

# 4

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

<b>4.1</b>	<b>UNE DÉMARCHE RSE INTÉGRÉE À LA STRATÉGIE DU GROUPE</b>	<b>170</b>	<b>4.4</b>	<b>LES TALENTS AU SERVICE DE LA CROISSANCE DU GROUPE</b>	<b>207</b>
4.1.1	Synthèse de la DPEF	170	4.4.1	Effectifs et organisation	207
4.1.2	Démarche RSE du Groupe	171	4.4.2	Recrutement des talents, diversité et égalité des chances	208
4.1.3	Gouvernance et mise en œuvre de la RSE	175	4.4.3	Rémunération et partage de la valeur	210
<b>4.2</b>	<b>AGIR EN PARTENAIRE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DES VILLES</b>	<b>176</b>	4.4.4	Management des talents et des compétences	211
4.2.1	Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale	176	4.4.5	Bien-être au travail	212
4.2.2	Énergie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente	181	4.4.6	Sécurité et santé des salariés	213
4.2.3	Protéger la biodiversité et les sols	189	<b>4.5</b>	<b>PERFORMANCE RSE : NOTATIONS ET INDICATEURS</b>	<b>214</b>
4.2.4	Encourager l'économie circulaire	191	4.5.1	Notations RSE	214
4.2.5	Autres enjeux environnementaux et sanitaires	193	4.5.2	Indicateurs environnementaux	214
4.2.6	Mécénat et partenariats	193	4.5.3	Indicateurs sociaux	220
<b>4.3</b>	<b>PLACER LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS</b>	<b>195</b>	<b>4.6</b>	<b>MÉTHODOLOGIE ET TABLES DE CONCORDANCE</b>	<b>224</b>
4.3.1	Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs	195	4.6.1	Établissement de la Déclaration de performance extra-financière	224
4.3.2	La qualité de vie et le bien-être dans les opérations	198	4.6.2	Le système de management de la RSE	224
4.3.3	Les labels et certifications, créateurs de valeur verte	200	4.6.3	Méthodologie et vérification	226
4.3.4	Nouveaux usages et innovation	202	4.6.4	Table de concordance matrice de matérialité	232
4.3.5	Achats responsables et relations fournisseurs	204	4.6.5	Table de concordance DPEF	233
4.3.6	Éthique professionnelle	205	<b>4.7</b>	<b>RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT</b>	<b>234</b>
4.3.7	Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles	206			

## Faits marquants 2018

### Entreprendre pour une ville durable

Urgence climatique, montée structurelle des inégalités, évolution des parcours de vie, intégration du numérique dans la vie quotidienne et professionnelle... dans un environnement en pleine mutation, la ville devient le théâtre de transitions complexes, territoriales, écologiques, sociétales et technologiques.

La forte concentration d'activités et de population dans les villes en fait des acteurs majeurs du développement durable à l'échelle de la planète. Les territoires urbains concentrent aujourd'hui 80 % de la population française, et même s'ils sont de formidables accélérateurs de progrès, ce chiffre masque également des situations diverses, en termes notamment d'accès à un logement de qualité, aux commerces et commodités, aux transports. Les villes sont également fortement soumises aux aléas du climat (îlots de chaleur notamment) et nombre d'entre elles se posent de manière pressante la question de leur résilience.

Par ailleurs, les habitants et parties prenantes sont désormais plus informés, vigilants et exigeants. Ils expriment des attentes fortes en termes de qualité, mais aussi d'éthique et d'engagement dans les défis environnementaux et sociétaux.

Dans ce contexte, le Groupe est convaincu que les villes sont porteuses de solutions, et que la proximité des différents usages et la mixité fonctionnelle sont de formidables leviers de dynamisme pour le tissu économique et le tissu social. Il y a une vraie urgence à repenser les villes afin d'en faire des espaces désirables, agréables à vivre, inclusifs, résilients, connectés, vertueux d'un point de vue environnemental.

Altarea Cogedim recherche des solutions rapides, efficaces et durables en termes d'impact environnemental, de confort d'usage, de mixités fonctionnelle, générationnelle et sociale, tout en intégrant les progrès apportés par les nouvelles technologies. Altarea Cogedim entreprend pour la ville, participe à la réinvention de ses dynamiques territoriales, écologiques, économiques et sociétales, pour garantir une haute qualité de vie en ville.

**La démarche RSE du Groupe, « Tous engagés ! », porte cette ambition et s'articule autour de trois convictions :**

- agir en partenaire d'intérêt général des **villes**, pour développer et préserver les territoires ;
- placer les **clients** au cœur des actions, agir au service de leur satisfaction dans tous les métiers ;
- capitaliser sur l'excellence des **talents**, premier capital de l'entreprise au service de sa croissance.

### Villes

Altarea Cogedim se veut partenaire d'intérêt général des villes. Le Groupe développe des solutions immobilières de haute qualité, pour créer une ville plus dense, diversifiée, conviviale, connectée, créatrice d'emplois et de développement économique et à l'empreinte environnementale réduite.

#### Faits marquants 2018

- Altarea Cogedim a lancé **SoCo, la première foncière commerciale solidaire**, en collaboration avec le Crédit Coopératif et Baluchon. Elle est destinée à accompagner dans la durée des entreprises à vocation sociale et solidaire.
- **Biodiversité** : en mars 2018 le **Groupe signe la charte pour développer la biodiversité des villes**. Cap 3000 devient également le **premier centre commercial certifié BiodiverCity®**.

- **Adaptation au changement climatique** : après s'être fixé des objectifs de réduction de son empreinte carbone, le Groupe se dote d'une **feuille de route sur l'adaptation au changement climatique**. Elle vise à garantir le confort et la sécurité des occupants, et assurer une valeur patrimoniale pérenne.
- **Ville bas carbone** : le Groupe continue à développer des opérations favorisant la proximité et la sobriété. Ainsi le Groupe **favorise les mobilités douces** (plus de 99 % des projets Logement et Immobilier d'entreprise sont à moins de 500 m des transports) ; et les **réhabilitations**, via une filiale dédiée, Histoire & Patrimoine et une grande partie de son activité d'Immobilier d'entreprise.
- **Ville inclusive** : depuis 10 ans, le Groupe contribue au logement des plus démunis aux côtés d'Habitat et Humanisme. En 2018, le Groupe se dote d'une politique structurée de mécénat.

En 2018, Altarea Cogedim s'est classé n° 2 mondial et leader des sociétés françaises du *retail* coté au GRESB, le *benchmark* de notation ESG de référence de l'immobilier dans le monde.

### Clients

Modes de vie, usages, aspirations... les attentes des clients évoluent et le Groupe a engagé un dialogue et une écoute dans toutes ses activités : enquêtes et études, interactions en réel ou en numérique... La satisfaction des clients est l'objectif prioritaire du Groupe, et elle se matérialise notamment par la qualité de vie et le bien-être dans les opérations qui, de surcroît, renforcent la valeur économique des projets à long terme.

#### Faits marquants 2018

- **Satisfaction clients** : le Groupe a été pour la 2<sup>e</sup> année consécutive « Élu Service Client de l'Année », dans la catégorie Promotion immobilière.
- **Qualité de vie et bien-être des occupants** : Altarea Cogedim continue à déployer ses actions, qui s'appuient sur la certification NF Habitat en Logement (100 % des logements) et le **WELL** en Immobilier d'entreprise : 87 % des projets franciliens visent la certification WELL. Le Groupe développe le **1<sup>er</sup> quartier Pilote WELL Community Standard**, à Issy Cœur de ville.
- **Valeur verte** : Altarea Cogedim maintient sa **démarche de certification ambitieuse** pour garantir la valeur des projets du Groupe : avec 100 % des projets Logement, Immobilier d'entreprise et Commerce certifiés. Pour renforcer encore le niveau d'exigence sur ses opérations, le Groupe déploie les labels les plus récents lorsque c'est pertinent, ainsi 87 % des projets franciliens visent un label sur la connectivité numérique.

### Talents

Pour accompagner sa croissance et pour répondre aux nouveaux enjeux urbains, le Groupe a réaffirmé en 2018 son engagement en matière de création d'emplois et de management des talents.

#### Faits marquants 2018

- **Effectifs** : les effectifs croissent de 8 % en 2018, le Groupe compte 1 874 collaborateurs au 31 décembre 2018.
- La politique du Groupe en matière de **recours à l'alternance** se renforce encore, et Altarea Cogedim reçoit en 2018 le **label Happy Trainees**. En 2018, le Groupe accueille 238 alternants.
- **Développement des compétences** : l'offre de formations de l'Académie s'enrichit, les heures de formation ont augmenté de plus de 80 %.



# TOUS ENGAGÉS!

## La démarche RSE d'Altarea Cogedim

### NOS CONVICTIONS

#### VILLES

Développer et préserver les territoires

#### CLIENTS

La satisfaction client au cœur de nos actions

#### TALENTS

L'excellence au service de la croissance

### NOS ENGAGEMENTS

Contribuer au développement économique des territoires

Développer une ville bas carbone et résiliente

Protéger la biodiversité

Ecouter et satisfaire tous les clients

Développer une ville désirable et confortable

Augmenter la valeur verte en généralisant les certifications ambitieuses

Être exemplaire dans la conduite de nos métiers

Accompagner le développement des compétences

Bâtir un cadre de travail où l'on se sent bien

### RÉSULTATS PRINCIPAUX 2018

56 600 emplois soutenus

Lancement de la foncière solidaire SoCo

99 % des projets Logement et 100 % des projets Immobilier d'entreprise sont à moins de 500 m des transports

-37,4 % d'émissions de CO<sub>2</sub> sur le patrimoine

Plus de 30 % de surperformance énergétique par rapport à la RT en Immobilier d'entreprise

Cap 3000, 1<sup>er</sup> centre au monde à être certifié BiodiverCity®

« Élu Service Client de l'Année » pour la 2<sup>e</sup> année consécutive

87 % des opérations Immobilier d'entreprise franciliennes visent la certifications WELL

100 % des opérations Logement NF Habitat

100 % des opérations Commerce BREEAM® (construction) ou BREEAM® In-Use (exploitation)

100 % des opérations Immobilier d'entreprise franciliennes double certifiées BREEAM® & HQE

1 874 collaborateurs au 31 décembre 2018 (+ 8 %)

Obtention du label *Happy Trainees*

238 alternants (+ 50 %)

Plus de 4 600 jours de formation

Lancement d'Altawellness, l'offre en matière de bien-être au travail

## 4.1 Une démarche RSE intégrée à la stratégie du Groupe

La France a transposé la Directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières par l'Ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017. Ces textes modifient les articles L. 225-102-1 et R. 225-104 à R. 225-105-2 du Code de commerce

institués initialement par l'article 225 de la loi Grenelle 2 de 2010 et son décret d'application de 2012.

Le présent chapitre est conforme aux nouvelles exigences instituant une Déclaration de performance extra-financière (DPEF).

### 4.1.1 Synthèse de la DPEF

Afin d'établir la DPEF, le Groupe a mené une analyse des risques extra-financiers auxquels peuvent être soumises ses activités (cf. précisions méthodologiques au 4.6.1). La synthèse de ces risques,

les principales actions et politiques mises en œuvre par le Groupe ainsi qu'un renvoi vers une description plus détaillée de celles-ci de leurs résultats sont exposés dans le tableau ci-après.

#### Risques et politiques

Risque	Actions et politiques	Détail
<p><b>Risque de perte d'attractivité et de valeur de nos opérations pour les clients et investisseurs</b></p> <p>Dans un contexte de transitions majeures (numérique, écologique...), les attentes des clients et investisseurs sur l'immobilier peuvent évoluer rapidement.</p> <p><b>DPEF1</b></p>	<p>Pour anticiper les attentes des clients et parties prenantes, le Groupe a mis en place dans tous ses métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ un dialogue renforcé avec les clients ;</li> <li>■ des démarches bien-être et confort dans chaque métier ;</li> <li>■ un effort continu sur la valeur verte et la qualité environnementale (qualité, labels et certifications) ;</li> <li>■ une culture de l'innovation qui irrigue le Groupe.</li> </ul>	<p>Axe <b>Clients</b></p> <p>4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.3.4</p>
<p><b>Risques liés à l'acceptabilité des opérations pour les élus, riverains, clients (<i>licence to operate</i>)</b></p> <p>Le développement des activités d'Altarea Cogedim dépend de leur capacité à être acceptées par ses territoires d'implantation, les citoyens, les acheteurs et l'environnement.</p> <p><b>DPEF2</b></p>	<p>Le Groupe développe son ancrage local et déploie sur ses projets des actions de valorisation du territoire, à la fois environnementales, économiques et sociétales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le Groupe développe des projets urbains harmonieux, durables, mixtes et connectés aux transports ;</li> <li>■ il contribue au développement économique du territoire, et crée notamment des liens forts avec l'économie sociale et solidaire ;</li> <li>■ la préservation de la biodiversité locale est une priorité.</li> </ul>	<p>Axe <b>Villes</b></p> <p>4.2.1 4.2.3</p>
<p><b>Risques liés au changement climatique : transition vers un monde décarboné</b></p> <p>Le secteur du bâtiment étant responsable d'environ un quart des émissions en France, il est directement concerné par les exigences de réduction des émissions et les réglementations à venir (incluant taxations et normes plus strictes, comme la future réglementation environnementale).</p> <p><b>DPEF3</b></p>	<p>Le Groupe a pris la mesure du changement climatique dans toutes ses activités, et s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ à réduire son empreinte directe (objectif - 70 % d'émissions) ;</li> <li>■ à contribuer à une ville bas carbone favorisant la sobriété et la proximité, avec des actions sur les principaux postes d'actions indirects (scope 3) : <ul style="list-style-type: none"> <li>· transports : développement d'opérations bien connectées,</li> <li>· matériaux : développement de la réhabilitation,</li> <li>· énergie : haut niveau d'efficacité énergétique des projets, et sensibilisation.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Axe <b>Villes</b></p> <p>4.2.2</p>
<p><b>Risques liés à l'impact du changement climatique</b></p> <p>Le changement climatique provoque une aggravation des phénomènes climatiques (canicules, inondation...) qui affectent les villes et leurs habitants. L'immobilier est touché par ces risques mais est également une source de solutions.</p> <p><b>DPEF4</b></p>	<p>Le Groupe met en œuvre dans ses projets immobiliers une démarche d'adaptation visant à garantir le confort et la valeur des immeubles pour leurs acquéreurs.</p>	<p>Axe <b>Villes</b></p> <p>4.2.2</p>
<p><b>Risque lié à la raréfaction des ressources</b></p> <p>La tension sur l'accès aux ressources naturelles impose une réflexion de long terme sur une meilleure gestion des ressources et déchets (économie circulaire), le recours à des filières alternatives, l'allongement de la durée de vie des bâtiments, l'intensification de leur usage...</p> <p><b>DPEF5</b></p>	<p>Le Groupe intègre cet enjeu dans la conception de ses projets de développement (réversibilité, réhabilitations...), mais aussi en phase d'exploitation (gestion des déchets...).</p>	<p>Axe <b>Villes</b></p> <p>4.2.4</p>
<p><b>Risques sociétaux sur la chaîne de sous-traitance</b></p> <p>Altarea Cogedim est un donneur d'ordre important, avec près de 2 000 M€ d'achats, et a un impact sur les pratiques sociales et environnementales de ses fournisseurs et sous-traitants.</p> <p><b>DPEF6</b></p>	<p>Le Groupe a mis en place des outils de suivi pour maîtriser le risque social chez ses fournisseurs de chantier, et des critères RSE dans le cadre de ses politiques d'achats, en cours d'harmonisation au niveau du Groupe.</p>	<p>Axe <b>Clients</b></p> <p>4.3.5</p>

<p><b>Risque lié à la gestion des compétences</b> L'excellence du capital humain est le socle du développement du Groupe. Dans un monde professionnel qui demande de l'agilité et de nouvelles compétences (numériques notamment), Altarea Cogedim est confronté à la nécessité de faire évoluer et progresser les compétences des collaborateurs</p> <p><b>DPEF7</b></p>	<p>Le Groupe enrichit chaque année ses dispositifs de recrutement, d'intégration, et de formation de ses collaborateurs pour entretenir et faire progresser les compétences de ses talents</p>	<p>Axe <b>Talents</b> 4.4.2</p>
<p><b>Risques liés à la perte d'attractivité de l'entreprise</b> Altarea Cogedim a besoin de talents pour mener à bien sa mission « Entreprendre pour la ville ». Si Altarea Cogedim ne parvenait plus à recruter et fidéliser les collaborateurs, cela pourrait avoir un impact négatif sur ses performances.</p> <p><b>DPEF8</b></p>	<p>Le Groupe développe des mécanismes de fidélisation (rémunération, bien-être au travail...) et mène une politique forte de marque employeur.</p>	<p>Axe <b>Talents</b> 4.4.2 4.4.4 4.4.5</p>
<p><b>Risques liés à l'éthique des affaires</b> Le Groupe peut être exposé à des tentatives frauduleuses ou à des risques de corruption, dont l'impact pourrait être négatif sur ses activités, ses performances et son image.</p> <p><b>DPEF9</b></p>	<p>La Charte éthique encadre les pratiques du Groupe, qui poursuit par ailleurs le renforcement de son programme de conformité.</p>	<p>Axe <b>Clients</b> 4.3.6</p>
<p><b>Risque de sécurité et de sûreté</b> Les risques de sûreté et sécurité peuvent notamment affecter les centres commerciaux, le siège social ou les systèmes d'information</p> <p><b>DPEF10</b></p>	<p>La direction de la Sûreté a été créée en 2017 pour piloter ces sujets pour l'ensemble des métiers.</p>	<p>Axe <b>Clients</b> 4.3.7</p>
<p><b>Risques de pollutions et atteintes à l'environnement</b> Les activités immobilières du Groupe peuvent l'exposer à des risques de pollution de son environnement</p> <p><b>DPEF11</b></p>	<p>Le Groupe s'engage pour des pratiques exemplaires en matière environnementale, notamment <i>via</i> les certifications et des processus de prévention des pollutions à la fois sur ses actifs et sur les chantiers.</p>	<p>Axe <b>Villes</b> 4.2.5</p>

## 4.1.2 Démarche RSE du Groupe

### Notre démarche « Tous engagés ! »

Convaincu qu'il n'y a pas de croissance sans responsabilité environnementale et sociétale, Altarea Cogedim s'est engagé dans une démarche RSE en 2009, et l'a mise à jour en 2017 avec de la matrice de matérialité, en formalisant le programme « Tous engagés ! ». Il s'appuie sur trois principaux axes :

- agir en partenaire d'intérêt général des villes, pour développer et préserver les territoires ;
- placer les clients au cœur de nos actions, agir au service de leur satisfaction dans tous les métiers ;
- capitaliser sur l'excellence des talents, premier capital de l'entreprise au service de sa croissance.

#### LA DÉMARCHE RSE D'ALTAREA COGEDIM



La démarche RSE d'Altarea Cogedim

## Principaux indicateurs

### Villes : agir en partenaire d'intérêt général

Scope	Engagements	Résultats 2018	Tendance
<b>Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale</b>			
Groupe	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages, intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	10 opérations de grands quartiers mixtes 81 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage	↗
Groupe	Améliorer l'empreinte emploi des activités du Groupe	Plus de 56 600 emplois soutenus en France Plus de 13 000 hébergés dans les centres	↗
Logement	Piloter la part d'achats locale	77 % des achats des chantiers sont locaux	↘
Logement	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	99 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun	↗
Immobilier d'entreprise	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	100 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun	=
Commerce	Renforcer l'accessibilité aux transports en commun et aux mobilités douces	75 % des sites du patrimoine à moins de 500 mètres d'un réseau de transport avec une fréquence inférieure à 20 minutes	=
<b>Énergie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente</b>			
Groupe	Réduire de 70 % les émissions de GES du patrimoine de 2010 à 2020 <sup>(a)</sup>	- 37,4 % de CO <sub>2</sub> par rapport à 2010	↘
Immobilier d'entreprise	Maintenir un niveau élevé de performance énergétique	100 % des surfaces ont une performance meilleure que la RT d'au moins 30 %	=
Commerce	Réduire de 40 % les consommations d'énergie primaire de 2010 à 2020 <sup>(a)</sup>	- 34,6 % de consommation d'énergie par rapport à 2010	↘
<b>Protéger la biodiversité et les sols</b>			
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	Le Groupe vise déjà cette certification sur 6 projets de quartiers	NA
Commerce	Mettre en place des actions de biodiversité sur l'ensemble du patrimoine	100 % des sites ont un plan d'actions biodiversité	=
Commerce	Diffuser les bonnes pratiques biodiversité	Cap 3000 1 <sup>er</sup> centre BiodiverCity® au monde	NA
<b>Encourager l'économie circulaire</b>			
Immobilier d'entreprise	Favoriser les réhabilitations pour réduire la consommation de ressources	La part de réhabilitation est de 66 % en Ile-de-France	=
Commerce	Valoriser plus de 80 % des déchets sur le patrimoine	98 % des déchets sont valorisés	=

(a) Par m<sup>2</sup>, à périmètre et climat constant.

**Clients : placer le client au cœur de nos actions**

Scope	Engagements	Résultats 2018	Tendance
<b>Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs</b>			
Groupe	Agir au service de la satisfaction clients dans tous les métiers	6 <sup>e</sup> place du classement de l'accueil client du cabinet HCG	↗
Logement	S'engager pour la satisfaction des clients	« Élu Service Client de l'Année » pour la 2 <sup>e</sup> année consécutive <sup>(a)</sup>	=
Logement	Garantir la qualité avec la certification NF Habitat	100 % des opérations certifiées NF Habitat depuis 3 ans <sup>(b)</sup>	=
Commerce	Améliorer en continu l'expérience de visite	Indice de satisfaction visiteurs de 7,7/10	=
Commerce	Renforcer le dialogue avec les preneurs	80 % des preneurs estiment que la direction de centre met tout en œuvre pour réduire son impact environnemental	=
<b>La qualité de vie et le bien-être dans les opérations</b>			
Quartiers	Développer des lieux de vie agréables	1 <sup>er</sup> quartier Pilote WELL Community Standard (Issy Cœur de ville)	NA
Immobilier d'entreprise	Certifier WELL 100 % des projets en Ile-de-France	87 % des projets franciliens en cours de certification WELL	↗
Commerce	Déployer une démarche confort, santé, bien-être	Création d'un référentiel interne et évaluation de 100 % du périmètre	↗
<b>Les labels et certifications, créateurs de valeur verte</b>			
Logement	100 % des nouveaux projets NF Habitat <sup>(b)</sup>	100 % de surfaces certifiées	=
Immobilier d'entreprise	100 % des nouveaux projets franciliens HQE « Excellent » et BREEAM® « Very Good » <i>a minima</i>	100 % de surfaces certifiées	=
Commerce	100 % des nouveaux projets BREEAM® « Excellent » <i>a minima</i>	100 % de surfaces certifiées	=
Commerce	100 % du patrimoine géré certifié BREEAM® In-Use, « Very Good » <i>a minima</i>	100 % de surfaces certifiées	=
Immobilier d'entreprise	Déployer les labels de connectivité numérique	87 % des projets franciliens visent un label sur la connectivité numérique	↗

(a) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr).

(b) Hors co-promotion, réhabilitation et résidences gérées.

**Talents : accompagner nos talents vers l'excellence opérationnelle**

Scope	Engagements	Résultats 2018	Tendance
<b>Management des talents et des compétences</b>			
Groupe	Soutenir la croissance du Groupe	Effectif de 1 874 collaborateurs avec 365 recrutements	↗
Groupe	Déployer le plan de formation stratégique	Plus de 4 600 jours de formation (hors Pitch Promotion)	↗
<b>Diversité et égalité des chances</b>			
Groupe	Augmenter la part de femmes dans les instances de direction	19 % de femmes au sein du Comex élargi	↘
Groupe	Favoriser l'emploi des jeunes	238 jeunes en alternance	↗

**Matrice de matérialité RSE**

La démarche RSE du Groupe est fondée sur l'analyse de sa matrice de matérialité RSE mise à jour en 2016 sur la base :

- d'une analyse détaillée de l'environnement réglementaire et des tendances ;
- d'entretiens menés auprès de 13 parties prenantes externes : investisseurs, clients, enseignes, collectivités... ;
- d'une consultation du Comité RSE en interne (cf. 4.1.3) ;
- et validée par la gérance fin 2016.

Cette matrice positionne 21 enjeux RSE identifiés sur deux axes :

- impact actuel ou potentiel sur le modèle d'affaires de l'entreprise ;
- niveau d'attente des parties prenantes internes et externes.

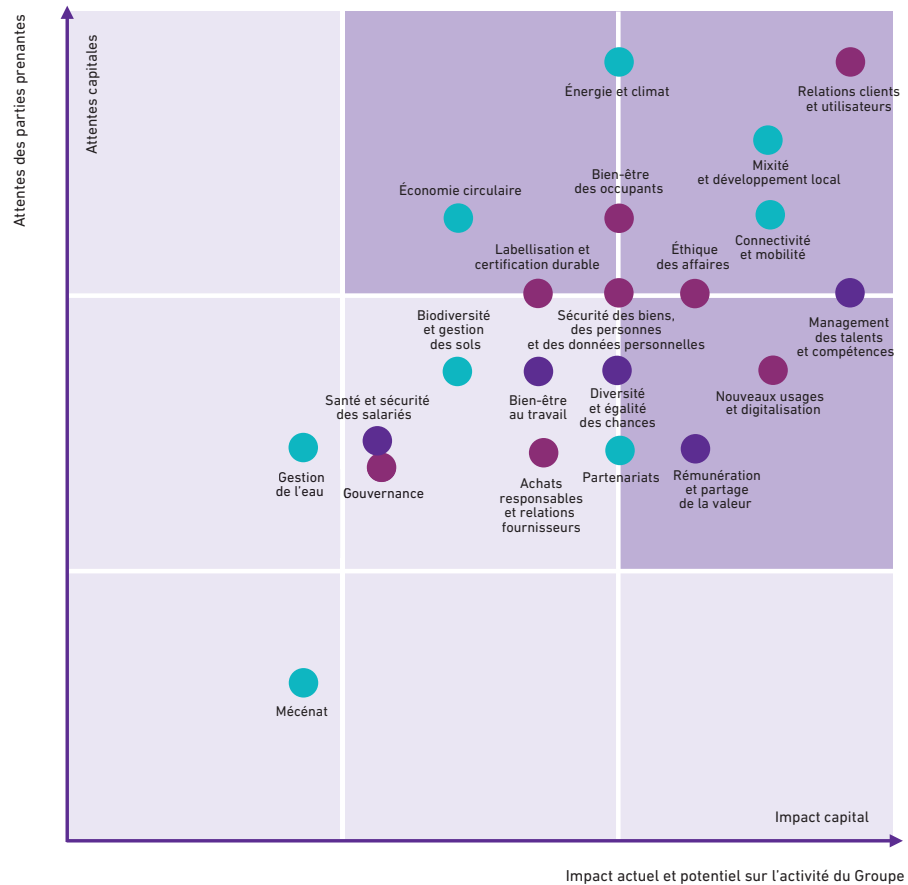
Parmi ces 21 enjeux, 14 enjeux matériels ont été identifiés et font l'objet des actions prioritaires du Groupe.

Cette matrice a également servi à déterminer les risques dans le cadre de l'établissement de la DPEF en 2018. Les deux approches de matérialité et de risques se complètent et permettent une vision globale des enjeux extra-financiers du Groupe.

**MATRICE DE MATÉRIALITÉ**

**TOUS  
ENGAGÉS!**

- VILLES
- CLIENTS
- TALENTS



**Relation avec les parties prenantes**

Par la diversité de ses activités et de ses métiers, Altarea Cogedim est en relation avec une grande variété de parties prenantes. Le schéma ci-dessous en présente les principales. Des renvois vers

les paragraphes permettent d'en savoir plus sur le type de dialogue établi avec chacune d'entre elles.

**CARTOGRAPHIE DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES D'ALTAREA COGEDIM**

Clients	Acquéreurs de logements	Grands comptes utilisateurs de bureaux	Enseignes commerciales	Visiteurs des commerces
<b>ENJEUX</b>	Satisfaire leurs attentes et les conseiller tout au long du parcours	Accompagner la performance et la culture de l'entreprise	Capter le trafic et proposer des espaces agréables et innovants	Proposer une expérience et des services
Pour aller plus loin	4.3.1	4.3.1	4.3.1	4.3.1

Partenaires	Etat et collectivités	Investisseurs et analystes	Collaborateurs et candidats	Fournisseurs, prestataires, sous-traitants
<b>ENJEUX</b>	Des partenariats de long terme pour le dynamisme et l'aménagement des territoires	Maintenir la performance financière et extra-financière du Groupe et de ses offres	Proposer un parcours professionnel d'excellence dans un cadre attractif	Renforcer les exigences RSE du Groupe dans ses relations d'affaires
Pour aller plus loin	4.2.1	4.5.1	4.4	4.3.5 et 4.3.6



## 4.1.3 Gouvernance et mise en œuvre de la RSE

### Organisation

La direction de la RSE est intégrée à la direction des relations institutionnelles, de la communication et de la RSE. Elle est composée de cinq collaborateurs et rattachée à un membre du comité exécutif. Le dispositif de pilotage mis en place pour faire progresser et diffuser la démarche est le suivant :

- la direction RSE conseille la gérance et le comité exécutif dans la définition de la démarche RSE et les actions à mettre en œuvre ;
- la direction RSE s'appuie sur le comité RSE qui se réunit chaque trimestre pour déployer ces actions. Ce réseau de 16 référents représente toutes les activités du Groupe (Logement, Immobilier d'entreprise, Commerce) et fonctions transverses (ressources humaines, innovation, finance, contrôle interne...);
- des groupes de travail *ad hoc* sont établis sur des sujets spécifiques et opérationnels avec certains référents et d'autres intervenants. En 2018, des groupes de travail ont notamment été constitués sur les sujets de l'adaptation au changement climatique ou des relations entre l'entreprise et les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Contact de l'équipe RSE : [developpementdurable@altareacogedim.com](mailto:developpementdurable@altareacogedim.com)

### Participation à des organisations sectorielles

Altarea Cogedim participe activement à des instances externes, notamment pour anticiper l'évolution des réglementations en matière de développement durable et échanger sur les bonnes pratiques. Le Groupe est membre des organisations suivantes :

- CNCC (Conseil National des Centres Commerciaux). En 2018, Altarea Cogedim a contribué avec quelques membres du CNCC à la rédaction du « Guide sectoriel de *reporting* RSE », guide d'application de la DPEF pour les foncières de commerce ;
- FSIF (Fédération des Sociétés Immobilières et Foncières) ;
- FPI (Fédération des Promoteurs Immobiliers) ;
- C3D (Collège des Directeurs Développement Durable) ;
- Association HQE® - France GBC ;
- Charte tertiaire du Plan bâtiment durable ;
- Association BBKA (Bâtiment bas carbone) ;
- CIBI (Conseil International Biodiversité et Immobilier) ;
- OID (Observatoire de l'Immobilier Durable) association indépendante qui a pour objet de promouvoir le développement durable dans l'immobilier et dont le Groupe est membre fondateur.

Enfin, depuis décembre 2013, le Groupe est signataire de la charte de la diversité.

### Partenariats, groupes de réflexion et *think tank*

Altarea Cogedim s'implique dans des groupes de travail pour échanger sur les bonnes pratiques.

Altarea Cogedim est membre fondateur de la Fondation Palladio. Issue d'une initiative des entreprises de l'industrie immobilière, la Fondation Palladio a été créée en 2008 autour de l'enjeu de la construction de la ville de demain et de ses lieux de vie. La méthode de travail employée est celle des regards croisés et de la confrontation entre dirigeants, experts, étudiants...

Altarea Cogedim s'engage dans l'accompagnement des villes et territoires et mène une réflexion approfondie et quantifiée sur son impact local et sa valeur ajoutée. Le Groupe participe depuis 2016 à un *think tank* dédié à l'entreprise pollinisatrice, avec Utopies et une dizaine de partenaires. Ce groupe de travail a donné lieu en 2017 à la publication d'un rapport et à une conférence sur l'ancrage local des entreprises, et s'approfondit en 2018 avec des études de cas concrets sur des territoires choisis. Altarea Cogedim poursuit la réflexion et la recherche de solutions pour soutenir l'entrepreneuriat local (cf. 4.2.1).

### Relations avec les incubateurs de *start-up*

Altarea Cogedim déploie une démarche d'*open innovation*, et est partenaire d'incubateurs (cf. 4.3.4) :

- Paris & Co, spécialisé dans l'innovation dans l'immobilier ;
- Real estate disruptive lab, spécialiste de la disruption dans l'immobilier ;
- le Hub Numérique de la Poste, qui s'intéresse aux *start-up* françaises de l'internet des objets.

### Engagements externes

Le Groupe est engagé auprès de la Ville de Paris dans le cadre de son Plan Climat Énergie : il est signataire de la Charte Paris Action Climat depuis 2015. Ainsi, Altarea Cogedim s'est engagé dans ce cadre sur des objectifs quantifiés de réduction de gaz à effet de serre et de consommation énergétique d'ici à 2020 :

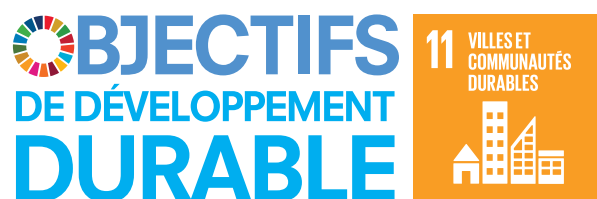
- entre 2010 et 2020, sur le patrimoine de centres commerciaux gérés en France : réduction de 50 % des émissions de gaz à effet de serre et réduction de 40 % des consommations d'énergie ;
- sur les nouveaux projets à Paris, amélioration des performances énergétiques par rapport à la réglementation thermique applicable de 10 % sur le logement neuf et de 40 % sur le tertiaire neuf et rénové.

En 2018, le Groupe continue à participer aux groupes de travail de la Ville de Paris sur le climat. Son engagement sera renouvelé en 2019 avec la mise à jour de la Charte Paris Action Climat.

### Contribution aux objectifs de développement durable

Altarea Cogedim inscrit son action dans les objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies.

En particulier, le Groupe s'engage pour l'objectif 11, « Villes et communautés durables : faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables ». Altarea Cogedim est convaincu que le développement des villes, s'il se fait de manière sobre et inclusive, constitue une partie de la solution à apporter aux enjeux d'environnement, de développement, d'emploi...



Quelques exemples des contributions du Groupe :

- *assurer l'accès de tous à un logement et des services de base adéquats et sûrs, à un coût abordable* : le Groupe est partenaire fondateur d'Habitat et Humanisme, qui agit en faveur du logement, de l'insertion et de la recreation des liens sociaux (cf. 4.2.6) ; la foncière solidaire lancée par le Groupe permet de développer dans les villes des commerces plus abordables, solidaires, créateurs d'emplois durables (cf. 4.2.1) ;
- *réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion des déchets* : le Groupe développe des opérations exemplaires d'un point de vue environnemental (cf. 4.2.2, 4.2.3 et 4.2.4) ;
- *assurer l'accès de tous, en particulier des femmes et des enfants, des personnes âgées et des personnes handicapées, à des espaces verts et des espaces publics sûrs* : la conception de lieux agréables, confortables, sûrs et végétalisés est un des axes de travail fort du Groupe (cf. 4.3.2).

## 4.2 Agir en partenaire d'intérêt général des villes

### 4.2.1 Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale **DPEF2**

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2018	Commentaire
Groupe	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages, intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	<b>10 opérations de grands quartiers mixtes</b> <b>81 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage</b>	Le Groupe propose de la mixité d'usages sur toutes ses opérations significatives, pour favoriser la proximité et l'animation des villes
Groupe	Mesurer et améliorer l'empreinte emploi des activités du Groupe	<b>56 600 emplois soutenus en France</b>	Le Groupe soutient un écosystème de plus en plus large de fournisseurs, prestataires, services et contribue de manière significative à l'emploi sur tout le territoire
Logement	Mesurer la part d'achat local	<b>77 % des achats des chantiers sont locaux</b>	Altarea Cogedim suit cet indicateur pour renforcer sa contribution économique locale
Logement	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	<b>99 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun</b>	La proximité aux transports reste stable depuis 2016 pour le Logement et le patrimoine commercial, et progresse pour l'Immobilier d'entreprise. Cela démontre la volonté du Groupe de proposer des opérations bien connectées, favorisant la proximité et des mobilités bas carbone.
Immobilier d'entreprise	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	<b>100 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun</b>	
Commerce	Renforcer l'accessibilité aux transports en commun et aux mobilités douces	<b>75 % des sites du patrimoine à moins de 500 mètres d'un réseau de transport avec une fréquence inférieure à 20 minutes</b>	

Altarea Cogedim est un acteur majeur du développement des territoires. Aujourd'hui, en tant que développeur urbain, le Groupe façonne l'environnement de vie de millions d'usagers. Cette mission lui donne une responsabilité forte dans le devenir de ses territoires d'implantation. Dans un territoire qui s'équipe pour les décennies à venir, mais qui dans le même temps connaît des mutations profondes et rapides, le rôle d'Altarea Cogedim est à la fois complexe et primordial. Le Groupe prend en compte de nouveaux défis et opportunités :

- les territoires souhaitent favoriser et ancrer la création de richesses en leur sein. Les centres-villes sont repensés pour gagner en dynamisme, des *hubs* de commerces et de services sont créés. La collectivité attend de sa ville qu'elle soit génératrice d'emplois et d'activités. Les projets urbains d'Altarea Cogedim doivent garantir ce développement économique ;
- avec l'essor des nouvelles technologies, le développement des réseaux, les aspirations de la nouvelle génération, les usages de la ville se sont transformés. Aujourd'hui, le citoyen souhaite participer aux prises de décisions concernant son lieu de vie. Le Groupe doit être à l'écoute des habitants pour favoriser une meilleure appropriation de la ville ; et
- après des années d'éloignement des modes productifs et de creusement des inégalités, les territoires souhaitent développer la mixité, la collaboration, la solidarité. Il s'agit d'un enjeu essentiel pour garantir leur résilience et leur cohérence. Face à un monde de plus en plus incertain, l'économie sociale et solidaire, le développement d'une économie locale sont des moyens efficaces

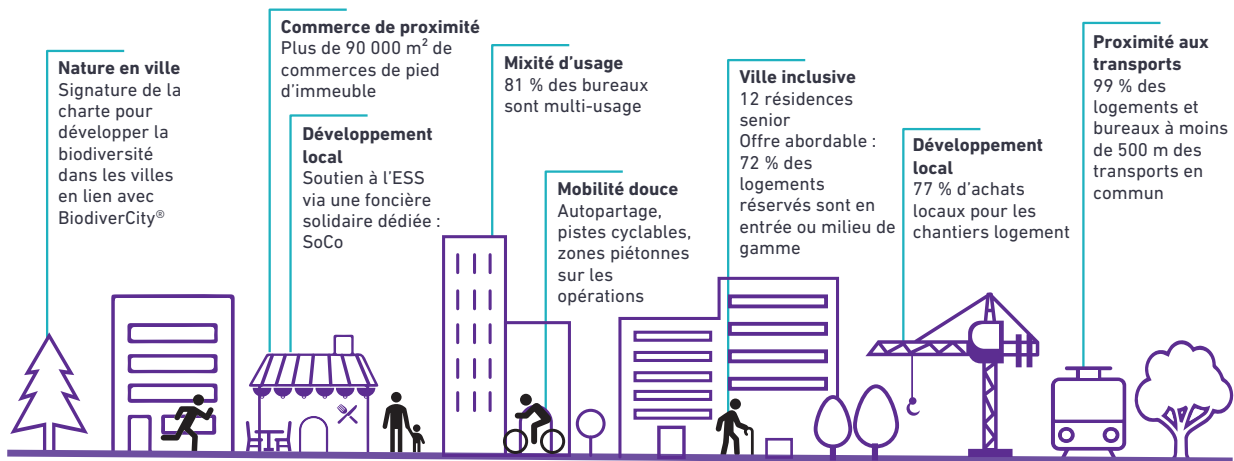
de construire un tissu social riche, une ville fonctionnelle, conviviale et apaisée.

Comprendre ces mutations et y répondre est un enjeu essentiel pour Altarea Cogedim. Aujourd'hui, les collectivités sont en attente de propositions qui fassent écho à ces transformations et contribuent positivement aux territoires. La pertinence des réponses à ces nouveaux défis territoriaux est la condition de la réussite commerciale du Groupe.

Altarea Cogedim s'est fixé pour mission de mettre l'intérêt général de la ville au cœur de ses projets. Le développement de projets urbains désirables passe avant tout par l'écoute des usagers (cf. 4.3.1). Par ailleurs, le Groupe structure sa démarche autour de trois axes clés :

- le développement de quartiers mixtes dans leurs usages : Altarea Cogedim a la conviction que la ville durable prend la forme d'un quartier diversifié proposant un *mix* entre des logements, des activités tertiaires (commerces, bureaux, services...) et des espaces de loisirs et de détente. Cette proximité crée de la convivialité, de la durabilité, permet de réduire les déplacements et donne une dimension plus humaine à la ville ;
- la contribution au développement économique des territoires : Altarea Cogedim souhaite contribuer, à l'échelle de ses projets, au développement de l'économie locale : soutien aux entrepreneurs, aux acteurs de l'économie sociale et solidaire et *start-up* locales, soutien aux filières courtes, achats locaux... ;
- être un acteur fort de l'emploi sur le territoire français : les activités d'Altarea Cogedim ont un impact significatif sur l'emploi et la création de richesse en France, grâce notamment au volume important d'achats effectués.

DÉVELOPPER DES PROJETS URBAINS DÉSIRABLES



4.2.1.1 Nos convictions pour la ville

Une ville dense et mixte

Le Groupe place la mixité au cœur de son offre. Altarea Cogedim conjugue l'ensemble de ses savoir-faire pour concevoir et réaliser de grands projets mixtes novateurs où se mêlent commerces, logements, bureaux, loisirs, hôtels... Ces projets sont menés en collaboration avec les collectivités, les aménageurs, les acteurs privés, les investisseurs et les particuliers. Ils permettent au Groupe de s'engager sur des problématiques de requalification urbaine complexe et d'aménagement du territoire.

Le Groupe est présent sur 10 opérations mixtes à travers la France. Il s'agit de projets de grande envergure et audacieux qui préfigurent les lieux de vie urbains de demain.

**LE PROJET QUARTIER GUILLAUMET**

Situé à Toulouse sur l'ancien site du Centre d'Essais Aéronautiques de Toulouse (CEAT) en reconversion, les chiffres clés de ce projet sont les suivants :

- 13 hectares de surface totale, dont la moitié sera consacrée à des espaces verts aux usages variés (aire de jeux pour les enfants, agriculture urbaine, verger...);
- 78 000 m<sup>2</sup> de logements, dont une résidence intergénérationnelle Habitat et Humanisme ;
- 13 300 m<sup>2</sup> de commerces, services, bureaux, 10 000 m<sup>2</sup> d'équipements (tiers-lieu, équipement culturel de loisirs, équipements sportifs), 17 200 m<sup>2</sup> d'espaces sportifs de plein air (stade, terrains de tennis) ;
- 1 tiers-lieu (la Halle aux cheminées) composé d'une ferme urbaine, d'un bistrot associatif, d'une AMAP, d'un compost collectif, d'un atelier de réparation, d'une bricothèque, avec pour objectif de réduire le gaspillage et de tisser des liens intergénérationnels forts ;
- 20 000 m<sup>2</sup> de voiries réalisées avec des matériaux provenant de grave de béton recyclé ;
- 5 certifications visées : HQE Aménagement, BiodiverCity®, Ecojardin pour l'ensemble du projet, HQE Bâtiment Durable et label BEPOS pour les bureaux.

Outre ces grands projets de quartiers, Altarea Cogedim introduit de la mixité dès que possible dans ses développements :

- 81 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage ;
- avec Altaproximité, le Groupe a développé une activité spécifique dédiée au commerce de proximité qui concerne aujourd'hui une quinzaine d'opérations pour plus de 90 000 m<sup>2</sup>. L'objectif est de dynamiser les opérations de logements, en ajoutant des commerces de pied d'immeubles pour créer un réel tissu urbain. La commercialisation intégrée par Altarea Cogedim permet de garantir la mise en place d'un mix de commerces complémentaires pertinent pour la vie de quartier et également durable grâce à un modèle économique pensé en amont ;
- enfin, Altarea Cogedim injecte de la mixité d'usage en créant des centres commerciaux de gares en France (Gares Paris-Est, Paris-Montparnasse, Paris-Austerlitz). Le Groupe imagine et réalise une offre nouvelle de commerces, expériences, loisirs, sur les lieux de flux, qui s'adapte aux nouvelles habitudes de consommation et aux modes de vie nomades.

Globalement, Altarea Cogedim conçoit des lieux pour tous les moments de la vie, dans les espaces privés, collectifs et professionnels. Pour faciliter la mixité sociale et intergénérationnelle, le Groupe propose des solutions pour une grande diversité de situations : des logements pour tous les budgets et toutes les situations familiales, des résidences pour les étudiants, les Cogedim Club® pour les seniors, des lieux de vie qui correspondent aux besoins de leurs usagers.

Face aux enjeux de développement des territoires, notamment de revitalisation urbaine par le logement, Altarea Cogedim a créé une direction du développement urbain en mai 2018. Sa mission consiste à renforcer les synergies immobilières au sein du Groupe et à proposer aux collectivités des projets de réaménagement qui créent de la valeur urbaine et du bien-être pour les territoires.

Les autres grands projets mixtes en cours développés par Altarea Cogedim sont présentés dans le rapport d'activité (cf. chapitre 1 du Document de référence « Rapport d'activité 2018 »).

## La proximité aux transports

En matière d'immobilier, l'emplacement et le bon raccordement aux réseaux de transports sont des enjeux d'autant plus cruciaux à l'heure du développement massif des mobilités durables et des questionnements sur l'urbanisme du futur et sur la place des véhicules individuels.

Pour Altarea Cogedim, les axes de travail principaux liés à la mobilité concernent les déplacements des occupants des immeubles commercialisés, ainsi que ceux des visiteurs des centres commerciaux gérés. Les transports utilisés pour se rendre dans les bâtiments d'Altarea Cogedim représentent en effet la principale source d'émissions indirectes de gaz à effet de serre du Groupe.

Ainsi, sur ses nouveaux projets, dans l'ensemble de ses métiers (Logement, Immobilier d'entreprise, Commerce), Altarea Cogedim s'engage depuis plusieurs années pour assurer une proximité avec les réseaux de transport en commun, et mettre à disposition des solutions de mobilité durables, pratiques et économiques. Le Groupe est également convaincu que les bâtiments actuels doivent

proposer des solutions alternatives permettant d'augmenter l'usage des transports et des espaces de parking : autopartage, parkings partagés... Altarea Cogedim s'engage donc pour une connectivité importante de ses nouveaux projets, afin de relier les différents lieux de vie entre eux.

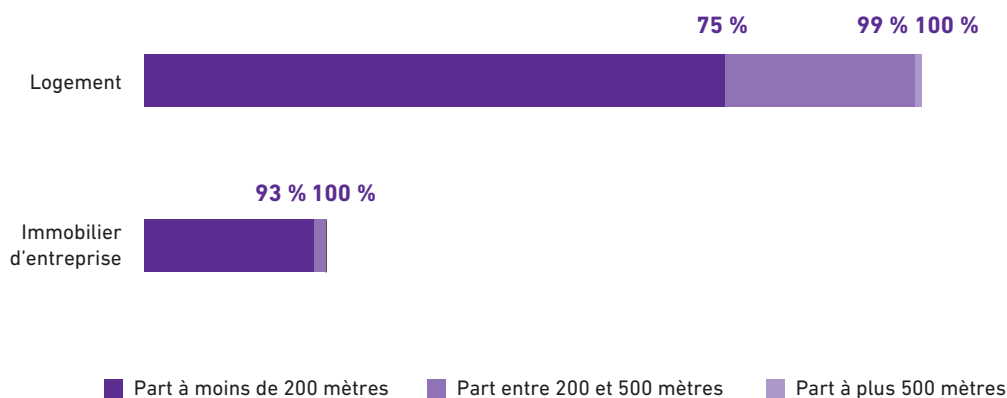
## Logement et Immobilier d'entreprise

Depuis 2014, le Groupe s'est fixé comme objectif de développer ses nouveaux projets à moins de 500 mètres d'un réseau de transport en commun.

Le Groupe fait le choix d'être transparent sur la proximité des réseaux de transports pour l'ensemble de ses projets en développement. En 2018, 99 % des surfaces développées par le Groupe sont situées à moins de 500 mètres à pied d'un arrêt de transport en commun.

Pour rendre compte de cet engagement, le Groupe analyse pour chaque projet en développement la distance à pied avec l'arrêt de transport en commun le plus proche, ainsi que le type de transport. Ces chiffres sont stables par rapport à 2017.

### PROXIMITÉ DES PROJETS AUX TRANSPORTS EN COMMUN



## Commerce

Dans la gestion de son patrimoine, Altarea Cogedim essaie de privilégier l'acquisition ou la construction de centres proches des centres-villes et bien reliés par les transports en commun. L'objectif est double : se rapprocher des consommateurs pour leur proposer des expériences d'achat de proximité et offrir des alternatives à la voiture.

Le *reporting* d'Altarea Cogedim sur la connectivité aux transports des centres commerciaux de son patrimoine et les modes de venue de ses clients permet, depuis 2012, de calculer trois indicateurs :

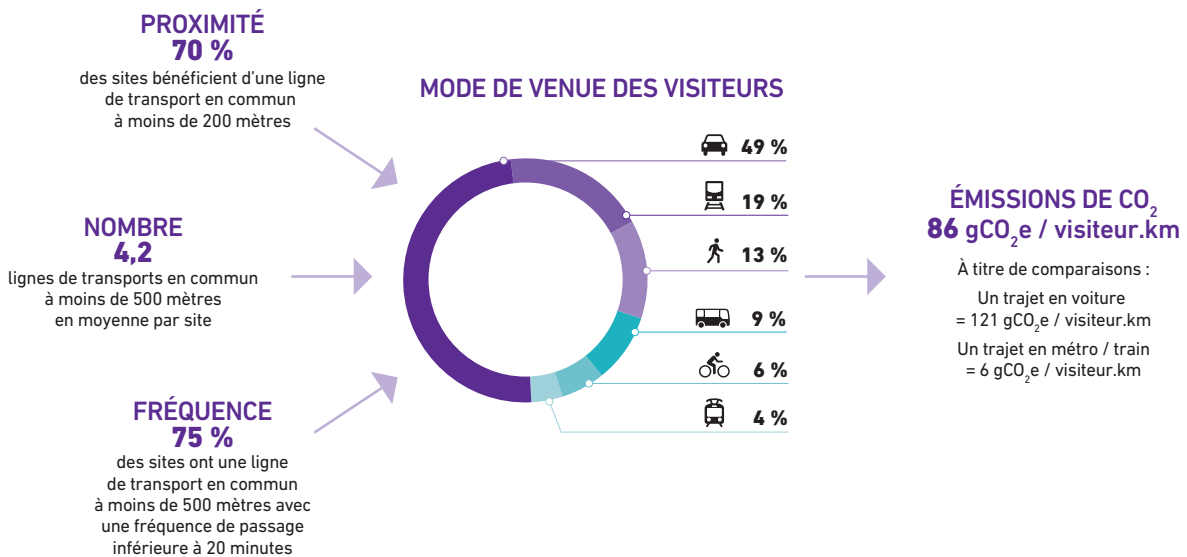
- la proximité des transports en commun : pourcentage de sites ayant au moins une ligne de transports en commun à moins de 200 mètres ;
- la disponibilité des transports en commun : nombre de lignes à moins de 500 mètres disponibles par site en moyenne ;
- la fréquence des transports en commun : pourcentage de sites ayant au moins une ligne à moins de 500 mètres avec une fréquence inférieure à 20 minutes.

Les calculs de proximité, de nombre de lignes et de fréquence sont réalisés sur 100 % des centres présents dans le périmètre de *reporting* courant.

Par ailleurs, le Groupe évalue, *via* des enquêtes *in situ*, la répartition du mode de venue des visiteurs sur les principaux centres du patrimoine, qui représentent 75 % (en valeur) du périmètre de *reporting* courant.

Les données relatives à la connectivité des centres restent stables car le nombre et la fréquence de passage des lignes de transport en commun sont eux-mêmes stables. En revanche, les modes de venue des visiteurs évoluent progressivement vers une baisse de l'usage de la voiture au profit des modes de transports décarbonés comme le métro et le train. Par conséquent, les émissions de gaz à effet de serre passent de 94 gCO<sub>2</sub>e/visiteur.km en 2017 à 86 gCO<sub>2</sub>e/visiteur.km en 2018. Cette baisse est le signe des efforts du Groupe dans la promotion d'une mobilité bas carbone.

CONNECTIVITÉ ET EMPREINTE CARBONE DU TRANSPORT DES CLIENTS DES CENTRES DU PATRIMOINE



Par ailleurs, le Groupe s'engage dans la promotion des mobilités douces sur ses projets et son patrimoine – qu'il s'agisse du développement de l'autopartage, du vélo, ou la mise à disposition de bornes de recharge pour véhicules électriques (cf. 4.2.2).

4.2.1.2 Contribuer au développement économique des territoires

La contribution au développement économique local

Altarea Cogedim entend jouer un rôle dans le développement économique de ses zones d'implantation. Altarea Cogedim a la conviction que le meilleur moyen de s'impliquer avec pertinence sur un territoire est de faire dialoguer le projet avec les ressources locales.

Le recensement des actions en développement économique local réalisé en 2017, a montré que la plupart des filiales développaient des partenariats avec des acteurs du territoire par exemple en contribuant à l'emploi local, en mettant en valeur des savoir-faire locaux, en collaborant avec des acteurs innovants du territoire, en développant le commerce de proximité. Depuis, Altarea Cogedim a structuré sa démarche d'ancrage local et a poursuivi ce travail en 2018.

LA PROMOTION DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE LOCAL

Le *Family Village*® de Nîmes Costière Sud a organisé cette année un marché de Noël des artisans gardois en partenariat avec la Chambre des métiers et de l'artisanat du Gard. Une dizaine d'artisans gardois ont pu agrandir leur zone de chalandise et proposer des produits locaux de qualité (articles en cuir, alcools, couteaux, pâtisseries, etc.) en circuit court et créer des emplois quelques jours avant Noël.

En matière de commerce de proximité, Altaproximité travaille la programmation avec les collectivités locales. Dans une perspective de création de nouvelles centralités urbaines, le positionnement pérenne de commerçants locaux est une demande forte des élus. Altaproximité travaille ainsi sur une programmation donnant la

part belle aux primeurs, restaurateurs, indépendants, bouchers ou artisans locaux.

En parallèle, le Groupe quantifie la part des achats locaux pour son activité Logement. En 2018, 77 % des achats ont été effectués auprès d'entreprises basées dans le même département que le chantier<sup>(1)</sup>. Ce chiffre en baisse de 12 points par rapport à 2017 s'explique par la forte activité dans les territoires de Paris, Lyon et Bordeaux entraînant des tensions dans les possibilités de faire appel à des entreprises locales. Le Groupe va maintenant approfondir son analyse par région et mettre en place des actions d'amélioration lorsque c'est pertinent, afin de favoriser l'ancrage local de ses opérations. Les centres commerciaux sont de grands pourvoyeurs d'emplois locaux sur leurs territoires d'implantation. Des actions sont menées pour favoriser encore l'embauche de personnes résidant sur place (cf. 4.2.1.3).

Pour approfondir sa démarche, Altarea Cogedim participe depuis fin 2016 à un groupe de travail dédié à l'entreprise pollinisatrice, composé d'entreprises et d'acteurs innovants sur le sujet. Le but est le développement de l'économie de proximité et la co-construction avec les territoires. La première édition a permis d'étudier des moyens de polliniser le territoire et les bénéfices d'une telle approche pour les entreprises, la deuxième édition est axée sur l'expérimentation locale.

La contribution à l'économie sociale et solidaire

L'économie sociale et solidaire (ESS) désigne un ensemble d'entreprises et associations cherchant à concilier une activité économique et une vocation sociale ou environnementale forte. Les structures de l'ESS sont des acteurs de plus en plus stratégiques qui participent à la résilience et à l'organisation des territoires car elles créent des emplois locaux, organisent des circuits courts, mettent en marche la transition écologique et retissent les liens sociaux.

Les acteurs de l'ESS sont naturellement partenaires des programmations commerciales : dynamisation des pieds d'immeubles, renouveau des centres commerciaux et création de nouveaux quartiers. En tant que développeur des territoires, Altarea Cogedim donne une place toujours plus importante aux acteurs de l'ESS dans ses activités, car ils contribuent activement à la création de territoires agréables, résilients et autonomes.

(1) Pour les opérations situées en Île-de-France, les entreprises situées dans la même région sont également comptabilisées.

## 4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Agir en partenaire d'intérêt général des villes

Pour créer ce pont entre les activités du Groupe et l'ESS, Altarea Cogedim a :

- organisé un événement interne mêlant pédagogie et inspiration en présentant quelques acteurs de l'ESS. Ces rencontres ont permis de nouer des liens et de donner des éléments concrets sur des collaborations déjà en place au sein du Groupe ;
- conçu et diffusé des guides sur l'ESS pour faciliter le passage à l'action des collaborateurs. Ils rassemblent des informations générales sur l'ESS et des listes de partenaires potentiels. Comme l'ESS a une existence et une légitimité locale forte, ce guide a été décliné pour les quinze régions d'implantation du Groupe.

### LA FONCIÈRE SOLIDAIRE SOCO : NOUVEL OUTIL AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

En collaboration avec le Crédit Coopératif et Baluchon, Altarea Cogedim a lancé la première foncière commerciale solidaire destinée à accompagner dans la durée des entreprises à vocation sociale et solidaire, tant en phase d'amorçage que d'exploitation. Actuellement, la pression locative limite leur développement en phase d'amorçage et questionne leur pérennité à moyen terme. Le dispositif repose sur l'acquisition d'un local commercial par la foncière solidaire, pour un montage uniquement constitué d'obligations d'impact social sur une durée d'au moins 15 ans. Ainsi, en contrepartie d'un engagement à maintenir une programmation ESS, la foncière bénéficie de conditions d'exploitation plus favorables que celles habituellement observées en zone tendue.

La première réalisation baptisée « Bouillon Club » ouvrira en 2021 sur 230 m<sup>2</sup> au rez-de-chaussée du projet « Nudge » dans le 13<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Dans le cadre d'un concours remporté par Altarea Cogedim et Ogic, cet espace accueillera une plateforme d'innovations alimentaires, sociales et solidaires. Cette vitrine-atelier autour de l'alimentation responsable en Île-de-France (cuisine pédagogique, ateliers participatifs, cantine Rock, offre culturelle...) a été conçue avec Baluchon, le pôle territorial de coopération économique (PTCE) Resto-passerelle, la SCIC Petit Bain et la régie de quartier Tela 13.

### 4.2.1.3 Être un acteur fort de l'emploi sur le territoire français

Altarea Cogedim quantifie depuis plusieurs années sa contribution économique indirecte en matière d'emploi et de développement local. Les chiffres sont désormais disponibles pour chaque métropole d'implantation du Groupe et intègrent les activités de Pitch Promotion et Histoire & Patrimoine.

Les activités du Groupe engendrent un volume d'achats et de sous-traitance significatif, en particulier en matière de promotion immobilière (métiers de la construction, des études et de la maintenance), à l'origine d'un coefficient multiplicateur très important. Ainsi, un emploi direct d'Altarea Cogedim en France permet de soutenir 30 emplois supplémentaires dans l'économie française.

Pour **1** emploi chez Altarea Cogedim,  
**30** emplois soutenus dans l'économie française

Au total, plus de 56 600 emplois sont directement soutenus par l'activité du Groupe (achats, salaires, fiscalité...).

**56 600** emplois soutenus en France

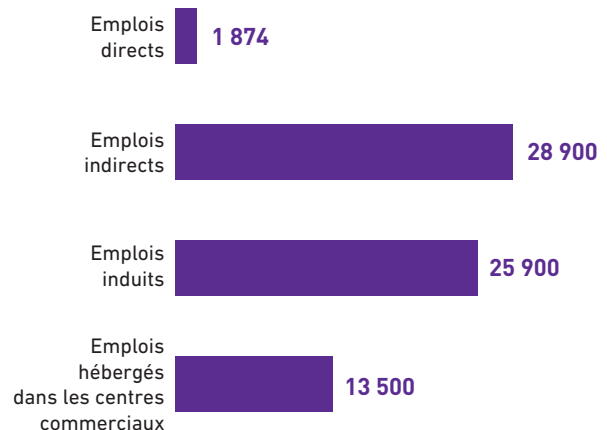
À ces emplois, s'ajoutent plus de 13 000 emplois hébergés dans les centres commerciaux du Groupe.

Ces données ont été obtenues grâce à la méthodologie *Local footprint*<sup>®</sup> d'Utopies. Cette méthodologie robuste est basée sur le concept macroéconomique des tableaux entrées-sorties permettant de modéliser le fonctionnement de l'économie à partir de la comptabilité nationale. Sur la base des données réelles d'achats (par zones et secteurs) et de masse salariale collectées par les équipes d'Altarea Cogedim, la méthodologie permet de simuler les retombées socio-économiques de l'activité d'une entreprise sur le territoire français et dans les métropoles d'implantation du Groupe.

Les indicateurs suivis par l'étude sont les suivants :

- les emplois indirects : les emplois supportés directement par les achats de biens et de services des différentes entités du Groupe ;
- les emplois induits : les emplois générés par la consommation des employés directs et indirects en France ; et
- les emplois hébergés dans les centres commerciaux possédés et gérés par Altarea Cogedim.

### LES EMPLOIS SOUTENUS PAR LES ACTIVITÉS DU GROUPE



L'étude permet d'identifier les trois principaux secteurs soutenus : le bâtiment et les travaux publics (20 % des emplois), la santé, l'éducation et le social (15 % des emplois) et les prestations intellectuelles (*consulting*, experts : 13 % des emplois).

PRINCIPAUX SECTEURS SOUTENUS PAR ALTAREA COGEDIM



Bâtiment, travaux publics  
11 350 emplois



Santé, éducation, social  
8 500 emplois



Consulting, experts  
7 400 emplois



Commerce, négoce  
4 800 emplois

Pour ses activités fortement créatrices d'emplois indirects, le Groupe étudie la possibilité de généraliser, à moyen terme, les clauses encourageant le développement économique et la création d'emplois en nouant des partenariats avec des collectivités locales et les multiples acteurs de l'emploi et de l'insertion sociale.

Le Groupe encourage également la création d'emplois *via* des partenariats et des événements organisés dans ses centres commerciaux. Ainsi en 2018, dans le cadre de la modernisation de la gare Paris-Montparnasse, Altarea Cogedim a signé avec l'Ensemble Paris Emploi Compétences (EPEC) et Pôle emploi Paris, un Pacte parisien pour l'emploi et les entreprises (PPEE) prévoyant la création de 500 à 700 emplois pour les parisiens. Avec l'appui des acteurs territoriaux de l'emploi, ce pacte prévoit notamment la participation aux forums de recrutement, la présentation des métiers aux demandeurs d'emploi, aux jeunes et aux seniors en orientation professionnelle, la mise en place de formations préalables au recrutement. La signature de ce pacte est intervenue quelques jours après la réalisation d'un *job-dating* pour l'emploi en gare de Paris-Montparnasse, organisé par la Ville de Paris, les Mairies des 14<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> arrondissements, Pôle emploi, Altarea Cogedim et l'EPEC. Cette manifestation avait permis la présélection de 1 200 candidatures et l'inscription effective de 172 candidats venus expliquer leur parcours, auprès des enseignes présentes.

De même, le centre commercial Qwartz a organisé en mai 2018 un Forum emploi en partenariat avec la ville de Villeneuve-la-Garenne (92). Le premier jour, les visiteurs ont pu découvrir des métiers, des formations et échanger avec des *coachs* en recrutement pour apprendre à se préparer à des entretiens d'embauche. Le deuxième jour était consacré à des *speed dating* entre les candidats et les employeurs. Au total, soixante entreprises ont participé à l'événement, dont dix enseignes du centre commercial, et 2 000 candidatures ont été déposées pendant ces deux jours.

## 4.2.2 Énergie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente **DPEF3** **DPEF4**

Scope	Objectif/engagement	Indicateur	Résultats 2018	Évolution	Commentaire
Groupe	Réduire de 70 % les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine de 2010 à 2020 <sup>(a)</sup>	Émissions de GES (scope 1 et 2)	4,9 kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>	- 37,4 % par rapport à 2010	Baisse des émissions grâce aux réductions des consommations d'énergie et à l'achat d'électricité verte
Immobilier d'entreprise	100 % des projets affichent un niveau élevé de performance énergétique	Part des surfaces avec une performance meilleure que la RT applicable	100 %	Stable depuis 2016	Depuis plusieurs années, 100 % des surfaces IE surperforment la RT d'au moins 30 %
Commerce	Réduire de 40 % les consommations d'énergie primaire du patrimoine de 2010 à 2020 <sup>(a)</sup>	Consommation d'énergie primaire des actifs commerciaux	164 kWhep/m <sup>2</sup>	- 34,6 % par rapport à 2010	La baisse des consommations est en phase avec l'objectif, grâce à la mise en œuvre du schéma directeur énergie et au SME

(a) Périmètre et climat constants.

L'urgence climatique impose de profondes transformations dans le fonctionnement des villes, pour évoluer vers des modèles urbains plus sobres et qui s'adaptent aux nouveaux enjeux climatiques.

Le bâtiment et la construction sont des secteurs parmi les plus consommateurs d'énergie et les plus producteurs de gaz à effet de serre en France, ce qui impose une responsabilité spécifique. Par ailleurs, les conséquences du changement climatique deviennent de plus en plus perceptibles en France, avec une intensification des phénomènes climatiques comme les tempêtes, ou les canicules qui sont renforcées en ville par le phénomène d'îlot de chaleur. Ces événements climatiques ont un impact sur les bâtiments et le confort des usagers, ils peuvent affecter le bâti, les réseaux, les chantiers et la qualité de vie en ville.

Aujourd'hui, Altarea Cogedim a pris la mesure de ces transformations, participe au défi d'adaptation des villes à un nouveau monde bas carbone et a pris des engagements : le Groupe a mené un travail structurant co-construit en interne et s'est fixé des objectifs en 2017, intégrant les scopes 1 et 2 et le scope 3 (cf. 4.2.2.1).

Avec sa réflexion sur ses impacts indirects, Altarea Cogedim propose des réponses proportionnées à la contribution de chaque poste et adaptées à chaque métier.

En 2018, l'adaptation a fait l'objet d'une attention particulière. Le Groupe a mené un travail d'évaluation de la vulnérabilité de ses activités au changement climatique. Il en est ressorti un plan d'actions pour le Logement et le Commerce, qui sera déployé en 2019.

## 4.2.2.1 La démarche d'Altarea Cogedim pour lutter contre le changement climatique

### L'empreinte carbone du Groupe

Altarea Cogedim mesure son empreinte carbone conformément avec la méthodologie du *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*, compatible avec le Bilan Carbone® et l'ISO 14064.

Le Groupe a une empreinte carbone directe de 5 319 tCO<sub>2</sub>e sur les scopes 1 et 2 (scope 1 : 3 ktCO<sub>2</sub>e, scope 2 : 2 ktCO<sub>2</sub>e). Sont inclus dans ce périmètre les énergies consommées par le Groupe dans ses sièges sociaux et régionaux et ses centres commerciaux, ainsi que les déplacements professionnels en voiture de fonction.

A titre de comparaison, cela représente 13 allers-retours Paris-New York<sup>(1)</sup>, ou 22 millions de km en voiture de moyenne cylindrée<sup>(2)</sup>.

Cette empreinte relativement faible s'explique par les activités du Groupe (majoritairement des activités de bureau) et le *mix* faiblement carboné de l'électricité française, Altarea Cogedim utilisant principalement de l'électricité dans ses bureaux et les centres de son patrimoine. Les émissions du Groupe sont donc surtout liées aux déplacements des collaborateurs (commerciaux, personnes se rendant sur les chantiers) et à la part de gaz naturel et d'électricité utilisés dans les centres commerciaux.

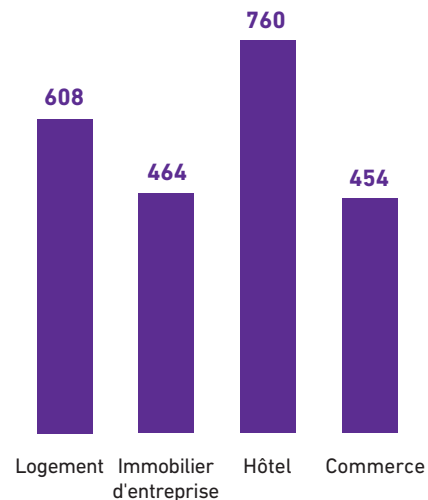
Altarea Cogedim a mené une analyse approfondie de son empreinte élargie et quantifie depuis plusieurs années les émissions du scope 3.

En 2018, le scope 3 est de 5,034 MtCO<sub>2</sub>e – ce qui correspond à 99 % des émissions.

Afin de fixer des plans d'actions pertinents et efficaces, le Groupe a fait le choix d'une vision élargie des émissions indirectes : intégration des émissions liées aux consommations d'énergie et aux transports des occupants des logements et bureaux cédés par le Groupe. En effet, le Groupe peut être source « d'émissions évitées » grâce au choix de l'emplacement de ses programmes (proche des transports) ou grâce à des conceptions à haute efficacité énergétique.

Concernant la conception, depuis 2011, la réalisation systématique de bilans carbone pour les projets Immobilier d'entreprise et Commerce en développement d'une surface supérieure à 10 000 m<sup>2</sup> a permis de progresser dans la maîtrise des enjeux du carbone dans le bâtiment.

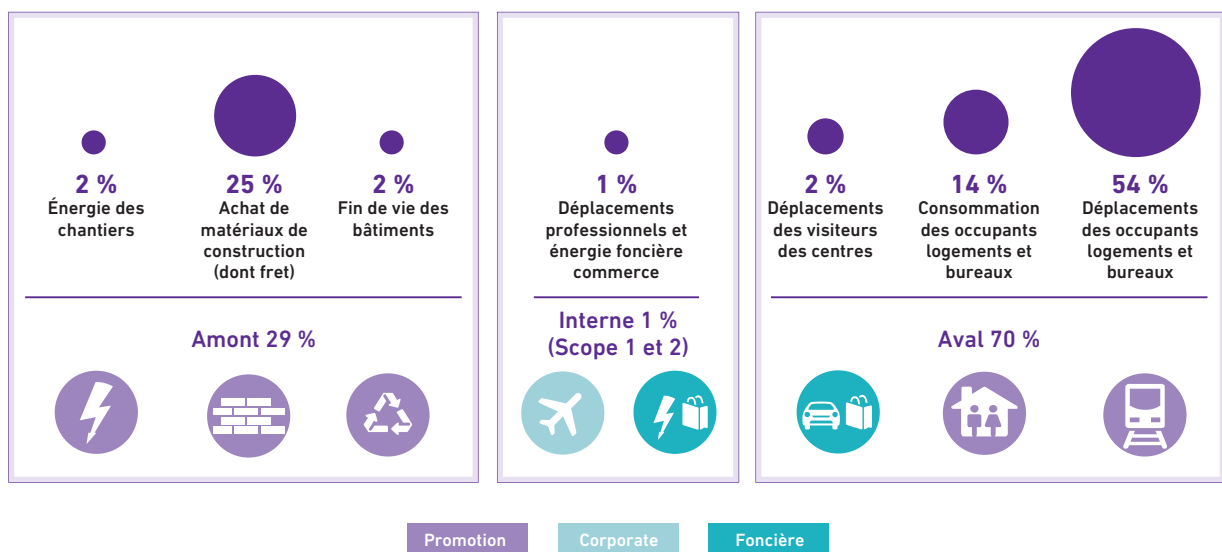
### ÉMISSIONS DE GES À L'ÉTAPE DE CONSTRUCTION PAR TYPOLOGIE D'ACTIFS (EN kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>)



Cette stratégie de réduction globale des émissions de gaz à effet de serre est en cohérence avec une vision de la ville bas carbone : par le développement d'une ville favorisant la proximité et une conception pensée dès l'amont pour être durable et efficace énergétiquement, le Groupe atténue sa responsabilité indirecte sur le changement climatique. Ses actions passent également par une étroite collaboration avec les clients et les usagers.

Les émissions totales du Groupe se décomposent comme suit, selon l'activité et les différents postes d'émissions.

### PRINCIPAUX POSTES D'ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE



(1) Source : calculateur d'émissions de gaz à effet de serre de l'aviation (<https://eco-calculateur.dta.aviation-civile.gouv.fr/>), consulté en janvier 2019.

(2) Source : Quelques facteurs d'émissions – Commissariat général au développement durable [https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-10/chiffrescle\\_d\\_clima2013-pratique.pdf](https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-10/chiffrescle_d_clima2013-pratique.pdf)



Le bilan carbone se compose à plus de 99 % des postes d'émissions « amont » et « aval », que le Groupe émet de manière indirecte via sa chaîne de valeur. Il s'agit par exemple des émissions liées à l'achat de matériaux pour la construction des bâtiments effectuée par des entreprises de travaux prestataires, ou des émissions liées aux déplacements des personnes se rendant dans les bâtiments.

Consolidés au niveau du Groupe, les trois postes les plus émetteurs sont les déplacements des occupants des logements et des bureaux vendus par le Groupe, les consommations d'énergie de ceux-ci, et les achats de matériaux utilisés lors des chantiers de construction.

### Focus sur l'empreinte carbone du patrimoine

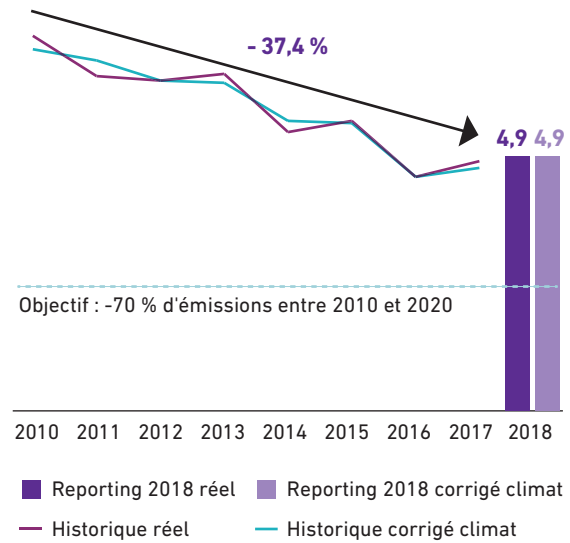
#### L'ENGAGEMENT DU GROUPE SUR SES ACTIFS

Sur son périmètre de responsabilité directe (les centres en exploitation) : le Groupe s'engage à réduire de 70 % les émissions des scopes 1 et 2 entre 2010 et 2020.

Depuis 2010, la démarche mise en œuvre pour l'efficacité énergétique a permis une réduction de 45,6 % des émissions de gaz à effet de serre par m<sup>2</sup> à périmètre constant par rapport à 2010. À climat constant, cette réduction est de 47,8 %.

La baisse des émissions est liée aux efforts du Groupe sur l'efficacité énergétique et à l'achat de 50 % d'électricité verte par le Groupe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, qui a permis d'éviter 385 tCO<sub>2</sub>e en 2018, par rapport à un achat d'électricité standard sur le marché français (méthode *location based* conformément au CDP et au *GHG Protocol*).

#### ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU PATRIMOINE (PÉRIMÈTRE CONSTANT EN kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>)



Malgré une tendance générale à la baisse, on constate une augmentation des émissions sur la dernière année, due à une augmentation des consommations de gaz naturel sur deux sites importants du périmètre, et notamment en raison d'un hiver à la fois précoce et tardif. Cela se retrouve dans le *mix* CO<sub>2</sub> de l'année : le gaz naturel contribue à 51 % des émissions alors qu'il représente 14 % du *mix* énergétique. Viennent ensuite l'électricité (25 % des émissions), la vapeur (23 %) puis le fioul (1 %).

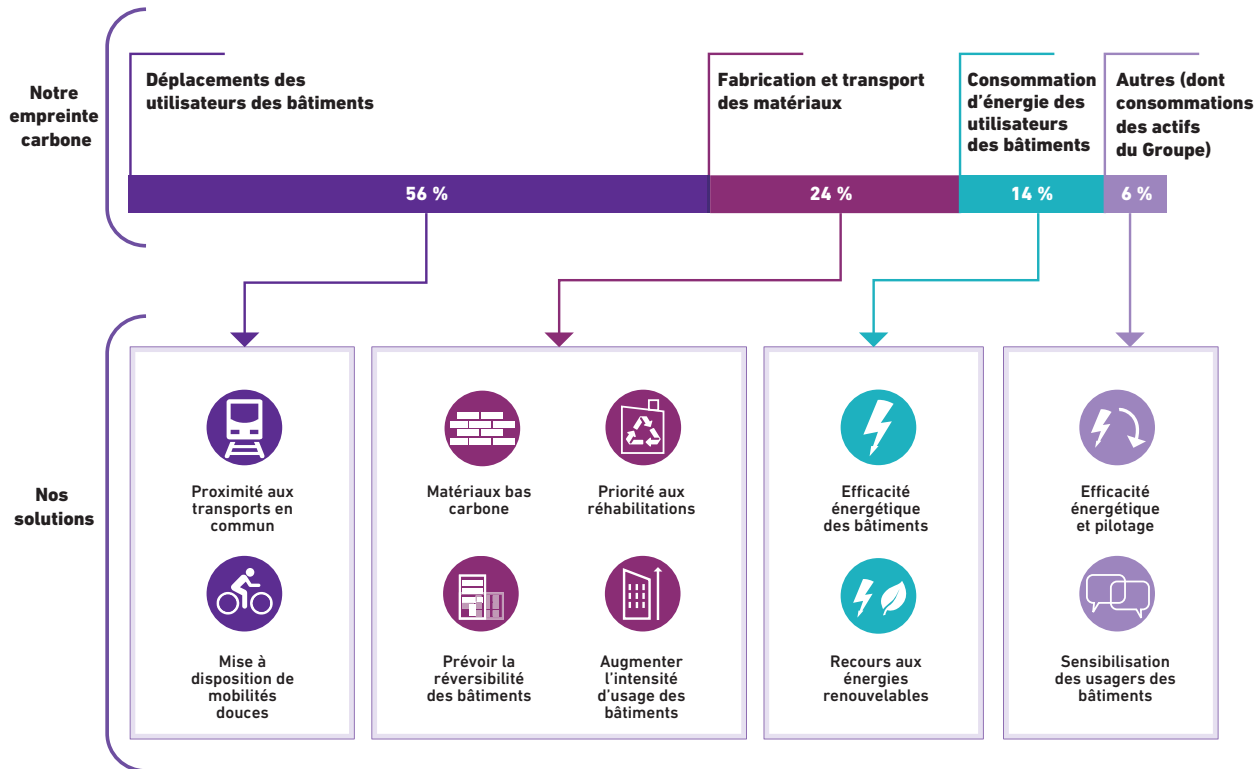
Enfin, au-delà des émissions directes, les émissions des centres sont principalement liées aux déplacements des visiteurs et aux consommations des preneurs. Altarea Cogedim travaille avec ces deux groupes de parties prenantes à la réduction de leurs émissions (cf. 4.2.2.3).

## Mesurer et réduire les émissions du scope 3

Sur le scope 3, le périmètre de « responsabilité partagée », Altarea Cogedim s'engage à contribuer à la ville bas carbone et à être

source d'émissions évitées, en concevant des opérations facilitant la réduction des émissions pour les parties prenantes. Les solutions proposées par le Groupe sont détaillées dans le schéma ci-dessous et la suite de ce chapitre.

### ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE ET SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE



### Réduire le 1<sup>er</sup> poste d'émissions : faciliter une mobilité faiblement carbonée

Altarea Cogedim développe des opérations permettant de réduire le recours à des mobilités fortement carbonées :

- le choix du foncier est le premier levier d'action : la stratégie de développement du Groupe le conduit à sélectionner des sites bien connectés aux réseaux de transports en commun (cf. indicateurs au 4.2.1), permettant de réduire l'empreinte carbone des occupants ;
- pour compléter le dispositif, Altarea Cogedim propose des solutions complémentaires de mobilité durable. En Immobilier d'entreprise par exemple, une centaine de places de parkings pré-équipées de bornes de recharge pour véhicule électrique sont en développement en Ile-de-France, et des mesures conservatoires sont systématiquement prises pour permettre d'en installer durant la phase d'exploitation. De même, partout en France, les opérations du Groupe proposent les solutions de mobilité les plus adaptées au territoire. Quelques exemples : le projet lyonnais « Pur' 7<sup>e</sup> » inclut un parking vélo de 300 m<sup>2</sup> pourvu d'outils partagés pour réparer les vélos ; le projet Vitrolles Nouvelle Rive intègre un système d'autopartage en collaboration avec la ville ; à Bobigny Cœur de ville, le quartier sera piéton et doté d'un pôle de mobilité. En Commerce, Altarea Cogedim est conscient qu'un grand nombre de ses clients se déplace toujours en voiture, et met en place des places dédiées aux véhicules hybrides et électriques. Sur ses centres en développement, le Groupe prévoit un affichage en temps réel des transports en commun et des conditions de circulation ainsi que des modes de transports alternatifs (covoiturage, infrastructures piétonnes et cyclistes, bornes de recharges pour véhicules électriques...).

En interne, les déplacements constituent plus de la moitié des émissions des sièges sociaux du Groupe. L'axe principal d'action est la baisse des émissions du parc de véhicules de fonction et le déploiement du plan de déplacement entreprise.

### Réduire le 2<sup>e</sup> poste d'émissions : les émissions de gaz à effet de serre liées aux matériaux

25 % des émissions du Groupe sont dues aux achats de matériaux lors de la construction. La réduction de ce poste d'émissions peut passer par :

- la substitution des matériaux émetteurs de CO<sub>2</sub> (béton notamment) par des matériaux moins carbonés (bois, bio-sourcés, béton bas carbone...) ;
- la réutilisation de matériaux existants : réhabilitation (permettant une consommation moindre de matériaux), économie circulaire (réemploi, valorisation des matériaux)... ;
- et surtout la réflexion sur une conception revue des bâtiments permettant d'augmenter leur durée de vie (réversibilité, anticipation des usages futurs...) et l'intensité de leurs usages.

### Substituer les matériaux

Le Groupe développe des opérations pilotes utilisant le bois comme matériau principal. Les programmes « 5 Impasse Marie-Blanche » (Paris 18<sup>e</sup>) et « U-Care » (Paris 13<sup>e</sup>) présentent des structures en bois. Altarea Cogedim a également créé Marques Avenue A13, le premier complexe commercial français 100 % bois à Aubergenville. En régions, le Groupe utilise du bois modulaire sur les maisons, comme au Domaine de Guillemont (Canéjan). Ce procédé permet une préfabrication des panneaux de bois en atelier suivie d'un temps de montage sur chantier très court, permettant de réduire les nuisances de chantier.

**« SERIE FLEX » : PROCÉDÉ CONSTRUCTIF INNOVANT ET BAS CARBONE**

Pitch Promotion, en association avec le Groupe industriel Hoche, a développé « Serie Flex » un procédé constructif innovant et écologique : des unités en bois à ossature métallique préfabriquées qui peuvent être assemblées et reliées pour former des ensembles immobiliers. Les bâtiments construits hors site suivant le concept « Serie Flex » présentent un impact carbone réduit et affichent la même performance, architecturale, thermique et acoustique, qu'une solution traditionnelle. L'impact des matériaux en fin de vie est également diminué puisque les bâtiments sont reconfigurables et déplaçables.

Ce procédé a reçu le Grand Prix de l'innovation industrielle à l'occasion des Pyramides d'Or, concours organisé annuellement par la Fédération des Promoteurs Immobiliers.

**Repenser la conception des bâtiments et de la ville**

Le Groupe explore plusieurs pistes pour optimiser l'usage des bâtiments et allonger leur durée de vie :

- une réflexion est menée sur l'augmentation de l'intensité d'usage des bâtiments, en particulier sur les projets d'Immobilier d'entreprise pour mieux utiliser les espaces partagés (restauration, auditorium...) sur l'ensemble de la journée. La conception des bâtiments intègre des flexibilités pour permettre des changements d'usages, la privatisation ou l'ouverture à l'extérieur de certains lieux sur certaines périodes par exemple. Les résidences services pour seniors s'ouvrent également à des voyageurs d'affaires, ce qui permet d'optimiser l'usage des surfaces ;
- le Groupe travaille sur la réversibilité des espaces pour anticiper les changements d'usages potentiels du bâtiment dans le futur. Il s'agit de prévoir – par l'aménagement des cloisons, la hauteur des plafonds, le positionnement des ouvertures – de potentiels changements dans la destination d'un bâtiment : qu'un bureau puisse se transformer en logement, un logement en hôtel, etc. Ce travail s'amorce avec la conception de logements évolutifs, capables de se transformer en deux ou trois pièces, et des appartements divisibles en plusieurs lots, pour s'adapter aux usages des futurs acquéreurs. Par exemple, Altarea Cogedim propose des 5 pièces qui peuvent se diviser en deux appartements, avec deux portes indépendantes, deux tableaux électriques, un mur porteur au centre de l'appartement pour garantir un confort acoustique aux usagers si l'appartement venait à être divisé ;
- enfin le Groupe travaille sur la durabilité des bâtiments en s'interrogeant sur les technologies futures auxquelles les bâtiments devront s'adapter. En Immobilier d'entreprise, le Groupe recherche des labels comme Ready2Services, afin de garantir l'adaptabilité du bâtiment aux usages numériques futurs.

**CAP 3000 ANTICIPE LES NOUVEAUX USAGES DE SON PARKING EN SILO**

En anticipation de l'évolution des mobilités (réduction de la part de la voiture individuelle notamment), le parking en silo de Cap 3000 a été conçu pour être réversible : les trames de parking peuvent être transformées en trames de commerces. Ainsi, si l'usage de la voiture se réduit significativement à l'avenir, il sera possible de faire évoluer l'usage du parking en le changeant en commerces, sans abattre le bâtiment. Cette anticipation devrait permettre d'allonger la durée de vie du bâtiment.

**Réduire le 3<sup>e</sup> poste d'émissions : la maîtrise énergétique au service de la réduction des émissions de gaz à effet de serre**

Sur le scope 3 élargi, les émissions liées aux consommations des futurs occupants des bureaux et logements vendus par Altarea

Cogedim représentent 14 % des émissions globales. Ce poste bénéficie de l'électricité faiblement carbonée en France, mais représente un levier d'action significatif et une source d'impacts évités importante pour le Groupe :

- la conception des bâtiments est le premier levier, permettant de garantir une bonne efficacité énergétique pendant la vie du bâtiment, et donc des charges réduites pour ses occupants. Le Groupe utilise l'ensemble des leviers disponibles (conception bioclimatique, travail sur l'enveloppe et l'isolation, équipement performant et outils de suivi des consommations...) : un haut niveau de performance énergétique est un prérequis pour les projets développés par Altarea Cogedim. L'ensemble des mesures énergétiques mises en œuvre par métier sont détaillées au 4.2.2.3 ;
- pour compléter le dispositif, Altarea Cogedim travaille sur la sensibilisation des occupants des bâtiments, car la manière dont les bâtiments sont occupés et exploités a un impact fort sur leurs performances énergie et climat. Altarea Cogedim travaille ainsi avec les acquéreurs de logements, les utilisateurs d'immobilier d'entreprise et ses preneurs, pour les embarquer dans l'effort de réduction des consommations énergétiques. Ainsi, les équipes Logement généralisent le livret Gestes Verts auprès des acquéreurs, dans le cadre de la certification NF Habitat. Le Groupe développe également des incitations douces (*nudge*) et des outils ludiques, qu'il considère comme des leviers d'actions majeurs. Sur l'activité Commerce, un travail est réalisé avec les preneurs pour les inciter à réduire leurs consommations énergétiques (cf. 4.2.2.3 et 4.3.1).

**L'OPÉRATION « NUDGE » ENCOURAGE LES GESTES ÉCOLOGIQUES DES HABITANTS**

L'opération « Nudge » à Paris 13<sup>e</sup> s'est basée sur une étude ethnographique pour comprendre les freins réels aux comportements vertueux du quotidien et pour proposer des adaptations simples du bâti pour faciliter les gestes écologiques. La démarche *nudge* vise à encourager l'adoption de comportements bénéfiques pour l'individu, la collectivité et la planète en changeant de manière minimale mais décisive le cadre de vie.

Elle se matérialise dans le bâtiment par des dispositifs petits et discrets, de nature graphique, informationnelle ou architecturale, et dont les effets sur le comportement humain sont extrêmement significatifs. « Petites choses qui changent tout », les *nudges* incitent les individus à agir dans un sens plutôt qu'un autre : trier leurs déchets, développer des relations avec leurs voisins, réduire leur consommation énergétique.

**4.2.2.2 L'adaptation des projets aux impacts du changement climatique**

En 2018, Altarea Cogedim a mené des analyses approfondies des risques liés aux effets du changement climatique sur ses activités, avec une attention particulière sur l'intensification des phénomènes climatiques (vagues de chaleur, inondation, sécheresses, vents violents, etc.) et leurs répercussions sur l'évolution des modes de vie et le bâti. Des plans d'actions par activité sont en cours de finalisation et seront déployés dès le 1<sup>er</sup> semestre 2019.

**Logement et Immobilier d'entreprise**

En 2018, pour chacun de ses territoires d'implantation, Altarea Cogedim a mené une étude prospective sur l'évolution du climat localement et sur les impacts physiques des aléas climatiques sur les bâtiments, les chantiers, les modes de vie et le confort des occupants.

Cette analyse a permis de faire émerger les grandes lignes d'un plan d'actions adaptation pour renforcer le confort et la valeur des

développements d'Altarea Cogedim. Les grands axes retenus sont les actions sur le confort d'été, la réduction des charges, la santé et la sécurité et la valeur patrimoniale. Le déploiement de ce plan d'actions est une priorité stratégique des équipes de promotion en 2019.

### Commerce

Altarea Cogedim a souhaité mesurer l'impact du changement climatique sur son patrimoine, et a donc conduit une analyse de l'exposition potentielle des centres à des risques physiques liés au changement climatique. Un ensemble de solutions techniques et de gouvernance ont été définies et seront progressivement déployées sur le patrimoine et les nouveaux développements. Un cahier des charges de conception en matière d'adaptation permettra d'intégrer en amont des solutions techniques permettant de limiter la vulnérabilité aux aléas climatiques. Ce plan d'actions a été validé et sera déployé dans les équipes à partir de 2019.

### La vulnérabilité économique du Groupe

Depuis quelques années, Altarea Cogedim calcule sa vulnérabilité économique au sujet du carbone. Deux facteurs pourraient affecter le Groupe :

- la mise en place d'une taxe carbone ;
- l'augmentation du prix des ressources fossiles.

Altarea Cogedim a calculé les surcoûts dans chacun de ces cas. Concernant la taxe carbone, considérant une application sur les consommations directes de combustibles fossiles (gaz ou fioul), avec l'hypothèse d'une taxe à 17 €/tCO<sub>2</sub>e, les surcoûts engendrés pour le Groupe seraient de 86 k€ par an. Concernant l'augmentation du prix des ressources fossiles, considérant que l'augmentation du prix du pétrole est directement répercutée sur le prix du gaz (à hauteur de 80 %) et du charbon (à hauteur de 90 %), avec une hypothèse d'un baril de pétrole passant de 52 \$ à 150 \$, l'augmentation du prix des hydrocarbures entraînerait une exposition théorique maximale de 1 007 M€ par an pour le Groupe. Ce surcoût serait pour 1 % « direct », c'est-à-dire induit par les activités directement gérées par le Groupe, le reste étant induit par les activités dont celui-ci dépend.

#### 4.2.2.3 La maîtrise énergétique des activités du Groupe

Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, la conception et l'exploitation de bâtiments performants en matière énergétique sont essentielles. Le Groupe développe des solutions économes en énergie également pour des raisons économiques, à la fois pour ses acquéreurs, les utilisateurs mais aussi pour une gestion optimisée de son patrimoine.

Un haut niveau de performance énergétique est un prérequis pour les projets développés par Altarea Cogedim. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, la production du Groupe est soumise à la Réglementation Thermique 2012 (RT 2012). Cette réglementation, une des plus ambitieuses d'Europe, vise à généraliser le Bâtiment Basse Consommation (BBC). La Réglementation Environnementale 2020 (RE 2020) remplacera à terme la RT 2012 sera remplacée par une nouvelle réglementation passant d'une approche thermique à une approche environnementale plus complète.

Le Groupe se prépare et anticipe ces futures contraintes, notamment par l'organisation de formations et d'actions de sensibilisation

des équipes. En 2018, plusieurs opérations ont été inscrites à l'expérimentation « E+C- » lancée par le gouvernement qui a pour but de définir les futurs seuils énergie et carbone de la réglementation. Les retours d'expérience permettront de continuer à faire monter en compétence les équipes techniques.

Enfin, en plus des ambitions nationales, Altarea Cogedim prend en compte celles de chaque territoire. Le Groupe s'est ainsi rapproché de la Ville de Paris afin de participer à l'atteinte des objectifs de son Plan Climat Énergie.

### Logement

Le Groupe cherche pour ses opérations en développement à obtenir des labels énergétiques seuls ou en complément des certifications générales (NF Habitat, HQE™, Habitat & Environnement, etc.), comme par exemple les différents labels Effinergie et les niveaux « RT 2012 - 10 % » et « RT 2012 - 20 % » accordés dans le cadre d'une certification NF Habitat.

En 2018, 22 % des projets de Logement en cours de développement (en nombre de lots) bénéficient d'un label énergétique, contre 24 % en 2017. Ce chiffre globalement stable confirme les ambitions du Groupe en matière de performance énergétique. Certains projets dépassent même les ambitions globales du Groupe (à Grenoble plusieurs opérations dépassent de plus de 30 % les exigences de la RT 2012).

### Immobilier d'entreprise

Sur l'ensemble de ses projets en développement, le Groupe cherche à atteindre un niveau de consommation énergétique supérieur à celui de la réglementation thermique applicable au projet. En 2018, 100 % des projets Immobilier d'entreprise ont atteint cet objectif.

Sur les projets de sa marque Cogedim, le Groupe s'est fixé pour objectif de dépasser les exigences réglementaires en matière de consommation énergétique d'au moins 30 %. En 2018, cet objectif est dépassé avec un gain moyen de 44 % (en surface).

**100 % des projets Immobilier d'entreprise dépassent de plus de 30 % les exigences de la réglementation thermique**

En 2018, tous les projets hôteliers dépassent les exigences de la réglementation thermique applicable avec un gain moyen de 23 % (en surface, pour Cogedim et Pitch Promotion).

Ces chiffres sont stables par rapport à 2017.

Afin d'anticiper les réglementations futures, le Groupe lance des opérations test sur les nouveaux labels. Sur l'opération Issy Cœur de Ville à Issy-les-Moulineaux, le Groupe participe à l'expérimentation « E+C- ». Sous forme de label d'État, cette expérimentation vise à préfigurer les seuils de la réglementation qui remplacera la RT 2012. Les trois immeubles d'Immobilier d'entreprise visent également le label BEPOS Effinergie 2013, conçu pour valoriser les bâtiments qui produisent autant d'énergie qu'ils en consomment pour le chauffage, le rafraîchissement, la ventilation et l'éclairage.

D'autre part, un processus de *commissioning* a été généralisé pour 100 % des projets Immobilier d'entreprise initiés depuis 2014, afin d'assurer la bonne mise en service des équipements techniques, notamment des systèmes de production et d'émission de chaleur et refroidissement.

Commerce

La performance énergétique du patrimoine

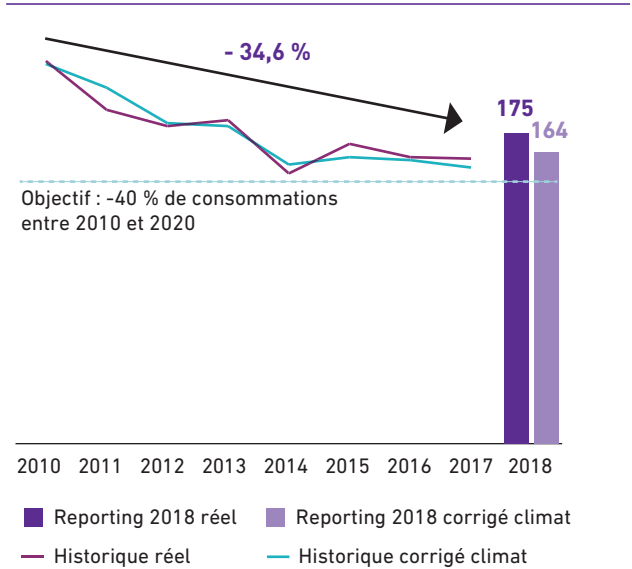
La consommation totale du patrimoine a été, en 2018 sur le périmètre courant, de 55,1 GWh d'énergie primaire, ce qui équivaut à la consommation annuelle de 1 440 foyers français<sup>(1)</sup>.

Altea Cogedim a poursuivi cette année deux actions de réduction de ses consommations d'énergie :

- le schéma directeur énergie du patrimoine : de premiers audits énergétiques avaient été menés en 2013 sur l'ensemble du patrimoine. Le schéma directeur a été établi en 2017 et a permis de faire un bilan de l'avancement des actions de réduction. Deux sites récents (L'Avenue 83 et le Parks) ont été intégrés à ce schéma directeur en 2018. Concrètement, pour chaque centre un plan d'actions actualisé à horizon 2020, a été établi, intégrant notamment le bâti, les équipements techniques et la gestion opérationnelle ;
- le déploiement du système de management environnemental d'exploitation (SME) sur l'ensemble du patrimoine : 100 % des équipes techniques et opérationnelles ont reçu une formation depuis 2014. Ce SME permet une amélioration progressive de la performance environnementale, et donc de la performance énergétique, des centres via la généralisation des meilleures pratiques de reporting et d'exploitation.

Altea Cogedim teste par ailleurs depuis plusieurs années une solution innovante de décomposition en temps réel des consommations énergétiques d'un centre commercial selon ses différents postes, avec la start-up Smart Impulse.

CONSUMMATIONS D'ÉNERGIE DU PATRIMOINE (PÉRIMÈTRE CONSTANT EN kWhEP/m<sup>2</sup>)



L'association de ces actions a pour ambition l'amélioration en continu des performances environnementales des actifs et l'atteinte des objectifs réévalués à la hausse par le Groupe en 2016, à périmètre constant et climat constant :

- 40 % de réduction de consommation d'énergie primaire par m<sup>2</sup> de 2010 à 2020 ;
- 70 % de diminution d'émissions de gaz à effet de serre par m<sup>2</sup> de 2010 à 2020.

À fin 2018, cette démarche de maîtrise de l'énergie a permis une réduction de 35,6 % des consommations énergétiques par m<sup>2</sup> à périmètre et climat constant par rapport à 2010.

Sur le périmètre courant intégrant les actifs gérés, les acquisitions et les nouveaux actifs mis en exploitation, une baisse des consommations d'énergie primaire par m<sup>2</sup> de 20,7 % sur la période 2010-2018 est observée. Les consommations corrigées pour être à climat constant montrent que les sites du patrimoine en exploitation poursuivent leurs efforts de réduction des consommations cette année encore : sur le périmètre courant, la réduction des consommations d'énergie primaire par m<sup>2</sup> à climat constant, est de 32,4 % entre 2010 et 2018.

Enfin, le Groupe a étendu sa démarche environnementale aux sites étrangers (Italie et Espagne). Le centre commercial Le Due Torri à Stezzano a réduit sa consommation d'énergie primaire de 11 % entre 2015 et 2018, et le centre commercial de Sant Cugat près de Barcelone l'a réduite de 4 %, notamment grâce à la mise en place de LED.

L'approvisionnement énergétique du patrimoine est constitué à 75 % d'énergie électrique en 2018. Depuis 2017, les consommations de gaz ont augmenté de 4 points dans le mix énergétique. Ce mix énergétique intègre les consommations des parties communes et privatives gérées directement par Altea Cogedim. Le Groupe a par ailleurs choisi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 d'acheter 50 % d'électricité verte sur son contrat national : via le mécanisme européen des certificats de garantie d'origine, pour chaque kWh acheté par le Groupe, EDF s'engage à injecter sur le réseau un kWh d'électricité d'origine renouvelable.

MIX ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE (PÉRIMÈTRE COURANT)



Systèmes de comptage énergétique des preneurs et sensibilisation des occupants

La consommation énergétique des bâtiments dépend de sa conception mais aussi de leur usage et de leur pilotage. Ainsi, sur ses projets Commerce en développement faisant l'objet d'une certification environnementale, pour permettre aux occupants d'accéder à un suivi énergétique fin, Altea Cogedim dépasse les exigences réglementaires en matière de comptage et met à disposition des occupants des équipements dédiés. Ces dispositifs permettent de responsabiliser les occupants, en leur offrant les outils de pilotage nécessaires à la connaissance précise de leurs consommations par usage ou par zone, et à l'identification rapide des éventuelles surconsommations.

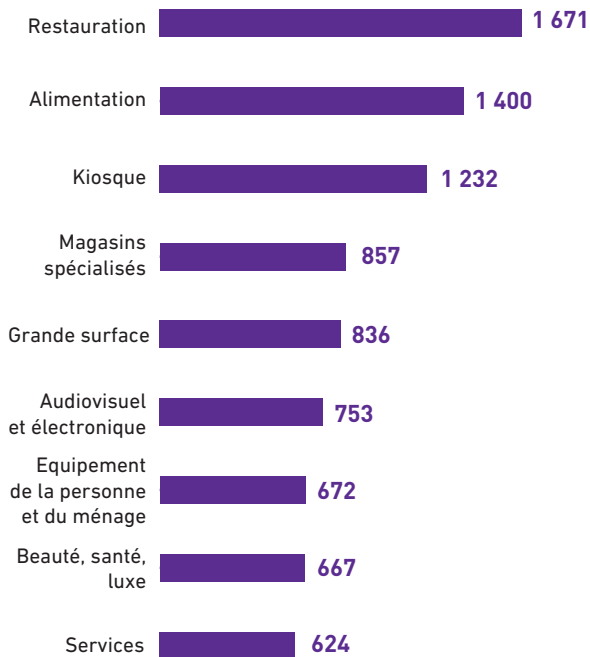
À niveau de son patrimoine, afin d'avoir une vision plus globale de l'énergie utilisée dans ses centres, y compris par des équipements qui ne sont pas les siens, Altea Cogedim a engagé depuis 2014 la collecte annuelle des données énergétiques de ses preneurs sur les centres commerciaux les plus impactants du patrimoine du point de vue de la consommation d'énergie. Ceux-ci représentent 414 446 m<sup>2</sup> GLA en 2018. Cela permet d'établir un profil de consommation selon les différentes typologies de commerces.

(1) Source : « consommations énergétiques des ménages en 2012 » – Commissariat général au développement durable. Publié en juin 2015. En moyenne, chaque ménage français consomme 1,505 TEP d'énergie par an.

## 4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Agir en partenaire d'intérêt général des villes

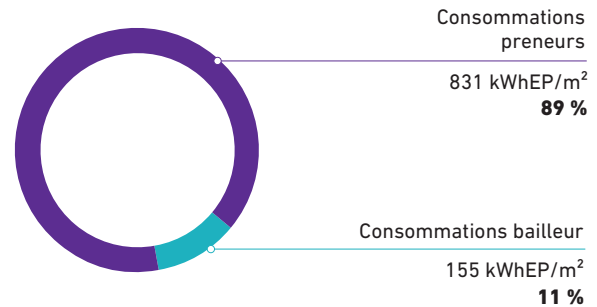
### CONSUMMATIONS D'ÉNERGIE MOYENNES PAR M<sup>2</sup> ET PAR AN PAR TYPOLOGIES DE COMMERCE (kWhEP/m<sup>2</sup> CORRIGÉES CLIMAT)



Les typologies les plus consommatrices sont la restauration, l'alimentation et les kiosques (> 1000 kWhEP/m<sup>2</sup>). Cela s'explique par les *process* alimentaires très énergivores (préparation, réfrigération, ventilation, cuisson). Les typologies les moins consommatrices sont les boutiques pour l'équipement de la personne et de la maison, ainsi que les services. Ces typologies ont des consommations inférieures à 700 kWhEP/m<sup>2</sup>. Cela s'explique par le fait que leurs consommations reposent exclusivement sur les équipements de chauffage/climatisation, l'éclairage des zones de vente, et les ordinateurs et caisses.

Cette collecte de données preneurs permet également d'avoir une vision de la consommation d'énergie des centres commerciaux du patrimoine dans leur ensemble, une fois additionnée à l'énergie gérée par le Groupe.

### RÉPARTITION DES CONSUMMATIONS D'ÉNERGIE DU PATRIMOINE (PÉRIMÈTRE COURANT, CORRIGÉ CLIMAT)



### Le développement des énergies renouvelables

Afin de renforcer sa contribution à la lutte contre le changement climatique, le Groupe a recours aux énergies renouvelables lorsque cela est possible.

En phase conception, le Groupe examine les possibilités de se raccorder aux réseaux de chaleur existants et réalise des études de faisabilité d'approvisionnement en énergie sur les projets tertiaires importants. Ces études permettent de comparer différentes solutions énergétiques envisageables pour couvrir les besoins d'un bâtiment et ainsi identifier la possibilité d'approvisionnement en énergie renouvelable. C'est notamment le cas sur les opérations d'immobilier d'entreprise Kosmo, Bridge ou Boréal. Ainsi Boréal est labélisée BEPOS Effinergie 2013 ; de même sur l'opération Issy Cœur de Ville à Issy-les-Moulineaux, les trois immeubles de bureaux visent le label BEPOS Effinergie 2013, conçu pour valoriser les bâtiments qui produisent autant d'énergie qu'ils en consomment pour le chauffage, le rafraîchissement, la ventilation et l'éclairage. De telles solutions sont également utilisées en Logement. Par exemple, les besoins en chauffage de l'opération Nouvel Horizon à Annecy sont couverts à 100 % par des énergies renouvelables grâce à l'installation d'une chaufferie à granulés de bois.

En phase d'exploitation, les possibilités d'approvisionnement en énergies renouvelables sont étudiées lors de travaux importants. Sur son patrimoine de centres commerciaux, le Groupe a fait le choix d'acheter 50 % d'électricité verte sur son contrat national. Par ailleurs, le centre commercial Le Due Torri à Stezzano utilise la géothermie *via* l'eau de la nappe phréatique pour alimenter sa boucle d'eau à température constante.

**Tableau de synthèse : les solutions climat du Groupe**

Leviers	Description des solutions et résultats principaux
<b>Mobilité bas carbone</b>	<p>En conception : sélectionner des sites bien connectés aux réseaux de transports en commun pour réduire l’empreinte carbone des occupants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 99 % des logements et 100 % des bureaux à moins de 500 m des transports en commun</li> <li>■ 75 % des centres sont à moins de 500 m d’une ligne de transports avec une fréquence inférieure à 20 min</li> </ul> <p>Proposer des solutions complémentaires de mobilité durable sur les territoires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ex : le projet Vitrolles Nouvelle Rive (13) intègre un système d’autopartage en collaboration avec la ville</li> </ul>
<b>Réduction des émissions liées aux matériaux</b>	<p>Opter pour la réhabilitation des bâtiments existants plutôt que pour le neuf, quand le contexte le permet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 66 % des projets d’immobilier d’entreprise en Ile-de-France sont des réhabilitations</li> <li>■ Ex : Cogedim Club® a ouvert une résidence seniors à Arras (62) dans l’ancienne caserne Schramm, un site historique réhabilité par Histoire &amp; Patrimoine (filiale du Groupe dédiée à la réhabilitation)</li> </ul> <p>Repenser la conception pour augmenter la durée de vie (modularité, réversibilité) et l’intensité d’usage des bâtiments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ex : à Cap 3000 (06), les parkings sont conçus pour être réversibles, et éventuellement transformés en commerces</li> <li>■ 81 % des projets Immobilier d’entreprise sont multi-usage</li> </ul> <p>Privilégier des matériaux bas carbone sur les projets</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pitch Promotion développe « Serie Flex » : un procédé constructif écologique basé sur des unités en bois préfabriquées qui peuvent être assemblées pour former des ensembles immobiliers</li> <li>■ Ex : Sur Domaine Harmony (92), les matériaux de la démolition ont été réutilisés pour réaliser du remblai</li> </ul>
<b>Sobriété énergétique</b>	<p>Concevoir des bâtiments à haut niveau de performance énergétique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 100 % des projets Immobilier d’entreprise dépassent de plus de 30 % les exigences de la RT</li> </ul> <p>Sensibiliser les occupants des bâtiments pour réduire les émissions en exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2018, 76 % des preneurs font attention à leur consommation d’électricité</li> <li>■ Ex : Dans l’immeuble « Nudge » (Paris 13<sup>e</sup>), le Groupe encourage les gestes écologiques</li> </ul> <p>Réduire les consommations les consommations énergétiques du bâtiment par un pilotage adapté</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ - 34,6 % kWhep/m<sup>2</sup>/an depuis 2010 sur le patrimoine commerce d’Altarea Cogedim</li> <li>■ - 37,4 % kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup> depuis 2010 sur le patrimoine commerce d’Altarea Cogedim</li> </ul>

**4.2.3 Protéger la biodiversité et les sols DPEF2**

Scope	Objectifs/engagements	Résultats 2018	Commentaire
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	<b>Le Groupe vise déjà la certification sur 6 projets de quartiers</b>	Le Groupe prend cet engagement en 2018 en lien avec sa signature de la charte qui l’engage à préserver la biodiversité des villes et à intégrer le vivant dans tout projet urbain
Commerce	Mettre en place des actions de biodiversité sur l’ensemble du patrimoine	<b>100 % des sites ont un plan d’actions biodiversité</b>	L’objectif est atteint et maintenu chaque année
Commerce	Diffuser les bonnes pratiques biodiversité	<b>Cap 3000 1<sup>er</sup> centre BiodiverCity® au monde</b>	Cette certification reflète l’engagement fort du Groupe de préserver les écosystèmes

La lutte contre l’étalement urbain et l’artificialisations des sols, la protection de la biodiversité y compris en milieu urbain sont des enjeux majeurs du territoire. Dans un contexte d’extinction des espèces et de dégradation des milieux naturels, la pression réglementaire locale et nationale est croissante, toute comme les attentes de la société civile.

Altarea Cogedim est convaincu que la proximité des services et activités, et la mixité des usages apportent une meilleure qualité de vie aux habitants des villes. De ce fait, la majeure partie de ses opérations sont situées dans des zones déjà artificialisées ou en cours de renouvellement urbain.

L’enjeu y est donc de réintroduire la nature pour le bien-être et le confort de ses clients.

Le Groupe prend de l’avance sur les réglementations par son excellente connaissance des enjeux et actions possibles en matière de biodiversité, à travers des diagnostics, des formations internes et des opérations pilotes. En matière de formation interne, une démarche de sensibilisation a été menée dès 2017, avec la création de guides opérationnels destinés à toutes les équipes (développement, promotion, exploitation...), présentant des solutions techniques et des bonnes pratiques en matière de biodiversité.

Enfin, Altarea Cogedim a signé en mars 2018 la charte BiodiverCity® auprès du Conseil International Biodiversité et Immobilier (CIBI) qui l’engage à préserver la biodiversité des villes et à intégrer le vivant dans tout projet urbain.

### Grands projets urbains mixtes, Logement et Immobilier d'entreprise

#### Gestion des sols

Le Groupe, présent principalement dans les métropoles, privilégie la densification des villes et la requalification urbaine plutôt que l'étalement urbain et l'artificialisation des sols comme en témoigne le nombre de projets de réhabilitation ou de requalifications de quartiers et zones d'aménagement dans l'ensemble des métiers de promotion. Sa filiale Histoire & Patrimoine s'est spécialisée depuis plus de 15 ans dans la réhabilitation d'immeubles anciens, dans toute France. En 2018, 66 % des projets Immobilier d'entreprise en France étaient des réhabilitations. La requalification urbaine permet également de réintroduire la nature en ville en réintégrant des espaces verts, ou en améliorant leur intégration dans le contexte écologique local. Par exemple, sur l'opération de requalification d'un ancien centre d'examen en immeubles d'habitation à Lognes, « En vert gure », Pitch Promotion a végétalisé un tiers de la surface au sol du projet.

#### Protection de la biodiversité, outils mis en œuvre

Le Groupe porte une attention particulière au maintien ou à la valorisation de la faune et de la flore présente. Le sujet de la biodiversité est systématiquement pris en compte dans la stratégie de certification ambitieuse du Groupe et ce dans toutes ses activités.

Sur les projets significatifs, où les exigences réglementaires sont déjà importantes, le Groupe va systématiquement plus loin, en approfondissant les études et actions menées. Le recours à un écologue indépendant a été généralisé pour les projets faisant l'objet d'une certification BREEAM®. Son intervention permet, d'identifier pour chaque projet, les choix d'aménagement et d'espèces les plus adéquats dans une optique d'amélioration de la biodiversité, voire de reconstitution d'un habitat sur la parcelle. Ses préconisations sont insérées dans le cahier des charges transmis à la maîtrise d'œuvre afin de préserver la trame écologique.

Le label BiodiverCity® peut intervenir en complément des certifications environnementales telles que HQE et BREEAM®. Son référentiel comporte des exigences plus approfondies dans la prise en compte de la biodiversité sur un projet immobilier. Le label est recherché sur plusieurs projets Immobilier d'entreprise en Ile-de-France et est généralisé pour les projets de quartiers. Le Groupe expérimente également la version pilote BiodiverCity® quartier sur le projet Issy Cœur de Ville.

#### Nature en ville et bien-être

Au-delà de l'importance de limiter les surfaces imperméabilisées et de créer des espaces d'accueil pour la biodiversité, la présence de la nature en ville est un facteur important de bien-être pour ses habitants et usagers. Le Groupe travaille la notion de *design* biophilique dans ses projets (cf. 4.3.2).

L'équilibre entre construction et espaces verts permet de faire passer la lumière naturelle et d'offrir des vues agréables, augmentant ainsi le confort ressenti par les usagers. Les matériaux choisis et les espaces de détente (aires de jeux, de pique-nique, etc.) y contribuent

également. Favoriser la présence de petits animaux, oiseaux dans les arbres ou batraciens dans les noues, permet de renforcer les dimensions pédagogique et ludique d'un quartier.

D'autre part, la végétalisation d'un projet au sol, en façade ou en toiture, permet de lutter contre les îlots de chaleur urbains (cf. 4.2.2) en diminuant la température lors de fortes chaleurs.

#### PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ À TOULOUSE

Une place importante est dédiée à la nature sur le projet de l'ancien Centre d'Essais Aéronautiques de Toulouse (CEAT) à Toulouse. L'imperméabilisation du site va être réduite de 17 % et la moitié de la surface du quartier sera composée d'espaces verts en pleine terre. Des habitats et passages pour petits animaux seront installés pour protéger la faune locale.

Les besoins de cette dernière ont également été pris en compte lors du chantier : le calendrier des travaux a été adapté et des gîtes de substitution installés.

### Commerce

#### Gestion des sols

Le respect des normes réglementaires est un préliminaire indispensable à l'installation d'un centre commercial sur un territoire. Les plans d'occupation des sols (POS), les plans locaux d'urbanisme (PLU) fixent les conditions d'occupation des sols *via* la fixation d'un coefficient d'occupation des sols (COS) à respecter.

Au-delà de ces normes, le Groupe limite l'artificialisation des sols en privilégiant les terrains déjà urbanisés pour ses nouveaux développements, comme les zones en cours de renouvellement urbain ou les gares. Par exemple, Cap 3000 et la gare Montparnasse ne génèrent aucune artificialisation des sols, car ils sont localisés dans des espaces urbanisés ou artificialisés. Le projet de Cap 3000 permet même de réduire les surfaces artificialisées et imperméabilisées, avec 2,5 fois plus d'espaces végétalisés après travaux qu'avant.

#### Protection de la biodiversité, outils mis en œuvre

Altarea Cogedim est convaincu qu'un centre commercial doit s'intégrer à son environnement pour préserver ou réintroduire de la biodiversité et participer au bien-être des visiteurs.

En phase de développement, le recours à un écologue est généralisé, comme ce fut le cas sur les projets récents, L'Avenue 83 et Cap 3000. Le Groupe utilise les certifications comme outils de progrès continu. Outre le BREEAM®, appliqué à tous les nouveaux développements, Altarea Cogedim teste de nouvelles certifications : Cap 3000 a ainsi été le 1<sup>er</sup> centre commercial au monde certifié BiodiverCity®, label destiné à évaluer la performance des opérations immobilières en termes de prise en compte et de valorisation de la biodiversité.

Cap 3000 a d'ailleurs reçu le Prix « Entreprises et Environnement 2018 » organisé par le ministère de l'Environnement et l'Ademe dans la catégorie « Biodiversité & Entreprises ». Ce prix récompense les actions et les projets exemplaires portés par les entreprises dans le domaine de l'environnement.



**CAP 3000 : PREMIER CENTRE COMMERCIAL CERTIFIÉ BIODIVERCITY®**

Inauguré en 1969 à Saint-Laurent-du-Var parmi les premiers centres commerciaux français, Cap 3000 vit aujourd'hui une rénovation-extension majeure, qui s'opère avec des exigences environnementales très élevées en particulier en matière de biodiversité.

Le projet a intégré la biodiversité dans sa gouvernance dès sa conception grâce à un partenariat avec la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO).

Les actions pour la biodiversité se retrouvent dans toutes les étapes du projet :

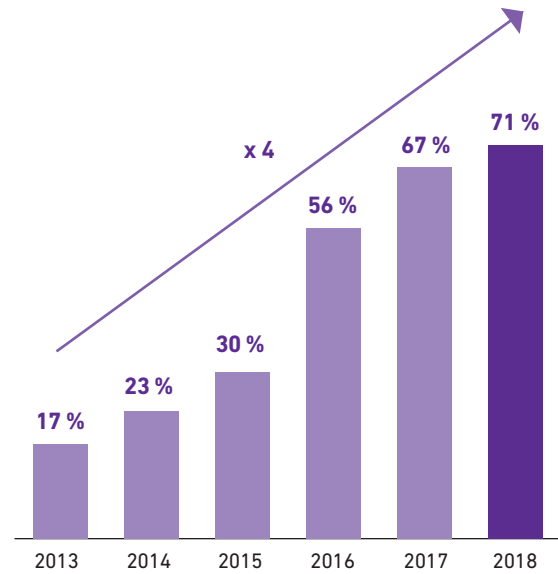
- une architecture respectant et imitant la nature : écran végétal le long de la zone humide du Var, bâti intégrant des nichoirs, verre sérigraphié pour éviter les chocs d'oiseaux, traitement acoustique de l'aire de livraison... ;
- un chantier exemplaire, dont le planning tient compte des dates de nidification des oiseaux ;
- une gestion responsable et une sensibilisation des publics, avec un observatoire sur site.

En phase d'exploitation, le Groupe a engagé une démarche destinée à impliquer tous les centres commerciaux dans une meilleure prise en compte de la biodiversité. Par le biais de la certification BREEAM® In-Use – déployée sur 100 % des sites du Groupe – le respect et le maintien de la biodiversité sont évalués et améliorés en continu. Dans ce cadre, le Groupe demande à ses prestataires gestionnaires d'espaces verts de cesser l'utilisation de produits phytosanitaires sur l'ensemble des sites du patrimoine.

Le Groupe visait d'avoir 100 % de ses sites dotés d'un plan d'actions biodiversité d'ici 2018, et il atteint cet objectif : en 2018, 100 % des sites inclus au périmètre de reporting ont bénéficié d'un audit biodiversité, et d'un plan d'actions d'amélioration.

Le score obtenu sur la thématique *Land use & Ecology* du référentiel BREEAM® In-Use – en moyenne sur le patrimoine – continue sa progression. Il est cette année de 71 % contre 17 % en 2013. Cela témoigne des efforts des équipes des centres commerciaux pour mettre en place des actions adaptées à leur environnement local.

**ÉVOLUTION DU SCORE BREEAM® IN-USE MOYEN THÉMATIQUE LAND USE & ECOLOGY**



**Nature en ville et bien-être**

Parce que le contact avec la nature favorise le bien-être de ses visiteurs, Altarea Cogedim veille également à les impliquer dans la démarche biodiversité de ses centres commerciaux, notamment par la sensibilisation. Par exemple, le centre -X % (Massy) a installé des refuges pour la faune, accompagnés d'une affiche explicative. Le centre de Thiais Village a réalisé en juillet un atelier pédagogique pour les enfants sur la préservation des abeilles et la récolte du miel. Quartz (Villeneuve-la-Garenne) a organisé en octobre les Écolympiques – un événement de deux jours autour du sport et du développement durable – au cours duquel un jardin collaboratif a été organisé. Lors de cet atelier, les enfants apprenaient à planter des fleurs qu'ils pouvaient rapporter chez eux.

**4.2.4 Encourager l'économie circulaire DPEF5**

Scope	Objectif/engagement	Indicateur	Résultats 2018	Évolution	Commentaire
<i>Immobilier d'entreprise</i>	Favoriser les réhabilitations, pour réduire la consommation de ressources et les émissions de gaz à effet de serre	Part des surfaces d'Ile-de-France qui sont des réhabilitations	66 %	+ 29 % depuis 2016	Le Groupe considère systématiquement la possibilité de mener une réhabilitation, à performance et confort égal, plutôt qu'une démolition-reconstruction complète
<i>Commerce</i>	Valoriser plus de 80 % des déchets sur le patrimoine	Part des déchets valorisés	98 %	+ 21 % par rapport à 2013	La valorisation des déchets est favorisée, avec notamment la mise en place du compostage pour les restaurants

Le secteur de la construction (bâtiment et travaux publics) est à l'origine de 70 % de la production de déchets en France<sup>(1)</sup>. Partant de ce constat, une réflexion à long terme est engagée sur une meilleure gestion et utilisation des ressources naturelles, la réutilisation ou la limitation des déchets, ainsi que sur l'intégration de pratiques d'éco-conception (recours à des filières alternatives, allongement de la durée de vie des bâtiments, intensification de leur usage...).

L'économie circulaire, qui s'oppose à l'économie linéaire (produire, consommer, détruire), est une approche vertueuse pour valoriser

les ressources et réduire l'impact environnemental de l'immobilier et ce, tout au long du cycle de vie d'un bâtiment :

- conception : il s'agit de l'étape la plus importante car l'objectif est de trouver une solution équilibrée entre l'impact environnemental des ressources utilisées (réhabilitation, matériaux recyclés, réemploi, etc.) et la capacité du bâtiment à éviter toute obsolescence prématurée (performance énergétique, architecture évolutive et réversible, facilité de déconstruction, etc.) ;

(1) « Déchets, chiffres clés » publié en avril 2018 - Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Production de déchets en France de 324,5 millions de tonnes en 2015.

## 4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Agir en partenaire d'intérêt général des villes

- construction : il s'agit de réduire la production de déchets de chantier, de les trier, de les valoriser, et de privilégier les matériaux recyclés ou locaux ;
- exploitation : il est également question de réduire les consommations et la production de déchets, trier et valoriser les déchets résiduels, mais aussi augmenter la durée de vie du bâtiment en intensifiant et diversifiant son usage pour pérenniser sa valeur économique ;
- fin de vie : l'enjeu est d'augmenter la durée de vie du bâtiment en changeant son usage. Lorsqu'une évolution n'est pas possible, un diagnostic permet d'évaluer la solution la plus pertinente entre réhabilitation ou démolition.

Altea Cogedim s'engage à construire des bâtiments performants et à adopter les principes et les meilleures pratiques de l'économie circulaire à chaque étape de ses projets.

Actif en zone urbanisée, Altea Cogedim est confronté aux enjeux de densité et d'ancienneté du tissu urbain. En premier lieu, le Groupe étudie systématiquement la possibilité de mener une réhabilitation, moins consommatrice de matériaux et productrice de déchets qu'une démolition-reconstruction complète. Ensuite, le Groupe intègre dès la conception des projets une démarche de certification, qui permet de généraliser les bonnes pratiques telles que les chartes chantiers propres par exemple, qui limitent les nuisances liées au chantier (sonores, vibratoires...) et fixent les conditions de tri et de valorisation des déchets.

D'autre part, le modèle multi-activité du Groupe permet de proposer des opérations mixtes au niveau des quartiers, mais aussi au niveau de chaque immeuble, pour les rendre flexibles et évolutifs dans le temps et réduire ainsi le risque d'obsolescence.

Des actions spécifiques à chaque activité (Logement, Commerce, Immobilier d'entreprise) à chaque étape du projet et tout au long du cycle de vie du bâtiment sont également mises en place.

### Logement

#### Réhabilitation

Parmi les marques du Groupe, Histoire & Patrimoine est ainsi spécialisée dans la réhabilitation et la restauration de biens immobiliers résidentiels anciens partout en France depuis plus de 15 ans.

#### Matériaux recyclés ou locaux

Lorsqu'un bâtiment ne peut être réhabilité, le Groupe mène une démolition-reconstruction en veillant à valoriser les déchets issus de la démolition. Ils sont réutilisés, dans la mesure du possible *in situ* ou mis à disposition sur des plateformes d'échange de matériaux. Dans le cadre l'opération Domaine Harmony à Anthony, Pitch Promotion a par exemple réutilisé près de 14 000 m<sup>3</sup> de concassement issus de la démolition d'un bâtiment existant pour réaliser du remblai (fond-de-forme).

Le recours à des matériaux recyclés et/ou locaux permet également de réduire l'impact environnemental d'une opération. En 2018, 77 % des achats des chantiers sont locaux (cf. 4.2.1).

#### Chantiers à faibles déchets

Le Groupe généralise progressivement les chartes chantiers propres à l'ensemble des projets Logement. Elles imposent notamment des mesures visant à limiter la production de déchets à la source, à identifier les déchets sur site, à assurer un suivi jusqu'à leur destination finale, et à réaliser une valorisation effective et efficace des déchets. En 2018, 83 % des projets Logement (en nombre de lots) sont sous charte chantier propre. Sur certains chantiers, il est également demandé aux fournisseurs de limiter l'emballage des produits afin de réduire les déchets de chantier.

(1) La reprise des données 2017 en 2018 a permis de détecter des erreurs sur la quantité totale de déchets et le pourcentage de déchets triés. Les données 2017 ont donc été revues dans les graphiques.

### Intensification de l'usage et réversibilité

En phase d'exploitation, le Groupe recherche l'intensification de l'usage pour limiter la sous-utilisation des espaces. Ainsi les résidences Cogedim Club®, dédiées à un public senior, accueillent régulièrement des clients du tourisme d'affaires dans les appartements libres.

### Immobilier d'entreprise

#### Réhabilitation

Le Groupe a développé une expertise unique permettant à ses immeubles réhabilités d'atteindre des performances énergétiques et de confort aussi élevées que celles de ses projets neufs. Les réhabilitations représentent 66 % des projets Immobilier d'entreprise en Ile-de-France (en surface), un chiffre en hausse (+ 29 %) par rapport à 2016.

**66 % des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France sont des réhabilitations**

#### Chantiers à faibles déchets

En phase chantier, le Groupe veille à respecter l'objectif de recyclage de 70 % des déchets du BTP à horizon 2020 fixé par la loi de transition énergétique. En 2018, les projets Immobilier d'entreprise affichent un taux de valorisation des déchets de chantier moyen supérieur à 70 %.

### Intensification de l'usage et réversibilité

Grâce au savoir-faire multi-activités du Groupe, 81 % des surfaces de projets en Immobilier d'entreprise sont multi-usage. Par exemple, une partie des espaces en rez-de-chaussée de l'opération Kosmo à Neuilly-sur-Seine est transformable en commerces. En développant des espaces adaptables et évolutifs, le Groupe réduit l'obsolescence des bâtiments.

**81 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage**

### Commerce

#### La gestion des déchets de chantier sur les nouveaux développements Commerce

En 2017, 95 % des déchets de chantier étaient valorisés pour l'activité Promotion Commerce. Cette performance a été atteinte grâce à la généralisation de la charte chantier du Groupe, qui impose le tri et le suivi des déchets de chantier aux entreprises de travaux.

#### Les déchets générés par le patrimoine<sup>(1)</sup>

Sur le périmètre courant, Altea Cogedim observe une production de déchets stable entre 2010 et 2018, malgré les variations de périmètre au cours de cette période.

Les déchets sont générés en très grande majorité par les preneurs et Altea Cogedim a donc peu de possibilité d'actions sur le volume de production. Le Groupe concentre donc plutôt son action sur l'augmentation du taux de tri et du taux de valorisation des déchets générés.

### Améliorer le tri dans les centres

Le Groupe met en œuvre des actions visant à augmenter cette part de tri : suivi plus fin du tri effectué par les commerçants, et approfondissement du tri par la mise en place de nouvelles typologies de déchets triés (verre, déchets fermentescibles...).

Les déchets du patrimoine sont composés à 60 % de DIB (déchets mélangés) et à 40 % de cartons et autres déchets triés. Grâce aux actions mises en place, la proportion de déchets triés à périmètre courant a fortement augmenté depuis 2010, en passant de 30 % à 40 % en 2018, soit une augmentation d'un tiers.

Ces quatre dernières années, le Groupe s'est rapproché de l'objectif de 50 % de déchets triés et poursuivra ses efforts pour l'atteindre.

### Augmenter la valorisation

Le Groupe recherche également les meilleurs prestataires pour recycler, valoriser et assurer la traçabilité des déchets. Sur l'année 2018, 31 % des déchets produits sur les centres et gérés par le Groupe sont recyclés, 60 % sont incinérés avec valorisation énergétique, et 7 % sont valorisés d'une autre façon (réutilisation ou compostage par exemple). Au total, 98 % des déchets sont valorisés, les 2 % restant étant mis en décharge ou incinérés sans valorisation énergétique. L'objectif fixé par le Groupe d'avoir un taux de valorisation supérieur à 80 % est donc maintenu depuis 2013.

Par ailleurs, le Groupe a commencé à étendre sa démarche environnementale aux sites étrangers depuis 2016. Le centre commercial Le Due Torri à Stezzano a en 2018 un taux de tri de 50 % (+ 21 % par rapport à 2016), et un taux de valorisation de 97 % grâce à de nombreuses typologies de tri. Le centre commercial de San Cugat près de Barcelone a en 2018 un taux de tri de 29 % (+ 4 % par rapport à 2016), et un taux de valorisation de 100 %.

### Sensibiliser les parties prenantes

Les volumes de déchets étant directement liés au niveau d'activité commerciale des locataires, le Groupe concentre son effort sur l'augmentation régulière de la part des déchets triés et sur la sensibilisation des preneurs pour une meilleure gestion des déchets.

Les enquêtes preneurs réalisées en 2017 et 2018 ont montré que le tri des déchets et le recyclage étaient la thématique la plus plébiscitée par les preneurs : 30 % des personnes interrogées ont souhaité aborder le sujet lors des comités (cf. 4.3.1). À la suite de ces enquêtes, Altarea Cogedim a proposé à ses centres commerciaux l'organisation de réunions avec les commerçants, proposant des pistes d'amélioration pour la gestion des déchets.

#### IMPLIQUER LES VISITEURS DANS LA RÉDUCTION DES DÉCHETS

En 2018, et pour la cinquième année consécutive, le centre de Kremlin-Bicêtre a organisé l'animation « Troc & Chic, le vide-dressing d'Okabé ». L'objectif de l'événement est de sensibiliser les visiteurs au don de vêtements au profit de l'association Le Relais qui collecte, trie et valorise les différents textiles et linges de maison tout en favorisant l'insertion de personnes en situation d'exclusion. Cette année, le centre commercial a récolté 325 kilos de vêtements.

Dans le cadre de la semaine européenne de réduction des déchets, une journée d'animation s'est tenue au centre Thiais Village le 18 novembre, en collaboration avec la mairie de Thiais, l'association Rejoué et le RIVED. Deux publics étaient visés : les enfants, avec un stand permettant la collecte de jeux et jouets inutilisés ou cassés et la vente de jouets rénovés et les plus grands avec des ateliers de réparations de petits appareils électroménagers.

### Tableau de synthèse : les enjeux de l'économie circulaire dans l'immobilier

Étape	Description des enjeux et résultats clés
<b>Conception</b>	L'étape la plus importante : réduire l'impact environnemental des ressources utilisées (réhabilitation, matériaux recyclés, réemploi, etc.) et concevoir un bâtiment qui évitera l'obsolescence prématurée (performance énergétique, flexibilité, réversibilité, facilité de déconstruction, etc.) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Kosmo, une réhabilitation de bureau aux performances égales à celles du neuf</i></li> </ul>
<b>Construction</b>	Sur le chantier : réduire la production de déchets, trier et valoriser, privilégier les matériaux recyclés ou locaux <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Objectif de valorisation de 80 % des déchets de chantier sur Bridge</i></li> </ul> Dans le cas d'une démolition : valoriser les matériaux, favoriser leur réemploi <i>in situ</i> ou <i>via</i> le recours à des plateformes d'échange de matériaux <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Sur Domaine Harmony (92), les matériaux de la démolition ont été réutilisés pour réaliser du remblai</i></li> </ul>
<b>Exploitation</b>	Réduire les consommations et la production de déchets, trier et valoriser les déchets résiduels <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>98 % de déchets valorisés sur le patrimoine</i></li> </ul> Intensifier l'usage du bâtiment (diversification des usages, capacité d'évolution, etc.) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>81 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage</i></li> </ul>
<b>Fin de vie</b>	Prolonger la durée de vie du bâtiment ou faire évoluer son usage <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si ce n'est pas possible, évaluer la solution la plus pertinente entre réhabilitation ou démolition</li> <li>■ <i>À Cap 3000, les parkings sont conçus pour être réversibles, et pourraient être transformés en commerces</i></li> </ul>

## 4.2.5 Autres enjeux environnementaux et sanitaires **DPEF11**

Les éléments sont à retrouver dans le chapitre Gestion des risques (chapitre 5 du Document de référence), paragraphe Facteurs de risques et dispositifs de maîtrise des risques.

## 4.2.6 Mécénat et partenariats **DPEF2**

### Mise en place d'une politique de mécénat Groupe

En 2018, Altarea Cogedim a formalisé son ambition en matière de mécénat et de partenariats en structurant ses actions au niveau

du Groupe. Pour cela, il a procédé à un recensement exhaustif des actions réalisées sur le territoire et mené des entretiens avec les dirigeants du Groupe et leurs représentants en région.

La politique de mécénat d'Altarea Cogedim, en accord avec sa vision « Entreprendre pour la ville », s'articule ainsi autour de trois grandes thématiques qui renforcent notamment les liens du Groupe avec chaque territoire :

- contribution au développement économique des territoires, par le renforcement des liens entre le Groupe et le tissu local (associations, acteurs de l'économie sociale et solidaire...), pour accroître l'impact positif de ses activités sur l'économie locale notamment en matière d'emploi ;
- actions sociales : mise au service des plus démunis des compétences du Groupe pour favoriser par exemple l'accès au logement, et soutenir les associations créatrices de lien social localement ; et
- soutien à la culture et à la création artistique, accès à l'art pour un public plus large, ancrage des projets immobiliers du Groupe dans leur environnement culturel.

Un guide, à destination des opérationnels et des filiales, présente les axes prioritaires de la démarche et des exemples d'initiatives locales inspirantes, et encadre précisément le processus, les conditions, les étapes de validation nécessaires pour organiser une action de partenariat ou de mécénat.

### Contribution au développement économique des territoires

En 2018, le Groupe a également lancé avec Baluchon (groupe d'entreprises sociales) et le Crédit Coopératif, deux acteurs clés de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), SoCo, première foncière commerciale solidaire en France.

L'objectif de cette foncière est d'accompagner dans la durée des entreprises à vocation sociale et solidaire depuis la phase d'amorçage et pendant la phase d'exploitation pour leur permettre de faire grandir leurs projets. La première application sera installée en rez-de-chaussée de l'immeuble « Nudge » dans le 13<sup>e</sup> arrondissement parisien. Sur 230 m<sup>2</sup>, « le Bouillon Club », plateforme d'innovations dédiée à l'alimentation éthique et responsable, offrira à la fois des ateliers participatifs, une cuisine pédagogique, des contenus culturels... SoCo permettra donc de « convertir des mètres carrés en actions d'impact social » et sera désormais déployé sur de nouveaux territoires et projets de réaménagement urbain mené pas le Groupe.

### Actions sociales

Altarea Cogedim est grand partenaire depuis 2007 d'Habitat et Humanisme pour œuvrer ensemble dans la durée à trouver des réponses au logement des personnes défavorisées. La contribution du Groupe est multiple :

- participation au financement de 14 résidences sociales (pensions de famille et maisons intergénérationnelles), dont 11 sont en service fin 2018 ;
- financement depuis 7 ans de 3 postes de cadres d'Habitat et Humanisme agissant sur la région Île-de-France et interventions de mécénat de compétences pour amplifier leur action ;
- implication des collaborateurs d'Altarea Cogedim à la vie du partenariat, avec en 2018 :
  - la première édition de « L'Heure Solidaire » : des actions sportives menées au siège et en régions et abondées par le Groupe (au nombre de km parcourus par exemple),
  - la présentation de l'Association par des bénévoles aux collaborateurs du Groupe au siège social parisien toute la journée du 29 octobre 2018,
  - la participation à la sélection d'un projet à soutenir sur la plateforme de *crowdfunding* de l'association. Au final, le Groupe a abondé chaque don à hauteur de 100 % au profit des « Escaliers Solidaires », lieux d'ancrage d'Habitat et Humanisme dans les quartiers de la Métropole de Lyon qui proposent aux résidents

et aux habitants du quartier des activités pour lutter contre l'isolement et rompre avec la précarité, s'appuyant sur le repas comme vecteur d'intégration sociale.

Au total, depuis plus de 10 ans, Altarea Cogedim a contribué directement à la création de 300 logements pouvant héberger en permanence près de 450 personnes.

### Soutien à la culture et accès à la culture pour tous

Altarea Cogedim s'attache à promouvoir en permanence les talents de toutes formes d'expressions artistiques (sculpture, peinture, musique...) à travers de nombreuses actions, par exemple :

- le soutien financier de long terme de l'Ensemble Matheus, qui s'est imposé comme l'une des formations les plus reconnues du monde musical grâce à sa démarche artistique audacieuse et ouverte à tous ;
- le partenariat depuis 2015 du Festival d'Aix, rendez-vous incontournable des amateurs d'opéra et de musique classique. Le Festival d'Aix est un lieu d'excellence de l'art lyrique connu et reconnu internationalement, mais également un lieu d'insertion de jeunes artistes et d'accès à l'opéra à un public toujours plus large. Ces valeurs sont partagées par Altarea Cogedim : une entreprise responsable, engagée et ayant à cœur de faire partager au plus grand nombre sa passion pour l'art. En 2018, Altarea Cogedim a renforcé son engagement sur ce territoire, en devenant partenaire des Rencontres Économiques d'Aix-en-Provence organisées par le Cercle des Économistes.

Le Groupe cherche également à créer du lien entre ses projets, leur territoire d'implantation et la vie culturelle locale, au niveau Groupe ou niveau local, comme l'illustrent :

- le mécénat auprès du Centre Pompidou sur la programmation des espaces Ateliers des enfants, de la Galerie des Enfants et du Studio 12/16, ou encore ses déclinaisons Hors les Murs. L'engagement auprès du centre d'art contemporain dédié à la création moderne et contemporaine, où les arts plastiques côtoient les livres, le design, la musique et le cinéma, est emblématique pour le Groupe, car il traduit ses valeurs d'innovation et d'accès à la culture pour tous. Ce partenariat a donné lieu en 2018 à une journée d'animation « 1 jour/1 œuvre » au sein du centre commercial Quartz à Villeneuve-la-Garenne (92), au cours de laquelle le peintre Gérard Fromanger a présenté une de ses œuvres au public. L'événement se veut accessible aux personnes peu familières de l'art et propose un atelier de pratique artistique pour les enfants et leurs parents. Pour aller encore plus loin, le projet de centre de commerce et de loisirs de Ferney Voltaire intégrera une nouvelle antenne du Centre Pompidou, 3<sup>e</sup> implantation « hors les murs » de l'institution en France. Elle proposera une offre culturelle à travers un nouveau concept favorisant l'accès et la découverte de l'art moderne et contemporain à tous les publics ;
- le financement du projet de restauration des fresques du hall Vasarely mené par la Fondation Vasarely dans le cadre du réaménagement des espaces commerciaux de la gare Montparnasse. Il vise à préserver l'œuvre d'art sur place et valoriser le patrimoine du XX<sup>e</sup> siècle ; ou
- le mécénat porté par Cogedim Atlantique aux portes de Nantes, qui s'est associé au projet d'urbanisme transitoire « Transfert » porté par Pick Up Production, lauréat du concours Émergence Arts et Urbanisme. Sur le site des anciens abattoirs de Rezé, en cours de réaménagement, ce projet a permis de créer un espace d'art et de culture, lieu de vie d'échange et de réflexion sur la ville de demain. Concrètement, il s'agit d'un aménagement progressif et partiel du site, qui favorise l'éco-construction, l'utilisation de matière brute, la végétalisation, la récupération et la mise en place de chantiers participatifs.

## 4.3 Placer le client au cœur de nos actions

### 4.3.1 Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs **DPEF1**

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2018	Commentaire
Groupe	Agir au service de la satisfaction clients dans tous les métiers	<b>6° place du classement de l'accueil client du cabinet HCG</b>	En 2018, le Groupe continue de faire de la satisfaction clients une priorité : rapidité et qualité des réponses apportées aux clients et déploiement progressif de nouveaux Store Cogedim au niveau national
Logement	S'engager pour la satisfaction des clients	<b>Élu Service Client de l'Année<sup>(a)</sup></b>	En 2018 et en 2019, le Groupe a reçu ce prix qui récompense les efforts du Groupe en faveur des clients depuis plusieurs années
Logement	Garantir la qualité : certifier 100 % des opérations certifiées NF Habitat <sup>(b)</sup>	<b>100 % des opérations certifiées NF Habitat</b>	Le Groupe est 100 % NF Habitat depuis 3 ans, reflet de ses efforts continus pour la qualité
Résidences services	Établir un dialogue formalisé avec les résidents pour améliorer les prestations	<b>Au moins 1 rencontre mensuelle avec les résidents dans chacune des résidences</b>	Des rencontres plus régulières ont eu lieu en 2018, jusqu'à une fois par mois
Commerce	Améliorer et enrichir en continu l'expérience de visite client	<b>Indice de satisfaction de 7,7/10</b>	L'indice de satisfaction des visiteurs de centres commerciaux est stable et montre les efforts réalisés pour maintenir des sites attractifs et agréables ainsi que pour renforcer les loisirs
Commerce	Renforcer le dialogue avec les preneurs	<b>80 % des preneurs estiment que la direction de centre met tout en œuvre pour réduire son impact environnemental</b>	Le Groupe mesure la satisfaction des preneurs autour des sujets de RSE depuis 2017

(a) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur [esca.fr](http://esca.fr)

(b) Hors co-promotion, réhabilitation et résidences gérées.

Évolution de la structure des ménages, nouvelles formes de travail et de mobilité, développement de l'économie collaborative... les mutations sociétales et technologiques transforment les modes de vie et les usages des clients. Ils sont à la recherche de solutions sur mesure et souhaitent une relation privilégiée avec leur interlocuteur tout au long de leur parcours d'achat.

Altea Cogedim s'engage à faire évoluer ses offres pour qu'elles continuent de répondre à leurs besoins et attentes. Pour cela, le Groupe renforce sa relation avec ses clients. Dans chacune des activités, des dispositifs de dialogue et d'évaluation de la satisfaction ont été formalisés : enquêtes et études, interactions en réel ou en digital... La satisfaction des clients est l'objectif prioritaire d'Altea Cogedim, qui met son excellence et sa créativité à leur service.

#### 2018 : TOUS ACTEURS DE LA RELATION CLIENTS

La satisfaction clients guide l'action du Groupe. En 2018, le Groupe a déployé un large dispositif de formation à destination des collaborateurs de l'activité Logement. L'objectif a été de sensibiliser et d'insister sur le rôle de chacun dans la satisfaction du client.

Du développement au SAV, près de 700 personnes ont participé à des modules pédagogiques avec des fiches actions à chaque étape du parcours clients. Fort de son succès, ce dispositif va être déployé dans les autres métiers du Groupe : Immobilier d'entreprise, Commerce, ressources internes, etc.

#### Logement

Le pôle clients s'occupe de la satisfaction des clients à chaque étape de leur parcours d'acquéreurs. Des processus internes sont dédiés au dialogue et au suivi de la satisfaction à chaque étape.

#### Le dialogue avec les clients

Le parcours clients est basé sur une relation humaine et personnalisée à chaque étape du projet. Le client est accompagné par un interlocuteur unique, le responsable de la relation clients, de la signature chez le notaire à la livraison. À la remise des clés, un responsable SAV, également unique, prend le relais et assure une continuité dans l'accompagnement du client.

Cet accompagnement est également digital. Un espace en ligne personnalisé est mis à disposition de l'acquereur dès la réservation du logement. Il lui permet d'obtenir des informations sur les différentes étapes du parcours d'achat et d'obtenir des réponses à ses questions *via* des forums ou des FAQ (par exemple : travaux modificatifs, déroulement du chantier, visites...).

En complément du parcours clients, Altea Cogedim propose également à ses clients une immersion grandeur nature et un accompagnement dans la personnalisation de leur logement dans un lieu unique dédié : le Store Cogedim.

#### LE RÉSEAU DES STORE COGEDIM

Le Store Cogedim est un espace innovant allant plus loin qu'un espace de vente classique. Il permet aux acquereurs et aux visiteurs de découvrir des appartements reproduits à taille réelle, une salle de choix des matériaux et équipements, des packs de personnalisation et des expériences digitales immersives... Il facilite la projection des clients dans leur futur logement.

Depuis 2016, plusieurs Store Cogedim ont ouvert à Paris, Bordeaux, Toulouse, Marseille, Lyon et Nantes. D'autres ouvertures sont prévues prochainement.

En 2018, le Groupe s'est associé à Sourdline, premier centre d'appels dédié aux sourds et malentendants. Le client peut ainsi échanger avec chacun des interlocuteurs du parcours clients grâce à la présence d'un interprète *via* webcam, *chat* ou en présentiel.

## La mesure et le suivi de la satisfaction clients

Le Groupe réalise annuellement une étude de mesure de la satisfaction de ses clients, à deux moments clés de leur parcours d'achat : à la signature de l'acte d'achat et 4 mois après la livraison du logement. Le but est de mieux comprendre les attentes des clients et les éventuels dysfonctionnements rencontrés pendant le parcours d'achat. Les questions portent sur un large spectre de sujets allant de la confiance du client au moment de l'achat au taux de recommandation en fin de parcours.

Le taux de recommandation est considéré comme l'indicateur traduisant le mieux l'expérience d'un client puisqu'il permet de mesurer son attachement à la marque en qualifiant sa propension à recommander Cogedim. Le Groupe s'est fixé comme objectif d'atteindre 70 % de taux de recommandation pour chacune des directions régionales. En 2018, la démarche porte ses fruits avec une progression de 12 points depuis 2015.

En complément, des enquêtes mystères sont également réalisées sur l'ensemble du territoire, avec des tests à la fois sur les visites physiques dans les bureaux de vente, mais aussi sur les échanges par courrier ou *via* les réseaux sociaux.

### DES EFFORTS RECOMPENSÉS

Pour la seconde année consécutive, le Groupe obtient la récompense « Élu Service Client de l'Année 2019<sup>(1)</sup> » pour sa marque Cogedim, dans la catégorie Promotion immobilière. Ce prix évalue la qualité de la relation clients avec des enquêtes mystères (téléphone, e-mail ou formulaire, sites Internet, réseaux sociaux et *chat*).

En janvier 2019, le Groupe gagne 2 places et arrive 6<sup>e</sup> du classement 2019 de l'accueil client du cabinet HCG. Ce classement met à l'épreuve les services clients des 200 principales sociétés implantées en France en testant l'ensemble de leurs canaux : téléphone, courrier, e-mail, site Internet et réseaux sociaux.

## Résidences Cogedim Club®

Altarea Cogedim développe et gère des résidences seniors Cogedim Club® conçues pour répondre aux besoins spécifiques des seniors. Pour s'adapter au mieux à leurs attentes, le Groupe a mis en place plusieurs dispositifs mêlant études marketing, questionnaires de satisfaction et analyses de terrain.

Chaque année, le Groupe publie un baromètre dédié à l'observation de l'évolution des modes de vie des seniors. Cette étude est réalisée par interview d'un échantillon national de près de 1 000 personnes représentatives de la population des seniors. Elle analyse les modes de vie des seniors au regard d'un thème annuel. En 2018, l'étude a porté spécifiquement sur le bien-être des seniors : épanouissement, moral, activités et loisirs, etc.

Par ailleurs, chacune des résidences dispose d'une équipe dédiée à l'écoute des résidents au quotidien. Une fois par mois, une rencontre en plénière entre les locataires résidents est organisée dans chacune des résidences afin de mieux prendre en compte leurs attentes et leurs besoins. Les sujets suivants sont abordés : vie dans les appartements et parties communes, restauration, services et satisfaction globale.

Les résidents en courts séjours sont également interrogés *via* des questionnaires de satisfaction.

Ces dispositifs *in situ* permettent de comprendre le niveau de satisfaction des résidents et le niveau d'utilisation des équipements ainsi que d'identifier les souhaits d'évolution. Une réunion semestrielle est organisée avec la direction de Cogedim Club® et permet d'échanger sur les axes d'améliorations ou d'évolutions nécessaires en accord avec les occupants des résidences. Les

informations recueillies servent également à faire évoluer le cahier des charges des futurs Cogedim Club®.

## Immobilier d'entreprise

Dans un contexte où les modes de travail et les attentes des collaborateurs vis-à-vis de leur environnement de travail évoluent rapidement, le Groupe est à l'écoute de ses partenaires et utilisateurs.

Altarea Cogedim imagine des bureaux qui favorisent la productivité des équipes, le confort et le bien-être des salariés.

En 2017, Altarea Cogedim a mené une campagne de 18 entretiens auprès de directions immobilières de grandes entreprises afin d'évaluer leurs besoins et attentes. Les sujets abordés ont notamment traité des attentes des grands comptes et de leur perception des relations bailleurs-utilisateurs. Cela a permis d'aboutir à la caractérisation d'un immeuble intégrant au mieux leurs besoins. Les résultats de cette étude permettront de faire évoluer les offres du Groupe.

## Commerce

Dans ses centres commerciaux, Altarea Cogedim interagit avec deux clientèles aux besoins et modes de dialogue bien distincts : les visiteurs et les enseignes.

### Mesurer la satisfaction des visiteurs

Le flux de visiteurs dans les centres commerciaux est le témoin de son succès et de son attractivité, ainsi que de la qualité de son image et des enseignes présentes. Le Groupe met un soin tout particulier à mesurer la satisfaction des visiteurs et à renforcer l'attractivité des centres. Cela passe notamment par la présence de loisirs et l'organisation d'événements et d'animations.

Pour mesurer le taux de satisfaction global des visiteurs et mieux comprendre ce qu'ils viennent chercher dans les centres commerciaux, le Groupe mène des études clientèle quantitatives et qualitatives : annuelles, pendant les trois premières années d'exploitation des nouveaux sites et tous les trois ans, en général, pour les sites matures. Ces enquêtes font l'objet d'une préparation sur mesure pour chaque centre avec un questionnaire adapté. À l'issue de l'enquête, les équipes préparent un plan d'actions opérationnel destiné à améliorer l'indice de satisfaction clients.

**En 2018, l'indice de satisfaction a atteint 7,7/10**

Cet indice a été calculé sur la base d'enquêtes clients *in situ*, réalisées sur 9 centres commerciaux, soit 75 % en valeur du périmètre de *reporting* courant. L'indice de satisfaction des centres se maintient depuis 2015 – signe de l'engagement des équipes pour maintenir des sites toujours attractifs et agréables.

### Attirer et fidéliser les visiteurs

Pour maintenir et renforcer l'attractivité des centres, Altarea Cogedim veille à mêler commerces, restauration, loisirs, culture et services. Qu'il s'agisse d'offres commerciales, de rencontres avec des célébrités, d'actions solidaires ou d'événements destinés aux enfants, les animations sont des éléments essentiels de la vie des centres commerciaux. Elles permettent à la fois d'attirer des visiteurs, mais aussi de renforcer le rôle des centres dans le territoire et de créer une expérience visiteur différente et enrichissante.

(1) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr)

**LES ANIMATIONS DE BERCY VILLAGE (75)**

Bercy Village s'attache à créer des activités régulières, avec parfois la complicité des enseignes. Cette année, Bercy Village a organisé des spectacles de théâtre, de danse, de musique, des rencontres avec des auteurs, des YouTubeurs, des ateliers *do it yourself*, des ateliers de yoga, des ateliers de création pour les enfants, et bien d'autres choses. Bercy Village a notamment été l'organisateur de l'avant-première mondiale de l'opus 2018 de la saga Harry Potter, *Les Animaux fantastiques 2 : Les Crimes de Grindelwald*.

Ces animations ont fait l'objet de communications sur les réseaux sociaux qui ont permis d'attirer au centre des visiteurs, des curieux, des fans des célébrités invitées. Souvent sous la forme de dédicaces, d'ateliers ou de spectacles, ces événements ont été l'occasion d'intensifier la fréquentation des boutiques et de renforcer le positionnement culturel de Bercy Village dans l'est parisien.

Dans ses centres en développement, Altarea Cogedim intègre très en amont les loisirs et la culture à sa programmation. Par exemple, le projet de centre de commerce et loisirs situé au cœur de la ZAC de Ferney-Genève (Pays de Gex-Ain) intègre une offre culturelle et de loisirs riche avec Universcience et la création d'une nouvelle antenne du Centre Pompidou, 3<sup>e</sup> implantation « hors les murs » de cette institution culturelle.

**Renforcer la relation avec les enseignes**

**Le Pacte enseignes**

En 2018, Altarea Cogedim renforce le dialogue avec les enseignes avec le Pacte enseignes. Son objectif est d'améliorer la relation avec les preneurs, de renforcer leur sentiment d'appartenance aux centres commerciaux dans lesquels ils sont implantés et de leur proposer une assistance en marketing local proactive.

Une vaste enquête auprès des preneurs a été lancée en 2018 pour mettre en place un futur plan d'actions.

**Le bail vert : un outil pour le dialogue environnemental avec les preneurs**

Depuis 2010, Altarea Cogedim généralise le bail vert pour favoriser l'échange régulier d'informations environnementales et énergétiques avec ses preneurs. Le bail vert est obligatoire depuis 2013 pour les baux de plus de 2 000 m<sup>2</sup> (Grenelle II de l'environnement). Le Groupe a généralisé cette pratique à tous ses nouveaux baux commerciaux, quelle qu'en soit la surface, et l'applique à ses anciens baux lors des renouvellements.

Concrètement, le bail vert permet à Altarea Cogedim d'avoir une marge de manœuvre environnementale sur deux aspects :

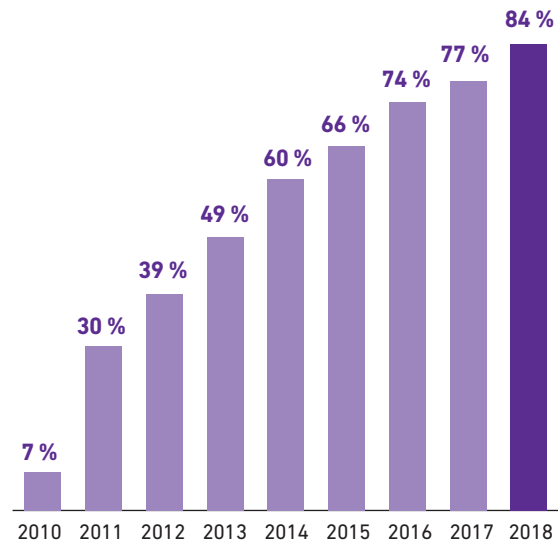
- l'échange contractualisé d'informations environnementales permet à Altarea Cogedim de connaître les équipements et installations des preneurs, mais aussi d'avoir accès régulièrement à leurs consommations d'énergies, d'eau ainsi qu'à leur production de déchets ;
- le bail vert prévoit la création d'un comité environnemental regroupant propriétaires, locataires et l'ensemble des parties prenantes sur chaque site. Ce comité est l'occasion de proposer aux preneurs un certain nombre d'actions liées à la réduction des déchets et des consommations d'eau et d'énergie.

Pour les actifs faisant l'objet d'une certification environnementale construction, les locataires s'engagent, dans le cadre du bail vert, à respecter un cahier des prescriptions techniques, architecturales et environnementales (CPTAE) qui fixe des seuils maximaux de puissance pour les équipements installés par les preneurs ainsi que des recommandations sur les matériaux intérieurs. Pour vérifier le bon respect du CPTAE, les dossiers d'aménagements des locataires

sont ensuite vérifiés par l'AMO environnement de l'opération avant lancement des travaux d'aménagement intérieur.

Au 6 décembre 2018, le Groupe avait signé 1 178 baux verts sur les 1 410 baux de son patrimoine français, soit un taux de 84 %.

**TAUX DE COUVERTURE DU BAIL VERT**



**Les enquêtes RSE auprès des preneurs : un outil pour mieux comprendre leurs attentes**

Pour la deuxième année, Altarea Cogedim réalise des enquêtes auprès des preneurs de ses centres commerciaux autour des questions de développement durable. Au total, près des deux tiers des preneurs ont été interrogés sur leurs actions et attentes en matière de RSE. L'objectif est d'initier un dialogue sur ces sujets pour une meilleure coopération. Cette année, l'enquête a été menée auprès de 287 preneurs, soit 21 % des baux en exploitation à cette période.

Les résultats 2018 confirment les premières observations de 2017. Les preneurs sont très en demande sur les questions de RSE avec 71 % d'entre eux qui cherchent de nouveaux moyens de réduire leur impact environnemental et près d'un preneur sur deux qui considère que la politique de développement durable peut avoir un impact très fort sur la fréquentation des centres. Parmi les preneurs interrogés, 72 % déclarent être satisfaits ou très satisfaits et 80 % estiment que la direction de leur centre met tout en œuvre pour réduire son impact environnemental.

Pour répondre à cette attente, Altarea Cogedim a mis à disposition des outils dans ses centres :

- une restitution des informations sur mesure pour chaque centre commercial, pour les équipes opérationnelles des centres et pour les preneurs ;
- un document destiné au cadrage et à l'organisation de réunions entre les preneurs et le centre commercial sur les sujets de RSE. Le document prévoit à l'ordre du jour des discussions sur la performance du centre ainsi qu'un partage de bonnes pratiques RSE.

Cette enquête présente deux avantages : la création d'un dialogue avec les preneurs sur leur perception des engagements RSE de leur centre et leur satisfaction ainsi que l'identification de pistes concrètes de réduction des impacts environnementaux pour améliorer la performance environnementale des centres.

## 4.3.2 La qualité de vie et le bien-être dans les opérations **DPEF1**

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2018	Commentaire
<i>Quartiers</i>	Développer des lieux de vie agréables	<b>Développement du 1<sup>er</sup> quartier Pilote WELL Community Standard, à Issy Cœur de ville</b>	Grâce à ce quartier pilote, le Groupe a la volonté de renforcer son expertise en matière de qualité de vie dans les quartiers
<i>Logement</i>	Certifier NF Habitat 100 % des projets <sup>(a)</sup>	<b>100 % des projets certifiés ou en cours de certification</b>	Le Groupe est engagé depuis 2016 dans la certification NF Habitat, gage de qualité et performance environnement et confort
<i>Immobilier d'entreprise</i>	Certifier WELL 100 % des projets en Ile-de-France	<b>87 % des projets franciliens certifiés ou en cours de certification WELL</b>	Le Groupe a créé cet indicateur en 2017 et s'est fixé ce nouvel objectif pour concrétiser son ambition sur le bien-être
<i>Commerce</i>	Définir et déployer une démarche confort, santé, bien-être sur les centres	<b>Création d'un référentiel confort, santé, bien-être interne Évaluation de 100 % du périmètre</b>	Le Groupe a défini en 2017 son propre référentiel interne dédié au bien-être et a fait une première évaluation du patrimoine, de manière à dégager les axes d'actions prioritaires. Cette nouvelle démarche sera poursuivie et enrichie en fonction des évaluations récurrentes sur les sites

(a) Hors co-promotion, réhabilitation et résidences gérées.

La qualité de vie et le bien-être dans les opérations sont à la fois des facteurs de lien social pour les usagers et d'attractivité pour les collectivités qui ont pour racines un aménagement urbain durable. Ce dernier repose sur la recherche d'un équilibre dans la mixité des projets (au niveau du quartier ou de l'immeuble) en termes d'habitat, de lieux de travail, de commerces, de services, de culture et de loisirs dans le respect de l'environnement dans lesquels ils sont implantés.

L'aménagement intérieur des bâtiments est également clé avec la montée en puissance des notions de confort, sécurité, santé et bien-être en matière de température, d'acoustique, de qualité de l'air, de luminosité, d'usage, d'esthétisme...

Enfin, chaque activité a ses propres enjeux :

- en Logement, le confort d'usage et la qualité des équipements participent à garantir le maintien dans la durée de la valeur patrimoniale du bien pour les investisseurs ;
- en Immobilier d'entreprise, le confort et le bien-être des salariés sont un axe fort d'attractivité pour l'entreprise ;
- en Commerce, proposer une expérience clients agréable, pratique et renouvelée, conjuguant commerces et loisirs est désormais incontournable.

Dans toutes ses opérations immobilières, Altarea Cogedim accorde une attention particulière à la qualité de vie en ville en allant au-delà des réglementations applicables pour proposer une valeur ajoutée à l'usager. Il déploie ainsi des dispositifs pour améliorer l'expérience clients sur le thème du bien-être, en s'appuyant sur des certifications externes (WELL par exemple) et sur des exigences internes.

Le Groupe se concentre sur trois composantes du confort et du bien-être dans chaque activité et pour chaque projet :

- qualité de la localisation : le Groupe fait le choix de la densité et de la proximité. Ses projets sont situés à moins de 500 mètres d'un transport en commun pour favoriser l'accès et la mobilité des usagers ;
- qualité intrinsèque du bâtiment : qualité de l'air, acoustique, lumière, esthétique... mais aussi qualité d'usage du bâtiment et flexibilité, pour qu'il puisse s'adapter aux usages d'aujourd'hui et de demain ;
- services complémentaires apportés par le projet pour compléter l'offre déjà présente localement. Altarea Cogedim utilise ses

compétences et son savoir-faire multiproduit pour développer par exemple une crèche, des commerces d'alimentation de qualité, une offre de loisirs... Le Groupe porte également une attention particulière à la place de la nature en ville, reconnue comme source de bien-être par les usagers en développant notamment des espaces de repos végétalisés.

### Grands projets mixtes

Grâce à son positionnement unique multi-activités, Altarea Cogedim conjugue l'ensemble des compétences et services pour concevoir de grands projets urbains mixtes mêlant logements, commerces, bureaux... En travaillant avec les collectivités, les aménageurs et autres acteurs privés, le Groupe développe des quartiers équilibrés et adaptés aux besoins des habitants et usagers. Le Groupe veille à offrir un panel de services à la fois diversifié à l'échelle du projet et complémentaire à l'offre déjà présente à proximité.

Travailler à l'échelle d'un quartier permet également au Groupe de proposer des espaces publics de qualité mêlant espaces verts et espaces récréatifs. Le Groupe porte une attention particulière à la place de la nature en ville (cf. 4.2.3).

#### ISSY CŒUR DE VILLE : QUARTIER PILOTE WELL

Le projet Issy Cœur de Ville consiste en la requalification d'un terrain d'environ trois hectares en plein centre-ville d'Issy-les-Moulineaux en un nouveau quartier mixte.

Entièrement piéton et articulé autour d'un grand espace public végétalisé, ce quartier a de fortes ambitions en termes de qualité de vie pour la ville et ses usagers. Le quartier sera doté au total d'1,3 hectare d'espaces paysagers en patios et en jardins suspendus, en jardinière et en pleine nature, partagés ou privatifs.

Il est le premier projet pilote en France du label WELL Community, standard de référence sur le sujet de la santé et du confort à l'échelle d'un quartier.



## Logement

Le Groupe développe des immeubles résidentiels sains et confortables favorisant le lien social et la convivialité. Il s'appuie sur les démarches de certification NF Habitat et HQE™ et sur son équipe d'architectes d'intérieur. Le Groupe porte également une attention particulière à la qualité de l'air intérieur.

### NF Habitat et confort d'usage

Le référentiel NF Habitat permet de dépasser les exigences réglementaires standards sur les questions de santé et sécurité, et vise notamment à rendre les lieux agréables à vivre, pratiques et confortables, avec des exigences en matière de qualité acoustique, confort visuel, proximité des services et des transports en commun... (cf. 4.3.3). En 2018, 100 % des projets Logements sont certifiés ou en cours de certification NF Habitat.

Par ailleurs, les plans des appartements sont vérifiés par l'équipe d'architectes d'intérieur du Groupe pour garantir leur praticité : circulation aisée, aménagements « pratiques » grâce à la position adéquate des prises électriques, espaces suffisants pour accueillir les meubles...

### Qualité de l'air intérieur

L'enjeu de la qualité de l'air est majeur en immobilier résidentiel. Altarea Cogedim aborde la problématique de manière globale : en imposant des critères sanitaires dans le choix des matériaux et la mise en service d'équipements et en accompagnant les acquéreurs dans une démarche d'occupation saine et responsable. 100 % des produits et matériaux sont étiquetés *A minima*.

À titre d'exemple, Altarea Cogedim déploie le label « IntAIRieur » sur le projet Cours des Arts à Mougins. Ce nouveau dispositif engage l'ensemble des entreprises intervenant sur le chantier à respecter des consignes pour préserver la qualité de l'air intérieur des logements en construction. Une fois le projet finalisé, deux guides seront remis aux utilisateurs : un aux occupants et un au gestionnaire. Ces documents les guideront dans l'utilisation du bâtiment au quotidien et lors des opérations de maintenance.

### Lien social et résidences Cogedim Club®

Dans le cadre de ses résidences Cogedim Club® destinées aux seniors, le Groupe a adapté l'offre à leurs besoins spécifiques en favorisant tout particulièrement la qualité du lien social, un des principaux critères de sélection pour les futurs résidents.

L'offre des résidences conjugue des logements adaptés, un programme d'animations variées et une localisation en centre-ville à proximité des transports, des commerces, des services de santé et d'une offre culturelle.

En matière de qualité, les équipements et le mobilier des logements sont soigneusement sélectionnés avec les fournisseurs pour s'adapter aux contraintes de l'avancée en âge (sols, niveau des assises et literies, aménagement des sanitaires). Ils sont conformes aux recommandations d'un ergonomiste.

#### DES CHALLENGES POUR FAVORISER L'ACTIVITÉ PHYSIQUE DES RÉSIDENTS

En 2018, le Groupe a développé un partenariat avec le Prévention Retraite en Île-de-France (PRIF) et la *start-up* Kiplin spécialisée dans les solutions d'expériences connectées destinées à lutter contre la sédentarité. Des ateliers ont été organisés dans plusieurs résidences : initiation aux nouvelles technologies, challenges pour favoriser l'activité physique des résidents.

Enfin, le Groupe déploie progressivement le label VISEHA dans ses résidences. Ce label atteste la qualité des services offerts dans les résidences pour seniors (cf. 4.3.3).

## Immobilier d'entreprise

La qualité de vie dans les bureaux étant un facteur majeur d'attractivité pour les collaborateurs et les grands preneurs/investisseurs, Altarea Cogedim développe des espaces de travail de très haute qualité. La thématique du bien-être est ainsi intégrée depuis de nombreuses années au travers notamment des certifications BREEAM® et HQE.

### Nouveaux modes de travail

Pour répondre aux nouveaux usages en Immobilier d'entreprise, le Groupe développe des espaces intérieurs moins cloisonnés, plus flexibles, laissant une large place à la lumière naturelle et la végétalisation. Chaque étage du projet Bridge, futur siège social d'Orange à Issy-les-Moulineaux, est ainsi doté de balcons végétalisés et de jardins en toiture terrasse accessibles pour des réunions ou des moments de détente.

Pour accompagner la digitalisation des activités et des communications, le Groupe offre des conditions optimales de connectivité numérique en s'appuyant sur les référentiels les plus exigeants tels que WiredScore et Ready2Services (cf. 4.3.4).

### Certification WELL

Ce standard positionne l'utilisateur et la santé au cœur des projets immobiliers en encourageant la mise en œuvre d'aménagements confortables et de qualité autour de sept thèmes qui contribuent au bien-être (air, eau, lumière, confort, fitness, alimentation, esprit).

Le Groupe a pour objectif de certifier l'ensemble des projets Immobilier d'entreprise en Ile-de-France WELL Core&Shell niveau *silver a minima*. En 2018, 87 % des projets ont atteint cet objectif.

**87 % des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France sont certifiés WELL**

### Design biophilique

La conception biophilique consiste à intégrer des éléments provenant de la nature dans le bâti. Des études récentes prouvent que le design imitant la nature a un impact positif sur la santé, la créativité et la réduction du stress.

Le Groupe explore cette approche dans le cadre des projets Richelieu et Bridge en réalisant des audits d'intégration du design biophilique dans le bâtiment (notamment connexion visuelle ou auditive avec la nature, éclairage respectant le rythme circadien, présence d'eau, formes et motifs inspirés de la nature, présence d'espaces « cocons » pour s'isoler...).

## Commerce

La thématique du bien-être est déjà bien intégrée aux certifications BREEAM® et BREEAM® In-Use sur lesquelles repose la démarche RSE du Groupe pour son activité Commerce. Altarea Cogedim va plus loin dans la prise en compte du bien-être dans la conception et l'exploitation de ses bâtiments en s'appuyant sur les référentiels les plus récents tels que le WELL et le concept de la biophilie. Afin de disposer d'un outil agrégeant les divers enjeux liés au confort, à la santé et au bien-être, le Groupe a défini en 2017 son propre référentiel interne dédié.

## Promotion

Dans le cadre de sa démarche de certification durable systématique, Altarea Cogedim dépasse les exigences réglementaires en matière de :

- qualité de l'air intérieur et confort olfactif : pour 100 % des projets en développement faisant l'objet d'une certification environnementale, le Groupe identifie les sources de pollutions internes (COV et formaldéhyde) et externes (axes routiers, produits de construction, activités des locaux, sol...). Il garantit une ventilation efficace et une maîtrise des sources d'odeurs désagréables, les débits d'air étant adaptés à l'activité des locaux pour assurer une distribution saine de l'air neuf ;
- confort hygrothermique : en phase conception, des simulations thermiques dynamiques sont réalisées et permettent d'arbitrer des choix techniques et architecturaux dans la recherche des meilleurs compromis entre confort d'utilisation et consommations énergétiques. Altarea Cogedim choisit des systèmes permettant d'assurer le meilleur confort hygrothermique en toute saison : en hiver, un asservissement adapté permet de stabiliser le bâtiment en température ; en été, se protéger des rayonnements solaires et dissiper la chaleur en excès est essentiel à un bon confort hygrothermique ;
- confort acoustique : pour offrir de hautes performances acoustiques, Altarea Cogedim optimise la position des espaces entre eux par rapport aux nuisances intérieures et réalise des études acoustiques pour évaluer le niveau de bruit ambiant et l'isolation phonique entre les espaces. En Commerce, où le niveau de bruit ambiant dans les différents espaces (commerces, restaurants, mail, bureaux) peut être difficile à évaluer, les objectifs sont propres à chaque projet. Des mesures acoustiques sont menées en phase réalisation afin de vérifier l'atteinte de ces objectifs.

## Patrimoine

Sur son activité de foncière Commerce, Altarea Cogedim met en œuvre depuis déjà plusieurs années des actions en matière de confort, santé et bien-être de ses visiteurs, notamment *via* son système de management qui s'appuie sur le BREEAM® In-Use.

Ainsi, sur la thématique santé et bien-être de la certification, les centres obtiennent une note moyenne de 60 % en 2018.

Des actions sont développées sur les centres pour tendre vers toujours plus de confort. Par exemple, le centre de L'Avenue 83 à La Valette-du-Var, propose des services de prêt de fauteuils roulants, des bornes de retraits de colis ou encore des consignes de casques de moto. Bercy Village, à Paris, organise quant à lui beaucoup d'animations autour du bien-être, et notamment des

ateliers artistiques, des cours de yoga une fois par semaine de mars à octobre. Il met également en libre-service également des transats, des baby-foot et des tables de ping-pong.

### LA CULTURE S'INVITE DANS LES CENTRES D'ALTAREA COGEDIM

Cette année, de nombreux sites du Groupe ont proposé à leurs visiteurs des expositions artistiques, notamment la Galerie de l'Hôtel de Ville de Châlons-en-Champagne, le Parks et Bercy Village à Paris, ou encore Quartz à Villeneuve-la-Garenne. En juin, Quartz a invité l'artiste peintre Gérard Fromanger dans sa galerie pour présenter aux visiteurs une de ses œuvres. Cette rencontre a été permise grâce au partenariat du Groupe avec le Centre Georges Pompidou, qui a accepté de prêter l'œuvre pour une journée. Ces initiatives artistiques contribuent à positionner les centres comme des espaces proposant des activités qualitatives et inspirantes pour les visiteurs.

### Référentiel interne dédié au confort, à la santé et au bien-être

Altarea Cogedim a testé en 2017 le référentiel WELL sur le centre commercial Quartz, et a ainsi détecté de nouvelles bonnes pratiques à mettre en œuvre sur son patrimoine.

Cette étude, combinée à son expérience sur les critères bien-être du BREEAM® In-Use, a permis au Groupe de définir en 2017 son propre référentiel, en s'appuyant sur ces critères externes reconnus. Celui-ci permet d'évaluer les sites du patrimoine plus en détail, et de déployer une démarche d'amélioration continue à grande échelle sur la thématique du confort, de la santé et du bien-être.

Un état des lieux a été réalisé sur l'ensemble du patrimoine en 2017 et depuis 2018, l'évaluation des progrès est mesurée par le système de management environnemental du patrimoine.

Les 33 critères évalués par le référentiel concernent diverses thématiques comme la qualité de l'air (par exemple la vérification que les contrôles du CO et des NOx sont bien réalisés, et qu'une alerte se déclenche en cas de dépassement des seuils) ou le confort des visiteurs (par exemple la vérification qu'un espace de détente est mis à disposition des visiteurs).

Les thématiques prioritaires sur lesquelles Altarea Cogedim concentre ses efforts sont : la qualité de l'air intérieur, le confort et l'alimentation. Depuis 2017, ont déjà été mis en place des actions d'amélioration comme le suivi renforcé de la qualité de l'air dans les contrats type de maintenance ou des partenariats avec des *start-up* pour valoriser les invendus alimentaires de façon innovante et privilégier l'économie circulaire.

## 4.3.3 Les labels et certifications, créateurs de valeur verte **DPEF1**

Scope	Objectif/engagement	Indicateur	Résultats 2018	Commentaire
Logement	100 % des nouveaux projets NF Habitat <sup>(a)</sup>	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	Les objectifs sont atteints.
Immobilier d'entreprise	100 % des nouveaux projets franciliens HQE « Excellent » et BREEAM® « Very Good » <i>a minima</i>	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	La stratégie de certification ambitieuse est complétée par les certifications plus récentes ou innovantes afin de garantir la valeur verte d'un bâtiment
Commerce	100 % des nouveaux projets BREEAM® « Excellent » <i>a minima</i>	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	Le Groupe a élevé son niveau de certification minimal requis en 2016 et poursuit sa progression. Il développe l'usage de nouveaux labels comme BiodiverCity®
	100 % de sites du patrimoine BREEAM® In-Use, « Very Good » <i>a minima</i> pour les réévaluations	Part des sites certifiés	100 %	Le chiffre est stable depuis 2015. Altarea Cogedim est 100 % certifié BREEAM® In-Use pour les actifs gérés français

(a) Hors co-promotion, réhabilitation et résidences gérées.

La montée en puissance des exigences des clients en matière de confort et d'usage ainsi que le durcissement des réglementations environnementales ont fait émerger la notion de valeur verte dans le secteur de l'immobilier. Elle représente la capacité d'un bâtiment à éviter une obsolescence réglementaire ou d'usage et est ainsi un gage de sa pérennité dans le temps. Pour maintenir ou faire progresser la valeur verte d'un bâtiment, les certifications et labellisations sont petit à petit devenues des standards de marché.

Altarea Cogedim s'est engagé dans une stratégie de certification durable ambitieuse, innovante et spécifique à chacune de ses activités. Les labels ou certifications sont ainsi choisis en fonction de :

- la pertinence du référentiel applicable et du mode d'évaluation. En Commerce par exemple, BREEAM® est l'outil le plus utilisé par le marché ;
- les attentes des parties prenantes pour chaque typologie de projet, tout en cherchant à surperformer les normes du marché ;
- la volonté forte de proposer les labels et certifications les plus récents, ambitieux et innovants sur des sujets plus larges que la performance environnementale (WELL, BiodiverCity®, WiredScore...) afin de garder un temps d'avance dans l'ensemble des activités.

## Logement

### Certification NF Habitat et sa démarche HQE

Dès 2016, le Groupe s'est engagé dans la certification NF Habitat et sa démarche HQE.

L'ensemble des logements neufs du Groupe (marques Cogedim et Pitch Promotion) sont certifiées NF Habitat. La certification NF Habitat est une référence sur les qualités essentielles des logements et des parties communes de l'immeuble. Elle se traduit par des bénéfices concrets au quotidien : un intérieur sain, sûr et agréable à vivre, des dépenses maîtrisées mais aussi un respect de l'environnement.

En matière de performance environnementale ou énergétique, le Groupe va encore plus loin en visant sur près de la moitié de sa production une certification additionnelle : NF Habitat HQE™ (qui va au-delà du NF Habitat en matière environnementale), Qualitel, Habitat & Environnement, ou encore un label énergétique complémentaire, tel que Effinergie+. En 2018, 49 % des projets Logement du Groupe sont concernés par une certification environnementale additionnelle ou un label énergétique (en nombre de lots).

**100 % des projets Logement NF Habitat, gage de qualité et de performance environnement et confort**

**49 % vont plus loin avec une certification additionnelle ou un label énergétique**

Certains projets peuvent bénéficier de démarches de certification complémentaires. L'opération Cœur de ville à Bobigny, déjà engagée dans la labellisation Écoquartier initiée par la collectivité, est pilote du nouveau référentiel HQE Performance. Le Groupe participe ainsi à la définition des nouveaux standards de référence en termes d'aménagement urbain durable.

### Label VISEHA et résidences Cogedim Club®

Pour améliorer la lisibilité en matière de qualité des services proposés dans les résidences services seniors, les professionnels du secteur, dont Altarea Cogedim, ont créé le label VISEHA, Vie Seniors & Habitat. Il repose sur 13 critères concernant les aspects

immobiliers et les services proposés par les résidences, ainsi que sur des prérequis relatifs à la santé financière et la fiabilité de l'opérateur afin d'assurer la pérennité des résidences.

Fin 2018, le Groupe a obtenu un des premiers labels décernés par les syndicats professionnels SNRA et SYNERPA, avec le concours d'Afnor Certification pour sa résidence Cogedim Club® Terre de Seine située à Suresnes. Le label sera déployé progressivement aux autres résidences seniors du Groupe qui répondent aux critères.

## Immobilier d'entreprise

Tous les projets d'Immobilier d'entreprise Cogedim bénéficient d'une démarche systématique de certification, HQE et/ou BREEAM®, respectivement standard français et standard européen en matière de performance environnementale des immeubles. En 2018, 100 % des projets Immobilier d'entreprise Cogedim sont certifiés HQE et/ou BREEAM®.

En Ile-de-France, qui représente plus de 90 % de la production nationale, l'ambition est plus importante avec une double certification systématique à haut niveau de performance. En 2018 :

- 100 % des projets Immobilier d'entreprise Cogedim franciliens bénéficient d'une double certification HQE et BREEAM® ;
- 100 % des projets Immobilier d'entreprise Cogedim franciliens en développement bénéficiant d'une certification HQE obtiennent un niveau « Excellent » ou supérieur, dont 76 % obtiennent un niveau « Exceptionnel » ;
- 100 % des projets Immobilier d'entreprise Cogedim franciliens en développement bénéficiant d'une certification BREEAM® obtiennent un niveau « Very Good » ou supérieur, dont 66 % obtiennent un niveau « Excellent ».

**100 % des projets Immobilier d'entreprise Cogedim en Ile-de-France sont doublement certifiés a minima HQE « Excellent » et BREEAM® « Very Good »**

Par ailleurs, en 2018, 92 % des projets Immobilier d'entreprise Pitch Promotion et 80 % des opérations d'hôtellerie s'appuient sur certification HQE et/ou BREEAM® (en surface). La certification HQE niveau « Excellent » est envisagée pour l'hôtel Hilton située Place du Grand-Ouest à Massy. Enfin, 100 % des projets Logistique en développement en 2018 visent une certification BREEAM®.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2017.

Certains projets bénéficient également de certifications et labels thématiques comme BiodiverCity® (biodiversité) pour l'opération Issy Cœur de Ville et le label WELL (bien-être) pour l'opération Bridge (cf. 4.2.3 et 4.3.2).

## Commerce

En 2018, le processus de certification s'est poursuivi sur le patrimoine géré en France.

**100 % du patrimoine géré en France est certifié BREEAM® In-Use**

Par ailleurs, 32 % des centres bénéficient également d'une certification construction, HQE et/ou BREEAM®.

## Certification construction

Altarea Cogedim choisit les certifications les plus adaptées aux besoins de ses clients et au contexte des projets. Ainsi, la certification BREEAM®, massivement adoptée par les acteurs européens du *retail*, est utilisée pour 100 % des projets Commerce en développement maîtrisés par le Groupe depuis 2016.

Le Groupe recherche systématiquement les plus hauts niveaux de certification pour ses projets (en tenant compte des contraintes technico-économiques). Ainsi, 100 % des projets de centres commerciaux en développement bénéficiant d'une certification BREEAM® obtiennent un niveau « Excellent » ou supérieur. Cap 3000 a obtenu le score total de 76 % sur sa certification BREEAM® pour la conception de son bâtiment.

Le Groupe cherche également à faire certifier les commerces de proximité de ces grands projets mixtes, comme pour la cinquantaine de boutiques en pied d'immeuble de l'opération à Bezons-Cœur de Ville.

En complément du BREEAM®, certains projets Commerce visent d'autres certifications ou labellisations. Cap 3000 a ainsi obtenu le label BiodiverCity®.

Les centres existants du patrimoine bénéficiant d'une certification environnementale construction représentent 202 750 m<sup>2</sup> HON. Les sites de Quartz à Villeneuve-la-Garenne et de L'Avenue 83 à La Valette-du-Var ont fait l'objet d'une double certification NF HQE™ Bâtiments tertiaires et BREEAM®.

## Certification exploitation

En 2012, Altarea Cogedim s'est engagé dans une démarche de certification environnementale progressive de son patrimoine en exploitation, en faisant le choix de la certification BREEAM® In-Use.

Fin 2015, un premier objectif a été atteint avec la certification de 100 % des actifs présents dans son périmètre de *reporting* courant grâce au déploiement dès 2014 du système de management environnemental d'exploitation, qui organise et fiabilise le *reporting* extra-financier et généralise les meilleures pratiques et exigences

de la certification environnementale. Cet outil a été partagé avec chaque équipe de direction de centre grâce à un cycle de formation spécifique.

Les nouveaux objectifs du Groupe sont :

- maintenir à 100 % le taux de certification du patrimoine géré ;
- améliorer chaque année les scores BREEAM® In-Use obtenus. Le niveau « Very Good » est visé *a minima* lors des réévaluations de scores.

En 2018, les 20 sites présents dans le périmètre de *reporting*, représentant 542 014 m<sup>2</sup> GLA, soit 100 % en valeur du patrimoine géré, sont certifiés BREEAM® In-Use. Ces certifications portent sur les parties « Asset » (performance intrinsèque du bâtiment) et « Management » (exploitation du bâtiment) du référentiel.

Les niveaux de performance obtenus se répartissent comme suit (en valeur) :

- partie « Asset » : 49 % niveau « Excellent », 51 % niveau « Very Good » ;
- partie « Management » : 30 % niveau « Excellent », 70 % niveau « Very Good ».

Sur la partie « Asset » : la performance moyenne du patrimoine en exploitation est passée de 48 % en 2013, à 67 % en 2018 (+ 19 points). Sur la partie « Management » : de 43 % en 2013 à 68 % en 2018 (+ 25 points).

La progression de la performance moyenne du patrimoine en exploitation d'Altarea Cogedim témoigne de l'engagement et des efforts de chaque centre pour la santé et le bien-être (cf. 4.3.2), la préservation des sols et de la biodiversité (cf. 4.2.3), la gestion des déchets (cf. 4.2.4), etc. Certaines thématiques comme l'énergie ou la biodiversité ont connu une amélioration notable grâce aux actions menées au niveau du Groupe.

Par ailleurs, le Groupe a étendu sa démarche de certification environnementale à l'international. Ainsi, Le Due Torri à Stezzano (Italie) est certifié BREEAM® In-Use, niveau « Excellent » depuis 2017 et San Cugat (Espagne) vise une première certification pour 2019.

## 4.3.4 Nouveaux usages et innovation DPEF1

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2018	Commentaire
Immobilier d'entreprise	Renforcer la connectivité numérique des projets	<b>87 % des projets franciliens visent un label sur la connectivité numérique</b>	Le Groupe continue d'offrir une performance de long terme à ses clients en matière technologique

L'immobilier développe des biens qui impactent la ville durablement. Or les pratiques et les attentes des habitants et usagers des villes ont profondément changé et continuent d'évoluer rapidement. Altarea Cogedim doit ainsi adapter son offre aux transformations familiales, aux nouvelles manières de travailler, aux acteurs du digital, aux nouvelles formes de consommation... L'enjeu est de garantir aux investisseurs et usagers que les immeubles ou quartiers construits sauront s'adapter aux nouveaux usages et conserveront leur valeur à long terme.

Altarea Cogedim dispose d'une direction de l'innovation dont l'objectif est d'accompagner la transformation de son offre (dans ses méthodes et dans ses produits) et de favoriser la créativité et l'esprit d'innovation des équipes, atouts clés pour le Groupe.

Le développement de nouvelles offres, la construction d'une logique d'*open innovation* et la promotion de standards en termes de digitalisation, permettant à Altarea Cogedim de façonner dès aujourd'hui la ville de demain.

### Renforcer la culture d'innovation du Groupe

L'équipe innovation, composée de sept personnes, est à la fois une cellule de veille qui identifie les innovations prometteuses et un dispositif d'accompagnement sur leur déploiement dans le Groupe. Elle organise des événements présentant les innovations spécifiques à l'immobilier, met à disposition des outils digitaux et met en relation les collaborateurs avec des structures innovantes externes.

Sa feuille de route s'articule autour des 4 axes :

- renforcer la culture d'innovation du Groupe ;
- identifier et décomposer les nouveaux modèles économiques influant l'industrie immobilière ;
- construire et animer la démarche d'*open innovation* d'Altarea Cogedim ;
- implémenter des solutions et outils innovants pour les projets et/ou *process* internes, accélératrices de *business*.

En 2018, elle a organisé cinq événements thématiques : présentation des innovations du *Consumer Electronics Show* (CES), construction modulaire, rencontre avec des *start-up* et deux ateliers sur l'intelligence artificielle.

Par ailleurs, Altarea Cogedim a mis en place un *Youth Comity*, réunissant une quinzaine de jeunes talents de l'entreprise dont l'objectif est de réfléchir aux nouveaux enjeux du Groupe pour challenger les orientations du comité exécutif.

### Développer de nouvelles offres de produits et services immobiliers

Altarea Cogedim innove en permanence pour le bénéfice de ses clients et des utilisateurs. En Logement, les équipes ont par exemple développé un outil digitalisé permettant aux acquéreurs de se projeter dans leur futur appartement par une visite 3D, où ils peuvent notamment tester les différents matériaux proposés. Ce configurateur est accessible dans les Store Cogedim, espaces privilégiés d'échange avec les futurs acquéreurs.

Pour répondre aux nouvelles manières d'habiter et de travailler, le Groupe a travaillé sur de nouvelles offres : logements en *coliving* ou *business centers* flexibles et attractifs, destinés à des usages professionnels ponctuels (réservation de salles, événements professionnels d'exception, etc.).

Pour garantir une performance technologique à long terme dans ses bâtiments, Altarea Cogedim a été un des premiers groupes à s'investir sur les labels *WiredScore* et *Ready2Services* (R2S). *WiredScore* évalue la qualité de connectivité Internet, l'infrastructure et le potentiel de connectivité du bâtiment. R2S a une approche complémentaire qui vise à rendre le bâtiment compatible avec les technologies et usages futurs.

#### LABEL READY2SERVICES (R2S)

Le label R2S a pour ambition d'accompagner la révolution numérique du bâtiment pour le rendre adaptatif, agréable à vivre, serviciel et interopérable. Il propose une réflexion innovante fondée sur l'évolutivité et l'ouverture des systèmes pour lutter contre l'obsolescence, optimiser l'exploitation et rendre des services accessibles aux occupants. Son référentiel indique que le bâtiment doit être raccordable à n'importe quel réseau extérieur et accueillir les nouveautés de demain en utilisant des protocoles de communication qui communiquent entre eux.

Altarea Cogedim développe à Richelieu (Paris 2<sup>e</sup>) un projet pilote de ce référentiel innovant.

Le futur siège social du Groupe « Richelieu » à Paris vise ainsi le label *WiredScore* et fait partie des 11 opérations pilote R2S. En 2018, 87 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens en développement (en surface) visent un label sur la connectivité numérique tel que *WiredScore* ou R2S.

**87 %** des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France visent un label sur la connectivité numérique

Le Groupe a également signé avec le Ministère de la cohésion des territoires une charte visant à promouvoir les « bâtiments connectés, bâtiments solidaires et humains » et à partager les bonnes pratiques et expérimentations avec les autres acteurs de la filière.

Enfin, pour garantir la valeur dans le temps de ses immeubles, le Groupe travaille sur l'augmentation de l'intensité d'usage des bâtiments et la conception d'espaces adaptables (cf. 4.2.2).

### Proposer des projets innovants grâce à une logique d'open innovation

Altarea Cogedim intègre sa démarche d'innovation aux métiers et l'enrichit de collaborations externes. L'équipe Innovation identifie et sélectionne les partenaires potentiels pour les intégrer aux activités du Groupe.

En 2018, plusieurs partenariats fructueux avec des *start-up* ont été menés tant sur les projets qu'à destination des collaborateurs :

- la *start-up* Kiplin et les résidences seniors Cogedim Club® ont ainsi favorisé l'activité physique des seniors (cf. 4.3.2) ;
- les équipes marketing Cogedim Vente et la *start-up* Citizya, qui propose une plateforme destinée à aider le futur acheteur de logement à identifier sa ville et son quartier idéal ;
- les partenariats avec le Hub Numérique de La Poste, Kelfoncier et MyColisBox.

#### MYCOLISBOX : INNOVER POUR FACILITER LA VIE DES CLIENTS

Altarea Cogedim a collaboré avec MyColisBox pour déployer des boîtes à colis connectées dans les halls d'immeubles des logements Cogedim. Des codes transmis par SMS permettent d'ouvrir ou fermer les boîtes aux lettres au gré des besoins des habitants de l'immeuble, à la fois pour des livraisons externes et pour des prêts entre voisins. Les premières implantations ont été réalisées en 2018.

Le Groupe est également partenaire d'incubateurs qui offrent une veille sur les nouvelles tendances et permettent d'apporter une valeur ajoutée innovante dans ses opérations :

- Paris & Co, spécialisé dans l'innovation dans l'immobilier ;
- Real estate disruptive lab, spécialiste de la disruption dans l'immobilier ;
- le Hub Numérique de La Poste, qui s'intéresse aux *start-up* françaises de l'internet des objets.

Altarea Cogedim est par ailleurs membre de la Smart Building Alliance, qui promeut le développement des *smart buildings* grâce à un échange pluridisciplinaire entre membres de la filière immobilière.

#### EASY VILLAGE, AU SERVICE DE L'ANIMATION DES VILLES

Pour faciliter l'intégration et l'adaptation des habitants des grands projets mixtes qu'il développe, le Groupe a développé une application numérique de quartier intégrant des services urbains connectés pour plus de praticité, de confort et d'interactions entre et au profit des habitants. Développée en partenariat avec le Hub Numérique de La Poste, l'application « Easy Village » a été lancée lors de l'inauguration du quartier de Massy Place du Grand-Ouest (91). Elle intègre un accès à la conciergerie résidentielle, un réseau social local, des offres des commerçants et la capacité de piloter les objets connectés de chaque résident.

### Implémenter des solutions et outils innovants accélérateurs de business

La cellule Innovation établit des dossiers d'opportunité évaluant les conséquences techniques, financières et juridiques des projets et produits innovants identifiés. L'objectif est à la fois de sélectionner les innovations les plus adaptées et les plus simples à mettre en œuvre, de lever les premiers freins et de faciliter leur déploiement.

Pour faciliter la mise en relation des équipes opérationnelles de développement avec des projets innovants externes à l'entreprise, la cellule Innovation a lancé Altawiki, une plateforme qui recense plusieurs centaines de *start-up* et structures de l'économie sociale et solidaire qui contribuent à façonner la ville de demain. Cette

plateforme permet notamment de les mobiliser facilement pour répondre à des concours ou s'intégrer aux projets en développement.

### **PARTENARIAT AVEC KELFONCIER : OPTIMISER LES PROCESSUS INTERNES**

En 2018, les équipes promotion d'Altarea Cogedim ont travaillé avec la *start-up* Kelfoncier, dont l'outil de cartographie permet d'identifier et de paramétrer les fonciers disponibles selon des critères précis (PLU applicable, cadastre, régime TVA, taxe d'aménagement, réseaux de transports en commun...). Les équipes de développement ont ainsi réduit significativement le temps de sélection des fonciers.

Enfin, 100 % des projets Immobilier d'entreprise Cogedim sont développés avec la méthode *Building information modeling* ou BIM. Cette méthode implique une modélisation virtuelle des caractéristiques physiques et fonctionnelles d'un bâtiment. La maquette numérique permet de mieux maîtriser les coûts de construction et de faciliter l'exploitation du bâtiment.

## 4.3.5 Achats responsables et relations fournisseurs **DPEF6**

Le Groupe est un donneur d'ordre important avec près de 2 milliards d'euros d'achats annuels. Ces achats ont un fort impact sociétal, en raison de leur volume et de la variété des secteurs économiques concernés.

Près de 90 % des achats du Groupe sont liés à la construction, dont plus d'un tiers est du gros œuvre, le reste se répartissant sur l'ensemble des postes du bâtiment (électricité, chauffage/ventilation/climatisation, plomberie, etc.).

Les 10 % restants sont composés principalement des frais généraux du Groupe et des coûts d'exploitation des centres commerciaux.

Depuis 2014, Altarea Cogedim mène des actions en matière d'achats responsables sur l'ensemble de ses métiers, incluant notamment des clauses dans les contrats et un travail d'évaluation d'une première sélection de fournisseurs par Ecovadis en 2017.

### **Une démarche Groupe**

En 2018, Altarea Cogedim a lancé une démarche de structuration et optimisation des achats, menée par la direction de la performance et la direction de la RSE. Cette démarche englobe l'ensemble des sociétés du Groupe et couvre l'ensemble des achats (achats directs liés à la construction et frais généraux du Groupe). Elle vise à simplifier et optimiser les achats, tout en garantissant systématiquement l'intégration d'une approche RSE adaptée à chaque type de produits ou prestations.

Le projet a débuté par une cartographie détaillée des achats du Groupe et une première analyse macro des risques RSE.

Un plan d'actions détaillé a été fixé pour 2019, déterminant les premiers postes d'achats concernés. La démarche prévoit des actions généralisées (clauses RSE dans les appels d'offres et dans les contrats, création d'une charte Groupe), et des exigences spécifiques pour les types d'achats identifiés comme les plus à risque (clauses spécifiques, évaluations des fournisseurs, audits...).

Un certain nombre d'actions sont déjà en place et seront renforcées au niveau Groupe (généralisation de la clause anti-corruption dans tous les contrats) ou dans chaque activité (notamment dans le cadre des certifications NF Habitat, HQE, BREEAM® ou BREEAM® In-Use). Ces actions portent notamment sur la lutte contre le travail illégal et dissimulé, le respect de la santé et de la sécurité des employés ou le respect de l'environnement.

### **Logement et Immobilier d'entreprise**

En phase marché, les activités Logement et Immobilier d'entreprise bénéficient de contrats type (architecte, bureau d'études pluridisciplinaires et maîtrise d'œuvre) qui contractualisent les objectifs de développement durable d'un projet.

Depuis 2015, pour 100 % des nouvelles opérations Logement, Altarea Cogedim fait appel à un prestataire extérieur pour collecter, archiver et gérer l'ensemble des attestations réglementaires des entreprises, nécessaires à la signature des marchés et à l'agrément des différents sous-traitants.

En parallèle, une charte chantier à faibles nuisances est annexée à l'ensemble des marchés de travaux. Cette charte impose à l'ensemble des prestataires intervenant sur le chantier le respect d'engagements relatifs :

- à la réduction des nuisances (bruit, poussières) causées aux riverains ;
- à la réduction des risques de pollution des eaux et du sol lors du chantier ;
- au tri et la réduction des déchets de chantier mis en décharge ;
- à la protection de la nature et de la biodiversité ;
- à la maîtrise des ressources en eau et énergie ;
- aux aspects sociaux et organisationnels du chantier.

Afin de contrôler la bonne application des exigences en phase chantier, différents intervenants, tels que le référent « chantier propre » ou le coordonnateur de sécurité et de protection de la santé (CSPS) sont missionnés. 6 contrats-cadres nationaux ont été signés avec des sociétés de contrôle technique, CSPS et AMO Environnement dans le but d'harmoniser les missions de contrôle sur l'ensemble des opérations Logement et de s'assurer notamment du respect de la sécurité et de la bonne application de la charte chantier à faibles nuisances. Le respect de la bonne application des clauses sociales et environnementales conduit de plus à l'évaluation des prestataires en fin d'opération, sur la base de critères qualitatifs et/ou environnementaux.

### **ÉVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE DES FOURNISSEURS**

En 2017, Altarea Cogedim a lancé une démarche d'évaluation de ses fournisseurs via la plateforme Ecovadis, pour mesurer leur niveau d'avancement en matière de RSE.

La première phase d'évaluation porte sur les fournisseurs des équipements des logements Cogedim. Suite à la première évaluation, le Groupe a demandé à certains fournisseurs de progresser sur les enjeux sociaux et environnementaux afin de réduire les zones de risques.

### **Promotion Commerce**

Une charte chantier à faibles nuisances est annexée à chaque marché. Elle s'applique à l'ensemble des entreprises intervenant sur le chantier et impose le respect d'engagements relatifs aux thèmes suivants :

- information du personnel et environnement de travail ;

- limitation des consommations (eau et énergie) ;
- limitation des nuisances (poussières, boues, bruits, livraisons et stationnement de véhicules, changement du plan local de circulation, abords du chantier, etc.) ;
- limitation des pollutions de proximité (sol, eau, air...) ;
- gestion et collecte sélective des déchets ;
- accès sécurisé au site.

Le respect des engagements est suivi par le référent « chantier propre » tout au long du chantier.

### Patrimoine Commerce

Afin d'engager les prestataires intervenant dans l'exploitation de centres commerciaux dans une démarche RSE, Altarea Cogedim a généralisé ces dernières années les documents suivants :

- une charte environnementale pour les prestataires de travaux ponctuels qui traite les points suivants :
  - impacts du chantier : limitation du bruit et des pollutions accidentelles,
  - traitement des déchets : *reporting* des déchets produits par type et filière d'élimination,
  - choix des matériaux : marquage CE, préférence de matériaux labélisés et à faible émission de COV ;
- une annexe environnementale pour les contrats de maintenance et de nettoyage qui traite les points suivants :
  - management : plan de formation des intervenants, plan de développement durable du prestataire,

- énergie : suivi des consommations, plan de maintenance continu des équipements,
- écologie : intégration du plan d'actions biodiversité,
- pollution : gestion des déchets dangereux, suivi des rejets,
- matériaux : limitation des nuisances, limitation des risques pour les ouvriers,
- déchets : maximisation du tri et de la valorisation,
- eau : suivi des consommations, mise en place d'équipements hydro-économiques,
- confort et santé : gestion des risques bactériologiques, peintures à faible teneur en COV ou labellisées ;
- une annexe environnementale pour les contrats espaces verts qui permet une exploitation plus respectueuse de la biodiversité. Le Groupe interdit ainsi l'utilisation des produits phytosanitaires sur ses sites (à l'exception de ceux utilisés en agriculture biologique).

La généralisation de ces documents contractuels sur les sites inclus au périmètre de *reporting* et les sites gérés pour compte de tiers (sauf avis contraire des mandants tiers) répond aux exigences de la certification BREEAM® In-Use, intégrée au système de management environnemental du Groupe.

De plus, les trames des contrats type pour les prestataires intervenant sur le patrimoine ont été mises à jour en 2017 et diffusées à l'ensemble des sites en 2018. Ces nouvelles versions intègrent des exigences renforcées sur les aspects RSE, par exemple sur le contrôle de la qualité de l'air intérieur qui impacte directement la santé et le confort des visiteurs.

## 4.3.6 Éthique professionnelle **DPEF9**

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2018
Groupe	Renforcer le programme de lutte anti-corruption	Initiation d'une cartographie des risques de corruption
Groupe	Former et sensibiliser les salariés les plus exposés sur des sujets comme la corruption ou la fraude	8 journées d'intégration des nouveaux collaborateurs au cours desquelles le quiz sur les « droits et devoirs » a été animé Sensibilisation à la fraude 2 à 3 fois par an au niveau Groupe

### Valeurs et éthique

L'ensemble des collaborateurs et mandataires sociaux du groupe Altarea Cogedim se doit de respecter les principes établis par la charte éthique, intégrée par ailleurs aux règlements intérieurs. Tout manquement à ses dispositions peut ainsi constituer une faute disciplinaire passible de sanction. Cette charte éthique, disponible sur l'intranet du Groupe et jointe systématiquement au contrat de travail des nouveaux embauchés, couvre tous les aspects de la relation entre Altarea Cogedim et ses parties prenantes, collaborateurs, clients/locataires, prestataires/fournisseurs, ainsi que les bonnes pratiques de fonctionnement interne :

- respect de la confidentialité ;
- règles à observer par une société cotée quant à l'utilisation d'informations privilégiées ;
- devoir de loyauté et conflits d'intérêts ;
- respect de la loi et des règlements en vigueur ;
- respect de l'environnement et du principe d'intégrité ;
- interdiction des pratiques prohibées et corruption.

Depuis 2017, afin de faire adhérer les nouveaux collaborateurs aux règles, valeurs et principes dictés par le Groupe et garantir une parfaite connaissance de la manière dont ils doivent être appliqués, une formation systématique sous forme de *quiz* a été déployée lors

des journées d'intégration. Les questions traitées portent sur le règlement intérieur, la charte informatique, la charte éthique et les aspects de sûreté et sécurité.

Tout collaborateur qui aurait des difficultés, dans une situation particulière, à discerner le comportement à appliquer, est invité à en référer à sa hiérarchie ou si besoin au responsable de la déontologie nommé par la gérance. La consultation et les avis du déontologue sont confidentiels tels que le garantit la charte éthique.

Les dispositifs relatifs à la sécurité informatique et à la protection des données sont décrits au chapitre 5.2.2. du Document de référence.

### Lutte anti-blanchiment, fraude et corruption

La politique de lutte contre la corruption du Groupe est retranscrite dans sa charte éthique. Son objet principal est de définir les valeurs et les règles de conduite à respecter, et également de guider les collaborateurs au quotidien pour toute question d'éthique et de conflits d'intérêts se posant à eux. Sont par exemple prohibés le recours à titre personnel à la réalisation de travaux par des entreprises ou prestataires en relation avec le Groupe sauf accord du déontologue, ou l'encaissement en espèces, même dans la limite autorisée par les lois et règlements en vigueur.

Ces principes doivent aussi s'appliquer de manière réciproque dans les relations avec les autorités et la clientèle : tout acte susceptible d'être interprété comme une tentative de corruption est à proscrire et à signaler. Tout versement ou acceptation de sommes illicites est formellement interdit dans la conduite des opérations du Groupe. En cas de doute sur la légitimité d'un paiement ou d'un versement, le responsable de la déontologie doit être immédiatement sollicité pour avis.

Dans le cadre de ses activités, Altarea Cogedim fait appel à de nombreuses entreprises externes. Leur sélection est régie par des dispositifs formalisés et généralement encadrés d'appels d'offres (pas de monopole d'un prestataire, contrats d'un an pour les prestataires en centres commerciaux...). Lors de la dernière actualisation de la cartographie des risques du Groupe réalisée en 2016, le risque de fraude - tout en restant limité compte tenu de ses activités et de son organisation - avait été évalué légèrement à la hausse. Ceci s'explique notamment par la couverture médiatique plus importante des cas de fraude et par l'augmentation des tentatives de « fraudes au président » dont le Groupe a été la cible. Afin de garantir que ces tentatives frauduleuses n'aboutissent pas, des messages de sensibilisation aux populations les plus exposées sont désormais diffusés *a minima* deux fois par an avant les périodes de congés, plus propices à ces événements.

Afin d'accompagner le bon déploiement de l'ensemble de la démarche d'éthique professionnelle du Groupe, une campagne de sensibilisation aux infractions concernant les manquements au devoir de probité avait été menée fin 2017 auprès des collaborateurs identifiés comme étant les plus exposés, et devrait être renouvelée

en 2019. Ainsi, avec l'aide d'un cabinet d'avocats spécialisé, des formations portant sur les différentes notions de corruption, prise illégale d'intérêts, trafic d'influence, favoritisme et risques pénaux pouvant y être associés, notamment dans les relations avec la sphère publique, ont été délivrées. Cette sensibilisation se poursuit régulièrement par le biais de messages délivrés aux collaborateurs par les cadres dirigeants lors d'événements tels que séminaires, comités, et lors des journées d'intégration des nouveaux entrants.

Par ailleurs, la direction juridique immobilière veille à ce que des clauses spécifiques à la législation anti-corruption soient intégrées aux contrats d'apport d'affaires ou de mandats conclus avec des tiers. Ces clauses ont été actualisées en 2018 pour tenir compte de la loi anti-corruption.

Dans le cadre de la loi Sapin 2, une cartographie des risques de corruption est en cours de finalisation. Conformément à ce que prévoit la loi et afin d'afficher une plus grande transparence dans les relations et les intérêts entre les entreprises et les agents publics, le Groupe s'est enregistré sur le répertoire numérique de la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique (HATVP) en date du 30 avril 2018. Altarea a ainsi jusqu'au 31 mars 2019 pour y déposer sa déclaration annuelle d'activités de représentants d'intérêts.

Le Groupe poursuit toujours le renforcement de son programme de conformité pour répondre aux exigences des lois anti-corruption et anti-blanchiment.

### 4.3.7 Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles **DPEF10**

Les éléments relatifs à la sécurité des biens, des personnes et des données personnelles sont à retrouver dans le chapitre Gestion des risques (chapitre 5 du Document de référence), paragraphe Facteurs de risques et dispositifs de maîtrise.



## 4.4 Les talents au service de la croissance du Groupe

1 874 collaborateurs constituent le groupe Altarea Cogedim à fin 2018 soient 132 collaborateurs de plus qu'il y a un an. Cette augmentation significative des effectifs (+ 7,6 %) accompagne la forte croissance de l'entreprise.

Le changement de dimension du Groupe opéré ces dernières années, couplé à une dynamique opérationnelle soutenue, renforce le caractère stratégique de la gestion des Talents en matière de

recrutement, d'intégration, de diffusion d'une culture propre au Groupe, ou encore de gestion des carrières.

Sous la responsabilité d'un directeur ressources humaines Groupe, la direction des ressources humaines Groupe, est organisée autour de directeurs ressources humaines opérationnels dédiés à chaque métier et de 3 pôles d'expertise (capital humain, droit social & innovation sociale et gestion sociale).

### 4.4.1 Effectifs et organisation

#### 4.4.1.1 Évolution des effectifs

Pour assurer le développement de l'activité, le niveau des recrutements reste élevé. Les effectifs à fin 2018 augmentent significativement : 7,6 % par rapport à l'an dernier. Cette croissance

est exclusivement organique là où le rythme annuel de 15 % constaté lors des deux derniers exercices était dopé par une croissance externe (rachats de Pitch Promotion et Histoire & Patrimoine).

	2017			2018			Evolution 17 - 18		
	CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total
Femmes	936	42	978	1010	42	1052	7,9%	0,0%	7,6%
Hommes	749	15	764	801	21	822	6,9%	40,0%	7,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1 685</b>	<b>57</b>	<b>1 742</b>	<b>1 811</b>	<b>63</b>	<b>1 874</b>	<b>7,5%</b>	<b>10,5%</b>	<b>7,6%</b>

#### Répartition par âge et ancienneté

Avec un âge moyen de 40 ans (sans évolution par rapport à 2017), 55 % des salariés en dessous de cette moyenne et près de 40 % de trentenaires, notre pyramide des âges est dynamique et équilibrée. Cela nous permettra de relever les défis à venir.

Plus de 700 collaborateurs ont entre 30 et 39 ans. C'est dans ce vivier que se trouvent les futurs managers du Groupe. Leur proposer des parcours de carrière adaptés, des expériences d'apprentissage innovantes et un package salarial attractif sont les enjeux en matière de ressources humaines.

Les trentenaires participent également aux réflexions stratégiques du Groupe dans le *Youth Comity* mis en place depuis 2 ans.

L'ancienneté moyenne est légèrement inférieure à 6 ans comme en 2017. Néanmoins ; près de 60 % des collaborateurs ont moins de 3 ans d'ancienneté.

Les forts niveaux de recrutement depuis 3 ans ainsi que les intégrations de sociétés ont permis d'enrichir le Groupe de méthodes et de compétences venues de nombreux horizons. L'objectif est de

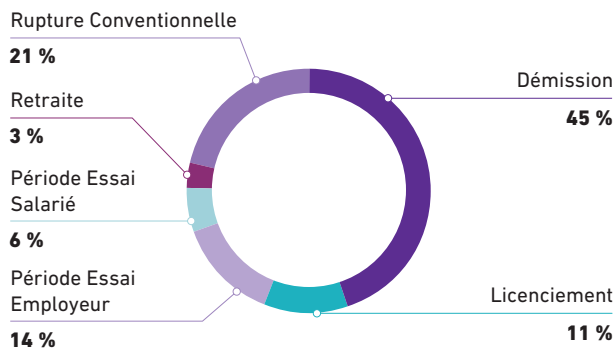
conserver l'ADN du Groupe : esprit d'entreprise, créativité, innovation et diversité. Dans cette optique, les actions en matière d'intégration (séminaire *crescendo*), de promotion de la marque employeur (obtention du label *Happy Trainees*) et d'apprentissage (mise en place de nouveaux modes d'apprentissage comme les *Urban Expeditions*) sont cruciales pour fédérer tous ces nouveaux Talents autour d'enjeux communs.

L'intergénérationnel est un sujet essentiel pour la direction générale et la direction des ressources humaines dans un Groupe qui accueille des collaborateurs de 18 ans à plus de 70 ans sans, ou avec plus de 20 ans d'ancienneté. Cela signifie permettre à chacun de trouver sa juste place, d'accéder à tous les niveaux de responsabilité en fonction de ses aptitudes et de ses talents. Les plus expérimentés transmettent leurs savoirs en devenant formateurs internes pour l'Académie formation ou animateurs dans les séminaires d'intégration dédiés aux nouveaux embauchés ou tuteurs pour les alternants. Le Groupe prend une part active dans la formation des futurs collaborateurs en accueillant toujours plus d'alternants. L'alternance progresse chaque année, nous avons accueilli 238 alternants en 2018.

### Mouvements d'effectifs

Le Groupe a recruté 365 collaborateurs en CDI, confirmant sa forte attractivité et ses atouts dans un marché très concurrentiel. Fin 2018, 96,6 % des collaborateurs du Groupe sont en CDI. Les enjeux d'attraction et de rétention des Talents concernent donc essentiellement les CDI.

En 2018, malgré une tension forte sur les métiers du secteur de l'immobilier, le taux de départ des salariés en CDI a pu être maintenu par rapport à 2017 (13,6 %), confortant la politique RH résolument tournée vers la rétention des Talents.



La principale cause de départ des collaborateurs en CDI est la démission.

### Répartition par zone géographique

En 2018, le Groupe est présent dans 3 pays. Près de 99 % des effectifs sont présents en France. Le métier du commerce, conserve 17 salariés en Italie et 6 salariés en Espagne.

#### 4.4.1.2 Évolution de l'organisation

##### Évolution des structures du Groupe

L'acquisition totale d'Histoire & Patrimoine, a été finalisée en 2018. Petit à petit, ses collaborateurs seront intégrés aux différents dispositifs du Groupe.

### Modernisation des fonctions supports centrales

Le Groupe poursuit la structuration de ses fonctions supports et leur mutualisation afin qu'elles accompagnent l'ensemble des métiers opérationnels avec une efficacité optimale.

Dans ce contexte, en 2018, de nombreuses initiatives ont été prises. Les systèmes d'informations comptables ont été unifiés, un directeur Groupe des systèmes d'information a été nommé, les équipes informatiques du Groupe ont été regroupées, des nouveaux systèmes d'information ont été développés, notamment un SI-RH Groupe moderne qui a été mis en service.

Toutes ces actions de modernisation fournissent au quotidien un support toujours plus efficace aux opérationnels. Pour y parvenir, le Groupe s'appuie sur les apports de la digitalisation, et sur un programme global de pilotage de la performance qui se poursuit afin de renforcer l'efficacité de l'organisation, des méthodes et des processus.

#### 4.4.1.3 Structuration du corps social du Groupe

##### Vers un socle social commun

Les femmes et les hommes Altarea Cogedim sont l'actif n° 1 du Groupe. Ils sont divers, complémentaires et enthousiastes. Le Groupe se structure avec des politiques communes quand cela fait sens, tout en conservant l'identité forte de ses marques, son agilité et son état d'esprit d'entrepreneur.

En 2018, un socle social commun qui précise et définit un ensemble de règles sociales communes a été validé avec les partenaires sociaux. Il est l'un des éléments fédérateurs de l'appartenance sociale au Groupe et il améliore concrètement l'efficacité de la mobilité professionnelle des collaborateurs entre les différentes filiales.

Ce socle sera déployé progressivement sur la totalité des filiales tout en prenant en compte les particularités de chacune.

##### Vers un nouveau siège commun en 2019

L'année 2019 sera portée par un projet majeur : le déménagement vers le nouveau siège parisien Richelieu. Le futur siège bénéficiera d'une adresse prestigieuse entre la Bourse et l'Opéra Garnier.

Toutes les filiales du Groupe seront réunies dans un même lieu tout en conservant l'identité de chaque marque. Les fonctions support centralisées, les systèmes d'informations harmonisés. Les aménagements du bâtiment permettront l'émergence de nouvelles méthodes de travail en phase avec les attentes évolutives des collaborateurs et la qualité de vie au travail.

## 4.4.2 Recrutement des talents, diversité et égalité des chances **DPEF8**

Le Groupe promeut des valeurs de mixité et de diversité dans sa politique de recrutement et dans la gestion des carrières de ses collaborateurs en étant attentif à tous les facteurs potentiels de discrimination (genre, âge, situation de handicap). Un dialogue social de qualité ainsi que le respect des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail complètent cette politique de diversité et d'égalité des chances.

### Politique de recrutement

Le pôle d'expertise « capital humain » de la Direction des ressources humaines Groupe mène une politique de recrutement inspirée des valeurs de créativité, de transversalité et d'esprit entrepreneurial du

Groupe : non-discrimination, intégrité, éthique, objectivité, diversité et caractère intergénérationnel.

Depuis décembre 2013, le Groupe est signataire de la Charte de la diversité et tout nouveau collaborateur est sensibilisé à cet engagement (livret d'accueil, séminaire d'intégration). Un référent Diversité a été nommé en septembre 2018 pour piloter et animer la politique du Groupe sur ses différents axes : la parité entre les femmes et les hommes, les actions en direction des jeunes et des seniors, la prise en compte du handicap, la diversité socioprofessionnelle.

En matière d'embauche, le processus de recrutement est strictement fondé sur les compétences et les qualifications des candidats. La rémunération à l'embauche est déterminée en fonction de critères

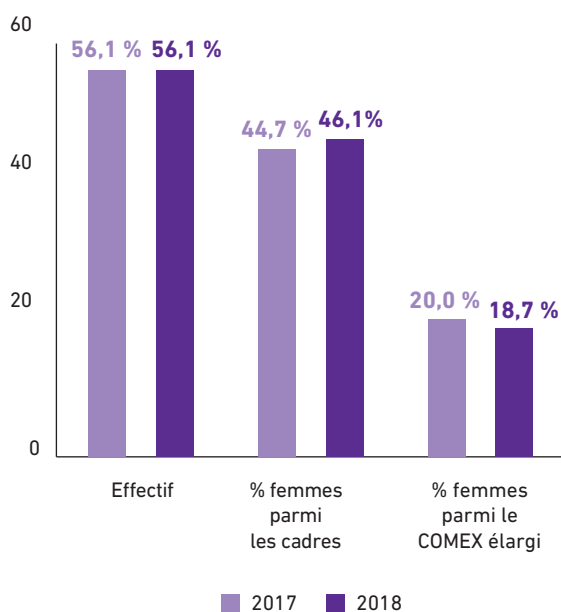
objectifs fondés sur les diplômes, l'expérience professionnelle et les pratiques de marché. La direction des ressources humaines veille à ce que le principe de non-discrimination sur l'ensemble de ces critères soit strictement respecté pour tout recrutement externe ou mobilité interne. Afin de lutter contre les stéréotypes, elle garantit que la formulation des annonces des offres d'emploi, y compris celles des agences d'intérim, des cabinets de recrutement et du site « carrières », est objective et non discriminante, traduit les caractéristiques du poste, en termes de compétences et d'expérience requises, porte sur chaque offre d'emploi, la mention (F/H). Les candidats sont tous reçus par des collaborateurs de la direction des ressources humaines qui ont été formés spécifiquement aux problématiques liées à la discrimination.

La direction recrutement, relations écoles et mobilité interne développe les relations avec les écoles en s'associant avec des partenaires emplois présents au sein des grandes écoles et universités. Le Groupe sensibilise ces institutions à ses principes de non-discrimination afin d'instiller ses bonnes pratiques. La politique « école » passe aussi par une communication sur les métiers du Groupe via des articles dans la presse étudiante ou par sa présence sur de nombreux forums. En 2018, le Groupe était présent au Forum HEC ainsi qu'au Forum ESTP avec les opérationnels de chaque entité et les équipes ressources humaines du Groupe. Comme chaque année, le Groupe a participé au Forum des Métiers de l'Immobilier. Il a également été associé au forum de l'emploi qui s'est tenu en mai dernier dans l'un de nos centres phares : le Quartz. Enfin, des groupes d'étudiants de l'EDHEC et de Sciences Po ont été impliqués dans des projets stratégiques du Groupe.

### Promotion de la parité

La parité entre les femmes et les hommes est une valeur essentielle pour le Groupe. Chaque entité a donc mis en œuvre des plans d'action sur l'égalité professionnelle (plans d'action des 21 et 23 mars 2017) dont le champ d'application a été élargi et formalisé sur des thématiques concrètes : rémunération, accès à la formation, évolution professionnelle, conditions de travail, articulation entre vies professionnelle et personnelle.

#### REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS LE GROUPE



Si la part des femmes au Comex élargi est en léger retrait, le % de femmes parmi les cadres se rééquilibre avec une augmentation 1,3 point.

### Accès à l'emploi des jeunes et des seniors

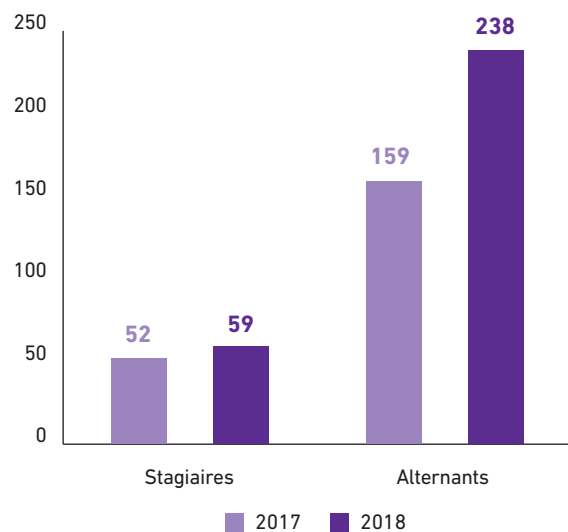
Agissant en entreprise responsable, le Groupe considère l'accès à l'emploi des jeunes et des seniors comme une priorité. Il a pour objectifs de faciliter l'insertion durable dans l'emploi des jeunes âgés de moins de 27 ans par leur accès à un CDI, de favoriser l'embauche et le maintien en emploi des salariés ayant au moins 55 ans et d'assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Au 31 décembre 2018, les collaborateurs du Groupe de plus de 50 ans et de moins de 30 ans représentent la même proportion : 17 % de l'effectif global chacun. 23 salariés de plus de 50 ans ont été embauchés en CDI en 2018.

La politique du Groupe en matière de recours à l'alternance se renforce encore cette année. Au cours de l'année 2018, le Groupe accueillait 238 alternants contre 159 en 2017 (+ 50 %). En complément des kits d'information le Groupe a mis en place un séminaire d'intégration pleinement dédié aux stagiaires et alternants. L'objectif étant de leur transmettre toutes les clés pour réussir dans leur mission. 29 alternants ou stagiaires se sont vus proposer un contrat à durée déterminée à la suite de leur stage et 11 un contrat à durée indéterminée. Le Groupe entend jouer un rôle sociétal en formant ces jeunes collaborateurs autant sur le savoir faire que sur le savoir être en entreprise afin de faciliter leur insertion dans la vie professionnelle. Pour marquer cette volonté, les alternants ne sont pas imputés sur le budget des opérationnels.

Le Groupe est partenaire d'Engagement Jeunes, plateforme de partage des profils de jeunes entre les entreprises (grands groupes et PME).

#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE STAGIAIRES ET D'ALTERNANTS



En 2018, le Groupe a signé un partenariat avec Nos Quartiers ont du Talents, l'association engagée pour l'égalité des chances en accompagnant vers l'emploi et l'alternance les jeunes diplômés bac+ 3 et plus, issus de quartiers modestes.

L'ensemble de ces actions a contribué à l'obtention, pour sa première année participation, du label *Happy Trainees*. Le Groupe figure ainsi parmi les meilleures entreprises où effectuer un stage ou une alternance.

### Politique handicap

Au 31 décembre 2018, 19 collaborateurs sont déclarés travailleurs handicapés.

Par ailleurs, le recours aux ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail) s'est maintenu via une diversité de prestations de services (achat de fournitures).

Une campagne de communication interne a été mise en œuvre à l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (affiches, *quiz* sur le Smartportail...). Afin de changer de regard sur le handicap et (re)découvrir l'engagement du Groupe, une conférence sur « L'art et le handicap », animée par un historien de l'art, a été organisée pour l'ensemble des collaborateurs.

### Dialogue avec les représentants du personnel

La qualité du dialogue social est au cœur des priorités de la politique sociale du Groupe. Au-delà des échanges réguliers avec les représentants du personnel, notamment lors des réunions mensuelles des CE et des réunions trimestrielles des CHSCT (plus de 30 réunions en 2018) la direction a lancé en 2018 une grande concertation avec les représentants du personnel dans le cadre de l'harmonisation des statuts sociaux des unités économiques et sociales (UES) Altarea-Cogedim.

Les représentants du personnel (CE et CHSCT) ont été ainsi associés pleinement aux discussions sur la mise en place d'un socle social commun au Groupe. Plus de 10 réunions ont eu lieu sur le sujet et un grand nombre de remarques des élus ont été prises en compte par la direction dans la rédaction de ce socle.

Ces discussions ont ainsi abouti à un avis favorable des élus des deux UES sur le projet de socle social commun, vote unanime pour les élus de l'UES Cogedim et un vote majoritaire (une abstention) pour les élus de l'UES Altarea. Ce socle social commun aux UES Altarea et Cogedim a été mis en place le 19 juin 2018.

Par ailleurs, les représentants du personnel ont été régulièrement informés et consultés sur les projets de mise en place de nouvelles organisations et les nouveaux projets.

En 2018, des plans d'action en matière d'égalité professionnelles ont été également mis en place en mai 2018 après consultation des CE (avis favorable des deux CE).

La taille des entités en Italie et en Espagne n'impose pas de représentation du personnel formalisée, conformément à la réglementation locale en vigueur. Le dialogue se développe directement entre les salariés, l'administrateur délégué et la direction des ressources humaines.

## 4.4.3 Rémunération et partage de la valeur **DPEF8**

La politique de rémunération demeure offensive et ciblée avec un budget d'augmentation alloué de 3 millions d'euros sur les salaires de base. Elle récompense aussi les performances individuelles et collectives en reconduisant les niveaux de primes de performance de 2017 et renforce le dispositif « Tous en Actions » pour un actionnariat salarié original et attractif.

Afin de renforcer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et continuer de récompenser l'engagement par une rémunération motivante, la monétisation des RTT a été étendue et son mode de fonctionnement simplifié pour les collaborateurs.

### Politique salariale

La campagne salariale 2019 a été marquée par la poursuite d'une politique salariale offensive afin de récompenser les collaborateurs après une année 2018 intense et de fidéliser les talents. Une enveloppe d'augmentation globale de + 3 % de la masse salariale (supérieure aux pratiques des entreprises françaises sur cette même période, + 2 %) a été distribuée. La campagne a souhaité cibler plusieurs populations différentes. Un budget a été dédié aux salaires de base inférieurs à un certain montant pour compenser l'évolution du coût de la vie. Les trentenaires avec moins de 5 ans d'ancienneté ont eux aussi bénéficié d'une attention particulière. Comme les années précédentes, une enveloppe dédiée à l'égalité femmes/hommes est pilotée en central afin de rectifier si besoin des déséquilibres ponctuels. Enfin, la plus grosse part du budget d'augmentation est consacrée aux collaborateurs méritants, évolutifs et aux promotions.

Le Groupe a annoncé fin 2018, la mise en place d'une prime exceptionnelle plafonnée défiscalisée et désocialisée dans le cadre des dispositions annoncées par le président de la République en décembre 2018 sur le pouvoir d'achat.

### Une politique de prime reconnaissant les réussites

L'attribution des primes est un acte managérial reconnaissant les réalisations effectives et reflétant l'atteinte des objectifs individuels. Tout en prenant en compte les engagements contractuels et l'évolution des effectifs, le volume moyen des primes de performance qui seront attribuées en 2019 (au titre de 2018) a été maintenu par rapport à l'an passé.

### Une politique d'actionnariat salarié originale et ambitieuse

Début 2016, le collège de gérance a mis en place un plan général d'attribution d'actions gratuites sur 3 ans, qui se traduit par un dispositif de plus de 20 millions d'euros d'actions distribuées annuellement.

Le dispositif « Tous en Actions ! » a permis à chaque collaborateur en CDI d'être associé au développement et aux résultats du Groupe.

Ce dispositif a été reconduit fin 2018 tout en étant adapté pour répondre aux enjeux des prochaines années. Cette reconduction marque la reconnaissance des contributions de chaque collaborateur à la réussite du Groupe.

Chaque collaborateur des UES Altarea et Cogedim, ayant des jours de RTT, pourra monétiser en 2019 la totalité de ses jours de RTT avec une majoration associée de 25 % ou les placer sur les PERCOG (plan d'épargne pour la retraite collectif Groupe). Pour relever les défis de 2019, la mobilisation et la présence de tous seront nécessaires. Cette monétisation est encouragée. Pour plus de souplesse pour les collaborateurs, sa mise en œuvre en 2019 sera simplifiée. 91 % des salariés ont monétisé leurs RTT en 2018. L'évolution de ce chiffre sera suivie en 2019 afin d'évaluer les effets de la nouvelle procédure.

Dans le courant de 2019, d'autres annonces seront faites pour permettre aux salariés de continuer à se constituer un patrimoine sur le long terme grâce à l'actionnariat salarié.

## 4.4.4 Management des talents et des compétences **DPEF7**

### Un plan de formation stratégique 2017-2018

Fin 2016, le Groupe avait identifié la formation comme un des axes majeurs de sa politique RH pour accompagner son développement rapide et a mis en place un nouveau plan de formation pour 2 ans.

La mission est d'accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences collectives et individuelles et d'assurer leur employabilité en adéquation avec la stratégie de l'entreprise.

L'ambition est de porter les métiers de l'immobilier de demain, grâce à un plan de formation stratégique initié en amont avec les dirigeants du Groupe à partir des enjeux « business » de chaque ligne d'activité.

Le plan s'articule autour de 3 types de formations :

- « cœur de métier », socle dur de compétences des collaborateurs ;
- « développement professionnel », avec un focus sur le management en ouvrant, au-delà des techniques, sur les enjeux de transversalité et de synergies du Groupe ;
- « nouveaux usages » centrés sur la digitalisation des modes de travail (outils collaboratifs).

Les possibilités d'apprentissage sont variées et si les formations présentes se poursuivent, l'intégration d'activités digitales via des plateformes LMS (*e-learning*) et d'ateliers de co-construction et de co-développement en font évoluer le contenu et la pratique.

L'ensemble des actions de formation sont désormais recensées dans un catalogue « L'offre de formation de L'Académie », disponible dans le SIRH pour un suivi des demandes 100 % digitalisé.

### Une deuxième année de mise en œuvre impactante

Plus de 4 600 jours de formation ont été dispensés en 2018 soit une augmentation de plus de 80 % par rapport à l'année passée. En moyenne 16 formations sont organisées par jour. Ce sont ainsi près de 85 % des collaborateurs du Groupe qui ont eu au moins une des 4 121 actions de formation organisées en 2018. Ce taux continue d'évoluer tous les ans, il était de 83 % en 2017. Nous continuerons de piloter cet indicateur pour tendre vers le 100 %.

L'accompagnement des collaborateurs et des managers a concerné aussi bien les évolutions techniques, managériales et digitales de leurs métiers.

Dans la continuité de 2017, les formations métiers internes ont été renforcées (avec des formations de formateurs dispensées aux collaborateurs concernés), les programmes managériaux renouvelés en lien avec nos enjeux de transformation. Une vaste campagne de sensibilisation « Tous Unis pour la Satisfaction Client » a été menée entre janvier et juillet pour plus de 500 collaborateurs du Logement. Cette démarche se poursuivra en 2019 pour l'ensemble des lignes d'activités du Groupe.

Comme chaque année, les formations « cœur de métier » sont majoritaires (60 %). Néanmoins les formations « développement professionnel » et celles relatives aux « nouveaux usages » ont pris cette année plus d'ampleur.

L'investissement formation pour 2018 a représenté 3,41 % (hors Pitch Promotion et Histoire & Patrimoine) de la masse salariale (contre 2,87 % en 2017). La hausse du budget s'explique notamment par le financement de formations d'envergure et plus approfondies : les parcours managériaux, les formations certifiantes, ou encore l'accompagnement des jeunes en contrats d'alternance.

### L'Académie, développeur de Talents

Le plan de formation fait partie intégrante de « L'Académie », dispositif unique de *learning & development* ayant pour

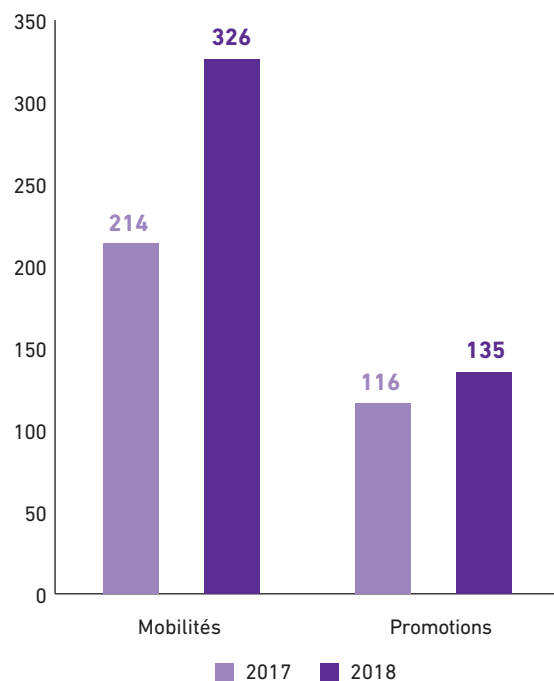
bénéfices d'accélérer et développer la performance individuelle et collective, de développer un « patrimoine » de compétences des filières métier, de renforcer la marque employeur et ainsi attirer les bons profils et de créer un espace de partage d'expériences. Dès son intégration, le collaborateur est immergé dans la connaissance d'un Groupe multimétiers à travers un séminaire baptisé Crescendo. Celui-ci mobilise de nombreux intervenants internes ainsi que les membres de la co-gérance et du comex, tous soucieux d'expliquer et de partager leur vision du business. Afin de « ré-embarquer » les collaborateurs plus anciens dans le Groupe, un séminaire leur a été spécifiquement dédié en octobre 2018, une première édition couronnée de succès qui sera renouvelée en 2019.

En 2018, l'Académie a enrichi son offre : conférences, expéditions urbaines, parcours métiers... Plus de 100 thématiques recensées dans un catalogue et disponible depuis mai dernier dans le module formation du SIRH.

### Mobilités et promotions

À l'instar de la formation, la dynamique de mobilité et de promotions internes a été significative. Par nature, la diversité des métiers inhérente au secteur de l'immobilier favorise la mobilité des collaborateurs.

#### MOBILITÉS ET PROMOTIONS



En 2018, dans la continuité de l'année précédente, la progression de la mobilité interne (professionnelle ou géographique) a été soutenue par la bonne marche des affaires, la consolidation de fonctions ou d'organisations nouvellement créées, ainsi que par la mise en place d'un site carrière et la communication d'une charte de mobilité interne. Un comité mobilité national inter métiers a été instauré pour partager entre membres du Comex sur ce thème stratégique.

Au 31 décembre 2018, 326 salariés du Groupe ont bénéficié d'une mobilité (soit un taux de mobilité de 17,6 %) et 135 d'une promotion (soit un taux de promotion de 7,4 %).

Les aspirations des salariés de l'entreprise ont été recueillies lors des entretiens professionnels pour servir de base de réflexion à une revue des talents formalisée, désormais digitalisée elle aussi dans le cadre du SIRH.

Ainsi en 2018, la digitalisation de la campagne d'entretiens annuels et professionnels a permis d'aboutir à un taux de retour de 98 %. Au-delà des avantages de la digitalisation (plus de papier, un espace personnel sécurisé...), cette première campagne a répondu à un triple objectif : recueil rapide des souhaits de formation et de mobilité, déploiement accéléré du plan de formation et accès facilité en temps réel pour les managers au suivi des demandes de leurs collaborateurs.

### 4.4.5 Bien-être au travail **DPEF8**

La qualité de vie et le bien-être au travail sont des préoccupations majeures pour le Groupe. Ce sont des enjeux aussi bien pour la rétention des meilleurs Talents que pour l'attractivité du Groupe pour attirer des nouveaux collaborateurs.

#### Équilibre vie professionnelle vie personnelle

##### Une nouvelle marque qui regroupe les initiatives

L'offre Altawellness regroupe les principales actions en matière de bien-être au travail. Deux initiatives ont été lancées en 2018.

En septembre 2018, l'offre Yoopies (plateforme dédiée au service à la personne – garde d'enfants, soutien scolaire, ménage...) a été inaugurée. Quelques semaines plus tard, 269 salariés étaient inscrits à la plateforme et 194 salariés avaient déjà réservé des prestations.

En octobre 2018, c'était au tour de Yuco (plateforme dédiée aux activités sportives, culturelles et au bien-être sur site) de venir compléter l'offre Altawellness. Un mois après le lancement, 386 salariés étaient inscrits et plus de 200 salariés avaient participé aux activités sur plus de 15 sites du Groupe.

Plus de 55 000 euros sont consacrés par le Groupe à ces partenariats (Yuco et Yoopies) qui ont pour objet le bien-être des collaborateurs. Nous continuerons de suivre ces offres en 2019 et les faire évoluer pour toujours satisfaire les besoins des collaborateurs.

##### Charte télétravail

À la frontière entre l'efficacité, la conciliation de la vie privée et la vie professionnelle et de la démarche RSE, une charte sur le télétravail a été signée en 2018 dans le cadre du socle social commun. Elle accorde une journée de télétravail par semaine sous certaines conditions. Cette première étape permet d'initier cette démarche dans notre Groupe. Un bilan sera dressé en 2019 pour comprendre les usages et déterminer si nous devons faire évoluer notre pratique. Avec cette charte, mais aussi à l'occasion du déménagement des équipes parisiennes dans un nouveau siège social, nous savons que nos pratiques professionnelles vont continuer d'évoluer afin d'être en résonance avec les attentes des collaborateurs et des managers pour toujours plus d'efficacité.

##### Un nouveau siège parisien : le projet Richelieu

Fin 2019, Richelieu sera le nouveau siège parisien du Groupe. Il s'agit d'un projet majeur qui va au-delà d'un simple déménagement. Ce sera la concrétisation des modifications profondes engagées depuis trois ans. L'harmonisation des règles RH en cours ainsi que la mutualisation des fonctions supports seront favorisées par le regroupement de toutes les entités du Groupe. La transformation

des modes de management, initiée par les équipes de l'Académie, sera facilitée par l'organisation spatiale et les bureaux ouverts. Les aménagements innovants favoriseront la qualité de vie au travail.

Tout au long de l'année, des actions d'accompagnement au changement seront effectuées à destination des équipes et du management. 210 managers ont déjà été conviés à des séances d'échange sur l'histoire de l'aménagement des espaces de travail d'hier à aujourd'hui. Des démarches pragmatiques d'accompagnement qui seront fondées sur la sociologie, l'ethnologie seront mises en œuvre pour permettre à chacun de se projeter dans un environnement de travail renouvelé.

##### Autres actions

Des ateliers, animés par l'infirmière du siège, sont régulièrement organisés sur des thématiques multiples. Citons par exemple : premiers secours, nutrition, gymnastique posturale, sophrologie, campagne anti-tabac. Plus de 140 collaborateurs y ont participé. Ces actions seront amplifiées en 2019 grâce notamment à nos nouveaux locaux.

La politique des congés exceptionnels liés aux événements de la vie privée a été revue dans le cadre du socle social commun. Des règles plus favorables que les conventions collectives sont ainsi accordées aux collaborateurs dans les moments importants de la vie.

La parentalité est également une thématique importante pour le Groupe. Des mesures d'amélioration ont été décidées. En effet, au-delà des nombreuses actions existantes au sein du Groupe (temps partiel choisi, congé de naissance ou d'adoption, congé de solidarité familiale, congé parental d'éducation, congé pour enfant malade...), les conditions des congés maternité et paternité ont été améliorées. Désormais, le maintien de la rémunération brute des collaborateurs est assuré sans condition d'ancienneté pour le congé maternité et après un an d'ancienneté pour le congé paternité.

Enfin, des mesures pour une gestion maîtrisée des outils technologiques de l'information et de la communication mises à la disposition des salariés sont réaffirmées. Notamment sur le respect de la vie personnelle. À cet égard, les salariés bénéficient d'un droit à la déconnexion en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement dans lequel ils accomplissent régulièrement leur travail. Le respect d'un temps minimum de repos quotidien et hebdomadaire (prévus par la loi), hors circonstances exceptionnelles est une obligation absolue. Il est ainsi précisé que les salariés n'ont pas l'obligation, hors plages de travail habituelles, de répondre aux courriels et appels téléphoniques qui leur sont adressés. Là encore, ces mesures seront toujours plus communiquées et suivies dans le cadre du projet Richelieu qui devrait mettre à disposition des salariés les outils les plus modernes en matière de communication.

## 4.4.6 Sécurité et santé des salariés

### Sécurité, santé et bien être des salariés

Les activités du Groupe ne présentant pas de risque élevé au regard de la santé et de la sécurité du personnel, aucun accord collectif n'a été conclu en 2018 dans ce domaine. Aucune maladie professionnelle n'a été enregistrée au sein du Groupe.

Des actions récurrentes visant à promouvoir un environnement de travail sûr et veiller à la santé et au bien-être des collaborateurs sont assurées, telles que l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels, ou la sensibilisation liée aux précautions et aux équipements de protection individuelle auprès des salariés intervenant sur les chantiers.

La DRH met également en place au niveau du groupe des recommandations au niveau des postures et des espaces de travail en lien avec le médecin du travail et les CHSCT concernés.

Les collaborateurs du siège bénéficient également d'une infirmerie, avec la présence de l'infirmière qui délivre des soins infirmiers pour les maux bénins. Les collaborateurs du Groupe ont également la possibilité de bénéficier des autres compétences (psychologues, ergonomes, ingénieurs de prévention...) des services de santé interentreprises, sur recommandation des médecins du travail.

Les salariés et leurs ayants droit bénéficient d'une couverture sociale complémentaire complète et qualitative, au titre de la santé et de la prévoyance.

Fin 2018, une campagne de vaccination contre la grippe pour les collaborateurs du siège a été menée. Ce sont plus de 50 salariés qui ont été vaccinés gratuitement par l'entreprise.

### Absentéisme

L'absentéisme fait chaque année l'objet d'une revue exhaustive et détaillée, procédant par une analyse de chaque motif par entité.

Le taux d'absentéisme reste inférieur à 3 % et stable par rapport aux années précédentes.

Le taux de fréquence des accidents du travail est stable à 3.2. Nous constatons 8 accidents du travail en 2018 pour 129 jours d'arrêts contre 204 jours en 2017 et 6 accidents.

## 4.5 Performance RSE : notations et indicateurs

### 4.5.1 Notations RSE

La performance RSE d'Altarea Cogedim est régulièrement évaluée par des agences de notation extra-financière. L'analyse des résultats obtenus lui permet d'améliorer sa performance de façon continue.

#### Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)

Depuis 2011, le Groupe participe de manière volontaire au GRESB (*Global Real Estate Sustainability Benchmark*), benchmark de référence du secteur immobilier en matière de développement durable avec 903 sociétés et fonds évalués en 2018 dans le monde.

En 2018, Altarea Cogedim confirme son statut de « Green Star » et maintient sa position de n° 1 des sociétés cotées en France et occupe la deuxième place mondiale des sociétés du *retail* cotées. Le Groupe obtient la note globale de 92/100, venant saluer la stratégie RSE de l'entreprise. Ce classement atteste de sa performance dans la durée. Par ailleurs, Altarea Cogedim obtient la note A en transparence, un gage de qualité des publications institutionnelles, de fiabilité et d'exhaustivité du *reporting* RSE.

#### ISS-Oekom

ISS-Oekom est l'une des principales agences de notation extra-financière dans le monde. En 2018, elle a à nouveau attribué le statut Prime au Groupe.

#### Indice Gaïa - Éthifinance

L'indice Gaïa est composé de 70 sociétés apportant des garanties remarquables sur leur gestion des risques ESG. Le Groupe est intégré à cet indice depuis 2017.

### 4.5.2 Indicateurs environnementaux

#### Indicateurs Groupe

##### EMPREINTE CARBONE GROUPE

Émissions de GES liées aux activités du groupe, en conformité avec l'article 75 et le GhG Protocole

	tCO <sub>2</sub> e	scope 1	scope 2	scope 3
SIREN Altarea	125 927	0,8%	1,3%	97,9%
SIREN Cogedim	4 913 124	0,1%	0,0%	99,9%
<b>ALTAREA COGEDIM</b>	<b>5 039 051</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>99,9%</b>

Note : Le scope 1 ne prend pas en compte les émissions des pertes en ligne d'électricité (combustion); conformément à l'Article 75 du Grenelle 2 elles sont prises en compte ici dans le scope 2. Cette différence avec le GHG protocole représente un écart sur les 2 scopes de moins de 1%.

#### Indicateurs Commerce

Définition des périmètres (détail au 4.6.3)	m <sup>2</sup> GLA	Part du périmètre de reporting 2018
<b>TOTAL</b>	<b>542 014</b>	<b>88%</b>
<b>PÉRIMÈTRE COURANT 2018</b>	Centres commerciaux	29%
	Life style centers	37%
	Family villages & retail parks	22%
<b>PÉRIMÈTRE CONSTANT 2015-2018</b>	<b>TOTAL</b>	<b>381 491</b>
		<b>64%</b>

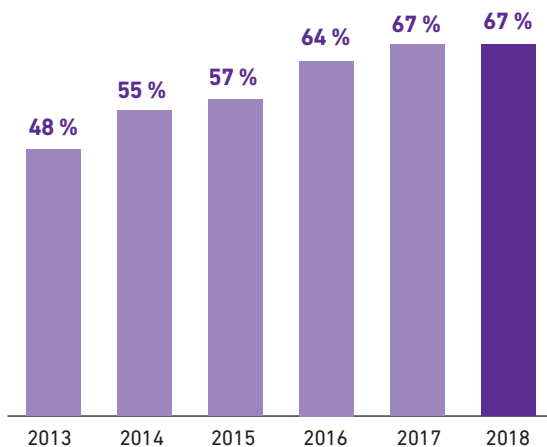


### LABELLISATIONS ET CERTIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

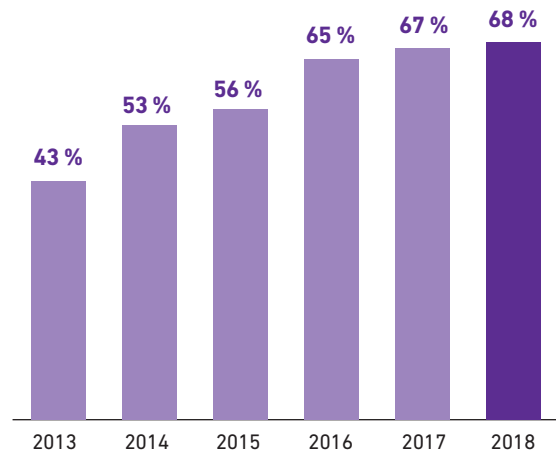
Sont inclus les nouveaux développements faisant l'objet d'un permis de construire (définitif ou non), en travaux ou livrés pendant l'année de référence, et les sites du patrimoine inclus au périmètre de reporting 2018 (y compris sites faisant l'objet de travaux)

	Ville	Centre	Certification construction	Certification exploitation BREEAM® In-Use			
				Partie 1 - Asset		Partie 2 - Management	
				Niveau	Score	Niveau	Score
<b>NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS</b>	Saint-Laurent-du-Var	Cap 3000 - Extension	BREEAM Excellent	-	-	-	-
<b>PATRIMOINE</b>	Aubergenville	Family Village d'Aubergenville	-	Excellent	70%	Excellent	75%
	Brest Guipavas	Les Portes de Brest Guipavas	-	Excellent	72%	Excellent	77%
	Châlons en Champagne	Galerie de l'Hôtel de Ville	-	Very Good	58%	Very Good	62%
	Flins	Centre commercial de Flins	-	Very Good	59%	Excellent	79%
	Gennevilliers	Parc des Chanteraines	-	Very Good	59%	Very Good	58%
	Herblay	14ème Avenue	-	Very Good	56%	Very Good	58%
	Kremlin Bicêtre (Le)	Okabé	HQE Excellent	Very Good	62%	Excellent	70%
	Limoges	Family Village de Limoges	-	Excellent	71%	Very Good	68%
	Lille	Grand'Place	-	Very Good	57%	Very Good	61%
	Massy	Ccial -X%	-	Very Good	57%	Very Good	58%
	Nîmes	Costières Sud	HQE Très Bon	Excellent	78%	Excellent	70%
	Paris	Bercy Village	-	Very Good	63%	Very Good	63%
	Paris	Le Parks	-	Excellent	74%	Very Good	58%
	Ruaudin	Family Village Les Hunaudières	-	Excellent	70%	Excellent	70%
	Saint-Laurent-du-Var	Cap 3000	-	Very Good	62%	Very Good	56%
	Thiais	Thiais Village	-	Very Good	60%	Very Good	64%
	Toulouse	Espace Gramont	-	Very Good	58%	Very Good	68%
	Valette du Var (La)	L'Avenue 83	HQE Très Bon BREEAM Excellent	Excellent	73%	Very Good	69%
	Vaulx en Velin	Carré de Soie	-	Very Good	65%	Very Good	60%
	Villeneuve La Garenne	Qwartz	HQE Excellent BREEAM Very Good	Excellent	79%	Excellent	82%
Villeparisis	Parc de l'Ambrésis	-	Very Good	56%	Very Good	58%	

ÉVOLUTION DU SCORE BREEAM® IN-USE MOYEN PARTIE «ASSET»



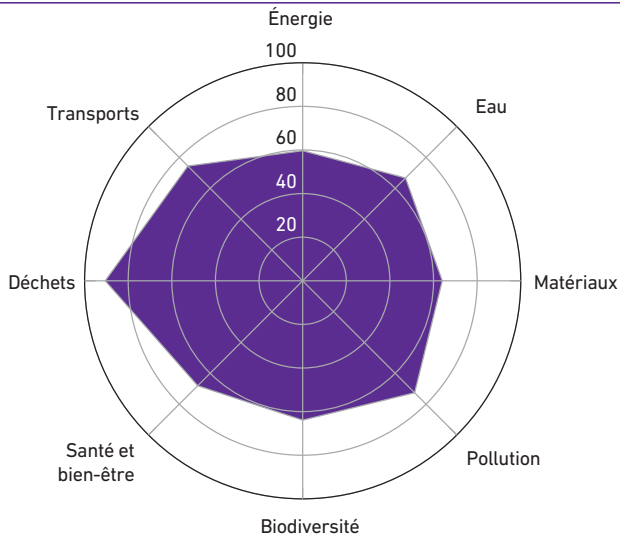
ÉVOLUTION DU SCORE BREEAM® IN-USE MOYEN PARTIE «MANAGEMENT»



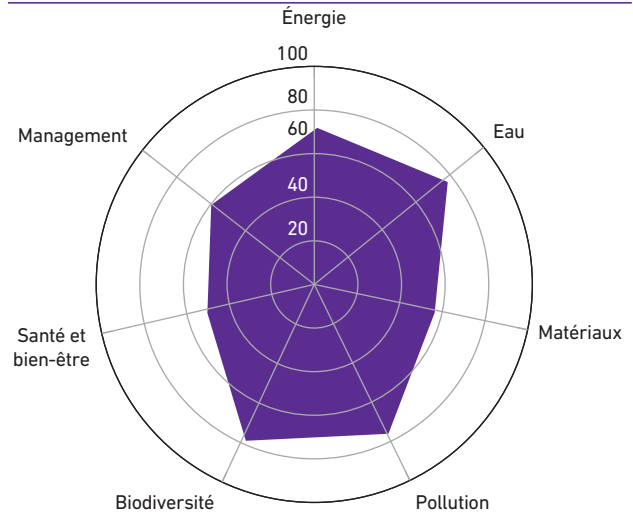
# 4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Performance RSE : notations et indicateurs

## PROFIL DES SITES CERTIFIES BREEAM® IN-USE PARTIE «ASSET»



## PROFIL DES SITES CERTIFIES BREEAM® IN-USE PARTIE «MANAGEMENT»



## ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

	tCO <sub>2</sub> e	kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>
<b>PÉRIMÈTRE CONSTANT</b>	Émissions de gaz à effet de serre 2018	4,9
	Émissions de gaz à effet de serre 2017	4,4
	Variations 2010 - 2018 climat constant	<b>-37,4%</b>
<b>OBJECTIF : RÉDUCTION 2010-2020 À CLIMAT CONSTANT</b>		<b>-70%</b>
<b>PÉRIMÈTRE COURANT</b>	Émissions de GES 2018	4,4
	Émissions de GES 2017	3,8

Remarque : La tendance générale est à la baisse depuis 2010, mais entre 2017 et 2018, les émissions augmentent de 11,1% à périmètre constant en raison d'une augmentation ponctuelle de la consommation de gaz.

	tCO <sub>2</sub> e	kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>
<b>DÉTAIL PÉRIMÈTRE COURANT</b>	Centres commerciaux	6,8
	Life style centers	2,9
	Family villages & retail parks	0,6

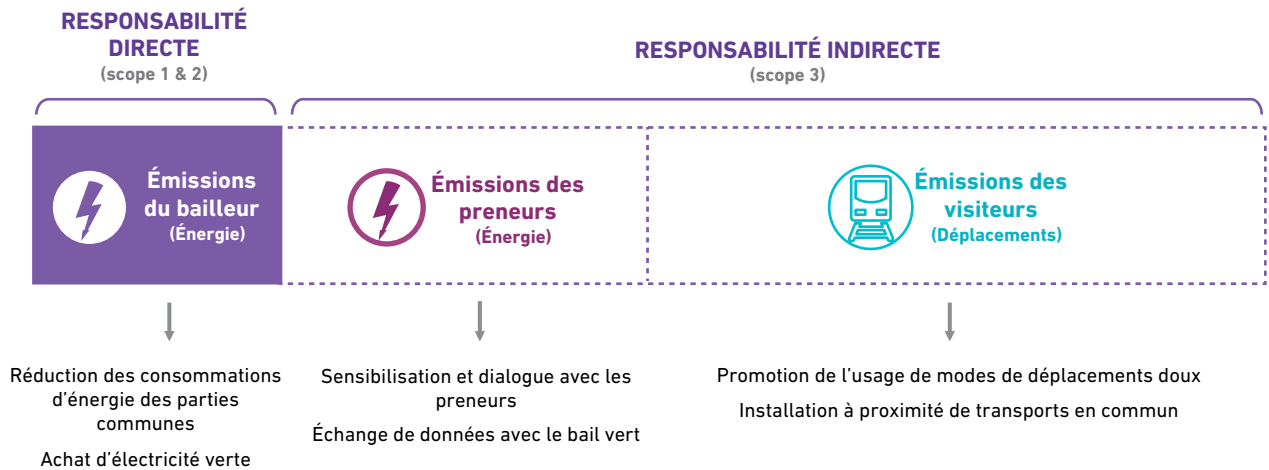
## RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR SOURCE (PÉRIMÈTRE COURANT 2018)



## RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR SCOPE (PÉRIMÈTRE COURANT 2018)



AGIR SUR LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DES CENTRES COMMERCIAUX



ÉNERGIE

	GWh EP	GWh EF	kWh EP/m <sup>2</sup>	
<b>PÉRIMÈTRE CONSTANT</b>	Consommations 2018	40,8	18,1	175
	Consommations 2017	39,7	17,2	170
	Variations 2010 - 2018 climat constant	-31,1%	-25,3%	<b>-34,6%</b>
	<b>OBJECTIF : RÉDUCTION 2010-2020 À CLIMAT CONSTANT</b>			<b>-40%</b>
<b>PÉRIMÈTRE COURANT</b>	Consommations 2018	55,1	25,2	155
	Consommations 2017	66,9	29,4	152

Remarque : La tendance générale est à la baisse depuis 2010, mais entre 2017 et 2018, la consommation d'énergie primaire augmente de 3,5% (6% en énergie finale) en raison d'une augmentation ponctuelle de la consommation de gaz.

	GWh EP	GWh EF	kWh EP/m <sup>2</sup>	
<b>DÉTAIL PÉRIMÈTRE COURANT</b>	Centres commerciaux	33,3	15,1	214
	Life style centers	19,2	9,06	118
	Family villages & retail parks	2,7	1,04	71,2

MIX ÉNERGÉTIQUE (PÉRIMÈTRE COURANT 2018)



# 4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Performance RSE : notations et indicateurs

## EAU

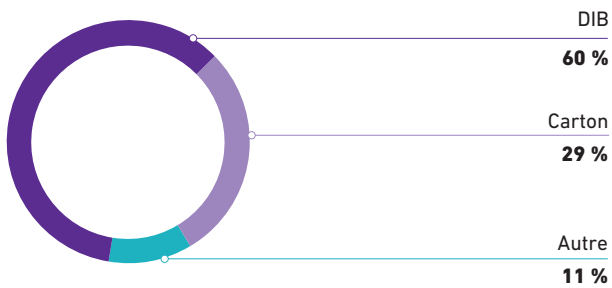
	m <sup>3</sup> (PP+PC)	L/visiteur (PC)
<b>PÉRIMÈTRE CONSTANT</b>	Consommations totales d'eau 2018	0,62
	Consommations totales d'eau 2017	0,59
	Consommations totales d'eau 2018	<b>0,63</b>
<b>PÉRIMÈTRE COURANT</b>	<b>OBJECTIF 2020 : MAINTIEN D'UN RATIO PAR VISITEUR</b>	<b>1,25</b>
	Consommations totales d'eau 2017	0,78
	Variations 2010 - 2018	+37,1%
	Variations 2010 - 2018	+9,4%

Les consommations des parties privatives (PP) représentent 81% des consommations du périmètre courant, et celles des parties communes (PC) 19%.

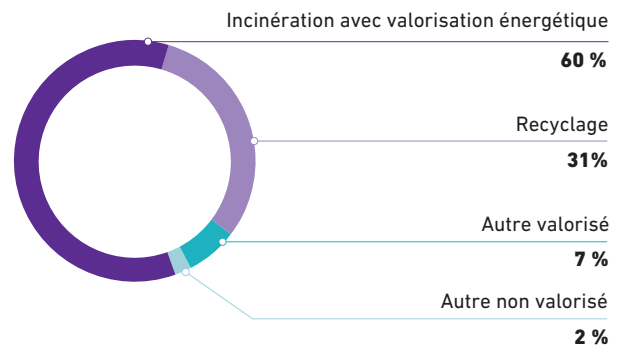
## DÉCHETS

	Tonnes	kg/visiteur	Pourcentage de tri	Pourcentage de valorisation	
<b>PÉRIMÈTRE CONSTANT</b>	Déchets générés 2018	3 161	42%	97%	
	Déchets générés 2017	2 992	43%	96%	
	Déchets générés 2018	4 844	<b>40%</b>	<b>98%</b>	
<b>PÉRIMÈTRE COURANT</b>	<b>OBJECTIF 2020 SUR LE TRI ET LA VALORISATION</b>		<b>50%</b>	<b>&gt;80%</b>	
	Déchets générés 2017	4 981	40%	98%	
	Variations 2017 - 2018	-2,7%	+12,8%	-2,4%	-1,0%
	Variations 2010 - 2018	+1,5%	+46,4%	+31,3%	+227%

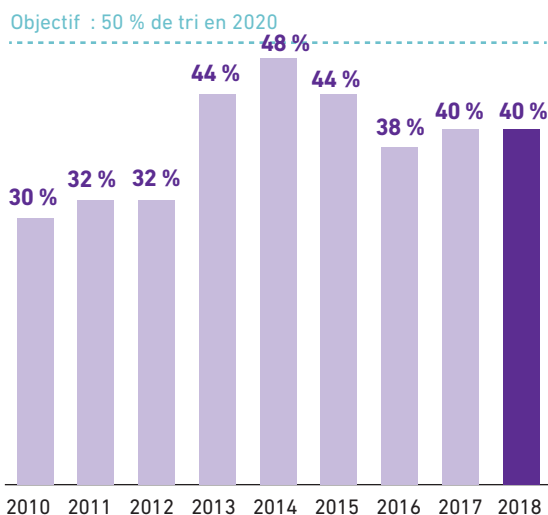
VENTILATION PAR TYPE DE TRI (PÉRIMÈTRE COURANT 2018)



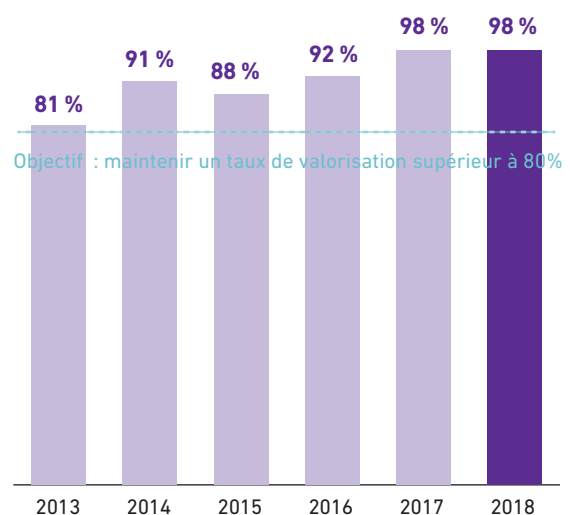
VENTILATION PAR TYPE DE FIN DE VIE (PÉRIMÈTRE COURANT 2018)



ÉVOLUTION DE LA PART DES DÉCHETS TRIÉS (PÉRIMÈTRE COURANT)



ÉVOLUTION DE LA PART DES DÉCHETS VALORISÉS (PÉRIMÈTRE COURANT)



## Indicateurs siège social

Les calculs ont été établis sur la base de 9 631 m<sup>2</sup> et 757 ETP.

	tCO <sub>2</sub> e	kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>	kgCO <sub>2</sub> e/ETP
Émissions de gaz à effet de serre 2018	190	20	250
Émissions de gaz à effet de serre 2017	194	20	295
Variation 2017 - 2018	-2%	-2%	-15%

	GWh EP	kWhEP/m <sup>2</sup>	kWhEP/ETP
Consommations d'énergie 2018	4,68	486	6 189
Consommations d'énergie 2017	4,63	481	7 044
Variation 2017 - 2018	1%	1%	-12%

Les consommations 2018 proviennent pour 78% du réseau électrique et pour 22% du réseau urbain. En énergie finale, elle s'élève à 1,6 GWh

	m <sup>3</sup>	L/m <sup>2</sup>	L/ETP
Consommations d'eau 2018	7 719	801	10 197
Consommations d'eau 2017	9 576	994	14 568
Variation 2017 - 2018	-19%	-19%	-30%

### 4.5.3 Indicateurs sociaux

Périmètre concerné : Collaborateurs en CDI et en CDD du Groupe (France, Italie, Espagne) au 31/12/18

#### REPRÉSENTATIVITE, DIVERSITÉ, DIALOGUE SOCIAL

##### RECRUTER ET MANAGER

THÈME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
<b>Effectif total</b>	Nombre de collaborateurs	nb	1 742	1 874	7,6%
<b>Répartition par contrat</b>	Nombre de collaborateurs en CDI	nb	1 685	1 811	7,5%
	Nombre de collaborateurs en CDD	nb	57	63	10,5%
<b>Répartition par sexe</b>	Part des collaborateurs femmes	%	56,1%	56,1%	-0,1%
	Part des collaborateurs hommes	%	43,8%	43,8%	0,1%
<b>Répartition par tranche d'âge</b>	Part des collaborateurs de moins de 30 ans	%	17,2%	16,7%	-3,2%
	Part des collaborateurs entre 30 et 50 ans	%	65,7%	65,5%	-0,2%
	Part des collaborateurs de plus de 50 ans	%	17,0%	17,7%	4,2%
<b>Répartition par pays</b>	Part des collaborateurs en France	%	98,5%	98,7%	0,2%
	Part des collaborateurs en Italie	%	1,0%	0,9%	-14,4%
	Part des collaborateurs en Espagne	%	0,3%	0,3%	-14,7%
<b>Répartition par statut</b>	Part des collaborateurs cadres	%	73,4%	73,4%	0,1%
	Part des collaborateurs non-cadres	%	26,6%	26,6%	-0,2%
<b>Embauches</b>	Recrutements (CDI) au cours de la période	nb	406	365	-10,1%
	Recrutements (CDD) au cours de la période	nb	102	111	8,8%
	Part des recrutements cadres	%	64,1%	61,7%	-3,8%
	Part des recrutements non-cadres	%	35,8%	38,2%	6,7%
<b>Départ</b>	Nombre de licenciements	nb	17	27	58,8%
	Taux de départ : Nombre de départs au cours de la période / effectif moyen	%	19,8%	20,9%	5,5%
	Taux de départ cadres	%	15,1%	13,7%	-9,2%
	Taux de départ non-cadres	%	32,3%	26,2%	-18,9%
<b>Motifs de départ</b>	Interruption de la période d'essai	%	10,3%	14,9%	45,0%
	Fin de CDD	%	31,6%	20,5%	-35,1%
	Fin contrat divers	%	0,67%	0,0%	-100,0%
	Rupture anticipée CDD (salarié et employeur)	%	1,0%	0,0%	-100,0%
	Démissions	%	30,6%	34,8%	13,6%
	Licenciements	%	5,6%	8,8%	55,3%
	Mises ou Départs en retraite ou en préretraite	%	4,9%	2,6%	-47,6%
	Rupture commun accord CDD	%	1,0%	1,6%	63,0%
Rupture conventionnelle	%	14,0%	16,6%	18,6%	
<b>Organisation du temps de travail</b>	Effectif (CDI + CDD) en ETP (équivalent temps plein)	nb	1 501,8	1 815,1	20,9%
	Nombre d'heures théoriques travaillées	heure	1 946 689	2 535 024	+30,2%
	Nombre d'heures de recours à l'intérim	heure	31 474	18 172	-42,3%
	Nombre d'heures supplémentaires et d'astreinte effectuées	heure	1 303	93 359	+7 065%

## RESPECTER LA DIVERSITÉ

THÈME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
<b>Égalité Homme - Femme</b>	Part des femmes dans l'effectif total	%	56,1%	56,1%	-0,1%
	Part des femmes parmi les cadres	%	44,7%	46,1%	3,0%
	Part des femmes qui sont cadres	%	58,4%	60,3%	3,1%
	Part des femmes qui sont non-cadres	%	41,5%	39,7%	-4,4%
	Part des membres du comité de direction élargi qui sont des femmes	%	20%	18,7%	-6,6%
	Part des départs qui concernent des femmes	%	61,3%	60,0%	-2,2%
<b>Handicap</b>	Nombre de collaborateurs qui ont signalés être atteints de handicaps	nb	15	19	+26,6%
<b>Lutte contre les discriminations</b>	Nombre de stagiaires période	nb	52	59	13,5%
	Nombre de contrats d'alternance période	nb	159	238	49,7%

## DIALOGUER AVEC LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

THÈME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
<b>Organisation du dialogue social</b>	Nombre de représentants du personnel (CP + CE)	nb	37	37	-
<b>Accords collectifs</b>	Part de collaborateurs couverts par une convention collective (%)	%	97,3%	98,0%	0,6%

## RÉMUNÉRATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

## ASSOCIER LES COLLABORATEURS AUX RÉSULTATS

THÈME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
<b>Rémunération fixe</b>	Rémunération moyenne annuelle brute des collaborateurs - hors rémunération variable et hors cotisation patronales	€	ND	55 346	-
	Rémunération moyenne annuelle brute des non-cadres - hors rémunération variable et hors cotisation patronales	€	ND	31 437	-
	Rémunération moyenne annuelle brute des cadres - hors rémunération variable et hors cotisation patronales	€	ND	63 882	-

## DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

THÈME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
<b>Budget</b>	Dépenses totales de formation	k€	2 318	3 211	38,5%
	Dépenses moyennes de formation par effectif formé	k€	2,12	2,08	-1,9%
	Taux d'investissement en formation	%	2,9%	3,4%	+18,5%
<b>Heures de formation</b>	Nombres d'heures moyen par collaborateur participant à au moins une formation	nb	16,1	20,9	29,6%
	Nombre d'heures moyen pour les cadres	nb	18,0	23,1	27,8%
	Nombre d'heures moyen pour les non-cadres	nb	11,2	15,8	40,5%
<b>Type de formation</b>	Part du nombre d'heures de formation « bureautique et informatique »	%	0,0%	0,0%	-
	Part du nombre d'heures de formation « management et accompagnement »	%	0,0%	0,0%	-
	Part du nombre d'heures de formation « soutien linguistique »	%	0,0%	0,0%	-
	Part du nombre d'heures de formation « santé - sécurité »	%	1,0%	0,0%	-
	Part du nombre d'heures de formation « Cœur de métier »	%	68,6%	62,0%	-9,6%
	Part du nombre d'heures de formation « Actions d'accompagnement »	%	0,0%	0,0%	-
	Part du nombre d'heures de formation « Développement professionnel »	%	18,1%	19,7%	9,2%
	Part du nombre d'heures de formation « Nouveaux usages »	%	12,2%	3,6%	-70,0%
<b>Promotions</b>	Nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une promotion lors de la période	nb	116	135	16,4%
	Part de collaborateurs qui ont bénéficié d'une promotion lors de la période	%	7,7%	7,4%	-3%
<b>Mobilités</b>	Nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une ou de plusieurs formes de mobilité lors de la période (mobilité géographique et/ou professionnelle et/ou inter-services/inter-groupe)	nb	214	326	+52,3%
	Part de collaborateurs qui ont bénéficié d'une ou de plusieurs formes de mobilité lors de la période	%	14,1%	17,6%	+24,4%



**SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SALARIÉS**

## ASSURER LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES SALARIÉS

THÈME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
<b>Absentéisme*</b>	Taux d'absentéisme global	%	5,1%	5,1%	0,2%
	Taux d'absentéisme cadres	%	4,2%	4,4%	4,4%
	Taux d'absentéisme non-cadres	%	7,9%	7,4%	-6,8%
	Taux d'absentéisme global hors maternité/ paternité /autres causes	%	2,6%	2,9%	9,7%
<b>Motifs</b>	Absence pour cause d'accident du travail	%	1,4%	0,7%	-51%
	Absence pour cause de maladie professionnelle	%	0,0%	0,0%	-
<b>CHSCT</b>	Nombre de réunions du CHSCT (DP+CE)	nb	16	16	-
	Bilan des accords signés en matière de santé et sécurité au travail	nb	ND	ND	-
<b>Accidents du travail</b>	Taux de fréquence des accidents du travail	%	3,25%	3,2%	-1,5%
	Taux de gravité des accidents du travail	%	0,11%	0,05%	-54,5%
	Nombre de maladies professionnelles déclarées (et reconnues) au cours de l'année	nb	ND	ND	
	Taux de fréquence des accidents du travail des sous-traitants	%	ND	ND	
	Taux de gravité des accidents du travail des sous-traitants	%	ND	ND	

\* Toute absence hors congé annuel et RTT

## 4.6 Méthodologie et tables de concordance

### 4.6.1 Établissement de la Déclaration de performance extra-financière

L'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 viennent transposer dans le droit français la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières. Pour s'y conformer, Altarea Cogedim publie pour la première année sa Déclaration de performance extra-financière (DPEF). À cette occasion, le Groupe a mené en deux temps une analyse des risques extra-financiers affectant ses activités.

#### L'identification et la cotation des risques extra-financiers d'Altarea Cogedim

Pour identifier ses risques extra-financiers, le Groupe a mobilisé des ressources existantes : l'analyse de matérialité, la cartographie des risques Groupe, les grandes tendances développées dans le rapport stratégique intégré, et l'univers des risques identifiés dans le guide sectoriel de reporting RSE réalisé en 2018 par le Conseil National des Centres Commerciaux (CNCC). Les risques analysés sont les risques bruts, avant les mesures d'atténuation prises par Altarea Cogedim, conformément aux attentes de la directive.

À la suite du recensement exhaustif des risques et enjeux du Groupe, un travail de regroupement et de hiérarchisation a été mené pour créer des grandes familles de risques, écarter les risques non significatifs ou non pertinents et conserver les plus importants pour l'entreprise. Ce travail a été réalisé conjointement par la direction RSE, la direction des ressources humaines, la direction des risques et du contrôle interne.

Les risques issus de cette sélection ont ensuite été cotés sur la base de l'échelle d'évaluation utilisée par la direction des risques et du contrôle interne pour la cartographie des risques d'Altarea Cogedim (cotation de la probabilité d'occurrence et de la gravité).

À chacun de ces risques, des politiques et indicateurs adaptés ont été associés.

#### La consultation des parties prenantes internes

Les risques et leur cotation ont été présentés par la direction RSE :

- à la direction financière, permettant ainsi de prolonger le travail commun sur le modèle d'affaires ;
- et au comité RSE du Groupe qui regroupe un représentant de chaque métier.

Ces échanges ont permis d'enrichir et amender la liste des risques et politiques identifiés.

Enfin, le document de synthèse intégrant les risques et leur cotation a été présenté à la gérance, dans le cadre d'un échange sur les enjeux extra-financiers du Groupe, pour valider au plus haut niveau cette analyse et confirmer son lien très fort avec la stratégie du Groupe.

Au cours du processus, la liste de risques a également été présentée à EY qui vérifie la Déclaration de performance extra-financière du Groupe.

### 4.6.2 Le système de management de la RSE

#### Déploiement de la démarche RSE : système de management général (SMG)

Pour diffuser les bonnes pratiques à l'ensemble de ses activités, Altarea Cogedim a mis en place des systèmes de management adaptés à chaque métier, qui constituent dans leur ensemble le système de management général (SMG) du Groupe. Sa mise en place facilite l'accès aux exigences des référentiels de certifications qualitatives ou environnementales et permet une progression des compétences des collaborateurs.

#### Système de management environnemental (SME) relatif aux certifications

##### Promotion Logement

Le Groupe a intégré dans le « Guide des bonnes pratiques logements » la démarche de certification dans son processus de développement et de réalisation d'opérations. Ainsi depuis 2016, l'ensemble de la production de logements est certifiée NF Habitat<sup>(1)</sup>. Pour certaines de ses réalisations le Groupe dépasse les exigences liées à NF Habitat et s'engage dans la démarche environnementale supérieure HQE, donnant des bénéfices supplémentaires aux résidents comme plus de confort d'usage, plus de luminosité dans les espaces ou encore davantage de performance thermique.

##### Promotion Tertiaire

Depuis 2010, le Groupe a implémenté « SME Projets Tertiaires » pour offrir à chaque développeur et opérationnel un outil de travail recensant la totalité des exigences des certifications HQE, BREEAM® (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) ou LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design) à chaque étape du projet, et les accompagner dans le développement et la réalisation des opérations tertiaires du Groupe (Commerce et Immobilier d'entreprise).

#### SYSTÈME DE MANAGEMENT GÉNÉRAL GROUPE

Promotion Logement	Promotion Immobilier d'entreprise	Promotion Commerce	Foncière Commerce
Guide des bonnes pratiques Logement NF Habitat NF Habitat HQE™	SME projets tertiaires BREEAM® HQE		SME Patrimoine BREEAM® In-Use
Outils complémentaires : formations sur les évolutions réglementaires et les certifications, guide biodiversité, référentiel bien-être, etc.			

(1) Hors co-promotion, réhabilitation et résidences gérées.

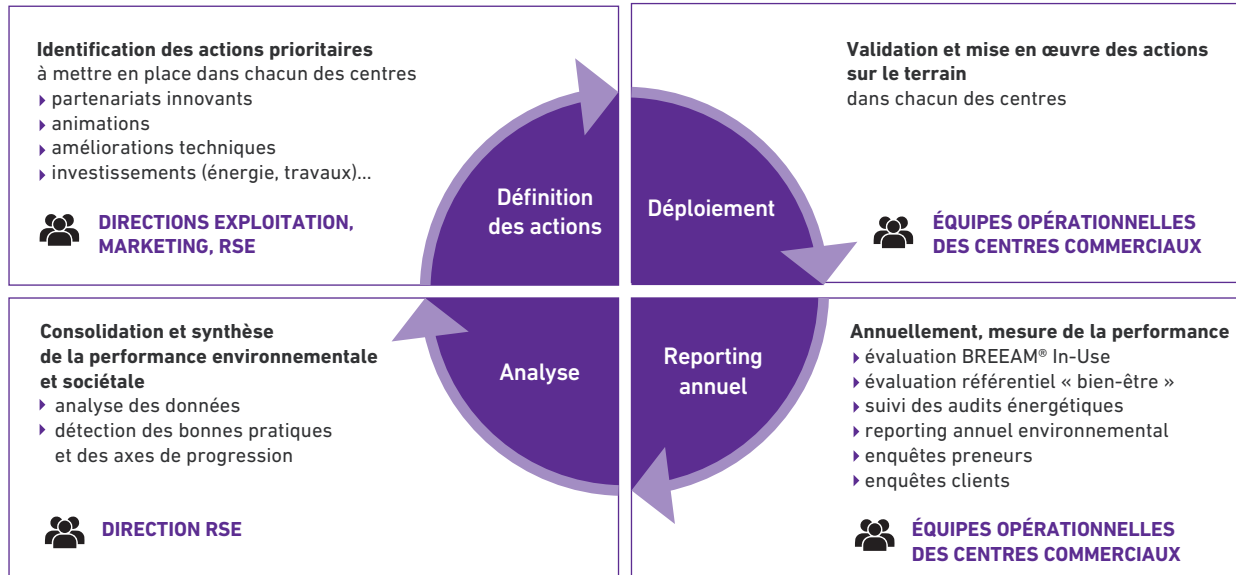
## Patrimoine Commerce

En 2018, le Groupe a poursuivi l'utilisation du « Guide des bonnes pratiques environnementales d'exploitation », développé en 2014. Altarea Cogedim a ainsi pu maintenir et améliorer la certification BREEAM® In-Use sur l'ensemble du patrimoine de centres commerciaux gérés en France. Cette démarche structurante permet

une amélioration continue des pratiques d'exploitation et contribue aussi à la fiabilisation des données environnementales reportées.

En Commerce, la démarche de management environnemental a depuis été étendue à l'ensemble des sujets RSE.

### LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE (PATRIMOINE COMMERCE)



## Outils complémentaires aux SME

### Formations et actions de sensibilisation

Les équipes suivent régulièrement des formations, en particulier à chaque évolution significative de la réglementation et des référentiels des principales certifications.

Fin 2016, le gouvernement a annoncé la fin de la Réglementation Thermique 2012 à horizon 2020. Elle sera remplacée par la Réglementation Environnementale 2020 qui renforcera le niveau de performance énergétique et imposera un seuil carbone à respecter. En 2017, les équipes techniques du Groupe ont suivi une formation sur les enjeux de la future réglementation. Le dispositif de formation a continué en 2018 avec une montée en compétence de 100 % des équipes techniques via :

- la diffusion de guides pratiques sur les certifications et labels pour mieux adapter les choix des équipes aux attentes du marché et aux ambitions de la démarche « Tous engagés ! » ;
- l'invitation des collaborateurs à participer au MOOC « Tout savoir sur l'expérimentation E+C- » diffusée sur la plateforme dédiée à l'expérimentation.

Des sensibilisations sont également organisées lors de comités internes ou des séminaires.

À l'occasion de la semaine du développement durable, la direction RSE organise des conférences et ateliers autour d'une thématique chaque année. En 2018, une matinée d'information dédiée à l'économie sociale et solidaire (ESS) a ainsi été organisée pour présenter les projets du Groupe en la matière ainsi que les plusieurs entreprises de l'ESS dont les solutions sont susceptibles d'être implantées dans les opérations du Groupe. Enfin, via l'intranet du Groupe, tous les collaborateurs ont été sensibilisés pendant cette semaine sur des thèmes aussi variés que le changement climatique, l'économie circulaire, les principales certifications, le confort et le bien-être dans les bâtiments, la biodiversité ou encore l'empreinte sociétale pour approfondir leurs connaissances et découvrir des idées d'actions dans leur métier et au quotidien. Des ateliers

ludiques autour du végétal ont également été organisés au siège et dans chacune des directions régionales.

### Guides thématiques

Depuis 2016, la direction RSE a réalisé et diffusé plusieurs guides à destination des opérationnels. Deux d'entre eux ont pour but d'informer sur les moyens de développer et valoriser la biodiversité dans les projets du Groupe. L'un est spécifique à l'activité de commerce (développement et exploitation) et l'autre est spécifique aux projets de quartiers (développements de logement, immobilier d'entreprise, hôtel et projets mixtes).

En 2018, deux nouveaux guides ont été réalisés sur :

- l'économie sociale et solidaire (ESS) : informations sur le monde de l'ESS, cartographie et coordonnées des acteurs mobilisables sur les projets du Groupe. Pour s'adapter aux différents territoires d'implantation du Groupe, le guide possède des déclinaisons régionales (cf. 4.2.1) ; et
- l'aide à la décision en matière de certification, pour guider les opérationnels dans l'offre multiple de labels et certifications présents sur le marché. Par thème, il présente les essentiels de la certification et indique la liste des contraintes techniques et financières.

Ces guides ont pour vocation de sensibiliser les collaborateurs sur des thématiques du développement durable et de faciliter la prise en compte de nouveaux sujets : travail avec de nouveaux partenaires, mise en œuvre de nouveaux labels par exemple cette année.

### Référentiels internes

Afin de déployer largement des actions de confort, santé et bien-être dans ses actifs, le Groupe a développé un référentiel dédié en interne en 2017. S'appuyant sur des outils externes reconnus (notamment BREEAM® In-Use et WELL), le Groupe a établi ses propres exigences pour les actifs en exploitation, transmises à chaque site, sous la forme d'une *check list*. Il comprend 33 critères qui couvrent la phase de conception (accessibilité du bâtiment, qualité du renouvellement

d'air, mise en œuvre des préconisations d'une étude acoustique par exemple), à la phase d'exploitation d'un actif (sensibilisation au manger sain, mise à disposition de change-bébés dans des espaces mixtes, etc.).

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue visant à évaluer chaque année les performances confort, santé, bien-être de chaque site à mettre en place des plans d'actions. L'évaluation du patrimoine a débuté en 2017 et s'est poursuivie en 2018. Au total, 27 centres commerciaux ont été évalués.

## 4.6.3 Méthodologie et vérification

### Vérification

Altarea a fait appel à l'un de ses commissaires aux comptes, Ernst & Young afin d'effectuer les travaux suivants :

- vérification de la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- vérification de la sincérité des informations : indicateurs clés de performance et actions.

### Évolutions méthodologiques

#### Intégration des opérations Logement de Pitch Promotion

Altarea Cogedim a acquis Pitch Promotion en février 2015 et a intégré progressivement ses opérations à son reporting Groupe annuel. En 2018, Pitch Promotion est intégré à 100 % au périmètre de reporting et les données 2017 ont été retraitées pour assurer la comparabilité des indicateurs.

### Exhaustivité des périmètres de reporting et référentiels utilisés

Le reporting couvre la quasi-totalité de l'activité économique de promotion et de foncière d'Altarea Cogedim, ainsi que de son siège social. Les taux de couverture du reporting RSE permettent d'apprécier son exhaustivité par rapport au reporting financier.

#### EXHAUSTIVITÉ DU REPORTING EXTRA-FINANCIER D'ALTAREA COGEDIM

ENTITÉ	ENVIRONNEMENT							SOCIAL
	ALTAREA COGEDIM	COGEDIM		PITCH PROMOTION		ALTAREA		ALTAREA COGEDIM
ACTIVITÉ	CORPORATE	PROMOTION LOGEMENT	PROMOTION IMMOBILIER D'ENTREPRISE	PROMOTION LOGEMENT	PROMOTION TERTIAIRE	PROMOTION COMMERCE	FONCIÈRE COMMERCE	CORPORATE
RÉFÉRENTIEL	GRI CRESS	Définition interne (chapitre « Méthodologie et vérification »)					GRI CRESS Recommandations EPRA	GRI CRESS
PÉRIODE	1 <sup>er</sup> septembre année N-1 au 31 août année N	au 30 septembre année N		1 <sup>er</sup> octobre année N-1 au 30 septembre année N		1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre année N		1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre année N
PÉRIMÈTRE	Siège social 9 631 m <sup>2</sup> utiles	254 opérations 26 825 logements	19 opérations 339 909 m <sup>2</sup> SHON ou SDP	62 opérations 6 176 logements	23 opérations 224 062 m <sup>2</sup> SHON ou SDP	1 opération 51 434 m <sup>2</sup> SHON ou SDP	542 014 m <sup>2</sup> GLA	1 874 collaborateurs
COUVERTURE DU REPORTING	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	92,5 % (en surface) 88,3 % (en valeur)	100 %

### Conformité du reporting aux référentiels nationaux et internationaux

Altarea Cogedim s'est basé sur des référentiels nationaux et internationaux reconnus pour établir ses référentiels internes de reporting et sa communication extra-financière.

Le reporting extra-financier du Groupe est compatible avec les « Best Practices Recommendation on Sustainability Reporting » de l'European Public Real Estate Association (EPRA), parues en septembre 2011 et au supplément sectoriel GRI G4 CRESS (Construction & Real Estate Sector Supplement).

En Commerce, Altarea Cogedim suit également les préconisations du Guide sectoriel de reporting du CNCC (Conseil National des Centres Commerciaux) sur la Déclaration de performance extra-financière établi en 2018. Ce guide, auquel Altarea Cogedim a contribué, établit

les recommandations de reporting adaptées au secteur des centres commerciaux, suite à la publication de la transposition française de la directive européenne relative à la Déclaration de performance extra-financière.

### Période de reporting

Le Groupe a fait le choix, dès que cela était possible, de baser son reporting extra-financier sur la même période que le reporting financier.

Pour l'activité de foncière commerce, les données clés du patrimoine (valeur et surface) sont prises au 31 décembre de l'année de référence. Cependant, depuis 2016, pour des raisons de disponibilité de la donnée, le reporting des données de fréquentation, de chiffre d'affaires et l'ensemble des données environnementales est réalisé

en année glissante du 1<sup>er</sup> novembre de l'année précédant l'année de reporting au 31 octobre de l'année de reporting.

Concernant l'activité de promotion immobilière, la longueur des processus de calcul impose une période de reporting décalée pour les données environnementales ainsi que les données sociétales liées aux achats de biens et services du Groupe (en particulier les emplois indirects). La méthodologie est détaillée ci-dessous.

### Précisions sur le périmètre de reporting Groupe

Les activités d'Histoire & Patrimoine, dont Altarea Cogedim a acquis 100 % du capital en 2018 ne sont pas encore incluses dans le reporting environnement et sociétal. Elles sont incluses au reporting social, sauf indication contraire dans le chapitre 4.4.

### Précisions sur le périmètre de reporting social

Le périmètre de reporting social inclut l'ensemble des entités juridiques du Groupe avec une intégration globale en finance et une masse salariale non nulle.

### Précisions sur le périmètre de reporting environnemental

#### Corporate

Le périmètre de reporting corporate comprend les données environnementales du siège social d'Altarea Cogedim, situé au 8, avenue Delcassé, à Paris.

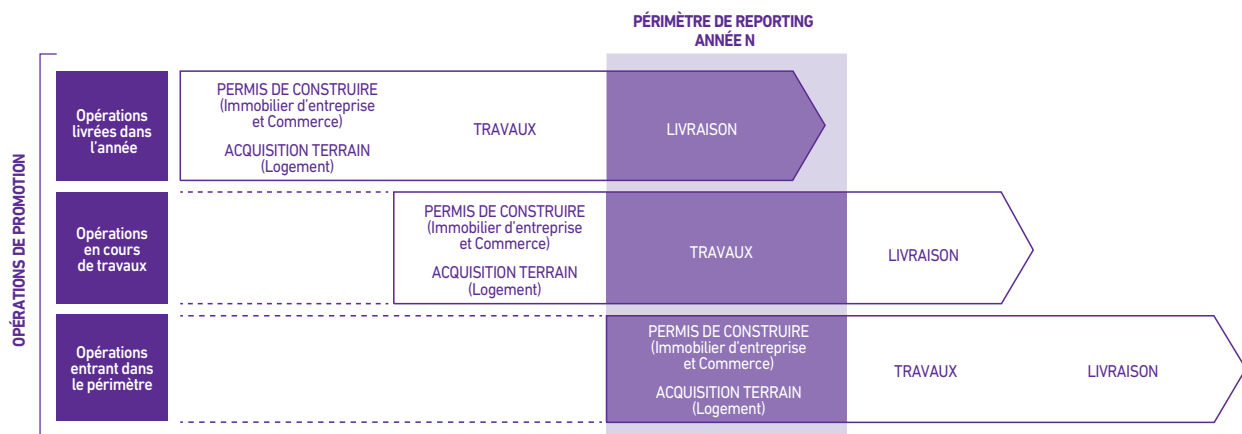
#### Promotion

Le périmètre de reporting pour l'activité de promotion comprend les opérations qui, pendant la période de reporting :

- ont été engagées (acquisition du terrain pour les opérations Logement et obtention du permis de construire pour les opérations Immobilier d'entreprise et Commerce) ;
- sont en cours ;
- ont été livrées.

Le schéma ci-dessous récapitule le mode d'entrée et de sortie des opérations pour chacune des activités (Logement, Immobilier d'entreprise et Commerce).

## SYNTHÈSE DES MÉTHODES DE PRISE EN COMPTE DES NOUVEAUX PROJETS DANS LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING



Pour faciliter la compréhension des indicateurs portant sur l'activité Promotion, le Groupe a fait le choix de retenir la même méthode de comptabilisation pour chaque typologie, chaque certification et label, bien que les dates clés d'obtention de la certification soient variables en fonction de chaque typologie d'actif et de chaque certification.

### Patrimoine commerce

#### Le périmètre de détention

Le périmètre de détention regroupe l'ensemble des actifs dont la part de détention d'Altarea Cogedim est non nulle.

#### Le périmètre de reporting

Les actifs compris dans ce périmètre sont les actifs français du périmètre de détention détenus au moins 12 mois sur l'année de référence. De ce fait, sont exclues du périmètre de reporting, les cessions et acquisitions réalisées durant l'année de référence.

Les sites faisant l'objet de travaux pendant l'année de référence sont inclus dans ce périmètre, sauf s'ils ferment complètement sur au moins un mois de cette année de référence ou si la création de surface GLA est supérieure à 20 %. Si la création de surface GLA est supérieure à 20 %, ils sont toutefois inclus si les surconsommations liées aux travaux peuvent être isolées.

#### Le périmètre de reporting courant

Est inclus dans le périmètre de reporting courant l'ensemble des actifs compris dans le périmètre de reporting à l'exception :

- des sites qui font l'objet d'une gestion immobilière externalisée et donc sur lesquels le Groupe n'a aucun contrôle opérationnel ;
- des sites sur lesquels aucun représentant d'Altarea Cogedim n'effectue de gestion sur place.

#### Le périmètre de reporting constant

Le périmètre constant se décompose en deux phases :

- entre 2010 et 2015, il comporte l'ensemble des actifs inclus au périmètre de reporting détenus sur la totalité de la période. Le centre Cap 3000, acquis en 2010, compte tenu de sa quote-part dans le patrimoine total, a été réintégré au périmètre constant 2010-2015. Les données antérieures à l'acquisition du centre sont majoritairement connues, limitant ainsi les données à estimer ;
- en raison des cessions et acquisitions de sites intervenues depuis 2010, un nouveau périmètre constant est établi pour la période 2015-2020, afin de refléter au mieux la réalité du patrimoine du Groupe. Il intègre l'ensemble des actifs inclus au périmètre de reporting détenus sur la totalité de la période 2015-2020.

Les évolutions des indicateurs du Groupe entre 2010 et 2020 sont donc calculées en sommant les évolutions constatées entre 2010 et 2015 sur le périmètre constant 2010-2015, et celles constatées entre 2015 et 2020 sur le périmètre constant 2015-2020.

## 4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Méthodologie et tables de concordance

Tous les actifs du périmètre de *reporting* courant et constant, même détenus partiellement, sont comptabilisés en totalité lorsque qu'Altarea Cogedim en a la gestion immobilière directe. Par ailleurs, sont exclus des périmètres de *reporting* courant et constant les actifs gérés directement mais n'appartenant pas au groupe Altarea Cogedim.

Pour les indicateurs portant sur l'ensemble des actifs, il est précisé la part du périmètre de *reporting* courant ou constant couvert par l'indicateur, rapporté au périmètre de *reporting* du Groupe pour

l'année de référence. L'indication de ce périmètre est exprimée en pourcentage de la valeur des actifs du périmètre de *reporting* d'Altarea Cogedim.

Ne sont incluses dans ces périmètres de *reporting* courant et constant, que les consommations gérées ou payées directement par Altarea Cogedim. De ce fait, sont exclues les données environnementales gérées directement par les locataires, hors centres pour lesquels une démarche de collecte spécifique des consommations preneurs a été entreprise (cf. 4.2.2).

### PÉRIMÈTRE DE REPORTING POUR L'ACTIVITÉ DE FONCIÈRE

<p><b>Périmètre de détention</b></p> <p>100 % de la valeur du patrimoine commercial</p> <p>(hors sites en travaux sur plus de 20 % de leur GLA dont les consommations des travaux ne peuvent être isolées)</p>	ACTIFS NON GÉRÉS PAR ALTAREA COGEDIM	Non inclus au reporting annuel
	ACTIFS OUVERTS OU ACQUIS AU COURS DE L'EXERCICE	Inclus au reporting après une année civile complète
	ACTIFS À L'ÉTRANGER	Inclus au reporting, données non intégrées à la consolidation
	ACTIFS PRÉSENTS ENTRE 12 ET 48 MOIS DANS LE PATRIMOINE	<p>PÉRIMÈTRE DE REPORTING CONSTANT</p> <p><b>64,4 %</b> EN VALEUR DU PATRIMOINE COMMERCIAL</p>
	ACTIFS PRÉSENTS DEPUIS PLUS DE 48 MOIS DANS LE PATRIMOINE	
		<p>PÉRIMÈTRE DE REPORTING COURANT</p> <p><b>88,3 %</b> EN VALEUR DU PATRIMOINE COMMERCIAL</p>

### Méthodologie de reporting

Les données utilisées pour l'élaboration des indicateurs Logement et Immobilier d'entreprise (IE) sont recueillies auprès des filiales du Groupe. Ces données sont compilées puis vérifiées par la direction sur la base d'éléments de preuve auditables. Les éléments méthodologiques sont détaillés dans le tableau ci-après.

Des précisions peuvent éventuellement être demandées directement aux responsables de programme, notamment lors de la construction

d'un programme immobilier dans une zone où l'adresse n'existe pas encore.

Pour son patrimoine Commerce, le Groupe est doté d'un outil de *reporting* extra-financier spécialisé depuis 2016 pour consolider les informations environnementales du patrimoine de centres commerciaux. Celui-ci permet d'affiner le processus de *reporting* en intégrant notamment des contrôles de cohérence automatiques et un parcours de validation des données plus suivi.

## Méthodologie des indicateurs

Thème	Indicateur	Activité concernée	Périmètre	Formule de calcul	Source de données
Projets urbains désirables et économie locale	Part des projets à moins de 500 mètres d'un arrêt de transports en commun	Logement	Opérations Cogedim et Pitch Promotion	Nombre de lots à moins de 500 mètres d'un arrêt de transports en commun / Nombre total de lots	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de lots et adresse : base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières</li> <li>■ Arrêt de transport le plus proche : étude du prestataire Géolocaux ou plans indiquant la distance entre l'adresse du projet et l'arrêt de transport en commun le plus proche</li> </ul>
		Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim et Pitch Promotion	Surfaces des projets IE à moins de 500 mètres d'un arrêt de transports en commun / Total des surfaces des projets IE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surface et adresse : arrêté de permis de construire ou plan de situation</li> <li>■ Arrêt de transport le plus proche : étude du prestataire Géolocaux ou plans indiquant la distance entre l'adresse du projet et l'arrêt de transport en commun le plus proche</li> </ul>
	Part de sites qui bénéficient d'une ligne de transport en commun à moins de 200 mètres	Commerce	Périmètre de reporting foncière	Nombre de sites à moins de 200 mètres d'une ligne de transport en commun / Nombre de sites inclus au périmètre de reporting	Plans indiquant la distance entre l'entrée du site et l'arrêt de transport en commun le plus proche
	Empreinte emploi	Toutes	Groupe	Méthodologie <i>Local footprint</i> , revue en 2017, pour notamment intégrer des éléments d'implantation locale (emplois supportés par métropole d'implantation)	En 2018, extrapolation de l'étude sur la base de la croissance des effectifs du Groupe
	Part des achats locaux	Logement	Opérations Cogedim livrées pendant la période de reporting	Montants versées à des entreprises de travaux locales / Total des montants versés à des entreprises de travaux <sup>(a)</sup>	Base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières
Énergie et Climat	Émissions de GES et ratios pour le siège social	Corporate	Siège social	Conversion des consommations énergétiques avec les facteurs d'émissions	Données de consommation d'énergie fournies par le propriétaire du bâtiment
	Part des projets avec une performance énergétique meilleure que la RT applicable	Logement	Opérations Cogedim et Pitch Promotion <sup>(b)</sup>	Nombre de lots bénéficiant d'un label énergétique / Nombre total de lots	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de lots : base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières</li> <li>■ Performance énergétique : base de données de l'organisme certificateur Cerqual</li> </ul>
		Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées	Surface des projets IE par niveau de performance énergétique donné / Total des surfaces des projets IE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surface : arrêté de permis de construire</li> <li>■ Performance énergétique : résultat du calcul réglementaire ou de la simulation thermique dynamique</li> </ul>
	Consommations et ratios énergétiques du patrimoine existant, émissions de GES et ratios du patrimoine existant	Commerce	Périmètre de reporting foncière	Somme des consommations d'électricité, de gaz, de chauffage urbain et de fuel Conversion des consommations énergétiques avec les facteurs d'émissions	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surface : relevés de géomètres</li> <li>■ Consommation : factures transmises par les fournisseurs</li> </ul>

Thème	Indicateur	Activité concernée	Périmètre	Formule de calcul	Source de données
Économie circulaire	Part des projets réhabilités	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim et Pitch Promotion	Surfaces des projets IE réhabilités/Total des surfaces des projets IE	Arrêté de permis de construire
	Déchets générés sur le patrimoine existant	Commerce	Périmètre de reporting foncière	Somme des déchets générés sur les sites du patrimoine (en tonne)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surface : relevés de géomètres</li> <li>■ Déchets : factures transmises par les prestataires</li> </ul>
Relation Client	Taux de recommandation	Logement	Opérations Cogedim	Nombre de clients interrogés recommandant Cogedim à des amis ou à des collègues/ Nombre de clients interrogés	Étude annuelle réalisée avec KANTAR TNS
	Indice de satisfaction visiteurs	Commerce	Périmètre de reporting foncière	Moyenne des notes sur 10 sur le niveau de satisfaction globale des visiteurs pour les sites du patrimoine ayant réalisé une enquête client entre l'année N et N-2	Notes de satisfaction visiteurs : enquêtes client réalisées sur les sites du patrimoine entre N et N-2. Dans le cas de plusieurs enquêtes disponibles pour un même site, la plus récente est prise en compte
	Taux de couverture du bail vert	Commerce	Périmètre de reporting foncière	Nombre de baux verts/ Nombre total de baux	Baux et annexes environnementales signées
Qualité de vie et bien-être	Part des projets certifiés (ou en cours) WELL	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées en Île-de-France <sup>(a)</sup>	Surfaces des projets IE certifiées ou en cours de certification WELL/Total des surfaces des projets IE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surface : arrêté de permis de construire</li> <li>■ WELL : contrat, lettre de mission ou rapport d'audit</li> </ul>
	Part des projets certifiés ou labellisés (ou en cours)	Logement	Opérations Cogedim et Pitch Promotion <sup>(b)</sup>	Nombre de lots certifiés ou labellisés/Nombre total de lots	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de lots : base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières</li> <li>■ Certification/label : base de données de l'organisme certificateur Cerqual</li> </ul>
Labellisation et certification durables	Part des projets certifiées (ou en cours)	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées	Surfaces des projets IE certifiées ou labellisés/Total des surfaces des projets IE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surface : arrêté de permis de construire</li> <li>■ Certification/label : Certificats des organismes certificateurs, résultats d'audits ou lettre de mission</li> </ul>
	Part des centres certifiés BREEAM® In-Use	Commerce	Périmètre de reporting foncière	Nombre de sites certifiés BREEAM® In-Use/Nombre de sites inclus au périmètre de reporting	Certificats délivrés par l'organisme certificateur (Certivea, BRE)
Nouveaux usages et innovation	Part des projets dont la qualité de connectivité numérique repose sur un label dédié	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées en Ile-de-France	Surfaces des projets IE dont la qualité de la connectivité numérique repose sur un label dédié (WiredScore, Ready2Services, etc.)/Total des surfaces des projets IE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surface : arrêté de permis de construire</li> <li>■ Label connectivité numérique : contrat, lettre de mission ou rapport d'audit</li> </ul>

(a) Pour les opérations situées en Ile-de-France, les entreprises situées dans la même région sont également comptabilisées.

(b) Hors co-promotion, réhabilitation et résidences gérées.

(c) Les projets en Ile-de-France représentent plus de 90 % des projets maîtrisés (en surface).

## Précisions relatives aux périmètres

### Exclusion des opérations de co-promotion, de réhabilitation et de résidences gérées pour l'activité Logement

La stratégie de performance environnementale des opérations Logement du Groupe repose sur la certification NF Habitat et sa démarche HQE. Cette certification concerne pour l'instant uniquement les opérations de logements neufs et ne s'applique pas aux opérations de résidences gérées. Dans le cas des opérations de co-promotion, le Groupe n'est pas le seul décisionnaire des ambitions de performance environnementale.

Ainsi, les opérations de co-promotion, de réhabilitation et de résidences gérées ont été exclues du périmètre des indicateurs relatifs aux thèmes « Énergie et Climat » et « Labellisation et certifications durables ».

### Exclusion des opérations Cogedim non maîtrisées et des opérations Pitch Promotion pour l'activité Immobilier d'entreprise

Le Groupe a des engagements ambitieux sur les opérations dites « maîtrisées », c'est-à-dire où il est décisionnaire, soit au travers d'une filiale de promotion immobilière, soit au travers d'un fonds.

Les ambitions sont différentes sur les opérations Pitch Promotion dont plus de 60 % ont une surface de plancher inférieure à 7 000 m<sup>2</sup>, et pour lesquelles les attentes du marché en termes de valeur verte sont différentes. Elles ne font donc pas l'objet d'engagements systématiques, mais d'une approche au cas par cas adaptée au contexte.

Afin de faire état des engagements du Groupe, les opérations Pitch Promotion ainsi que les opérations Cogedim non maîtrisées ont été exclues du périmètre de certains indicateurs relatifs aux thèmes « Énergie et Climat », « Qualité de vie et bien-être », « Labellisation et certifications durables » et « Nouveaux usages et innovation » (cf. tableau précédent).



## Méthodologie pour le calcul des émissions de gaz à effet de serre

Les émissions de gaz à effet de serre du Groupe correspondent à la somme des émissions de ses différents périmètres d'activités : corporate, promotion et foncière commerce.

Le bilan carbone comprend les émissions directes mais aussi indirectes engendrées par son activité, et couvre les scopes 1, 2 et 3 du *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*. La méthodologie utilisée pour calculer ces émissions est compatible avec le Bilan Carbone®, le *GHG Protocol* et l'ISO 14064.

Pour chaque activité, les scopes 1 à 3 du Bilan Carbone® et du *GHG Protocol* sont pris en compte :

- scope 1 : gaz, fioul et fluides frigorigènes utilisés par Altarea Cogedim, déplacements professionnels en voiture de fonction ;
- scope 2 : électricité et vapeurs utilisées par Altarea Cogedim ;
- scope 3 : énergie des chantiers, des preneurs des centres commerciaux et des utilisateurs des logements et bureaux vendus par le Groupe ; déplacements des prestataires, des preneurs, des visiteurs, et des salariés d'Altarea Cogedim hors voiture de fonction et des utilisateurs des logements et bureaux vendus par le Groupe ; immobilisations ; achats (de matériaux de construction notamment) ; fret ; déchets et fin de vie des bâtiments construits ; fluides frigorigènes utilisés par les preneurs.

En 2018, le Groupe a mis à jour son bilan carbone en fonction des principales données d'activité de l'année : les surfaces des projets inclus au périmètre de *reporting* de l'année en promotion comme pour le patrimoine, et les effectifs pour le corporate.

### Corporate

Les émissions du périmètre corporate ont été calculées selon la méthode Bilan Carbone®. Ont été considérées les activités des salariés du Groupe sur un an, au siège social et dans les filiales régionales françaises, espagnoles et italiennes.

Les postes pris en compte sont les suivants : énergie, déplacements domicile-travail des salariés, déplacements professionnels des salariés, déplacements des visiteurs pour se rendre au siège et dans les filiales, immobilisations, achats tertiaires, fret lié à ces achats, déchets produits et fluides frigorigènes.

### Promotion

Les émissions du périmètre promotion ont été calculées à partir de bilans carbone réalisés sur différentes typologies de bâtiments (commerce, bureau, hôtel, logement) développés par le Groupe. Ceux-ci intègrent la conception, la construction et la fin de vie future du bâtiment.

Les postes pris en compte sont les suivants : conception, énergie utilisée sur les chantiers et par les utilisateurs des logements et bureaux vendus par le Groupe, déplacements des salariés d'Altarea Cogedim, déplacements des personnes externes, déplacements des utilisateurs des logements et bureaux, immobilisations, achats de matériaux, fret lié à ces matériaux, déchets de chantier, fluides frigorigènes et fin de vie du bâtiment.

Ces bilans carbone constituent un échantillon représentatif de l'activité de promotion du Groupe, et sont extrapolés au *pro rata* des surfaces totales construites en fonction de chaque typologie et spécificité de projets pour avoir les émissions correspondant à 100 % de l'activité de promotion.

Les émissions liées à l'énergie consommée lors de l'utilisation des logements et des bureaux sont calculées en prenant en compte la performance thermique évaluée selon la méthode RT.

Les émissions liées aux déplacements des utilisateurs des logements et bureaux sont calculées en se basant sur des données de déplacements nationales fournies par l'Insee.

## Patrimoine commerce

Les émissions du périmètre foncière ont été calculées à partir de bilans carbone réalisés sur 25 % du patrimoine commercial du Groupe. Ceux-ci prennent en compte l'activité du centre commercial considérée sur un an. Cette activité est induite par le Groupe, bailleur, par les preneurs des boutiques du centre, et par les visiteurs, qui émettent des gaz à effet de serre lors de leurs déplacements pour se rendre sur le site.

Les postes pris en compte sont les suivants : énergie du bailleur (Altarea Cogedim), énergie des preneurs, déplacements domicile-travail du bailleur (salariés d'Altarea Cogedim travaillant sur site), déplacements professionnels du bailleur, déplacements domicile-travail des preneurs, déplacements des visiteurs (clients) se rendant sur le centre, immobilisations du bailleur, déchets du bailleur, déchets des preneurs, fluides frigorigènes du bailleur, fluides frigorigènes des preneurs.

L'impact des produits vendus dans les centres ainsi que celui lié à leur fret n'a pas été pris en compte, faute d'information disponible et de levier d'action accessible par le Groupe pour réduire cet impact.

Ces bilans carbone constituent un échantillon représentatif de l'activité de foncière du Groupe, et sont extrapolés au *pro rata* des données globales du patrimoine (surface GLA, surface HON ou nombre de visiteurs selon le poste) pour avoir les émissions correspondant à 100 % de l'activité de foncière sur un an.

### Les facteurs d'émissions

De manière générale, le Groupe reporte les données énergétiques en énergie finale et en énergie primaire mais met l'accent sur l'énergie primaire, plus représentative de l'impact environnemental global.

Les facteurs d'émissions utilisés pour le calcul des émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie sont issus du Bilans Carbone® de l'ADEME :

- électricité : le facteur d'émissions de l'électricité pour 2018 est de 0,0407 kgCO<sub>2</sub>e/kWh ;
- à partir de 2016, le Groupe achète 50 % d'électricité verte, le facteur d'émissions associé est pris égal à 0, en négligeant les effets de double comptage d'électricité verte étant donné la faible part de l'électricité garantie d'origine au niveau national. Le facteur d'émissions de l'électricité achetée par le Groupe est donc divisé par deux, et est égal à 0,02035 kgCO<sub>2</sub>e/kWh en 2018 ;
- gaz : 0,234 kgCO<sub>2</sub>e/kWh ;
- réseau urbain : selon site ;
- fioul : 0,329 kgCO<sub>2</sub>e/kWh.

Ils prennent en compte la combustion et l'amont de chaque énergie.

### Particularité des différents types d'actifs

Le *reporting* environnemental porte sur les deux types d'actifs gérés par le Groupe : les actifs premium à vocation régionale, et les *retail parks*. Pour son *reporting* des consommations d'énergie et des émissions de GES qui y sont liées, le Groupe distingue les catégories de centres de son patrimoine selon leurs caractéristiques techniques, qui impactent les consommations et émissions :

- les centres commerciaux, bénéficiant d'un mail chauffé et climatisé avec boucle d'eau preneurs, sont les actifs les plus énergivores ;
- les *lifestyle centers*, dotés de mails non chauffés et non climatisés mais disposant d'une boucle d'eau preneurs, sont des actifs moyennement consommateurs ; et
- les *retail parks/Family Village®* dotés d'un mail ouvert et sans boucle d'eau, sont les actifs commerciaux les plus sobres énergétiquement, qui consomment généralement uniquement de l'électricité.

Précisions pour le calcul des ratios suivants :

- consommation d'énergie des *lifestyle centers* (en kWh/m<sup>2</sup>/an) ;

- consommation d'énergie des *Family Village*® et *retail parks* (en kWh/m<sup>2</sup>/an) ;
- émissions de gaz à effet de serre des *lifestyle centers* (en kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>/an) ;
- émissions de gaz à effet de serre des *Family Village*® et *retail parks* (en kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>/an).

Pour tenir compte de l'absence de mail chauffé, couvert et climatisé sur les *lifestyle centers*, *Family Village*® et *retail parks*, et pour être compatible avec les recommandations de l'EPRA, Altarea Cogedim utilise comme dénominateur du ratio la surface piétonne extérieure additionnée à la surface GLA alimentée par les énergies présentes au numérateur. L'objectif est de bénéficier d'un ratio comparable directement avec ceux des centres commerciaux. La surface piétonne extérieure, considérée comme une surface non construite, ne bénéficie pas de relevé de géomètre précis. L'ensemble de ces développements commerciaux étant récent et globalement homogène, Altarea Cogedim considère une surface piétonne extérieure calculée à partir de l'hypothèse suivante :

$$\text{Surface piétonne extérieure} = \text{Surface HON} * 15 \%^{(1)}$$

Dans le cadre d'un *lifestyle center*, le ratio est calculé sur la base de la surface piétonne extérieure additionnée à la surface GLA sur laquelle reposent les énergies mesurées au numérateur. La surface piétonne extérieure et celle du mail n'étant jamais incluses dans la surface GLA, il n'y a aucun risque de double comptabilité.

Dans le cadre d'un *Family Village*® ou d'un *retail park*, le ratio est calculé sur la seule base de la surface piétonne extérieure car pour

ce type d'actif commercial le bailleur ne fournit aucune énergie destinée aux surfaces GLA.

### Comparaison des consommations énergétiques à climat constant

Pour calculer des indicateurs énergétiques et carbone comparables d'une année sur l'autre, les données sont retraitées afin de neutraliser l'impact du climat.

Pour chaque actif du périmètre de *reporting* sont identifiées les parts de consommations liées au chauffage, à la climatisation et aux autres usages. Cette analyse s'appuie sur la démarche d'audits énergétiques déployée sur le patrimoine en 2012 et 2013.

La rigueur climatique est évaluée pour chaque station météorologique par les degrés jours :

- les DJU pour évaluer la rigueur de l'hiver ;
- les DJClim pour évaluer la rigueur de l'été.

Une moyenne des DJU et DJClim annuels est réalisée sur 10 ans, de 2000 à 2009 pour la station météorologique la plus proche de chaque site (DJUMoy et DJClimMoy). Les conditions climatiques de chaque station peuvent ainsi être comparées à une année moyenne en comparant les valeurs de DJU et DJClim aux valeurs de DJUMoy et DJClimMoy. Au niveau de chaque centre du périmètre de *reporting*, sont donc modélisées les consommations annuelles qui auraient été enregistrées dans le cas d'un climat moyen et constant. Il est alors possible d'analyser l'évolution des consommations et des émissions de gaz à effet de serre du périmètre à conditions climatiques identiques.

## 4.6.4 Table de concordance matrice de matérialité

Le tableau ci-dessous permet de retrouver dans le chapitre Déclaration de performance extra-financière les enjeux identifiés dans la matrice de matérialité.

Niveau d'importance	Enjeu de la matrice	Où le trouver
Capital	Relations clients et utilisateurs	Axe Clients : 4.3.1, 4.3.2
Capital	Mixité et développement local	Axe Villes : 4.2.1
Capital	Énergie et climat	Axe Villes : 4.2.2
Capital	Connectivité et mobilité	Axe Villes : 4.2.1 et 4.2.2
Capital	Bien-être des occupants	Axe Clients : 4.3.2
Capital	Éthique des affaires	Axe Clients : 4.3.6
Capital	Nouveaux usages et digitalisation	Axe Clients : 4.3.4
Capital	Management des talents et des compétences	Axe Talents : 4.4.4
Capital	Rémunération et partage de la valeur	Axe Talents : 4.4.3
Capital	Diversité et égalité des chances	Axe Talents : 4.4.2
Capital	Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles	Axe Clients : 4.3.7
Capital	Labellisation et certification durable	Axe Clients : 4.3.3
Capital	Économie circulaire	Axe Villes : 4.2.4
Capital	Partenariats	4.1.3 et Axe Villes : 4.2.6
Important	Bien-être au travail	Axe Talents : 4.4.5
Important	Achats responsables et relations fournisseurs	Axe Clients : 4.3.5
Important	Biodiversité et gestion des sols	Axe Villes : 4.2.3
Important	Santé et sécurité des salariés	Axe Talents : 4.4.6
Important	Gouvernance	Chapitre 6 du Document de référence 2018
Modéré	Gestion de l'eau	4.5.2
Modéré	Mécénat	Axe Villes : 4.2.6

(1) La valeur de 15 % retenue représente la moyenne constatée de surface extérieure rapportée à la surface SHON des projets de *Family Village*® et *lifestyle centers* d'Altarea Cogedim.

## 4.6.5 Table de concordance DPEF

### Table de concordance des éléments requis par la Déclaration de performance extra-financière

Éléments de la Déclaration de performance extra-financière	Où les trouver
Description du <i>business model</i>	Rapport stratégique intégré et rapport d'activité (introduction et chapitre 1 du Document de référence 2018)
Description des principaux risques liés à l'activité du Groupe	4.1.1
Respect des droits de l'homme	4.3.5 et 4.4.2
Lutte contre la corruption	4.3.6
Changement climatique	4.2.2
Économie circulaire	4.2.4
Gaspillage alimentaire	Compte tenu de la nature de nos activités, nous considérons que ce thème ne constitue pas un risque RSE principal et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion
Accords collectifs	4.4.2
Lutte contre les discriminations et promotion des diversités	4.4.2
Engagements sociétaux	4.2.1, 4.2.6 et 4.3
Lutte contre l'évasion fiscale	Compte tenu de la publication tardive des textes réglementaires (23 et 30 octobre 2018), nous n'avons pas été en mesure d'intégrer ces sujets. S'ils constituent des risques principaux pour le Groupe, ils seront traités lors du prochain exercice
Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	

### Table de concordance des éléments requis par la Déclaration de performance extra-financière : détail des risques, politiques et indicateurs

Principaux risques		Description des politiques appliquées pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques & résultats et indicateurs
Risque de perte d'attractivité et de valeur de nos opérations pour les clients et investisseurs	DPEF1	Axe Clients : 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4
Risques liés à l'acceptabilité des opérations pour les élus, riverains, clients ( <i>licence to operate</i> )	DPEF2	Axe Villes : 4.2.1, 4.2.3
Risques liés au changement climatique (transition vers un monde décarboné)	DPEF3	Axe Villes : 4.2.2
Risques liés à l'impact du changement climatique (adaptation)	DPEF4	Axe Villes : 4.2.2
Risque lié à la raréfaction des ressources	DPEF5	Axe Villes : 4.2.4
Risques sociétaux sur la chaîne de sous-traitance	DPEF6	Axe Clients : 4.3.5
Risques liés à la gestion des compétences	DPEF7	Axe Talents : 4.4.4
Risques liés à la perte d'attractivité de l'entreprise	DPEF8	Axe Talents : 4.4.2, 4.4.3, 4.4.5
Risques liés à l'éthique des affaires	DPEF9	Axe Clients : 4.3.6
Risque de sécurité et de sûreté	DPEF10	Axe Clients : 4.3.7
Risques de pollutions et atteintes à l'environnement	DPEF11	Axe Villes : 4.2.5

## 4.7 Rapport de l'organisme tiers indépendant

**Exercice clos le 31 décembre 2018**

### Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du Groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

#### Responsabilité de l'entité

Il appartient à la gérance d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et qui sont disponibles sur demande au siège de la société.

#### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

#### Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- La conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- La sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- Le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- La conformité des produits et services aux réglementations applicables.

#### Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des sites inclus dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des sites inclus dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des sites inclus dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :
  - Des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - Des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection de sites et projets immobiliers listés ci-après : Carré de Soie, Avenue 83 et Pont d'Issy qui couvrent entre 15% et 18% des données consolidées sélectionnées pour ces tests (15% des surfaces privatives et 18% des consommations d'énergie des actifs du patrimoine inclus dans le périmètre de reporting) ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des sites inclus dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre septembre 2018 et février 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ dix semaines.

Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions générales, administration et finances, gestion des risques, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats.

### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 20 mars 2019

L'Organisme Tiers Indépendant

**ERNST & YOUNG et Associés**

**Eric Duvaud**

Associé développement durable

**Jean-François Bélorgey**

Associé

**Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes**

**Informations sociales**

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'effectif total</li> <li>■ Le taux de turnover</li> <li>■ Le taux d'absentéisme</li> <li>■ Le taux de fréquence des accidents du travail</li> <li>■ Le nombre moyen d'heures de formation par collaborateur formé</li> <li>■ La part des employés exposés aux risques de corruption, d'ententes ou de fraude qui ont suivi une formation dédiée durant l'année</li> <li>■ Représentativité des femmes dans les instances de management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le développement des dispositifs de recrutement, d'intégration, et de formation de ses collaborateurs</li> <li>■ Le renforcement du bien-être et de la qualité de vie au travail</li> <li>■ La sensibilisation et la formation des collaborateurs à l'éthique des affaires</li> </ul>

**Informations environnementales**

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La part des surfaces certifiées ou en cours de certification environnementale (le système de management environnemental)</li> <li>■ Les consommations d'énergie primaire et émissions de CO<sub>2</sub> par m<sup>2</sup> des actifs commerciaux</li> <li>■ La performance énergétique et la part des surfaces dépassant les exigences de la réglementation thermique</li> <li>■ Les émissions de CO<sub>2</sub> Groupe (scopes 1 et 2 ainsi que l'évaluation faite du scope 3)</li> <li>■ La part de déchets gérés triés et le taux de valorisation des déchets gérés sur les actifs commerciaux</li> <li>■ Les consommations d'eau</li> <li>■ Part des surfaces ayant fait l'objet d'une étude d'écologie</li> <li>■ Niveaux recherchés ou obtenus en BREEAM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Une réduction de l'empreinte directe</li> <li>■ Le recours à des énergies moins émettrices de gaz à effet de serre</li> <li>■ Le développement d'opérations connectées et de la réhabilitation</li> <li>■ L'amélioration de l'efficacité énergétique des projets</li> <li>■ La limitation de l'exposition au changement climatique</li> <li>■ La valorisation des déchets de chantier et la réduction des consommations des matières premières</li> <li>■ La préservation de la biodiversité existante</li> <li>■ Le recours à l'innovation pour l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments</li> </ul>

**Informations sociétales**

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La proportion de baux verts signés</li> <li>■ La part des sites à moins de 500 mètres d'un réseau de transport (insertion urbaine)</li> <li>■ La part des opérations engagées dans une démarche confort, santé et bien-être</li> <li>■ La note de satisfaction des visiteurs et clients</li> <li>■ L'empreinte emploi (emplois directs, indirects, induits et hébergés)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le développement d'activités liées à l'économie sociale et solidaire</li> <li>■ Le dialogue avec les clients et visiteurs</li> <li>■ La mise en place de démarches bien-être et confort dans chaque métier</li> <li>■ Le renforcement de la valeur verte et la qualité environnementale (qualité, labels et certifications)</li> <li>■ Le développement d'opérations connectées</li> </ul>