

# Responsabilité sociétale dans la promotion immobilière : L'humain au cœur des priorités !

Entretien BAWB réalisé par Laurence PERRIN en 2017



## ENTRETIEN avec Serge Wermelinger, fondateur et dirigeant de FL-Résidences

Serge Wermelinger a créé son entreprise de promotion immobilière il y a 10 ans avec la volonté de défendre des valeurs fortes et de les mettre en œuvre.

**Son principe : placer l'humain au cœur des priorités, qu'il s'agisse de ses clients ou de ses collaborateurs.**

Offrir une qualité de vie aux clients, assurer une relation de proximité avec eux, investir dans le capital humain de l'entreprise et s'engager dans une démarche de responsabilité sociétale : tels sont les principaux engagements de Serge Wermelinger. Nous l'avons rencontré.

# Laurence Perrin : Parlez-moi de votre entreprise et de ce que vous faites

**Serge Wermelinger** : FL Résidences construit des immeubles, des logements collectifs, avec un concept particulier : celui de mettre l'humain au centre de la construction pour qu'il se sente le mieux possible.

Comme beaucoup de chefs d'entreprises, j'ai un parcours complètement atypique. J'ai fait des études assez généralistes dans la gestion d'entreprise. Mon parcours professionnel s'est déroulé un peu par hasard. Je suis d'abord entré dans un établissement bancaire pour réaliser des tâches courantes, puis j'ai occupé un poste de chargé d'affaires dans la promotion immobilière pendant quelques années.

Enfin, j'ai été débauché par un promoteur qui voulait s'agrandir et développer un concept de produits immobiliers. Pendant 4 années nous avons développé une entreprise... Jusqu'à la survenue de la crise en 2007-2008 qui fut catastrophique. J'ai été remercié par l'entreprise pour raisons économiques.

**La question que je me suis alors posée : que vais-je faire de ma vie ?**

Beaucoup de choses me gênaient dans la façon d'aborder la construction, car l'objectif prioritaire n'était pas de satisfaire le client mais l'entreprise. C'était de la gestion pure et dure d'actionnariat. Cela m'a beaucoup dérangé et j'ai voulu voir cela différemment.

**Que savais-je faire à l'époque ?**

J'ai fait un bilan de compétences et je me suis rendu compte rapidement que je faisais plus que ce que l'on me demandait. Je me suis mis à mon compte malgré la crise bancaire, le manque de débouchés, la fermeture de nombreuses entreprises, la construction de logements qui ne se vendent pas... Je me suis lancé un véritable challenge !

J'allais mettre en œuvre ce que je voulais faire réellement : mettre l'humain au coeur des projets de construction ! En créant des logements qui répondent à un certain nombre de critères, à des prix accessibles, et qui répondent aux normes à venir.

---

**Mon objectif : Mettre l'humain au centre de la construction pour qu'il se sente le mieux possible.**

---

**L.P. : C'est sacrément ambitieux en même temps !**

**S.W.** : Oui, peut-être ! Quand je suis allé voir les banquiers pour demander un financement, ils ont ouvert grand les yeux et ils m'ont dit "vous n'êtes pas un peu fou ?"

J'ai finalement trouvé un banquier qui m'a fait confiance, et j'ai pu mettre en place deux opérations. J'ai trouvé les acquéreurs et on a pu démarrer les constructions. Bien évidemment, ces résidences ne ressemblaient pas aux autres. C'est ce qui m'a permis de les vendre à ce moment-là.

## L.P. : Les résidences étaient différentes sur le plan technique ?

**S.W.** : Sur le plan de la technique et de la conception. Quand vous expliquez aux gens qu'ils ne sont plus obligés d'ouvrir les fenêtres pour aérer, et que pour 100 m<sup>2</sup>, cela leur coûtera 100 € de chauffage à l'année, ils se mettent à réfléchir et vous regardent bizarrement.

Habituellement, un logement de 100 m<sup>2</sup> dans un collectif vous coûte 1500 € par an rien que pour le chauffage. Mais chez nous, ce n'est pas le cas ! Notre concept, c'est l'économie dans l'exploitation et l'utilisation du bâtiment. Nous sommes entrés dans une certification « Habitat & environnement, BBC-Effinergie ». En 2008, personne ne rentrait dans ces certifications-là, car elles étaient très contraignantes. L'organisme certificateur, la CERQUAL, est très pointilleux : il réalise un audit sur place et contrôle le bâtiment dans le temps. Or, la plupart des promoteurs n'ont pas envie d'être contrôlés par la suite : une fois qu'ils ont vendu, ils passent à autre chose.

Je ne conçois pas les choses ainsi. Mon but est de pérenniser l'investissement de ces gens, de les sécuriser financièrement, de stabiliser leurs charges. Les énergies vont continuer d'augmenter dans les prochaines années. Alors il faut bien construire, de façon pérenne, et dans le respect de l'environnement. Il faut privilégier les circuits courts, faire vivre les habitants et les entreprises locales.

---

**Les énergies vont continuer d'augmenter dans les prochaines années. Il faut bien construire, de façon pérenne, et dans le respect de l'environnement.**

---

## L.P. : L'idée est de gagner votre vie en proposant de beaux produits ?

**S.W.** : Et de développer l'entreprise pour la sécuriser elle-même et pouvoir continuer à produire.

Dès le départ, on a pris des engagements avec des organismes de certifications, ainsi que des associations telles que *Idée Alsace*. Cette association regroupe de nombreuses entreprises qui ont la même philosophie que moi, à savoir les 3 piliers fondamentaux : économie, social, environnemental.

## L.P. : C'était en 2008. Où en êtes-vous 10 ans après ?

**S.W.** : J'ai commencé seul. Aujourd'hui, nous sommes trois personnes. Quand on veut faire de la qualité, on ne peut pas grandir démesurément.

---

**Quand on veut faire de la qualité, on ne peut pas grandir démesurément.**

---

## **L.P. : Vous vous êtes entourés de nombreux partenaires pour réaliser ce projet...**

**S.W. :** Je choisis les produits que j'utilise dans les constructions, parce qu'ils sont normés, encadrés et non parce qu'il y a une promotion, ou parce qu'ils viennent de Chine.

Nous maîtrisons la qualité de A à Z, depuis 10 ans. Par exemple, nous nous fournissons chez HANSGROHE pour les mitigeurs thermiques, depuis notre première opération jusqu'à aujourd'hui.

Notre service après-vente ne sert quasiment pas, car nous utilisons toujours du bon matériel à la base.

Nous privilégions aussi les circuits courts en utilisant des produits fabriqués en Alsace. Cela nous permet de garantir un service après-vente à proximité.

## **L.P. : Qu'est-ce qui vous attire le plus dans votre travail ?**

**S.W. :** Je vis les choses avec passion. Comme tout entrepreneur, j'établis une ligne directrice et l'entreprise suit.

## **L.P. : Quelle est la part la plus excitante de votre travail ?**

**S.W. :** L'humain au centre de nos préoccupations, la satisfaction du client. Un client insatisfait, ça me dérange !

Quand on achète un produit pour 20 ou 30 ans, on ne peut pas le changer comme une voiture ou un téléphone. Les clients n'ont pas les moyens de comparer et parfois ils ne mesurent pas la qualité du produit qu'ils ont acheté.

J'ai par exemple un de mes clients qui nous avait rendu la vie impossible pendant un certain temps. Nous avons toujours répondu à ses demandes. Et après une année, un jour que je l'ai croisé, il m'a dit : « Je vous prie de m'excuser pour mes comportements, car je n'ai pas mesuré la chance que j'avais. »

Je lui ai demandé : "Quelle chance ?" Il a dit : « Celle d'avoir choisi un bon promoteur. La première chose est que vous avez toujours résolu les petits problèmes que j'ai rencontrés. La seconde chose, c'est lorsque des amis sont venus chez moi et m'ont dit que mon logement était bien et fonctionnel, et que tout avait été livré, ce qui n'était pas le cas pour eux. Ils se plaignaient aussi de leurs charges de chauffage. En fait, je n'avais pas eu l'occasion de comparer avec d'autres. »

Le client m'a remercié et m'a dit que désormais, il parlerait de nous en bien.

## **L.P. : Comment vivez-vous cela ?**

**S.W. :** Pas bien sur le moment, car on se dit qu'on a manqué une étape. Nous faisons beaucoup de choses en amont qu'aucun autre promoteur immobilier ne fait.

Par exemple, nous nous auto-contrôlons avec nos clients en leur faisant remplir un questionnaire de satisfaction à la livraison du logement.

Alors qu'un promoteur lambda, une fois le logement livré, il passe à autre chose. Chez nous, passé le premier hiver, nous invitons tous nos clients à une soirée, pour leur expliquer l'intérêt de construire un bâtiment biodynamique, et de manière écologique, et leur rappeler les grands enjeux environnementaux. Ensuite, nous essayons de passer le relais avec des associations locales, telles que les AMAP qui privilégient aussi les circuits courts, mais pour l'alimentation. En profitant de ce qui est à proximité, nous pouvons aider au développement des entreprises locales.

## **L.P. : Contribuer au bien social, c'est faire en sorte que les humains habitant à proximité vivent mieux ?**

**S.W.** : Mieux et surtout ensemble ! Parce que dans un collectif, les gens sont ensemble. Et ce n'est pas toujours facile de faire cohabiter des jeunes, des anciens, des enfants en bas âge. Avec ces petites réunions, nous essayons de créer ce lien social, qui bien souvent n'existe plus. Combien de gens ne connaissent pas leur voisin de palier aujourd'hui ? Notre travail ne s'arrête pas à la construction.

---

**Dans un collectif, les gens sont ensemble. Nous essayons de créer ce lien social, qui bien souvent n'existe plus.**

## **L.P. : Par rapport à votre travail, en quoi est-ce important pour vous ?**

**S.W.** : C'est de satisfaire les gens. J'essaie d'apporter le maximum de qualité dans le bâtiment et je veux que ce soit bien perçu par les clients. Lorsque quelque chose ne va pas, nous mettons les bouchées doubles pour trouver une meilleure solution.

## **L.P. : Au final, vous faites tout pour que l'homme soit heureux ?**

**S.W.** : Oui, qu'il soit heureux, qu'il ait le plus grand confort possible, qu'il soit protégé des aléas de l'énergie. Une facture qui passe de 1000 à 3000 € peut faire basculer un foyer dans une précarité énergétique.

---

**Le but est de sécuriser les gens, de proposer de meilleures conditions de vie dans un logement.**

Mon but est de sécuriser les gens, de proposer de meilleures conditions de vie dans un logement.

Tous nos logements sont équipés d'une VMC double flux, ce qui procure un grand confort respiratoire aux personnes sensibles aux pollens ou à la suie en hiver. Nous installons des équipements exceptionnels dans des logements collectifs.

## **L.P. : Vous utilisez la dimension technique de votre métier pour rendre l'homme heureux dans son environnement.**

**S.W. :** Rendre les gens heureux, c'est effectivement le résultat souhaité. Ce qui importe aux occupants du logement, c'est que ce soit économique, qu'ils se sentent bien, qu'il y ait du confort. C'est l'essentiel.

Nous respectons l'humain d'aujourd'hui, mais aussi celui de demain : nos enfants et les générations futures. En tant que dirigeant, il est aussi important d'être responsable d'une entreprise que de sa vie et des actes que l'on fait.

---

## **Nous respectons l'humain d'aujourd'hui, mais aussi celui de demain : nos enfants et les générations futures.**

---

## **LES 3 PILIERS DE LA RESPONSABILITE SOCIALE**

**1. Le pilier social :** c'est le lien social que l'on crée avec les habitants. C'est aussi le lien social inter-entreprises, en permettant aux entreprises locales de vivre.

**2. Le pilier économique :** c'est l'économie locale et le gain d'argent pour le locataire.

**3. Le pilier environnemental (développement durable) :** c'est le choix des circuits courts. C'est aussi le calcul des dépenses en CO2 pour la construction et dans l'exploitation du bâtiment. Nous nous améliorons continuellement pour réduire le bilan carbone.

---

## **L.P. : C'est vraiment ce qui vous distingue des autres constructeurs.**

**Votre particularité, c'est d'associer les 3 piliers et de donner la possibilité à l'humain de se projeter dans l'avenir avec sérénité.**

**S.W. :** C'est cela. Les gens ont l'image du promoteur qui joue au golf, possède plusieurs belles voitures et part tout le temps en vacances.

Je peux vous dire que je vis comme tout le monde. Je vis avec mes clients. J'habite dans un immeuble collectif. Là aussi, si vous ne vivez pas dans les mêmes conditions que vos clients, vous ne pouvez pas être dans l'amélioration. Vous ne pouvez pas voir les choses sur le long terme. Et vous cassez le lien social. Nous faisons tous nos déplacements en voiture électrique. Et toutes ces petites choses se répercutent sur le prix de vente de nos logements.

Nous essayons de vendre au prix le plus juste par rapport au produit et à ce que les gens peuvent acheter.

## **L.P. : Vous vivez dans votre propre vie ce concept et cette philosophie ?**

**S.W. :** Pour dire aux autres comment faire, il faut se l'appliquer d'abord à soi-même ! C'est cela le plus difficile.

## **L.P. : Quel a été le plus grand obstacle, le plus grand défi, que vous avez pu surmonter depuis une dizaine d'années avec ce projet ?**

**S.W. :** Les plus grandes difficultés ont été d'ordre économique. Quand j'ai commencé, c'était la crise. Et la crise a toujours été plus ou moins là. Quand on dit qu'on est sorti de la crise, ce n'est pas vrai. L'économie est parlante. Je ne suis pas sûr qu'on vit mieux qu'il y a 10 ans. Tout est devenu plus difficile, la plus grosse difficulté étant de pouvoir travailler avec les banquiers.

## **L.P. : Pour qu'ils croient en votre projet ?**

**S.W. :** Qu'ils nous suivent, nous accompagnent. Le banquier a le parapluie, le ciré, les bottes, il est protégé de partout. Il ne joue donc plus son rôle de banquier. Un banquier doit prendre des risques, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui. Dès le début, mon idée est que l'entreprise doit être solide financièrement, afin de voir venir, le jour où il y a une nouvelle crise. Cela sécurise non seulement l'entreprise, mais aussi les emplois, et même en partie les emplois extérieurs parce que nous pourrons toujours donner du travail à d'autres entreprises.

## **L.P. : Votre grande difficulté a donc été de convaincre les banquiers. Quels sont vos atouts aujourd'hui pour évoluer ?**

**S.W. :** Nous nous remettons toujours en question, nous essayons toujours de faire avancer les choses, et d'être le plus performant possible dans tous les domaines. Nous avons développé une nouvelle marque de petits bâtiments il y a presque 10 ans et nous souhaitons passer à la construction en ossature bois, avec du bois des forêts des Vosges ou de la Forêt-Noire, pour rester dans le circuit court. Nous voulons optimiser les choses, rehausser encore le confort des gens dans l'habitat, pérenniser leur vie, et que cela leur coûte encore moins cher en chauffage, eau... Ceci est l'avancée technique et technologique que nous visons pour les prochaines années. Aujourd'hui, nous sommes rentrés dans la certification E+C- (énergie plus, carbone moins). Nous voulons être encore plus performant dans le rejet de carbone et produire plus d'énergie pour être le plus autonome possible. Nous avons obtenu une certification. C'est notre nouveau concept et nous voulons le développer pour justement permettre à d'autres personnes de bénéficier de ce réel confort.

## L.P. : Combien vous coûtent ces innovations ?

S.W. : Sur le plan humain, cela nous coûte beaucoup de temps. C'est de l'investissement, mais quand on vit les choses avec passion, le temps n'est pas forcément important.

---

## J'essaye de construire des bâtiments autonomes sur le plan énergétique, et de moins consommer.

Ensuite, en terme financier, depuis le début, j'ai toujours voulu avec les réseaux, mettre en place un certain nombre de matériels et matériaux dans les bâtiments. Je n'ai pas réinventé l'eau tiède, mais j'ai cherché en Allemagne, en Autriche, au Danemark, dans ces pays qui réfléchissent. La France a vraiment du retard, non parce que les gens ne veulent pas faire, mais parce que des géants de l'énergie sclérosent toutes les innovations pour garder le monopole. Je suis contre cela.

## L.P. : Votre modèle est-il reproductible ?

S.W. : Nous pouvons mesurer sur les mêmes piliers :

Economique : L'entreprise a été créée pendant la crise et 10 ans après nous sommes toujours là. Nous sommes bien soutenus par les banquiers à présent. Leur confiance est une preuve de pérennité. L'entreprise est bien assise financièrement.

Développement durable : Nous avons fait le bilan carbone, nous nous auto-contrôlons extérieurement. Voici encore une de mes folies d'il y a 2 ans : nous sommes rentrés dans l'évaluation AFAC 26000 Responsabilité Sociétale des Entreprises. Dès la première évaluation, nous avons obtenu le niveau exemplaire, c'est-à-dire le plus haut niveau.

## L.P. : Vous arrivez à générer du profit et à faire du bien autour de vous, à faire évoluer le bien social et à faire que le monde évolue !

S.W. : C'est cela, et j'espère faire des émules. Au travers de l'association Idée-Alsace, nous voulons instaurer quelque chose en plus dans les entreprises, l'économie certes mais aussi la part sociale. Car sans l'homme, l'entreprise n'est rien. Il faut remettre l'humain au centre des choses pour que tout fonctionne correctement.

---

## Sans l'homme, l'entreprise n'est rien.

Chez nous, tous les 6 mois, nous pratiquons 1 ou 2 heures d'activité qui sort de l'ordinaire, avec tous les collaborateurs et même des personnes extérieures que nous avons invitées. Ce n'est pas de la formation. Dernièrement, nous avons fait une séance de yoga avec une personne venue nous faire prendre conscience de notre corps. Cela nous a permis de vivre un moment différent de relaxation et de bien-être, et de créer du lien.

## **L.P. : Quelles sont les valeurs et les croyances, les hypothèses sur lesquelles vous avez posé vos actions professionnelles ?**

S.W. : Les valeurs humaines ! Nous vivons dans un monde où tout va très vite pour favoriser la consommation à outrance. J'ai fini par me poser plein de questions. J'ai rencontré quelqu'un, il y a fort longtemps, dans une association qui prônait une construction différente. A l'époque, je voulais construire ma maison. Quand je suis sorti de cette entrevue, j'étais complètement déstabilisé et je me suis dit « Ce gars marche à côté de ses pompes, ou bien c'est moi ? »

---

**Nous vivons dans un monde où tout va très vite pour favoriser la consommation à outrance.**

---

**Essayons d'aborder les choses différemment, sous un autre angle que celui que l'on veut nous imposer.**

---

Je me suis finalement dit « ben oui, ce gars a raison ! » Cette rencontre m'a fait avancer. Essayons d'aborder les choses différemment, sous un autre angle que celui que l'on veut nous imposer. J'ai avancé dans la réflexion, j'ai lu, j'ai écouté des conférences, j'ai entendu des points de vue, j'ai découvert des visions et de la prospective, et j'en ai conclu que les valeurs humaines sont vraiment primordiales. Si nous ne nous basons pas sur cela dans la vie de tous les jours, nous allons dans le mur.

A mon niveau, je voulais rendre cela accessible au plus grand nombre dans mon domaine d'activité. Nous disons aux gens "Nous avons une philosophie, nous construisons des bâtiments de cette façon, nous avons des certifications qui valident nos actions, nous créons du lien social et nous tendons vers l'amélioration continue. Si notre philosophie vous convient, vous pouvez acheter un logement chez nous."

## **L.P. : En fait, vos clients vous ressemblent et se rassemblent autour des mêmes valeurs ?**

S.W. : Exactement. Aussi, sur notre site internet, la page d'accueil n'a rien de vendeur ! Le message que nous voulons faire passer est que « Les temps changent, et ça ne va pas dans le bon sens. Que pouvons-nous faire ? »

## **L.P. : Cette innovation que vous portez au travers de la construction, comment pourrait-elle être appliquée dans d'autres situations pour avoir un plus grand impact ?**

**S.W.** : L'impact serait de généraliser ce type d'entreprise. Nous nous réunissons régulièrement avec d'autres chefs d'entreprise, et pas seulement de la promotion immobilière, mais aussi des patrons d'assurances, des indépendants. Nous faisons des *brainstorming* sur plein de sujets.

Par rapport à la promotion immobilière, ce serait de trouver des personnes qui veulent faire la même chose au travers d'associations, afin de se regrouper autour d'une table et réfléchir à ce que chacun sait faire, à ce qui pourrait être mis en commun pour pouvoir progresser. Si d'autres régions sont intéressées par nos produits, nous pouvons les diffuser en mettant en place tout notre process de fabrication intellectuel, philosophique, ainsi que l'infrastructure informatique.

## **L.P. : Cela signifie-t-il que l'on peut appliquer cette philosophie dans d'autres secteurs d'activités ?**

**S.W.** : Vous-même, vous mettez l'humain au centre de votre démarche. Le facteur humain est important lorsque que l'on est responsable d'une entreprise. Que vous fassiez de la production ou du service, l'humain est toujours là. Si l'humain se sent bien dans l'entreprise, s'il est heureux, tout le monde va bien s'entendre et bien travailler.

Les échanges entre collègues se font aussi à l'extérieur de l'entreprise. Même au boulot, nous ne parlons pas que de travail, nous discutons aussi d'autres choses. Parfois les clients nous regardent : oui, nous sommes différents !

---

**Le facteur humain est important lorsque que l'on est responsable d'une entreprise. Que vous fassiez de la production ou du service, l'humain est toujours là.**

---

## **L.P. : Cela veut-il dire que l'entreprise peut faire évoluer le monde et contribuer au bien social ?**

**S.W.** : Mais bien évidemment ! C'est d'ailleurs l'un des axes forts. Si humainement nous marchons sur deux pieds, deux choses nous sont fondamentales : c'est l'aspect familial et l'aspect professionnel. Si le professionnel et le familial fonctionnent, l'humain est épanoui. Ce que nous recherchons, c'est d'être bien chez soi et bien au travail. Tous les matins, quand je me lève, je suis content d'aller au travail, malgré les difficultés que l'on peut connaître dans la vie économique difficile d'une entreprise.

---

**Ce que nous recherchons, c'est d'être bien chez soi et bien au travail.**

---

## L.P. : Quel est le message que vous auriez envie de donner aux personnes qui souhaitent apporter des changements au travers de leur entreprise ?

S.W. : De réfléchir sur soi, réfléchir à ce que l'on aime, et à ce que l'on aimera. Et parfois de se faire aider extérieurement, car cela aussi est important.

Pourquoi ? Parce qu'il y a autant d'histoires que de personnes. Il y a ceux qui assistent, ceux qui racontent, ceux qui écoutent, et chacun a une compréhension différente de l'histoire. L'histoire est subjective.

Se faire aider par quelqu'un de l'extérieur est utile, car la personne apporte une vision différente de l'entreprise. Cela nous aide à voir les choses sous un autre angle et à trouver une synergie qui convienne à tout le groupe, car tout le monde est différent. La plus grande difficulté est de tous aller dans le même sens, malgré les différences des uns et des autres, et d'être tous bien.

## L.P. : Pourriez-vous nous parler de la vie familiale ? Les valeurs que vous évoquez peuvent-elles être mises en action ailleurs ?

S.W. : Oui, dans le sport, dans la vie de tous les jours... Il y a longtemps, chaque fois que l'on croisait quelqu'un dehors, on lui disait bonjour. Maintenant combien de personnes disent bonjour quand elles se croisent ? Ce sont des choses humaines de base que l'on oublie, parce que tout va vite. On ne se connaît plus, on n'a plus de lien.

On croit avoir plus de liens avec les technologies de l'internet. On a plein d'amis via le téléphone et ses applications, mais au final, on ne les connaît pas. La vraie vie n'est pas celle-là ! La vraie vie, c'est le partage.

## L.P. : Connaissez-vous d'autres entreprises qui œuvrent comme vous pour le bien social ?

S.W. : Oui, au travers de *Idée Alsace*. Cette association fédère des entreprises qui partagent les mêmes valeurs, pour faire progresser leurs idées sur différents sujets. C'est par eux que nous avons fait le bilan carbone. Nous recherchons ensemble des idées pour retrouver un lien autre que celui du travail au sein d'une entreprise. C'est ainsi que nous pouvons à notre échelle faire progresser tout le monde.

---

## Liens

**FL Résidences** : Entreprise de promotion immobilière basée à Kingersheim (68)

**Idée Alsace** : Réseau régional d'acteurs engagés pour un développement responsable des entreprises et des territoires.

---