
DIRECTEUR FINANCIER**

« Arche a construit sa stratégie de développement autour de la densification de ses agences afin de répondre à ses valeurs de proximité et de satisfaction client. Chaque année, nous intensifions notre maillage sur le territoire grâce à une politique de croissance externe ciblée. Celle-ci permet de renforcer les agences déjà existantes dans les villes où la tension immobilière entre l'offre et la demande reste forte, mais aussi de répondre à un besoin de la clientèle locale, par la création d'une nouvelle implantation. Si Arche tient à solliciter des prestataires locaux, il n'en reste pas moins vrai que nous avons la volonté d'intégrer et d'internaliser nos savoir-faire dans le but d'une meilleure réactivité et d'une maîtrise des coûts. À ce titre, nous développons des métiers connexes à nos cœurs de métiers immobiliers afin d'assurer la continuité de nos services auprès de nos clients, notamment en matière d'assurances, de financements ou encore d'expertise. »

LE PARCOURS CLIENT CHEZ ARCHE

Nous souhaitons nous identifier comme un véritable écosystème immobilier au service de notre clientèle. À ce titre, notre galaxie de filiales met à disposition de chaque locataire, copropriétaire, propriétaire, primo-accédant, acquéreur, ou encore investisseur et bailleur, un ensemble de prestations complémentaires.

Nos locataires peuvent louer leur logement chez Citya Immobilier et le faire assurer grâce à Saint-Pierre Assurances, puis réaliser leur première acquisition qu'ils pourront financer avec l'aide d'API Financement et faire expertiser leur bien par la Snexi.

Que ce soit pour la location ou la transaction immobilière, l'administration de biens, le financement d'un prêt, les assurances, les diagnostics ou l'expertise, nos clients profitent de l'ensemble des conseils et services indispensables à la bonne réalisation de leurs projets immobiliers. ●

LA CENTRALITÉ DE NOS AGENCES

Partout en France, nos collaborateurs, spécialisés par métier, sont impliqués dans la vie économique de leurs régions respectives. Grâce à la parfaite connaissance de leur secteur géographique, ils accompagnent efficacement leurs clients dans une relation de proximité. D'autre part, leur proximité avec les fournisseurs locaux représente un véritable gage de développement économique et de réactivité dans le cadre des interventions techniques et des réalisations de travaux.

Autant que faire se peut, les transports en commun, les bicyclettes et les trottinettes sont privilégiés pour se rendre dans les biens qui nous sont confiés. ●

LES ACTIVITÉS DU GROUPE ARCHE



FILIALES IMMOBILIÈRES

Citya Immobilier
Century 21
Laforêt
Guy Hoquet
Nestenn
Le Bon Agent

- ▶ Transaction
- ▶ Location
- ▶ Gérance locative
- ▶ Syndic de copropriété

Citya Développement

- ▶ Gestion de biens neufs

Sphère Immo

- ▶ Courtage en immobilier neuf



FILIALES COMMERCIALES

Snexi

- ▶ États des lieux
- ▶ Expertise en diagnostics immobiliers

API Financement

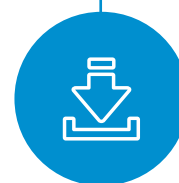
- ▶ Courtage en crédits

Saint Pierre Assurances

- ▶ Courtage en assurances

ISH Conseil

- ▶ Services immobiliers pour les grands comptes institutionnels



FILIALES SUPPORT

Q1C1

- ▶ Informatique
- ▶ Développement web
- ▶ Cybersécurité
- ▶ Serveur

Référence

- ▶ Marketing
- ▶ Communication
- ▶ Événementiel
- ▶ Agencement

Avenir & Talent

- ▶ Recrutement
- ▶ Formation

NOTRE ADN L'HUMAIN AU CŒUR DE LA RELATION



**JEAN-FRANÇOIS
RENARD,
DIRECTEUR
RÉSEAU
CITYA
IMMOBILIER**

« Au quotidien, nous accompagnons nos collaborateurs et nous nous assurons du degré de maîtrise de nos exigences afin qu'ils puissent atteindre leurs objectifs. Les organisations doivent être non seulement établies, mais elles doivent être connues, comprises et appliquées. Par une approche systématique et méthodique lors d'audits internes, nous identifions des pistes d'amélioration et formulons des recommandations pour conduire l'entreprise vers le progrès et ainsi toujours contribuer à la satisfaction client. »

L'immobilier est un secteur profondément marqué par les relations humaines et le sens du contact. Empreints de ces valeurs, les projets de l'ensemble des parties prennent vie, tant du côté de la clientèle que celui des collaborateurs et des partenaires.

Au-delà de la transaction et de l'administration de biens, nous garantissons un patrimoine immobilier à nos clients, que ce soit pour un achat en résidence principale ou secondaire, ou encore un investissement. La location ne fait pas non plus exception, car tout autant qu'un achat, nous assurons un toit à nos locataires ainsi que la gestion d'un logement décent.

Arche met en place des process d'accueil et de suivi de chaque client, par une écoute proactive, notamment à travers notre service qualité, mais aussi par le respect de la déontologie imposée par la profession. Ce sens de l'éthique et du service professionnel représente un élément majeur de nos savoir-faire et savoir-être.

Si le bien-être de notre clientèle est primordial, celui de nos collaborateurs et partenaires l'est tout autant. L'humain est au cœur de notre attention.

Plus qu'un lieu de travail, nos agences sont de véritables espaces de vie auxquels nous accordons le plus grand soin en termes d'aménagement et de bien-être : postes de travail aménagés, locaux fonctionnels et adaptés aux différents besoins, prestations de confort au travail, aménagements spécifiques au cas par cas, etc.

Chez Arche, nous mettons tout en œuvre pour faire grandir nos collaborateurs. Dès l'embauche, ils bénéficient d'un processus d'on-boarding immersif, jusqu'à six mois au siège pour les nouveaux directeurs et directrices d'agence. Nous sommes à l'écoute de leurs besoins et nous veillons au développement de leurs compétences grâce à notre filiale de recrutement et de formation, Avenir & Talent. En tant qu'entreprise qui se veut « familiale », chaque agence immobilière, chaque franchise, chaque filiale est accompagnée et soutenue par le siège social et la direction générale.

Plusieurs fois par an, les collaborateurs sont réunis lors de conventions, moments privilégiés pour véhiculer l'ADN de l'entreprise, analyser les résultats, formuler les objectifs, informer sur les nouveaux process et outils, sans oublier la forme très conviviale et festive de ces événements.



Pour mener à bien nos objectifs chiffrés et notre volonté d'endurance et de pérennisation, nous challengeons sans cesse nos équipes, à la fois dans un esprit de motivation et dans une optique de récompense du travail accompli.

Ainsi, nous conjuguons esprit de conquête et esprit de cohésion en parfaite harmonie.

L'ensemble de nos agences implantées localement bénéficient d'un emplacement au cœur des villes pour favoriser leur accessibilité.

Nos négociateurs location et transaction, experts du marché immobilier local, se font fort de fournir un service des plus qualitatifs et avisés.

Nous privilégions des échanges récurrents de vive voix, avec nos clients : physiquement en agence ou par téléphone avec ce que nous appelons nos « appels romantiques ».

Par ailleurs, l'ensemble de nos partenaires et prestataires sont également issus de la région dans laquelle les agences sont situées, une manière de favoriser l'emploi et l'économie du territoire local.

Lorsqu'on place l'humain au cœur de l'ensemble de nos relations, la valeur intrinsèquement liée est celle de la proximité.

Arche s'inscrit dans une dynamique sociale au-delà de sa propre identité. Aujourd'hui, la pierre est plus que jamais une valeur refuge. Au même titre qu'elle s'adapte aux réglementations et normes environnementales toujours plus poussées pour le bien de notre planète, les entreprises immobilières se doivent aussi d'adhérer à ces nouveaux modèles et façons de faire.

Objectif « Zéro Papier », dématérialisation des processus et des documents, véhicules électriques, réduction de l'empreinte carbone ou encore économies d'énergies, sont des engagements et des responsabilités que nous considérons avec le plus grand sérieux.

Nous veillons à l'épanouissement de chacune et chacun, tout en nous engageant de manière plus globale pour la société, l'économie et le territoire via des actions concrètes et chères à nos collaborateurs.

4

audits métiers
(location, gérance,
syndic, transaction)
tous les 2 ans
dans chacune des
agences Citya
Immobilier

nestenn



MENTION SPÉCIALE À NESTENN, PRÉSIDIÉE PAR OLIVIER ALONSO

Depuis plusieurs années maintenant, Nestenn s'engage auprès d'**associations humanitaires** : soutien aux enfants malades, don du sang... À travers Nest'Aime, le réseau d'agences vient en aide aux grandes causes et s'engage solidairement. Pour chaque vente réalisée, un don est versé aux associations soutenues. Nestenn met également un point d'honneur à faciliter l'accès à ses agences grâce au dispositif **Acceslibre** dédié aux personnes en situation de handicap.



21

CENTURY 21



MENTION SPÉCIALE À CENTURY 21 FRANCE, PRÉSIDIÉE PAR CHARLES MARINAKIS

Depuis 2017, Century 21 France met en place l'initiative « **Un enfant, un vélo** » qui permet de collecter des vélos à destination des enfants d'origine modeste. Depuis 6 ans, le réseau d'agences a déjà offert plus de 700 vélos, favorisant ainsi les déplacements doux et la sensibilisation des plus jeunes aux modes de circulation non-polluants. Cette opération est directement issue du succès rencontré lors de l'opération « **collecte de jouets** » mise en place depuis 2013, s'appuyant sur des valeurs de solidarité, de proximité et de partage. Laurent Vimont, président de Century 21 France, décédé en mars 2022, supportait avec force cette cause, lui qui était féru de sport et pratiquait la petite reine.



NOTRE POLITIQUE RH

250

apprentis ont signé
leur contrat d'alternance
pour la rentrée 2022
chez Citya Immobilier



**LINE DE
KILMAINE,
DIRECTRICE DES
RESSOURCES
HUMAINES**

« Rejoindre Arche, c'est l'opportunité non seulement de faire carrière mais également d'exercer plus de huit métiers différents tout au long de son parcours professionnel. C'est aussi la chance de bénéficier de l'expérience de mentors, conseillers expérimentés, aux faits de notre ADN, et dont on peut prendre exemple. »

72 %

des collaborateurs
sont des
collaboratrices
chez Citya
Immobilier !

LA CARRIÈRE DE NOS COLLABORATEURS

Parce que la réussite de notre entreprise repose sur l'engagement de nos collaborateurs et leur qualité de vie au travail, la bonne intégration et la fidélisation de nos nouveaux talents sont devenues un enjeu majeur. Un accueil chaleureux, un espace de travail dédié et équipé, un suivi régulier, un parcours d'intégration personnalisé par métier, représentent autant d'incontournables pour assurer une prise de poste optimale.

Chaque nouveau collaborateur se voit en effet proposer un accompagnement sur mesure et dispose, dès son arrivée, de tous les outils et formations qu'offrent notre maison et plus particulièrement notre filiale Avenir et Talent dirigée par Line de Kilmaine. Bien formé et intégré, il prendra plaisir à venir travailler, créant ainsi de l'attachement à notre entreprise et une projection sur le long terme. Nous privilégions donc les évolutions de carrière en interne afin de fidéliser, de faire monter en compétences et de contribuer à l'épanouissement de chacun. ●

L'INCLUSION DE NOS COLLABORATEURS

Au quotidien, Arche s'inscrit dans une politique de diversité et de lutte contre toute forme de discriminations. Au-delà des obligations légales, nous nous inscrivons dans une politique RH inclusive, non seulement en termes de diversité, de parité femmes/hommes, de recrutement de profils juniors ou confirmés, qu'au niveau de l'intégration de personnes en situation de handicap. Nous apportons les moyens techniques, matériels et humains pour assurer à ces dernières, le meilleur accueil et le meilleur parcours professionnel.

Tous les environnements de travail dans nos agences, comme dans nos filiales, ont été pensés pour répondre aux normes d'accessibilité permettant à tous de circuler avec la plus grande autonomie. Arche, au travers de ses implantations sur l'ensemble de l'Hexagone, offre également certains emplois indirects via les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) ou les Entreprises Adaptées (EA) aux travailleurs handicapés. ●

NOS COLLABORATEURS APPRENTIS

Dans la continuité de son développement, Arche a une réelle volonté d'intégrer l'apprentissage au cœur de sa stratégie de recrutement et de développement des compétences.

Le réseau Citya Immobilier attend en l'occurrence plus de 250 apprentis à la rentrée 2022 et ambitionne plus de 350 apprentis en 2023/2024, avec un objectif d'intégration en CDI à la sortie.

L'apprenti qui entre chez Arche, a l'opportunité de découvrir nos différents métiers, des métiers qui nécessitent le développement de multiples compétences transversales, dont celles des mutations environnementales liées aux lois de rénovation énergétique. Pour ce faire, nous construisons une véritable stratégie de communication avec notamment l'animation d'une trentaine de conférences par an dans différentes écoles, ainsi que la planification d'une vingtaine de Job Datings en présentiel et/ou distanciel. Dès la rentrée 2022, un parcours dédié verra le jour, en partenariat avec plusieurs écoles ; il permettra aux apprentis de bénéficier d'une immersion totale au sein de Arche, dans le cadre d'ateliers professionnels. L'objectif, notamment de Citya Immobilier, est d'ouvrir 6 classes, dans 6 écoles, sur tout le territoire national, en 2023.

Enfin, tout l'univers de marque et d'entreprise Arche a été bâti autour d'une politique RH engagée permettant de réunir tous les âges au sein des effectifs, grâce, particulièrement, à la pratique du mentorat intergénérationnel. ●



MENTION SPÉCIALE À GUY HOQUET, PRÉSIDIÉE PAR STÉPHANE FRITZ

En 2022, Guy Hoquet a créé son premier **Centre de Formation des Apprentis (CFA)**, dédié à l'enseignement des métiers de l'immobilier. S'engageant pour l'avenir professionnel des jeunes et leur insertion dans la vie active, Guy Hoquet a fait le choix de fonder son propre CFA et de faire bénéficier aux apprentis d'une formation solide et diplômante de niveau bac ou bac+2.



**GUY
HOQUET**

NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Réchauffement climatique, déforestation, fonte des glaces, émission de gaz à effet de serre... le dernier rapport du GIEC nous alerte sur l'état de santé de notre planète, notre toute première maison et lieu d'habitation.

Afin de répondre aux préoccupations environnementales et de limiter notre empreinte carbone, Arche déploie de nombreuses actions et s'engage de manière responsable et écologique.

NOTRE OBJECTIF « ZÉRO PAPIER » ET NOTRE SOLUTION « ÉDITIK »

Arche a mis en place une plateforme interne de digitalisation des documents : « Éditik ». Elle permet la **dématérialisation de l'ensemble des documents immobiliers** (dossiers de candidatures, mandats, compromis, factures), auparavant sur support papier.

Au total, les économies se comptent en millions de pages mensuellement imprimées, sans oublier en enveloppes et mises sous pli, en renouvellement du matériel et en achat d'encre toner.

De plus, la durée de vie des matériels d'impression est allongée et l'empreinte carbone diminuée, les volumes d'archivage des documents transportés par camion étant sensiblement réduits. ●

EXEMPLE

NOTRE FILIALE CITYA IMMOBILIER

En privilégiant notamment la Lettre Électronique Recommandée ou encore l'émailing pour nos communications nationales, notre filiale Citya Immobilier économise 224 000 courriers papier par an.

Avec 45 000 nouvelles locations par an, ce sont 65 000 dossiers de candidature étudiés, à raison de 2,5 clients par dossier, composé d'au moins 5 documents, soit un total de 812 500 pages.

Aujourd'hui, notre partenaire Vialink nous permet de numériser entièrement la constitution du dossier locataire (les baux de location d'une douzaine de pages, les diagnostics de performances énergétiques, les états des lieux).

Au total, nous économisons, pour cette partie de l'activité locative, plus de 1,1 million de pages par an. S'agissant de la transaction, la signature électronique a été mise en place pour les mandats ainsi que pour les compromis de vente.

De même, la facturation a été entièrement dématérialisée et traitée électroniquement avec notre partenaire Collab.

Depuis la mise en place de ces procédés, une économie de 50 % a été réalisée, soit 19 millions de pages imprimées contre 38 millions auparavant.

DES TRANSPORTS MAÎTRISÉS

Les collaborateurs Arche sont fortement invités à privilégier les déplacements en train pour les longues distances, ainsi que l'utilisation de véhicules électriques. Par exemple, dès 2018, l'objectif de Citya Immobilier a été de **renouveler 20 à 25 % de son parc automobile en voitures électriques**. Objectif atteint avec une flotte de près de 150 véhicules sur le territoire national, en partenariat avec Volkswagen.

Par ailleurs, pour l'activité d'expertise immobilière, de diagnostics et d'états des lieux qui nécessite des déplacements quotidiens, nous les optimisons en regroupant les interventions par secteur géographique, toujours pour limiter l'empreinte carbone. ●

UN PARC INFORMATIQUE PUISSANT ET ÉCORESPONSABLE

Arche équipe l'ensemble de ses bureaux avec du matériel informatique répondant aux besoins de dématérialisation. Toutefois, le nombre d'écrans et de PC reste limité par poste afin de maîtriser la consommation énergétique et le réchauffement des pièces.

Par ailleurs, de manière à réduire son impact environnemental, Q1C1, la filiale support informatique de la holding, a **systématisé la coupure de l'ensemble des postes de travail chaque soir** et ce, nationalement. Concernant le renouvellement du parc informatique, depuis 10 ans, nous avons un partenariat avec la société Ecorécup, celle-ci faisant le tour de l'ensemble des agences pour **récupérer le matériel obsolète**, qu'il soit professionnel ou personnel.

Enfin, Q1C1 a obtenu le prix de l'innovation pour son « **Cooling Data Center** » réduisant la consommation énergétique des serveurs et de l'hébergement des données. Le « **free cooling** » permet en effet de limiter la chaleur émanant des serveurs informatiques en fonctionnement permanent. ●



LES ÉCOGESTES, LA PRÉOCCUPATION DES ÉQUIPES

- **Système d'allumage et d'extinction automatique** des lumières dans les zones de circulation,
- **Réglage du chauffage et de la climatisation** par thermostat,
- Utilisation d'**éclairage LED**,
- **Recyclage de l'air par VMC** dans l'ensemble des agences,
- **Réduction des déchets** et **collecteurs de piles usagées** et de **cartouches d'encre**
- Goodies écoresponsables en matériaux recyclés et/ou biodégradables (limitation du plastique). ●



MENTION SPÉCIALE À LAFORÊT, PRÉSIDIÉE PAR YANN JÉHANNO

En 2019, Laforêt s'est engagée d'un point de vue environnementale en se donnant pour objectif de planter 30 000 arbres dans l'année sur le territoire des Landes qui avaient été dévastées par une tempête en 2009. Depuis, le réseau d'agences a mis en place une opération : **un arbre planté pour chaque transaction réalisée**. Sur 4 ans, Laforêt a planté plus de 150 000 arbres dans le sud-ouest de la France, mais aussi dans les Vosges, dans la Nièvre, en Normandie, dans les Hauts-de-France, ainsi qu'en Ile-de-France.



LES OBLIGATIONS LÉGALES DU SECTEUR



**STÉPHANE
GLUCKSMANN,
DIRECTEUR
GÉNÉRAL
ADJOINT CITYA
IMMOBILIER
DÉLÉGUÉ AUX
MÉTIER**

« Chez Arche, chaque collaborateur doit adopter un comportement irréprochable afin d'exercer sa profession avec conscience, dignité, loyauté, sincérité et probité. Pour ce faire, nous nous appuyons notamment sur le code éthique de notre fédération métier FNAIM dont l'ensemble de nos agences est adhérent. »



**DOMINIQUE REUILLON,
DIRECTEUR DE Q1C1
(Informatique,
développement web,
cybersécurité et serveur)**

« Ce soin tout particulier apporté aux données personnelles se déploie à l'ensemble de nos parties prenantes, qu'elles soient des prestataires, des collaborateurs ou encore des partenaires. »

UNE LUTTE ACTIVE CONTRE LA CORRUPTION

- Tout collaborateur qui s'efforce d'amener un tiers à contracter avec une entité de l'entreprise ne doit pas avoir recours à des actes de corruption active ou passive.
- Tout collaborateur s'interdit de solliciter ou d'accepter un avantage quelconque d'un tiers en échange de l'exécution d'un acte entrant dans ses fonctions ou facilité par ses fonctions, ou de l'usage abusif de son influence, réelle ou supposée.
- Tout collaborateur n'est pas autorisé à contraindre, manipuler, tromper ou influencer frauduleusement tout commissaire aux comptes engagé dans la conduite d'un audit de la société.
- Tout collaborateur s'engage également à respecter la politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin applicables au sein de l'entreprise.
- Tout collaborateur est tenu de ne solliciter aucun cadeau, aucune faveur ou invitation ainsi qu'aucun autre avantage pour lui-même ou quiconque, venant de personnes ou d'organisations avec lesquelles le salarié a (ou a eu) des relations d'affaires qui peuvent influencer (ou paraître influencer) sur l'impartialité avec laquelle il exerce ses fonctions ou constituer (ou paraître constituer) une récompense en rapport avec ses activités.
- Tout collaborateur ne peut accepter ou offrir des cadeaux ou avantages qu'à la condition qu'ils soient d'usage courant et d'une valeur jugée raisonnable.
- Le collaborateur recevant des cadeaux et avantages doit en informer sa hiérarchie par écrit, dans un souci de limitation et de transparence. ●

Chaque agence de l'écosystème Arche suit à la lettre la procédure dictée par le dispositif TRACFIN. Une formation en E-learning est systématiquement dispensée à l'ensemble des dirigeants et des commerciaux de nos filiales.

LE RESPECT DE LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

À une époque où le « tout numérique » s'invite dans l'ensemble des secteurs d'activité, l'immobilier ne fait pas exception à la digitalisation de la profession. Aujourd'hui, la plupart de nos clients sont issus du web et ont rempli un formulaire de contact sur nos sites internet.

Dans l'optique d'une relation client de confiance, Arche et ses filiales mettent en place des dispositifs de protection des données personnelles et prennent les mesures nécessaires au respect de la vie privée et à la confidentialité des données personnelles qui nous sont confiées numériquement.

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est au centre de nos préoccupations et de notre gouvernance sécurité. Un délégué à la protection des données (DPO) œuvre chaque jour au respect des conditions de stockage et de traitement des données. ●



LAURE CHAMPEAUD, DIRECTRICE JURIDIQUE ET DÉVELOPPEMENT



Au sein même de Arche, avant tout principe de concurrence entre nos différents réseaux d'agences, nous privilégions une dynamique confraternelle dans l'intérêt de nos clients et de la réalisation de leur projet de vie. »

LA PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT ET LA CONFRATERNITÉ

Dans l'exercice de leurs activités, les collaborateurs de l'écosystème Arche entretiennent entre eux, avec leurs clients et avec leurs confrères, des rapports de confraternité, dans le cadre d'une concurrence libre, saine et loyale.

En conformité avec le cadre légal, les collaborateurs Arche s'engagent à :

- ne pas acquérir, ni faire acquérir par un proche, un bien immobilier pour lequel un mandat leur a été confié, sauf à informer leur mandant de leur projet,
- informer l'acquéreur de leur qualité en cas de mise en vente d'un bien qui leur appartient,
- ne pas accepter d'évaluer un bien dans lequel ils possèdent ou envisagent d'acquérir des intérêts,
- informer leurs mandants de la possibilité et des raisons d'un conflit d'intérêts avec eux ou entre eux,
- s'abstenir de toute parole ou action blessante ou malveillante, de toute démarche ou manœuvre susceptible de nuire à leurs confrères, les dénigrer ou les discréditer,
- éviter tout conflit avec leurs confrères qui puisse nuire aux intérêts des mandants et des autres parties prenantes,
- éviter d'émettre un avis sur les pratiques professionnelles d'un confrère sans avoir été préalablement saisi d'une demande d'avis. ●

RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Avec les fournisseurs

Chez Arche, nous avons à cœur d'entretenir de bonnes relations avec nos fournisseurs, un véritable gage de qualité, synonyme de réussite et de satisfaction client.

Avant toute collaboration, notre partenariat avec la société Actradis, tiers de confiance, nous permet de valider la fiabilité et la moralité de chacun des intervenants.

Nous basons notre relation sur une stratégie gagnant-gagnant permettant une vraie réciprocité et de réels intérêts communs. La relation de confiance que nous mettons en place prospère au fil du temps, les enjeux financiers sont optimisés, les délais de paiement ou de livraison sont respectés, les prix sont négociés, le tout aboutissant à de véritables atouts concurrentiels ; autant d'avantages que nous répercutons dans nos propres conditions de prestations clients.

D'autre part, nous favorisons non seulement les conventions de partenariat afin d'entretenir les relations privilégiées, d'assurer l'efficacité de la collaboration et de figer l'engagement dans le temps, mais surtout, nous donnons la priorité aux acteurs locaux. Pour les aménagements, les travaux, les fournitures, etc., nos directeurs d'agence et de filiales ont toujours à cœur de solliciter les entreprises de leur ville et de leur quartier. ●

Avec les clients

Arche exige de ses collaborateurs, le plus grand respect des règles de déontologie et la rigueur qui s'imposent à l'exercice de leurs missions. Nos équipes s'engagent à :

- présenter leur carte professionnelle et leur attestation d'habilitation,
- communiquer, sur demande, les coordonnées de leur assureur de responsabilité civile professionnelle,
- informer leur client que l'avis ne constitue pas une expertise, lorsqu'elles sont sollicitées pour établir un avis de valeur,
- faire preuve de prudence en veillant à ne mettre aucune partie prenante en péril,
- rendre compte à leurs clients et transmettre tous les documents nécessaires dans les meilleurs délais. ●

Avec les acteurs économiques et culturels locaux

Nos dirigeants organisent régulièrement des événements permettant naturellement, de conquérir et de fidéliser nos prestataires locaux. Pour exemple :

- notre partenariat annuel sur toute la France avec la société de production de concerts et spectacles, AZ PROD. Avec elle également, notre participation aux représentations du Cadre Noir de Saumur dans les plus grandes villes de France,
- tous les deux ans, notre partenariat avec l'ensemble des commerçants des Halles de la ville de Tours, pour notre événement Au Cœur des Halles,
- de manière récurrente, nos sponsorings des différentes organisations humanitaires ou sportives des villes de notre réseau,
- nos opérations « Collecte de jouets » pour Noël,
- notre rendez-vous annuel « Beaujolais Nouveau » dans toutes nos agences, avec buffets de produits locaux,
- et bien d'autres.... ●



**MARTINE COHADE, DIRECTRICE DE LA
COMMUNICATION ET DU MARKETING
AGENCE RÉFÉRENCE
(Communication print et web)**

« Pour l'aménagement de nos espaces de travail, pour l'organisation de nos événements ou pour l'optimisation de nos actions de communication, nous avons à cœur d'instituer des relations durables avec les entreprises locales, avec les organisations culturelles et sportives des villes dans lesquelles nos agences sont implantées. Fournisseurs à l'origine, ils deviennent très rapidement de véritables partenaires et avec chacun d'eux, nous élaborons une stratégie collective autour de valeurs communes qui nous sont chères. »



Michel Audiard

Avec les artistes locaux

Pour la décoration de nos espaces intérieurs ou extérieurs, nous optons le plus souvent pour des mécénats en soutien aux artistes locaux :

- les jardins du siège social Arche sont l'ancre de la sculpture en résine polyester, **le Taureau**, signée **Michel Audiard**, sculpteur tourangeau de renommée mondiale. Du même artiste, nous retrouvons dans les étages, **la Diane**, superbe sculpture en bronze à patine vert antique, de plus de 2 mètres.
- l'immeuble de notre siège social arbore la sculpture **Renaissance**, une œuvre de plus de 3,50 m de haut, réalisée par la sculptrice et peintre, **Laurence Dréano**,
- pour ses bureaux, Philippe Briand a choisi une œuvre de **Pierre Matter**, artiste mettant en évidence la relation entre les machines et la nature. En l'occurrence, la **Mécawhale** est une créature marine fantastique faite de métaux recyclés. ●



Michel Audiard



Pierre Matter

Laurence Dréano



LES ACTIONS RSE DES

DOMAINES CLÉS	ACTIONS RSE	CITYA IMMOBILIER	LOFORÊT	GUY HOQUET	21 CENTURY
SOCIÉTAL	Palmarès de la Relation Client	•	•		•
	Actions sociales et soutien aux associations humanitaires	•	•	•	•
	Sponsoring événements sportifs				•
	Don du sang et associations de lutte contre les maladies	•			
	Bien-être des collaborateurs et clients	•	•	•	•
	Challenges métiers	•	•	•	•
	Rénovation du patrimoine local	•			
	Pratique du sport encouragée dans un espace dédié	•		•	•
	Aménagement des espaces de pause	•	•	•	•
	Instauration de moments de détente	•	•	•	•
	Espaces de travail individuels	•	•		•
HUMAIN	Diversité et inclusion	•	•	•	•
	Engagement et intégration des collaborateurs	•	•	•	•
	Droits de l'Homme et du travail	•	•	•	•
	Formation	•	•	•	•
	Politique d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite	•	•	•	•
	Partenariat avec les écoles et/ou centres de formation	•	•	•	
ENVIRONNEMENTAL	Flotte de véhicules électriques et hybrides	•	•	•	•
	Certification des agences NF Habitat	•			
	Objectif « Zéro Papier » et dématérialisation des documents	•	•	•	•
	Digitalisation de la communication	•	•	•	•
	Réduction des déchets et recyclage	•	•	•	•
	Déplacements écoresponsables et limitation de l'empreinte carbone	•	•	•	•
	Sensibilisation des collaborateurs aux économies d'énergie	•	•	•	•
	Goodies écoresponsables	•	•	•	•
	Réutilisation des stands sur les salons professionnels	•	•	•	
	Contrat de collecte et traitement des consommables usagés	•			•
	Mutualisation du matériel d'impression	•	•	•	
	Cooling data center et cloud computing				
	Recyclage du matériel informatique	•	•	•	
	Extinction automatique des postes de travail en fin de journée		•	•	
	Végétalisation des environnements extérieurs	•	•		•
Éco-impression sur les cartouches toner	•	•	•	•	
ECONOMIQUE	Mécénat en soutien des artistes locaux	•			
	Palmarès du meilleur employeur	•	•		
	Partenariat avec les prestataires locaux	•	•		
	Événementiel en collaboration avec les acteurs économiques locaux	•	•	•	
	Réhabilitation du bâti au profit de l'économie locale	•			
	Palmarès de la Meilleure Enseigne		•	•	

DES ENGAGEMENTS

SOCIÉTAL



Les Echos
Palmarès de la Relation Client
décerné à Citya Immobilier



La pratique du sport favorisée
par la Snexi



Le partenariat avec les producteurs
locaux pour la journée du Beaujolais



La réhabilitation
du théâtre de Poitiers
en agence Citya Immobilier



Le partenariat AZ Prod
et Citya Immobilier
pour le spectacle du Cadre Noir



Le don du sang, organisé
par Saint Pierre Assurances à Tours

ENVIRONNEMENTAL



Citya Immobilier remporte le prix de
l'innovation datacenter aux Trophées
2018 de la Transformation Numérique



Le système de refroidissement
du data center de Q1C1



L'Eco Cup, goodie écoresponsable et recyclable, développé par l'Agence
Référence, distribué lors de nos diverses manifestations



Le parc de véhicules
électriques de Citya Immobilier



NTS RSE FORTS

HUMAIN



Arche by Night, afterwork recrutement des alternants organisé par Avenir & Talent



Sylvain de Munter, Directeur de notre filiale Le Bon Agent, a souhaité que les consultants de son réseau disposent d'un espace pro « Mon Entreprise », un outil très intuitif regroupant tous les accès et supports nécessaires à l'exercice de leur activité. Par ailleurs, le développement du moteur d'estimation des biens en ligne, ainsi que la numérisation du Dossier d'Étude de Prix et de Projet Personnalisé, représentent une véritable plus-value dans le service rendu et la satisfaction de nos clients. Aussi, Le Bon Agent met un point d'honneur à la formation de ses mandataires et propose des solutions variées s'adaptant aux besoins et au budget de chacun afin d'assurer la réussite de leur entreprise. En 2022, Le Bon Agent a d'ailleurs reçu la certification Qualiopi, attestant de la qualité des formations dispensées par la filiale.



En 2021, Citya Immobilier a fait le choix de conventions virtuelles afin de protéger ses collaborateurs dans un contexte de crise sanitaire mondiale.



Les formations dispensées par Avenir & Talent



En 2022, Citya Immobilier a signé un partenariat avec l'école Excelia et la FNAIM prévoyant un parcours dédié aux alternants au sein de son réseau d'agences.

ÉCONOMIQUE



Capital – Citya Immobilier dans le palmarès « Meilleur employeur 2022 »



L'espace intérieur de l'agence Citya Immobilier de Nice



La convention des Responsables Administratifs et Financiers Citya Immobilier à Tours



La réhabilitation du bâti au profit de l'économie locale



Au Cœur des Halles, événement local tourangeau organisé par Citya Immobilier et l'Agence Référence

LES ACTIONS D



CENTURY 21



Opération Un Enfant, Un Vélo



4

millions de jouets ont été collectés et redistribués aux enfants défavorisés



Opération Collecte de Jouets

Depuis 2017, Century 21 est l'un des Partenaires Officiels du Tour de France. C'est l'occasion pour le réseau de franchisés de mettre en œuvre son dispositif « Un vélo, un enfant », durant lequel il organise des séances de prévention et de sensibilisation aux règles de bonnes conduites en vélo et de sécurité, tout en redistribuant les vélos récoltés aux associations locales pour les enfants issus de familles modestes.

GUY HOQUET

REJOINS LE CFA GUY HOQUET



150

alternants formés à des niveaux Bac et Bac+2

En 2022, Guy Hoquet crée son premier CFA dans les villes de Paris, Bordeaux, Toulouse et Lyon qui accueilleront 150 alternants par an, formés à des niveaux Bac et Bac+2.

ES FRANCHISES



30 000
arbres ont été réimplantés dans la forêt de Chantilly en 2021

Depuis 2019, Laforêt met en œuvre des opérations de reforestation en France. Pour une vente ou une location effectuée, un arbre est planté. C'est ainsi que 60 000 arbres ont été réintroduits dans les Landes et dans les Vosges en 2019 et 2020.

147 agences Nestenn se sont engagées pour une durée de 3 ans aux côtés de Jules Bonnier, jeune skipper de 26 ans, à l'occasion du Sponsoring Team Voile.



147
agences engagées

222 agences Nestenn s'engagent chaque année auprès de 2 associations de soutien aux enfants malades. Pour chaque compromis signé, un don d'une valeur de 15 € est fait à l'association.



222
agences engagées

nestenn
GROUPE D'AGENCES IMMOBILIÈRES



Arche

8-10-12 rue du Docteur Herpin, 37000 Tours

Tél. 02 47 31 50 00

E-mail : contact@sas-arche.com

www.sas-arche.com


ARCHE