



SOMMAIRE

<u>A. PRESENTATION DU PROJET</u>	p2
A 1. VISION D'ENSEMBLE	p2
A 2. QUELS SONT LES SERVICES PROPOSÉS CHEZ myCezâme ?	p3
A 3. LES PRINCIPAUX CONCURRENTS À myCezâme	p4
<u>B. OBJECTIFS DE L'APPLICATION</u>	p5
B 1. OBJECTIFS POUR LE FRANCHISEUR	p5
B 2. OBJECTIFS POUR LES FRANCHISÉS	p6
B 3. OBJECTIFS POUR LES PROPRIÉTAIRES IMMOBILIERS ET AYANTS DROIT	p7
B 4. OBJECTIFS POUR LES INTERVENANTS	p7
B 5. OBJECTIFS POUR LES LOCATAIRES	p7
<u>C. LES OUTILS ACTUELS</u>	p8
C 1. GESTION INFORMATIQUE	p8
C 2. GESTION DES INTERVENANTS	p9
C 3. COMMUNICATION AUTOUR DE myCezâme	p10
C 4. AUTRES OUTILS	p10
C 5. HÉBERGEMENT INFORMATIQUE	p11
C 6. CONCLUSION DES OUTILS ACTUELS	p11
<u>D. DESCRIPTION DE L'APPLICATION myCezâme</u>	p12
D 1. LES DIFFÉRENTS ACCÈS	p12
D 2. LES FONCTIONS / MODULES ATTENDUS PAR ENTITÉ UTILISATRICE	p12
D 3. LES OBJECTIFS QUANTITATIFS	p14
D 4. LE TYPE D'APPLICATION	p15
D 5. L'ÉQUIPEMENT DE NOS UTILISATEURS	p16
D 6. PÉRIMÈTRE DU PROJET	p16
<u>E. GRAPHISME ET ERGONOMIE</u>	p16
E 1. LA CHARTE GRAPHIQUE	p16
E 2. WIREFRAME ET MAQUETTAGE	p17
<u>F. CONTRAINTES TECHNIQUES</u>	p18
<u>G. INFORMATIONS GENERALES SUR myCezâme</u>	p20
G 1. QUI EST SECD - myCezâme France	p20
G 2. LES SERVICES / PRESTATIONS PROPOSÉS CHEZ myCezâme	p21
G 3. LES PRINCIPAUX AXES DE DÉVELOPPEMENT DE myCezâme	p22

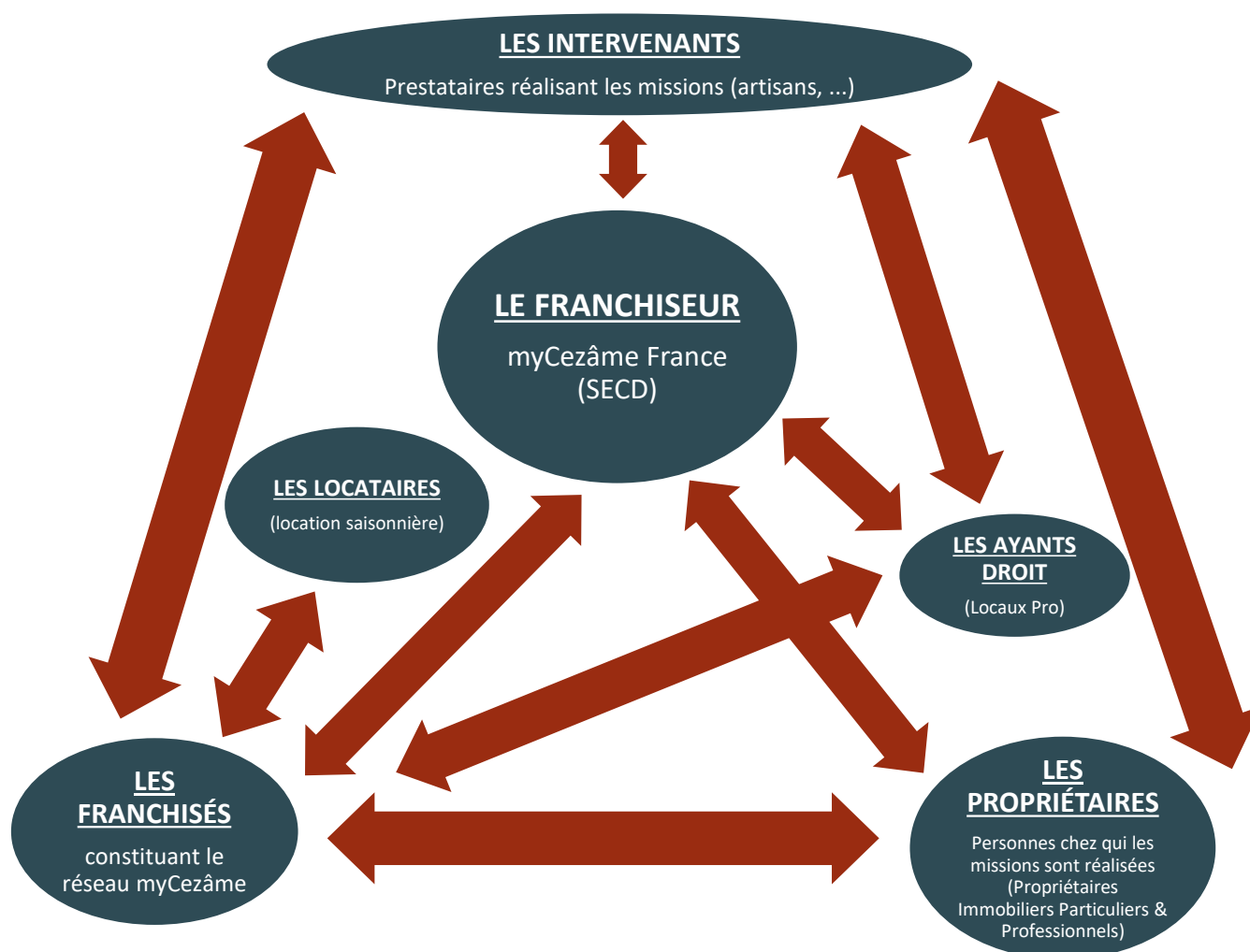
A. PRESENTATION DU PROJET

A 1. VISION D'ENSEMBLE

Ce projet porte sur la réalisation de l'application myCezàme. Cette application sera la plateforme générale qui liera tous les acteurs nécessaires à la réalisation des prestations de services que myCezàme propose.

Ce projet est dirigé par myCezàme France dont la raison sociale est S.E.C.D basé à Toulon et que nous appellerons régulièrement le Franchiseur.

Les différentes entités qui interagissent à l'intérieur de cette application sont :



L'application a pour but de mettre en relation toutes ces entités les unes avec les autres.

Chacun sera un utilisateur de l'application avec son espace dédié :

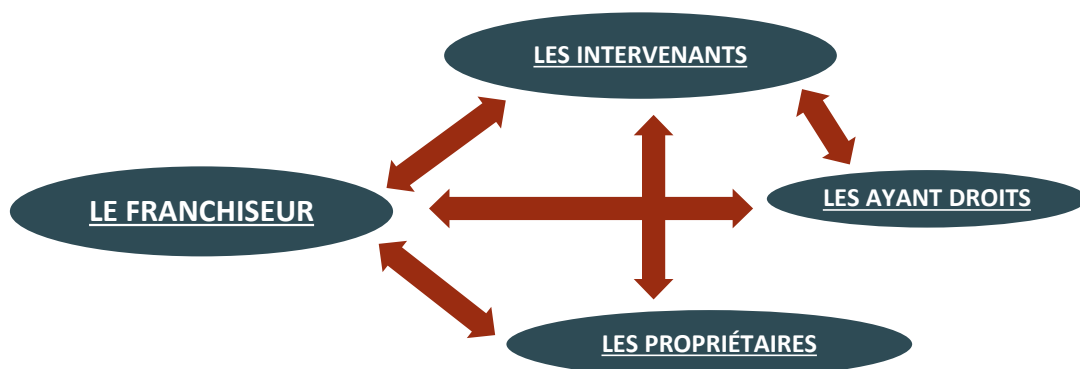
- le franchiseur aura des rubriques liées à son niveau d'intervention dans l'application,
- les propriétaires immobiliers auront d'autres rubriques liées à ce que l'application leur apportera
- et ainsi de suite pour les franchisés, les intervenants, les locataires, les ayants droit.

Les prestations proposées chez myCezâme sont à destination des propriétaires immobiliers et seront prises en charge au travers de l'application via un process défini.

L'application permettra aux propriétaires immobiliers de découvrir l'ensemble des services proposés par myCezâme, de les sélectionner et de valider les prestations désirées.

Les demandes remonteront ensuite dans les interfaces de l'application chez le franchiseur, les intervenants et les franchisés (si présent sur le secteur géographique du propriétaire immobilier) pour y être traitées.

S'il n'y a pas de franchisé sur le secteur géographique des propriétaires immobiliers, les flux seront simplement les suivants :



L'application sera le canal et l'outil de gestion des services / prestations / missions / interventions demandées par les propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires, ils auront accès à l'ensemble des documents de leurs dossiers, pourront y donner des accords/validations, déposeront des acomptes, y paieront des factures, y échangeront des conversations, etc ... (de plus amples détails seront fournis plus loin dans le document).

A 2. QUELS SONT LES SERVICES PROPOSÉS CHEZ myCezâme ?

Sans rentrer pour le moment dans tous les détails car nous finirons ce cahier des charges par quelques précisions supplémentaires au sujet de myCezâme, mais pour que vous ayant une vision à ce stade un peu plus précise sur ce que myCezâme propose, voici une liste non exhaustive des services/prestations/missions/interventions

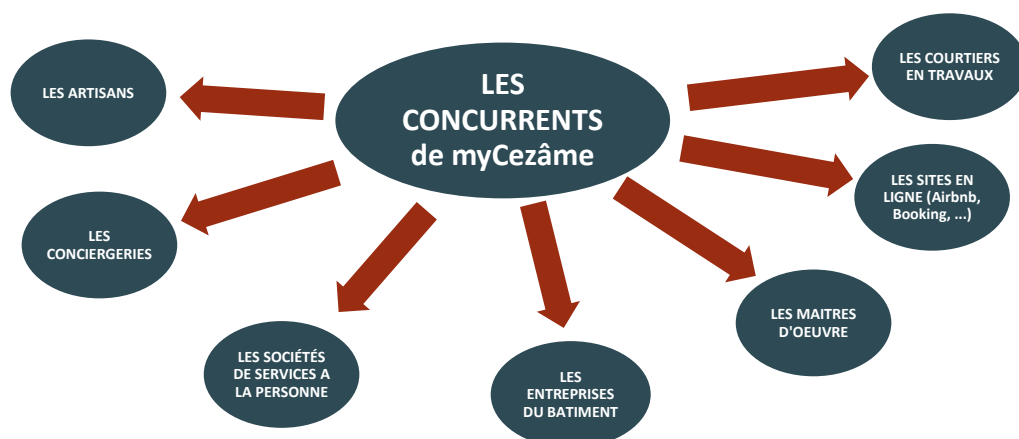
chez myCezàme qui répondent aux besoins des propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires :

- Réalisation de travaux, des aménagements, des embellissements
- Recherche et mise en relation avec des intervenants de confiance pour du ménage, des artisans,...
- Représentation des intérêts sur place du propriétaire immobilier / ayant droit (délégation de pouvoir, ...)
- Gestion des imprévus (sinistres, visite de contrôle, ...)
- Gestion pour la location saisonnière/temporaire
- Veille périodique et régulière quant au bon état de fonctionnement du bien
- Organisation de l'entretien courant (chauffage, climatisation, extérieurs, ...)
- Gestion des clés des biens des propriétaires immobiliers / ayants droit / locataires (stockage en lieu sûr, traçabilité de leur utilisation,...)
- Surveillance du bien pendant des périodes d'absences
- Préparation du bien pour l'arrivée et après le départ du propriétaire
- De manière générale, tous les besoins exprimés par des propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires en lien avec leur habitat ou local professionnel

A 3. LES PRINCIPAUX CONCURRENTS À myCezàme

Il s'agit là d'un nouveau métier que nous professionnalisons puisqu'aucune structure ne réalise l'ensemble de ces prestations sous la même entité.

Les propriétaires immobiliers/ayants droits ont des solutions autour d'eux, mais pour arriver à réaliser ce qu'ils ont besoin de faire, il leur faut aujourd'hui multiplier les intervenants/interlocuteurs et donc multiplier les contraintes et multiplier les risques de rencontrer des difficultés.



Des exemples de tous ces concurrents pris individuellement par les propriétaires immobiliers/ayants droit :

- Pour les spécialistes des travaux :
 - o <https://www.quotatis.fr/>
 - o <https://www.travaux.com/>
 - o <https://www.renovationettravaux.fr/>
 - o <https://www.travauxavenue.com/>
 - o <https://constructeurtravaux.fr/>
 - o <https://www.contactartisan.com/>
 - o <https://www.prix-pose.com/>
- Pour les conciergeries :
 - o <https://www.airbnb.fr/> (<https://www.airbnb.fr/e/hosting-services>)
 - o <https://www.laconciergerieimmobiliere-metz.fr/>
 - o <https://www.fidensio.com/>
 - o <https://www.myhomeconnexion.com/la-gestion-de-proprietes>
 - o <https://www.charles-osborn.com/>
- Pour les sociétés de services (ménage, bricolage, jardinage,...) :
 - o <https://www.o2.fr/>
 - o <https://www.shiva.fr/>
 - o <https://www.home-services.com/>
- Pour les conseils d'entretien :
 - o <https://www.qualitel.org/particuliers/bien-entretenir-votre-logement/votre-check-list-d'entretien/>

Une précision quant aux propriétaires ou ayants droit d'un local professionnel ou commercial (exemple : une surface de bureau, un entrepôt, des bâtiments industriels, ...), il n'existe aucune concurrence à myCezâme sur cette partie.

B. OBJECTIFS DE L'APPLICATION

B 1. OBJECTIFS POUR LE FRANCHISEUR

Les objectifs de l'application ne sont pas les mêmes selon l'entité utilisatrice. Pour le franchiseur, cette application permettra de :

- Communiquer autour de l'enseigne myCezâme au niveau national, faire rayonner myCezâme dans toute la France et être reconnu comme le leader sur ce segment.
- Augmenter la visibilité de l'enseigne myCezâme sur les canaux digitaux (un gros plus par rapport au site web actuel).
- Accélérer l'activité myCezâme par la vente via le franchiseur des services et prestations directement au-delà des territoires des agences franchisées.
- Rendre disponible à la carte des services/prestations/missions/interventions myCezâme et ne pas se limiter qu'aux propriétaires immobiliers faisant un mandat de gestion à l'année.

- Communiquer plus facilement sur tous les services / prestations / missions / interventions proposés par l'enseigne myCezàme et mieux faire comprendre aux propriétaires immobiliers/ayants droit tout ce que myCezàme peut justement faire pour eux.
- Avoir un niveau de satisfaction élevé : l'application gèrera les demandes des propriétaires immobiliers/ayants droit selon le protocole fixé et cadré par le franchiseur.
- Fournir des leads aux franchisés pour les aider et les accompagner dans leur développement d'activité.
- Améliorer le taux de conversion de prospect à client.
- Accélérer le développement de l'enseigne par la croissance du nombre de ses franchisés : l'application myCezàme étant un argument de séduction non négligeable pour convaincre à intégrer le réseau.
- Donner un outil de travail efficace aux franchisés : facilité la réponse aux besoins et accélérer la réactivité à cette réponse.
- Avoir une traçabilité de toutes les interventions avec un tableau de bord global.
- Créer une communauté nationale.
- Obtenir des data sur les utilisateurs de l'application.

B 2. OBJECTIFS POUR LES FRANCHISÉS

Pour les franchisés cette application permettra de :

- Pouvoir s'appuyer sur l'application pour développer une stratégie de conquête.
- Être accompagné par le franchiseur et recevoir des leads qualifiés.
- Avoir une interface de gestion de leur relation client adaptée et efficace : bien suivre, bien communiquer, bien échanger, bien informer leurs clients (propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires).
- Se décharger de la partie comptable des dossiers clients, le franchiseur le prenant à sa charge grâce à cette application.
- Améliorer l'accessibilité aux services myCezàme : sous la main, rapide, clair et transparent, les propriétaires immobiliers/ayants droit auront plus de facilité à passer commande des prestations souhaitées.
- Fidéliser leurs clients propriétaires immobiliers/ayants droit/ locataires via le sentiment d'une très forte appartenance à une communauté nationale.
- Pouvoir élargir leur business model qui à la base est de s'occuper toute l'année du bien immobilier de leurs clients propriétaires immobiliers/ayants droit en allant chercher du business sur des services / prestations / missions / interventions ponctuelles à la carte.
- Avoir une traçabilité de toutes les interventions réalisées et s'en servir pour piloter leurs activités quotidiennes.

B 3. OBJECTIFS POUR LES PROPRIÉTAIRES IMMOBILIERS ET AYANTS DROIT

Pour les propriétaires immobiliers/ayants droit, cette application permettra de :

- Se décharger facilement de l'intendance globale de leur bien et en optimiser leur usage.
- Leur faire gagner du temps.
- Leur faire gagner de l'argent.
- Leur faire gagner en sérénité.
- Avoir une vue d'ensemble très claire des services / prestations / missions / interventions de myCezàme.
- Avoir un interlocuteur unique pour tous les besoins en lien avec leur bien immobilier.
- Retrouver à tout moment tous les documents échangés avec myCezàme.
- Pouvoir sélectionner les intervenants réalisant les prestations chez eux.
- Payer en toute tranquillité les services/prestations/missions/interventions effectuées.

B 4. OBJECTIFS POUR LES INTERVENANTS

Pour les intervenants, cette application leur permettra de :

- S'enregistrer facilement chez myCezàme afin de faire partie de la communauté.
- Augmenter leur visibilité et montrer que les propriétaires immobiliers sont satisfaits de leur travail via la notion de scoring.
- Accroître leurs activités en recevant des leads qualifiés.
- Avoir une plateforme facile d'utilisation pour encadrer les échanges avec les propriétaires immobiliers.
- Pouvoir transmettre efficacement leurs offres, être informé des validations des propriétaires et être payé par le franchiseur en fin de mission.
- Avoir un interlocuteur chez myCezàme pouvant faire l'interface avec les propriétaires immobiliers/ayants droit.

B 5. OBJECTIFS POUR LES LOCATAIRES

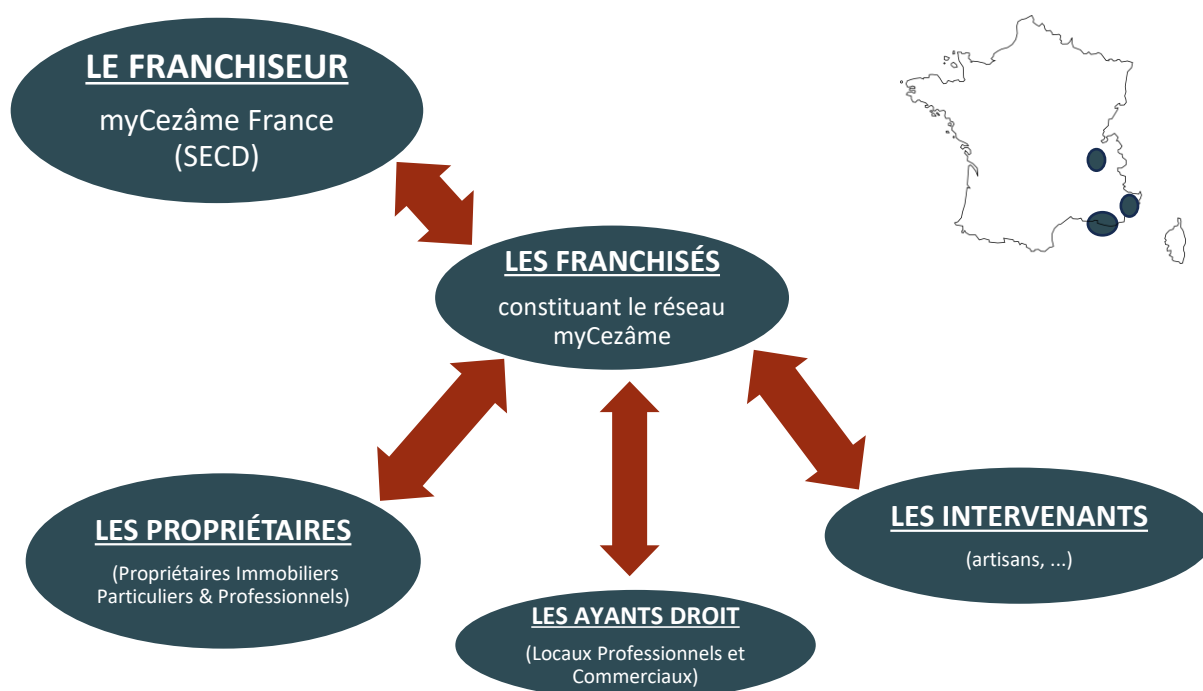
Pour les locataires (pouvant aussi s'appeler les voyageurs dans le cadre de la location saisonnière), cette application leur permettra de :

- Echanger facilement avec l'interlocuteur de l'agence myCezàme qui gère le bien pour le compte du propriétaire immobilier.
- Faire remonter les cas d'aléas et d'imprévus pendant le séjour pour que l'agence myCezàme puisse y apporter des solutions rapidement.

- Transmettre/Déposer les documents contractuels du séjour (état des lieux, caution, contrat de location, ...).

C. LES OUTILS ACTUELS

L'activité myCezâme se fait aujourd'hui sur un fonctionnement qui est différent de celui qui sera fait demain grâce à l'application. Voici comme fonctionne actuellement myCezâme présenté sur le même principe que le premier schéma du présent document :



Il n'y a aucun lien entre les propriétaires immobiliers + ayants droit et le franchiseur, ni entre les intervenants et le franchiseur, ni entre les intervenants et les propriétaires immobiliers + ayants droit.

Tout ce qui est présenté ci-dessous comme outils et méthodes correspond à ce modèle de fonctionnement actuel.

C 1. GESTION INFORMATIQUE

- Les franchisés utilisent l'outil CRM Axonaut pour :
 - o Gestion des bases de données (création des fiches des propriétaires immobiliers et ayants droit, création de la base intervenants de confiance/artisans avec suivi de leur conformité administrative, ...).

- Travail sur ces bases de données (filtres de sélection à volonté, extraction pour réaliser des opérations marketing, ...)
 - Création de l'espace en ligne des propriétaires immobiliers/ayants droit (extranet client) dans lequel ces derniers vont pouvoir retrouver tous les documents partagés par leur agence myCezàme ainsi qu'enrichir eux-mêmes les éléments en y déposant les pièces nécessaires à la bonne tenue de leur dossier administratif.
 - Création des mandats de gestion des propriétaires immobiliers et ayants droit et envoi de ces derniers pour signature électronique.
 - Réalisation des devis et factures (dépôt dans l'espace client, envoi par mail, suivi de la consultation des pièces, signature électronique, ...).
 - Paiement en ligne via virement et/ou mise en place des prélèvements avec les outils associés à Axonaut (GoCardless).
 - Création des opportunités (affaires en cours) afin de suivre et de gérer au mieux les dossiers des propriétaires immobiliers/ayants droit de la 1^{ère} prise de contact à la signature (du mandat de gestion ou des prestations convenues).
 - Fiches propriétaires immobiliers/ayants droit complètes : résumé de tous les échanges réalisés par l'agence myCezàme : mail envoyés depuis Axonaut (avec synchronisation boîte mail), appels téléphonique, SMS, fiche de rappels (avec synchronisation de l'agenda), ...
 - Gestion des profils utilisateurs : accès restreint, partiel, ou total configurables selon les différents niveaux de responsabilité des collaborateurs de l'agence.
 - Gestion des Ressources Humaines de l'agence (intégration des membres du personnel, congés, planning, absences, ...).
 - Synchronisation d'un comptable (externe à l'agence) avec un accès en ligne aux factures et/ou possibilité de télécharger les données aux formats compatibles pour les divers logiciels comptables.
- Le franchiseur utilise également l'outil CRM Axonaut mais pour uniquement :
- S'occuper du recrutement des franchisés.
 - Aucunement pour une activité directe auprès des propriétaires immobiliers/ayants droit car le franchiseur aujourd'hui ne s'occupe pas en direct d'eux. Il s'appuie sur les franchisés pour le faire.

C 2. GESTION DES INTERVENANTS

Les franchisés n'ont pas d'outil pour leurs intervenants/prestataires, ils vont les chercher manuellement autour de leur agence, les référencent en local, les enregistrent dans Axonaut et veillent régulièrement à leur bonne conformité (assurance à jour, ...).

Il n'y a pas de référencement des intervenants fait par le franchiseur au niveau national.

Les propriétaires immobiliers et ayants droit n'ont pas de possibilité de rentrer en contact directement avec les intervenants. Ce sont les franchisés qui les missionnent selon les services/prestations/missions/interventions à réaliser.

C 3. COMMUNICATION AUTOUR DE myCezâme

- Pour les franchisés :
 - Ils utilisent leurs Réseaux Sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn) et des post réguliers.
 - Ils bénéficient d'une mini-page internet dédiée sur le site mycezame.com.
 - Ils vont se faire connaître sur leur secteur géographique, après avoir travaillé en amont leur plan d'action local (prospection physique, affichage, emailing, apporteur d'affaires, événements, ...).
- Pour le franchiseur :
 - Il axe actuellement sa communication autour du recrutement de franchisés et utilisent pour cela des outils spécifiques au métier de franchiseur (annuaires de la franchise).
 - Il n'y a pas de process mis en place pour aller directement séduire les propriétaires immobiliers/ ayants droit à profiter des prestations / services de myCezâme car le réseau ne couvre pas uniformément la France entière et il n'y a rien de mis en place pour prendre en charge ces propriétaires immobiliers/ayants droit en dehors des zones couvertes par les franchisés.
 - Le site internet vitrine (mycezame.com) est dans une version light sans SEO ni statistiques de fréquentation.

C 4. AUTRES OUTILS

- Intranet :
 - Le franchiseur auprès de ses franchisés utilise Talkspirit pour le fonctionnement interne à myCezâme.
 - Talkspirit sert de plateforme d'échanges et de moyen communication dans lequel on va retrouver le Drive pour toute la base documentaire du franchisé, un accès aux nouveautés du réseau, un Chat complet, etc ...
 - Ni les intervenants, ni les propriétaires immobiliers/ayants droit ne sont utilisateur de cet outil. Il s'agit purement et simplement d'un Intranet entre le franchiseur et ses franchisés.
- Gestion sécurisée des clés :
 - La promesse que les franchisés font vis-à-vis des propriétaires immobiliers et ayants droit est de leur apporter la meilleure traçabilité de l'usage faite de leurs clés.
 - Pour cela, le franchiseur fait tester à ses franchisés un outil spécialisé en la matière et connu sous le nom de Myloby.

- La phase de test est toujours en cours chez 2 franchisés pour valider si Myloby répond bien au besoin.

C 5. HÉBERGEMENT INFORMATIQUE

- Le franchiseur s'occupe de gérer pour le compte de ses franchisés leurs adresses mails et leurs mini-pages internet.
- L'hébergement informatique du franchiseur se fait au sein d'un Google Workspace.
- Pour tous les outils précités, il n'y a aucun hébergement car ils sont tous en accès full web.

C 6. CONCLUSION DES OUTILS ACTUELS

La situation actuelle fonctionne mais n'est pas optimisée et est limitante dans la progression de l'activité. Les prestations myCezàme s'enrichissent régulièrement, notamment l'activité de location saisonnière et amène le franchiseur à devoir trouver les meilleurs outils pour le faire.

Les points bloquants dans la situation actuelle sont :

- Le nom de domaine mycezame.com est hébergé dans un Workspace qui contient actuellement plusieurs noms de domaine correspondants aux autres activités portées par le groupe immobilier propriétaire de myCezàme France. Une migration du nom de domaine mycezame.com dans un Workspace qui n'hébergera que ce dernier est nécessaire.
- Le site internet www.mycezame.com est dans sa version 1. Il est généraliste et s'adresse à la fois aux franchisés et à la fois aux propriétaires immobiliers et ayants droit. Il n'y a aujourd'hui aucun référencement par mot clé ni de statistiques de fréquentation. Une évolution de ce site est à prévoir une fois la migration du nom de domaine faite.
- Les franchisés n'ont pas d'outil pour s'occuper à proprement parler de la gestion des services/prestations/missions/interventions chez les propriétaires immobiliers/ayants droit alors que le besoin est là pour :
 - planifier les services/prestations/missions/interventions,
 - affecter les services/prestations/missions/interventions à une personne de l'agence,
 - affecter ces mêmes tâches/missions/interventions à un intervenant externe s'il y a lieu,
 - réaliser des rapports de visite, ...
- Pour la location saisonnière qui est une activité en cours de développement chez les franchisés myCezàme depuis octobre 2023, le franchiseur recherche pour ses franchisés et lui-même un outil informatique qui répond au mieux à cette activité pour notamment gérer la comptabilité entre les locataires (voyageurs) et les propriétaires immobiliers, pour gérer les besoins des locataires durant leurs séjours, etc ...

La nature même de myCezàme qui couvre 360° des besoins des propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires et qui regroupe par définition beaucoup de métiers, amène naturellement le franchiseur à développer cette application pour servir de plateforme globale.

D. DESCRIPTION DE L'APPLICATION myCezàme

D 1. LES DIFFÉRENTS ACCÈS

Cette plateforme doit avoir 5 points d'accès différents :

- Je suis propriétaire immobilier ou ayants droit : quels que soient leurs âges, leurs statuts, leurs lieux géographique, ... qui sont-ils ? :
 - o Le propriétaire Occupant : en résidence principale, seconde, secondaire... en Appartement ou Maison.
 - o Le propriétaire Bailleur.
 - o Le propriétaire ou l'ayant droit d'un local commercial/professionnel.
 - o Le Marchand de bien : il pourrait être considéré comme un client grands comptes, il s'agit là de tous les investisseurs immobiliers qui achètent, rénovent et revendent.
- Je suis intervenant de confiance, qui sont-ils ? :
 - o Tous les corps de métier du bâtiment, artisans, ...
 - o Les sociétés de services
- Je suis franchisé : toutes les agences du réseau myCezàme France avec des niveaux d'accès différents selon, si je suis :
 - o Directeur d'agence
 - o Conseiller Technique Immobilier
 - o Développeur
 - o Assistant
- Je suis franchiseur : avec des niveaux d'accès différents, si je suis :
 - o Dirigeant stratégique
 - o Chef de service
 - o Opérateur
 - o Assistant
- Je suis locataire, qui sont-ils ? :
 - o Les voyageurs qui réservent le bien d'un propriétaire immobilier dans le cadre de la location saisonnière

D 2. LES FONCTIONS / MODULES ATTENDUS PAR ENTITÉ UTILISATRICE

Les grands modules nécessaires selon les utilisateurs de l'application peuvent être synthétisés dans un premier temps de la façon suivante :

- Je suis propriétaire immobilier/ayant droit :

- | | |
|--|---|
| a) Je m'enregistre | b) Je m'informe sur myCezàme |
| c) Je demande ce dont j'ai besoin | d) Je choisis (le prestataire par ex.) |
| e) Je commande (une fois la demande prise en charge et complète) | f) Je transmets des Données/Doc |
| g) Je valide le démarrage de la commande | h) Je suis l'avancement et confirme la bonne réalisation de ma commande |
| i) Je paie ma commande | j) J'échange, je converse |
| k) Je retrouve les informations | l) Je note ma satisfaction... |

- Je suis intervenant de confiance :

- | | |
|----------------------------------|---|
| a) Je m'enregistre | b) Je prouve mon statut |
| c) J'accède aux demandes | d) Je réponds aux demandes |
| e) Je transmets des Données/Doc | f) Je suis l'avancement |
| g) Je reçois les validations | h) Je valide à mon tour |
| i) J'échange, je converse | j) Je planifie |
| k) J'informe du suivi/avancement | l) J'encaisse après fin de la mission ... |

- Je suis franchisé local :

- | | |
|--|--|
| a) Je gère mes accès | b) Je recueille les données des propriétaires/ayants droit entrants |
| c) Je gère la base des intervenants | d) Je reçois les demandes des propriétaires/ayants droit |
| e) J'échange, je converse | f) J'oriente les demandes |
| g) Je transmets des Données/Doc | h) Je planifie les missions |
| i) Je supervise les acomptes / encaissements | j) J'informe les propriétaires/ayants droit et les intervenants du suivi |
| k) Je supervise les paiements | l) Je demande la satisfaction aux propriétaires et aux intervenants... |

- Je suis franchiseur :

- | | |
|--|---|
| a) Je gère tous les accès des utilisateurs de l'application | b) Je recueille les données des utilisateurs entrants dans l'appli |
| c) Je gère les bases de données des différents utilisateurs de l'application | d) Je reçois les demandes des propriétaires immobiliers/ayants droit /locataires |
| e) J'échange, je converse | f) J'oriente les demandes |
| g) Je consulte les Données/Doc des dossiers | h) Je planifie les missions |
| i) J'encaisse les acomptes/paiements | j) J'informe les franchisés, les propriétaires/ayants droit/locataires et les intervenants du suivi |
| k) Je paie les intervenants et les franchisés après fin de mission validée | l) Je supervise la satisfaction ... |

- Je suis locataire :

- | | |
|---|---------------------------------|
| a) Je m'enregistre | b) Je m'informe sur myCezàme |
| c) Je demande ce dont j'ai besoin (aléas, imprévus ...) | d) Je transmets des Données/Doc |
| e) J'échange, je converse | f) Je paie |
| g) Je retrouve les informations (Guide du séjour, états des lieux, ...) | h) Je note ma satisfaction ... |

D 3. LES OBJECTIFS QUANTITATIFS

Il est difficile à ce stade de prévoir le volume de trafic que nous visons pour cette application.

Afin malgré tout d'estimer globalement un volume, regardons les chiffres clés des secteurs d'activité dans lesquels myCezàme y réalisent des services/prestations/missions/interventions.

Dans le domaine des travaux, les tendances marchés sont les suivantes :

- Le secteur de la rénovation représente un marché de près de 40 milliards d'euros. Il est loin de diminuer ces prochaines années car rien que dans le cadre de la transition énergétique initiée par le gouvernement, les travaux ont pour objectifs de réduire les dépenses énergétiques des propriétaires immobiliers.
- Au 1er trimestre 2021, on note une croissance de + 9,5 % dans tout le secteur du bâtiment. Dans le segment de la rénovation, on enregistre une croissance de + 9,8 % par rapport au 1er trimestre 2020. Les travaux de rénovation énergétique des logements affichent quant à eux une croissance de + 11,5 % au 1er trimestre 2021 par rapport à 2019 sur la même période.
- En 2020, PrimesEnergie.fr a financé près de 146 845 travaux de rénovations, ce qui correspond à un chantier financé toutes les 3 minutes sur tout le territoire.
- Le ministère de la Transition écologique vise 500 000 rénovations chaque année.
- 56% des ménages interrogés par le CAH désirent entamer des travaux. La plupart d'entre eux sont conscients que cela permet de faire grimper la valeur de leur logement. Parmi les chantiers à lancer :
 - o 39 % des sondés veulent d'abord consacrer du budget aux travaux d'embellissement
 - o 36 % sont intéressés par des travaux de rénovation énergétique dans l'optique d'améliorer leur confort (isolation, changement du dispositif de chauffage, etc.)
 - o 18 % veulent réaliser en priorité des travaux d'entretien de la maison (plomberie, toiture, etc.)
 - o Enfin, 7 % souhaitent réaliser des travaux d'agrandissement de leur logement

Sur la base des 18 millions de propriétaires immobiliers particuliers en France et en appliquant les chiffres ci-dessus indiqués, il y a donc 10 millions de ménages désirant entamer des travaux. Si on estime que myCezâme a la possibilité d'aller chercher 0,05% de ce marché, cela nous donne 5000 propriétaires immobiliers annuels qui réalisent leurs travaux avec myCezâme.

Dans le domaine de la location saisonnière, les tendances marchés sont les suivantes :

- Rien que sur la plateforme Airbnb en France, il y avait 30.000 biens en location saisonnière en 2013, il y en avait 600.000 en 2021 et il y en a plus de 750.000 actuellement. En 10 ans, il y a un facteur multiplicateur de 25 !!
- Sur booking, ils prédisent une évolution à 2 chiffres chaque année jusqu'à 2030 du nombre de biens mis en location saisonnière sur leur plateforme sachant qu'ils sont aujourd'hui aux environs des 300.000 sur le marché français.

Sur ces bases et en se projetant à une valeur très sous-estimée car la location saisonnière chez myCezâme ne passe que par les agences de franchisés et n'est pas directement traitée par le franchiseur sur tout le territoire national, myCezâme pourrait gérer assez rapidement la location saisonnière pour 1000 propriétaires immobiliers.

Plus tous les autres domaines de services proposés par myCezâme et répondant à tous les besoins quotidiens des propriétaires immobiliers et ayants droit, il se pourrait bien qu'il y ait 8 à 10.000 téléchargements par an de l'application.

Question trafic sur l'application, sur 10.000 téléchargements et globalement 300 jours/an de consultation, cela ferait une moyenne entre 30 à 40 nouvelles demandes journalières de la part des propriétaires immobiliers et ayants droit.

Enfin, sur ces mêmes principes et pour finir cet aspect quantitatif, il y aurait donc globalement 7 à 8.000 dossiers à gérer les premiers temps portant à autant de transactions bancaires à traiter avec un panier moyen qui serait de l'ordre de 2000€, cela ferait 16M€ de CA générés.

D 4. LE TYPE D'APPLICATION

Nous n'avons pas encore forcément décidé si l'application sera en web ou en mobile, si elle sera native, hybride native. Vos conseils seront nécessaires.

A ce stade de la rédaction du présent cahier des charges et de notre ressenti, il semblerait que l'hybride natif soit la solution adaptée, à vous de nous dire.

D 5. L'ÉQUIPEMENT DE NOS UTILISATEURS

L'application devra être compatible avec tous les supports Mobile, Tablette, Ordinateur et compatible Apple et Android.

D 6. PÉRIMÈTRE DU PROJET

L'application doit être en Français dans un premier temps. La déclinaison en Anglais sera nécessaire à moyen terme.

Nous l'avons évoqué un peu plus haut dans ce document, la refonte du site web sera nécessaire et fonction du développement de cette application. Il n'y a donc pas de module de notre site web actuel à intégrer sur l'application.

Il est important que cette application soit reliée avec des solutions de paiement de tous types : PayPal, CB, Virement, Prélèvement, dépôt d'acompte, ...

Question spécificités de l'application, il est aussi important qu'elle puisse savoir bien évidemment créer des comptes, utiliser la géolocalisation, envoyer des notifications de type Push, communiquer entre les différentes entités utilisatrices (les propriétaires immobiliers ou ayants droit, les intervenants, les franchisés, le franchiseur et les locataires), être utilisable en mode hors connexion (dans un cas idéal sans que cela n'en soit une obligation) et plus selon ce que vous jugerez utile aussi.

E. GRAPHISME ET ERGONOMIE

E 1. LA CHARTE GRAPHIQUE

Il est important de respecter l'identité visuelle choisie par myCezàme et pour cela, vous trouverez en annexe la Charte Graphique complète indiquant :

- Les couleurs



- Les polices

Cherry
Light

Century Gothic
abcdefghijklmnopqrstuvwxy
z
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
1234567890

Century Gothic
Regular

Century Gothic
abcdefghijklmnopqrstuvwxy
z
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
VWXYZ
1234567890

Arial

Century Gothic
abcdefghijklmnopqrstuvwxy
z
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
TUVWXYZ
1234567890

- Ainsi que l'usage du logo



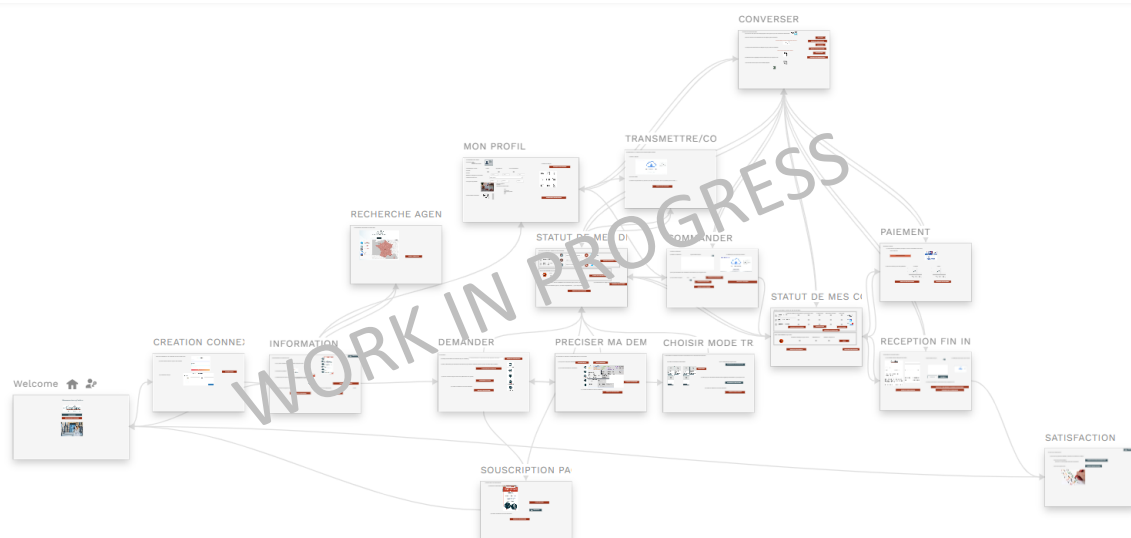
E 2. WIREFRAME ET MAQUETTAGE

Il n'y a pas encore eu de Wireframe de réalisé (Work in Progress).

Par contre, un schéma de la structure et des fonctionnalités de l'application a été réalisé (still Work in Progress). Cela renseigne sur le workflow de l'application, à savoir les différentes étapes en fonction du parcours utilisateur. Pour chaque écran, on y retrouve les informations que l'utilisateur peut retrouver et consulter.

Tout le contenu fourni peut être utilisé par vous prestataire. Il reste à créer l'ergonomie générale. S'il y a lieu d'acheter des photos, la demande doit nous être remontée et nous procéderons nous même à la livraison de ces visuels.

Tous les contenus fournis seront communiqués aux formats : Pack Office, en jpg, en lien page web.



F. CONTRAINTES TECHNIQUES

En parallèle du développement de l'application, il est présent à l'esprit du franchiseur, que toutes les données générées par cette application seront envoyées dans un logiciel métier en vue d'être traitées par le franchiseur et les franchisés.

Comme nous l'évoquions plus haut dans ce cahier des charges, le logiciel métier myCezàme du franchiseur et des franchisés, en d'autres termes la solution CRM actuellement utilisée, est Axonaut. Pour limiter le plus les contraintes de changement, il serait idéal de pouvoir conserver Axonaut. Le franchiseur est donc en discussion avec ce prestataire pour vérifier s'il est possible de greffer en API une telle application sur leur logiciel ou si nous devons changer notre CRM pour qu'il soit compatible avec l'application.

Par ailleurs, comme évoqué également plus haut dans ce cahier des charges, le franchiseur est conscient qu'au-delà de la compatibilité d'Axonaut avec l'application, ce logiciel ne répond pas non plus à 100% de tous les besoins de tous les services/prestations/missions/interventions réalisés par myCezàme.

Le franchiseur ne souhaite pas non plus multiplier les outils, alors si l'application peut être une solution pour répondre à la traçabilité de l'usage des clés et à la gestion des missions/interventions/prestations réalisées chez les propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires, cela serait un plus non négligeable pour cette application.

Sinon, il faudra pour le franchiseur trouver un logiciel métier supportant en API l'application myCezàme ; logiciel qui aura à minima les mêmes fonctionnalités que la solution d'aujourd'hui voire qui intégrera en plus les fonctionnalités qui sont aujourd'hui non couvertes par Axonaut.

Liste des fonctionnalités nécessaires pour cet outil de gestion métier back office :

- Gestion des bases de données à la fois celle des prospects, celles des propriétaires immobiliers et ayants droit, à la fois celle des intervenants, à la fois celle des locataires et à la fois celle du personnel de l'agence (création, extraction, emailing, ...).
- Réalisation de contrats/devis/factures avec module d'envoi (suivi consultation, validation, ...).
- Gestion des lots (1 lot = 1 bien immobilier) : création du mandat de gestion myCezàme.
- Paiement en ligne (prélèvement ou comptant).
- Signature certifiée des documents en ligne.
- Extranet pour les propriétaires immobiliers / ayants droit / locataires / intervenants.
- Accès pour un cabinet comptable externe, ou bien possibilité de faire une extraction au format du logiciel comptable.
- Fiches complètes propriétaires immobiliers / ayants droit / intervenants / locataires avec suivi des échanges constituant le dossier (échanges de mail, téléphone, campagne emailing, ...).
- Création d'opportunités en vue de suivre ses dossiers et leurs avancements respectifs.
- Pour les franchisés et les intervenants, agenda des rendez-vous/interventions/prestations chez les propriétaires immobiliers/ayants

droit/locataires (synchronisation possible avec d'autres Agendas : Google, ...).

- Tableau de bord pour pilotage de l'activité (personnalisé à chaque profil utilisateur).
- Gestion des droits pour chaque niveau d'utilisateur (directeur, gestionnaire, propriétaire immobilier, ...).
- Pour les franchisés, gestion du personnel de l'agence et leurs présences / absences (module RH).

Les fonctionnalités à ajouter sont :

- Gestion sécurisée des clés : remise des clés des propriétaires immobiliers/ayants droit à une tierce personne (intervenants, locataires, ...) avec transfert de responsabilité et suivi des entrées et sorties. Effectué actuellement via Myloby, il faudrait que pouvoir l'intégrer dans le logiciel principal.
- Gestion des services/prestations/missions/interventions : planification de rdv, rappel de rdv, assignation du rdv à une tierce personne (intervenants, collaborateurs du franchisé, locataires, ...), déclenchement du début des services/prestations/missions/interventions, information pendant la réalisation (consultation de l'encours), information de fin des services/prestations/missions/interventions, envoi d'un rapport, extraction de tous les services/prestations/missions/interventions réalisés sur une période donnée, ... Il faudrait pouvoir intégrer cette gestion dans le logiciel principal.

Concernant le site internet mycezame.com, nous vous en avons parlé plus haut, la contrainte et qu'il est actuellement hébergé dans un Workspace Google chez le Franchiseur contenant les autres noms de domaine du Groupe propriétaire de myCezàme. Il est important qu'il soit indépendant, le franchiseur va procéder à son changement d'hébergement pour le mettre seul, soit dans un nouveau Workspace Google, soit chez un autre hébergeur. Cela permettra en outre au franchiseur de réaliser son référencement par mots clés et d'intégrer l'application à ce site web (formulaire de demande de contact, recherche d'une agence myCezàme, ...).

Dernier élément à savoir, nous vous parlions plus haut de notre intranet Talkspirit, il est important que le franchiseur garde un outil de partage et de communication pour les franchisés entre eux mais aussi pour le franchiseur avec ses franchisés. Cet intranet est important car il sert également au franchiseur d'hébergement de la base documentaire des franchisés (Vademecum, plaquettes, ...) via le Drive intégré et fourni aux franchisés des logiciels de bureautique courants.

Si au final, il est possible de prendre en compte les fonctionnalités de ces logiciels ainsi que le fonctionnement de notre site internet, pour que l'application gravite et communique également avec tous ces outils, cela sera une plus-value à l'usage non négligeable.

Enfin, le franchiseur souhaiterait que la maintenance de cette application soit assurée par son développeur.

G. INFORMATIONS GENERALES SUR myCezàme

G 1. QUI EST SECD - myCezàme France

La Société Européenne de Conseil et de Développement (S.E.C.D.) est constituée en Société par Actions Simplifiées, avec pour objet le conseil aux entreprises dans les domaines de la gestion du patrimoine et les domaines attenants (stratégie, management et organisation, formation, assistance...) ainsi que l'exploitation du réseau de franchise myCezàme.

Date de création : 14 décembre 2017

Siège Social : 10 rue Jean-Philippe Rameau 83000 Toulon

Capital Social : 670 000 €

Immatriculation : la société SECD est immatriculée au registre du commerce des sociétés de Toulon sous le numéro 834 920 530.

Marque : la marque "MyCezàme" est enregistrée sous le numéro 4516441 le 17 janvier 2019 et sous le numéro 4826998 le 17 décembre 2021 (classe : 35) par la société S.E.C.D et à son profit.

La Société S.E.C.D est entièrement détenue par le groupe Grech Immobilier.

Ce groupe est dirigé par Monsieur Bernard GRECH et son fils Pierre GRECH.

Bernard GRECH, diplômé d'un DESS droit de l'urbanisme et de la construction, dirige le groupe depuis 1976.

Il a occupé les fonctions de :

- Président fondateur du GIE ORPI Côte Varoise de 1983 à 1988
- Président de la Commission Nationale Transactions Immobilières de la FNAIM de 1985 à 1988
- Membre du Conseil d'Administration de la FNAIM du VAR de 1984 à 1987
- Président National du Réseau ORPI de 1992 à 2005
- Président-fondateur du fichier commun AMEPI de 2004 à 2013
- Membre et Vice-Président de la CCI du Var de 2014 à 2017

Pierre GRECH est diplômé d'un Master droit du Patrimoine et de l'école H.E.C. PARIS, il dirige depuis 10 années les activités de syndic, gérance locative et des opérations de transaction immobilières.

Historique du projet myCezàme :

- 2016 : Constat du besoin de services au profit de biens immobiliers et de leurs propriétaires utilisateurs.

- 2017 : Élaboration du concept de prestations de services immobiliers, études de marchés et simulations de différents scénarios.
- 2018 : Élaboration détaillée des différentes prestations à fournir et de leurs modalités de mise en place.
- 2019 : Élaboration du mode de fonctionnement et de développement du projet sous forme de franchise.
- 2020 : Constitution des équipes dédiées à conduire ce projet.
- 2021 : Création opérationnelle et mise en place des outils, méthodes et moyens de lancement du projet. Lancement des pilotes et des phases test.
- 13 Avril 2022 : Lancement opérationnel du pilote de développement de la franchise.
- 2022 et 2023 : Analyse et étude du développement pilote et mise en place de l'organisation, des moyens et des outils de la généralisation.
- 2024 : Lancement généralisé de la franchise.

G 2. LES SERVICES / PRESTATIONS PROPOSÉS CHEZ myCezâme

Vous l'aurez compris, myCezâme se substitue au rôle du propriétaire immobilier/ayant droit qui :

- n'a pas le temps d'assumer toutes les charges et contraintes liées à ce rôle,
- qui n'a pas toutes les compétences pour bien le faire,
- qui ne connaît pas bien ou suffisamment bien les intervenants de confiance pour réaliser ce qu'il a à faire,
- qui peut aussi ne pas avoir envie de faire tout cela tout seul dans son coin.

Il s'agit là d'un métier de gestion immobilière qui s'apparente à celui de la gestion locative mais sans le locataire à l'intérieur du bien ; pour le compte donc directement du propriétaire occupant.

Question marketing de l'offre, le propriétaire immobilier/ayant droit a 2 choix possibles :

- Il peut opter pour un abonnement mensuel sur 12 mois qui l'accompagne chaque année via la mise en place de :
 - o un carnet de suivi complet
 - o une visite annuelle de check-up du bien
 - o une traçabilité de l'usage des clés
 - o un lissage des honoraires des interventions/missions/prestations récurrentes programmées à l'avance chaque année
 - o et comme tout ne peut pas être anticipé, les besoins des propriétaires immobiliers/ayants droit arrivant au cours d'année se régularisent alors individuellement et se facturent selon le temps passé par myCezâme.
- Sinon, il peut aussi demander à la carte et ponctuellement un service auprès de myCezâme parmi ceux disponibles. Et dans ce cas de figure, il sera simplement facturé du temps passé en fonction de l'accompagnement qu'il souhaite mais ne bénéficiera pas dans ce cas de figure d'une veille complète et régulière de son bien à l'année.



Optimisez l'usage et l'intendance de votre bien !
myCezàme vous simplifie la vie.

PACK START

Valorisez votre bien et soyez serein, myCezàme est à vos côtés tout au long de l'année.

Services inclus :

- Gardiennage et mise à disposition de vos clés
- Suivi entrée et sortie de vos clés
- Visite annuelle de check-up
- Tenue du carnet de suivi par votre conseiller
- 1 interlocuteur unique pour répondre à 100% à vos besoins

Appartement :

29 €

/mois

Maison :

39 €

/mois

+ DE SERVICES EN ILLIMITÉ

Votre quotidien est unique, notre accompagnement est sans limite !

Votre temps est précieux, optimisez-le grâce à votre interlocuteur myCezàme qui vous proposera des solutions sur-mesure :

- Recherche d'intervenant de confiance
- Réalisation de devis
- Visite de contrôle
- Gestion des imprévus
- Visite de sécurisation
- Représentation de vos intérêts
- Suivi personnalisé des interventions
- Location saisonnière (commission en %)

89 €

/heure

1047 TTC au 01/07/2023, TVA au forfait 20%

Nos domaines d'accompagnement



GESTION DES ACCÈS

Nous gérons toute l'année la gestion de vos accès en toute sécurité. Votre équipe myCezàme organise la traçabilité permanente de toute personne accédant à votre bien et conserve vos clés en lieu sûr.



MÉNAGE/ENTRETIEN/PRÉPARATION

Nous vous assistons pour assurer l'entretien régulier et périodique de votre système de chauffage/climatisation, de l'eau chaude sanitaire, du jardin, de la piscine...

Nous organisons également la maintenance générale de votre bien pour prévenir au maximum des dégradations chroniques (infiltrations, système de ventilation ...). Et nous allons même jusqu'à préparer votre bien avant votre arrivée ou après votre départ.



AMÉLIORATION/EMBELLISSMENT/TRAVAUX

myCezàme vous permet de réaliser les améliorations et les embellissements que vous souhaitez apporter à votre bien que vous soyez sur place ou non.

Nous mettons à votre disposition notre réseau d'intervenants de confiance pour réaliser dans les meilleures conditions pour vous les prestations désirées.



GESTION DES IMPRÉVUS

Vous habitez loin et souhaitez éviter des déplacements, nous vous représentons localement auprès des administrations et organismes privés ou publics.

Votre équipe myCezàme gère pour votre compte les imprévus (rapport après intempéries, gestion de sinistres d'assurances, vérification du wifi et alarme).



SÉCURISATION/CONTRÔLE/VIGILANCE

Nous supervisons pour votre compte la mise en place de la surveillance et sécurité de votre bien.

Votre équipe myCezàme organise avec vous le niveau de sécurisation sur-mesure souhaité.



LOCATION SAISONNIÈRE

Votre équipe myCezàme vous accompagne dans la location saisonnière de votre bien. Vous ne passez pas toutes vos vacances dans votre résidence principale comme secondaire ?

Et les contraintes (ménage, clés, potentiels saucis avec le locataire) vous ont toujours rebuté ? myCezàme est là pour s'occuper de tout. Rentabilité, sécurité, tranquillité !

G 3. LES PRINCIPAUX AXES DE DÉVELOPPEMENT DE myCezàme

Le modèle du franchiseur myCezàme d'aujourd'hui repose sur un réseau d'agences locales constitué de franchisés qui vont rechercher leurs clients (propriétaires immobiliers/ayant droit/locataire) sur leur secteur géographique dont ils ont l'exclusivité territoriale pendant les 6 années du contrat de franchise. Dans ce modèle et selon les analyses de potentiel, la France peut accueillir l'implantation de plus de 1000 agences à terme.

Deuxième modèle de développement du réseau myCezàme en France : si ce ne sont pas des franchisés qui s'installent alors cela peut être des mandataires. Ce modèle n'est pas encore mis en place, néanmoins cet axe de développement a aussi beaucoup de potentiel. Il est réservé à des territoires bien spécifiques tels que station de ski, zone rurale étendue,.... Dans ce cas de figure, le Back Office est réalisé par le franchiseur et tout le Front Office par le mandataire qui va à la conquête des propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires via un plan d'action réfléchi avec le franchiseur.

Enfin, le pourquoi de ce cahier des charges, l'application fait pleinement partie des axes de développement pour myCezàme car elle permettra au franchiseur de rentrer directement en contact avec les propriétaires immobiliers/ayants droit/locataires et de répondre à leurs besoins. Elle permettra d'accélérer la communication, de se faire

davantage connaître auprès de la catégorie des intervenants, d'accroître sa notoriété d'image, de créer du business supplémentaire aux franchisés, etc...

Et pour finir bien sûr, nous nous souhaitons plein d'autres et beaux développements si notre collaboration porte tous ses fruits.

Merci pour votre accompagnement.

CAHIER DES CHARGES DE L'APPLICATION myCezâme : V1 – Octobre 2023