

# 2020 : DESCAMPIAUX DUDICOURT EST DEvenu CITYA DESCAMPIAUX !



➔ Descampiaux Dudicourt, acteur majeur de l'immobilier en métropole lilloise depuis 75 ans, vient de changer de nom. Les dirigeants, les équipes et les valeurs restent identiques. Ses services continueront de s'améliorer !

## 03 ÉCLAIRAGE



Depuis 75 ans, deux maîtres mots : s'adapter et anticiper !

## 06 VISION



La relation humaine au cœur de notre organisation

## 08 PANORAMA



Les demandes évoluent, nos métiers aussi...

## 12 PERSPECTIVES



De nouveaux outils pour renforcer notre qualité de service



# Un partenariat bénéfique pour nos clients

**PHILIPPE DESCAMPIAUX**  
Président  
de Citya Descampiaux

**EMMANUEL CHAMBAT**  
Directeur général  
de Citya Descampiaux

**Notre crédo :**  
*privilégier le contact  
direct avec nos clients,  
l'écoute, l'empathie  
et la bienveillance.*

*"Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin"*. Ce proverbe africain résume parfaitement les raisons du partenariat que nous avons établi entre notre Cabinet et Citya Immobilier.

Durant 75 ans, l'entreprise familiale a su traverser toutes les époques par le soin qu'elle a apporté à transmettre les valeurs inculquées depuis sa fondation par Marcel Descampiaux. Notre Cabinet a progressivement renforcé son expertise en se mettant au diapason des évolutions sociétales, technologiques et économiques, et en anticipant les réglementations avec, en tête, un

seul mot d'ordre : satisfaire ses clients quels qu'ils soient. *"Faisons pour nos clients ce que l'on a envie qu'il soit fait pour nous"* a toujours été et restera la philosophie dominante de chacun de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous privilégions les relations humaines avec nos clients mais aussi en interne. Malgré notre effectif croissant et une implantation en sept agences dans la métropole lilloise, notre entreprise demeure à taille humaine. Au quotidien, nous entretenons une synergie au sein de notre organisation, c'est-à-dire un dialogue permanent entre nos métiers, un esprit d'équipe et d'entraide entre nos collaborateurs, et une proximité entre ces derniers et la direction qui, au final, bénéficient largement à nos clients.

Aujourd'hui, nous devons faire face à un nouveau défi, celui de la transition numérique qui concerne tout le monde. Les modes de communication changent, la dématérialisation est devenue une obligation légale et les usages sociétaux ont graduellement intégré les outils numériques, à telle enseigne qu'il est désormais difficile de s'en passer.

Qu'il s'en serve ou pas, chaque client doit donc avoir accès à des services correspondant à de nouvelles pratiques en passe de se généraliser dans les prochaines années. Bientôt, en effet, la signature électronique prendra le pas sur la signature manuscrite et la lettre recommandée dématérialisée supplantera le traditionnel recommandé transmis par La Poste.

Une entreprise comme la nôtre, qui a toujours mis un point d'honneur à répondre aux attentes de ses clients, se devait de s'adapter une fois de plus. Notre collaboration avec Citya Immobilier le permet. Initiée depuis plusieurs mois, elle est effective depuis début avril 2020. Fondée sur des échanges de bons procédés, elle nous dotera des moyens idoines pour aller plus loin, ensemble. Car nous restons à la direction de notre Cabinet et les clients conservent leurs interlocuteurs habituels.

Offrir davantage de services par l'usage de nouveaux outils numériques est entièrement compatible avec notre crédo : privilégier le contact direct avec nos clients, l'écoute, l'empathie et la bienveillance.



➤ **L'équipe de Direction et des cadres Citya Descampiaux.** De gauche à droite, en haut : Gaëtan Vandewalle, Emmanuel Desneux, Thomas Béhague, Jean-Pierre Fichaux, Jérôme Démitra, François Vaudron, Cyril Avinée, Marie Holander, Jérémy Deligne, Emmanuelle Boquet, Karine Tricot, Jean-Philippe Debailleul. En bas : Sylvie Chevalier, Philippe Descampiaux, Isabel Augusto, Emmanuel Chambat.

**Directeur de publication :**  
Philippe Descampiaux

**Graphisme, rédaction et mise en page :** Empreinte communication

**Photos :** Fabien de Saint Aubert, Citya

**Impression :** Jean Bernard.  
Imprimé sur papier issu  
de forêts durablement  
gérées.





## DESCAMPIAUX-DUDICOURT

# Depuis 75 ans, deux maîtres mots : s'adapter et anticiper

Durant 75 ans, le Cabinet Descampiaux Dudicourt n'a eu de cesse de s'adapter aux évolutions de la société et d'anticiper les réglementations afin de servir au mieux ses clients. Cette philosophie n'est pas près de changer.

### 1945, MARCEL DESCAMPIAUX DÉMARRE SON ACTIVITÉ

Quand le 1<sup>er</sup> octobre 1945, Marcel Descampiaux commence à exercer l'activité de "gérance d'immeubles - contentieux - assurances" qu'il va exploiter quelques mois au 68 bis, rue Saint-Gabriel à Lille, puis au 43 de la rue de Turenne après avoir fidélisé sa clientèle, la France souffre d'une pénurie de logements. Un phénomène qui trouve son origine dans les 119 lois visant l'encadrement des loyers promulguées entre la Première Guerre mondiale et 1947 et qui a eu pour conséquence de décourager la production de biens immobiliers. De plus, le parc locatif était vétuste car le blocage des loyers n'engageait pas les propriétaires à investir dans l'entretien de leur bien. La loi de 1948 libérera les prix des nouveaux logements, mais pas ceux des logements construits avant le 1<sup>er</sup> septembre de cette année. Cette loi fera aussi bénéficier le

locataire et ses proches d'un droit au maintien dans les lieux à la fin du bail. Ce régime est encore en vigueur en 2020 pour une fraction de logements en France.

En cette période d'après-guerre, l'activité de Marcel Descampiaux consiste essentiellement à encaisser des loyers de maisons allant de la courée à la maison bourgeoise. Les contrats de location sont généralement verbaux et, en conséquence, s'appliquent les dispositions du Code civil stipulant que les loyers sont quérables (et non portables) : il faut donc aller les encaisser chez chaque locataire ! Son épouse, Marie-Louise, se consacre aux tâches administratives et comptables.

Les époux partent en retraite en 1972, laissant la place à leur fils Louis, entré dans la société en 1963, lequel constitue avec son père une SARL, le Cabinet Descampiaux, afin de structurer juridiquement en société l'affaire familiale.



1 Louis Descampiaux en 1963, en visite chez un locataire commerçant.

2 Marie-Louise, Louis et Marcel Descampiaux en 1946.

### 1965, DÉBUT DE L'ACTIVITÉ DE SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

L'envolée démographique des années 50, conjuguée à l'arrivée de populations immigrées, renforce le besoin en logements. L'État va alors créer des aides à la construction qui vont donner naissance aux grands ensembles de statut public ou privé, intégrant tout le confort moderne. De cette croissance et du besoin de concilier la vie collective et le droit individuel de la propriété naîtra la loi du 10 juillet 1965, réformant la réglementation antérieure en matière de gestion d'immeubles en copropriété. Aussi, Louis Descampiaux crée-t-il l'activité de syndic de copropriété. Le Cabinet prospère, l'effectif et le chiffre d'affaires croissent rapidement. Louis Descampiaux décide alors de spécialiser les services relatifs aux questions juridiques, à la gestion locative, à la copropriété, aux travaux et à l'assurance et crée une organisation spécifique pour chacun d'eux avec des imprimés propres, des procédures, des lettres types...



➔ Gare de Lille (années 50).



➔ Place du Général-de-Gaulle (années 60).



➔ Rue de Béthune (années 70).



➔ Place du Théâtre (1982).

## 1978, ARRIVÉE DE L'INFORMATIQUE

La réglementation professionnelle de 1972 (loi Hoguet) oblige à se moderniser et la société se dote d'une machine Olivetti programmable P603 qui mémorisait un ensemble de données comptables sur des cartes magnétiques. L'arrivée de l'ordinateur de bureau révolutionne l'activité. En 1982, Louis Descampiaux fait l'acquisition d'un ordinateur IBM34 et de plusieurs logiciels immobiliers notamment adaptés aux particularismes de la région du Nord.

## ANNÉES 80, DÉVELOPPEMENT DU SERVICE LOCATION

Durant les années 80, le service location se développe. C'est la demande accrue tant par la mobilité que les études supérieures et la loi Mehaignerie (1986) qui va véritablement développer l'activité. Premier des grands dispositifs de défiscalisation destiné à encourager l'investissement locatif, elle porte également sur la définition des nouveaux rapports entre propriétaires et locataires. Le Cabinet intègre ce service location et développe son offre, et pour faire face au développement de l'activité, en 1987, Louis Descampiaux s'associe avec son fils, Philippe, pour que ce dernier le seconde. Commence alors entre eux une collaboration fructueuse de 10 ans. En 1987, la société devient la SA Cabinet Descampiaux.



➔ Louis Descampiaux et Gérard Leturcq.

## 1990, CRÉATION DU SERVICE TRANSACTION IMMOBILIÈRE

Louis Descampiaux propose à Gérard Leturcq, dirigeant de la société Unor, de lui confier la vente des biens immobiliers de sa clientèle, puis de s'associer au Cabinet et de diriger le service Transaction. La naissance d'une dynamique commerciale donne un nouveau coup de jeunesse à la société, jusque-là tournée vers la gestion patrimoniale. Gérard Leturcq deviendra, comme Philippe, Directeur général du Cabinet.

## 2000, FUSION DU CABINET DESCAMPIAUX ET DE L'AGENCE DUDICOURT

Après plusieurs rencontres dans diverses instances professionnelles Philippe Descampiaux et Éric Dudicourt, dont les parents détiennent une agence immobilière familiale, décident en 1998, de collaborer. Ils développent leur premier site internet respectif, mutualisent leurs achats, se recommandent des clients... Cette collaboration fructueuse change de dimension en septembre 1999, quand une occasion exceptionnelle s'offre à eux : la libération d'un point de vente à Lille, rue du Molinel. L'idée d'une implantation commune germe. La décision de fusionner finira par l'emporter en 2000. Elle associera les 23 collaborateurs du Cabinet Descampiaux et

les 17 de l'agence Dudicourt. En octobre 2002, une cinquième agence ouvre ses portes à Bondues, puis une sixième en 2006, avenue de Dunkerque sur les secteurs de Lambersart et de Lomme. En 2008, l'agence d'Armentières s'agrandit et se repositionne place du Général-de-Gaulle. Et en 2012, l'agence de Loos, située rue du Maréchal-Foch, remplace celle de Bondues. En 2019, l'activité Entreprises & Commerces, Location, Vente, cession d'immobilier d'entreprises voit le jour au sein d'une septième agence implantée en plein secteur commercial, au 311, rue Léon Gambetta.

## 2003, EMMANUEL CHAMBAT NOUVEL ASSOCIÉ

Le 1<sup>er</sup> juin 1999, Emmanuel Chambat rejoint l'équipe en tant que Responsable juridique. Et, en 2003, soit deux ans avant le départ en retraite de Gérard Leturcq, Emmanuel Chambat devient associé. En 2005, la SA Descampiaux Dudicourt se transforme en SAS et poursuit sa quête de modernité. Graduellement, une synergie bien huilée se met en place par le biais d'une organisation en quatre grands métiers autonomes et structurés (la Location, la Gestion locative, la Copropriété et la Transaction), auxquels se greffent les services administratif, juridique, communication et photographie. Des méthodes de travail spécifiques, mûries par l'expérience, s'installent. L'investissement technologique au service des métiers et de la communication continue de se développer à grande vitesse : utilisation des tablettes pour les états des lieux ou les tenues de réunions, visites virtuelles 360° haute définition sur le site internet du Cabinet, dématérialisation des dossiers de candidature à la location...

Pour compléter le panel des métiers, le Cabinet crée en 2009 le pôle Neuf & Patrimoine permettant la vente d'immobilier neuf auprès de plus de 20 promoteurs nationaux ou régionaux (tant en investissement défiscalisable qu'en résidence principale).



➔ Philippe Descampiaux anime le congrès national des administrateurs de biens de 1995.

1 Années 90 : le personnel enlisse des documents pour une convocation de l'assemblée générale d'une copropriété.

2 2019 : Emmanuel Chambat, Président Fnaim Nord en réunion de travail avec le président national de la Fnaim, et le ministre du logement, Julien Denormandie.

3 Philippe Descampiaux et son père Louis, devant l'agence Vauban en 2015.



## S'ADAPTER ET ANTICIPER

“Faisons pour nos clients ce que l'on a envie qu'il soit fait pour nous” est la philosophie dominante de tous les collaborateurs du Cabinet. Mais le professionnalisme de Descampiaux Dudicourt intègre aussi deux autres qualités essentielles et complémentaires : l'anticipation et l'adaptation. Pour bien accompagner ses clients, le Cabinet s'attache à anticiper leurs besoins en veillant constamment aux évolutions économiques, sociétales, technologiques et législatives qui ont tendance à nettement s'accélérer, et en adaptant ses process en conséquence.

Par exemple, bailleurs, locataires et copropriétaires se sont aujourd'hui appropriés les nouvelles technologies, créant ainsi des besoins d'immédiateté auxquels Descampiaux Dudicourt s'adapte en modernisant et en multipliant ses canaux de communication avant même que la demande ne se montre impérieuse. De cette marque de fabrique dépend la pertinence des conseils prodigués. Ainsi, dès 2006, Descampiaux Dudicourt a-t-il proposé à ses clients bailleurs un contrat de garantie de loyers impayés à des conditions financières favorables, à telle enseigne qu'aujourd'hui encore



il est appliqué dans les mêmes termes et représente plus de la moitié du portefeuille de gestion.

En matière juridique, plus les lois et projets de lois sont connus, analysés et appropriés tôt, plus leurs applications se font aisément et avec intelligence. C'est pourquoi la direction s'implique fortement au sein de l'Unis<sup>(1)</sup> et de la Fnaim<sup>(2)</sup> ; Philippe Descampiaux est ancien Président régional de la Cnab<sup>(3)</sup>-Unis, Emmanuel Chambat est Président de la Fnaim Nord. Reconnus par les pouvoirs publics pour leurs compétences et leur professionnalisme, ils siègent dans les commissions nationales, Bureaux nationaux Unis et Fnaim et locales : commissions Ccapex<sup>(4)</sup> des baux commerciaux, comité de pilotage de l'observatoire des loyers de la ville de Lille. Autant de sources d'informations précieuses et de leviers de développement de l'immobilier de la métropole lilloise.

## LA FORMATION, UNE DONNÉE ESSENTIELLE



La formation est omniprésente chez Descampiaux Dudicourt. Elle s'exerce de gré à gré, ponctuellement ou en séances collectives et régulières comme à l'occasion des “Universités internes” qui ont lieu durant 15 jours en octobre. Des intervenants extérieurs forment sur différents thèmes choisis avec les collaborateurs. Par ailleurs, un passeport d'intégration est mis en place avec les nouveaux collaborateurs. Il s'agit d'un programme de formation bien défini qui balaie l'ensemble du spectre des métiers. En transaction par exemple, le nouveau venu aborde les questions juridiques, commerciales, techniques, de terrain. Il se forme aussi à l'accompagnement photo et à l'utilisation des outils informatiques. Un bon moyen de le rendre performant rapidement.

Dans le processus de transmission par la formation, les jeunes occupent une place de choix en bénéficiant de contrats de professionnalisation de niveau BTS ou licence Pro Gestion et Transactions Immobilières (LGTI). Philippe Descampiaux et Emmanuel Chambat dispensent d'ailleurs des cours dans ces filières depuis leur création à la Fac de Lille II. Cette valorisation du métier est un combat de longue date pour Philippe Descampiaux. En 1990, il a représenté sa profession auprès du ministère pour mettre en place et créer le BTS professions immobilières. Depuis, chaque année, trois à cinq jeunes bénéficient d'une formation en alternance dans son Cabinet et bon nombre sont embauchés. Sans compter les stagiaires qui découvrent chaque été la forte activité générée au service Location par l'arrivée de nombreux étudiants en métropole lilloise. Là encore, certains de ces stagiaires rejoignent l'équipe de Descampiaux Dudicourt.



➔ Construction du métro, place Rihour (1983).



➔ À droite, ancien bâtiment de la foire commerciale.



➔ Construction d'Euralille (1994).

<sup>(1)</sup>Union des syndicats de l'immobilier. <sup>(2)</sup>Fédération nationale de l'immobilier. <sup>(3)</sup>Confédération nationale des administrateurs de biens. <sup>(4)</sup>Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

# Nos 10 valeurs partagées pour mieux vous satisfaire !

## → FORMATION



Les dirigeants et directeurs métiers restent à l'écoute de leurs collaborateurs pour identifier leurs besoins et les orienter vers les formations idoines.

**Gaëtan Vandewalle,**  
*directeur métier Transaction*

Ici, la formation est continue et régulière. Nous sommes formés tous les ans dans le cadre d'Universités où nous définissons notre programme sur mesure.

**Maxime Crombez,**  
*consultant au service Entreprises & Commerces*



## → SPÉCIALISATION



Notre force est de pratiquer tous les métiers de l'immobilier au sein d'une seule structure avec des spécialistes dans chaque métier. Cela permet de conseiller plus justement.

**Marianne Quivron,**  
*gestionnaire locative*

## → SATISFACTION DES CLIENTS



La satisfaction du client est l'une des premières choses qui nous animent. Elle va de paire avec la pérennité des collaborateurs à leur poste.

**Isabel Augusto,**  
*cadre gestionnaire Copropriété*

À la location, il arrive que des étudiants précisent que leurs parents ou grands-parents avaient pris un appartement chez nous. Une fidélité qui se transmet de génération en génération.

**Audrey Levecque,**  
*service Location*



## → ADAPTABILITÉ



Notre culture d'entreprise consiste à permettre à chacun de se former aux autres métiers afin de pouvoir s'adapter à l'évolution des demandes des clients.

**Karine Tricot,**  
*directeur métier Location*

Tous les services, celui de la comptabilité notamment, se sont adaptés à l'ère du numérique. Un travail important a été réalisé au niveau de la dématérialisation.

**Jennifer Salens,**  
*responsable comptabilité Copropriété*



## → PROFESSIONNALISME



Il y a 40 ans que je m'épanouis chaque jour dans l'entreprise. Je l'ai vue grandir ! Une longévité qui exige beaucoup de professionnalisme, gratifié par la fidélité des clients.

**Gisèle Allemeersch,**  
*assistante de direction*

## → RESSOURCES HUMAINES



Notre attachement à notre société est fort. D'ailleurs, ceux qui souhaitent changer de métier le font souvent en interne car ils désirent rester dans l'entreprise.

**Lionel Lamirand,**  
*responsable du pôle Neuf & Patrimoine*

Nous avons une part très active pour chaque recrutement. Tout est validé avec les personnes qui ont la responsabilité des postes concernés.

**Jérôme Denitra,**  
*responsable du développement en Gestion locative*



## → AUTONOMIE



Au niveau de notre portefeuille, nous n'avons de compte à rendre qu'à nos clients. Nous prenons nos responsabilités.

**Laetitia Milon,**  
*gestionnaire technique*

Nous avons la confiance de nos dirigeants qui connaissent la valeur de leurs collaborateurs. Leur rôle est de nous accompagner chaque jour.

**David Boddechon,**  
*responsable Transaction (Armentières)*



## → TAILLE HUMAINE



Quand je candidatais, l'un de mes critères de sélection était la qualité du relationnel entre collègues. C'est une valeur essentielle qui concourt à la cohésion de l'entreprise et que j'ai trouvée ici, dans cette entreprise à taille humaine.

**Aurélie Derammelaere,**  
*gestionnaire Copropriété*

## → ANTICIPATION

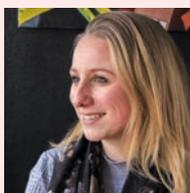


Dans le domaine de l'immobilier, la réglementation change en permanence. Nous anticipons ces transformations en nous formant continuellement.

**Grégory Hautekeete,**  
*responsable Transaction (Lille Vauban)*

Au service juridique, nous cherchons avant tout à prévenir les contentieux. Nous avons aussi un rôle de conseil qui nous oblige à anticiper les réglementations.

**Ludivine Girecourt,**  
*juriste*



## → COMMUNICATION



La communication est primordiale entre les services. Cette synergie interne est un préalable à la satisfaction des demandes de nos clients.

**Emmanuel Desneux,**  
*directeur métier Gestion locative*

Au service Copropriété, nous communiquons toute l'année. Cela permet d'assurer le bon déroulement des assemblées générales : les points sensibles sont détectés et traités en amont.

**Jean-Pierre Fichaux,**  
*directeur métier Copropriété*



Avant d'occuper mon poste actuel, j'ai travaillé dans d'autres services (copropriété, location...) et j'ai pu constater l'esprit familial qui règne partout dans cette entreprise. On s'y sent bien.

**Sylvie Chevalier,**  
*responsable du service technique*

# La **relation humaine** au cœur de notre organisation

**Disponibilité, empathie, conseil, communication, accompagnement, responsabilité, confiance... Autant de mots clés exprimés spontanément par nos collaborateurs et qui qualifient bien la relation entretenue avec chacun de leurs clients.**

## ➔ LOCATION



L'équipe Location fait preuve d'empathie et tient compte de la situation personnelle du client avant de lui proposer un bien qui pourra lui correspondre. *"Les gens sont surpris que l'on prenne le temps de les écouter, de bien cerner leurs besoins"*, note Karine Tricot, directeur métier Location. Le rôle de conseil est primordial, surtout quand les clients viennent d'autres régions. *"Il n'est d'ailleurs pas rare, qu'au moment de la signature, ils nous offrent une spécialité de Marseille ou d'Alsace pour nous remercier de nos conseils et de notre gentillesse"*, ajoute-t-elle.

## ➔ COPROPRIÉTÉ



La communication est l'un des atouts majeurs du service Copropriété. Elle est entretenue avec régularité, tout au long de l'année. *"Nos clients nous confient que c'est ce qu'ils viennent chercher dans notre Cabinet. C'est aussi pour cela qu'ils nous sont fidèles, et même de génération en génération"*, expliquent Isabel Augusto et Jérémy Deligne, cadres gestionnaires Copropriété.

L'expertise et la rigueur constituent les autres atouts du service, notamment en comptabilité, base de la relation de confiance entre le syndic et les copropriétaires.

*"Ces qualités permettent le bon déroulement des assemblées générales des copropriétaires et la reconnaissance de nos clients"*, conclut Jean-Pierre Fichaux, directeur métier Copropriété.

## ➔ ENTREPRISES & COMMERCES



Au sein du pôle Entreprises & Commerces, là encore, le conseil et la rigueur forment la pierre angulaire de la qualité de service. *"Pour parvenir à satisfaire les clients, il faut être capable de répondre à des questions qui, parfois, dépassent notre spécialité et impliquent donc l'expertise d'autres métiers de l'entreprise. Cette synergie nous permet de prodiguer des conseils justes qui déterminent notre sérieux et fidélisent nos clients"*, analysent Maxime Crombez et Charles-Édouard Dekimpe, consultants au pôle Entreprises & Commerces.

## ➔ TRANSACTION



75 ans d'expertise dans l'immobilier permettent d'estimer et de valoriser plus finement les biens de la métropole. Cette longévité concourt à la crédibilité du Cabinet et incite les clients à le solliciter. *"Aujourd'hui, on nous demande généralement d'obtenir le meilleur prix, mais aussi d'être réalistes"*, explique Grégory Hautekeete, responsable Transaction du service Vente du secteur Vauban. *"Et lorsqu'un client souhaite surévaluer son bien, il faut aussi savoir dire 'non'". C'est une question de responsabilité, d'honnêteté intellectuelle et d'image"*, complète Gaëtan Vandewalle, directeur métier Transaction. *"L'avantage, conclut-il, est que nos collaborateurs ne sont pas soumis au dictat de l'objectif chiffré. C'est aussi l'une des raisons pour laquelle l'entreprise fonctionne très bien, à la grande satisfaction de ses clients."*

## ➔ GESTION LOCATIVE



Ce qui caractérise le service Gestion locative est sans aucun doute sa disponibilité. *"On peut nous contacter en direct, ici, il n'y a pas de plateforme téléphonique"*, commente Marianne Quivron, gestionnaire locative. *"Atteindre l'objectif de 100% de réponses en privilégiant la relation humaine et dans les délais exige une organisation optimisée et une vraie rigueur"*, explique Emmanuel Desneux, directeur métier Gestion locative. *"Cette expertise se déploie toujours dans le strict respect du cadre législatif"*, renchérit Laetitia Milon, gestionnaire technique.

## ➔ NEUF & PATRIMOINE



Le service Neuf & Patrimoine, en place depuis une dizaine d'années, peut s'enorgueillir d'une bonne reconnaissance de son savoir-faire de la part des promoteurs immobiliers. La raison ? Sa forte réactivité. *"Nous nous attachons à bien les connaître, à sélectionner les bons programmes en métropole et à communiquer efficacement avec eux"*, explique Lionel Lamirand, responsable du pôle. Les appartements sont rapidement loués grâce à un processus transversal, mis en place en amont au sein du Cabinet.

Par ailleurs, l'équipe accompagne ses clients de la sélection du bien à sa livraison, en passant par la signature chez le notaire. *"Et si l'étude fiscale conclut à l'inopportunité d'acquérir un bien, on oriente le client vers une autre solution, car notre mission consiste avant tout à bien conseiller"*, précise Lionel Lamirand.



# Les demandes évoluent, nos métiers aussi...

Si en 75 ans, la société a beaucoup évolué, le professionnalisme du Cabinet Descampiaux Dudicourt a traversé les âges au prix d'une perpétuelle remise en question. Un gage de satisfaction de ses clients.

## INTÉGRER UNE CULTURE D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE QUASI INSTANTANNÉE... AVEC UN INTERLOCUTEUR DÉDIÉ

Tous les collaborateurs du Cabinet Descampiaux Dudicourt s'accordent à penser que l'une des évolutions majeures auxquelles les métiers de l'immobilier sont confrontés est la culture de l'immédiateté. À réception d'un mail (plus de 500 par semaine pour le seul service Copropriété), la réponse devrait être instantanée, comme si ces missives étaient devenues des tchats ! Et si la réponse tarde à se loger dans la boîte mail de l'émetteur, généralement, sachant que les collaborateurs sont facilement joignables, un coup de téléphone ne tarde pas à prendre le relais.

Cette tendance à l'instantanéité s'explique principalement par la généralisation de l'usage des outils informatiques, capables de solliciter le service ou l'interlocuteur concerné à tout moment.

Face à cette évolution inévitable des nouvelles technologies, le Cabinet Descampiaux Dudicourt s'est organisé afin de continuer à satisfaire ses clients sans déshumaniser ses réponses, car nul répondeur ne vient entraver le rouage relationnel humain. Aussi, par exemple, les collaborateurs du service Copropriété ont-ils quotidiennement des plages horaires pour lire et classer les mails. Les demandes les plus simples sont traitées rapidement. Les autres, plus globales et complexes, nécessitant parfois un complément d'information, notamment en matière de fiscalité, ou l'avis d'un autre service spécialisé sur le sujet, sont rigoureusement étudiées avant de rejoindre la boîte d'envoi. C'est l'avantage de pratiquer tous les métiers de l'immobilier au sein d'un même Cabinet. Ainsi, les réponses personnalisées s'avèrent-elles qualitatives et pertinentes, et fondent les relations de confiance.

## L'EXPÉRIENCE FACE À L'ÉVOLUTION DE L'IMAGE DES AGENCES IMMOBILIÈRES

Cette culture d'immédiateté n'est pas la seule évolution significative observée durant la dernière décennie. Les agences sérieuses ont également à lutter contre les idées parfois négatives qui se propagent à leur endroit. Les raisons en sont multiples : mauvaises expériences partagées sur les réseaux sociaux, hausse des prix de vente et de location en période de marché tendu... Une conjonction de facteurs qui ternissent l'image de la profession.

Seule remède à cette défiance, le professionnalisme sous toutes ses formes, à commencer par le devoir de conseil, le tout associé à une relation personnalisée et établie avec un collaborateur du Cabinet. Au service Transaction notamment, la valeur d'une estimation n'est pas liée à l'espoir d'un client qui, naturellement, souhaite vendre son bien le plus



### PAROLES DE CLIENTS !

Étant propriétaire de plusieurs appartements à Lille et La Madeleine, j'attends de mon agence immobilière qu'elle me renseigne rapidement par mail quand j'en ai besoin, ou que je puisse joindre à tout moment mon chargé de gestion locative. Cela me rassure. Cette chance, je l'ai avec l'agence Descampiaux Dudicourt, qui le fait avec courtoisie.

M<sup>me</sup> B.L, de Lambersart

Avant de donner mandat à Descampiaux Dudicourt, je pensais que l'objectif des agences était le même pour toutes : en faire le minimum et engranger le maximum. Il m'a donc fallu du temps pour me décider à y mettre les pieds et j'ai bien fait car chez eux, c'est plutôt, un maximum de services en un minimum de temps.

M. C.F, de Loos

Les lois évoluent si vite que si l'on n'est pas un expert, on n'y comprend plus rien, ou alors, il faudrait passer beaucoup de temps à les éplucher dans les moindres détails. Ce qui n'est pas réaliste pour ce qui me concerne. Je préfère confier la gestion de mes biens au Cabinet Descampiaux, qui lui, s'y connaît et est capable de me les expliquer simplement.

M<sup>me</sup> S.T, d'Amiens

cher possible, et, bien souvent, porte un projet d'achat revendu conditionné à l'estimation. Nombre de facteurs déterminent un prix : emplacement, commodités de proximité, exposition, vue, typologie du bien, qualité de la construction, superficie habitable, distribution des pièces, hauteur sous plafond, étage de l'appartement, état d'entretien du bien, de l'environnement, des parties communes... Heureusement, dans la majorité des cas, les clients attendent d'une agence le meilleur prix de vente, mais aussi qu'elle soit réaliste et accompagne toutes les démarches nécessaires à une bonne finalisation.

Ce réalisme est le fruit d'une expertise et d'un savoir-faire transmis depuis 75 ans. Aujourd'hui, Philippe Descampiaux et Emmanuel Chambat ont ainsi acquis une forte culture de l'immobilier et s'impliquent fortement au sein d'organisations regroupant des professionnels du métier.

Cet héritage et cette expérience légitiment le discours des collaborateurs et font foi parmi les agences métropolitaines.

Professionnalisme rime aussi avec courtoisie. Quelles que soient la demande des clients et les circonstances, les équipes ne se départissent pas de leur savoir-vivre.

L'accompagnement bienveillant et empathique est inscrit dans l'ADN du Cabinet.

C'est probablement cette ambiance de travail particulière à l'entreprise qui explique l'ancienneté moyenne exceptionnelle du personnel, et en partie la fidélité des clients.

## ANTICIPER LA RÉGLEMENTATION EN PERPÉTUELLE ÉVOLUTION

Encadrement des loyers à Lille, obligation d'information sur le tri sélectif, diagnostics en tout genre, nouvelles dispositions fiscales, application de la loi Elan (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique)... l'environnement juridique évolue rapidement et se complexifie particulièrement depuis une dizaine d'années environ. La qualité des conseils donnés aux clients dépend donc de son appropriation. Le Cabinet Descampiaux Dudicourt assure une veille en matière juridique lui permettant d'anticiper l'application des lois et organise des sessions de formations régulières dédiées aux nouveautés réglementaires permettant aux collaborateurs de sensibiliser leurs clients.

## INNOVER SANS CESSER ET RESTER ATTRACTIF

L'attractivité d'une agence immobilière est aussi conditionnée à sa capacité à innover et sa propension... à être copiée par les concurrents ! Nombre d'exemples prouvent que dans ce domaine Descampiaux Dudicourt n'a rien à envier aux autres. Création d'un site internet dès 1998, mise en place d'un système permettant aux clients de visualiser l'évolution de leur construction, ou l'avancée de travaux par un envoi mensuel de photos, visite virtuelle d'un logement, mise en ligne tous les 9 du mois d'une offre de nouveaux biens par le service Neuf & Patrimoine, proposition du service Entreprises & Commerces de solutions alternatives plus souples au traditionnel bail "3, 6, 9" afin de laisser une chance aux commerces de s'installer et se développer en période de récession

! Moi, je ne suis pas un forcené d'internet. Je laisse cela à mes enfants et petits-enfants. Pourtant, je me suis aperçu que l'espace personnalisé dédié aux copropriétaires était quand même bien pratique. J'ai tout ce dont j'ai besoin pour connaître l'état de mes comptes. C'est bien mieux que de recevoir des lettres et c'est plus écolo ! Quant aux assemblées générales des copropriétaires, auxquelles je participe régulièrement, alors là chapeau. Tout est prêt et organisé dans les moindres détails !

M. J.M., de Lille



➤ Séance de formation collective.

économique notamment, outil de recueil d'opinion (cf. ci-dessous), présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn)...

## DÉMATÉRIALISER POUR COMMUNIQUER PLUS VITE ET MIEUX



Et que dire des outils numériques ! Descampiaux Dudicourt les proposent afin de faciliter et accélérer la communication entre l'agence et ses clients. Pour ne citer qu'un seul exemple, le Cabinet propose des espaces personnels (vendeur, locataire, copropriétaire, bailleur, candidat locataire) sur le site internet du Cabinet. Ils permettent à chaque client d'y trouver des informations utiles, des documents (factures, quittances, comptes de gestion...), des formulaires à télécharger comme des dossiers de candidature relatifs à la location, de déposer des documents importants (assurance multirisques habitation...) ou de saisir une demande d'intervention (panne de chauffage...) à toute heure. Dans ce dernier cas, le service concerné accuse réception de son souhait, envoie un mail personnalisé précisant la teneur de l'intervention, missionne un prestataire et adresse un nouveau mail le lui signifiant.

Face aux évolutions de la société, Descampiaux Dudicourt s'est toujours adapté en veillant à préserver ses valeurs et son devoir de conseil. Une force que les clients lui reconnaissent.



## L'OPINION, UNE DONNÉE QUI NOUS FAIT PROGRESSER

N°1 français des avis clients contrôlés pour les entreprises, Opinion system a fait apparaître très clairement une augmentation des notes depuis que cet outil, devenu nécessaire, a été mis en place pour le Cabinet, il y a deux ans. Des exemples montrent d'ailleurs que, désormais, des clients viennent chez Descampiaux Dudicourt grâce à ces statistiques fiables puisqu'ils interrogent plus d'un millier de clients...

90 %  
de nos clients satisfaits  
contre 70% au niveau national\*

91 %  
de nos clients  
nous recommandent  
contre 67% au niveau national\*

\*Source : IFOP

# Une équipe experte du marché de l'immobilier



**Le marché de l'immobilier fait l'objet d'interrogations permanentes. Pourquoi les prix augmentent-ils ? Combien vaut ma maison ? Où vais-je trouver un studio ou une maison pas trop cher ? Que faire si je n'ai pas le budget ? Où faut-il investir ? Experts du marché de l'immobilier, nous vous proposons un petit tour d'horizon de celui-ci et "des nouvelles tendances".**

## LE PRIX, PREMIER FACTEUR D'INFLUENCE

L'un des dénominateurs communs à toutes ces questions est sans doute le prix. Prix du bien mais aussi de la location. Les acquéreurs et les locataires souhaitent le moindre, les vendeurs et les bailleurs, le plus élevé. À Lille et en périphérie, le sujet est sensible, comme dans toutes les autres métropoles françaises. Après avoir subi une baisse notable entre 2008 et 2009, puis, dans une moindre mesure, en 2012 et en 2014, la courbe ne cesse de grimper.

Mais que se cache-t-il derrière cette évolution ? Nos négociateurs, dont la plupart exercent leur métier depuis plus de dix ans, l'analysent principalement par le niveau de pénurie de logements. Quand ces derniers viennent à manquer alors que la demande est forte, mécaniquement, les prix augmentent, jusqu'à ce que l'offre rejoigne la demande. Or, en métropole lilloise, ce point n'est pas encore atteint. Les prix continuent donc leur progression depuis 2015. Conséquence, il est plus délicat d'acquérir une résidence principale ou de louer un appartement dans l'hyper centre ou dans le Vieux-Lille. Qu'il soit neuf ou à rénover, le bâti n'est plus un critère sélectif, les offres trouvent très vite acquéreurs. Dans d'autres quartiers lillois, comme Vauban, qui accueille L'Université catholique de Lille et des écoles d'ingénieur, ou encore République, le phénomène est similaire.

## UN REPORT SUR DES SECTEURS DE PLUS EN PLUS ÉLOIGNÉS DE LILLE

Dans ces conditions, certains acquéreurs se reportent sur les communes proches de Lille. Ainsi, Lambersart, Marcq-en-Barœul, La Madeleine, Villeneuve d'Ascq subissent-elles le même sort : les prix augmentent et l'offre tend à se tarir. D'autres secteurs comme ceux de Bois-Blancs et d'Euratechnologies, autrefois moins convoités et principalement investis par des primo-accé-

dants, ont pris de la valeur. Lancé en 2009, l'incubateur de renommée internationale est devenu le fer de lance d'un quartier qui se renouvelle, drainant des populations qui ne peuvent plus se loger à Lille. Les prix ont donc naturellement subi une inflation et les demandes affluent maintenant vers les limites de Lomme Marais, un secteur qui, lui aussi, se rénove.

Ce phénomène gagne tellement de terrain qu'il se propage aussi, mais dans une moindre mesure, dans les secteurs moins proches de la ville centre mais facilement accessibles. De plus en plus d'acheteurs s'y manifestent, trouvant là des biens moins onéreux et de grande qualité, qu'ils sont parfois prêts à acheter avec le budget estimé pour la valeur d'un bien inaccessible ailleurs.

Dans l'Armentériois, par exemple, il est possible d'acquérir une maison avec trois chambres et un jardin pour un budget autour de 100 000 euros. Le secteur comprend toutes les typologies de biens, du studio à la ferme avec piscine, ainsi que des programmes de construction permettant de défiscaliser et bénéficiant d'un bon rapport en investissement locatif. "Des villes comme Houplines, Nieppe, Erquinghem-Lys ou La Chapelle d'Armentières sont de plus en plus prisées car elles ont l'avantage d'être proches de Lille et de bénéficier de la qualité de vie à la campagne", affirme David Boddechon, responsable du service Transaction à Armentières.

Autre exemple, le secteur loosois. Loos-lez-Lille, en particulier, comprend des quartiers limitrophes de Lille et notamment du CHR. Les facultés de médecine et d'infirmières se situent sur son territoire, attirant nombre d'étudiants et de salariés des secteurs hospitaliers. Loos, tout comme Haubourdin, est une ancienne ville industrielle en pleine mutation, bénéficiant d'un beau patrimoine. À Loos, des quartiers ont été complètement rénovés après avoir été bombardés durant la Seconde Guerre mondiale et des friches industrielles ont été reconverties ou sont en train de l'être en zones résidentielles. Là encore, les typologies de biens sont très variées



*Des villes comme Houplines, Nieppe, Erquinghem-Lys ou La Chapelle d'Armentières sont de plus en plus prisées car elles ont l'avantage d'être proches de Lille et de bénéficier de la qualité de vie à la campagne.*

**DAVID BODDECHON**  
responsable du service Transaction Armentières



- 1 Loos, hôtel de ville.
- 2 Lille, Vauban Cormontaigne.
- 3 Armentières, grand place.
- 4 Lille, Wazemmes.

et la reconstruction d'un tramway en 2024, reliant Lille à Hallennes-lez-Haubourdin sur l'ancien trajet fermé en 1966, permettra aux communes reliées de prendre davantage de valeur.

## POURQUOI LA DEMANDE CROÎT-ELLE EN MÉTROPOLE LILLOISE ?

La métropole lilloise est devenue très attractive. Pas moins de six pôles de compétitivité et six pôles d'excellence y ont éclos comme Eurasanté, Euratechnologies ou Plaine Images. Géographiquement, elle se situe au carrefour du Nord de l'Europe, à 1h de Paris, 1h20 de Londres et 35 minutes de Bruxelles. Ancien haut lieu de l'industrie textile, la métropole réussit sa mutation dans le secteur tertiaire par la reconversion de friches ou de sites anciens dégradés (Euratechnologies, Lillénium, gare Saint-Sauveur, l'Union à Roubaix, site Motte-Cordonnier à Armentières...), ce qui a permis de créer nombre d'emplois et d'investissements immobiliers. "En métropole lilloise, nous avons la chance d'avoir une richesse de programmes neufs. Pas mal de promoteurs sont présents, ce qui démontre l'attractivité de l'agglomération", précise Lionel Lamirand, responsable du pôle Neuf & Patrimoine.

Les conditions d'accès au crédit sont un autre facteur qui influence fortement la demande. De faibles taux d'intérêt associés à un faible apport permet d'acheter un bien à un prix plus élevé, sur une durée égale. Les conditions d'octroi de prêt varient selon la conjoncture et peuvent freiner la demande.

Troisième grande tendance qui concourt à la hausse de la demande, l'accroissement du vieillissement de la population et l'évolution sociétale (séparations, familles monoparentales, desserrement des ménages...). La taille des ménages a ainsi diminué tandis que leur nombre a augmenté. C'est autant de familles supplémentaires à loger.

## 4 ÉVOLUTIONS OBSERVÉES DE LA DEMANDE

En matière d'investissement locatif, la demande de studios, T2 et T3 se porte toujours aussi bien. Mais quand l'offre de biens neufs s'épuise ou disparaît, les clients se reportent sur l'existant qui, de fait, est valorisé. C'est le cas dans le centre de Lille, où les logements récents, anciens ou datant des années 70, dont l'état du bâti est hétérogène, ont désormais la cote et se vendent tous très bien.

Autre évolution observée, notamment dans le secteur Gambetta, où les quartiers populaires côtoient des périmètres "tendance" (Wazemmes) depuis une quinzaine d'années, voire assez chics (vers République) : des parents achètent désormais un appartement pour

### PRIX MOYEN AU MÈTRE CARRÉ DES MAISONS (ENTRE MARS 2019-MARS 2020)

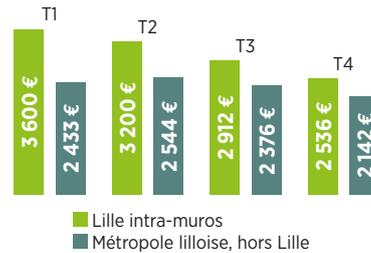


Lille intra-muros  
**2 388 €**



Métropole lilloise, hors Lille  
**2 377 €**

### PRIX MOYEN AU MÈTRE CARRÉ DES APPARTEMENTS (ENTRE MARS 2019-MARS 2020)



Source : Pilotim



Loos est une ancienne ville ouvrière en pleine mutation, où il fait bon vivre, et qui dispose d'un fort potentiel de construction.

**DIDIER ROTY**  
responsable du service Transaction de Loos-Haubourdin



Les primo-accédants achètent souvent un T2 ou T3, des typologies idéales pour faire ensuite de la location.

**RÉMY DESSEIN**  
responsable du service Vente de Lille Gambetta

leurs enfants étudiants et le transforment ensuite en investissement locatif. Une tendance qui s'observe également chez les primo-accédants.

Ensuite, il arrive plus souvent qu'en période de bonnes conditions de prêt, l'achat "coup de cœur" prime sur les prix de vente. L'acquéreur est alors enclin à prendre le risque d'accroître son niveau de prêt pour le satisfaire.

Dernier phénomène apparu sur la décennie, la hausse des offres de logements en colocation pour répondre à une demande croissante. Les investisseurs s'intéressent désormais à de grands appartements pour valoriser trois ou quatre chambres qu'ils loueront en colocation afin d'optimiser leur potentiel locatif. Ce type d'habitation prisée par les étudiants l'est aussi par de jeunes actifs qui optent pour cette étape avant de prendre leur indépendance. Pour ces derniers, un marché d'habitations haut de gamme a même été créé.

Une pratique que l'on retrouve dans le secteur étudiant de Vauban, si bien que "l'offre de maisons familiales s'est raréfiée, alors qu'elle est très demandée, à part égale avec le locatif", indique Grégory Hautekeete, responsable Transaction de Vauban.

## COMMENT SE DIFFÉRENCIER ?

Aujourd'hui, se lancer dans l'immobilier est parfois devenu une mode. Les émissions de télévision consacrées à ce métier sont légion et invitent à se lancer dans l'aventure, surtout en période faste. Mais face à toutes les évolutions rapides, "l'expérience prévaut car elle nous a appris à nous adapter en nous remettant en question", mentionne Jérôme Démitra, responsable du développement en gestion locative. De ce point de vue, la longue expertise du Cabinet Descampiaux et des négociateurs aide à appréhender efficacement les cycles du marché qui se manifestent tôt ou tard.

Ensuite, le Cabinet dispose d'une base d'information très solide, en particulier sur les valeurs des biens vendus à l'instant T en métropole, via le fichier AMEPI, auquel adhèrent environ soixante-dix agences. "C'est un outil précieux qui nous aide à mieux estimer les biens grâce aux bases comparatives", explique Gaëtan Vandewalle, directeur métier Transaction.

Par ailleurs, les commerciaux du Cabinet habitent pour la plupart le secteur qu'ils représentent. Ils l'aiment, le connaissent sur le bout des doigts et sont à même de conseiller précisément leurs clients.

Enfin, la stratégie du Cabinet repose sur la synergie de cinq métiers, capable de proposer des services complémentaires très appréciés des clients ainsi fidélisés. En 75 ans d'existence, l'entreprise a su résister aux périodes plus compliquées du marché, à la forte concurrence et aux contraintes législatives toujours plus prégnantes. Une longévité qui dépasse largement les effets de mode...

**+10,4%**

de familles mono parentales entre 2010 et 2015 en métropole\*

**+36,4%**

de personnes vivant seules en métropole contre 35,5% en France\*

\*Source : INSEE 2015. Traitement : ADULM 2019.

## 2020 Descampiaux Dudicourt devient **Citya Descampiaux**

En collaborant avec Citya Immobilier, le Cabinet Descampiaux Dudicourt change de nom mais pas de dirigeants. Avec les équipes en place, il se dote d'une logistique lui permettant de développer ses outils numériques pour toujours mieux répondre aux attentes de ses clients.

// *La numérisation n'est qu'un moyen, surtout pas une fin. (...) Le plus important, c'est la force humaine, qui, elle, est absolument irremplaçable. La période de crise sanitaire que nous traversons ne saurait que trop nous le rappeler.*

**PHILIPPE BRIAND**  
Président de Citya Immobilier

### ➔ Pourquoi avoir choisi de collaborer avec le Cabinet Descampiaux Dudicourt ?

Avant tout parce que Descampiaux Dudicourt est un Cabinet en métropole lilloise excellent dans l'exercice de son métier depuis 75 ans. De son côté, Descampiaux Dudicourt avait besoin d'outils numériques performants pour continuer d'améliorer et de développer ses services. C'est donc tout naturellement que nous nous sommes trouvés. Nous pouvons faire ensemble de belles choses. Pour cela, il était indispensable que Philippe Descampiaux et Emmanuel Chambat, les dirigeants actuels, entourés de leurs cadres et de l'ensemble des collaborateurs

des sept agences, qui ont su faire de leur entreprise une référence dans le monde de l'immobilier métropolitain, restent à la tête de leur entreprise.

### ➔ Avez-vous des points communs ?

C'est une structure provinciale, comme la nôtre qui est basée à Tours. Nos philosophies sont les mêmes : privilégier le rapport humain, la satisfaction des clients, améliorer sans cesse la qualité de nos services, et avancer, progresser vers davantage d'excellence. Mais nous avons aussi beaucoup à apprendre l'un de l'autre. Si Descampiaux Dudicourt bénéficiera d'outils numériques modernes, très appréciés par nos clients, le Cabinet pourrait nous apporter des technologies ou des procédés plus efficaces comme les différents logiciels qu'ils ont su développer. Cette collaboration permettra d'ajouter nos savoir-faire.

### ➔ Comment avez-vous été reçu dans le Nord ?

Je connais la réputation des gens du Nord pour avoir une partie de ma famille y résidant. J'y ai d'ailleurs passé de bons moments en famille dans mon enfance et adolescence. J'ai été très sensible à l'accueil que j'ai reçu lorsque j'ai visité les différentes agences du Cabinet installées dans la métropole lilloise, aussi bien par les dirigeants, les directeurs et directrices que par l'ensemble des collaborateurs. Quand j'ai rencontré Philippe Descampiaux et Emmanuel Chambat, ils se sont bien sûr intéressés à nos outils, à nos valeurs, à notre structure... mais ils ont aussi conditionné notre association au maintien de la place de chaque collaborateur dans leur société. Une exigence parfaitement cohérente qui ne fait que renforcer la sérénité de notre partenariat.

### ➔ Quelle importance accordez-vous aux outils numériques ?

Je me pose des questions sur ces entreprises qui communiquent sur leur fantastique numérisation... Cela fait dix ans qu'elle est en place chez nous ! La numérisation n'est qu'un moyen, surtout pas une fin. Mettre sans cesse en avant la digitalisation, n'a pas plus de sens que de "rêver" que son entreprise soit électrifiée ! On le sait, tout le monde va être numérisé. Le plus important, c'est la force humaine qui, elle, est absolument irremplaçable. La preuve en est que tout le monde aujourd'hui se plaint de l'absence de services et de contacts humains et ce n'est pas la période de crise sanitaire que nous avons à traverser qui nous dictera le contraire.



### IL ÉTAIT UNE FOIS CITYA...

Philippe Briand est né à Tours. Diplômé de l'Institut universitaire de technologie de Tours, il débute sa carrière dans l'immobilier en investissant un héritage familial dans cinq studios, dont il confie la location à une petite agence immobilière à Tours.

En 1990, Philippe Briand s'associe avec son directeur pour créer son premier Cabinet immobilier constitué de 300 lots en gérance et de 3 000 lots en copropriété.

Pour le développer, il s'investit dans tous les métiers : syndicat de copropriété, location, transaction, gérance, comptabilité... "Comme vous le faites quand vous rentrez dans un métier", précise-t-il. L'affaire s'embellit et le Cabinet en vient à gérer des biens situés dans la commune du Mans. Pour les administrer au plus près des clients, Philippe Briand reprend un premier cabinet sur place.

L'accélération se produit au début des années 2000, toujours en reprenant des Cabinets sur le territoire français.

Aujourd'hui, fort de ses 1 400 agences locales ayant chacune une forte autonomie de gestion et de développement, et attaché à l'humain et à la qualité relationnelle avec ses clients, Philippe Briand précise pour autant que "L'important n'est pas d'être le plus gros, c'est d'être le plus durable". D'ailleurs, ce qui le contente pleinement est l'indice de satisfaction positif de ses clients, édité trimestriellement...

# De nouveaux outils numériques pour renforcer notre qualité de service



**Dans les prochains mois** Citya Descampiaux va progressivement mettre en place de nouveaux outils numériques de dématérialisation. Comme vous pourrez en juger, aucun ne se substituera à la relation humaine, chère au Cabinet, mais ils se conformeront aux nouveaux usages et amélioreront la qualité de service. Signalons, en prime, qu'ils sont tous bons pour la planète !

## ➔ LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

### QUEL EN EST LE PRINCIPE ?

La signature électronique est un procédé technique dans lequel une personne (le signataire) appose son accord à valeur juridique sur un document électronique. Elle dispose des mêmes prérogatives et engage le consentement du signataire de la même façon que la signature manuscrite. Mais elle va encore plus loin puisqu'elle scelle l'ensemble du document lors de son apposition, en garantissant l'intégrité au moment de l'engagement du consentement par le signataire. La signature numérique est indissociable du certificat électronique. Délivré par un prestataire de services de certification électronique qualifié, il assure le lien entre une signature numérique et son signataire et permet de vérifier l'intégrité du document et de la signature électronique.

### POUR LE CLIENT, CONCRÈTEMENT, COMMENT ÇA MARCHE ?

#### ▶ LE BAIL

Le Cabinet télécharge le bail sécurisé dans un espace où il sera authentifié comme n'étant plus transformable et l'envoie au client par le biais d'un processus sécurisé. Le client indique qu'il en a pris connaissance et reçoit un code sur son téléphone portable. Il le saisit ou recopie son email de réception afin de certifier qu'il est la bonne personne, et de valider le tout. Cela vaut certificat de signature électronique. Le processus horodate l'acceptation du contrat.

En parallèle de la signature du bail, il sera possible de contracter l'assurance multirisques habitation, proposée par Saint-Pierre assurances Citya, un courtier qui propose des produits adaptés à la gestion locative au meilleur prix. La prime est prélevée mensuellement et le contrat peut être dénoncé à tout moment dès l'échéance du bail.

#### ▶ L'ENGAGEMENT DE CAUTION

Pour les personnes qui se portent garantes du paiement des loyers et des charges, le même principe de signature électronique est proposé. En complément, Citya Descampiaux propose la possibilité de signer électroniquement l'engagement, directement sur le smartphone du client.

#### ▶ LE COMPROMIS DE VENTE

Le compromis de vente diffère du bail et de l'engagement de caution car il comprend bien plus d'éléments qui nécessitent des explications et informations. C'est pourquoi il reste préférable de continuer à rencontrer les parties prenantes. La signature électronique se fait alors après lecture et explications des compromis et des annexes sur une tablette tactile. La signature et les paraphes sont uniques et certifient toutes les pages du compromis et de ses annexes.



### LES + POUR LE CLIENT

- Garantir l'intégrité du document dans son intégralité, c'est-à-dire l'état précis, au moment de l'engagement du consentement par le signataire. Un peu comme si chaque lettre ou chaque ponctuation d'un document papier était paraphé.
- Signer les actes (bail et engagement de caution) rapidement, quels que soient le nombre de personnes et l'endroit où ils se situent.
- Pour le compromis, passer davantage de temps avec le client.





**LES + POUR LE CLIENT**

- Éviter de se déplacer pour aller chercher un recommandé.
- Éviter les erreurs de destination du courrier.
- Disposer des documents sur son smartphone ou tablette le jour d'une assemblée générale de copropriété.

➔ **LA LETTRE RECOMMANDÉE DÉMATÉRIALISÉE**

Au service Copropriété notamment, l'utilisation du recommandé est obligatoire pour les convocations et les notifications de procès-verbaux des assemblées générales. Aujourd'hui, la loi Elan permet d'adresser des courriers recommandés par voie dématérialisée car ils ont désormais la même valeur qu'une lettre recommandée papier. Si le client a accepté ce mode de communication, le Cabinet lui envoie un document par email qui contient un code lui permettant d'y accéder. L'application du code vaut accusé de réception. Le client peut ainsi ouvrir le document, le télécharger, l'imprimer... De son côté, Citya Descampiaux reçoit une délivrance équivalente à celle des recommandés.

Le lettre recommandée sera également utilisée dans d'autres services que celui de la copropriété, comme le recouvrement ou la gestion locative (dans le cas d'un ultime rappel pour l'envoi de l'assurance multirisques habitation par exemple), ce qui améliorera l'efficacité de la procédure.

➔ **DE NOUVELLES FONCTIONS DES ESPACES PRIVÉS**

➔ **LE PAIEMENT EN LIGNE**

Après le paiement en espèces, le chèque, le virement et le prélèvement automatique, arrive le paiement en ligne. Destiné aux locataires et aux copropriétaires, ce type de règlement est une autorisation de prélèvement maîtrisé car il ne se déclenche que si le client en donne l'ordre.

➔ **LE RELEVÉ DÉTAILLÉ DE DÉPENSES EN COPROPRIÉTÉ ET LES COMPTES RENDUS DE GESTION LOCATIVE**

Chaque copropriétaire trouvera dans son espace dédié le relevé détaillé des dépenses.

Quant au bailleur, Citya Descampiaux lui enverra chaque mois ou trimestre les comptes rendus de gestion : sommes demandées aux locataires (loyers, charges...), sommes perçues (loyers et charges, allocations...), sommes payées pour le compte du propriétaire (travaux, factures diverses...), honoraires de gestion locative, versements d'acomptes faits au propriétaire, montant du versement de la régularisation trimestrielle.

Ces comptes seront archivés dans l'espace client, lui permettant d'y accéder à tout moment.



**LES + POUR LE CLIENT**

- Paiement en ligne : régler facilement et de manière sécurisée.
- Relevés et comptes rendus : avoir accès à tous ces documents archivés et à jour en permanence.

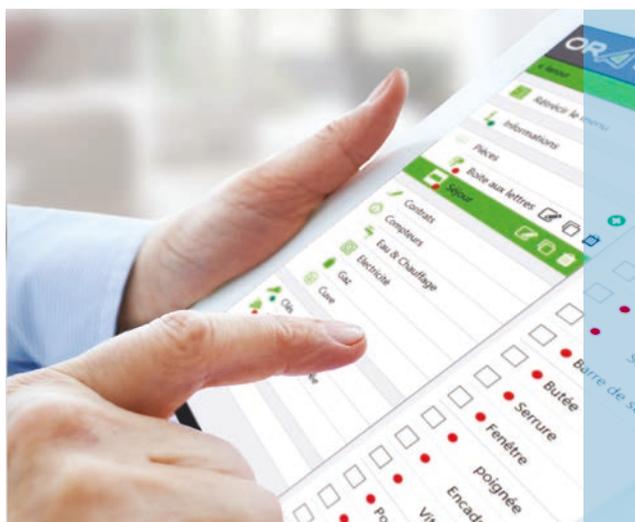
➔ **L'ÉTAT DES LIEUX SUR TABLETTE**

Cela consiste à digitaliser les états des lieux. Actuellement, ces actes sont très narratifs. Le nouveau procédé est plus concis et peut intégrer de nombreuses photos permettant d'illustrer l'intérieur du logement.

Le logiciel compare les deux états des lieux (entrée et sortie) et il est également capable de chiffrer les dégradations éventuelles pour les communiquer directement au client afin de se mettre d'accord sur le coût.

**LES + POUR LE CLIENT**

- Simplifier la procédure d'état des lieux.
- Disposer de plus de temps au profit du client.
- Informer le client en direct sur le coût des éventuelles dégradations.





## ➔ MISE EN PLACE D'UN SAV TECHNIQUE 24H/24 D'URGENCE POUR LES IMMEUBLES EN COPROPRIÉTÉ

Que faire en cas de panne de chauffage collectif, d'effraction, de problème de fermeture d'une porte de garage, de panne d'antenne TV, un vendredi soir ou durant le week-end ?

Autrefois (c'est encore un peu vrai aujourd'hui), le concierge se débrouillait pour réparer provisoirement en attendant la fin du week-end, ou lançait l'astreinte des entreprises avec lesquelles la copropriété avait contracté.

Grâce au service après-vente technique 24h/24, chacun pourra déclencher l'astreinte, en cas d'urgence bien entendu, à la condition que le syndicat des copropriétaires ait souscrit à ce service. Au bout du fil, un centre d'appel fonctionnant 24h/24 relaie l'information auprès des entreprises missionnées par la copropriété.



### LES + POUR LE CLIENT

- Un service effectif 24h/24.
- Un délais d'intervention court.
- Un coût de service très modeste.

## RAPPORT DE VISITE IMMEUBLE

### LES CHATAIGNIERS

#### FAÇADES (observation)

Depuis la réception de la reprise des façades par ma société XX, le résultat est toujours très satisfaisant



#### PARKINGS AÉRIENS (observation)

Suite à l'assemblée générale, des couvertines en aluminium seront posées sur les murets extérieurs afin de les protéger.

L'entreprise XX à rendez-vous sur la résidence d'ici la fin du mois de janvier pour transmettre sa proposition au syndic.

Le syndic se charge de contacter l'entreprise XX afin d'obtenir sa proposition.

Ces devis seront présentés au Conseil Syndical.



## ➔ APPLICATION DE VISITE DE CONTRÔLE D'IMMEUBLES

Cette application permet de réaliser des visites de contrôle d'immeubles efficacement. Après avoir entré tous les équipements dans l'application, le syndic effectue des visites en se laissant guider par l'application. Tous les équipements qui doivent l'être sont systématiquement passés en revue au cours d'une visite. Et si l'extincteur a été vérifié depuis moins d'un an, le logiciel ne le mentionne plus avant le terme.

Les comptes rendus de visite contiendront les photos des problèmes observés. Ils seront adressés à tous les copropriétaires.

L'outil pourra également générer des ordres de service directs avec le fournisseur concerné, qui recevra le bon de commande avec la photo de la dégradation. Le compte rendu informera les clients du lancement de l'intervention.

### LES + POUR LE CLIENT

- Rassurer les copropriétaires sur la prise en compte des réparations ou changements d'équipements défectueux à réaliser.
- Mieux communiquer sur le travail du syndic.



### Citya remporte le prix de l'innovation datacenter aux 3<sup>es</sup> Trophées de la Transformation Numérique

Pour organiser, traiter, stocker et entreposer de grandes quantités de données, des entreprises et des gouvernements utilisent des datacenters (ou centres de données). Or, chacun sait aujourd'hui que ces infrastructures sont source d'énormes consommations d'énergie.

C'est pour avoir trouvé un système de refroidissement beaucoup plus sobre en énergie que Citya a été récompensé par la revue professionnelle *Solutions Numériques*, laquelle récompense vingt entreprises, associations ou administrations ayant su s'appuyer sur des outils numériques performants pour accompagner leur développement.

L'outil de production informatique de Citya Immobilier est également hautement sécurisé, protégeant ainsi son système informatique et toutes les transactions numériques des clients et collaborateurs de l'entreprise.



### Les agences Citya Descampiaux arborent l'insigne officiel Vesta !

Pour remédier à la confusion qui règne dans les appellations des professionnels de l'immobilier, la loi Elan (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique) a clarifié la situation en 2018, en consacrant définitivement les titres d'agent immobilier, d'administrateur de biens et de syndic de copropriété. Une reconnaissance à laquelle la Fnaim (Fédération nationale de l'immobilier) a largement contribué, et qu'elle a souhaité concrétiser par la création d'un signe distinctif des titulaires de la carte professionnelle : le caducée Vesta.

Déesse romaine du foyer, de la maison et de la famille, Vesta, de par sa maxime *lucere defendere*, fait écho aux valeurs profondes des professionnels de l'immobilier : éclairer et défendre. Ce symbole marque également tous les efforts entrepris depuis la loi Hoguet du 2 janvier 1970, pour se former et s'adapter à la législation dans le but d'accompagner au mieux les Français en matière de logement.

Citya Descampiaux fait aujourd'hui partie des 5 000 agences qui ont choisi d'arborez le caducée sur leur devanture, un signe incontestable du besoin de revendiquer l'utilité sociale et le rôle central des métiers réglementés.

#### CITYA DESCAMPIAUX : NOS AGENCES EN MÉTROPOLE LILLOISE

<b>Lille Centre</b> 94, rue du Molinel	 Rihour	03 20 14 52 00
<b>Lille Gambetta</b> 307, rue Léon Gambetta	 Gambetta	03 20 14 56 30
<b>Lille Vauban</b> 58, rue de Turenne	 Cormontaigne	03 20 22 36 36
<b>Lammersart Lomme</b> 243, avenue de Dunkerque	 Canteleu	03 20 14 16 00
<b>Armentières</b> 48, place du Général de Gaulle		03 20 35 48 48
<b>Loos</b> 97, rue du Maréchal Foch		03 20 28 12 00
<b>Entreprises &amp; Commerces</b> 311, rue Léon Gambetta	 Gambetta	03 20 22 36 30

#### CITYA EN FRANCE

