



L'expérience locataire au service de votre gestion immobilière

## Business overview

Décembre 2017

Strictement confidentiel,  
merci de ne pas diffuser



## Constat

# Les bailleurs peinent à définir les problématiques des locataires

---

Les bailleurs sociaux\* sont tenus par l'Etat **d'améliorer** leur qualité de service tout en faisant des **économies** (projet de loi de finances 2018).

Les enquêtes de satisfaction sont **un des piliers**, notamment **réglementaire**, des politiques de **qualité des bailleurs**.

**Aucun moyen simple** n'est déployé à ce jour pour mesurer la satisfaction des locataires (courrier, téléphone), la digitalisation du secteur ayant pris du retard.

*“ Notre qualité de service en tant que bailleur social doit désormais se caler sur les nouveaux standards de l'économie digitale. ”*

*ICF Habitat*

## Notre vision

# Placer les locataires au cœur de la gestion immobilière



## Solution

# Une plateforme web qui systématise les enquêtes de satisfaction

Avis-Locataire permet aux bailleurs de **progresser** sur leur qualité de service, de mieux **suivre** leurs prestataires, et de **détecter** à temps les insatisfactions.



**Gestion des envois  
en automatique**

dès que le locataire est  
concerné



**Réponse facile**

par e-mail ou SMS



**Diagnostic en  
temps réel**

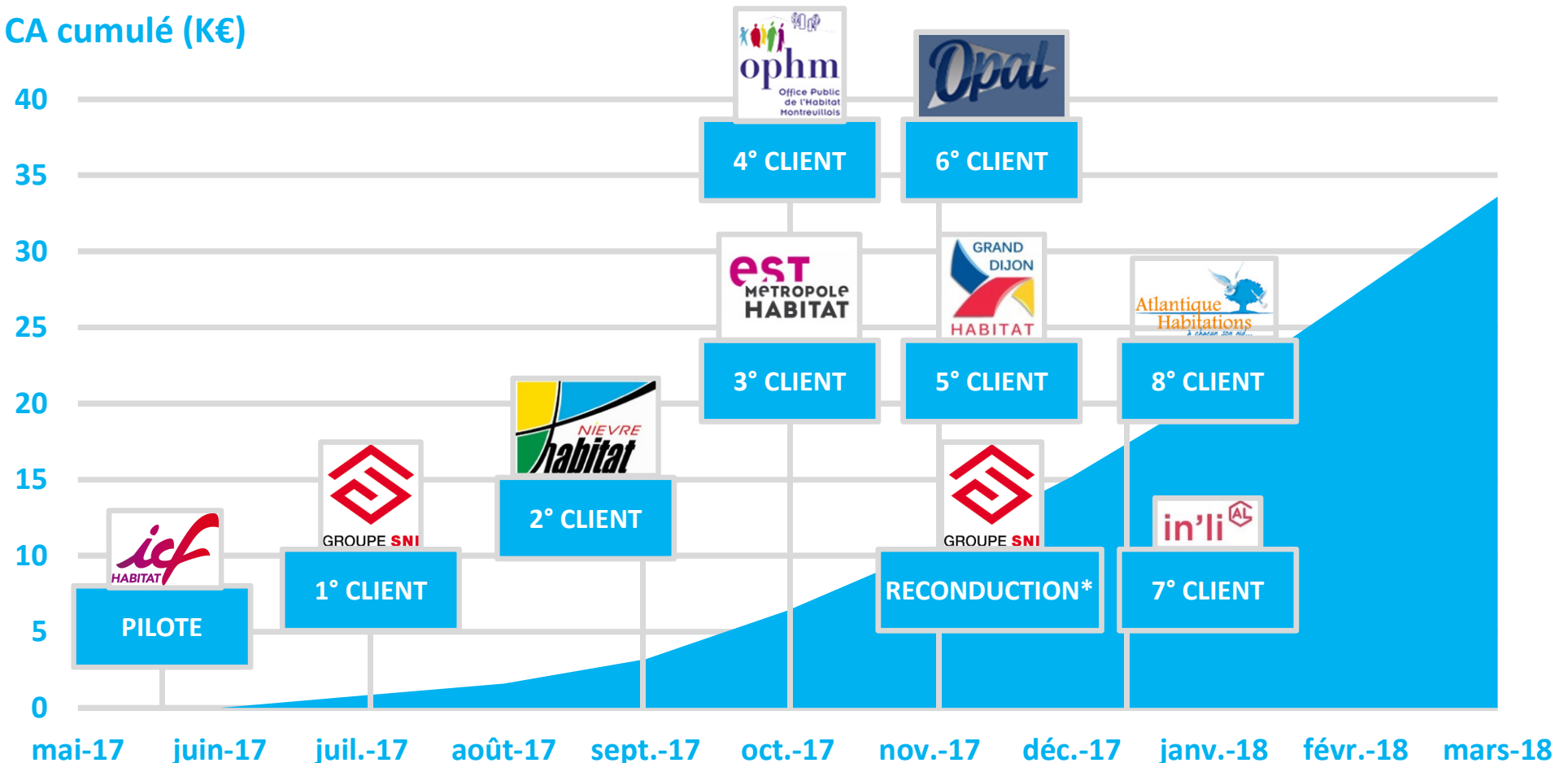
accès direct aux  
résultats, suivi  
opérationnel

## Traction

# Notre traction confirme le besoin client

Nous anticipons de continuer sur un rythme de **2 nouveaux clients par mois** jusqu'à la levée de fonds.

CA cumulé (K€)



## Notre équipe

# Deux fondateurs expérimentés



**Marc Laurent**

CEO  
Commercial

ESCP  
EUROPE

WAVESTONE

siopartners



**Edouard Toutain**

Produit  
Finance

SciencesPo

SOCIETE  
GENERALE

siopartners

### Expertise immobilier

- Un premier projet mené dans l'immobilier locatif ([happyrenting.fr](http://happyrenting.fr)) nous a convaincu de la nécessité de placer les locataires au cœur de la gestion immobilière

### Dévelop- pement

- Nous sommes assistés par **deux développeurs web**
  - Fabien Lefebvre (Ecole 42)
  - Nicolas Tsan (The Hacking Project)

### Incubation

- Nous sommes accompagnés par **Paris&Co**, l'agence d'innovation de Paris

## Marché

# L'immobilier se convertit aux enquêtes de satisfaction

Les bailleurs **démultiplient** leurs enquêtes locataires.  
Notre cible à terme : les **gestionnaires immobiliers** (bureaux, agences, international).



**MARCHE DES ENQUETES  
(France 2015)**

marché total disponible



**MARCHE DES  
ENQUETES GESTION  
IMMO. (France 2015)**

segment de marché disponible



**MARCHE DES ENQUETES  
BAILLEURS (France 2016)**

segment de marché capturable

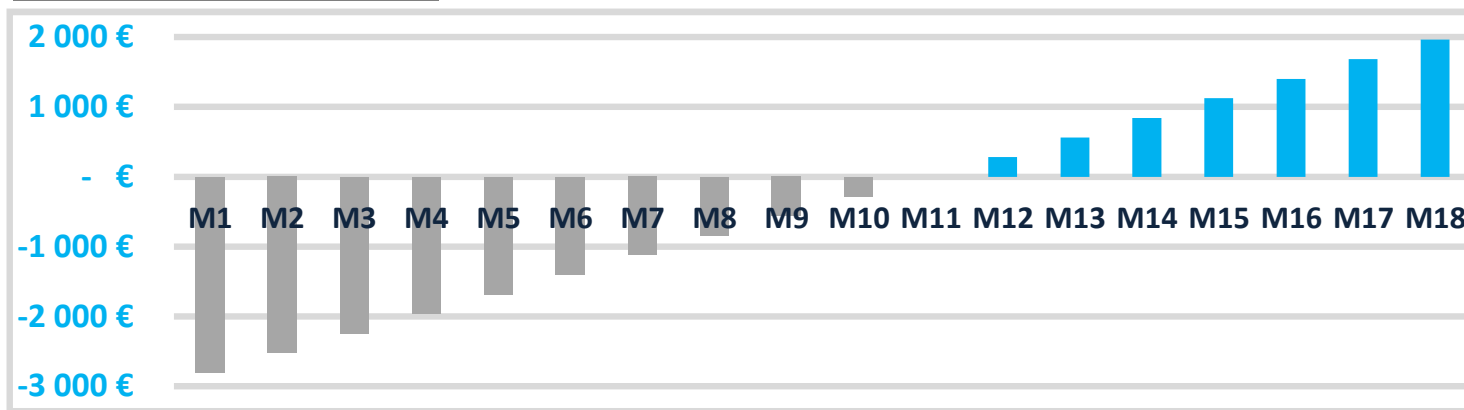
**519 bailleurs sociaux**

## Business Model (1/2)

# Un modèle de revenus récurrent à haut niveau de marge

L'abonnement est de **800€/mois** en mode **SaaS** avec engagement sur un an, encaissés pour l'année à la signature.

*Cash-flow cumulatif par client*



### Marge par client = 35%

Abonnement mensuel	800 €
Coûts service client	- 330 €
Coûts fournisseur web	- 30 €
Coûts fournisseur SMS	- 60 €
Coûts administratifs	- 100 €
Marge opérationnelle	280 €
%	35%

### Ratio LTV/CAC\* = 17

Monthly recurring revenue /customer	800 €
Retention rate (1 year)	80%
Customer lifetime period (months)	60
Customer lifetime value	48 000 €
Customer acquisition cost	2 800 €
LTV / CAC	17



## Business Model (2/2)

# Une stratégie d'acquisition basée sur les partenariats et le réseau

### Partenariats

- **Cabinets de conseil** spécialisés dans le secteur (développement d'une offre « qualité » conjointe)
- **Experts** du secteur (experts labellisation)
- **Prestataires** de travaux des bailleurs (cofinancement de l'abonnement)

### Réseaux

- Mises en relation via **Paris&Co** avec des gestionnaires immobiliers (incubateur)
- Mises en relation via **Impulse Lab** avec des bailleurs sociaux (accélérateur du logement social)
- Participation aux **salons** & événements bailleurs

### Recommandations

- Recommandation de **l'Union Sociale pour l'Habitat** (fédération nationale des bailleurs), participation à son think tank et à ses ateliers
- Recommandation de **nos premiers clients** qui comptent parmi les plus importants du secteur (SNI, ICF : rôle de prescripteur)
- Publications dans la **presse spécialisée** (Habitat Actualités)

## Concurrence (1/2)

# La seule plateforme web d'enquêtes adaptées à l'immobilier

Les gestionnaires immobiliers valorisent **depuis peu** l'expérience client des locataires.



## Concurrence (2/2)

# Barrières à l'entrée

Un **bon track record** est nécessaire pour contractualiser sur le long terme avec les bailleurs.



### Effet boule de neige

image de marque  
positive grâce à la  
signature de grands  
clients (ICF, SNI)



### Effet cliquet

les bailleurs établissent  
des relations d'affaires  
de long terme



### Intégration au SI

interdépendance pour  
l'automatisation des  
enquêtes

## Projet (1/2)

# Nous cherchons 550K€ pour accélérer notre croissance



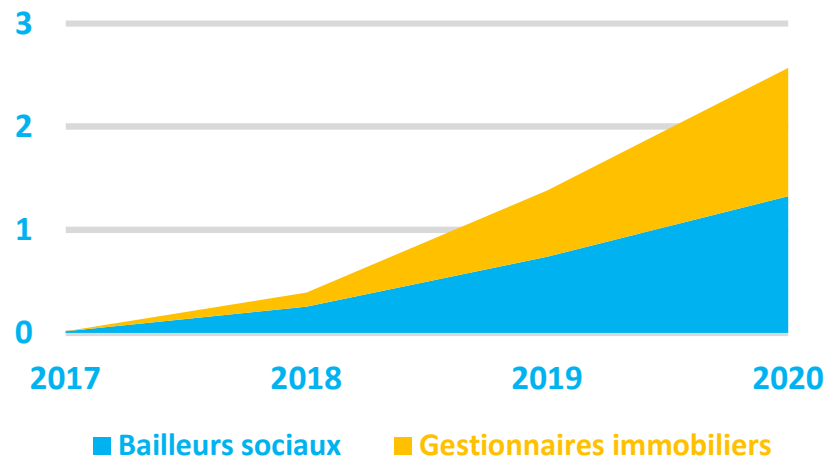
550K€

- **Sources** : 400K€ auprès de B.A, 150K€ auprès de la BPI (A.D.I.)
- **Recrutements à financer** : 1 CTO associé, 8 commerciaux, 4 développeurs et 4 responsables services clients

## SEEDING ROUND

### Financer notre croissance

CA (M€)



### Profitabilité dès 2019

en K€	2017	2018	2019	2020
<i>Nb clients bailleurs sociaux</i>	8	45	98	164
Revenus récurrents bailleurs sociaux	18	254	739	1 325
<i>Nb clients gestionnaires immo.</i>	0	16	74	144
Revenus récurrents gestionnaires immo.	0	32	487	1 123
Total revenus récurrents	18	286	1 226	2 448
Coûts marketing	0	(288)	(528)	(576)
Coûts de développement	(10)	(153)	(264)	(360)
Coûts administratifs	(7)	(172)	(305)	(398)
Salaires associés (CEO, CPO, CTO)	0	(81)	(108)	(108)
Total coûts	(17)	(694)	(1 205)	(1 442)
EBITDA	1	(409)	21	1 006
% Marge	5%	-143%	2%	41%

## Projet (2/2)

# Plusieurs scénarios d'exits à horizon 2020-2022

### Pourquoi investir maintenant ?

- Les bailleurs expriment une **forte demande** pour des solutions d'enquêtes digitales souples & faciles d'utilisation
- Les bailleurs se restructurent aujourd'hui autour de leur activité clef et opèrent une **externalisation progressive** des thématiques qualité
- Il y a **peu de concurrent notable** à ce jour sur le marché

## Plusieurs scénarios d'exits à horizon 2020-2022

### Rachat par un éditeur d'ERP

- Ajouter un add-on à leur service bailleur



### Rachat par une plateforme web

- Compléter leur proposition de valeur en direction des bailleurs



### Rachat par un gestionnaire immo.

- Renforcement du service client

