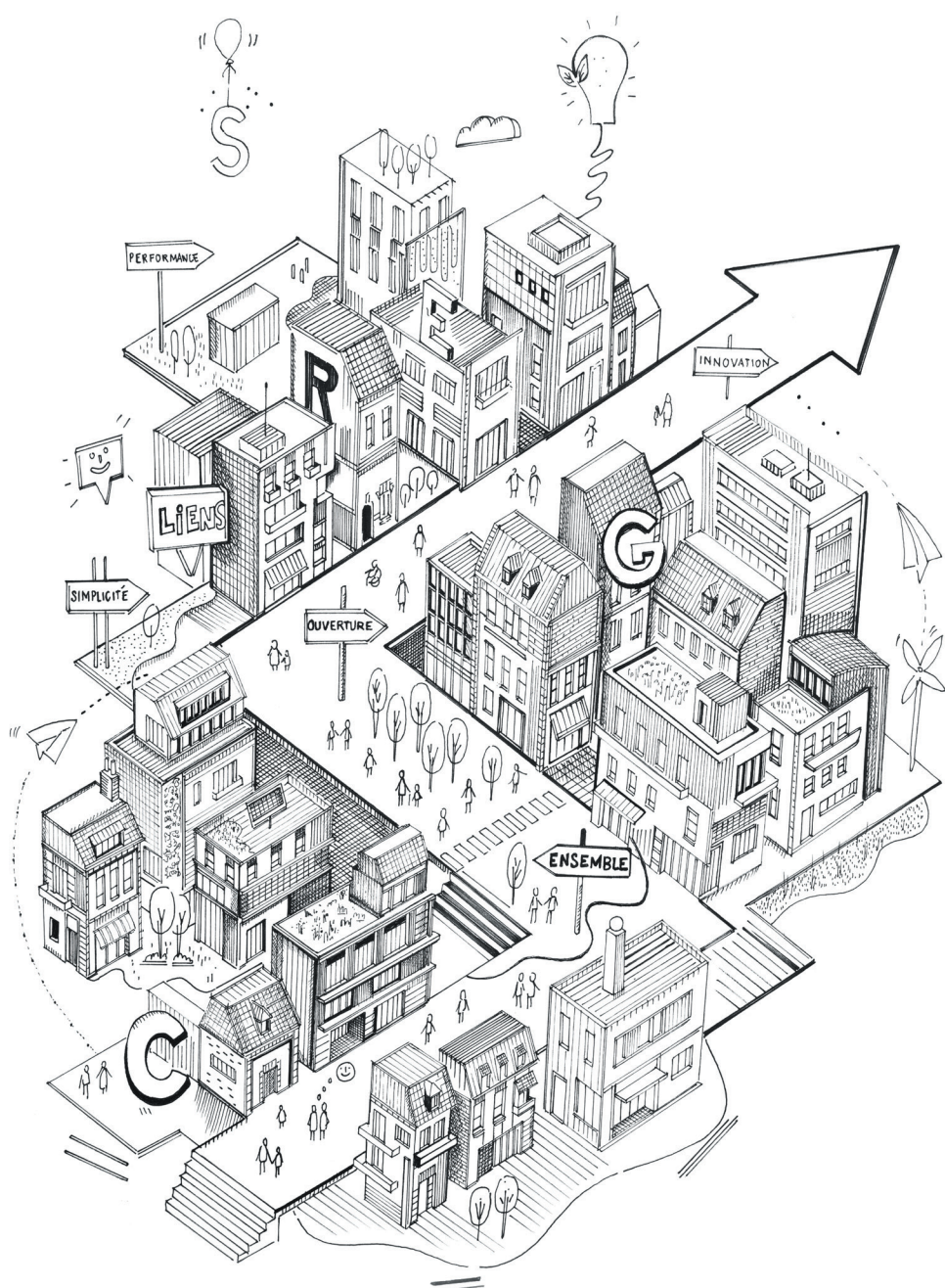


RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION

ÉDITION 2024



FAIRE QUE LES LIEUX SOIENT
GÉNÉRATEURS DE LIENS

“Sergic :
un collectif
engagé
dans une
démarche
sincère.”

De par ses métiers et son secteur d'activité, Sergic a le pouvoir de faire bouger les lignes et d'avoir un impact positif sur la société. Depuis de nombreuses années, le groupe est doté d'une raison d'être qui met en avant la génération de liens.

C'est donc tout naturellement qu'il s'est engagé dans une réflexion sur l'entreprise à mission fin 2021. Il a pris le temps d'un cheminement progressif et structuré, avant de modifier ses statuts en juin 2023. **En choisissant de se lancer dans l'aventure de l'entreprise à mission, Sergic a rendu son ambition concrète et visible.**

Se donner une mission permet de voir plus loin, de porter tous les collaborateurs du groupe. Chacun a un rôle à jouer et peut contribuer à avoir un impact positif sur la société et sur l'environnement. La mission n'est pas un travail supplémentaire : il s'agit tout simplement d'une autre manière d'exercer son métier !

C'est une expérience collective. **Et c'est ce collectif qui permettra de faire raisonner la mission Sergic au-delà des frontières de l'entreprise,** auprès de ses clients et partenaires. Le groupe est conscient qu'il ne va pas révolutionner le monde. Mais, à son échelle, Sergic est déterminé à apporter sa pierre à l'édifice du changement dont la société a besoin.

Le comité de mission est là pour challenger les objectifs que l'entreprise se fixe et apporter des questionnements, sans compromis, avec une grande liberté de parole et avec bienveillance.

En tant que présidente du comité de mission, je salue l'engagement de ses membres, des collaborateurs et de la direction. Ce premier rapport vous présente la démarche engagée depuis plus d'un an à laquelle le comité est heureux de contribuer.

Marie Richard,

présidente du comité de mission
et membre du conseil de surveillance Sergic

Sergic, bien plus que de l'immobilier

Groupe de services immobiliers, familial et indépendant, Sergic propose un accompagnement, aux particuliers comme aux professionnels, sur l'ensemble de la chaîne de valeurs de la gestion immobilière : de la gestion et valorisation du patrimoine, à l'exploitation de résidences avec services en passant par un accompagnement à la transition énergétique de l'immobilier.

Présent dans trois pays (France, Canada et Maroc), **le groupe compte plus de 1 200 collaborateurs engagés à faire que les lieux soient générateurs de liens.** Depuis sa création en 1963, Sergic s'emploie à incarner le rôle de tiers de confiance auprès de ses clients, ses partenaires et des collectivités. **Pour l'ensemble de ses activités, le groupe place l'innovation, l'engagement social et environnemental au cœur de ses actions.** Il s'affirme, aujourd'hui, comme un acteur de référence du bien vivre ensemble.

60 ANS
DE SAVOIR-FAIRE

1200
COLLABORATEURS

3 PAYS :
FRANCE, CANADA, MAROC

“Un groupe **familial**
et **indépendant**”



Pourquoi devenir société à mission ?

Sergic est convaincu que les lieux n'ont de valeur que s'ils favorisent les relations. Que l'on y vive, que l'on y travaille ou qu'on les gère, les immeubles collectifs doivent être propices aux échanges, au partage, aux idées, à l'action. Pour répondre à cet enjeu, Sergic a défini sa raison d'être dès 2016 : **“Faire que les lieux soient générateurs de liens à l'échelle de l'immeuble, du quartier, de la ville pour un monde plus inclusif, plus responsable, plus serein.”**

Convaincu également que **les entreprises doivent avoir un impact positif sur la société et l'environnement**, Sergic va plus loin et décide d'adopter le statut d'entreprise à mission en 2023, tel que le spécifie la loi Pacte.

Devenir société à mission signifie pour Sergic de **repenser son rôle sociétal** tout en s'interrogeant sur son expérience, sa culture, ses valeurs et ses leviers de transformation. Et de redéfinir sa performance de manière globale : économique, sociétale et environnementale.

Devenir société à mission, c'est aussi poursuivre l'évolution de l'entreprise en remettant **l'utilité sociale** et la **capacité d'innovation au cœur de sa stratégie**.

Pour tenir les engagements inscrits dans ses statuts, Sergic entreprend cette démarche **avec sincérité et transparence** et a à cœur de **mobiliser toutes les énergies** - collaborateurs, clients, partenaires, élus - pour ensemble s'engager à faire que les lieux soient générateurs de liens.



“Le modèle d'entreprise à mission est efficace pour créer un impact positif sur l'environnement et la société.”

La mission

“Faire que les lieux soient générateurs de liens à l'échelle de l'immeuble, du quartier, de la ville pour un monde plus inclusif, plus responsable, plus serein.”

Avec ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires, Sergic s'engage au sein de l'entreprise, des immeubles et quartiers que le groupe gère à :



Faciliter la vie en collectif pour contribuer à l'épanouissement de l'humain



Proposer des services immobiliers innovants socialement et technologiquement



Agir pour la réduction de l'impact environnemental

Le comité de mission



Benoît Hennebelle,
directeur général adjoint habitat
et patrimoine de Sia habitat

“Entreprendre la démarche d'entreprise à mission est révélateur du rôle que souhaite jouer Sergic à l'échelle de la société. Il y a une véritable volonté de se définir comme un acteur de quartiers pour impacter à son échelle mais aussi de manière plus large. C'est un honneur de faire partie du comité de mission de l'entreprise qui veille à une cohérence entre son discours et ses actes. Notre responsabilité est d'accompagner l'équipe projet pour challenger, éclairer et réguler. Un travail conséquent a été réalisé pour définir le socle d'ambitions et la feuille de route. Le résultat en est une raison d'être mûrie, ambitieuse et incarnée !”



Assya Guettaf,
facilitatrice de transformations culturelle,
sociétale & environnementale (ANOUCO)

“Accompagner une entreprise qui a envie de contribuer sincèrement aux transitions humaines, sociales et environnementales est un immense plaisir. Être membre de ce comité, c'est intégrer un collectif de personnes engagées, c'est participer à la construction de villes plus humaines et plus relationnelles. Nous avons un rôle légal de suivi de bonne exécution de la mission, des actions et des indicateurs mais aussi pour responsabilité d'être un aiguillon et de challenger le statu quo. Je suis heureuse de pouvoir apporter mon expertise dans le domaine des entreprises à mission, de la culture d'entreprise et ma connaissance des territoires. Nous travaillons main dans la main avec Sergic à l'alignement essentiel entre sa stratégie et les enjeux de la mission.”



Francis Micmande,
président du conseil syndical
de la résidence Europe
à Mons-en-Barœul (59)

“Je suis ravi de faire partie du comité de mission Sergic. En tant que client du groupe, je trouve le sujet très intéressant. J'apporte mon regard de président du conseil syndical d'un grand ensemble immobilier. Les sujets abordés notamment autour des enjeux sociaux et environnementaux sont pertinents et essentiels à travailler sur le long terme.”



Guillaume Ibled,
partner chez Laperouse HR Services

“Notre rôle en tant que membre du comité de mission est d'être vigilant et bienveillant. Vigilant par rapport à la définition des objectifs ambitieux, mûris et réfléchis. Bienveillant sur le soutien et l'accompagnement de chacun des membres. Le projet est de longue haleine. Nous sommes sur le sprint du démarrage mais sommes conscients qu'il s'agit d'une course de fond. En tant qu'administrateur du fonds de dotation Sergic, le comité de mission est pour moi une continuité. Au-delà du lien avec le fonds de dotation, ma responsabilité est de porter et d'être en phase avec la vision de l'actionariat familial.”



Marie Richard,
présidente du comité de mission Sergic

“En tant qu'actionnaire familiale, je suis particulièrement sensible aux sujets sur lesquels Sergic a envie de faire bouger les lignes et apprécie la sincérité de la démarche engagée. Accompagner l'entreprise en assurant le suivi de la mission et en la challengeant sur ses objectifs est une réelle chance qui nous est donnée en tant que membres du comité. Il s'agit de faire partie d'un collectif, d'avancer tous ensemble pas à pas. Le cap de la mission est fixé mais les moyens d'y parvenir vont évoluer au fil du temps. Cela rend notre rôle réellement passionnant !”



Aurélie Rebaudo-Zulberty,
dirigeante associée chez N'CO Conseil

“Être membre du comité de mission Sergic est à la fois une chance et un devoir. Une chance car ce sont de nouvelles rencontres, un projet et un sujet passionnants. Un devoir car notre rôle est de challenger Sergic sur ses fondamentaux et sur sa raison d'être. Nous avons été associés à la démarche avant même que l'entreprise ne soit formellement société à mission. Cela nous a permis d'apporter nos points de vue, de partager nos expériences pour s'assurer que Sergic soit en phase avec sa mission, ses valeurs, ses engagements et ses objectifs.”



Annabelle Huriez,
directrice de la communication de Sergic

“Faire partie du comité de mission Sergic est un engagement par rapport à la bonne exécution de la mission et une responsabilité vis-à-vis des collaborateurs. C'est une opportunité de pouvoir confronter les idées, les perceptions de ce qu'est la qualité de société à mission avec la réalité du quotidien chez Sergic. La complémentarité des membres et des personnalités permet d'avoir des échanges engagés, des discussions animées et déterminées tout en faisant preuve de bienveillance. En tant que manager de la mission, mon rôle est d'expliquer la démarche, les raisons de cet engagement et de présenter les orientations des objectifs opérationnels. J'ai un devoir de transparence vis-à-vis des membres et un rôle de facilitatrice entre ces derniers et les collaborateurs.”

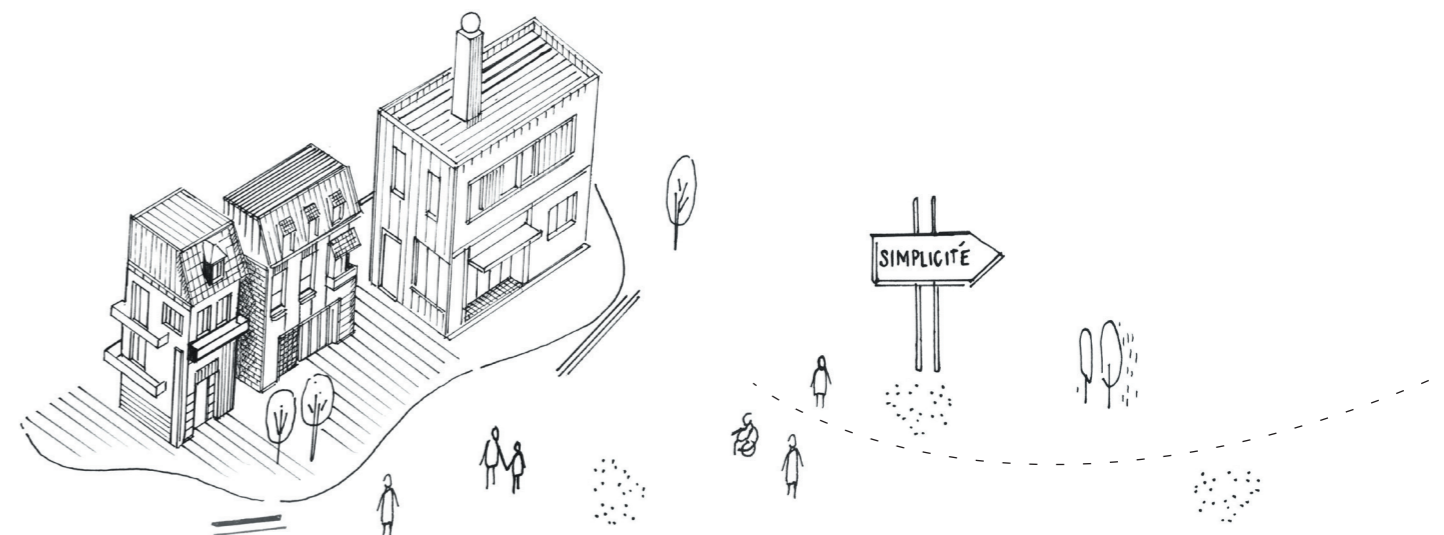


Régis Droyaux,
directeur de Magellan Immobilier Conseils, filiale du groupe Sergic

“Au sein de ce comité, je suis le porte-parole des équipes et celui des actions que je mène au quotidien. C'est très valorisant de faire partie de ce comité et d'une entreprise qui s'engage dans cette démarche. Sergic a pris conscience de son pouvoir et de sa responsabilité de jouer un rôle sur les enjeux sociétaux et environnementaux en tant qu'acteur ancré sur les différents territoires. Le comité regroupe des profils divers et variés. C'est ce qui en fait sa force et sa richesse. Sergic est parti d'une feuille blanche pour commencer à écrire son engagement d'entreprise à mission. L'intention et la trajectoire sont là. Le comité de mission accompagne désormais le groupe sur la méthodologie et le challenge sur les actions à mettre en place.”

La feuille de route

Pour ancrer la mission au cœur de son modèle, Sergic a travaillé une feuille de route comprenant trois engagements statutaires déclinés sous forme d'objectifs opérationnels et d'indicateurs associés.



ENGAGEMENT STATUTAIRE 1

Faciliter la vie en collectif pour contribuer à l'épanouissement de l'humain

Ambition

Les immeubles collectifs doivent être propices aux échanges, au partage, aux idées, à l'action. Cette conviction doit se refléter au sein de Sergic aussi bien dans l'expérience vécue par les collaborateurs que par les clients au cœur des immeubles gérés.

C'est pourquoi le groupe souhaite :

- promouvoir l'épanouissement de ses équipes dans leurs missions au quotidien.
- favoriser les relations et recréer du lien social au sein des immeubles gérés.

Partis pris

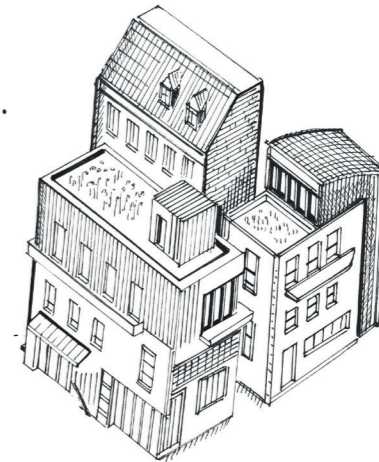
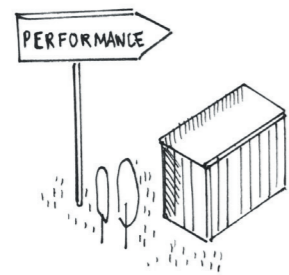
La prise en compte du collaborateur a toujours été une préoccupation majeure pour Sergic, groupe familial : démarche de certification Great Place to Work initiée avant même l'entreprise à mission, valorisation de l'ouverture aux autres dans la raison d'être... Le premier engagement statutaire est une prolongation naturelle de ce que le groupe fait d'ores et déjà.

Pour débiter la mission et mieux défendre ses engagements, le groupe **privilégie l'interne** avec la volonté de :

- consolider et renforcer les actions mises en place en faveur de **l'épanouissement professionnel, du développement des talents et de l'inclusion.**
- créer les conditions favorables pour **encourager et faciliter l'engagement** de chacun dans la mission.

Plan d'actions 2024

| Objectifs opérationnels | Actions | Indicateurs |
|--|--|--|
| 1 Cultiver un environnement de travail positif et inclusif (qualité de vie au travail et expérience collaborateurs) | Certification Great Place to Work Déploiement d'un e-BSI (Bulletin Social Individuel) | Trust Index GPTW Taux de déploiement en interne de l'e-BSI |
| 2 Agir pour l'insertion professionnelle | Augmenter le nombre d'alternants et/ou stagiaires | Nombre de jeunes qui ont bénéficié d'un contrat d'alternance ou d'une convention de stage entre le 1 ^{er} janvier et le 31 décembre |
| 3 Encourager et soutenir l'engagement sociétal et environnemental des collaborateurs | Augmenter le nombre de référents formés aux gestes de premiers secours par site/service | Nombre de collaborateurs ayant suivi la formation SST (Sauveteur Secouriste du Travail) |



ENGAGEMENT STATUTAIRE 2

Proposer des services immobiliers innovants socialement et technologiquement

Ambition

En tant qu'acteur de l'immobilier, Sergic a la responsabilité et le devoir d'innover et de développer de nouveaux services.

Que ce soit pour :

- permettre à ceux qui en sont le plus éloignés d'accéder au logement.
- agir en faveur de l'inclusion.
- faire évoluer son métier.

Son ambition est de poursuivre son investissement dans l'innovation et de sensibiliser ses collaborateurs à la mutation de la société et aux apports des nouvelles technologies.

Partis pris

La volonté d'innovation, qu'elle soit technologique ou sociale, a toujours fait partie intégrante de la culture Sergic. En étant les premiers à mettre en place un espace client dans le métier, en étant à l'origine de Maille'Immo*, en défendant un accès au logement pour tous, le groupe s'est depuis longtemps inscrit dans cette logique d'innovation.

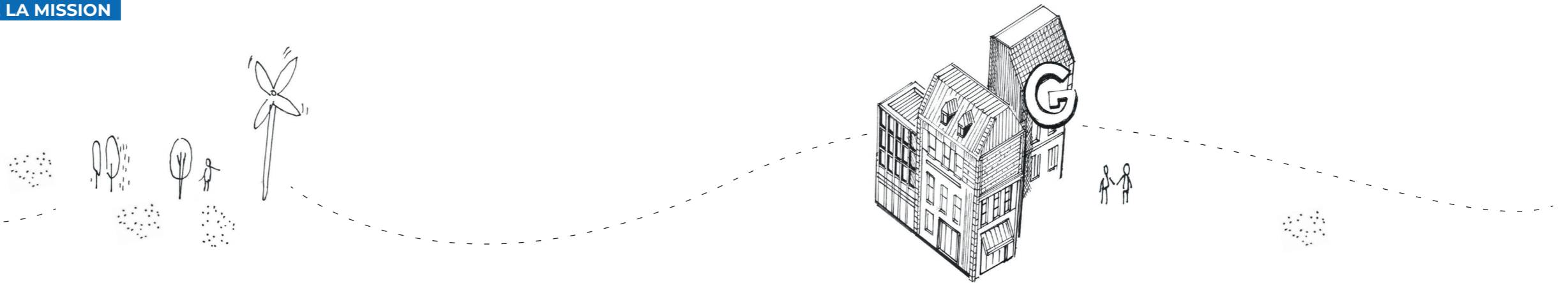
Pour débiter la mission et avant d'être en capacité d'innover chaque année, Sergic s'est fixé comme objectif de **développer la culture d'innovation en interne.**

Le plan d'actions vise également à permettre à celles et ceux qui en sont le plus éloignés d'accéder au logement et plus largement à l'offre de services immobiliers. Sergic, déjà mobilisé sur **la prise en compte du handicap**, souhaite aller plus loin sur le sujet.

Plan d'actions 2024

| Objectifs opérationnels | Actions | Indicateurs |
|--|--|--|
| 4 Développer la culture d'innovation en interne | Doubler le nombre de participants aux événements Maille'Immo* | Nombre de participants aux événements Maille'Immo |
| 5 Intensifier notre démarche d'innovation | Augmenter le nombre d'actions avec Maille'Immo (expérimentations, start-up...) | Nombre d'actions menées avec Maille'Immo |
| 6 Agir pour l'inclusion | Sensibiliser et informer les collaborateurs à l'accueil des personnes en situation de handicap et à l'environnement du handicap en général | Nombre d'actions de sensibilisation au handicap à destination des collaborateurs |
| | Développer l'accessibilité numérique de nos outils | Conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) |

*Sous l'impulsion de Sergic, Dalkia, Rabot Dutilleul et Nacarat, Maille'Immo est le premier pôle d'innovation technologique et sociale de l'immobilier.



ENGAGEMENT STATUTAIRE 3

Agir pour la réduction de l'impact environnemental

Ambition

Les bâtiments représentent 25 % des émissions nationales de gaz à effet de serre. Par son métier de gestionnaire et la taille du patrimoine géré, Sergic peut avoir un réel impact sur la transition énergétique du secteur de l'immobilier.

Partis pris

Le groupe a conscience d'une vraie nécessité d'accélérer sur ce point en mettant en place des actions concrètes et plus nombreuses pour cet engagement.

Pour débiter la mission et agir en faveur de la réduction de l'impact environnemental, Sergic souhaite **informer et sensibiliser son écosystème** (collaborateurs, clients, partenaires) aux enjeux de la transition énergétique citoyenne autour de trois piliers : la production énergétique, la sobriété et demain l'autoconsommation.

Par cette démarche collective, le groupe souhaite répondre aux enjeux de la transition énergétique :

- réduction des émissions de gaz à effet de serre répondant à l'objectif européen de - 40 % en 2030.
- réduction de la consommation d'énergie globale de - 20 % d'ici 2030 puis - 50 % d'ici 2050.
- réduction de moitié du volume de déchets en décharge d'ici 2050.

Sergic s'engage à **lancer des premières actions concrètes** pour agir en faveur de l'environnement au sein du groupe et dans le secteur immobilier et **promouvoir une consommation responsable**.

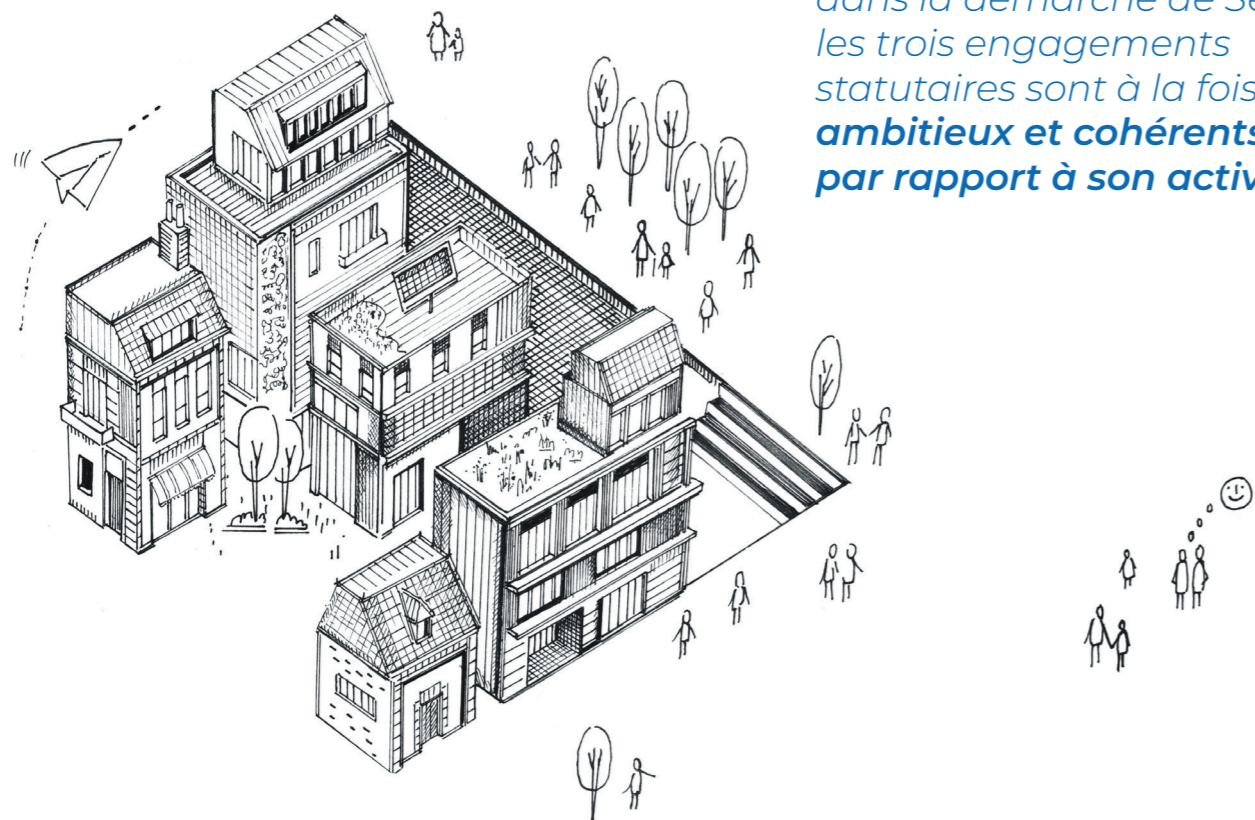
Plan d'actions 2024

| Objectifs opérationnels | Actions | Indicateurs |
|---|---|--|
| 7 Acculturer nos collaborateurs et nos clients aux enjeux de la transition énergétique | Déploiement de la Fresque du climat Réaliser des actions de sensibilisation auprès de nos clients sur les enjeux de la transition énergétique de l'immobilier (rénovation, consommations...) | Nombre de collaborateurs ayant participé à la Fresque du climat Nombre de sites ayant réalisé des actions de sensibilisation à la transition énergétique auprès des clients |
| 8 Agir pour l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les copropriétés | Réaliser des actions en faveur de l'amélioration énergétique de l'immeuble | Nombre de commandes de Projets de Plan Pluriannuel de Travaux (3PT) |
| 9 Promouvoir la sobriété et une consommation responsable | Augmenter la part de clients dématérialisés Réduire les consommations énergétiques de nos sites (siège, agences, résidences avec services) | Part de clients ayant souscrit à la dématérialisation totale ou partielle de leurs documents Mesure des consommations énergétiques |
| 10 Agir pour réduire le volume de déchets | Déployer une solution de tri et collecte des déchets sur nos sites (hors résidences avec services) | Taux de déploiement de la solution de tri sur nos sites (hors résidences avec services) |

Engagements statutaires et objectifs opérationnels : appréciation du comité de mission

L'entreprise à mission est une démarche d'intérêt général. Dans le choix de ses engagements statutaires et de ses objectifs opérationnels, Sergic a su prendre en compte les éléments de contexte de l'entreprise, ceux du marché de l'immobilier et du monde économique dans lequel le groupe évolue. Les membres du comité de mission s'accordent à dire que la feuille de route définie est tout autant pertinente, ambitieuse et réaliste. Ils resteront vigilants sur le fait qu'elle soit appliquée et que la trajectoire définie avance dans la bonne direction.

“Il y a une vraie logique dans la démarche de Sergic : les trois engagements statutaires sont à la fois ambitieux et cohérents par rapport à son activité.”



*“La mission posée par Sergic est éminemment **d'utilité publique.**”*

“Le travail réalisé par Sergic est équilibré entre une sincère volonté d'avoir de l'impact et la réalité du groupe. Si l'aventure de l'entreprise à mission s'inscrit dans une démarche d'intérêt général, **le groupe a d'ores et déjà mis en place une dynamique pour répondre à ses engagements et les accomplir.** Il a opté pour la stratégie dite des “petits pas” permettant d'avancer progressivement vers les objectifs fixés. En tant que membres du comité de mission, nous avons pu nous exprimer sur la feuille de route élaborée par Sergic, proposer des préconisations, des suggestions et challenger l'entreprise sur son ambition.

Sergic a fait le choix de privilégier d'abord l'interne notamment sur le premier engagement statutaire “Faciliter la vie en collectif pour contribuer à l'épanouissement de l'humain”. Les collaborateurs sont effectivement les meilleurs ambassadeurs car il est essentiel que l'entreprise dans son ensemble soit inspirée et embarquée pour répondre aux engagements. Sergic a donc raison de faire vivre à ses équipes une expérience de liens, de prise de conscience et de formation aux enjeux de demain. La concrétisation interne de cette ambition est la condition sine qua non de la réalisation de la mission. Toutefois, nous sommes tous d'accord au sein de ce comité pour affirmer que pour faire raisonner sa mission, Sergic doit toucher toutes les parties prenantes (collaborateurs, clients, partenaires, élus).

*“Ensemble, nous avons challengé Sergic pour trouver un équilibre entre **l'ambition rêvée et les contraintes économiques ou celles liées aux métiers du groupe.**”*

En tant que membres, nous serons toutes et tous vigilants sur son ouverture à l'externe et challengerons le groupe sur ce point.

Concernant le second engagement autour de l'innovation, nous avons encouragé Sergic à la prise en compte d'une innovation sociale et pas uniquement technologique.

Nous sommes également soucieux de l'impact environnemental de Sergic et souhaitons qu'une vraie trajectoire se dessine avec des actions concrètes et opérationnelles. À notre sens, il est important de mixer des objectifs opérationnels sur le court, le moyen et le long termes. L'engagement et la sincérité de Sergic impliquent d'avoir fait le choix d'objectifs qui débouchent sur des réalisations. Les intentions sont là. Le groupe a d'ores et déjà mobilisé les moyens nécessaires à la mise en place des premières actions.

Notre volonté est également d'avoir une visibilité au fur et à mesure de l'année sur les indicateurs retenus. Sergic s'est engagé à les monitorer de manière trimestrielle. Nous sommes là pour veiller à ce que les moyens mis en place dans l'entreprise soient bel et bien au service des ambitions. Nous pousserons Sergic à aller plus loin si nécessaire.

L'objectif commun de ce comité et de Sergic est d'aller dans le sens du mieux. L'enjeu est désormais de tenir sur la durée et de garder le cap.”

Les membres du comité de mission Sergic

Et la suite ?

Cette première année a pour enjeu de mobiliser les équipes avec des actions concrètes et des résultats tangibles. À la clé pour Sergic, deux perspectives à court terme : affiner le plan d'actions en deuxième année et anticiper la première vérification OTI prévue à l'horizon du premier trimestre 2025.

