

4

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

4.1	UNE DÉMARCHE RSE INTÉGRÉE À LA STRATÉGIE DU GROUPE	184	4.4	LES TALENTS AU SERVICE DE LA CROISSANCE DU GROUPE	225
4.1.1	Synthèse de la DPEF	184	4.4.1	Effectifs et organisation	225
4.1.2	Démarche RSE du Groupe	188	4.4.2	Recrutement des talents, diversité et égalité des chances	227
4.1.3	Gouvernance et mise en œuvre de la RSE	190	4.4.3	Rémunération et partage de la valeur	229
4.2	AGIR EN PARTENAIRE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DES VILLES	192	4.4.4	Management des talents et des compétences	230
4.2.1	Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale	192	4.4.5	Bien-être au travail	231
4.2.2	Énergie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente	197	4.4.6	Sécurité et santé des salariés	232
4.2.3	Protéger la biodiversité et les sols	204	4.5	PERFORMANCE RSE : NOTATIONS ET INDICATEURS	233
4.2.4	Encourager l'économie circulaire	207	4.5.1	Notations RSE	233
4.2.5	Autres enjeux environnementaux et sanitaires	209	4.5.2	Indicateurs environnementaux	233
4.2.6	Mécénat et partenariats	209	4.5.3	Indicateurs sociaux	238
4.3	PLACER LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS	211	4.6	MÉTHODOLOGIE ET TABLES DE CONCORDANCE	239
4.3.1	Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs	211	4.6.1	Établissement de la Déclaration de performance extra-financière	239
4.3.2	La qualité de vie et le bien-être dans les opérations	214	4.6.2	Le système de management de la RSE	239
4.3.3	Les labels et certifications, créateurs de valeur verte	217	4.6.3	Méthodologie et vérification	241
4.3.4	Nouveaux usages et innovation	219	4.6.4	Table de concordance matrice de matérialité	244
4.3.5	Achats responsables et relations fournisseurs	221	4.6.5	Table de concordance DPEF	245
4.3.6	Éthique professionnelle	223	4.7	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT	246
4.3.7	Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles	224			

Faits marquants 2019

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 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 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 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 2019

- **ville bas carbone** : en 2019, Altarea a poursuivi son travail sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre de ses activités. Le Groupe travaille à définir des trajectoires carbone ambitieuses et chiffrées pour tous ses métiers, compatibles avec l'accord de Paris, permettant de limiter de réchauffement planétaire en dessous des 2°C. Le Groupe a pris de premiers engagements concrets dans ce sens cette année, avec le renouvellement et l'élargissement de son engagement dans la charte Paris Action Climat, au niveau Or ;

- **matériaux biosourcés** : Altarea a annoncé cette année son partenariat stratégique avec Woodeum, avec pour ambition de développer la promotion résidentielle bas carbone à grande échelle ;
- **adaptation au changement climatique** : le Groupe a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'actions sur l'adaptation au changement climatique. Celui-ci vise à garantir le confort et la sécurité des occupants, et assurer une valeur patrimoniale pérenne ;
- **biodiversité** : après la certification BiodiverCity® de Cap 3000, une première mondiale dans le secteur des centres commerciaux, le Groupe poursuit ses actions en faveur de la nature en ville, en particulier dans ses projets de quartiers ;
- **économie sociale et solidaire** : Altarea a lancé l'intégration de SoCo, la première foncière commerciale solidaire, en collaboration avec le Crédit Coopératif et Baluchon dans seconde opération à Bondy. SoCo est destinée à accompagner dans la durée des entreprises à vocation sociale et solidaire ;
- **ville inclusive** : le Groupe a renouvelé son engagement auprès d'Habitat et Humanisme en soutenant le développement du programme « habitat intergénérationnel et inclusif ». Le Groupe affirme ainsi son engagement pour une ville plus inclusive et sa contribution à l'innovation dans l'habitat des plus fragiles.

En 2019, Altarea a confirmé son statut de « Green Star 5* » au GRESB et maintient une note égale ou supérieure à 90/100 depuis 2016.

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 2019

- **satisfaction clients** : le Groupe a été pour la 3^e année consécutive « Élu Service Client de l'Année », dans la catégorie Promotion immobilière ;
- **qualité de vie et bien-être des occupants** : Altarea continue à certifier 100 % de ses logements NF Habitat. Par ailleurs, 86 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens visent la certification WELL et le Groupe développe deux quartiers WELL Community Standard ;
- **valeur verte** : Altarea 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 90 % 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 2019 son engagement en matière de création d'emplois et de management des talents.

Faits marquants 2019

- **effectifs** : les effectifs croissent de 9 % en 2019 ; le Groupe compte 2 045 collaborateurs au 31 décembre 2019 ;
- la politique du Groupe en matière de **recours à l'alternance** se renforce encore et, en 2019, le Groupe accueille 287 alternants.
- **développement des compétences** : près de 4 300 jours de formation ont été dispensés.

TOUS ENGAGÉS!

La démarche RSE d'Altarea

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

Écouter 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 2019

48 500 emplois soutenus

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

- 59,5 % d'émissions de CO₂ sur le patrimoine

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

90 % des déchets du patrimoine valorisés

Cap 3000, 1^{er} centre au monde à être certifié BiodiverCity®

« Élu Service Client de l'Année » pour la 3^e année consécutive

86 % des opérations Immobilier d'entreprise franciliennes visent la certifications WELL

100 % des opérations Logement certifiées NF Habitat

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

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

2 045 collaborateurs au 31 décembre 2019 (+ 9 %)

Obtention du Trophée d'Or 2019 dans la catégorie « Leadership et Talent management » décerné par Leaders League

287 alternants (+ 21 %)

Près de 4 300 jours de formation

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

4.1 Une démarche RSE intégrée à la stratégie du Groupe

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

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.












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 et de leurs résultats sont exposés dans le tableau ci-après.

Risques et politiques

Risque	Actions et politiques	Détail	ODD des Nations Unies
<p>Risque de perte d'attractivité et de valeur de nos opérations pour les clients et investisseurs Dans un contexte de transitions majeures (numérique, écologique...), les attentes des clients et investisseurs sur l'immobilier peuvent évoluer rapidement.</p> <p>DPEF1</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"> un dialogue renforcé avec les clients ; des démarches bien-être et confort dans chaque métier ; un effort continu sur la valeur verte et la qualité environnementale (qualité, labels et certifications) ; une culture de l'innovation qui irrigue le Groupe. 	<p>Axe Clients</p> <p>4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.3.4</p>	  
<p>Risques liés à l'acceptabilité des opérations pour les élus, riverains, clients (licence to operate) Le développement des activités d'Altarea dépend de leur capacité à être acceptées par ses territoires d'implantation, les citoyens, les acheteurs et l'environnement.</p> <p>DPEF2</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"> le Groupe développe des projets urbains harmonieux, durables, mixtes et connectés aux transports ; il contribue au développement économique du territoire, et crée notamment des liens forts avec l'économie sociale et solidaire ; la préservation de la biodiversité locale est une priorité. 	<p>Axe Ville</p> <p>4.2.1 4.2.3</p>	   
<p>Risques liés au changement climatique : transition vers un monde décarboné Le secteur immobilier et du BTP étant responsable d'environ 25 % 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>DPEF3</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"> à réduire son empreinte directe (objectif - 70 % d'émissions) ; 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"> transports : développement d'opérations bien connectées, matériaux : développement de la réhabilitation, énergie : haut niveau d'efficacité énergétique des projets et sensibilisation. 	<p>Axe Ville</p> <p>4.2.2</p>	  
<p>Risques liés à l'impact du changement climatique 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>DPEF4</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 Ville</p> <p>4.2.2</p>	 

Risque	Actions et politiques	Détail	ODD des Nations Unies
<p>Risque lié à la raréfaction des ressources 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>DPEF5</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 Ville 4.2.4</p>	 
<p>Risques sociétaux sur la chaîne de sous-traitance Altarea 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>DPEF6</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 Clients 4.3.5</p>	   
<p>Risque lié à la gestion des compétences 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 est confronté à la nécessité de faire évoluer et progresser les compétences des collaborateurs.</p> <p>DPEF7</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 Talents 4.4.4</p>	
<p>Risques liés à la perte d'attractivité de l'entreprise Altarea a besoin de talents pour mener à bien sa mission « Entreprendre pour la ville ». Si Altarea ne parvenait plus à recruter et fidéliser les collaborateurs, cela pourrait avoir un impact négatif sur ses performances.</p> <p>DPEF8</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 Talents 4.4.2 4.4.3 4.4.5</p>	 
<p>Risques liés à l'éthique des affaires 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>DPEF9</p>	<p>La Charte éthique encadre les pratiques du Groupe, qui poursuit par ailleurs le renforcement de son programme de conformité.</p>	<p>Axe Clients 4.3.6</p>	<p>NA</p>
<p>Risque de sécurité et de sûreté Les risques de sûreté et sécurité peuvent notamment affecter les centres commerciaux, le siège social ou les systèmes d'information.</p> <p>DPEF10</p>	<p>La direction de la sûreté a été créée en 2017 pour piloter ces sujets pour l'ensemble des métiers.</p>	<p>Axe Clients 4.3.7</p>	<p>NA</p>
<p>Risques de pollutions et atteintes à l'environnement Les activités immobilières du Groupe peuvent l'exposer à des risques de pollution de son environnement.</p> <p>DPEF11</p>	<p>Le Groupe s'engage pour des pratiques exemplaires en matière environnementale, notamment via les certifications et des processus de prévention des pollutions à la fois sur ses actifs et sur les chantiers.</p>	<p>Axe Ville 4.2.5</p>	 

Principaux indicateurs

Villes : agir en partenaire d'intérêt général

Scope	Engagements	Résultats 2019	Tendance
Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale			
Groupe	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages, intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	11 opérations de grands quartiers mixtes 83 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage	↗
Groupe	Améliorer l'empreinte emploi des activités du Groupe	Plus de 48 500 emplois soutenus en France Près de 13 000 emplois hébergés dans les centres	NA ^(a)
Groupe	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	99 % des surfaces en développement sont situées à moins de 500 mètres des transports en commun	=
Logement	Piloter la part d'achat local	73 % des achats des chantiers sont locaux	↘
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	=
Commerce	Contribuer à l'emploi local via la systématisation de chartes emploi sur les nouveaux projets et l'organisation de forums emploi sur les sites du patrimoine	Pacte parisien pour l'emploi et organisation d'un forum emploi	NA
Énergie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente			
Groupe	Réduire de 70 % les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine de 2010 à 2020 ^(b) , puis viser zéro émission d'ici 2030	- 59,5 % d'émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2010	↘
Groupe	Mettre en place une stratégie d'adaptation des activités du Groupe aux risques physiques induits par le changement climatique	Déploiement d'outils métiers	↗
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 du patrimoine de 2010 à 2020 ^(b) , puis de 50 % entre 2010 et 2030	- 46,9 % de consommation d'énergie par rapport à 2010	↘
Commerce	Développer l'autoconsommation d'énergies renouvelables sur 100 % des nouveaux développements, et acheter 100 % d'électricité d'origine renouvelable sur le patrimoine	75 % d'électricité d'origine renouvelable sur le patrimoine	↗
Protéger la biodiversité et les sols			
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	Le Groupe vise la certification sur 7 projets de quartiers	↗
Commerce	Maintenir 100 % des sites dotés d'un plan d'actions biodiversité et mettre en place des actions sur l'ensemble du patrimoine	100 % des sites ont un plan d'actions biodiversité	=
Commerce	Généraliser la certification BiodiverCity® sur les nouveaux projets de centres commerciaux	Cap 3000 1 ^{er} centre BiodiverCity® au monde	=
Encourager l'économie circulaire			
Immobilier d'entreprise	Favoriser les réhabilitations, pour réduire la consommation de ressources et les émissions de gaz à effet de serre	La part de réhabilitation est de 55 % en Île-de-France	↘
Commerce	Valoriser plus de 80 % des déchets sur le patrimoine	90 % des déchets sont valorisés	=

(a) La méthodologie de calcul de cet indicateur ayant évolué depuis le dernier exercice de reporting grâce à une modélisation plus fine des comportements économiques des fournisseurs et entreprises, la comparaison avec les données de la Déclaration de Performance Extra-Financière 2018 n'est pas pertinente.

(b) Périmètre et climat constants.

Clients : placer le client au cœur de nos actions

Scope	Engagements	Résultats 2019	Tendance
Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs			
Groupe	Agir au service de la satisfaction clients dans tous les métiers	3 ^e 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 3 ^e année consécutive ^(a)	=
Logement	Garantir la qualité avec la certification NF Habitat	100 % des opérations certifiées NF Habitat ^(b)	=
Commerce	Améliorer en continu l'expérience de visite	Indice de satisfaction de 7,7/10	=
Commerce	Renforcer le dialogue avec les preneurs	Déploiement du Pacte Enseignes	NA
La qualité de vie et le bien-être dans les opérations			
Quartiers	Développer des lieux de vie agréables	Développement de 2 quartiers WELL Community Standard dont Issy Cœur de ville, 1 ^{er} projet pilote en France	↗
Immobilier d'entreprise	Certifier WELL 100 % des projets en Île-de-France	86 % des projets franciliens certifiés ou en cours de certification WELL	=
Commerce	Déployer une démarche confort, santé, bien-être	Création d'un référentiel confort, santé, bien-être interne et évaluation de 100 % du périmètre	=
Les labels et certifications, créateurs de valeur verte			
Logement	100 % des nouveaux projets NF Habitat ^(b)	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	=
	100 % de sites du patrimoine BREEAM® In-Use, « Very Good » <i>a minima</i>	100 % de surfaces certifiées	=
Immobilier d'entreprise	Déployer les labels de connectivité numérique	90 % des projets franciliens visent un label sur la connectivité numérique	↗

(a) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – mai à juillet 2019 – Plus d'infos sur esdda.fr.

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

Talents : accompagner nos talents vers l'excellence opérationnelle

Scope	Engagements	Résultats 2019	Tendance
Management des talents et des compétences			
Groupe	Soutenir la croissance du Groupe	Effectif de 2 045 collaborateurs avec 416 recrutements	↗
Groupe	Déployer le plan de formation stratégique	Près de 4 300 jours de formation	↘
Diversité et égalité des chances			
Groupe	Augmenter la part de femmes dans les instances de direction	23 % de femmes au sein des cadres dirigeants restreints	↗
Groupe	Favoriser l'emploi des jeunes	287 jeunes en alternance	↗

4.1.2 Démarche RSE du Groupe

Matrice de matérialité RSE

La démarche RSE du Groupe est fondée sur l'analyse de sa matrice de matérialité RSE, mise à jour tous les cinq ans, et actualisée 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.

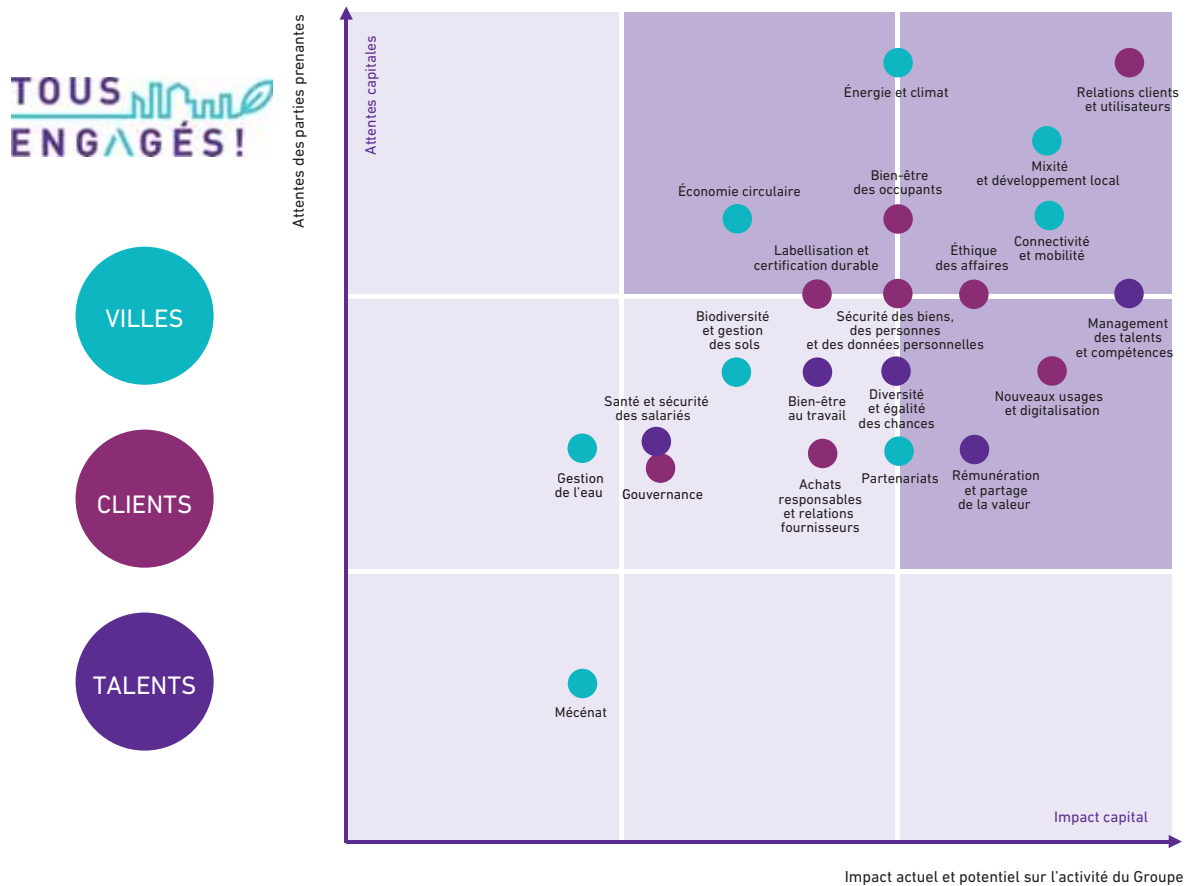
Cette matrice positionne 21 enjeux RSE identifiés sur deux axes :

- 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



Notre démarche « Tous engagés ! »

Convaincu qu'il n'y a pas de croissance sans responsabilité environnementale et sociétale, Altarea 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



La démarche RSE d'Altarea

Relation avec les parties prenantes

Par la diversité de ses activités et de ses métiers, Altarea 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

Clients	Acquéreurs de logements	Grands comptes utilisateurs de bureaux	Enseignes commerciales	Visiteurs des commerces
ENJEUX	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, cf. chapitre	4.3.1	4.3.1	4.3.1	4.3.1
Partenaires	État et collectivités	Investisseurs et analystes	Collaborateurs et candidats	Fournisseurs, prestataires, sous-traitants
ENJEUX	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, cf. chapitre	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 de la RSE, de l'innovation et de la communication corporate Groupe. 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 19 référents représente toutes les activités et filiales 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 2019, des groupes de travail ont notamment été constitués sur les sujets de la réduction de l'impact carbone des activités ou d'adaptation au changement climatique.

Contact de l'équipe RSE : developpementdurable@altareacogedim.com

Participation à des organisations sectorielles

Altarea 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). Récemment, Altarea a contribué avec les 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 s'implique dans des groupes de travail pour échanger sur les bonnes pratiques.

Le Groupe 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 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 (cf. 4.2.1).

Relations avec les incubateurs de *start-up*

Altarea déploie une démarche d'*open innovation*, et est partenaire de l'incubateur Paris & Co, spécialisé dans l'innovation dans l'immobilier (cf. 4.3.4).

Engagements externes

Pacte Mondial des Nations Unies

Altarea est engagé auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Global Compact des Nations Unies et de ses principes autour des droits de l'homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Objectifs de développement durable

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

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le détail des contributions est indiqué au paragraphe 4.1.1.

Paris Action Climat

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. En 2019, le Groupe a renouvelé son engagement dans la charte au niveau Or. À travers ce renouvellement, Altarea s'engage à soutenir la vision de Paris d'une ville neutre en carbone et 100 % à énergie renouvelable d'ici 2050.

Quelques exemples des engagements du Groupe dans ce cadre :

- travail sur les matériaux pour les constructions : le Groupe s'engage à utiliser des matériaux biosourcés, et notamment le bois pour 100 % de ses opérations de logements à Paris à moyen terme. Son récent partenariat avec Woodeum témoigne de cette volonté. Le Groupe s'engage également à limiter l'apport de matériaux neufs en privilégiant les restructurations de bâtiments et l'économie circulaire.
- réduction des consommations d'énergie : depuis 2010, Altarea a réduit de 46,9 % les consommations d'énergie sur son patrimoine de centres commerciaux. L'objectif du Groupe est de passer à 50 % d'ici 2030.
- mobilité : 99 % des projets développés par le Groupe sont situés à moins de 500 m d'un arrêt de transport en commun. L'enjeu est de favoriser la circulation des mobilités non carbonées en raisonnant à l'échelle d'un quartier.

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 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Groupe	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages, intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	11 opérations de grands quartiers mixtes	Un projet supplémentaire : Les Simonettes (Champigny-sur-Marne)	Le Groupe propose de la mixité d'usages sur toutes ses opérations significatives, pour favoriser la proximité et l'animation des villes
Immobilier d'entreprise	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages, intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	83 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage	Stable	
Groupe	Mesurer et améliorer l'empreinte emploi des activités du Groupe	48 500 emplois soutenus en France	Non applicable^(a)	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	73 % des achats des chantiers sont locaux	En légère baisse	Altarea suit cet indicateur pour renforcer sa contribution économique locale
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	Stable	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	100 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun	Stable	
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	Stable	
Commerce	Contribuer à l'emploi local via la systématisation de chartes emploi sur les nouveaux projets et l'organisation de forums emploi sur les sites du patrimoine	Pacte parisien pour l'emploi sur la gare Montparnasse Organisation d'un Forum emploi au centre commercial de Qwartz (Villeneuve la-Garenne)	Poursuite de ces démarches	Altarea agit pour l'emploi local en nouant des partenariats avec les acteurs du territoire, les enseignants et les demandeurs d'emploi

(a) La méthodologie de calcul de cet indicateur ayant évolué depuis le dernier exercice de reporting grâce à une modélisation plus fine des comportements économiques des fournisseurs et entreprises, la comparaison avec les données de la Déclaration de Performance Extra-Financière 2018 n'est pas pertinente.

Altarea 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. 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 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 ;

- 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. 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.

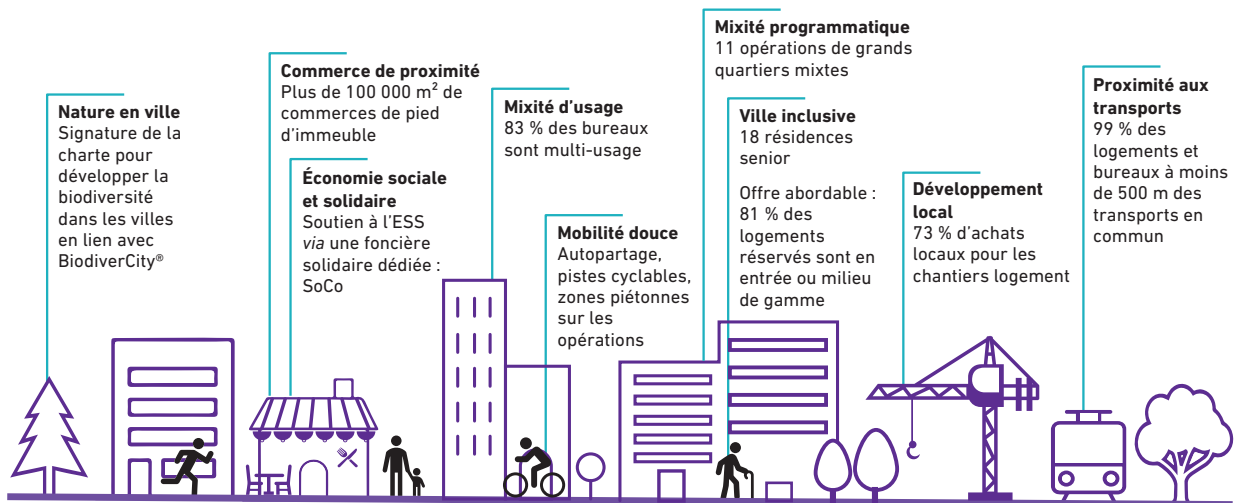
Comprendre ces mutations et y répondre est un enjeu essentiel pour Altarea. Aujourd'hui, les collectivités sont en attente de propositions qui fassent écho à ces transformations et contribuent positivement aux territoires. La pertinence des réponses à ces nouveaux défis territoriaux est la condition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

Altarea 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 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 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-ups* locales, soutien aux filières courtes, achats locaux... ;
- être un acteur fort de l'emploi sur le territoire français : les activités d'Altarea 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 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 11 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, etc.) ;
- 78 000 m² de logements, dont une résidence intergénérationnelle Habitat et Humanisme ;
- 13 300 m² de commerces, services, bureaux, 10 000 m² d'équipements (tiers-lieu, équipement culturel de loisirs, équipements sportifs), 17 200 m² 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 m² 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.

Les autres grands projets mixtes en cours développés par Altarea sont présentés dans le rapport d'activité (cf. chapitre 1 du document d'enregistrement universel – Rapport d'activité 2019).

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

- 83 % 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 trentaine d'opérations pour plus de 100 000 m². 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 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 injecte de la mixité d'usages en créant des centres commerciaux de gares (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 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 a créé une direction du développement urbain en 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.

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, 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 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, Altarea 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 (autopartage, parkings partagés...). Le Groupe s'engage également dans la promotion des mobilités douces sur 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.

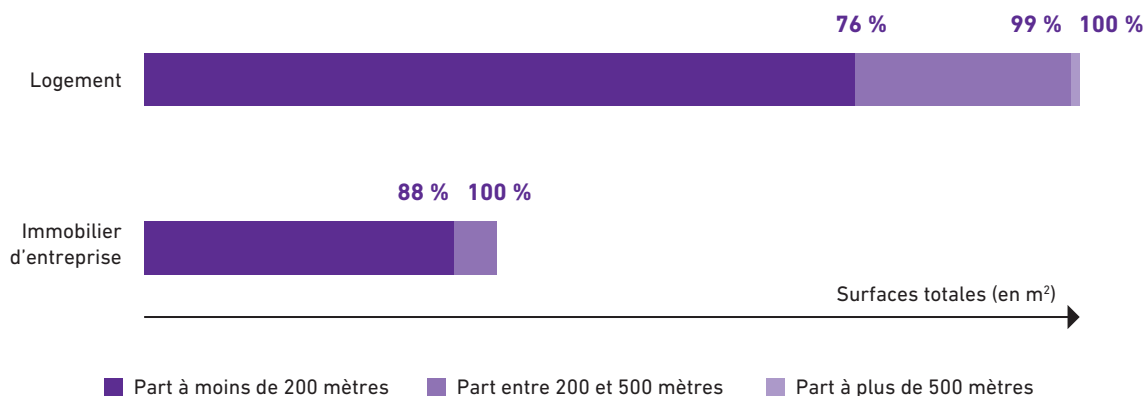
Altarea œuvre donc pour une connectivité importante de ses projets, afin de relier les différents lieux de vie entre eux. Le Groupe a réaffirmé son engagement en ce sens avec notamment la signature de la charte Paris Action Climat cette année.

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. Altarea a été l'un des premiers acteurs à être transparent sur ce thème en publiant des indicateurs sur chacune de ses activités. En 2019, 99 % des surfaces développées par le Groupe sont situées à moins de 500 mètres à pied d'un arrêt de transport en commun.

Ces chiffres sont stables depuis 2017.

PROXIMITÉ DES PROJETS AUX TRANSPORTS EN COMMUN



Commerce

Dans la gestion de son patrimoine, Altarea 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 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.

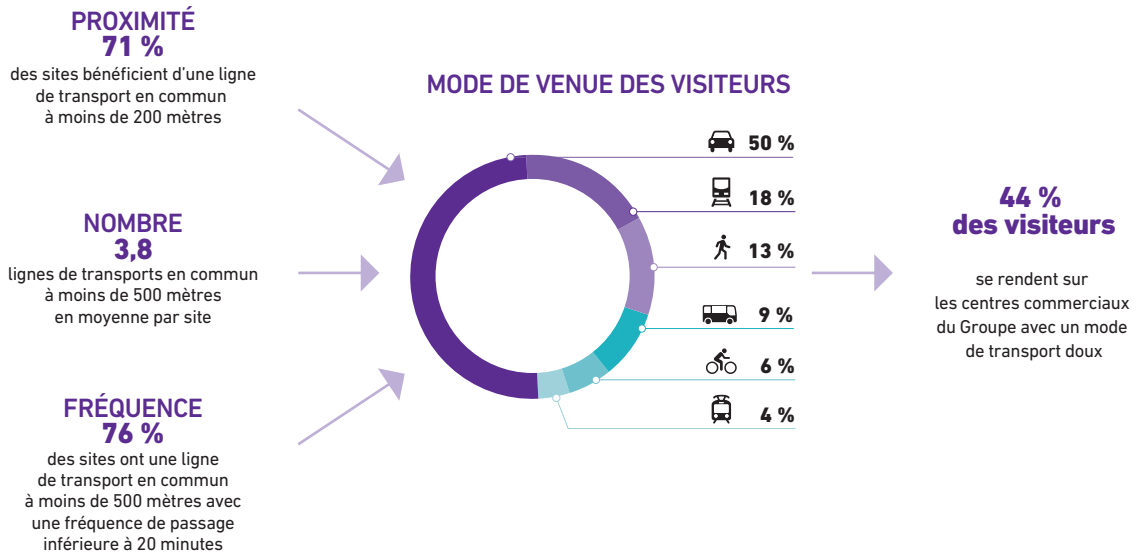
Par ailleurs, le Groupe évalue, via des enquêtes *in situ*, la répartition du mode de venue des visiteurs sur les principaux centres du patrimoine, qui représentent 79 % (en valeur) du périmètre de reporting courant.

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 doux comme le métro et le train : 44 % des clients viennent sur les centres du patrimoine en transport doux en 2019, contre 40 % en 2017. Cette évolution est le signe des efforts du Groupe dans la promotion d'une mobilité bas carbone.

Pour aller plus loin, Altarea s'est engagé cette année à avoir 75 % des visiteurs utilisant un mode de transport doux pour venir sur les centres d'ici 2030.

En cohérence avec cet objectif, le Groupe développe fortement son activité de commerce « de flux » avec ses implantations dans les gares (gare de l'Est, gare d'Austerlitz, gare Montparnasse et gares en Italie). Cela assure une excellente mobilité douce, en proposant une offre de commerce dans des lieux par nature très passants et connectés.

CONNECTIVITÉ ET MODE DE VENUE DES VISITEURS DES CENTRES COMMERCIAUX DU PATRIMOINE



4.2.1.2 Contribuer au développement économique des territoires

La contribution au développement économique local

Altarea entend jouer un rôle dans le développement économique de ses zones d'implantation. Altarea 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 a structuré sa démarche d'ancrage local et a poursuivi ce travail en 2019.

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, aux commerces de bouche, aux indépendants et artisans locaux.

En parallèle, le Groupe quantifie la part des achats locaux pour son activité Logement. En 2019, 73 % des achats ont été effectués auprès d'entreprises basées dans le même département que le chantier⁽¹⁾. Ce chiffre en baisse de 4 points⁽²⁾ par rapport à 2018 s'explique par la forte activité dans les territoires de Paris, Méditerranée et Midi-Pyrénées 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.

Sur les chantiers, le Groupe fait appel à de l'insertion. En 2019, 47 % des projets Immobilier d'entreprise maîtrisés lancés au cours des deux dernières années ont une clause d'insertion. Sur l'opération Issy Cœur de Ville à Issy-les-Moulineaux, 100 000 heures de travail en insertion sont prévues.

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).

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 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.

(2) La méthodologie de calcul de l'indicateur relatif à la part des achats locaux a été revue en 2018.

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 a :

- organisé plusieurs événements sur le thème de l'ESS : une *learning expedition* dans une ressourcerie à Montreuil et un *Meet-up* ESS. Cet événement interne et ouvert à tous a permis de présenter quelques acteurs de l'ESS, de nouer des liens et de donner des éléments concrets sur des collaborations déjà en place au sein du Groupe. Par ailleurs, à l'occasion du mois de l'ESS, un quiz de sensibilisation a été organisé durant quatre semaines consécutives et a enregistré environ 800 participations ;
- mis à jour et diffusé un guide sur l'ESS pour faciliter le passage à l'action des collaborateurs. Il rassemble des informations générales sur l'ESS et des listes de partenaires potentiels.

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

En collaboration avec le Crédit Coopératif et Baluchon, Altarea 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 m² au rez-de-chaussée du projet « Nudge » dans le XIII^e arrondissement de Paris. Dans le cadre d'un concours remporté par Altarea 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.

SoCo va également être intégré à une deuxième opération à Bondy.

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

Altarea quantifie depuis plusieurs années sa contribution économique indirecte en matière d'emploi et de développement local. Les chiffres intègrent désormais 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, en 2019, un emploi direct d'Altarea en France permet de soutenir 22 emplois supplémentaires dans l'économie française.

Pour 1 emploi chez Altarea,

22 emplois soutenus dans l'économie française

Au total, plus de 48 500 emplois sont directement soutenus par l'activité du Groupe (achats, salaires, fiscalité...).

48 500 emplois soutenus en France

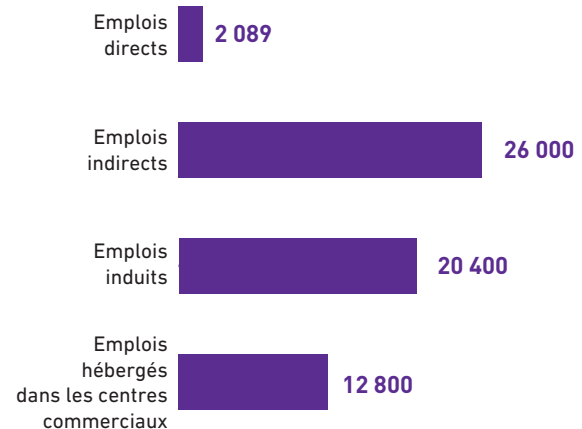
À ces emplois, s'ajoutent près de 13 000 emplois hébergés dans les centres commerciaux du Groupe.

Ces données ont été obtenues grâce à la méthodologie *Local footprint*[®] d'Utopies. Cette méthodologie robuste est basée sur le concept macro-économique 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, 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.

LES EMPLOIS SOUTENUS PAR LES ACTIVITÉS DU GROUPE



L'étude permet d'identifier les trois principaux secteurs soutenus : le bâtiment et les travaux publics (28 % des emplois), la santé, l'éducation et le social (15 % des emplois) et les prestations intellectuelles (consulting, experts : 10 % des emplois).

PRINCIPAUX SECTEURS SOUTENUS PAR ALTAREA SUR L'ANNÉE



Bâtiment, travaux publics
13 400 emplois



Santé, éducation, social
7 400 emplois



Consulting, experts
4 800 emplois



Commerce, négoce
4 100 emplois

Le Groupe encourage également la création d'emplois *via* des partenariats et des événements organisés dans ses centres commerciaux. Ainsi depuis 2018, dans le cadre de la modernisation de la gare Paris-Montparnasse, Altarea 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, et la mise en place de formations préalables au recrutement.

LA PROMOTION DE L'EMPLOI DANS LES CENTRES COMMERCIAUX DU GROUPE

Le centre commercial Quartz a organisé en mai 2019 la deuxième édition du Forum de l'emploi en partenariat avec la ville de Villeneuve-la-Garenne (92) et Pôle emploi. Les visiteurs ont pu découvrir des métiers, des formations et échanger avec des coaches en recrutement pour apprendre à se préparer à des entretiens d'embauche. Étaient également organisés des *speed dating* entre candidats et employeurs. Au total, 50 entreprises ont participé à l'évènement, dont des enseignes du centre commercial.

Par ailleurs, cette année également, une borne interactive de recherche d'emploi a été installée à Cap 3000. Celle-ci permet de faciliter la mise en relation entre les clients chercheurs d'emploi et les enseignes qui recrutent constamment sur ce grand centre commercial régional, achevant son extension. Plus de 3 000 candidatures ont été déposées en un an.

Altarea s'engage à poursuivre sa contribution à l'emploi local en systématisant les chartes emploi sur les nouveaux projets de centres commerciaux, et l'organisation de forums emploi sur les sites du patrimoine.

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

Scope	Objectif/engagement	Indicateur	Résultats 2019	Évolution 2018/2019 ^(a)	Commentaire
Groupe	Réduire de 70 % les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine de 2010 à 2020 ^(b) , puis viser zéro émission d'ici 2030	Émissions de GES (Scopes 1 et 2)	3,2 kgCO ₂ e/m ² -59,5 % kgCO ₂ e/m ² depuis 2010	- 27 %	Baisse des émissions de 59,5 % depuis 2010 ^(a) , grâce aux réductions des consommations d'énergie et à l'achat d'électricité verte. Travail en cours sur un engagement compatible avec l'Accord de Paris, au niveau du Groupe
Groupe	Mettre en place une stratégie d'adaptation des activités du Groupe aux risques physiques induits par le changement climatique	Déploiement de plans d'actions opérationnels par métier	Déploiement d'outils métiers	En progression	Sur la base des analyses des risques climatiques effectuées en 2018, déploiement en 2019 de plans d'actions et d'outils opérationnels pour les activités Logement et Commerce
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, 100 % des surfaces IE surperforment la RT d'au moins 30 %
Commerce	Réduire de 40 % les consommations d'énergie du patrimoine de 2010 à 2020 ^(b) , puis de 50 % entre 2010 et 2030	Consommation d'énergie primaire des actifs commerciaux	137 kWhep/m ² -46,9 % kWhep/m ² depuis 2010	- 10 %	La baisse des consommations atteint - 46,9 % depuis 2010 ^(a) , et dépasse l'objectif, grâce à la mise en œuvre du schéma directeur énergie et au SME
Commerce	Développer l'autoconsommation d'énergies renouvelables sur 100 % des nouveaux développements, et acheter 100 % d'électricité d'origine renouvelable sur le patrimoine	Proportion d'électricité d'origine renouvelable achetée	75 %	+ 50 %	Depuis le 1 ^{er} janvier 2019, augmentation significative de la part d'électricité renouvelable achetée sur la foncière

(a) Périmètre constant.

(b) 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 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 de réduction des émissions en 2017, intégrant les Scopes 1 et 2 ainsi que le Scope 3 (cf. 4.2.2.1). Avec sa réflexion sur ses impacts indirects, Altarea propose des réponses proportionnées à la contribution de chaque poste et adaptées à chaque métier.

En 2019, Altarea a travaillé à de nouveaux objectifs, pour aller encore plus loin dans les trajectoires carbone de l'ensemble de ses métiers à moyen terme, et être compatible avec l'accord de Paris, permettant de limiter de réchauffement planétaire en dessous des 2°C. Le Groupe a pris de premiers engagements concrets dans ce sens cette année, avec le renouvellement et l'élargissement de son engagement dans la charte Paris Action Climat, au niveau Or. Le Groupe s'engage ainsi à soutenir sur Paris la vision d'une ville neutre en carbone et 100 % à énergie renouvelable d'ici 2050 (cf. 4.1.3).

Altarea a également annoncé cette année son partenariat avec Woodeum, avec pour ambition de développer la promotion résidentielle bas carbone à grande échelle. Ce partenariat stratégique et financier est un signal et un engagement fort, allant vers la transformation des modes constructifs, et l'ambition d'un monde décarboné.

Par ailleurs, l'adaptation a fait cette année encore l'objet d'une attention particulière, avec la mise en œuvre de plans d'actions concrets de résilience climatique, en particulier pour l'activité de logement.

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

L'empreinte carbone du Groupe

Altarea mesure son empreinte carbone conformément à 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 2 200 tCO₂e sur les Scopes 1 et 2 (Scope 1 : 1,7 ktCO₂e, Scope 2 : 0,5 ktCO₂e). Sont inclus dans ce périmètre les énergies consommées (principalement de l'électricité et du gaz naturel) par le Groupe dans ses centres commerciaux, ainsi que les déplacements professionnels en

voiture de fonction. À titre de comparaison, cela représente environ 2 200 aller-retours Paris New-York⁽¹⁾ en avion. 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 utilisant principalement de l'électricité dans les centres de son patrimoine.

Le Groupe a mené une analyse approfondie de son empreinte élargie et quantifie depuis plusieurs années les émissions du Scope 3 afin de disposer d'une vision exhaustive de ses émissions. En 2019, le Scope 3 est de 7 080 ktCO₂e – ce qui correspond à plus de 99 % des émissions totales du Groupe.

Les émissions du Scope 3 sont principalement liées aux consommations d'énergie, aux transports des occupants des logements et bureaux vendus par le Groupe, et à l'achat de matériaux de construction. Altarea dispose de leviers pour réduire les émissions sur ces postes, notamment grâce à des conceptions à haute efficacité énergétique ou grâce au choix de l'emplacement de ses programmes (à moins de 500 mètres des transports en commun).

Concernant la conception, le Groupe réalise des Bilans Carbone® et des analyses de cycle de vie (ACV) pour identifier des variantes à impact environnemental plus faible. La diffusion progressive de cette pratique depuis 2011 a permis de progresser sur la maîtrise des enjeux carbone dans le bâtiment. Ces études sont particulièrement utilisées dans les projets de réhabilitation ou dans les projets de grande ampleur.

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 partagée sur le changement climatique. Ses actions passent également par une étroite collaboration avec les clients et les usagers.

LE GROUPE A POSÉ LES BASES D'UNE FEUILLE DE ROUTE CARBONE COMPATIBLE AVEC L'ACCORD DE PARIS

Afin de continuer à réduire ces émissions, Altarea est actuellement engagé dans le processus de définition d'une nouvelle stratégie climat ambitieuse. Pour cela, le Groupe met en place des groupes de travail afin de définir des engagements carbone forts et chiffrés pour tous les métiers du Groupe. Altarea a l'intention de les soumettre à la Science-Based Target (SBT) initiative, pour avoir une feuille de route carbone compatible avec l'accord de Paris, et contribuer à une limitation du réchauffement planétaire en dessous des 2°C.

À ce jour, trois trajectoires carbone ont été étudiées sur les périmètres suivants : consommation énergétique des centres, mobilité des futurs occupants dans la Promotion, construction dans la Promotion (incluant les matériaux et l'énergie des bâtiments), soit 98 % des émissions du Groupe. En 2020, ces trajectoires seront affinées avec les directions métiers associées : définition d'objectifs précis, ambitieux et atteignables, suivis de plans d'actions opérationnels chiffrés.

Ce travail a également permis en 2019 de mettre à jour la méthodologie de calcul des émissions, avec les meilleures pratiques actuelles, de manière à préparer la stratégie opérationnelle 2020-2030 de réduction des émissions.

(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.

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

MÉTIER	PROMOTION				FONCIÈRE		CORPORATE
	Poste d'émissions	Poste d'émissions	Poste d'émissions	Poste d'émissions	Poste d'émissions	Poste d'émissions	Poste d'émissions
REPARTITION DES ÉMISSIONS (%)	Déplacements des occupants 63%	Achats matériaux de construction 18%	Énergie des occupants 17%	Chantier 1%	Déplacements des visiteurs des centres 1%	Énergie foncière commerce* < 1%	Déplacements professionnels < 1%
TEMPORALITÉ DES ÉMISSIONS	E	A	E	A	A		A
RESPONSABILITÉ	Partagée	Directe	Directe	Directe	Partagée	Directe	Directe

* Les périmètres liés aux consommations d'énergie des centres et les émissions associées sont détaillés page suivante.

Ce schéma met en évidence les différents périmètres associés aux émissions d'Altarea :

- la temporalité des émissions indique si celles-ci sont annuelles (émissions émises sur l'année de l'exercice), ou embarquées sur 50 ans (émissions émises sur toute la durée de vie du bâtiment, ces émissions traduisant principalement les risques de transition actuels de l'activité mais aussi futurs) ;
- le périmètre de responsabilité des émissions indique si celles-ci relèvent d'une responsabilité directe (émissions liées à des actions choisies et maîtrisées par Altarea), ou partagée (émissions liées à des actions sur lesquelles Altarea peut avoir une influence mais sans en avoir la maîtrise directe).

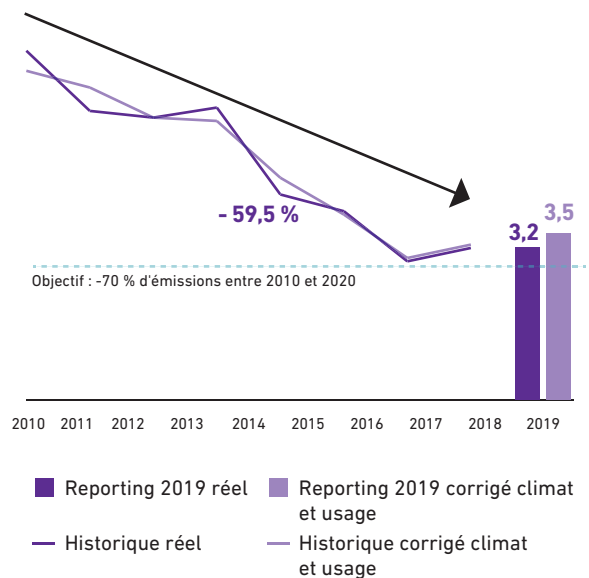
Focus sur l'empreinte carbone du patrimoine

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, puis à viser zéro émission d'ici 2030.

Depuis 2010, la démarche mise en œuvre pour l'efficacité énergétique a permis une réduction de 65,1 % des émissions de gaz à effet de serre par m² à périmètre constant par rapport à 2010. À climat et usage constants, cette réduction est de 59,5 %.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU PATRIMOINE (PÉRIMÈTRE CONSTANT EN kgCO₂e/m²)



La baisse des émissions est liée aux efforts importants du Groupe sur l'efficacité énergétique, et à l'achat de 50 % d'électricité verte par le Groupe entre 2016 et 2018, puis de 75 % d'électricité verte depuis le 1^{er} janvier 2019. L'objectif est de passer à 100 % d'électricité d'origine renouvelable à moyen terme.

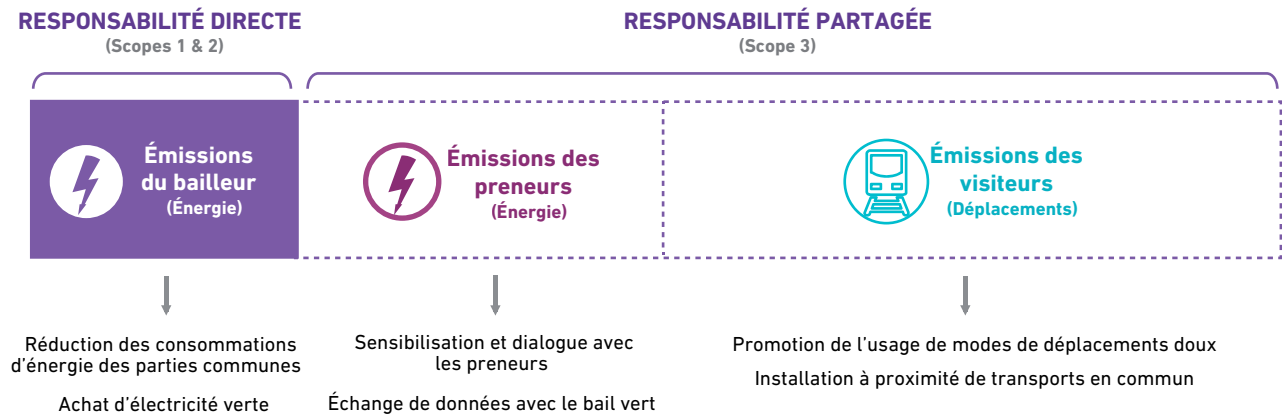
La baisse des émissions a été en particulier très significative cette année, avec - 27 % kgCO₂e/m² par rapport à 2018, à périmètre constant. Les sites ont réalisé des efforts importants pour réduire leurs consommations, en particulier de gaz, plus carboné que l'électricité.

4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Agir en partenaire d'intérêt général des villes

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

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

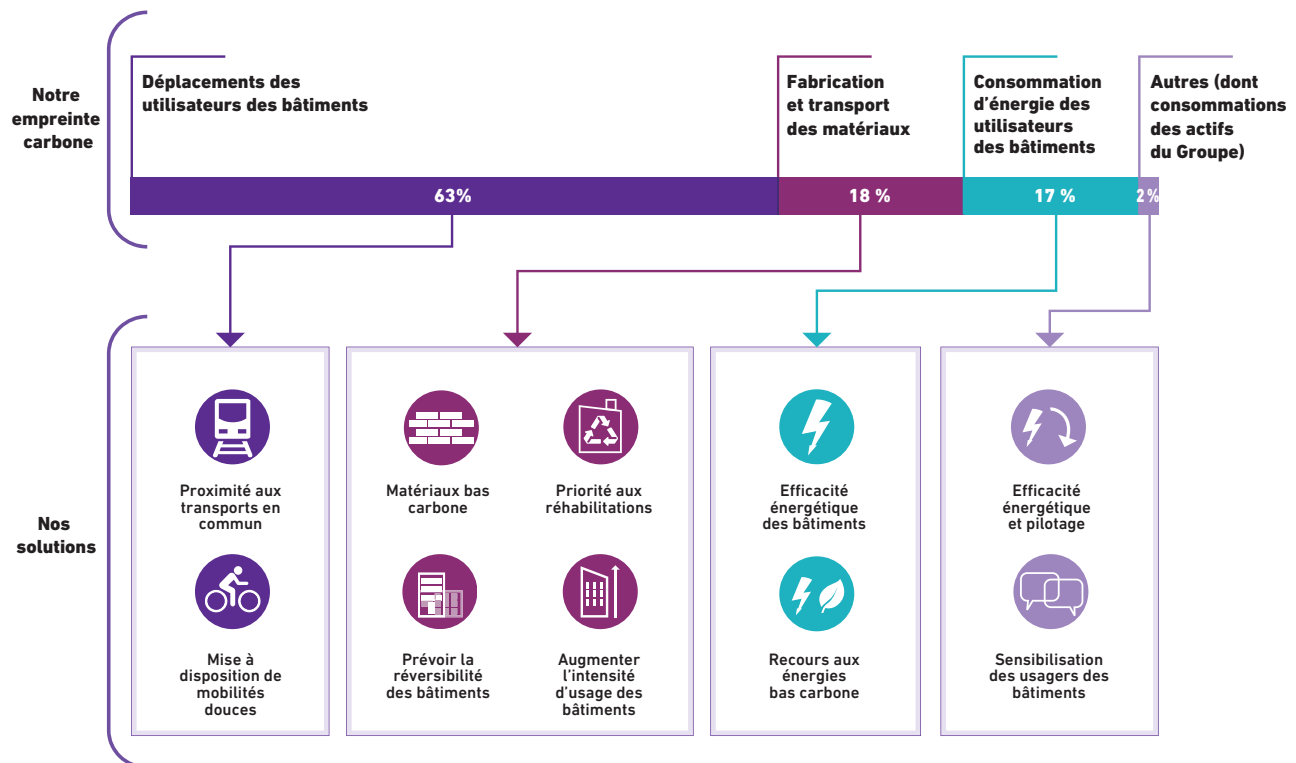


Mesurer et réduire les émissions du Scope 3

Sur le Scope 3, Altarea 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^{er} poste d'émissions : faciliter une mobilité faiblement carbonée

Altarea 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 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 développées en Île-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 « Crescendo » à

Villeurbanne propose plus de 250 m² de locaux pour les vélos ; à Bobigny Cœur de ville, le quartier sera piéton et doté d'un pôle de mobilité proposant des services autour des mobilités douces comme des ateliers vélos. En Commerce, Altarea est conscient qu'un grand nombre de ses clients se déplace toujours en voiture, et installe 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 (co-voiturage, infrastructures piétonnes et cyclistes, bornes de recharges pour véhicules électriques...).

En interne, l'axe principal d'action est la baisse des émissions du parc de véhicules de fonction et le déploiement du plan de mobilité sur le nouveau siège du Groupe. Ce dernier prévoit un nombre limité de places de parkings et l'établissement d'un pack mobilité.

Réduire le 2^e poste d'émissions : les émissions de gaz à effet de serre liées aux matériaux

18 % des émissions du Groupe sont dues aux achats de matériaux lors de la construction. La réduction de ce poste d'émissions fait l'objet d'actions et revues spécifiques des projets, qui passent par :

- la substitution des matériaux émetteurs de CO₂ (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
- 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. Par exemple, le programme « U-Care » (Paris XIII^e) présente une structure en bois. Altarea a également créé Marques Avenue A13, le premier complexe commercial français 100 % bois à Aubergenville. En régions, le Groupe utilise un procédé de construction modulaire en bois, 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.

Le Groupe a également recours à d'autres matériaux biosourcés. À titre d'exemple, le projet « Brunet/Prévoyance » (Paris XIX^e) a été étudié pour limiter l'usage du béton : en plus d'intégrer une ossature métallique et des éléments préfabriqués en bois, cette opération utilise également des isolants biosourcés.

PARTENARIAT AVEC WOODEUM : ACCÉLÉRER LA PRODUCTION DE LOGEMENTS BAS CARBONE

En juillet 2019, Altarea est entré à hauteur de 50 % au capital de Woodeum Résidentiel, filiale du groupe Woodeum, avec l'ambition partagée de développer la promotion résidentielle bas carbone à grande échelle. L'objectif est de produire 2 500 à 3 000 logements en bois massif lamellé contrecroisé (CLT) par an, d'ici 2023. Ce matériau biosourcé a d'excellentes propriétés (techniques et environnementales) et permet de stocker le carbone sur la vie du bâtiment.

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. Par exemple, Altarea propose des appartements 5 pièces qui peuvent se diviser en deux appartements, avec deux portes indépendantes, deux tableaux électriques et 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, mis en place sur le futur siège Richelieu, 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 détruire le bâtiment. Cette anticipation devrait permettre d'allonger la durée de vie du bâtiment.

Réduire le 3^e 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 représentent 17 % 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, équipements performants, outils de suivi des consommations, etc.) : un haut niveau de performance énergétique est un prérequis pour les projets développés par Altarea. L'ensemble des mesures d'optimisation énergétique mises en œuvre sont détaillées au 4.2.2.3 ;
- le Groupe a recours aux énergies renouvelables lorsque cela est possible. En phase conception, Altarea 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 (cf. 4.2.2.3). Ainsi, le projet « Issy Cœur de Ville » (92) utilisera la géothermie. En phase d'exploitation, les possibilités d'approvisionnement en énergies renouvelables sont étudiées lors de travaux importants. À titre d'exemple, 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 ;
- pour compléter le dispositif, Altarea travaille sur la sensibilisation des occupants des bâtiments à l'impact fort de leur comportement sur les performances énergie et carbone des bâtiments.

Concrètement, les équipes Logement généralisent le livret « Gestes Verts » auprès des acquéreurs, dans le cadre de la certification NF Habitat. Ce dernier a été mis à jour en 2019, en développant conseils et idées pratiques pour une meilleure utilisation du logement. 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 XIII^e 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 afin de 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

Ces deux dernières années, Altarea a mené des analyses approfondies des risques liés aux effets du changement climatique sur ses activités, avec une attention particulière à l'intensification des phénomènes climatiques (vagues de chaleur, inondations, sécheresses, vents violents, etc.) et leurs répercussions sur l'évolution des modes de vie et sur le bâti. Ces analyses ont pris en compte deux scénarios d'évolution du climat issus du GIEC : un optimiste (RCP4.5), et un pessimiste (RCP8.5).

L'objectif du Groupe est de mettre en place une stratégie d'adaptation de ses activités à ces risques. En 2019, des plans d'actions opérationnels et des outils métiers ont été déployés. Dans ce cadre, Altarea a travaillé sur des estimations de coûts financiers associés aux solutions d'adaptation au changement climatique.

Logement et Immobilier d'entreprise

Pour chacun de ses territoires d'implantation, Altarea 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. 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.

En 2019, ce plan d'actions a été mis en œuvre et sera poursuivi pour intégrer au mieux ces enjeux dans les développements du Groupe.

D'ores et déjà, des programmes intègrent ces enjeux, comme par exemple le projet « Crescendo » à Villeurbanne, qui a bénéficié d'une conception bioclimatique pour fournir un meilleur confort à ses occupants, notamment en été. À Grenoble, le projet « Up » est équipé de parois coulissantes permettant d'optimiser les apports de chaleur en hiver et de les modérer en été. Le Groupe travaille également sur la lutte contre le phénomène d'ilot de chaleur urbain, en intégrant par exemple des revêtements perméables et la première forêt urbaine au sein de son projet « Issy Cœur de Ville » (92).

Commerce

Altarea 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 sont progressivement déployées sur le patrimoine existant et les nouveaux développements. En particulier, un cahier des charges de conception en matière de résilience climatique permettra d'intégrer en amont des solutions techniques visant à limiter la vulnérabilité des développements commerciaux aux aléas climatiques.

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. Depuis le 1^{er} 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, passant d'une approche thermique à une approche environnementale plus complète.

Le Groupe se prépare et anticipe ces futures évolutions réglementaires, notamment par l'organisation de formations et d'actions de sensibilisation des équipes techniques et construction. 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 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 et HQE™ comme par exemple les différents labels E+C-, Effinergie et les niveaux « RT 2012 - 10 % » et « RT 2012 - 20 % » accordés dans le cadre d'une certification NF Habitat.

En 2019, 54 % des projets de Logement en cours de développement bénéficient d'un label 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).

54 % des projets Logement bénéficient d'un label énergétique

Pour les opérations faisant l'objet d'une réhabilitation, la performance énergétique est systématiquement améliorée. Les labels énergétiques étant peu applicables aux réhabilitations à fortes contraintes patrimoniales, le Groupe vise une performance énergétique supérieure dans la mesure du possible. En 2019, 18 % des projets Logement en cours de réhabilitation présentent des exigences de performance énergétique globale dépassant celles de la réglementation.

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 2019, 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 2019, 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 2019, tous les projets hôteliers dépassent les exigences de la réglementation thermique applicable avec un gain moyen de 15 % (en surface, pour Cogedim et Pitch Promotion).

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

Par ailleurs, le Groupe a recours aux énergies renouvelables lorsque cela est possible. En 2019, 86 % des projets l'Immobilier d'entreprise maîtrisés ont recours aux énergies renouvelables et 38 % en produisent sur site.

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 lancés 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 2019 sur le périmètre courant, de 44,0 GWh d'énergie primaire.

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

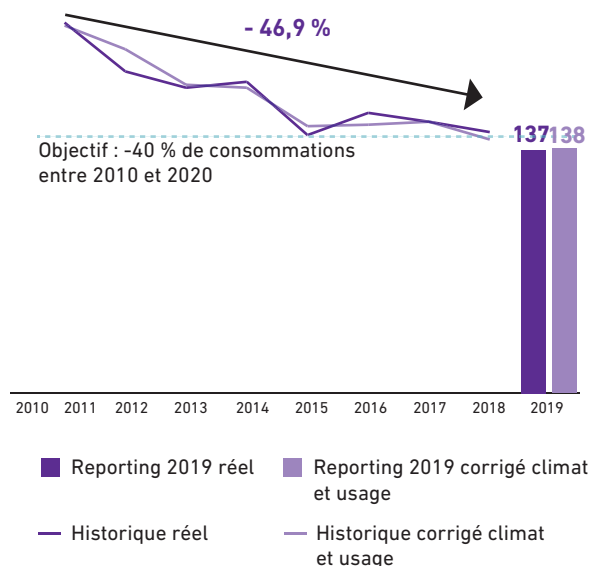
- le schéma directeur énergie du patrimoine : de premiers audits énergétiques avaient été menés en 2013 sur l'ensemble des centres. Le schéma directeur a été établi en 2017 et a permis de faire un bilan de l'avancement des actions de réduction. Concrètement, pour chaque centre, un plan d'actions actualisé 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.

Altarea utilise 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. Cela permet de suivre très finement les consommations, et de les gérer au plus près.

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 2019, à périmètre et climat constants :

- 40 % de réduction de consommation d'énergie primaire par m² de 2010 à 2020, puis 50 % de réduction en énergie finale par m² entre 2010 et 2030 ;
- 70 % de réduction d'émissions de gaz à effet de serre par m² de 2010 à 2020, puis zéro émission d'ici 2030.

CONSUMMATIONS D'ÉNERGIE DU PATRIMOINE (PÉRIMÈTRE CONSTANT EN kWhep/m²)



À fin 2019, cette démarche de maîtrise de l'énergie a permis une réduction de 46,9 % des consommations énergétiques par m² à périmètre, climat et usage constants par rapport à 2010.

Les consommations ont en particulier diminué de 10 % entre 2018 et 2019, ce qui révèle la remarquable prise en compte du sujet énergétique par les sites du patrimoine, et l'accélération des efforts déployés pour atteindre les ambitieux objectifs du Groupe. Par exemple, de nombreux sites ont remplacé leurs anciens luminaires par des LED, ou encore ont ajusté les horaires de fonctionnement de leurs équipements techniques.

L'approvisionnement énergétique du patrimoine est constitué à 75 % d'énergie électrique en 2019. Par rapport à 2018, les consommations de gaz ont diminué de 2 points dans le mix énergétique. Ce mix énergétique intègre les consommations des parties communes et privatives gérées directement par Altarea. Le Groupe a par ailleurs choisi depuis le 1^{er} janvier 2016 d'acheter de l'électricité verte sur son contrat national : 50 % entre 2016 et 2018, puis 75 % à partir de 2019. *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.

Systèmes de comptage énergétique des preneurs et sensibilisation des occupants

La consommation énergétique des bâtiments dépend de leur 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, Altarea 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.

Au niveau de son patrimoine, Altarea travaille avec ses parties prenantes, 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. Le Groupe a engagé depuis 2014 la collecte annuelle des données énergétiques de ses preneurs sur les centres commerciaux les plus consommateurs du patrimoine. Ceux-ci représentent 384 478 m² GLA en 2019. Cela permet d'établir

un profil de consommation selon les différentes typologies de commerces, et 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 CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE DU PATRIMOINE (PÉRIMÈTRE COURANT)

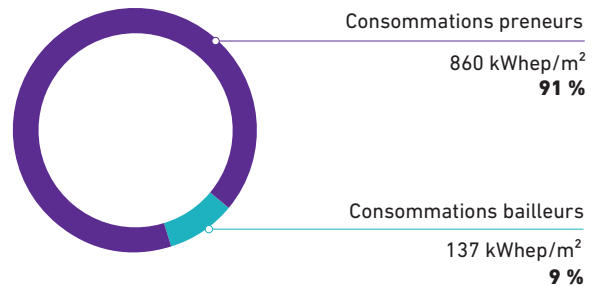


Tableau de synthèse : les solutions climat du Groupe

Leviers	Description des solutions et résultats principaux
Mobilité bas carbone	<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"> 99 % des logements et 100 % des bureaux sont à moins de 500 m des transports en commun 75 % des centres sont à moins de 500 m d'une ligne de transports avec une fréquence inférieure à 20 minutes <p>Proposer des solutions complémentaires de mobilité durable sur les territoires</p> <ul style="list-style-type: none"> Ex : le projet « La Bastide de la grande Duranne » (13) prévoit la piétonnisation complète du quartier et de nouvelles pistes cyclables
Réduction des émissions liées aux matériaux	<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"> 55 % des projets d'Immobilier d'entreprise en Île-de-France sont des réhabilitations Ex : Cogedim Club® a ouvert une résidence seniors à Arras (62) dans l'ancienne caserne Schramm, un site historique réhabilité par Histoire & Patrimoine (filiale du Groupe dédiée à la réhabilitation) <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"> Ex : à Cap 3000 (06), les parkings sont conçus pour être réversibles, et éventuellement transformés en commerces 83 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage <p>Privilégier des matériaux bas-carbone sur les projets</p> <ul style="list-style-type: none"> Ex : Sur les Grands Moulins de Paris (59), les matériaux de la démolition vont être réutilisés pour les structures des chaussées
Sobriété énergétique	<p>Concevoir des bâtiments à haut niveau de performance énergétique</p> <ul style="list-style-type: none"> 100 % des projets Immobilier d'entreprise dépassent de plus de 30 % les exigences de la RT 54 % des projets Logement bénéficient d'un label énergétique <p>Sensibiliser les occupants des bâtiments pour réduire les émissions en exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> Ex : Dans l'immeuble « Nudge » (Paris XI^{le}), le Groupe encourage les gestes écologiques <p>Réduire les consommations énergétiques du bâtiment par un pilotage adapté</p> <ul style="list-style-type: none"> - 46,9 % kWh/m² depuis 2010 sur le patrimoine commerce d'Altarea - 59,5 % kgCO₂e/m² depuis 2010 sur le patrimoine commerce d'Altarea

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

Scope	Objectifs/engagements	Résultats 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	Le Groupe vise la certification sur 7 projets de quartiers	En hausse	Le Groupe a pris cet engagement 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	Maintenir 100 % des sites dotés d'un plan d'actions biodiversité et mettre en place des actions sur l'ensemble du patrimoine	100 % des sites ont un plan d'actions biodiversité	Stable	L'objectif est atteint et maintenu chaque année
Commerce	Généraliser la certification BiodiverCity® sur les nouveaux projets de centres commerciaux	Cap 3000 1^{er} centre BiodiverCity® au monde	Stable	Cette certification reflète l'engagement fort du Groupe de préserver les écosystèmes

La lutte contre l'étalement urbain et l'artificialisation 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, tout comme les attentes de la société civile.

Altarea 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.

Les activités du Groupe ne donnent pas lieu de manière directe à des rejets toxiques ou pollutions dans l'environnement ou l'eau. Sur les chantiers, le Groupe fait signer à ses prestataires une charte chantiers faibles nuisances afin de garantir qu'ils maîtrisent leurs rejets.

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 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 réhabilitations 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 2019, 55 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens 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 de grande ampleur, 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. À titre d'exemple, le phasage des travaux de restauration de l'opération « Cour des Cavaliers » d'Histoire & Patrimoine située à Compiègne a été adapté aux périodes de nidification des hirondelles et de nouveaux nids ainsi qu'une mare naturelle vont être installés. Un suivi écologique est prévu pour évaluer l'impact des mesures.

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 Île-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 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 teste de nouvelles certifications : Cap 3000 a ainsi été le 1^{er} 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. Le Groupe s'est engagé cette année à généraliser cette certification pour l'ensemble de ses nouveaux projets commerce.

CAP 3000 : PREMIER CENTRE COMMERCIAL CERTIFIÉ BIODIVERCITY®

Inauguré en 1969 à Saint-Laurent-du-Var parmi les premiers centres commerciaux français, Cap 3000 achève 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 :

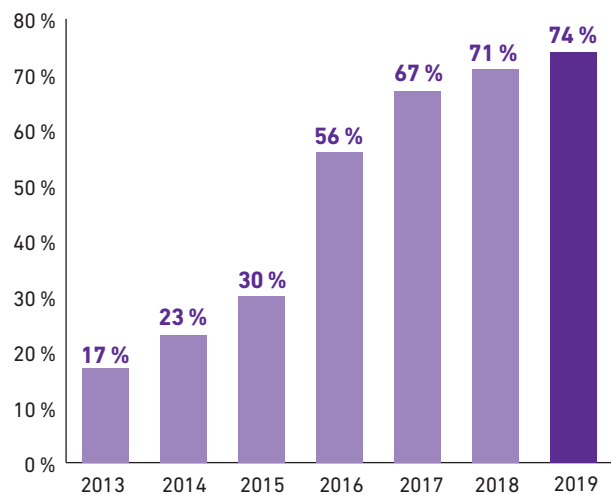
- une architecture respectant et imitant la nature : écran végétal le long de la zone humide du Var, bâti intégrant des nichoirs, verre sérigraphié pour éviter les chocs d'oiseaux, traitement acoustique de l'aire de livraison, architecture biophilique... ;
- un chantier exemplaire, dont le planning tient 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 gérés du Groupe – le respect et le maintien de la biodiversité sont évalués et améliorés en continu. Dans ce cadre, Altarea demande par exemple à ses prestataires gestionnaires d'espaces verts de cesser l'utilisation de produits phytosanitaires sur l'ensemble des sites du patrimoine.

Le Groupe a établi un plan d'actions biodiversité spécifique pour 100 % de ses centres inclus au périmètre de *reporting*. L'objectif est à présent de maintenir ce taux de couverture, et de poursuivre la mise en œuvre de ces plans d'amélioration *via* la mise en place d'actions biodiversité sur l'ensemble des sites.

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 74 % 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 veille également à les impliquer dans la démarche biodiversité de ses centres commerciaux, notamment par la sensibilisation.

C'est par exemple le but du projet OCEANS, né du partenariat entre Altarea *via* son centre commercial Cap 3000 (Saint-Laurent-du-Var), MK2+ et l'Institut océanographique Fondation Albert 1^{er}. Cet aquarium virtuel à 360° permet aux visiteurs d'explorer les fonds marins et propose une odyssée virtuelle réaliste et immersive, dans ces écosystèmes riches et fragiles.

Les centres du Groupe ont également agi de manière pro-active dans la protection de la nature, en mettant en place diverses initiatives. Par exemple, le centre -X % (Massy), le centre commercial de Flins et le Parc commercial de l'Ambrésis (Villeparisis) ont installé des refuges pour la faune, accompagnés d'une affiche explicative. Le Family village d'Aubergenville ainsi que le Family Village Les Hunaudières (Ruaudin) ont procédé à un fauchage et une tonte des pelouses raisonnés afin de préserver la biodiversité des sites.

4.2.4 Encourager l'économie circulaire **DPEF5**

Scope	Objectif/engagement	Indicateur	Résultats 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Immobilier d'entreprise	Favoriser les réhabilitations, pour réduire la consommation de ressources et les émissions de gaz à effet de serre	Part des surfaces d'Île-de-France qui sont des réhabilitations	55 %	En baisse	Le Groupe considère systématiquement la possibilité de mener une réhabilitation, à performance et confort égal, plutôt qu'une démolition-reconstruction complète. Bien qu'en baisse depuis 2018, le chiffre présente une hausse de + 18 % par rapport à 2016
Commerce	Valoriser plus de 80 % des déchets sur le patrimoine	Part des déchets valorisés	90 %	Stable	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⁽¹⁾. 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.) ;
- 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 d'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 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 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, etc.) 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.

Les activités du Groupe ne donnent pas lieu de manière directe à la production de déchets dangereux. Sur les chantiers, les prestataires du Groupe peuvent être confrontés à des déchets dangereux, notamment en cas de démolition/réhabilitation. Le correct traitement de ces déchets est imposé notamment *via* la signature d'une charte chantier propre.

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 spécialisée dans la réhabilitation et la restauration de biens immobiliers résidentiels anciens partout en France depuis plus de 15 ans. Les façades et la structure porteuse des bâtiments sont systématiquement conservées, sauf désordre structurel avéré. En 2019, cette activité représente plus de 135 000 m² en cours de réhabilitation ou réhabilités dans l'année.

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.

Le recours à des matériaux recyclés et/ou locaux permet également de réduire l'impact environnemental d'une opération. En 2019, 73 % des achats des chantiers sont locaux (cf. 4.2.1).

LES GRANDS MOULINS DE PARIS À MARQUETTE-LEZ-LILLE (59)

Issu de l'architecture industrielle du début du XX^e siècle, cet ensemble de 1921 fait l'objet d'une réhabilitation et conversion en un ensemble de 246 logements et un commerce.

Un travail a été réalisé afin de minimiser les démolitions et privilégier le réemploi sur site. Ainsi, une grande partie des planchers béton et la charpente en béton ont pu être conservés. D'autre part, les pavés seront réutilisés pour la réalisation des aménagements extérieurs. Enfin, les deux silos en béton datant des années 70 seront démolis et concassés pour être réutilisés en couche de forme pour les structures des chaussées (environ 10 000 t).

(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.

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 2019, 93 % des projets Logement (en nombre de logements) sont concernés par une 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.

Intensification de l'usage et réversibilité

En phase conception comme en phase exploitation, le Groupe recherche l'intensification de l'usage pour limiter la sous-utilisation des espaces. Ainsi, les espaces de stationnement de certaines résidences, comme ceux prévus sur l'opération « Les 5 jardins » à Villemonble, pourront être accessibles au public lorsqu'ils ne seront pas utilisés par les résidents. D'autre part, 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 et matériaux recyclés

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 55 % des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France (en surface), un chiffre en hausse (+ 18 %) par rapport à 2016.

55 % des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France sont des réhabilitations

L'impact environnemental est aussi réduit grâce au recours à des matériaux de construction réutilisés, recyclés et/ou locaux. À titre d'exemple, l'isolant de l'opération Richelieu, futur siège du Groupe, a été fabriqué à base de fibres de coton recyclé.

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 2019, les projets Immobilier d'entreprise affichent un objectif de valorisation des déchets de chantier *a minima* de 70 %. L'objectif est dépassé car les projets maîtrisés livrés en 2019 affichent un taux réel de valorisation de 99 % dont 94 % matière (en tonne).

Intensification de l'usage et réversibilité

Grâce au savoir-faire multi-activités du Groupe, 83 % des surfaces de projets en Immobilier d'entreprise sont multi-usage : bureaux, commerces, équipements, services, etc. Par exemple, une partie des espaces en rez-de-chaussée de l'opération de bureaux Kosmo à Neuilly-sur-Seine sont transformables en commerces. En développant des espaces adaptables et évolutifs, le Groupe réduit l'obsolescence des bâtiments.

83 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage

Commerce

La gestion des déchets de chantier sur les nouveaux développements Commerce

La généralisation de la charte chantier du Groupe, qui impose le tri et le suivi des déchets de chantier aux entreprises de travaux, a permis cette année encore d'atteindre d'excellentes performances en termes de valorisation. Ainsi, le projet de restructuration-extension de Cap 3000 a valorisé 87 % de ses déchets de chantier.

Les déchets générés par le patrimoine

Sur les centres commerciaux du Groupe, les déchets sont générés en très grande majorité par les preneurs et Altarea a donc peu de possibilités d'actions sur le volume de production. Le Groupe concentre plutôt son action sur l'augmentation du taux de tri et du taux de valorisation des déchets gérés.

Le détail des tonnages produits ainsi que le suivi des parts de déchets triés et valorisés est disponible dans les tableaux de fin, au chapitre 4.5.2.

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, luminaires...).

Les déchets du patrimoine sont composés à 65 % de DIB (déchets mélangés) et à 35 % de cartons et autres déchets triés. Grâce aux actions mises en place, la proportion de déchets triés à périmètre courant a augmenté depuis 2010.

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 2019, 30 % des déchets produits sur les centres et gérés par le Groupe sont recyclés, 53 % sont incinérés avec valorisation énergétique, et 7 % sont valorisés d'une autre façon (réutilisation ou compostage, par exemple). Au total, 90 % des déchets sont valorisés, les 10 % restant sont 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.

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 ces dernières années ont montré que le tri des déchets et le recyclage étaient la thématique la plus plébiscitée par les preneurs. Altarea organise donc dans ses centres commerciaux des réunions avec les commerçants, et propose notamment des pistes d'amélioration pour la gestion des déchets : par exemple, guide d'accueil pour les nouveaux arrivants, ou encore notes d'information régulières.

Par ailleurs, le Groupe incite les visiteurs de ses centres à limiter le gaspillage alimentaire, en proposant aux enseignes vendant des denrées alimentaires de travailler avec la *start-up* « Too good to go », qui a développé une application permettant aux particuliers d'acheter les invendus alimentaires à petit prix.

FAIRE DU RECYCLAGE UN ART

Régulièrement, le site de Bercy Village à Paris fait appel à des artistes afin de décorer son allée extérieure. C'est dans ce contexte qu'à l'été 2019, Bercy Village a fait installer sa décoration estivale « BUBBLE SKY » : une suspension de 3 200 ballons dans la cour Saint-Émilien. Lors du démontage de l'installation, l'ensemble des ballons a été donné à l'association La Réserve des arts. Cette association revend pour 1 € le kilogramme de ballons à des artistes et des étudiants en art, une façon originale de favoriser le recyclage de ses déchets.

Corporate

Les collaborateurs du Groupe sont sensibilisés à la réduction de leur impact environnemental, en particulier celui lié aux déchets. En 2019, les opérations de pré-tri au siège ont permis d'atteindre un taux de recyclage de 76 % des déchets de bureau, principalement papier/carton.

D'autre part, des bourses d'échange d'objets entre collaborateurs ont été organisées en juin 2019 à l'occasion de la semaine du développement durable dans différentes directions régionales du Groupe.

Dans le cadre du déménagement des bureaux situés en Île-de-France dans le nouveau siège « Richelieu » (Paris II^e), des journées *Cleaning days* sont programmées en 2020 pour anticiper les départs et permettre un tri et une valorisation qualitatifs des affaires individuelles qui ne seraient pas conservées.

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

Étape	Description des enjeux et résultats clés
Conception	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"> ■ <i>Kosmo, une réhabilitation de bureau aux performances égales à celles du neuf</i>
Construction	Sur le chantier : réduire la production de déchets, trier et valoriser, privilégier les matériaux recyclés ou locaux <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>94 % des déchets des chantiers Immobilier d'entreprise valorisés par valorisation matière</i> 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"> ■ <i>Sur les Grands Moulins de Paris (59), les matériaux de la démolition ont été réutilisés pour réaliser les chaussées</i>
Exploitation	Réduire les consommations et la production de déchets, trier et valoriser les déchets résiduels <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>90 % de déchets valorisés sur le patrimoine</i> Intensifier l'usage du bâtiment (diversification des usages, capacité d'évolution, etc.) <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>83 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage</i>
Fin de vie	Prolonger la durée de vie du bâtiment ou faire évoluer son usage Si ce n'est pas possible, évaluer la solution la plus pertinente entre réhabilitation ou démolition <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>À Cap 3000, les parkings sont conçus pour être réversibles, et pourraient être transformés en commerces</i>

4.2.5 Autres enjeux environnementaux et sanitaires DPEF11

Les éléments sont à retrouver dans le chapitre Gestion des risques (chapitre 5 du document d'enregistrement universel), paragraphes « Risques liés à la santé ou la sécurité publique ».

Le Groupe n'a connu aucune condamnation sur les sujets environnementaux sur l'année.

4.2.6 Mécénat et partenariats

Poursuite de la politique de mécénat Groupe

En 2019, Altarea a poursuivi la diffusion et l'application de sa politique de mécénat, en accord avec sa volonté d'avoir un impact positif dans les territoires autour des trois grandes thématiques qui renforcent notamment les liens du Groupe localement :

- la 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 (ESS), pour accroître l'impact positif de ses activités sur l'économie locale, notamment en matière d'emploi ;
- les 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 ;

- le soutien à la culture et à la création artistique, accès à l'art pour un public élargi, ancrage des projets immobiliers du Groupe dans leur environnement culturel.

Contribution au développement économique des territoires

En 2019, Altarea s'est engagé auprès de l'association les Canaux, notamment pour le déploiement de son programme de soutien au commerce éthique. Ce partenariat a donné lieu à une rencontre entre les collaborateurs du Groupe et des acteurs de l'ESS au cours d'un *Meet-up* organisé à l'occasion du mois de l'ESS en novembre.

Actions sociales – Partenariat renouvelé avec Habitat et Humanisme

Altarea a renouvelé son soutien à Habitat et Humanisme, avec un nouveau contrat de partenariat de trois ans, pour un montant de 373 000 euros par an. À l'occasion de ce renouvellement, Altarea a souhaité orienter son partenariat en faveur de l'habitat inclusif et intergénérationnel. À travers cette action, le Groupe affirme son engagement pour une ville plus inclusive et sa contribution dans l'habitat des plus fragiles.

Le renouvellement de cet engagement permettra également de renforcer les liens locaux entre les associations Habitat et Humanisme et les différentes filiales du Groupe.

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

- la participation au financement de 15 résidences sociales (pensions de famille et maisons intergénérationnelles), représentant plus de 350 logements ;
- le financement depuis 8 ans de trois postes de cadres d'Habitat et Humanisme agissant sur la région Île-de-France et interventions de mécénat de compétences pour amplifier leur action ;
- l'implication des collaborateurs d'Altarea à la vie du partenariat avec, en 2019, la participation à la sélection de deux projets à soutenir sur la plateforme de *crowdfunding* de l'association. Les dons pour les projets « jardin partagé pour développer le vivre-ensemble » au sein de la maison intergénérationnelle d'Habitat et Humanisme de Toulouse et « renouvellement du matériel frigorifique pour la cuisine commune » de la pension de famille La Forêt, à Nice, ont été abondés à hauteur de 100 % par le Groupe. Par ailleurs, 2019 a également compté la participation de certains collaborateurs à la Soli'Run, course en faveur du lien social dont les bénéfices sont reversés à Habitat et Humanisme Île-de-France pour faire vivre une nouvelle résidence.

Soutien à la culture et accès à la culture pour tous

Altarea 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 partenariat depuis 2015 avec le 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 : une entreprise responsable, engagée et ayant à cœur de faire partager au plus grand nombre sa passion pour l'art. Le Groupe est également partenaire des Rencontres Économiques d'Aix-en-Provence, rendez-vous de réflexion sur le monde économique ;
- la restauration et la révélation au public des fresques Vasarely de la gare Montparnasse, à la suite de la convention de partenariat établie dans le cadre du réaménagement des espaces commerciaux de la gare, afin de préserver l'œuvre d'art et de valoriser le patrimoine du XX^e siècle ;
- le partenariat avec la Cité de l'architecture et du patrimoine, avec le soutien de l'exposition « Éloge de la méthode ». C'est la proximité des préoccupations de l'institution et du Groupe concernant la construction de la ville qui a conduit à ce mécénat. L'exposition met en perspective la démarche spécifique de l'opération de la gare d'Auteuil, fruit d'un concours international lancé par la ville de Paris et réalisé par un collectif d'auteurs constitué de quatre architectes ;
- le don à la Fondation du Patrimoine pour la reconstruction de la cathédrale Notre-Dame de Paris à la suite de l'incendie qui a détruit la toiture, la charpente du XIII^e siècle, la flèche de Viollet-le-Duc et plusieurs voûtes. Le Groupe a également abondé les dons de ses collaborateurs.

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 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Groupe	Agir au service de la satisfaction clients dans tous les métiers	3^e place du classement de l'accueil client du cabinet HCG	En hausse	En 2019, 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	Élu Service Client de l'Année^(a)	Stable	En 2018, 2019 et 2020, 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 ^(b)	100 % des opérations certifiées NF Habitat	Stable	Le Groupe est 100 % NF Habitat depuis 4 ans, reflet de ses efforts continus pour la qualité
Résidences services	Établir un dialogue formalisé avec les résidents pour améliorer les prestations	Au moins 1 rencontre mensuelle avec les résidents dans chacune des résidences	Stable	Le Groupe s'engage depuis plusieurs années à assurer un dialogue continu avec les résidents
Commerce	Améliorer et enrichir en continu l'expérience de visite client	Indice de satisfaction de 7,7/10	Stable	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	Déploiement du Pacte Enseignes	Nouveaux déploiements en 2019	Le Groupe mesure la satisfaction des preneurs autour des sujets de RSE depuis 2017. Depuis 2018, le Pacte Enseignes renforce les échanges avec les preneurs, dans l'optique d'une relation partenariale

(a) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – mai à juillet 2019 – Plus d'infos sur escdfa.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.

Altarea 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'Altarea, qui met son excellence et sa créativité à leur service.

TOUS ENGAGÉS POUR LA SATISFACTION CLIENT

La satisfaction clients guide l'action du Groupe. En 2018, le Groupe a créé et 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, le dispositif a été reconduit et étendu à l'activité Commerce. En 2019, plus de 300 personnes ont participé. Le dispositif continuera d'être déployé dans les autres métiers du Groupe.

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 privilégié, 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'acquéreur 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 fiches pratiques ou des FAQ (par exemple : personnalisation, avancement du chantier, visites...).

En complément du parcours clients, Altarea 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 clients 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.

Par ailleurs, le Groupe est associé à Sourline, 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, tchat ou en présentiel.

Enfin, un guide sur les gestes verts est remis aux futurs habitants peu avant leur entrée dans le logement afin de les guider pour améliorer leur confort (qualité de l'air, bruit, confort d'été, végétalisation...) et réduire leur impact environnemental (consommations d'énergie et d'eau, tri des déchets...).

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 clefs de leur parcours d'achat : dans les 6 mois après la signature de l'acte d'achat et 6 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 ou réaliser un nouvel achat. Le Groupe s'est fixé comme objectif d'atteindre 70 % de taux de recommandation pour chacune des directions régionales. En 2019, la démarche porte ses fruits avec une progression de 12 points depuis 2015.

En complément, le pôle client suit les avis spontanés de ses clients sur la plateforme Immodvisor. Cet outil indépendant recense et vérifie les avis déposés par les clients. En 2019, plus de 2 000 avis ont été vérifiés. Ils affichent un taux de satisfaction de 90 % et un taux de recommandation de 98 %.

Enfin, 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 RÉCOMPENSÉS

Pour la troisième année consécutive, le Groupe obtient la récompense « Élu Service Client de l'Année 2020 »⁽¹⁾ 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 et réseaux sociaux).

En janvier 2020, le Groupe gagne 3 places et arrive 3^e du classement 2020 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 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 2019, l'étude a porté spécifiquement sur le « bien-vieillir » : santé, autonomie, entourage, 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 propose une offre sur-mesure en imaginant des bureaux qui favorisent la productivité des équipes, le confort et le bien-être des salariés. En 2017, Altarea 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-utilisateur. Cela a permis d'aboutir à la caractérisation d'un immeuble intégrant au mieux leurs besoins.

En 2019, le Groupe structure son offre en créant l'entité Altarea Entreprise Studio avec l'objectif de répondre de manière cohérente et efficiente aux évolutions des usages et des nouveaux modes de travail et ce afin de proposer aux utilisateurs des produits innovants et répondant à leurs attentes. Sa mission est d'imaginer des immeubles capables d'évoluer dans le temps par leur architecture, leur conception technique mais également leurs services.

Altarea Entreprise Studio opère en amont des opérations dans la définition des besoins et des usages en anticipant les évolutions des modes de travail et en dessinant le futur d'un bureau à usages multiples. Elle intègre notamment à sa réflexion les phénomènes de fragmentation des modes de travail et de *coworking* ou l'immeuble de bureau comme élément d'attractivité de la marque employeur.

Commerce

Dans ses centres commerciaux, Altarea 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'évènements 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. À l'issue de celles-ci, les équipes préparent un plan d'actions opérationnel destiné à améliorer l'indice de satisfaction clients.

(1) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – mai à juillet 2019 – Plus d'infos sur escda.fr.

En 2019, 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 79 % 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 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.

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 3 expositions installées dans les 4 passages, et environ 70 jours d'animations, comprenant 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.

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 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^e implantation « hors les murs » de cette institution culturelle.

Renforcer la relation avec les enseignes

Le Pacte Enseignes

Depuis 2018, Altarea a initié une nouvelle démarche nommée le Pacte Enseignes, un programme d'actions visant à évoluer vers une relation partenariale avec les enseignes. Son objectif est de mieux les accompagner tout au long de leur parcours chez Altarea grâce à :

- plus de services et d'attentions : par exemple mise en place d'une conciergerie pour les enseignes en 2020 à Cap 3000, ou encore mise en place de parcours d'intégration et d'une carte privilège pour les salariés ;
- plus de rendez-vous pour plus d'échanges, comme des petits-déjeuners thématiques ;
- plus d'activations marketing en local : opérations de marketing sur-mesure, optimisation de la visibilité en ligne du point de vente...

Une vaste enquête auprès des preneurs a été lancée en 2018 pour évaluer la satisfaction des enseignes et mieux identifier leurs attentes. Une enquête similaire a été réalisée auprès des nouvelles enseignes de la gare Montparnasse en 2019, et l'objectif est de systématiser la démarche, pour suivre au mieux leur ressenti, et déployer un plan d'actions adapté.

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

Depuis 2010, Altarea généralise le bail vert pour favoriser l'échange régulier d'informations environnementales avec ses preneurs : le Groupe l'applique à tous ses nouveaux baux commerciaux, et à ses anciens baux lors des renouvellements.

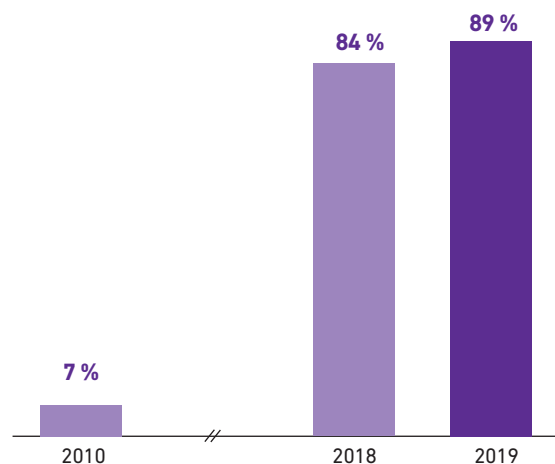
Concrètement, le bail vert permet à Altarea d'avoir une marge de manœuvre environnementale sur deux aspects :

- l'échange contractualisé d'informations environnementales permet à Altarea 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 d'échanger sur la façon de réduire au mieux l'empreinte environnementale du centre.

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.

À fin 2019, le Groupe avait signé 1 466 baux verts sur les 1 644 baux de son patrimoine français, soit un taux de 89 %.

TAUX DE COUVERTURE DU BAIL VERT



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

En 2017 et 2018, Altarea a réalisé 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.

À partir de 2019, cette démarche a été intégrée dans le Pacte Enseignes décrit ci-dessus, qui comporte des questions sur la RSE lors des enquêtes réalisées annuellement. L'objectif est de poursuivre le dialogue sur ces sujets pour une meilleure coopération.

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

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Quartiers	Développer des lieux de vie agréables	Développement de 2 quartiers WELL Community Standard dont Issy Cœur de ville, 1^{er} projet pilote en France	En hausse	Grâce à ces projets, le Groupe a la volonté de renforcer son expertise en matière de qualité de vie dans les quartiers
Logement	Certifier NF Habitat 100 % des projets ^(a)	100 % des projets certifiés ou en cours de certification	Stable	Le Groupe est engagé depuis 2016 dans la certification NF Habitat, gage de qualité et performance environnement et confort
Immobilier d'entreprise	Certifier WELL 100 % des projets en Île-de-France	86 % des projets franciliens certifiés ou en cours de certification WELL	Stable	Cet indicateur traduit l'objectif que s'est fixé le Groupe pour concrétiser son ambition sur le bien-être. Sa progression est stable depuis sa mise en place en 2017
Commerce	Définir et déployer une démarche confort, santé, bien-être sur les centres	Création d'un référentiel confort, santé, bien-être interne Évaluation de 100 % du périmètre	Stable	Le Groupe a défini depuis 2017 son propre référentiel interne dédié au bien-être et fait une évaluation de son patrimoine chaque année, de manière à dégager les axes d'actions prioritaires

(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'esthétique...

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 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'utilisateur. 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 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 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'une forêt urbaine, 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 2019, 100 % des projets Logements Cogedim et Pitch Promotion 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 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 a minima*.

À titre d'exemple, Altarea déploie le label « IntAIRieur » sur plusieurs projets, notamment 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.

Sur l'opération Vallon Regny à Marseille, les logements seront équipés d'un système connecté pour le pilotage du chauffage. Ce système permettra de détecter les pics d'humidité ou de CO₂ dans l'air et proposer des mesures correctives aux résidents.

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 ergonome.

LE PROGRAMME « GRANDS-PARENTS & RÉSIDENTS »

En 2019, le Groupe a lancé le programme « Grand-Parent & Résident » aux côtés du média « Grand Mercredi ». Dans un esprit « maison de famille », les familles des résidents sont invitées à participer à des ateliers autour de la littérature et de la transmission. Une newsletter mensuelle donne également des nouvelles des résidents à leurs proches.

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 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 à 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 Île-de-France WELL Core&Shell niveau silver *a minima*. En 2019, 86 % des projets ont atteint cet objectif.

86 % 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 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 depuis 2017 son propre référentiel interne dédié.

Promotion

Dans le cadre de sa démarche de certification durable systématique, Altarea 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 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 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 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 64 % en 2019.

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 des transats, des baby-foot et des tables de ping-pong.

DES ANIMATIONS POUR PROMOUVOIR LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE

Les centres d'Altarea ont, cette année encore, organisé de nombreux événements à destination des visiteurs. Certains d'entre eux ont permis de sensibiliser aux enjeux de santé et de bien-être.

Ainsi, des stands de sensibilisation au secourisme ont été installés aux Family Villages de Limoges et de Nîmes Costières Sud, dans le cadre des journées de la Croix Rouge française.

Le centre de Thiais Village a organisé au mois de septembre la journée « Vitalsport », en partenariat avec la mairie de Thiais et les associations sportives locales. Des ateliers ont permis aux visiteurs de découvrir plusieurs sports (badminton, tir à l'arc, escalade, tennis de table, arts martiaux, basket...), et d'inciter à la pratique régulière d'une activité sportive.

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

Altarea 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 du 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 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-ups* pour valoriser les invendus alimentaires de façon innovante et privilégier l'économie circulaire.

Tableau de synthèse : les solutions bien-être du Groupe

Leviers	Description des solutions et résultats principaux
Qualité de la localisation	Développer des projets à proximité d'une offre de services et des transports en commun <ul style="list-style-type: none"> Les résidences Cogedim Club® sont situées en centre-ville à proximité des transports, des commerces, des services de santé et d'une offre culturelle 99 % des logements et 100 % des bureaux à moins de 500 m des transports en commun 75 % des centres sont à moins de 500 m d'une ligne de transports avec une fréquence inférieure à 20 minutes
Qualité intrinsèque du bâtiment	Développer des immeubles sains et confortables favorisant le lien social, le bien-être et la convivialité <ul style="list-style-type: none"> La grande majorité des projets et centres du Groupe repose sur une certification (NF Habitat, VISEHA, WELL...) ou un référentiel interne sur la qualité et le bien-être L'opération Cours des Arts à Mougins (06) est l'une des premières résidences en France à viser le label « IntAIRieur » dédié à la qualité de l'air intérieur Garantir la qualité d'usage du bâtiment et flexibilité pour s'adapter aux usages d'aujourd'hui et de demain <ul style="list-style-type: none"> Les plateaux de Kosmo (92) sont réversibles pour accueillir différents types d'utilisateurs 90 % des projets Immobilier d'entreprise offrent des conditions optimales de connectivité numérique en s'appuyant sur un label connectivité numérique
Services complémentaires à l'offre locale	Compléter l'offre locale avec une crèche, des commerces d'alimentation de qualité, une offre de loisirs... <ul style="list-style-type: none"> La filiale Altproximité a une activité spécifique dédiée au commerce de proximité Chaque résidence Cogedim Club® offre un programme d'activités hebdomadaires adaptées au public sénior et complémentaire à l'offre locale Réintégrer la nature en ville <ul style="list-style-type: none"> Aménagement d'un parc d'un hectare sur le projet Campus de l'enfance à Bourg-la-Reine (92) Les centres du patrimoine proposent des commerces et animations en lien avec la santé et bien-être : par exemple des cours de Yoga à Bercy Village, ou encore un marché bio à Cap 3000

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

Scope	Objectif/engagement	Indicateur	Résultats 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Logement	100 % des nouveaux projets NF Habitat ^(a)	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	Stable	Les objectifs sont atteints. La stratégie de certification ambitieuse est complétée par les certifications plus récentes ou innovantes afin de garantir la valeur verte d'un bâtiment
Immobilier d'entreprise	100 % des nouveaux projets franciliens HQE « Excellent » et BREEAM® « Very Good » a minima	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	Stable	
Commerce	100 % des nouveaux projets BREEAM® « Excellent » a minima	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	Stable	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 » a minima	Part des sites certifiés	100 %	Stable	Le chiffre est stable depuis 2015. Altarea 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'usages 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 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) est certifié 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 plus de la moitié de sa production la certification : NF Habitat HQE™ (qui va au-delà du NF Habitat en matière environnementale) ou encore un label environnemental complémentaire, tel que E+C- ou biosourcé. En 2019, 55 % des projets Logement du Groupe sont concernés par la certification NF Habitat HQE™ ou un label environnemental.

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

55 % vont plus loin avec une certification ou label environnemental additionnel

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, 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.

Après la labellisation d'une première résidence à Suresnes fin 2018, la résidence Cogedim Club® Villa d'Helios située à Montpellier s'est vu attribuer le label en 2019. Ce label continuera d'être 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 2019, 100 % des projets Immobilier d'entreprise Cogedim sont certifiés HQE et/ou BREEAM®.

En Île-de-France, qui représente près de 80 % de la production nationale, l'ambition est plus importante avec une double certification systématique à haut niveau de performance. En 2019 :

- 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 69 % obtiennent un niveau « Excellent ».

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

Par ailleurs, en 2019, 94 % des projets Immobilier d'entreprise Pitch Promotion et 85 % des opérations d'hôtellerie s'appuient sur certification HQE et/ou BREEAM® (en surface). L'hôtel Hilton, situé Place du Grand Ouest à Massy et livré en octobre 2019, a obtenu la certification HQE niveau « Excellent ». Enfin, 100 % des projets Logistique en développement en 2019 visent une certification BREEAM®.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

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 2019, 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, 30 % des centres bénéficient également d'une certification construction, HQE et/ou BREEAM®.

Certification construction

Altarea 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 ses grands projets mixtes, comme pour la cinquantaine de boutiques en pied d'immeuble de l'opération à Bezons-Cœur de ville, ou encore les commerces d'Issy cœur de ville à Issy-les-Moulineaux.

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

Les centres du patrimoine bénéficiant d'une certification environnementale construction représentent 158 320 m² 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 HQE et BREEAM®.

Certification exploitation

Depuis 2012, Altarea 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 :

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

En 2019, l'ensemble des sites présents dans le périmètre de reporting sont certifiés BREEAM® In-Use.

Ces certifications portent sur les parties « Asset » (performance intrinsèque du bâtiment) et « Management » (exploitation du bâtiment) du référentiel. Les scores détaillés sont disponibles au chapitre 4.5.2.

En 2019, la performance moyenne du patrimoine est de 68 % sur la partie « Asset » (+ 20 points depuis 2013) et 68 % sur la partie « Management », (+ 25 points depuis 2013).

La progression de la performance moyenne du patrimoine en exploitation d'Altarea 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 et aux sites hors gestion directe. Ainsi, Le Due Torri à Stezzano (Italie) est certifié BREEAM® In-Use, niveau « Excellent » depuis 2017, et Jas-de-Bouffan (Aix-en-Provence) est certifié BREEAM® In-Use, niveau « Excellent » depuis 2019.

4.3.4 Nouveaux usages et innovation **DPEF1**

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Immobilier d'entreprise	Renforcer la connectivité numérique des projets	90 % des projets franciliens visent un label sur la connectivité numérique	En hausse	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 doit ainsi adapter son offre au nouveau parcours résidentiel des Français, 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 attractivité à long terme.

Altarea 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 de façonner dès aujourd'hui la ville de demain.

Augmenter la compétitivité du Groupe par de nouveaux produits, services et process

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 de quatre 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 ;
- implémenter des solutions et outils innovants pour les projets et/ou process internes, accélératrices de business.

Elle s'appuie sur un réseau de correspondants répartis dans toutes les régions où le Groupe est présent.

En 2019, elle a organisé quatre événements thématiques :

- restitution de la participation d'Altarea au *Consumer Electronics Show* (CES) de Las Vegas (présentation de l'application *Easy Village* pour laquelle le Groupe a reçu le Trophée de la Transformation digitale, catégorie Promotion/Aménagement) ;
- atelier « D'Homo sapiens à Homo urbanicus : le nouvel âge de l'humanité » (avec l'intervention de Pascal Picq, anthropologue) ;
- atelier « Low tech & Immobilier : Quelles perspectives ? » (avec l'intervention de Philippe Bihoux, ingénieur) ;
- matinée *Open Innovation* (incluant des *pitchs* de *start-ups*).

Par ailleurs, 2019 s'est caractérisée par la seconde saison du *Youth Comity*, réunissant une quinzaine de jeunes collaborateurs 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 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 espace de *comeeting* flexibles et attractifs, destinés à des usages professionnels ponctuels (réservation de salles, événements professionnels d'exception, etc.).

COLIVING VOLPELIER

Première expérimentation du *coliving* avec les équipes de Cogedim Paris Métropole

Lauréat de l'appel à projets lancé par la ville de Montreuil et l'établissement public foncier d'Île-de-France, Altarea expérimente le *coliving*. Il s'agit de proposer une offre de logements économique, destinée aux jeunes travailleurs et aux familles monoparentale. Cette offre est née de plusieurs constats : d'une part la volonté des jeunes d'accéder à une solution d'hébergement compétitive et de bénéficier de plus d'échange et de convivialité ; d'autre part, le besoin des familles monoparentales d'accéder à un logement souple, adapté aux situations de transition.

Cette expérimentation s'inscrit dans une réflexion plus globale sur la manière dont le Groupe peut se positionner sur l'habitat partagé. Aujourd'hui 60 % des Français éprouvent des difficultés à se loger. Le *coliving* propose une alternative au logement traditionnel.

Pour garantir une performance technologique à long terme dans ses bâtiments, Altarea 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.

Le futur siège social du Groupe « Richelieu » à Paris vise ainsi le label WiredScore et fait partie des 11 opérations pilote R2S. En 2019, 90 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens en développement (en surface) visent un label sur la connectivité numérique tel que WiredScore ou R2S.

90 % des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France visent un label sur la connectivité numérique

RICHELIEU

Business center Richelieu

Le Groupe se dote d'un espace de *comeeting* innovant dans le futur siège du Groupe dédié à l'accueil de séminaires, de présentations pour des sociétés externes et des équipes Altarea. L'objectif étant de proposer de nouvelles manières de travailler.

Application Services

Le Groupe développe pour son futur siège une application immeuble permettant aux collaborateurs d'accéder à l'ensemble des services disponible au sein du bâtiment. Cette application a pour ambition d'accompagner au mieux les collaborateurs dans leur nouvel environnement de travail, améliorer leur efficacité et favoriser leur bien-être au quotidien.

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 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 2019, plusieurs partenariats fructueux avec des *start-ups* ont été menés tant sur les projets qu'à destination des collaborateurs :

Issy Open Design

Dans le cadre de l'écoquartier Issy Cœur de Ville, Altarea souhaite créer un lieu d'expérience et d'innovation de 1 500 m² qui a l'ambition de créer une nouvelle destination au service des entreprises et des particuliers. Le Groupe a lancé une nouvelle démarche de conception collaborative d'*Open Design*, qui vise à inventer une nouvelle manière de concevoir des lieux rassembleurs, innovants, multifonctionnels et coconstruits.

Cette démarche d'*Open Design* propose une consultation d'acteurs de tous horizons à qui elle pourra apporter des ressources destinées à développer leur proposition et s'insérer dans le futur espace.

In fine, cette démarche a pour objectifs de :

- détecter et croiser les idées pour créer un lieu de découverte, d'échange et d'apprentissage ;
- co-concevoir le futur espace avec les participants : étudiants, entreprises innovantes et acteurs d'intérêt général ;
- renforcer l'attractivité du lieu et assurer la visibilité de ses partenaires privés comme publics.

Lors d'une première phase, « Issy Open Design » a rassemblé 1 035 participants qui ont proposé 452 projets. Une seconde phase d'approfondissement est prévue à partir de février 2020 après analyse des dossiers par un jury transverse, représentant les activités du Groupe.

Promolead

Après une expérimentation réussie auprès de nos équipes d'Annecy, le Groupe déploie l'outil de prospection foncière « Promolead » à tous les développeurs fonciers de Cogedim. Ce nouvel outil leur permet de gagner du temps en supprimant les tâches sans valeur ajoutée, cibler leurs actions de relances et sécuriser les données de prospection. Il s'inscrit dans la stratégie d'optimisation des process internes.

Landscape

Dans le cadre du projet Landscape, restructuration d'un immeuble de grande hauteur de 70 000 m², le Groupe définit une offre de service innovante à destination des futurs utilisateurs de la tour, située à la Défense, en faveur du bien-être des collaborateurs.

Cette programmation de services s'articule autour du concept « Retrouvez Paris à la Défense » et comprend entre autres une offre de restauration nouvelle génération (partenariat avec les marques Michalak, Jonh Weing, Fuxia, King Marcel) ; un *business center* conçu en partenariat avec la société Comet Meeting ; une offre de sport en partenariat avec Wellness training et un accueil à l'inspiration hôtelière.

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, par exemple Paris & Co, spécialisé dans l'innovation dans l'immobilier. Altarea 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.

Implémenter des solutions et outils innovants accélérateurs de *business*

L'équipe 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, l'équipe innovation a lancé Altawiki, outil collaboratif répertoriant aujourd'hui plus de 120 projets (incluant les dossiers de concours gagnés et perdus), et plus de 1 200 partenaires et fournisseurs innovants du Groupe. La plateforme recense plusieurs centaines de *start-ups* 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.

Enfin, 100 % des projets Immobilier d'entreprise d'Altarea en Île-de-France 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.

Altarea mène des actions en matière d'achats responsables sur l'ensemble de ses métiers, incluant notamment des clauses dans les contrats, l'évaluation d'une sélection de fournisseurs et la mise en place d'une charte d'achats responsables.

Une démarche Groupe

En 2018, Altarea a lancé une démarche de structuration et d'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 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 afin d'identifier la nature et l'organisation de ces derniers. La deuxième étape a consisté à réaliser une identification des zones principales de risques (risques sociaux, environnementaux...) associés. Ces zones de risques ont été rapprochées des catégories d'achats préalablement identifiées afin de fixer un plan d'actions

pour 2019 et les années à venir, déterminant les premiers postes d'achats sur lesquels travailler. 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...), en travaillant de concert avec les directions techniques et de la performance.

Par ailleurs, le Groupe participe au groupe de travail sur les Achats responsables de l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID). Également, une charte d'achats responsables portant sur des exigences sociales, de santé/sécurité, de lutte contre la corruption, de respect des données personnelles et de prise en compte des enjeux environnementaux a été rédigée en 2019 et mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs.

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. À titre d'exemple, Altarea fait systématiquement appel au prestataire extérieur reconnu « Attestation légale » 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.

Enfin, concernant la dépendance de et envers ses fournisseurs : Altarea réalise plus de la moitié de ses achats de construction avec plusieurs acteurs très importants du secteur. Ces derniers n'affichent donc pas un taux de dépendance au Groupe significatif et, inversement, Altarea n'est pas dépendant de ces derniers. Une démarche d'étude des taux de dépendance a par ailleurs été initiée sur certains autres achats.

RICHELIEU EXEMPLAIRE

Pour la construction et l'aménagement de son nouveau siège, Altarea a porté attention à la performance des matériaux et à leurs caractéristiques environnementales et sanitaires. Par exemple, l'isolant des murs est fait de jeans recyclés et est d'origine locale, une attention a été portée à minimiser la pollution de l'air engendrée par le nouveau mobilier, ou encore l'origine des plantes a été étudiée et les terreaux utilisés seront biologiques.

Pour l'exploitation du bâtiment, le Groupe a intégré des critères RSE dans le choix de la majorité de ses partenaires : *facility management* et restauration notamment. Quelques applications concrètes : l'utilisation de produits chimiques pour l'entretien des locaux sera réduite au minimum, un recours aux entreprises adaptées (comptant au moins 80 % de personnes en situation de handicap) sera retenu pour l'entretien des espaces extérieurs et la valorisation des déchets, les tenues des agents d'entretien seront en coton Oeko-Tex® et leur matière valorisée en fin de vie, etc.

Logement et Immobilier d'entreprise

Ces activités bénéficient d'actions complémentaires à celles réalisées au niveau Groupe. À titre d'exemple, la stratégie de certification ambitieuse et systématique de l'ensemble des projets permet de généraliser des critères RSE tout au long du cycle de vie du bâtiment : conception durable, qualité environnementale et sanitaire des matériaux, pratiques responsables en phase chantier, *commissioning*, etc.

En phase marché, les activités bénéficient de contrats type (architecte, bureau d'études pluridisciplinaires et maîtrise d'œuvre) qui contractualisent les objectifs de développement durable d'un projet. Par ailleurs, le Groupe quantifie la part des achats locaux pour son activité Logement (cf. 4.2.1.2).

Tout en prenant en compte le contexte de tension du marché de la construction, le Groupe souhaite poursuivre sa démarche d'achats responsables en 2020, en l'associant à la trajectoire carbone en cours d'élaboration (corrélation entre la démarche d'achats responsables et le choix des matériaux à plus faible empreinte carbone).

Charte chantier faibles nuisances

Une charte chantier faibles nuisances est également 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.

Le contenu de la charte fait l'objet de pédagogie à la fois en interne et auprès des prestataires. Le Groupe a mis en place un dispositif de surveillance afin de vérifier le respect des engagements, en particulier des audits en phase chantier.

Sécurité sur les chantiers

Le Groupe est particulièrement vigilant au sujet de la sécurité sur les chantiers.

Les données sont maîtrisées dans le périmètre de responsabilité directe du Groupe, permettant de suivre les pratiques sur les chantiers, dans une logique d'amélioration continue. Sur l'activité Logement, un important *reporting* permet la remontée des données relatives aux accidents de chantier au niveau national. En Immobilier d'entreprise, les données sont suivies au niveau local. En 2019, le taux de fréquence des accidents de chantier des opérations en cours de réhabilitation est de 20,7 depuis le début des travaux. Une mise en cohérence des informations est en cours afin de consolider les données au niveau Groupe.

Au niveau de la responsabilité partagée, le Groupe mène des actions pour accompagner les entreprises à de meilleures pratiques (sensibilisation, affichage...).

Pour la gestion de la sécurité sur les chantiers, le Groupe s'appuie sur la maîtrise d'œuvre d'exécution et le coordonnateur de sécurité et de protection de la santé (CSPS) qui est responsable de la gestion de la co-activité des entreprises sur le plan de la sécurité sur le chantier. Des préventeurs et logisticiens interviennent également sur les projets de grande ampleur ou plus complexes.

En 2019, un dispositif d'audit approfondi a été mené afin d'améliorer durablement le management de la sécurité sur les chantiers. Un plan d'actions sur trois ans a été mis en place et concerne les équipes internes comme les prestataires. Parmi les premières actions lancées : la mise à jour des contrats de mission de maîtrise d'œuvre d'exécution et de sécurité et protection de la santé qui intègrent désormais les recommandations de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île-de-France (CRAMIF) et de la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail). Le Groupe participe également à la création d'un club à la CRAMIF dédié au sujet de la sécurité pour les maîtres d'ouvrage. Plusieurs réunions par an sont prévues à partir de 2020 pour partager les bonnes pratiques.

Dispositif de suivi des exigences

Afin de contrôler la bonne application des exigences en phase chantier, différents intervenants, tels que le référent « chantier propre » ou le CSPS sont missionnés. Des contrats-cadres nationaux ont été signés avec des prestataires bureaux de contrôle technique, CSPS et AMO Environnement dans le but 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 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 a porté sur les fournisseurs des équipements des logements Cogedim. À la suite de la première évaluation, le Groupe a formalisé un dispositif d'accompagnement des fournisseurs pour les faire progresser sur les enjeux environnementaux et sociaux afin de réduire les zones de risques. À chaque réévaluation, les fournisseurs sont sensibilisés aux enjeux RSE et les moins avancés bénéficient d'un accompagnement individualisé.

L'évaluation Ecovadis est obligatoire pour les nouveaux fournisseurs depuis 2019.

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 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 labellisés 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 sont diffusées à l'ensemble des sites depuis 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 2019	Évolution 2018-2019	Commentaire
Groupe	Poursuivre le renforcement du programme de lutte anti-corruption	Finalisation d'une cartographie des risques de corruption	Poursuite de la démarche	Les travaux de renforcement se poursuivront sur l'exercice 2020
Groupe	Former et sensibiliser les salariés les plus exposés sur des sujets comme la corruption ou la fraude	6 journées d'intégration des nouveaux collaborateurs avec un quiz sur les « droits et devoirs » Sensibilisation à la fraude 2 fois par an au niveau Groupe	Poursuite de la démarche	Par ailleurs, une campagne de communication a été lancée fin 2019 sur la cybersécurité et devant se poursuivre en 2020 sur les thèmes de la fraude et de la conformité

Valeurs et éthique

L'ensemble des collaborateurs et mandataires sociaux du groupe Altarea se doit de respecter les principes établis par la charte éthique, annexe des règlements intérieurs. Tout manquement à ces 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 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 2 ans, 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.

Lutte contre la fraude, le blanchiment, le financement du terrorisme et la corruption

La direction générale d'Altarea a réaffirmé son engagement dans la démarche de lutte contre la fraude en général et les sujets de blanchiment des capitaux et de corruption au travers de plusieurs chantiers dont :

- le renforcement du programme de lutte anti-corruption au sein de l'ensemble de ses activités avec l'élaboration d'une cartographie des risques de corruption ;
- le renforcement des clauses anti-blanchiment et anti-corruption intégrées dans l'ensemble des contrats ;
- la nomination d'un déclarant et correspondant TRACFIN (organisme du ministère de l'Économie et des Finances, chargé de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) pour l'ensemble du Groupe.

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. Est par exemple prohibé le recours à titre personnel à la réalisation de travaux par des entreprises ou prestataires en relation avec le Groupe sauf accord du déontologue. Les principes suivants doivent 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.

Afin d'accompagner le bon déploiement de l'ensemble de la démarche d'éthique professionnelle du Groupe, des campagnes de sensibilisation aux infractions concernant les manquements au devoir de probité ont été menées lors d'exercices précédents auprès des collaborateurs identifiés comme étant les plus exposés, et devraient être reconduites dès 2020. Ainsi, avec l'aide de cabinets d'avocats spécialisés, 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, sont mises en place. Cette sensibilisation se poursuit également par le biais

de messages délivrés aux collaborateurs par les cadres dirigeants lors d'évènements tels que séminaires, comités, et lors des journées d'intégration des nouveaux entrants.

Par ailleurs, la direction juridique veille à ce que des clauses spécifiques à la législation anti-corruption soient intégrées dans les contrats conclus avec des tiers.

Dans le cadre de la loi Sapin 2, une cartographie des risques de corruption a été élaborée en 2019. 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) depuis le 30 avril 2018, une déclaration annuelle d'activités de représentants d'intérêts a ainsi été déposée le 30 mars 2019.

Altarea fait appel à de nombreuses entreprises externes dans le cadre de ses activités. Leur sélection est régie par des dispositifs formalisés et généralement encadrés d'appels d'offres (pas de monopole d'un prestataire, recours limités aux contrats pluriannuels...). Lors de la dernière actualisation de la cartographie des risques du Groupe réalisée en 2019, le risque de fraude, tout en restant limité, a été évalué légèrement à la hausse en termes d'impact. Ceci s'explique notamment par la couverture médiatique toujours plus importante des cas de fraude et par l'augmentation des tentatives de « fraudes au président » et de « fraudes au changement de RIB » 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 diffusés régulièrement, et depuis le second semestre 2019 des formations sont délivrées aux services comptables. À la date de dépôt du présent document, aucun cas de non-conformité avec les politiques internes n'a été identifié et aucune amende n'a été payée sur le sujet de la corruption.

Enfin, de par ses activités de gestion pour compte de tiers et de transactions, Altarea est assujéti à la 4^e Directive (lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme). Ainsi, la direction juridique veille à ce que des clauses spécifiques à la législation anti-blanchiment soient intégrées aux contrats concernés. Un déclarant et correspondant TRACFIN est en place au niveau du Groupe, et le renforcement des procédures liées à la connaissance client est en cours de finalisation. Tout versement ou paiement dont l'origine des fonds n'est pas justifiée doit être communiqué au déclarant TRACFIN qui se charge de la déclaration de soupçon auprès de TRACFIN.

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 décrits au chapitre Gestion des risques (chapitre 5 du document d'enregistrement universel), paragraphe Facteurs de risques et dispositifs de maîtrise.

4.4 Les talents au service de la croissance du Groupe

Altarea regroupe 2 045 collaborateurs fin 2019, soit 171 collaborateurs de plus qu'il y a un an. Cette augmentation significative des effectifs (+ 9,1 %) accompagne la forte croissance de l'entreprise.

Ainsi, 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 et de qualité de vie au travail.

Rattachée au président fondateur et en tant que membre du comité exécutif du Groupe, la direction des ressources humaines (DRH) du Groupe a pour première mission de piloter la transformation sociale. Son activité est organisée de la manière suivante :

- des directeurs RH opérationnels de proximité capables d'accompagner au quotidien l'ensemble des collaborateurs et managers des marques du Groupe ;
- des experts qui travaillent main dans la main avec les RH de proximité sur les projets transverses. Les pôles d'expertise sont : le contrôle de gestion sociale, la rémunération, l'administration du personnel & la paie, le capital humain et le pôle juridique et social.

4.4.1 Effectifs et organisation

4.4.1.1 Évolution de l'organisation

Évolution des structures du Groupe

En 2019, la progression de l'activité Logement s'est poursuivie. Son offre multimarque permet de proposer aux collectivités locales des offres différenciées, et à ses collaborateurs de poursuivre des parcours professionnels plus larges.

L'année 2020 verra se structurer le pôle logement afin de garantir la coordination entre toutes les marques, optimiser les actions de tous et la complémentarité des *business models*.

L'objectif est de favoriser la transversalité entre les marques de la promotion et d'apporter aux clients du Groupe des services complémentaires, tels que la gestion locative ou encore le financement/courtage.

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, en plaçant au cœur de ses préoccupations la satisfaction de ses collaborateurs.

Dans ce contexte, en 2019, de nombreuses initiatives ont été prises. Les équipes comptables des marques de la promotion ont été regroupées, le système d'information ressources humaines (SIRH) Groupe a été déployé sur l'ensemble des entités.

L'année 2020 contribuera à l'amélioration de l'expérience du collaborateur avec la mise en place de la dématérialisation. Un portail RH sera proposé à l'ensemble des collaborateurs du Groupe rassemblant plusieurs sujets : coffre-fort électronique, demande de document, demande d'acompte...

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.

Vers un nouveau siège commun en 2020

L'année 2020 sera portée par un projet d'entreprise majeur : le déménagement de l'ensemble des collaborateurs franciliens vers le nouveau siège social du Groupe situé rue de Richelieu à Paris. Il bénéficiera d'une adresse en plein cœur de Paris, entre la Bourse et l'Opéra Garnier.

Richelieu sera, au-delà de la démonstration du savoir-faire en Immobilier d'entreprise du Groupe, un lieu connecté, favorisant les interactions en mode collaboratif. Il permettra de travailler en plusieurs endroits (espaces de travail, salles de réunion, espaces collaboratifs, espaces de restauration, tisaneries, terrasses...), au plus proche de nos collègues.

Toutes les filiales du Groupe seront réunies, tout en conservant l'identité de chacune. Les fonctions supports seront centralisées, les systèmes d'information harmonisés.

Les aménagements du bâtiment sont conçus pour permettre et renforcer le travail collaboratif, la transversalité et permettront dans le temps par sa flexibilité de toujours pouvoir répondre à l'évolution de nouvelles méthodes de travail en phase avec les attentes évolutives des collaborateurs et la qualité de vie au travail.

Les collaborateurs du Groupe ont été impliqués dans la conception du bâtiment, grâce à de nombreux ateliers de co-construction des futurs espaces de travail et services ou le choix des mobiliers, mis au vote des salariés.

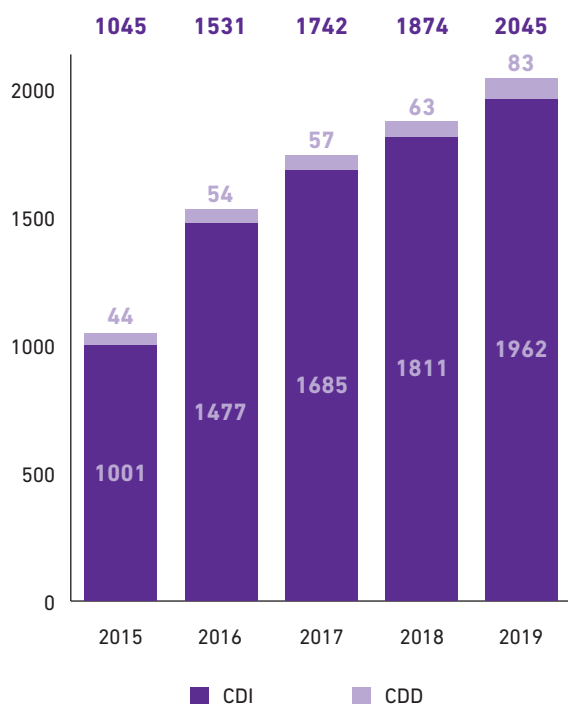
4.4.1.2 Évolution des effectifs

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2019	Tendance
Groupe	Soutenir la croissance du Groupe	Un effectif en progression de 9 %	↗
Groupe	Favoriser la rétention des talents	Formalisation d'un « Exit Form » et mise en œuvre des entretiens de suivi	NA

Pour assurer le développement de l'activité, le niveau des recrutements est resté élevé en 2019 avec une augmentation significative des effectifs + 9,1 % par rapport à l'an dernier. Cette croissance est en partie due à l'intégration, début 2019 de la société Severini au pôle Logement (31 collaborateurs).

d'ancienneté. C'est 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, 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 jeunes. L'alternance progresse chaque année et 287 alternants ont été accueillis en 2019.

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS DU GROUPE



AMBITIONS 2025 :

Un concept innovant de « ré-onboarding » qui embarque les collaborateurs du Groupe plus anciens dans les évolutions d'un Groupe en forte croissance.

Mouvements d'effectifs

Le Groupe a recruté 416 collaborateurs en CDI, confirmant sa forte attractivité et ses atouts dans un marché très concurrentiel. Fin 2019, 96 % des collaborateurs sont en CDI, le Groupe maintient son engagement en faveur des emplois pérennes. Les enjeux d'attraction et de rétention des Talents concernent donc essentiellement les CDI.

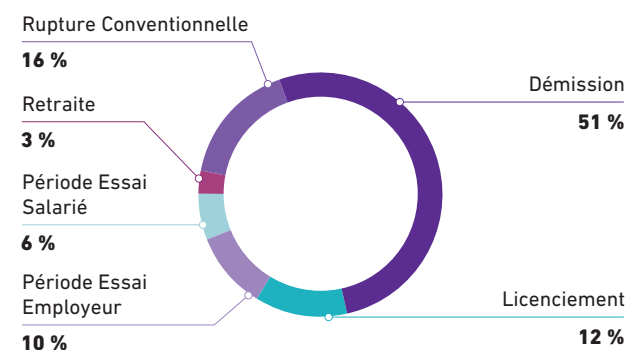
L'année 2019 a été charnière du fait de la consolidation de notre organisation répondant à un besoin opérationnel notamment sur nos nouvelles marques. Couplé à la tension forte sur les métiers du secteur de l'immobilier et au plein-emploi des cadres sur la région francilienne, le taux de départ des salariés en CDI a atteint 15,5 %.

Croissance et enjeux

Les forts niveaux de recrutement depuis 4 ans et les intégrations de sociétés ont permis d'enrichir le Groupe de méthodes et de compétences venues de nombreux horizons. Tout cela, constitue aujourd'hui la meilleure plateforme de compétences du secteur. L'objectif est de conserver l'ADN du Groupe : esprit d'entreprendre, 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 DRH dans un groupe qui accueille des collaborateurs de 18 ans à plus de 70 ans ; récemment intégrés ou avec plus de 20 ans

CAUSES DE DÉPART DES COLLABORATEURS



La principale cause de départ des collaborateurs en CDI est la démission. Pour y faire face, le Groupe a renouvelé et renforcé son parcours d'intégration et a généralisé les entretiens de départ. L'idée est d'adapter le parcours d'intégration aux évolutions et nouveaux besoins du Groupe. Ces différentes actions s'inscrivent dans un ensemble de mesure de rétention des collaborateurs tels que le développement des compétences, la transversalité des métiers ou encore le partage de la création de valeur.

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

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2019	Tendance
Groupe	Favoriser l'emploi des jeunes	Un nombre de transformations d'alternant/stagiaire en CDD et CDI qui progresse de 20 % en 2019	↗
Groupe	Favoriser la parité professionnelle	La part des femmes parmi le COMEX élargi progresse de 4 points	↗

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 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 socio-professionnelle.

UN ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ÉTENDU

Le Groupe est partenaire de l'association « Nos quartiers ont des talents ». Cet investissement fait suite au constat, qu'en 2019, selon les derniers rapports, l'origine reste le premier facteur d'inégalités dans l'accès à l'emploi à compétences égales en France.

Le Groupe s'engage avec NQT pour :

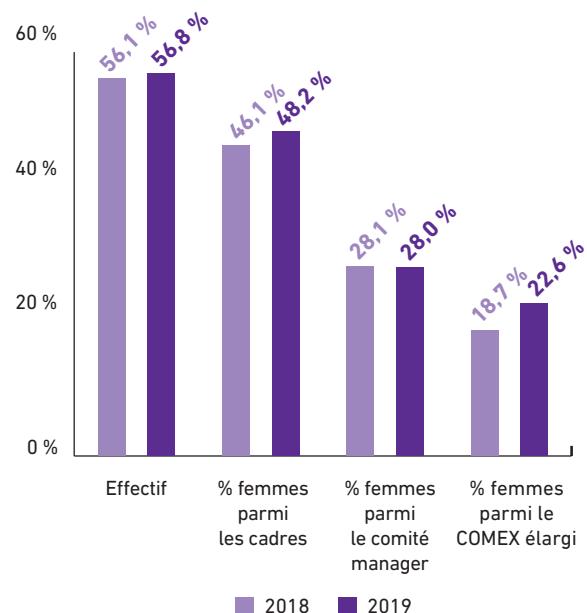
- renforcer l'action du Groupe sur le désenclavement des territoires ;
- proposer aux collaborateurs de s'engager *via* un dispositif ciblé, souple et multiforme (parrainage ; coaching ponctuel) ;
- rencontrer des profils issus de la diversité en participant à des forums de recrutement NQT.

La direction recrutement, relations écoles et mobilité interne développe des liens de proximité avec les étudiantes et étudiants en s'associant avec des partenaires emplois présents au sein des grandes écoles et universités. 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 2019, le Groupe était présent à une dizaine d'événements Relations Écoles. Les opérationnels accompagnent les RH sur ces rencontres. Comme chaque année, le Groupe a participé au Forum des Métiers de l'Immobilier (FMII). Il a également été associé au Forum de l'Emploi qui s'est tenu en mai dernier au sein d'un de nos centres commerciaux (Qwartz). Une initiative de *jobdating* sur les métiers de l'immobilier a également vu le jour en mai 2019 pour ouvrir nos recrutements et créer des liens directs entre les salariés et les étudiants. Enfin, des groupes d'étudiants de l'EDHEC et de Sciences Po – École Urbaine ont été impliqués dans des projets stratégiques du Groupe et ont accompagné nos équipes opérationnelles sur leurs projets et réflexions en cours.

Promotion de la parité professionnelle

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 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 vie professionnelle et personnelle.

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS LE GROUPE



Le pourcentage de femmes parmi les cadres s'améliore avec une augmentation de 2 points, la part de celles-ci au sein du COMEX élargi progresse également de 4 points.

En 2019, le Groupe a formalisé son engagement en faveur de la mixité au travers du partenariat avec l'association « Elles Bougent ». Une action sur « la carrière au féminin » a également vu le jour lors du premier Forum Interne des Métiers et de la Mobilité Interne.

UN PARTENARIAT AMBITIEUX

S'associer à la cause d'association « Elles bougent » pour :

- contribuer à une mixité future dans les professions de l'immobilier en donnant envie aux lycéennes de rejoindre des parcours techniques ;
- faire connaître notre Groupe *via* l'impact du réseau de l'association qui présente dans les lycées, les écoles et les grands groupes et entreprises françaises ;
- développer un réseau entre les collaboratrices du Groupe ;
- offrir une piste d'engagement volontaire aux collaboratrices en valorisant leurs savoirs et leur capacité à transmettre.

Accès à l'emploi des jeunes et des seniors

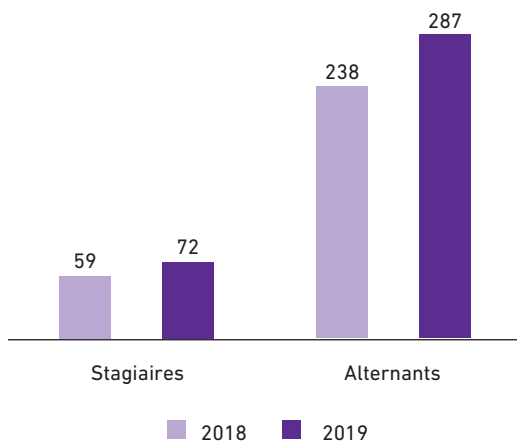
Agissant en entreprise responsable, le Groupe considère l'accès à l'emploi des jeunes et des seniors comme une priorité. Il a pour objectifs de faciliter l'insertion durable dans l'emploi des jeunes âgés de moins de 27 ans par leur accès à un CDI, de favoriser l'embauche et le maintien en emploi des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

Au 31 décembre 2019, les collaborateurs du Groupe de plus de 50 ans et de moins de 30 ans représentent un tiers des effectifs du Groupe : respectivement 18 % et 15 % de l'effectif global. 36 salariés de plus de 50 ans ont été embauchés en CDI en 2019 (contre 23 en 2018).

La politique du Groupe en matière d'alternance se renforce encore cette année. En 2019, le Groupe a accueilli 287 alternants, contre 238 en 2018 (+ 21 %). En complément des kits d'information, le Groupe a mis en place un séminaire d'intégration d'une journée pleinement dédié aux stagiaires et alternants. L'objectif est de leur transmettre toutes les clés pour réussir dans leur mission. 32 alternants ou stagiaires se sont vu proposer un contrat à durée déterminée à la suite de leur stage et 16 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



L'ensemble de ces actions a contribué à l'obtention, dès sa première année de participation, du label Happy Trainees et engagement jeunes. Cette gratification vient d'être renouvelée pour l'année 2020. Le Groupe figure ainsi parmi les meilleures entreprises où effectuer un stage ou une alternance.

UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES JEUNES TALENTS

Séminaire d'intégration spécialement dédié à nos alternants stagiaires, kits pratiques à destination des jeunes et de leurs tuteurs, formations tuteurs... autant de démarches pour un accueil réussi et un suivi optimal récompensé par 2 labels en 2019 : Engagement Jeunes et Happy Trainees.

Politique handicap

Au 31 décembre 2019, 12 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 renouvelée à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (affiches, quiz sur le Smartportail...).

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 des DP, des CE et des CHSCT (plus de 30 réunions en 2019), l'année 2019 a été marquée par la mise en place de 5 Comités Social Économique (CSE) au sein du Groupe.

La direction et l'ensemble de ces CSE ont entendu organiser cette nouvelle instance pour la rendre plus efficace et cohérente avec la réalité économique et sociale de l'entreprise. De nouvelles modalités de fonctionnement et des moyens ont été mis en place pour permettre aux élus d'assurer leurs missions avec efficacité. Ces derniers ont été régulièrement informés et consultés sur les projets de mise en place de nouvelles organisations et les nouveaux projets.

Au-delà de ce travail d'harmonisation du fonctionnement des instances, Histoire & Patrimoine et Pitch Promotion relèvent désormais d'un socle social commun au Groupe Altarea.

Le Groupe considère l'égalité professionnelle comme un facteur d'enrichissement collectif et de cohésion sociale. Des plans d'actions en matière d'égalité professionnelle ont ainsi été mis en place en avril 2019 après consultation et avis favorables des instances. Ils confirment la volonté et l'engagement de l'entreprise à maintenir, voire développer des actions en faveur de la mixité dans toutes les actions. Elle constitue un enjeu de performance et est vecteur de richesse.

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.

Le respect des 8 conventions de l'OIT

Le Groupe est engagé au respect des huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail et veille à leur application dans ses opérations, et en particulier en ce qui concerne :

- le respect de la liberté d'association et de droit de négociation collective ;
- l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (OIT) ;
- l'élimination du travail forcé ou obligatoire ;
- l'abolition effective du travail des enfants.

Le Groupe se conforme également aux Principes Régissant les Entreprises dans le Domaine des Droits de l'enfant.

Le Groupe est présent pour le pôle commerce (Altarea Commerce) uniquement dans des pays (France, Espagne et Italie) qui ont ratifié ces conventions fondamentales et les ont transposées dans leur droit du travail national.

Enfin, la charte éthique du Groupe rappelle les droits et les devoirs réciproques des collaborateurs et de l'entreprise et souligne le principe de respect des lois et réglementations. Elle est disponible sur l'intranet et jointe au dossier d'accueil des nouveaux embauchés.

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 2018 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 2020 a été marquée par la poursuite d'une politique salariale offensive afin de récompenser les collaborateurs après une année 2019 intense et de fidéliser les talents. Une enveloppe d'augmentation globale de près de 3 % de la masse salariale a été distribuée.

Le Groupe renforce ses engagements sociaux et sociétaux au travers de sa campagne qui cible plusieurs populations. 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 femme/homme 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.

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 2020 (au titre de 2019) a été maintenu par rapport à l'an passé.

Une politique d'actionnariat salarié originale et ambitieuse

Début 2016, la 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 en permettant à chacun s'il le souhaite d'être actionnaire du Groupe.

Par ailleurs, chaque collaborateur du Groupe, peut depuis 2016, monétiser jusqu'à dix jours de RTT par an avec une majoration associée de 25 % ou les placer sur les PERCOG (plan d'épargne pour la retraite collectif Groupe).

L'année 2019 a été marquée par une opération d'augmentation de capital réservée aux salariés. Ce support d'actionnariat salarié a permis aux collaborateurs du Groupe de bénéficier d'une décote sur le prix de référence des actions Altarea ; d'un abondement de l'entreprise ; des dividendes éventuels liés aux actions Altarea qui seront réinvestis dans le FCPE (Fonds commun de placement d'entreprise), augmentant ainsi la valeur de leurs parts. Ce dispositif a été massivement plébiscité par les collaborateurs de toutes les filiales avec un taux de participation de 64 %.

PACKAGE DES RÉMUNÉRATIONS



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

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2019	Tendance
Groupe	Poursuivre l'évolution des compétences en fonction des besoins métier et développer l'employabilité des collaborateurs	89 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année	↗
Groupe	Favoriser/Contribuer à la mobilité des collaborateurs	25 % des postes pourvus au travers de la mobilité	NA

L'Académie « Développeur de Talents » : une vision d'entreprise apprenante

Le Groupe a créé un Académie interne début 2017, comme un dispositif unique de *learning & development*. Elle s'appuie sur un plan de développement des compétences stratégique lancé en amont avec les dirigeants du Groupe à partir des enjeux *business* de chaque pôle d'activité. Ses bénéficiaires : accélérer et développer la performance individuelle et collective, développer un « patrimoine » de compétences des filières métiers, renforcer la Marque Employeur et ainsi attirer les bons profils et créer un espace de partage d'expériences.

Dès son intégration, le collaborateur est immergé dans la connaissance d'un Groupe multi métiers à travers un séminaire baptisé Crescendo, un format renouvelé en septembre 2019, 100 % transverse et 100 % « home made » ! Celui-ci mobilise de nombreux intervenants internes ainsi que les membres de la direction générale, tous soucieux d'expliquer et de partager leur vision du business et de l'entreprise. Afin de « réembarquer » les collaborateurs plus anciens dans le Groupe, un séminaire leur est spécifiquement dédié ainsi que pour les Alternants et Stagiaires, chaque année plus nombreux.

En 2019, l'Académie a continué à enrichir son offre : conférences, expéditions urbaines, parcours métiers...

URBAN EXPEDITIONS

L'objectif est de permettre à un groupe d'une vingtaine de collaborateurs de partager et développer leurs connaissances en matière d'immobilier et d'usages dans l'espace urbain, voire même d'être inspirés pour les futurs projets en tant qu'entrepreneur de la ville. Ces visites sont guidées par des experts référents permettant de profiter pleinement des sites visités.

Les possibilités d'apprentissage sont variées et, si les formations présentielles 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.

Les actions de formation (classées sous 200 thématiques) sont recensées dans le catalogue « L'offre de formation de L'Académie », disponible dans le SIRH pour un suivi des demandes 100 % digitalisé.

En mars 2019, Altarea a reçu le trophée « Groupe en croissance » dans le cadre du Printemps des Universités d'Entreprise, pour la cohérence de sa politique de formation et ses actions innovantes telles que les *Urban Expeditions*.

Une mise en œuvre impactante

Près de 4 300 jours de formation ont été dispensés en 2019 avec en moyenne 20 actions apprenantes organisées par jour. Ainsi, 89 % des collaborateurs ont bénéficié d'une des 5 018 actions organisées cette année (contre 83 % en 2017 et 85 % en 2018.) Le Groupe continuera de piloter cet indicateur pour tendre vers 100 %.

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

L'investissement formation pour 2019 a représenté comme en 2018 plus de 3 % de la masse salariale (hors Pitch Promotion, Histoire & Patrimoine et Severini). Un investissement significatif pour financer des actions d'envergure : thématiques « cœur de métier » qui restent majoritaires, ateliers dédiés à la satisfaction client, parcours managériaux, formations certifiantes, ou encore l'accompagnement des jeunes en contrats d'alternance.

En novembre 2019, le Groupe Altarea a reçu une seconde récompense et reconnaissance pour sa politique RH et ses innovations en se voyant attribuer le trophée « Leadership & Talent Management » par « Leaders League ».

Mobilités et promotions

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

En 2019, le Groupe a pourvu près de 25 % de ses postes ouverts au travers de mobilité métier ; géographique ; inter-service ; société. 125 mobilités ont été réalisées pour 416 recrutements externes. À cela s'ajoutent les 113 collaborateurs qui ont bénéficié d'une promotion.

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 2019, 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 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.

Pour faciliter les mobilités internes au sein du Groupe, un comité Carrières mensuel est organisé entre les DRH filiales pour interagir autour des collaborateurs et des postes à pourvoir. Cette réunion facilite les interactions et transversalités entre les opportunités à pourvoir et les potentiels internes identifiables.

En juin 2019 a eu lieu la 1^{re} édition du Forum des Métiers et de la Mobilité Interne au sein du Groupe. Plus de 250 personnes ont participé au Forum parisien : conférence prospective, ateliers RH, tables rondes métiers, stands filiales, entretiens carrières. 7 événements se sont aussi tenus dans les grandes métropoles où le Groupe est présent pour faciliter les échanges locaux : plus de 70 collaborateurs ont répondu présents.

Cet événement a été sponsorisé par le président fondateur, Alain Taravella qui met un accent sur la transversalité au sein du Groupe et sur l'accès à la carrière multiple.

Le magazine interne AltaStory a consacré un Hors-série en octobre 2019 pour synthétiser et partager le contenu du Forum à l'ensemble des collaborateurs et rappeler les bonnes pratiques de la mobilité interne et les services associés (accès la formation, conseils RH, découverte des métiers, Séminaire Ambitions 2025).

4.4.5 Bien-être au travail **DPEF8**

Scope	Objectif/engagement	Résultats 2019	Tendance
Groupe	Poursuivre le développement de l'offre Altawellness	Forte augmentation du taux d'usage	↗
Groupe	Maîtriser l'absentéisme	Stable	=

La qualité de vie, la santé et le bien-être au travail sont des préoccupations majeures pour le Groupe en matière de rétention des meilleurs talents et d'attractivité de nouveaux collaborateurs.

Une marque qui regroupe les initiatives

L'offre Altawellness créée en 2018 regroupe les principales actions en matière de bien-être au travail. Elle s'est développée en 2019 avec une forte augmentation du taux d'usage.

L'offre Yoopies (plateforme dédiée aux services à la personne) a permis à 400 salariés inscrits sur la plateforme de réserver près de 1 150 prestations journalières réservées essentiellement sur la garde d'enfants, le soutien scolaire et le ménage. Des heures de garde d'enfants ont également été offertes aux salariés qui en ont fait la demande durant la période des grèves en Île-de-France.

Yuco, notre plateforme dédiée aux activités sportives, culturelles et au bien-être sur site, n'est pas en reste puisque 500 sessions ont été réalisées en 2019 pour plus de 250 utilisateurs réguliers, sur une dizaine de sites en France, avec un taux de satisfaction à 100 % !

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 charte, mais aussi l'emménagement dans le nouveau siège social en 2020, va encore faire évoluer les pratiques professionnelles en résonance avec les attentes des collaborateurs et des managers, pour toujours plus d'efficacité.

Un nouveau siège social

Courant 2020, 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 3 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 entreprise par les équipes de l'Académie des modes de management 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 2019, des actions d'accompagnement au changement ont été 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 et l'ethnologie seront mises en œuvre pour permettre à chacun de se projeter dans un environnement de travail renouvelé.

Autres actions

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 chez Altarea. Au-delà des nombreuses actions déjà existantes (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. Depuis 2018, 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. Il est ainsi précisé que les salariés n'ont pas l'obligation, hors plages de travail habituelles, de répondre aux courriels et appels téléphoniques. 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 Groupe des recommandations en matière de postures et des espaces de travail en lien avec le médecin du travail et les commissions hygiène et sécurité des CSE.

Les collaborateurs du siège bénéficient d'une infirmerie depuis 2017, avec présence d'un infirmier à mi-temps qui délivre des soins 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 2019, une campagne de vaccination contre la grippe pour les collaborateurs du siège a été menée. Plus de 100 salariés 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 2019 reste inférieur à 3 % et stable par rapport aux années précédentes.

UNE POLITIQUE RH PLÉBISCITÉE EN INTERNE ET RECONNUE EN EXTERNE



La DRH a remporté en 2019 4 labels et récompenses :

- entreprise de choix pour l'accueil des jeunes avec Engagement Jeunes doublé du label Happy Trainees obtenu pour la 2^e année consécutive ;
- Trophée d'Or dans la catégorie GROUPE EN CROISSANCE, lors de la 4^e édition de U-Spring ;
- Trophée d'Or 2019 dans la catégorie « Leadership et Talent Management » décerné par Leaders League.

4.5 Performance RSE : notations et indicateurs

4.5.1 Notations RSE

La performance RSE d'Altarea 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 *Global Real Estate Sustainability Benchmark* (GRESB), *benchmark* de référence du secteur immobilier en matière de développement durable avec 1 005 sociétés et fonds évalués en 2019 dans le monde.

En 2019, Altarea a confirmé son statut de « Green Star 5* » et maintient une note supérieure à 90/100 depuis 2016. Ce classement atteste de sa performance dans la durée. Par ailleurs, Altarea obtient la note A en transparence, un gage de qualité des publications institutionnelles, de fiabilité et d'exhaustivité du *reporting* RSE.

ISS-ESG

ISS-ESG est l'une des principales agences de notation extra-financière dans le monde. En 2019, elle a à nouveau attribué le statut Prime au Groupe.

Indice Gaïa – Ethifinance

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	kt CO ₂ e	Scope 1	Scope 2	Scope 3
Empreinte 2019 (méthode de calcul modifiée en 2019)	7 082	< 1 %	< 1 %	> 99 %
Empreinte 2018 (méthode de calcul 2018)	5 039	< 1 %	< 1 %	> 99 %

Indicateurs Commerce

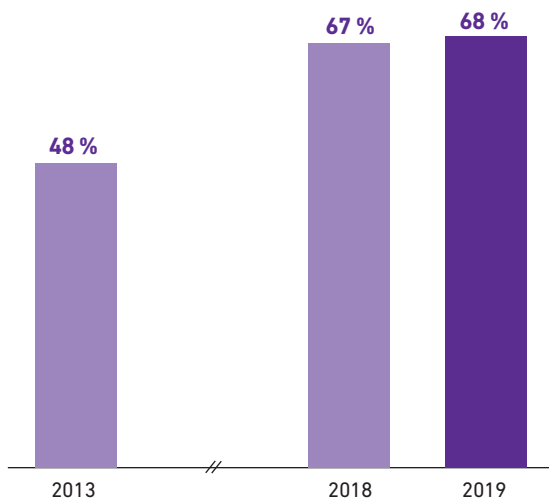
Définition des périmètres (détail au 4.6.3)	m ² GLA privative	Part du périmètre de reporting 2019
TOTAL	507 745	89 %
PÉRIMÈTRE COURANT 2019		
Centres commerciaux	140 074	28 %
<i>Life style centers</i>	177 854	40 %
<i>Family villages & retail parks</i>	189 817	20 %
PÉRIMÈTRE CONSTANT 2018-2019	TOTAL	507 745
PÉRIMÈTRE CONSTANT 2015-2019	TOTAL	407 096
		69 %

LABELLISATIONS ET CERTIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

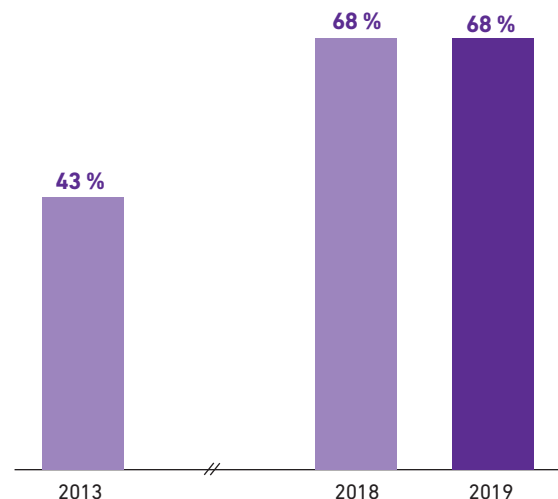
Sont inclus les nouveaux développements faisant l'objet d'un permis de construire (définitif ou non), en travaux ou livrés pendant l'année de référence, et les sites du patrimoine inclus au périmètre de *reporting* 2019 (y compris sites faisant l'objet de travaux).

	Ville	Centre	Certification construction	Certification exploitation BREEAM® In-Use			
				Partie 1 – Asset		Partie 2 – Management	
				Niveau	Score	Niveau	Score
NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS	Saint-Laurent-du-Var	Cap 3000 – Extension	BREEAM® Excellent	-	-	-	-
PATRIMOINE	Aubergenville	Family Village d'Aubergenville	-	Excellent	70 %	Excellent	75 %
	Brest Guipavas	Les Portes de Brest Guipavas	-	Excellent	77 %	Outstanding	87 %
	Flins	Centre commercial de Flins	-	Very Good	59 %	Excellent	79 %
	Gennevilliers	Parc des Chanteraines	-	Very Good	60 %	Very Good	56 %
	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	74 %	Very Good	66 %
	Paris	Bercy Village	-	Very Good	56 %	Very Good	58 %
	Paris	Le Parks	-	Excellent	74 %	Very Good	58 %
	Ruaudin	Family Village Les Hunaudières	-	Very Good	68 %	Very Good	64 %
	Saint-Laurent-du-Var	Cap 3000	-	Very Good	62 %	Very Good	56 %
	Thiais	Thiais Village	-	Very Good	66 %	Very Good	69 %
	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	70 %	Very Good	65 %
	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 »



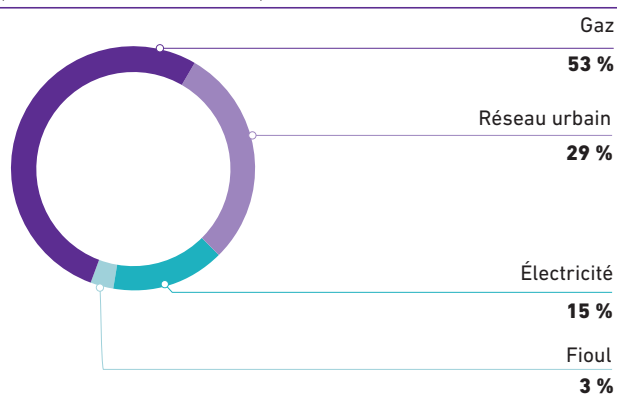
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

		tCO ₂ e	kgCO ₂ e/m ²
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Émissions de GES 2019	1 033	3,2
	Émissions de GES 2018	1 412	4,4
	Variations 2010-2019 climat et usage constants	- 51,8 %	- 59,5 %
	OBJECTIF 2020^(a) : RÉDUCTION 2010-2020 À CLIMAT CONSTANT		- 70 %
PÉRIMÈTRE COURANT	Émissions de GES 2019	1 033	3,2
	Émissions de GES 2018	1 548	4,4

(a) Objectif étendu cette année : viser zéro émission sur la foncière d'ici 2030.

		tCO ₂ e	kgCO ₂ e/m ²
DÉTAIL PÉRIMÈTRE COURANT	Centres commerciaux	712	5,7
	Life style centers	311	1,9
	Family villages & retail parks	10,1	0,3

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR SOURCE (PÉRIMÈTRE COURANT 2019)



RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR SCOPE (PÉRIMÈTRE COURANT 2019)



ÉNERGIE

		GWhep	GWhef	kWhep/m ²
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Consommations 2019	44,0	20,1	137
	Consommations 2018	48,7	22,5	151
	Variations 2010-2019 climat et usage constants	- 38,8 %	- 33,3 %	- 46,9 %
	OBJECTIF 2020^(a) : RÉDUCTION 2010-2020 À CLIMAT CONSTANT			- 40,0 %
PÉRIMÈTRE COURANT	Consommations 2019	44,0	20,1	137
	Consommations 2018	55,1	25,2	155

(a) Objectif étendu cette année : réduire de 50 % les consommations d'énergie finale entre 2010 et 2030.

		GWhep	GWhef	kWhep/m ²
DÉTAIL PÉRIMÈTRE COURANT	Centres commerciaux	24,8	11,3	197
	Life style centers	16,7	7,9	103
	Family villages & retail parks	2,6	1,0	74,7

4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Performance RSE : notations et indicateurs

MIX ÉNERGÉTIQUE (PÉRIMÈTRE COURANT 2019)



EAU

	m ³ (parties communes et privatives)	L/visiteur (parties communes)
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Consommations totales d'eau 2019	0,97
	Consommations totales d'eau 2018	0,98
PÉRIMÈTRE COURANT	Consommations totales d'eau 2019	0,97
	OBJECTIF 2020 (a) : MAINTIEN D'UN RATIO PAR VISITEUR	1,25
	Consommations totales d'eau 2018	0,91
	Variations 2010-2019	+ 31,3 %

(a) Objectif renforcé cette année : maintenir la consommation d'eau sous 1L/visiteur, et réduire la consommation d'eau totale à périmètre constant.

Remarques :

- les consommations des parties privatives représentent 72 % des consommations du périmètre courant, et celles des parties communes 28 % ;
- le Groupe n'opère pas dans des zones de stress hydrique élevé, et n'a pas de rejets pollués.

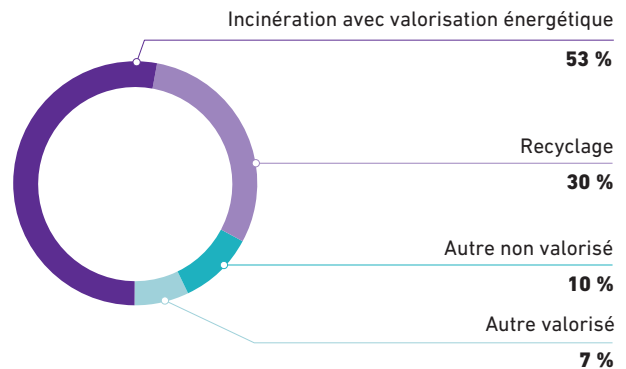
DÉCHETS

	Tonnes	kg/visiteur	Pourcentage de tri	Pourcentage de valorisation	
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Déchets générés 2019	4 868	35 %	90 %	
	Déchets générés 2018	4 724	35 %	89 %	
	Déchets générés 2019	4 868	0,06	35 %	90 %
PÉRIMÈTRE COURANT	OBJECTIF 2020 SUR LE TRI ET LA VALORISATION		50 %	>80 %	
	Déchets générés 2018	5 210	37 %	90 %	
	Variations 2018-2019	- 6,6 %	+ 4,1 %	- 6,6 %	+ 0,3 %
	Variations 2010-2019	+ 4,6 %	+ 48,4 %	+ 14,1 %	+ 11,5 %

VENTILATION PAR TYPE DE TRI (PÉRIMÈTRE COURANT 2019)

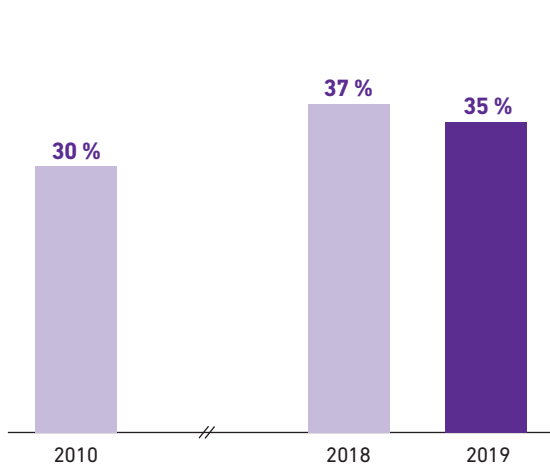


VENTILATION PAR TYPE DE FIN DE VIE (PÉRIMÈTRE COURANT 2019)

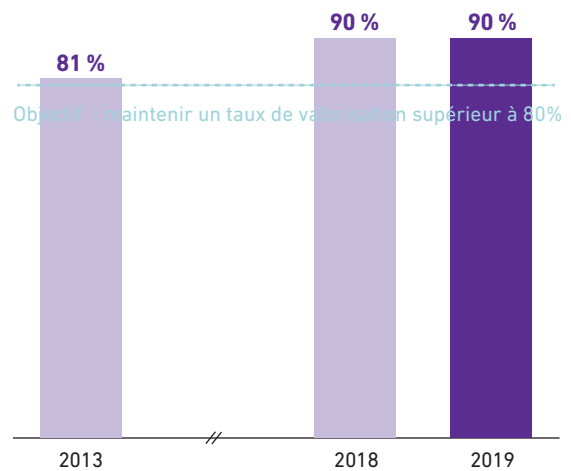


ÉVOLUTION DE LA PART DES DÉCHETS TRIÉS
(PÉRIMÈTRE COURANT)

Objectif : 50 % de tri en 2020



ÉVOLUTION DE LA PART DES DÉCHETS VALORISÉS
(PÉRIMÈTRE COURANT)



Indicateurs siège social

Les calculs ont été établis sur la base de 9 631 m² et 757 ETP.

	tCO ₂ e	kgCO ₂ e/m ²	kgCO ₂ e/ETP
Émissions de gaz à effet de serre 2019	198,5	21	263
Émissions de gaz à effet de serre 2018	158,1	16	209
Variation 2018-2019	26 %	26 %	26 %

	GWhep	kWhep/m ²	kWhep/ETP
Consommations d'énergie 2019	6,27	651	8 296
Consommations d'énergie 2018	4,68	486	6 189
Variation 2018-2019	34 %	34 %	34 %

Les consommations 2019 proviennent pour 73 % du réseau électrique et pour 27% du réseau urbain. En énergie finale, elles s'élèvent à 2,4 GWh.

	m ³	L/m ²	L/ETP
Consommations d'eau 2019	7 635	793	10 099
Consommations d'eau 2018	7 719	801	10 197
Variation 2018-2019	- 1 %	- 1 %	- 1 %

	t	kg/m ²	kg/ETP	Pourcentage de valorisation
Déchets générés 2019	52,8	5,5	69,9	76 %
Déchets générés 2018	75,6	7,9	99,9	79 %
Variation 2018-2019	- 30 %	- 30 %	- 30 %	- 5 %

4.5.3 Indicateurs sociaux

		2018	2019
Effectif total	Effectif total en fin de mois	1 874	2 045
Répartition par contrat	Nombre de salariés en CDI	1 811	1 962
	Nombre de salariés en CDD	63	83
Répartition par sexe	Part des femmes dans l'effectif total	56 %	57 %
	- de 30 ans	17 %	17 %
Répartition par tranche d'âge	de 30 à 50 ans	66 %	65 %
	+ de 50 ans	18 %	18 %
Répartition par statut	Part de salariés cadres	73 %	74 %
	Part de salariés non cadres	27 %	26 %
Embauches	Nombre d'embauches CDI	365	416
	Part de salariées femmes embauchées en CDI	57 %	57 %
	Part de cadres embauchés en CDI	70 %	71 %
Départs	Nombre de départs des salariés en CDI hors mobilité et transferts administratifs	239	297
	Taux départ total	13,6 %	15,6 %
	Taux départ non cadres	26,2 %	18,0 %
	Taux départ cadres	13,7 %	14,7 %
Motifs Départs	Part de démissions	45 %	51 %
	Part de licenciements	11 %	12 %
	Part de ruptures conventionnelles	21 %	16 %
	Part de départs en retraite ou en préretraite	3 %	3 %
	Part de fins de la période d'essai à l'initiative de l'employeur	13 %	10 %
	Part de fins de la période d'essai à l'initiative de l'employé	6 %	6 %
Organisation temps de travail	ETP CDI/CDD en ETP	1 815,1	1 963,1
	Effectif moyen fin de mois CDI	1 757	1 911
	Nombre d'heures théoriques travaillées hors heures supplémentaires	2 535 024	3 140 960
Égalité H/F	Part des femmes parmi les cadres	46,1 %	48,2 %
	Part des femmes parmi le comité manager	28,1 %	28,0 %
	Part des femmes parmi les cadres dirigeants restreints	18,7 %	22,6 %
Handicap	Nombre de collaborateurs qui ont signalé être atteints de handicaps	19	12
Lutte contre les discriminations	Nombre de stagiaires période	59	72
	Nombre de contrats d'alternance période	238	287
Organisation du dialogue social	Nombre de représentants du personnel	37	52
	Part des collaborateurs couverts par une convention collective (%)	98 %	99 %
Rémunération fixe	Rémunération moyenne annuelle brute des collaborateurs – hors rémunération variable et hors cotisation patronales	56 352 €	56 452 €
	Rémunération moyenne annuelle brute des non cadres – hors rémunération variable et hors cotisation patronales	32 266 €	32 235 €
	Rémunération moyenne annuelle brute des cadres – hors rémunération variable et hors cotisation patronales	64 715 €	63 984 €
Formation	Dépenses totales en formation (euros)	3 211 532 €	3 686 336 €
	Dépenses moyennes de formation par effectif formé	2 084 €	2 287 €
Promotions	Nombre de salariés promus dans l'année	135	113
	Pourcentage de salariés promus dans l'année	7,4 %	5,8 %
Mobilités	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une ou de plusieurs formes de mobilités	326	125 ^(a)
	Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une ou plusieurs formes de mobilités	17,4 %	6,1 %
	Part des mobilités sur les postes pourvus	47,2 %	23,1 %
Absentéisme/Accidentologie	Taux d'absentéisme hors congés maternité/paternité/autres causes	2,1 %	2,6 %
	Nombre d'accidents du travail (avec arrêt de travail hors accident de trajet)		7
	Taux de fréquence des accidents de travail	3,20	2,23
	Taux de gravité des accidents de travail	0,05	0,04

(a) Définition de la mobilité affinée en 2019.

4.6 Méthodologie et tables de concordance

Le présent document reprend les principales informations méthodologiques nécessaires à la transparence, pour le lecteur, de l'information contenue dans la Déclaration de performance extra-financière (DPEF). Des précisions méthodologiques

complémentaires sont disponibles dans le Référentiel de *reporting* environnemental et sociétal du Groupe, sur demande, à l'adresse suivante : developpementdurable@altareacogedim.com

4.6.1 Établissement de la Déclaration de performance extra-financière

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.

Pour s'y conformer, Altarea publie depuis l'exercice clos le 31/12/2018 une DPEF et fait appel à un organisme tiers indépendant 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.

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

Pour identifier ses risques extra-financiers, le Groupe a mobilisé des ressources existantes : l'analyse de matérialité, la cartographie des risques Groupe (mise à jour en 2019 – cf. chapitre 5 du document d'enregistrement universel – et en ligne avec les risques identifiés dans la DPEF), 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, 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 les différentes parties prenantes internes (la direction RSE, la direction des risques et du contrôle interne pour la cartographie des risques d'Altarea (cotation de la probabilité d'occurrence et de la gravité).

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

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

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 auprès du comité exécutif 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 l'organisme tiers indépendant qui vérifie la DPEF 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 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 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, guide ESS, référentiel bien-être, etc.			

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⁽¹⁾. 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

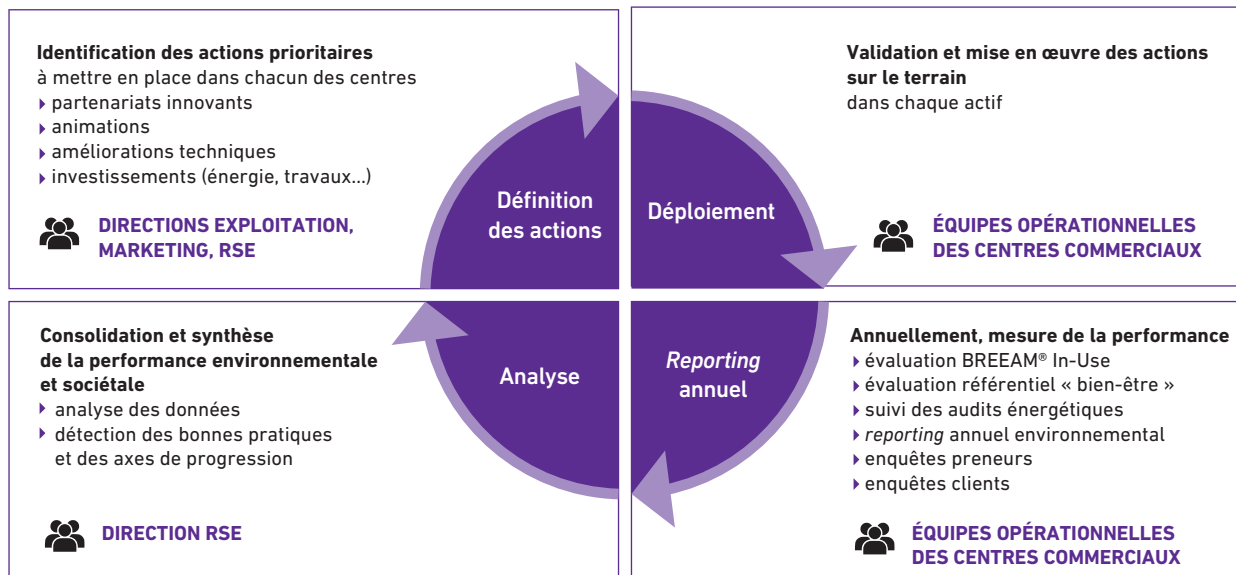
travail recensant la totalité des exigences des certifications HQE, *Building Research Establishment Environmental Assessment Method* (BREEAM®) ou *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED®) à chaque étape du projet, et les accompagner dans le développement et la réalisation des opérations tertiaires du Groupe (Commerce et Immobilier d'entreprise).

Patrimoine Commerce

En 2019, le Groupe a poursuivi l'utilisation du « Guide des bonnes pratiques environnementales d'exploitation », développé en 2014. Altarea 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.

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 et 2019 avec une montée en compétence progressive de 100 % des équipes techniques avec 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 ! ».

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 2019, une matinée d'information dédiée à l'économie circulaire avec l'intervention d'un architecte spécialisé et de porteurs de projets en interne. Des ateliers ludiques autour de ce thème ont également été organisés au siège et dans chacune des directions régionales. Ces événements ont été complétés par la diffusion d'un hors-série du journal interne dédié à la RSE.

Guides thématiques

Chaque année, la direction RSE réalise et diffuse des outils et guides pour sensibiliser les collaborateurs aux différents thèmes du développement durable et faciliter leur prise en compte. Par exemple :

- 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) ;

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

- un, dédié à l'économie sociale et solidaire (ESS) et mis à jour en 2019, informe sur le monde de l'ESS et inclut une cartographie et les coordonnées des acteurs mobilisables sur les projets du Groupe avec des déclinaisons régionales (cf. 4.2.1) ;
- enfin, un guide sur les multiples certifications et labels présents sur le marché renseigne, par thématique, les collaborateurs sur les essentiels et les contraintes techniques et financières.

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 et 2019. Au total, 27 centres commerciaux ont été évalués.

4.6.3 Méthodologie et vérification

Vérification

Altarea fait appel à un organisme tiers indépendant 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 de Histoire & Patrimoine

En juillet 2018, Altarea a acquis le solde du capital d'Histoire & Patrimoine, dont il avait acquis les premiers 55 % en juin 2014. Dans

ce cadre, les données d'Histoire & Patrimoine sont progressivement intégrées au *reporting* Groupe. Une première intégration sur les données sociales a été réalisée en 2018. L'intégration continue en 2019 avec une première collecte des données environnementales et sociétales afin d'établir une base de comparaison pour l'avenir.

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, 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

ENTITÉ	ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTAL								SOCIAL
	ALTAREA	COGEDIM		PITCH PROMOTION		HISTOIRE & PATRIMOINE	ALTAREA COMMERCE		ALTAREA
ACTIVITÉ	CORPORATE	PROMOTION LOGEMENT	PROMOTION IMMOBILIER D'ENTREPRISE	PROMOTION LOGEMENT	PROMOTION TERTIAIRE	PROMOTION LOGEMENT	PROMOTION COMMERCE	FONCIÈRE COMMERCE	CORPORATE
RÉFÉRENTIEL	GRI CRESS	Définition interne (chapitre « Méthodologie et vérification »)						GRI CRESS Recommandations EPRA	GRI CRESS
PÉRIODE	1 ^{er} septembre année N-1 au 31 août année N	au 30 septembre année N	1 ^{er} octobre année N-1 au 30 septembre année N	au 30 septembre année N	1 ^{er} octobre année N-1 au 30 septembre année N		1 ^{er} janvier au 31 décembre année N		1 ^{er} janvier au 31 décembre année N
PÉRIMÈTRE	Siège social 9 631 m ² utiles	193 opérations 18 040 logements	30 opérations 463 374 m ² SHON ou SDP	53 opérations 5 823 logements	19 opérations 177 493 m ² SHON ou SDP	52 opérations 1 878 logements	2 opérations 80 811 m ² SHON ou SDP	507 745 m ² GLA	2 045 collaborateurs
COUVERTURE DU REPORTING	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	93 % (en surface) 89 % (en valeur)	100 %

Conformité du reporting aux référentiels nationaux et internationaux

Altarea 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 Construction & Real Estate Sector Supplement (CRESS).

En Commerce, Altarea 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 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^{er} 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 et induits).

Lors de la collecte, sur la période de reporting, de données plus précises pour les années antérieures, les indicateurs sont recalculés avec ces nouvelles données.

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, situé au 8, avenue Delcassé, à Paris.

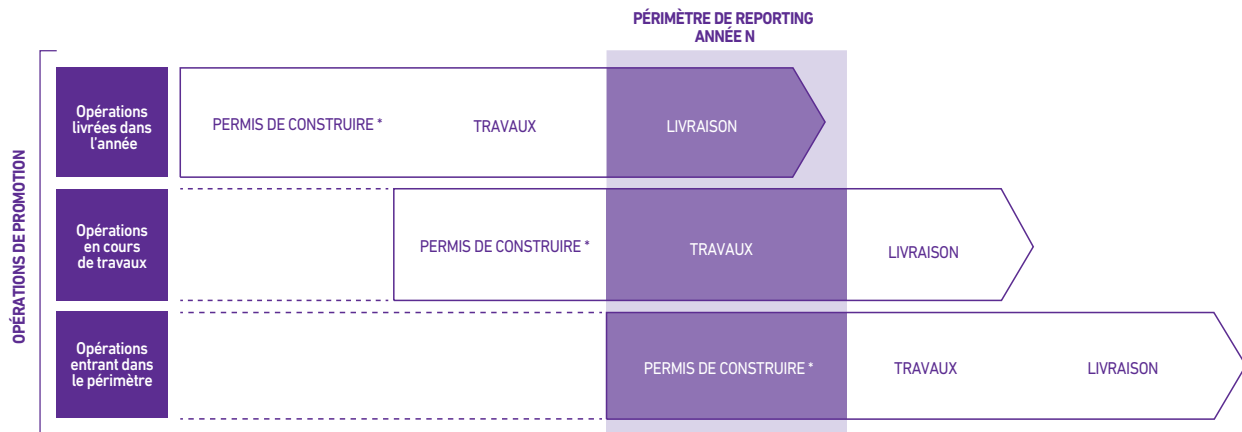
Promotion

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

- ont obtenu un permis de construire (sauf pour les opérations logements Cogedim et Pitch Promotion, pour lesquelles il s'agit d'acquisition du terrain) ;
- 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



* L'acquisition du terrain pour les opérations logements Cogedim et et Pitch Promotion.

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 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 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. Le centre Carré de Soie, compte tenu de sa part significative dans le périmètre, a été réintégré au périmètre constant.

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.

Tous les actifs du périmètre de reporting courant et constant, même détenus partiellement, sont comptabilisés en totalité lorsque Altarea 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.

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.

Ne sont incluses dans ces périmètres de reporting courant et constant, que les consommations gérées ou payées directement par Altarea. 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>Périmètre de détention</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 ne peuvent être isolées)</p>	ACTIFS NON GÉRÉS PAR ALTAREA	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 DU 1 ^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019		
	ACTIFS PRÉSENTS DEPUIS PLUS DE 60 MOIS DANS LE PATRIMOINE	PÉRIMÈTRE DE REPORTING CONSTANT 69 % EN VALEUR DU PATRIMOINE COMMERCIAL	PÉRIMÈTRE DE REPORTING COURANT 89 % EN VALEUR DU PATRIMOINE COMMERCIAL

4.6.4 Table de concordance matrice de matérialité

Le tableau ci-dessous permet de retrouver dans le chapitre DPEF 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 et 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 changes	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 d'enregistrement universel 2019
Modéré	Gestion de l'eau	4.5.2
Modéré	Mécénat	Axe Villes : 4.2.6

4.6.5 Table de concordance DPEF

Le tableau ci-dessous permet de retrouver dans le chapitre DPEF les éléments de la DPEF requis par l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

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 d'enregistrement universel 2019)
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	<p>Le Groupe s'attache à respecter les réglementations fiscales applicables dans tous les pays où il est implanté. Il dépose chaque année auprès de l'administration française d'une déclaration fiscale « Pays par pays » (CBCR) conforme à la norme établie par l'OCDE et l'Union européenne visant à lutter contre l'optimisation et la fraude fiscale. Par ailleurs, le Groupe n'a aucun intérêt financier direct et ne procède à aucun investissement, ni aucune opération, dans les pays figurant sur les listes noire et grise des paradis fiscaux établies par l'UE, ou sur la liste des pays ou territoires non coopératifs établie par le Groupe d'action financière (GAFI).</p> <p>Pour rappel, Altarea a opté pour le statut SIIC et est à ce titre soumise à un régime fiscal particulier, notamment en termes d'obligations distributives (cf. 8.1.2.9), dont le respect est suivi par une équipe d'experts fiscaux interne et externe et discuté avec les auditeurs du Groupe.</p> <p>Enfin, pour certaines questions ou opérations complexes le Groupe s'entoure de conseils fiscaux de premier rang et échange avec les autorités fiscales. Altarea assure un suivi attentif des contrôles et litiges fiscaux.</p>
Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	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.

4.7 Rapport de l'organisme tiers indépendant

Exercice clos le 31 décembre 2019

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 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site 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 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion 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 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses 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 afférents aux principaux risques ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (achats responsables, gestion des talents, perte d'attractivité de l'entreprise), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : Bercy Village, Quartz et Landscape ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre ;
 - 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 contributeurs listés ci-après : Bercy Village, Quartz et Landscape qui couvrent entre 21 % et 36 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (21 % de la production de déchets, 33 % des consommations d'énergie et 36 % de la consommation d'eau des actifs du patrimoine inclus dans le périmètre de *reporting*) ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité de l'ensemble des entités incluses 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 quatre personnes et se sont déroulés entre septembre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention d'environ neuf semaines.

Nous avons mené quatre entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

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 27 février 2020

L'Organisme Tiers Indépendant

EY & Associés

Jean-François Bélorgey

Associé

Éric Duvaud

Associé développement durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)

- L'effectif total
- Le taux d'absentéisme
- Le taux de départ
- La part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année
- Le nombre de jours de formation
- Représentativité des femmes dans les instances de management
- Nombre d'alternants recrutés sur l'année

Informations qualitatives (actions ou résultats)

- Le développement des dispositifs d'attraction, de recrutement et de formation de ses collaborateurs
- La promotion de la mixité, la diversité et l'égalité des chances
- Le renforcement du bien-être et de la qualité de vie au travail
- La sensibilisation et la formation des collaborateurs à l'éthique des affaires

Informations environnementales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)

- La part des surfaces certifiées ou en cours de certification (système de management environnemental)
- Les consommations d'énergie primaire et émissions de CO₂ par m² des actifs commerciaux
- La performance énergétique et la part des surfaces dépassant les exigences de la réglementation thermique
- Les émissions de CO₂ groupe (Scopes 1 et 2 ainsi que l'évaluation faite du Scope 3)
- La part de déchets gérés triés et le taux de valorisation des déchets gérés sur les actifs commerciaux
- Les consommations d'eau
- Part des surfaces ayant fait l'objet d'une étude d'écologie
- Niveaux recherchés ou obtenus en BREEAM®

Informations qualitatives (actions ou résultats)

- Une réduction de l'empreinte directe
- Le recours à des énergies moins émettrices de gaz à effet de serre
- Le développement d'opérations connectées et de la réhabilitation
- L'amélioration de l'efficacité énergétique des projets
- La limitation de l'exposition au changement climatique
- La valorisation des déchets de chantier et le recours à des matériaux moins carbonés
- Le développement d'activités liées à la construction en bois
- La préservation et l'amélioration de la biodiversité existante
- Le renforcement de la culture d'innovation du Groupe

Informations sociétales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)

- L'empreinte emploi (emplois directs, indirects, induits et hébergés)
- La part des achats locaux des projets en développement
- La note de satisfaction des visiteurs et clients
- La part des sites favorisant le bien-être et le confort des usagers (certifications NF Habitat et WELL pour les activités de logement et d'immobilier d'entreprise)
- La proportion de baux verts signés
- La part des sites à moins de 500 mètres d'un réseau de transport (insertion urbaine)

Informations qualitatives (actions ou résultats)

- Le développement d'activités liées à l'économie sociale et solidaire
- La contribution à l'économie locale
- Le dialogue avec les clients et visiteurs
- La mise en place de démarches bien-être et confort dans chaque métier
- Le renforcement de la valeur verte et la qualité environnementale (qualité, labels et certifications)
- Le développement d'opérations connectées