

manuel qualité environnement

silic
PROPRIÉTAIRE
DÉVELOPPEUR



COMMERCIALISATION ET GESTION
POUR L'IMMOBILIER D'ENTREPRISE





SOMMAIRE

NOTRE PROFIL

- SILIC, 1^{er} propriétaire de Parcs Tertiaires en Ile de France P.01
- Un modèle économique pertinent et pérenne P.03

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR D'UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Lettre d'engagement de la direction générale P.04
- Un atout - Le dialogue P.05

NOTRE APPROCHE QUALITÉ ET ENVIRONNEMENT

- Notre système de contrôle interne et de management de la qualité et environnemental P.06
- Notre démarche d'amélioration continue P.08
- Organigramme P.09
- Cartographie de nos processus P.10
- Notre gestion documentaire P.11

- **1 200 000 m²** en exploitation
- **1 000 000 m²** de réserves constructibles
- **167,7 M€** de loyers en 2009
- **750** entreprises locataires soit environ **35 000** salariés
- **65 000 m²** en cours de construction (au 30/09/2010)

silic

1^{er} propriétaire de parcs tertiaires en ile-de-france

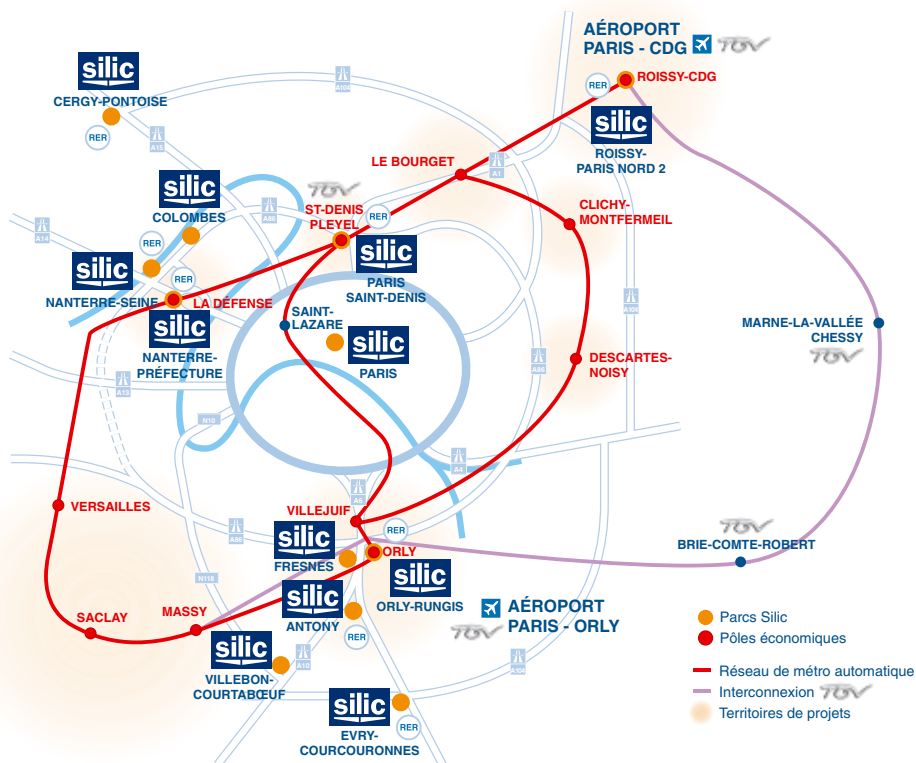
Spécialiste de l'immobilier d'entreprise, Silic est une société foncière cotée sur NYSE Euronext Paris qui bénéficie du statut fiscal des Sociétés d'Investissements Immobiliers Cotées (SIIC).

Maîtrise d'ouvrage, gestion immobilière, développement et commercialisation : Silic et sa filiale Socomie maîtrisent toute la chaîne de création de valeur et optimisent en permanence patrimoine et gestion dans l'intérêt des locataires et des actionnaires.

Forte d'un million de m² de réserves constructibles, Silic accompagne les entreprises clientes dans leur développement et participe aux mutations de l'économie francilienne.

Créateur du concept de parcs tertiaires, Silic a inscrit sa stratégie dès l'origine, il y a quarante ans, dans une logique de développement durable, au cœur du Grand Paris.

Avec un patrimoine de près de 1 200 000 m², concentré sur les trois principaux pôles d'affaires de la région parisienne que sont La Défense Nanterre-Préfecture, Orly-Rungis et Roissy-Paris Nord 2, Silic est l'un des acteurs européens majeurs de l'immobilier d'entreprise.



- ROISSY - PARIS-NORD 2 : 155 200 M²
- CERGY-PONTOISE : 47 000 M²
- PARIS SAINT-DENIS : 23 000 M²
- COLOMBES : 75 000 M²
- LA DÉFENSE - NANTERRE-SEINE : 94 100 M²
- LA DÉFENSE - NANTERRE-PRÉFECTURE : 173 600 M²
- PARIS : 2 680 M²
- ANTONY : 38 400 M²
- FRESNES - LA CERISAIE : 71 200 M²
- ORLY-RUNGIS : 411 200 M²
- VILLEBON-COURTABŒUF : 99 300 M²
- ÉVRY-COURCOURONNES : 65 000 M²

SILIC, maison mère de SOCOMIE, confie à sa filiale un mandat complet pour accomplir la totalité des tâches liées à la recherche et à l'installation de locataires dans les parcs d'affaires. La stratégie de développement de SOCOMIE se décline en cinq axes prioritaires.

un modèle

économique pertinent et pérenne

03

- 1 Socomie - Opérateur intégré.** De la conception et la construction en tant que maître d'ouvrage à l'exploitation, en passant par la commercialisation, Socomie apporte son expertise sur l'ensemble de la chaîne de création de valeur.
- 2 La satisfaction client au cœur de notre modèle.** Un patrimoine immobilier maîtrisé de qualité, pour répondre aux attentes des entreprises. Une politique de « juste loyer » pour le bon produit au bon emplacement.
- 3 Des relations privilégiées avec les parties prenantes.** Socomie privilégie le dialogue avec ses parties prenantes : locataires, pouvoirs publics, fournisseurs et collaborateurs.
- 4 Un engagement fort en faveur du développement durable.** Socomie place le développement durable au cœur de ses activités et s'est très tôt occupé de la réduction de son empreinte énergétique : charte environnementale, chantier vert, sensibilisation des collaborateurs, code d'éthique et déontologie.
- 5 Une culture du service.** Forte d'une large gamme d'immeubles adaptés aux attentes de tout type d'entreprise, Silic a développé depuis dix ans une offre de services de proximité, afin de faciliter la vie quotidienne des salariés sur leur lieu de travail.

LETTRE D'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE

Socomie s'affirme comme l'un des leaders de la gestion et de la commercialisation des Parcs d'Affaires locatifs. Elle intègre depuis de nombreuses années tous les savoir-faire et l'expérience nécessaire à l'exercice de ses métiers de maîtrise d'ouvrage développement, de commercialisation et de gestion.

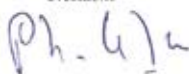
Pour maintenir cette excellence, le Groupe s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses performances, s'appuyant sur les principes des normes ISO 9001 et ISO 14001.

Notre politique Qualité et Environnement, en cohérence avec nos valeurs et nos orientations stratégiques, est définie selon quatre axes :

- Augmenter le Cash Flow Corporate
- Garantir la promotion de l'image du groupe
- Fidéliser ses clients
- Optimiser le management environnemental

La Direction Générale de Socomie s'engage à mobiliser les moyens nécessaires à la conduite de sa Politique Qualité et Environnement. Elle confie à M. Brandel la responsabilité du suivi de la démarche.

Philippe Lemoine
Directeur Général
Président



Bruno Meyer
Directeur Général Adjoint



Jérôme Lucchini
Secrétaire Général



Dominique Brandel
Directeur Contrôle et
Audit Internes



Socomie privilégie le dialogue avec ses parties prenantes : locataires, pouvoirs publics, fournisseurs et collaborateurs

une volonté

le dialogue

A l'écoute de ses clients-locataires

Afin d'assurer la meilleure qualité de services à ses clients, Socomie a mis en place un centre d'appels, destiné à recueillir les demandes des locataires et rencontre régulièrement les clients lors d'entretiens face-à-face afin de mesurer leurs besoins et leurs attentes.

Socomie, partenaire pour l'aménagement urbain

Depuis près de quarante ans, Socomie a naturellement noué des relations de confiance avec les pouvoirs publics territoriaux et les collectivités locales sur le territoire desquelles sont situés ses parcs tertiaires. S'appuyant sur sa parfaite connaissance des besoins des entreprises, Socomie participe aux travaux d'étude sur les plans d'urbanisme.

Des relations de confiance avec les fournisseurs

Dans le cadre de la Charte Développement Durable pour les Prestataires, les critères liés au développement durable ont été intégrés dans les appels d'offres. Ces critères portent sur la gestion des déchets, les nuisances sonores et la pollution de l'air. Enfin, des critères environnementaux sont intégrés au choix des matériaux et équipements.

Une politique active en direction des collaborateurs

Le système d'évaluation des compétences s'appuie sur une cartographie des compétences. Socomie s'attache à fidéliser ses collaborateurs par une politique de formation et de rémunération attractive.

Le dispositif de contrôle

Socomie a adopté une approche risque par processus qui permet de :

- Créer et préserver les valeurs, les actifs et la réputation de Socomie
- Sécuriser la prise en décision et le processus pour favoriser l'atteinte des objectifs
- Favoriser la cohérence des actions avec les valeurs de Socomie
- Mobiliser et responsabiliser les collaborateurs sur les risques liés à leurs fonctions

un système

performant de contrôle interne et de
management qualité environnement

Notre système de management :

- Une organisation adaptée
- Un découpage de ces activités en processus transversaux
- L'identification des risques par processus puis des moyens de prévention associés
- La mesure de la performance et de la pertinence du système

Processus métiers :

- Commercialisation
- Administration de biens / Achat de gestion locative
- Maîtrise d'Ouvrage et Développement / Achat de travaux

Processus management :

- Gouvernance
- Relations extérieures
- Relation clients
- Contrôle et audit interne / Qualité, environnement

Processus support :

- Assurances
- RH / CE / CHSCT
- Juridique
- Informatique, Système d'Information
- Comptabilité / Finances



ses acteurs

principaux

La direction générale :

Elle est directement responsable du système de contrôle interne incluant la démarche Qualité et Environnement. Le Directeur Général définit les orientations du contrôle interne et supervise la mise en place de l'ensemble des éléments le composant

La direction contrôle et audit interne :

Elle assiste la Direction Générale dans le recensement, l'évaluation des risques, la mise en place de contrôles, la vérification de l'efficacité du système de Management Qualité et Environnement et enfin la définition de tout besoin d'amélioration.

Les comités spécialisés :

Réalisés en présence de la Direction Générale : ils encadrent l'ensemble des activités du groupe permettant la diffusion d'informations pertinentes et fiables. Ils sont responsables du bon fonctionnement des processus.

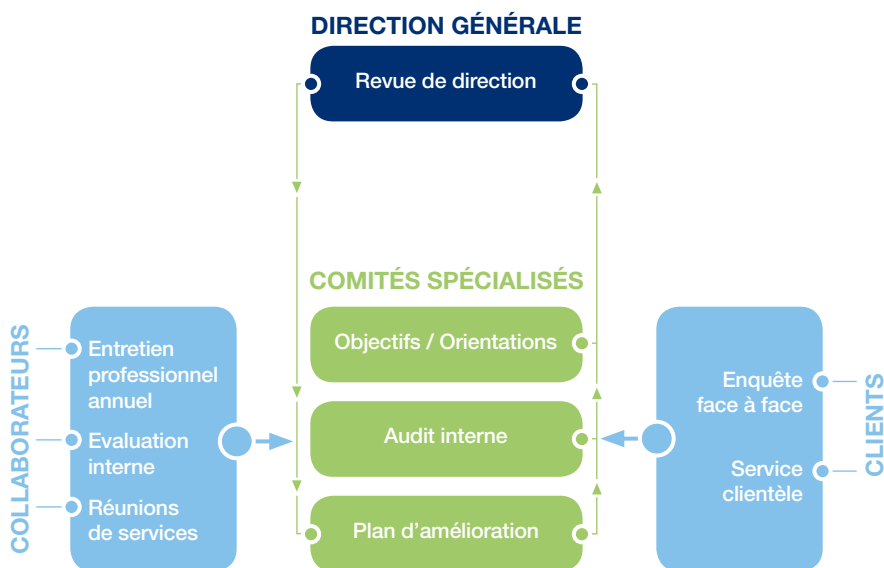
Les collaborateurs :

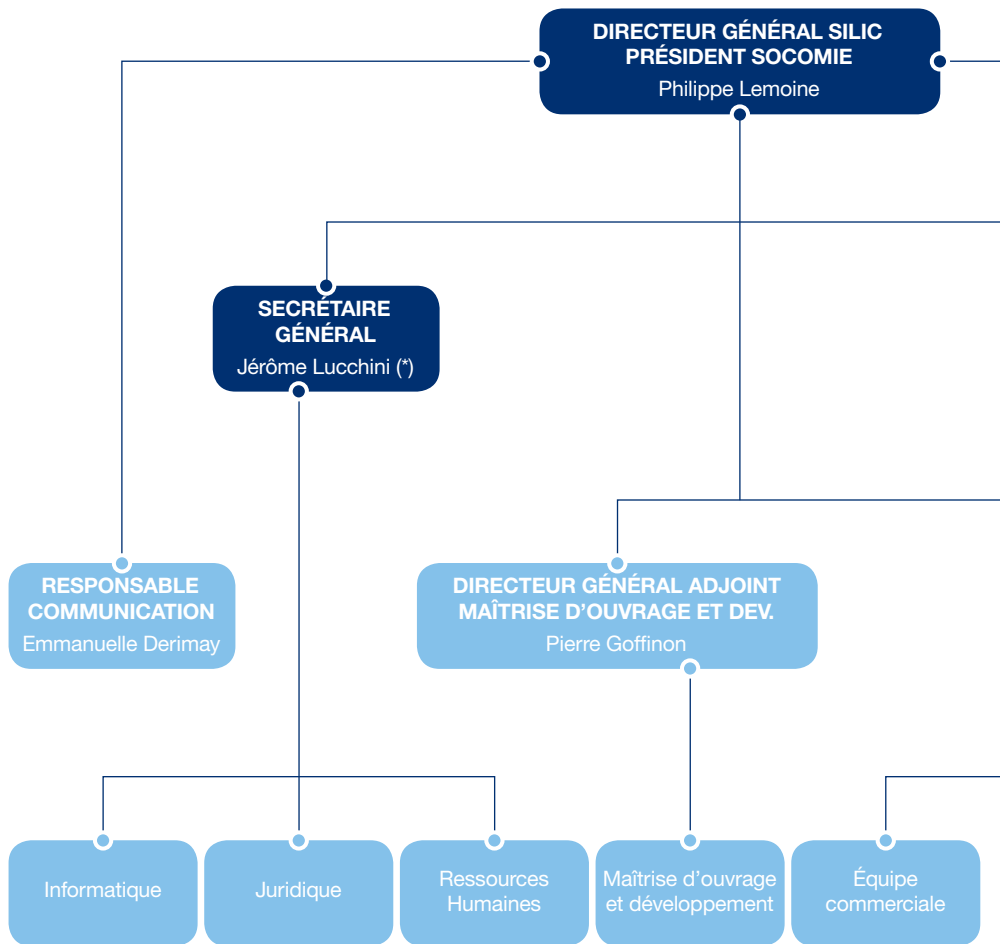
Ils participent au quotidien à l'application et au développement du système de management de la qualité et de l'environnement.

La Direction Contrôle et Audit Interne organise au moins une fois par an un audit du dispositif de contrôle interne et sur demande du Comité d'Audit, de la Direction générale, voire des directeurs de services, des audits spécifiques, missions intérimaires des CAC, benchmark des charges, ...

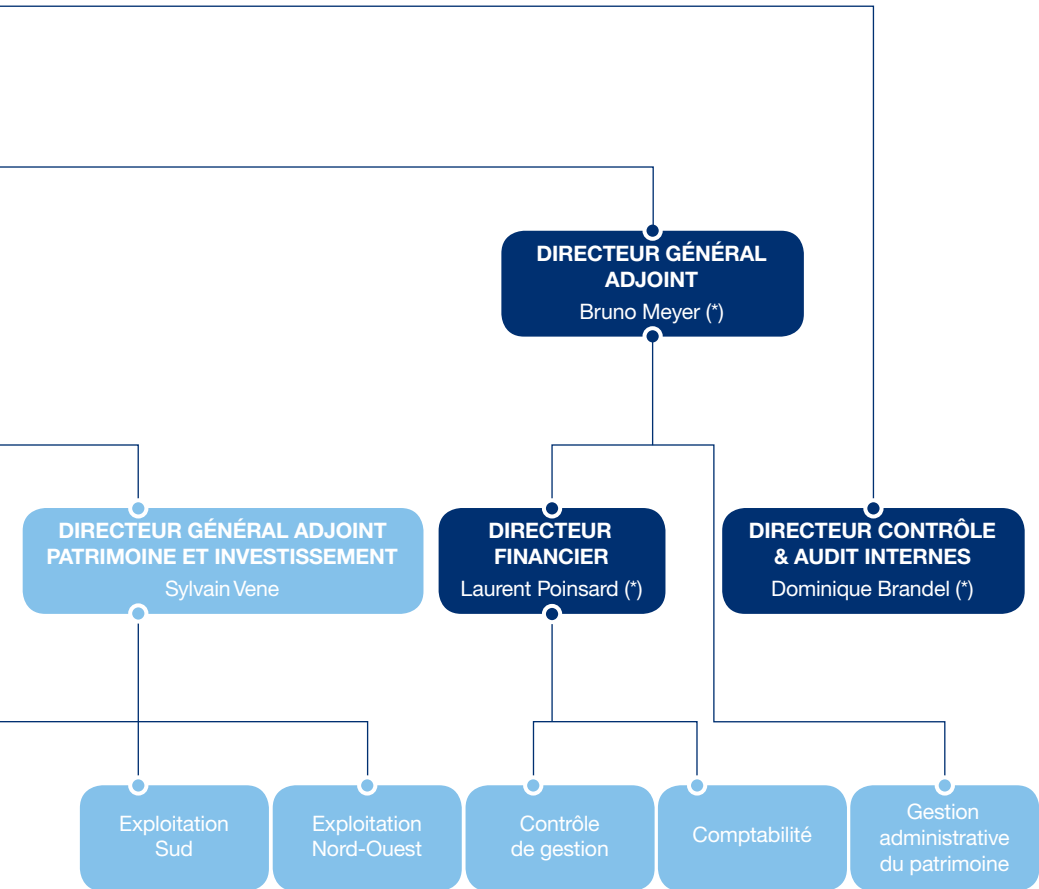
Chaque audit fait alors l'objet d'un compte rendu qui précise les actions d'amélioration retenues.

Les comités spécialisés organisent régulièrement des revues de processus afin de suivre les objectifs et les actions menées ainsi que les résultats des enquêtes face à face avec les clients et le retour du service client.





(*) Silic





organigramme

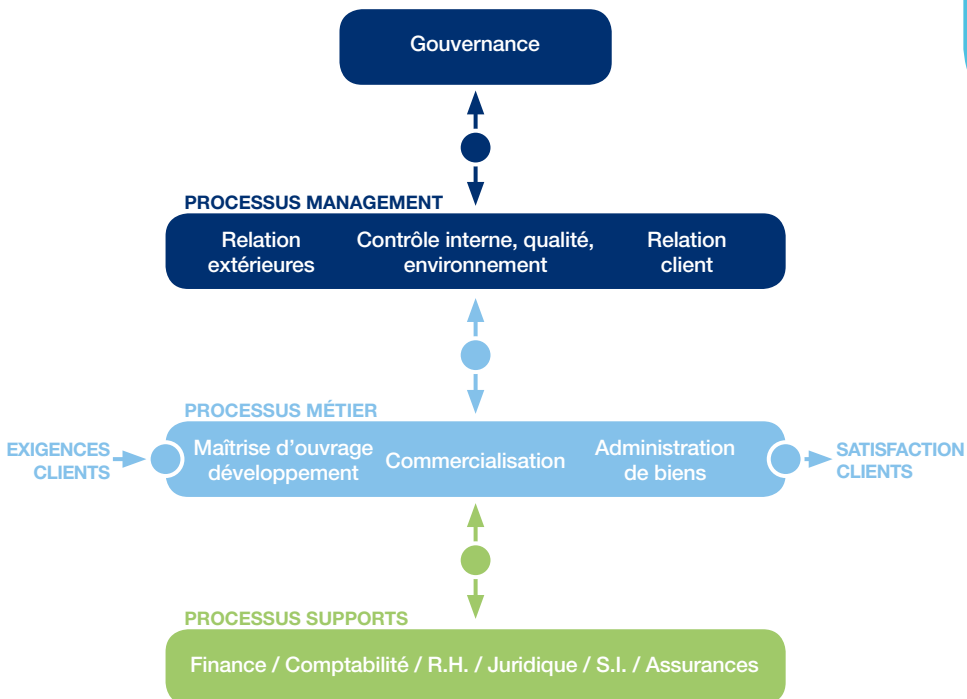
général du groupe Silic

09

L'organisation du groupe comporte une définition claire des responsabilités. Des fiches métiers et une fiche de poste par collaborateur définissent précisément les fonctions, les missions principales et particulières ainsi que les compétences requises.

Des entretiens annuels et des évaluations de compétences permettent de définir les plans de formation.

cartographie des processus



Tous les documents du système de management de la qualité et de l'environnement sont accessibles sur, la base de données Socomie

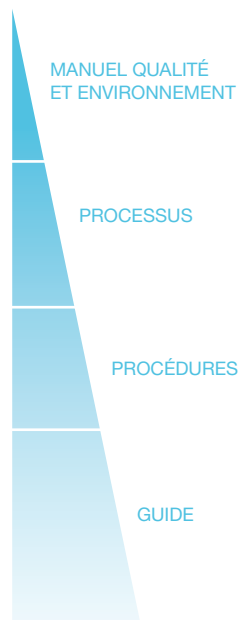
notre système documentaire

Le **Manuel Qualité Environnement** constitue le contrat de confiance entre l'entreprise et ses clients et fixe le contenu de la Politique Qualité et Environnement.

Les **processus** (Management, Métiers et Support) fixent les objectifs, les acteurs, les éléments de maîtrise ainsi que les indicateurs de performance.

Les **procédures** permettent de répondre à chaque instant aux questions : qui fait quoi, où, quand, comment, pourquoi ?

Le **guide** comprend l'ensemble des documents de travail nécessaires à l'application des procédures : des listes, des formulaires, des documents type, des consignes, des documents Qualité et Environnement.







CONSEIL GÉNÉRAL ET GESTION
DE LA DURABILITÉ D'ENTREPRISES

www.socomie.fr

silic

PROPRIÉTAIRE
DÉVELOPPEUR

www.silic.fr

01 41 45 79 00



Projet Renault

CapBleu © Martingale 01 40 07 05 45 - Photos : F. Renault - Décembre 2010