



SERGIC

EXPERIENCE DE L'ENTREPRISE EN ECONOMIE DE LA FONCTIONNALITE

Des lieux mieux entretenus et générateurs de lien

Activité

*Syndic de copropriété
Gestion, transaction et location
immobilières*

Localisation

*Hauts-de-France
Siège social : Wasquehal
Environ 40 agences en France*

Effectif / Chiffre d'affaires

*750 personnes
CA : 67,1 millions d'euros*

Dirigeants

*Eric DERELY, PDG
Etienne DEQUIREZ, Directeur Général
Corentin BRABANT, Directeur Commercial*

Date d'entrée dans la démarche

*Economie de la fonctionnalité
Année de lancement : 2015*

Pourquoi l'économie de la fonctionnalité ?

Motivation et dynamique de l'entreprise.

Sergic intervient depuis 55 ans dans les services immobiliers en gestion, transaction et location immobilière. Le métier de syndic de copropriété, qui repose sur une connaissance de la réglementation, une maîtrise des problématiques d'entretien d'un bien immobilier, la constitution de réseaux de corps d'état associés, la compétence en termes d'administration et de gestion etc. est fortement impacté par l'arrivée des services en ligne, des logiciels automatisant les fonctions de gestion, par la montée en compétence des résidents et, in fine, par la mise en concurrence des agences entre elles par des copropriétaires qui mettent en doute la légitimité des honoraires. La pression sur les prix remet en cause la pérennité des petites agences qui ne peuvent investir dans les outils d'automatisation de certaines tâches. Pour tous les acteurs, le métier doit se réinventer.

C'est dans ce contexte que Sergic réfléchit depuis plusieurs années à la manière d'adapter son offre à ce nouveau contexte, en se concentrant sur la valeur générée pour ses clients propriétaires de biens immobiliers. L'économie de la fonctionnalité est apparue comme une opportunité de structurer et consolider cette réflexion stratégique en y intégrant les questions de responsabilité sociétale des entreprises, également importantes pour cette entreprise de taille intermédiaire familiale de 700 salariés.

Résultats obtenus

Offre et modèle de revenus

Le concept porté par Sergic consiste à repartir du contexte de l'utilisateur en considérant qu'une copropriété réunit une communauté d'habitants qui vivent ensemble sans l'avoir initialement décidé ; le rôle du syndic consiste ainsi à faire en sorte que ces gens y vivent bien. La nouvelle raison d'être de l'entreprise est de « faire que les lieux soient générateurs de liens ».

La mutation se traduit par une offre de syndic collaboratifs (« Viva Syndic ») qui repose sur le réengagement des résidents (autonomisation et responsabilisation) à travers deux axes. Invités à contribuer eux-mêmes aux tâches administratives ou techniques à faible valeur ajoutée, les résidents peuvent intervenir grâce au support d'une plate-forme reliée à un back office. La charge ainsi libérée pour le syndic est réaffectée à l'embauche de « Viva Référents » chargés d'animer la communauté et de vivre ensemble, résoudre les problèmes et faciliter les échanges. Les résidents sont aussi invités à réinvestir la vie collective, partager des temps, des biens ou des services et prendre en charge le bien-être et la sécurité des habitants, c'est le deuxième axe d'engagement.

Au-delà de son rôle traditionnel qui est de garantir le bon fonctionnement technique et administratif d'un immeuble, le syndic s'engage sur la qualité de vie des habitants et la restauration d'un collectif.

Offre et modèle de revenus (suite)

A terme, la nouvelle offre servicielle de Sergic doit permettre de garantir que les biens immobiliers soient mieux entretenus (grâce notamment à la vigilance et au concours des résidents) et plus agréables à vivre. Cette offre crée une valeur pour les propriétaires bailleurs, qui voient le rendement de leur bien augmenter. Il y a un meilleur taux d'occupation grâce à une plus grande attractivité de leur bien et à la fidélisation de leurs locataires et leur patrimoine est valorisé en cas de revente. Pour les résidents, la valeur réside dans une meilleure qualité de vie et une reprise en main de leur habitat. Enfin, les deux devraient logiquement bénéficier d'une baisse des charges due à un meilleur entretien quotidien du résidentiel.

Cette valeur doit encore être révélée avant d'être partagée. Le modèle de revenus pourrait alors évoluer d'une approche par honoraires, y compris forfaitaires comme c'est le cas aujourd'hui, à un autre type de contractualisation, indexée sur les bénéfices pour les bailleurs et les habitants.

Partenariat, coopération et partage de la valeur

Outre un partenariat académique portant sur la formation à de nouveaux métiers (voir ci-dessous), Sergic contribue à la construction d'un cluster d'innovations technologiques et sociales baptisé « Maille'Immo » avec des opérateurs de premier rang de la promotion immobilière et de l'énergie ; en soutenant l'émergence de start-ups, l'enjeu consiste à repenser la façon de construire, gérer et exploiter un immeuble.

Production et travail

La quasi-totalité des métiers de Sergic sont impactés par les changements engagés, y compris ceux initiés avant la participation à une démarche vers l'économie de la fonctionnalité. L'automatisation d'un grand nombre de tâches et de fonctions (administratives, comptables,...) a nécessité des investissements informatiques et induit une réaffectation des ressources humaines, accompagnée d'une formation à ces nouveaux outils. Les « Viva référents », qui exerce un métier très nouveau dans le secteur, ont été recrutés en interne ou en externe sur leur savoir-être davantage que sur des savoir-faire ; une licence de « chargé d'affaires immobilières » a été créée en partenariat avec l'école Suptertiaire pour former ces nouveaux profils. La fonction commerciale, présente au sein des 40 agences de Sergic, est également concernée par les nouvelles offres qu'elle doit pouvoir comprendre puis promouvoir.

Lien au territoire

La logique du métier veut que des agences de proximité maillent le territoire afin d'assurer les services d'entretien et les réunions statutaires Avec le concept de « Viva Référent », Sergic s'engage davantage dans la notion de « bien vivre le territoire » et revendique pour elle-même la mission « d'unité sociale entre les habitants à l'échelle de l'immeuble, du quartier et de la ville ».

Intérêt environnemental

Les impacts environnementaux résident dans une optimisation des déplacements des prestataires, dont certains n'interviendront à terme qu'après que les résidents aient tenté de résoudre le problème localement. Les réflexions avec les habitants pourraient amener à des décisions sur la mise en place de solutions économes en énergie, le partage d'équipements, etc.



Corentin BRABANT,
Directeur Commercial de Sergic

En synthèse

Dans un secteur qui peine à recruter, du fait de l'image du métier de syndic de copropriété et de l'impact du métier sur la vie privée des salariés (nombre de soirées en conseil syndical ou assemblée générale) la raison d'être de Sergic permet d'attirer et de retenir les talents. Les « Viva référents » apprécient la dimension humaine de leur métier, au service d'un « mieux vivre en commun », ainsi que le changement d'image de leur métier.

En réinterrogeant leurs atouts et savoir-faire (proximité, connaissance technique des immeubles, réseau d'intervenants, contact direct avec les résidents), Sergic peut adresser les propriétaires-bailleurs avec une promesse de performance économique de leurs biens. A terme, l'entreprise compte s'associer à des projets de promotion en tant « qu'assistance à maîtrise d'usage ».

Zoom sur l'accompagnement

Lors de l'action collective d'accompagnement, les temps de travail en intercession en binôme de dirigeants sont très enrichissants car ils permettent de digérer les concepts de l'économie de la fonctionnalité et de les adapter de manière opérationnelle au modèle d'affaires des entreprises concernées, d'avoir des visions différentes de l'entreprise et de faire émerger les intuitions. Dans le même esprit, les sessions organisées en face-à-face avec des consultants permettent de réinterroger les dirigeants ; elles mériteraient d'être prolongées au-delà du temps d'accompagnement collectif.

Compte tenu de l'implication du manager en charge de mener la réflexion autour de l'économie de la fonctionnalité, il est important qu'il se soit organisé pour que l'activité ne soit pas impactée par ces temps de réflexion stratégique ; il semble pertinent d'associer à la démarche au moins une deuxième personne au sein de l'entreprise.

POUR EN SAVOIR PLUS

Sur le site internet de l'ADEME :

<https://www.ademe.fr/expertises/economie-circulaire/economie-fonctionnalite>

Le site du bénéficiaire : www.sergic.com

Le site de l'ADEME en Hauts-de-France : www.hauts-de-france.ademe.fr

CONTACTS

Corentin BRABANT
cbrabant@sergic.com

ADEME Direction régionale Hauts-de-France :
Marie TISON
marie.tison@ademe.fr



Crédit Photo : kate_sept2004/A+/Getty Images

L'ADEME est un établissement public sous tutelle conjointe du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

