

4

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

4.1	UNE DÉMARCHE RSE INTÉGRÉE À LA STRATÉGIE DU GROUPE	158	4.4	LES TALENTS AU SERVICE DE LA CROISSANCE DU GROUPE	204
4.1.1	Synthèse de la DPEF	158	4.4.1	Une organisation au service du <i>business</i>	204
4.1.2	Démarche RSE du Groupe	162	4.4.2	Recrutement des talents, diversité et égalité des chances	206
4.1.3	Analyse de l'impact de la pandémie de Covid-19 sur les enjeux RSE	163	4.4.3	Rémunération et partage de la valeur	208
4.1.4	Gouvernance et mise en œuvre de la RSE	164	4.4.4	Management des talents et des compétences	209
4.2	AGIR EN PARTENAIRE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DES VILLES	166	4.4.5	Sécurité, santé et bien-être des salariés	211
4.2.1	Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale	166	4.4.6	Une politique RH & managériale plébiscitée en interne et reconnue en externe	213
4.2.2	Énergie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente	171	4.5	PERFORMANCE RSE : NOTATIONS ET INDICATEURS	214
4.2.3	Préserver les espaces naturels et favoriser la nature en ville	181	4.5.1	Notations RSE	214
4.2.4	Encourager l'économie circulaire	184	4.5.2	Indicateurs Groupe	214
4.2.5	Autres enjeux environnementaux et sanitaires	186	4.5.3	Indicateurs Commerce	216
4.2.6	Mécénat et partenariats	187	4.5.4	Indicateurs Logement	220
4.3	PLACER LE CLIENT AU CŒUR DES ACTIONS	189	4.5.5	Indicateurs Immobilier d'entreprise	222
4.3.1	Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs	189	4.5.6	Indicateurs siège social	223
4.3.2	La qualité de vie et le bien-être dans les opérations	193	4.6	MÉTHODOLOGIE ET TABLES DE CONCORDANCE	224
4.3.3	Les labels et certifications, créateurs de valeur verte	196	4.6.1	Établissement de la Déclaration de performance extra-financière	224
4.3.4	Achats responsables et relations fournisseurs	198	4.6.2	Le système de management de la RSE	226
4.3.5	Nouveaux usages et innovation	201	4.6.3	Méthodologie et vérification	228
4.3.6	Éthique professionnelle	202	4.6.4	Table de concordance matrice de matérialité	231
4.3.7	Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles	203	4.6.5	Table de concordance DPEF	232
			4.7	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT	233

Faits marquants 2020

Entreprendre pour une ville durable

Évidence climatique, montée des inégalités, évolution des parcours de vie, intégration du numérique dans la vie quotidienne et professionnelle... les villes sont au cœur d'un monde théâtre de multiples transitions : territoriales, écologiques, sociétales et technologiques. Concentrant activités et populations – les territoires urbains concentrent aujourd'hui 80 % de la population française – les villes sont des lieux de progrès social et de développement.

Cependant, les villes sont également confrontées à de nombreux défis : lutte contre le changement climatique, adaptation aux aléas du climat (îlots de chaleur notamment), accès pour tous à des logements de qualité et aux services (commerces, transports...). 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 et vertueux d'un point de vue environnemental.

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.

En 2020, la pandémie de Covid-19 a plongé le monde dans une crise d'une ampleur inédite – expérience grandeur nature de ce que pourront être les crises climatiques du futur. Altarea a fait preuve d'agilité afin de garantir la continuité de son activité et celle de ses partenaires, et sa stratégie RSE sort renforcée de cette crise. En effet, le Groupe dispose d'atouts pour faire face à ces chocs : des métiers diversifiés, une plateforme de compétences unique, ainsi qu'un esprit entrepreneurial et résilient prononcé. La mobilisation interne des collaborateurs du Groupe a également été exemplaire.

Les résultats de cette démarche ont une nouvelle fois été salués en 2020 : Altarea a confirmé son statut de « Green Star 5* » au GRESB et maintient une note égale ou supérieure à 90/100 depuis 2016.

Villes

Altarea se veut partenaire d'intérêt général des villes. Le Groupe développe des solutions immobilières de haute qualité, pour développer des projets urbains désirables, à impact positif et à l'empreinte environnementale réduite.

Faits marquants 2020

- **ville bas carbone** : Altarea a poursuivi son travail sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre de ses activités. L'année 2020 a été consacrée à l'analyse approfondie des leviers disponibles pour réduire l'empreinte carbone et à la quantification financière des actions possibles en matière de réduction des émissions. Cela a permis d'établir une méthodologie et une trajectoire qui se veut compatible avec l'accord de Paris (démarche *Science Based Targets* (SBT)) ;

- **nature en ville** : la présence de la nature en ville est également un facteur de bien-être pour les habitants. La pandémie de Covid-19 a accentué le rôle essentiel de l'environnement naturel dans le bien-être physique et psychique des habitants. En 2020, Altarea a poursuivi la démarche interne autour de la « nature utile » en sensibilisant les collaborateurs à la valeur ajoutée apportée aux projets et territoires par l'introduction de la nature en ville ;
- **impact positif sur les territoires** : dans le contexte exceptionnel de pandémie de Covid-19, l'emploi et le maintien de l'activité économique ont été des priorités du Groupe. Altarea a poursuivi au maximum ses activités et a maintenu son soutien très fort à l'emploi sur le territoire, en participant à la continuité des activités de ses partenaires.

Clients

Modes de vie, usages, aspirations... les attentes des clients évoluent. Ainsi, dans toutes ses activités, le Groupe est engagé dans une démarche de dialogue et d'écoute. Objectif prioritaire, la satisfaction client se matérialise notamment par la qualité de vie et le bien-être des occupants, ainsi que par une conduite exemplaire dans les opérations.

Faits marquants 2020

- **satisfaction clients** : le Groupe s'est hissé à la 2^e place du classement de la relation client HCG / Les Échos. Cela récompense la rapidité et la qualité des réponses apportées aux clients, ainsi que l'accompagnement de ces derniers dans le contexte de pandémie de Covid-19. Par ailleurs, pour la 4^e année consécutive, Cogedim a été « Élu Service Client de l'Année », dans la catégorie Promotion immobilière ;
- **qualité de vie et bien-être des occupants** : le confinement imposé par la pandémie de Covid-19 a rappelé l'importance de la qualité des bâtiments pour le bien-être de ses occupants : Altarea en a fait un engagement majeur et continue à certifier 100 % de ses logements NF Habitat ;
- **conduite exemplaire des opérations** : en 2020, le Groupe a conduit un travail majeur en matière d'achats responsables, pour aboutir à un plan d'actions ambitieux visant à améliorer les pratiques du Groupe. Cette démarche engagée et structurante participe à renforcer l'image de partenaire responsable auprès de ses partenaires et clients.

Talents

Altarea dispose de savoir-faire divers et uniques sur le marché, atouts majeurs qui lui procurent une agilité importante dans ses différents métiers. Agissant en entreprise responsable, le Groupe encourage l'accès à l'emploi des jeunes. Par ailleurs, afin de rester leader dans son domaine, Altarea soutient une vision d'entreprise apprenante, misant sur la diversité des modalités d'apprentissage.

Faits marquants 2020

- **effectifs** : le Groupe compte 1 983 collaborateurs au 31 décembre 2020, en baisse de 3 % sur l'année. Dans un contexte de crise sanitaire, Altarea a adopté un comportement de prudence en matière de croissance d'effectifs ;
- la politique du Groupe en matière de **recours à l'alternance** a continué à se renforcer. En 2020, Altarea a accueilli 317 alternants, contre 287 en 2019 ;
- **87 Richelieu** : en juin 2020, le Groupe a emménagé dans son nouveau siège social, le 87 Richelieu, vitrine de son savoir-faire, avec de nombreux espaces collaboratifs, d'autres dédiés à la

formation, à la santé, des espaces conviviaux et les meilleurs outils en matière de connectivité et digitalisation. 93% des collaborateurs se déclarent très satisfaits ou satisfaits du nouveau siège ;

- **développement des compétences** : 98 % des salariés ont réalisé au moins une action de formation et plus de 3 800 jours de formation ont été dispensés en 2020. Dès le mois de mars, l'Académie a accéléré le déploiement de sa plateforme digitale, pour se former à distance durant cette année atypique marquée

par la pandémie de Covid-19. Par ailleurs, toujours en 2020, Altarea a mené un travail structurant de formalisation d'un plan de formation ambitieux, pour accompagner le déploiement de la stratégie RSE du Groupe. Une des premières actions a consisté en l'organisation d'une conférence en ligne à destination de l'ensemble des collaborateurs, ayant pour but de rappeler la démarche « Tous engagés ! » du Groupe ;

- **Top Employer** : le Groupe a initié en 2020 une démarche de benchmark et a été certifié, dès la première année, Top Employer.

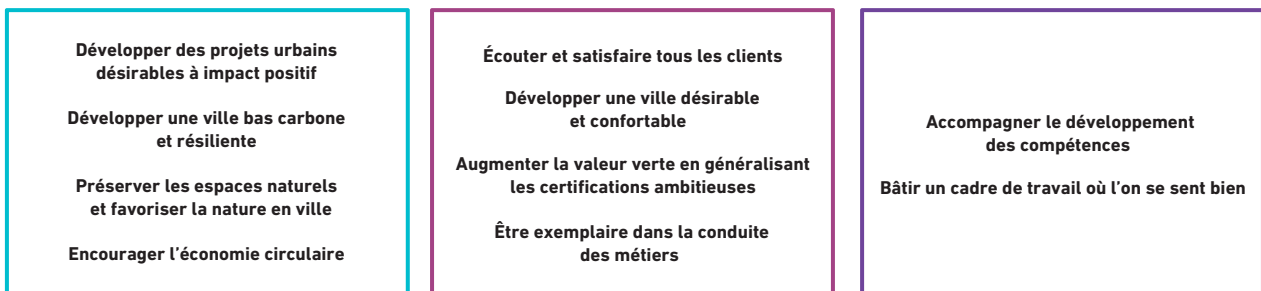


La démarche RSE d'Altarea

LES CONVICTIONS D'ALTAREA



LES ENGAGEMENTS D'ALTAREA



RÉSULTATS PRINCIPAUX 2020













4.1 Une démarche RSE intégrée à la stratégie du Groupe












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.

2020 étant une année singulière, le tableau ci-dessous apporte également un éclairage sur la gestion de ces risques dans un contexte de crise sanitaire.

Risques et politiques

Risques	Actions et politiques	Détail	ODD des Nations Unies	Focus 2020
<p>Risque de perte d'attractivité et de valeur des opérations pour les clients et investisseurs</p> <p>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 4.3.5</p>	  	<p><i>Ce dialogue renforcé avec les clients et tout l'écosystème du Groupe, notamment preneurs, acquéreurs, visiteurs... s'est accentué pour gérer la crise sanitaire, avec une attention particulière à la santé, la sécurité et la santé financière de tous.</i></p>
<p>Risques liés à l'acceptabilité des opérations pour les élus, riverains, clients (licence to operate)</p> <p>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><i>Grâce à ses implantations sur tout le territoire, le Groupe a été au plus près de la population pour mener des actions solidaires.</i></p> <p><i>Par ailleurs, les actions menées pour maintenir une activité économique, la reprendre rapidement après le confinement, soutenir les commerçants et poursuivre une activité dans les sièges sociaux ont permis de continuer à soutenir des nombreux emplois.</i></p>
<p>Risques liés au changement climatique : transition vers un monde décarboné</p> <p>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 RE2020).</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 et neutralité à terme) ; à contribuer à une ville bas carbone favorisant la sobriété et la proximité, avec des actions sur les principaux postes d'actions indirects : <ul style="list-style-type: none"> matériaux : sobriété, recours aux matériaux bas carbone, développement de la réhabilitation, énergie : haut niveau d'efficacité énergétique des projets et sensibilisation. 	<p>Axe Ville</p> <p>4.2.2</p>	  	<p><i>Même si l'activité partiellement réduite a permis une réduction temporaire des émissions, le Groupe continue sa transformation de fond sur le sujet du climat.</i></p> <p><i>Il lance une démarche transversale de réduction des émissions du scope 3, en adéquation avec les attentes des clients et la transformation des filières et business models.</i></p>
<p>Risques liés à l'impact du changement climatique</p> <p>Le changement climatique provoque une aggravation des phénomènes climatiques (canicules, inondations...) qui affectent les villes et leurs habitants. L'immobilier est touché par ces risques mais est également une source de solutions, au service des clients.</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. Le Groupe porte une attention particulière au confort d'été, notamment en adaptant sa conception et en utilisant la nature en ville comme élément de rafraîchissement.</p>	<p>Axe Ville</p> <p>4.2.2</p>	 	<p><i>Dans un contexte sanitaire particulier, le confort dans les bâtiments, déjà un challenge de long terme, devient un sujet de plus en plus important.</i></p> <p><i>Le Groupe a donc continué son engagement en ce sens, et déploie ses actions, en matière de confort d'été notamment.</i></p>

Risques	Actions et politiques	Détail	ODD des Nations Unies	Focus 2020
<p>Risque lié à la raréfaction des ressources</p> <p>La tension sur l'accès aux ressources naturelles impose une réflexion de long terme sur une meilleure gestion des ressources et déchets (économie circulaire), le recours à des filières alternatives, l'allongement de la durée de vie des bâtiments, l'intensification de leur usage...</p> <p>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><i>Pas de réel impact de la crise sur cet enjeu de long terme ; le Groupe continue ses actions visant à diminuer l'impact de ses activités sur les ressources naturelles.</i></p>
<p>Risques sociétaux sur la chaîne de sous-traitance</p> <p>Altarea est un donneur d'ordre important, avec plus de 3 000 millions d'euros d'achats, et a un impact sur les pratiques sociales et environnementales de ses fournisseurs et sous-traitants.</p> <p>DPEF6</p>	<p>Altarea a lancé une démarche Groupe ambitieuse incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> des actions généralisées (création d'une charte d'achats responsables Groupe) ; des actions ciblées par type d'achats (clauses RSE dans les appels d'offres et dans les contrats, actions de formation, évaluations des fournisseurs, audits...) ; un travail pour tisser avec les fournisseurs une relation responsable et durable. 	<p>Axe Clients 4.3.4</p>	   	<p><i>Le lien avec les fournisseurs et partenaires, leur santé, et le maintien de leur santé financière ont été une préoccupation du Groupe en 2020, tout en mettant en place une démarche d'achats responsables transverse et structurée.</i></p>
<p>Risque lié à la gestion des compétences</p> <p>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><i>Le Groupe a fait preuve d'agilité pour mettre rapidement à disposition des outils adaptés au travail et à la formation à distance. L'Académie digitale (plateforme interne de formation en ligne) a rencontré un grand succès cette année.</i></p>
<p>Risques liés à la perte d'attractivité de l'entreprise</p> <p>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><i>Du 1^{er} confinement à la fin de l'année, Altarea a veillé à la santé de ses collaborateurs et à la gestion des risques psychosociaux liés au télétravail.</i></p>
<p>Risques liés à l'éthique des affaires</p> <p>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><i>La plus grande utilisation des outils informatiques et la distance ont créé des risques (notamment de fraude) qui ont été rapidement gérés par les directions concernées.</i></p>
<p>Risque de sécurité et de sûreté</p> <p>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><i>La santé de tous a été la priorité et le Groupe a toujours pris de l'avance pour anticiper les sujets liés directement ou indirectement à la crise sanitaire, à la fois dans ses locaux, ses actifs et sur les chantiers.</i></p>
<p>Risques de pollutions et atteintes à l'environnement</p> <p>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>	 	<p><i>Pas de réel impact de la crise sur cet enjeu de long terme, le Groupe continue ses actions.</i></p>

Principaux engagements et indicateurs

Groupe

Engagements	Indicateur	Résultats 2020	Résultats 2019	Tendance	Commentaire
Environnement					
Mesurer et piloter l'empreinte	Émissions de CO ₂ (scopes 1, 2 et 3)	524 979 tCO ₂ e	704 585 tCO ₂ e	↘	La forte baisse est notamment liée à la réduction d'activité due à la pandémie de Covid-19
Réduire de 70 % les émissions de gaz à effet de serre de 2010 à 2020 ^(a) , puis viser zéro émission d'ici 2030	Réduction d'émissions de gaz à effet de serre du patrimoine depuis 2010	- 85,7 %	- 59,5 %	↘	La forte baisse des émissions est liée aux réductions des consommations d'énergie, à l'achat d'électricité verte et à la réduction de l'activité due à la pandémie de Covid-19
Sensibiliser 100 % des collaborateurs au sujet du climat en 2 ans	Part des collaborateurs touchés par une action de formation climat	NA, nouvel engagement		NA	Le programme de formation / sensibilisation sera lancé début 2021
Mettre en place une stratégie d'adaptation aux risques physiques	Déploiement de plans d'actions concrets	Déploiement des outils à 100 % des équipes Logement	Création d'outils métiers	↗	Les équipes Logement sont formées et outillées, la démarche sera suivie et mesurée en 2021
Sociétal					
Développer des opérations mixtes	Nombre de grands quartiers mixtes en développement	13	11	↗	Le Groupe propose de la mixité d'usage sur toutes ses opérations significatives
Soutenir l'emploi	Nombre d'emplois soutenus en France	Plus de 48 500, en 2019		NA	Le Groupe soutient un large écosystème de fournisseurs et prestataires et contribue de manière significative à l'emploi sur tout le territoire. Le calcul n'a pas pu être actualisé en 2020 en raison de la pandémie de Covid-19, mais le Groupe a continué à soutenir l'emploi par des actions locales, un maintien des chantiers, l'ouverture de ses sites...
Sélectionner des fonciers proches des transports en commun	Part des surfaces en développement situées à moins de 500 m des transports en commun	99 %	99 %	=	La proximité aux transports reste stable depuis 2016. Cela démontre la volonté du Groupe de proposer des opérations bien connectées
Agir au service de la satisfaction clients	Place dans le classement de la relation client HCG / Les Échos	2 ^e place du classement	3 ^e place du classement	↗	En 2020, le Groupe est à nouveau reconnu comme référence de la relation client, avec une continuité de l'accompagnement pendant la pandémie de Covid-19
Social					
Soutenir la croissance du Groupe	Effectif total du Groupe	1 983	2 045	↘	Dans le contexte de pandémie de Covid-19, le Groupe a adopté un comportement de prudence en matière de croissance d'effectif, tout en privilégiant le maintien de l'emploi et le recrutement d'alternants
Favoriser l'emploi des jeunes	Nombre d'alternants accueillis	317	287	↗	Dans un contexte de stabilité des effectifs, le Groupe a renforcé son engagement vis-à-vis des jeunes
Favoriser la parité professionnelle	Part des femmes parmi les membres du comité des managers	34 %	28 %	↗	Chaque entité a renouvelé et densifié des plans d'action sur l'égalité professionnelle, confirmant la volonté et l'engagement du Groupe à développer des actions en faveur de la mixité
Développer le partage de la valeur ajoutée	Part des salariés ayant souscrit au dispositif d'actionnariat salarié « Tous en actions ! »	69 %	63 %	↗	Le dispositif « Tous en actions ! » permet à chacun de devenir actionnaire et d'être associé à la réussite du Groupe sur la durée
Poursuivre l'évolution des compétences en fonction des besoins métier et développer l'employabilité des collaborateurs	Part des salariés ayant réalisé au moins une action de formation	98 %	78 %	↗	Dans le contexte de pandémie de Covid-19, les formats ont été réadaptés pour répondre aux enjeux à la fois de sécurité, de maintien des compétences et de lien social entre collaborateurs, basculant du présentiel vers le e-learning
Favoriser/contribuer à la mobilité des collaborateurs	Part des postes pourvus en interne	49 %	NA	NA	En 2020, le Groupe a poursuivi sa politique en termes de mobilité et de promotion interne. À ce titre, un nouvel indicateur est suivi depuis cette année

(a) Périmètre et climat constants.

Commerce

Engagements	Indicateur	Résultats 2020	Résultats 2019	Tendance	Commentaire
Environnement					
Réduire de 40 % les consommations d'énergie de 2010 à 2020 ^(a) , puis de 50 % entre 2010 et 2030	Réduction de la consommation d'énergie du patrimoine depuis 2010	- 65,7 %	- 46,9 %	↘	La forte baisse des émissions est liée à la mise en œuvre du schéma directeur énergie, au système de management environnemental (SME) et à la réduction de l'activité due à la pandémie de Covid-19
Développer les énergies renouvelables	Part d'électricité renouvelable achetée	75 % (et 100 % sur les sites parisiens)	75 %	↗	Depuis le 1 ^{er} janvier 2020, la part d'électricité renouvelable consommée par les sites parisiens (Bercy Village et Le Parks) est de 100 %
Mettre en place des actions pour la biodiversité sur 100 % des sites	Part des sites avec un plan d'action biodiversité	100 %	100 %	=	L'objectif est atteint et maintenu chaque année
Valoriser plus de 80 % des déchets du patrimoine	Part des déchets valorisés	91 %	90 %	↗	La valorisation des déchets est favorisée, avec notamment la mise en place du compostage pour les restaurants
100 % de sites du patrimoine BREEAM® In-Use, « Very Good » a minima	Part des sites certifiés	100 %	100 %	=	Chiffre stable depuis 2015. Altarea est 100 % certifié BREEAM® In-Use pour les actifs gérés français
Sociétal					
Améliorer en continu l'expérience de visite	Indice de satisfaction des visiteurs	7,7/10	7,7/10	=	L'indice de satisfaction est stable et montre les efforts réalisés pour maintenir des sites attractifs et renforcer les loisirs

Promotion

Scope	Engagements	Indicateur	Résultats 2020	Résultats 2019	Tendance	Commentaire
Environnement						
Immobilier d'entreprise	100 % des projets affichent un niveau élevé de performance énergétique	Part des surfaces avec une performance ≥ RT - 30 %	100 %	100 %	=	Depuis 2016, 100 % des surfaces IE surperforment la RT d'au moins 30 %
Immobilier d'entreprise	100 % des nouveaux projets franciliens HQE « Excellent » et BREEAM® « Very Good » a minima	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	100 %	=	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	Favoriser les réhabilitations, pour favoriser la sobriété	Part des surfaces d'Île-de-France qui sont des réhabilitations	42 %	55 %	↘	Le Groupe considère systématiquement la possibilité de mener une réhabilitation, à performance et confort égal. Le chiffre est supérieur à 40 % depuis 2015
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	Part des projets visant la certification	100 %	7 projets ^(b)	NA	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
Sociétal						
Logement	Mesurer la part d'achat local	Part des achats des chantiers qui sont locaux	83 %	73 %	↗	Altarea suit cet indicateur pour renforcer sa contribution économique locale. Il intègre désormais la filiale Pitch Promotion
Logement	S'engager pour la satisfaction des clients	Prix Service Client de l'Année	Élu Service Client de l'Année ^(c)	Élu Service Client de l'Année ^(c)	=	Le Groupe obtient ce prix pour la 4 ^e année consécutive
Logement	Garantir la qualité avec la certification NF Habitat	Part des opérations certifiées NF Habitat	100 % ^(d)	100 % ^(d)	=	Le Groupe est 100 % NF Habitat depuis 5 ans, reflet de ses efforts continus pour la qualité
Immobilier d'entreprise	Favoriser les opérations mixtes dans leurs usages	Part des surfaces multi-usage	78 %	83 %	↘	Le principe du Groupe est de proposer de la mixité d'usage sur toutes ses opérations significatives
Quartiers	Développer des lieux de vie agréables	Nombre de quartiers WELL Community Standard	Développement de 2 quartiers WELL Community Standard dont Issy Cœur de ville, 1 ^{er} projet pilote en France		=	Le Groupe renforce son expertise en matière de qualité de vie dans les quartiers

(a) Périmètre et climat constants.

(b) La définition de l'indicateur a été mise à jour entre 2019 et 2020.

 (c) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – Plus d'infos sur escda.fr.

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

4.1.2 Démarche RSE du Groupe

La démarche RSE du Groupe est fondée sur le croisement de plusieurs analyses menées sur les 5 années passées :

- une matrice de matérialité datant de 2016 (cf. 4.6.1) ;
- l'analyse de risques conduite dans le cadre de l'élaboration de la DPEF datant de 2018 ; et
- en 2020, une mise à jour des enjeux prioritaires, basée sur un travail fait auprès des principaux dirigeants du Groupe. À ce titre, 12 personnes ont été interrogées en interne sur leur perception des macro-tendances, des attentes des parties prenantes, et du positionnement du Groupe.

Pour la période 2020 - 2025, les enjeux RSE prioritaires identifiés sont les suivants :

FAIRE FACE À L'ENJEU CLIMATIQUE, avec un focus sur les thèmes suivants :

- réduire les émissions sur tous les métiers, et notamment sur le scope 3 ;
- utiliser l'économie circulaire comme levier fort de réduction des émissions et de création de valeur ;
- permettre aux villes de s'adapter et d'être plus résilientes.

RENFORCER L'IMPACT POSITIF DU GROUPE sur le territoire :

- être un partenaire responsable et créer de la valeur économique pour tous ;
- travailler avec l'économie sociale et solidaire (ESS) et les circuits courts ;
- être solidaire et citoyen.

DÉPLOYER LE CHANTIER ACHATS RESPONSABLES pour garantir une meilleure relation avec les fournisseurs et sous-traitants, *via* un focus sur les enjeux de sécurité, sociaux et environnementaux, en lien avec la démarche de décarbonation des activités du Groupe.

POUR TRANSFORMER RÉELLEMENT : FORMER, SENSIBILISER, TOUCHER L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS, afin d'obtenir des résultats tangibles et largement diffusés.

Le Groupe continue également sa démarche de progrès sur l'ensemble des thématiques de la matrice et de la DPEF.

La 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 au travers de la matrice de matérialité, en formalisant le programme « Tous engagés ! ». Ce dernier 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 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.

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	Nouer 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	4.3.4 et 4.3.6

4.1.3 Analyse de l'impact de la pandémie de Covid-19 sur les enjeux RSE

Les actions du Groupe

Altarea a fait preuve d'une grande agilité en 2020 pour garantir la continuité de son activité face aux différents confinements et contraintes imposées. Les actions se sont orientées autour de deux priorités :

- le maintien et la reprise des activités économiques dès que cela était possible ; et
- une attention majeure portée à la santé et la sécurité des collaborateurs et des partenaires du Groupe.

Concernant le maintien de l'activité économique, des actions ont été menées dans tous les métiers du Groupe. En Promotion, les chantiers sont restés fermés pendant un temps très court. Ils ont rapidement repris grâce à une grande mobilisation des équipes du Groupe et une forte culture de la sécurité ancrée depuis plusieurs années. Les consignes du protocole sanitaire ont été mises en place rapidement et conjointement à la mise en place d'un process interne pour vérifier sa bonne application. L'ensemble des plans particuliers de sécurité et de protection de la santé (PPSPS) – qui régissent habituellement la gestion des risques sur chaque chantier – ont été mis à jour. En parallèle, un important dialogue avec les entreprises de chantier a permis la mise en place d'une coordination efficace pour assurer la santé des compagnons, tout en maintenant les travaux pendant les vagues de confinements successifs.

Les équipes ont fait preuve d'innovation et d'une agilité exemplaire pour maintenir les activités avec les clients : vente, relation client, prospection, etc. L'ensemble des dispositifs de dialogue ont été maintenus en distanciel dans chacune des activités avec le même degré d'exigence qu'en présentiel. Des dispositifs innovants ont été systématisés ou créés : signature électronique, configurateur de choix de prestation en ligne, etc. Cette agilité a été récompensée par le classement multi-secteur HCG / Les Échos de la relation client où le Groupe se place à la 2^e place.

Sur l'exploitation des centres commerciaux, un travail exceptionnel a été fourni par les équipes de direction, d'exploitation, de marketing, de gestion... pour permettre les maintiens d'ouverture (dès lors que des commerces essentiels étaient présents dans les centres) et faciliter les réouvertures. À ce titre, des plans opérationnels d'ouverture (PODO) ont été établis pour chaque centre, présentant les modalités de sécurité sanitaire contre la Covid-19 et les actions de communication associées à mettre en œuvre au sein du centre, en préouverture et après la réouverture. L'ensemble de ces modalités a assuré la santé et sécurité de la clientèle et du personnel du centre commercial. Ces plans incluaient notamment le contrôle du nombre de visiteurs, l'obligation du port du masque, la gestion des files d'attente, la gestion des équipements techniques (ventilation), la formation du personnel, etc. La qualité de ces PODO a été remarquée par les autorités locales et a permis des réouvertures rapides et sûres des centres.

4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Une démarche RSE intégrée à la stratégie du Groupe

Le Groupe a ainsi notamment obtenu très tôt un accès à des masques, qu'il a distribué aux collaborateurs, clients, prestataires, collaborateurs des enseignes, etc.

Concernant la relation avec les preneurs, les équipes Commerce ont facilité au maximum le quotidien des enseignes, en mettant en place des mesures permettant de baisser les charges, tout en maintenant une qualité d'accueil exigeante pour les visiteurs et les collaborateurs travaillant dans les centres. Par ailleurs, des efforts ont été faits pour accompagner les enseignes sur le volet financier, avec notamment des abandons de loyers pour les TPE et des mécanismes d'accompagnement pour les plus grands groupes. Plusieurs centaines d'accords ont été signés entre les équipes Altarea et les enseignes pour gérer cette période complexe.

Par ailleurs, le Groupe s'est mobilisé pour protéger ses collaborateurs, avec des dispositions adaptées au cours de l'année :

- des protocoles sanitaires stricts dans les bureaux ;
- une facilitation du travail à distance grâce à la mise à disposition d'outils informatiques efficaces, de formations en ligne, d'outils d'aide à la prise en main du télétravail... ;
- un retour facilité au travail en présentiel (dans des conditions optimales de protection, notamment permises par le nouveau siège social) afin de limiter les risques psychosociaux liés au travail à distance.

Pour garantir la santé de tous, l'infirmierie a donné la possibilité aux collaborateurs de se faire tester au bureau.

Enfin, le Groupe a fait preuve de solidarité, en particulier au moment du premier confinement, en débloquant des fonds pour le collectif #Protège ton soignant et en encourageant les initiatives personnelles menées par ses collaborateurs.

Impact sur la démarche RSE

L'engagement et la stratégie RSE d'Altarea sortent renforcés de la pandémie de Covid-19. Face à cette crise d'une ampleur inédite, le Groupe réaffirme son engagement sur des enjeux stratégiques majeurs :

- concevoir des villes confortables et résilientes ;
- lutter contre le changement climatique ;
- prendre soin de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs et parties prenantes.

Cette crise est une expérience grandeur nature de ce que pourront être les crises climatiques du futur, et Altarea en a pris la mesure. Le Groupe dispose d'atouts pour faire face à ces chocs : des métiers diversifiés, une plateforme de compétence unique, ainsi qu'un esprit entrepreneurial et résilient prononcé. La mobilisation interne des collaborateurs du Groupe a également été exemplaire.

4.1.4 Gouvernance et mise en œuvre de la RSE

Organisation

La direction de la RSE est intégrée à la direction du marketing stratégique, de la RSE et de l'innovation. 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 régulièrement pour déployer ces actions. Ce réseau d'une vingtaine de 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 2020, des groupes de travail ont notamment été constitués sur les sujets de la réduction de l'impact carbone des activités, d'adaptation au changement climatique ou encore des achats responsables ;
- enfin, pour être au plus près du terrain, le Groupe est en train de constituer un réseau d'ambassadeurs RSE opérationnels.

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) ; et
- OID (Observatoire de l'Immobilier Durable), association indépendante d'intérêt général qui a pour objet de promouvoir le développement durable dans l'immobilier et dont le Groupe est membre fondateur.

Altarea s'engage

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 :

- proposer des solutions au service de la diminution des émissions de gaz à effet de serre (GES) : Altarea 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 ;

- être acteur de la transition énergétique locale, en réduisant par exemple dans ses centres commerciaux les consommations de 50 % d'ici 2030 et en utilisant 100 % d'électricité renouvelable. Altarea s'engage également à mettre en place au moins une énergie renouvelable sur 100 % des projets tertiaires ;
- participer à la transition écologique du territoire, en favorisant la circulation de mobilités non carbonées. Altarea a par exemple pour objectif, à Paris, 0 parking sur les constructions de logements neufs et l'installation de parkings à vélos sur 100 % des projets tertiaires.

Charte Biodivercity®

Au travers de la signature de cette charte en 2018, Altarea s'est engagé à préserver la biodiversité des villes et à intégrer le vivant dans tout projet urbain.

Labels et certifications environnementales

Altarea s'engage à garantir la valeur verte des projets immobiliers à ses clients et à certifier 100 % de ses projets qualité et/ou environnement.

Service Client de l'Année

Le Groupe s'engage pour la satisfaction des clients et, pour la 4^e année consécutive, Cogedim a reçu le Prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie Promotion immobilière.



Charte de la diversité

Le Groupe s'engage dans la lutte contre les discriminations et est signataire, depuis décembre 2013, de la charte de la diversité.



Pacte parisien pour l'emploi

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.

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 2020	Évolution 2019-2020	Commentaire
<i>Groupe</i>	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages,	13 opérations de grands quartiers mixtes	➔	Le Groupe propose de la mixité d'usages sur toutes ses opérations significatives, pour favoriser la proximité et l'animation des villes
<i>Immobilier d'entreprise</i>	intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	78 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage	➔	
<i>Groupe</i>	Soutenir l'emploi	48 500 emplois soutenus en France, en 2019	Non applicable	Le Groupe soutient un large écosystème de fournisseurs et prestataires et contribue de manière significative à l'emploi sur tout le territoire. Le calcul n'a pas pu être actualisé en 2020 en raison de la pandémie de Covid-19, mais le Groupe a continué à soutenir l'emploi par des actions locales, un maintien des chantiers, l'ouverture de ses sites...
<i>Logement</i>	Mesurer la part d'achat local	83 % des achats des chantiers sont locaux	➔	Altarea suit cet indicateur pour renforcer sa contribution économique locale. Il intègre désormais la filiale Pitch Promotion
<i>Logement</i>	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	99 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun	=	La proximité aux transports reste relativement 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
<i>Immobilier d'entreprise</i>		100 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun	=	
<i>Commerce</i>	Renforcer l'accessibilité aux transports en commun et aux mobilités douces	79 % des sites du patrimoine à moins de 500 mètres d'un réseau de transport avec une fréquence inférieure à 20 minutes	➔	
<i>Commerce</i>	Contribuer à l'emploi local via la systématisation de chartes emploi sur les nouveaux projets et l'organisation d'événements pour promouvoir l'emploi	Pacte parisien pour l'emploi sur la gare Paris-Montparnasse	=	Altarea agit pour l'emploi local en nouant des partenariats avec les acteurs du territoire, les enseignes et les demandeurs d'emploi

En tant que développeur urbain, Altarea façonne l'environnement de vie de millions d'usagers. Cette mission lui donne une responsabilité forte dans le devenir de ses territoires d'implantation et s'inscrit dans le contexte suivant de défis et opportunités :

- d'une part, les enjeux liés à l'environnement (changement climatique, biodiversité, ressources naturelles...), sont dorénavant une évidence et une préoccupation majeure de la société ;
- d'autre part, les phénomènes de métropolisation et de mutation des cellules familiales participent à exercer une pression foncière sur certains territoires : les villes doivent devenir plus denses et accessibles à tous pour répondre aux besoins de chacun ; et
- enfin, après des années de creusement des inégalités, la mixité (sociale, intergénérationnelle...) et la solidarité sont des composantes essentielles à la cohésion des territoires.

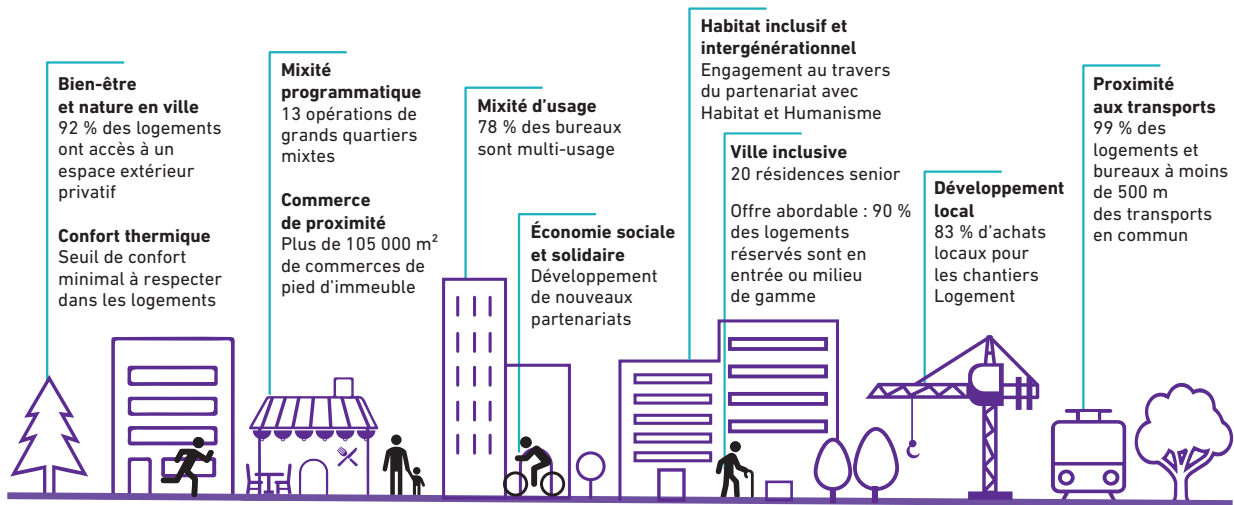
Ces tendances de fond ont été exacerbées par la crise liée à la Covid-19. Y répondre est un enjeu essentiel pour Altarea ; aujourd'hui, les collectivités sont en attente de propositions qui fassent écho à ces transformations et contribuent positivement aux territoires. La pertinence des réponses à ces nouveaux défis territoriaux est la condition de la réussite du Groupe.

Altarea s'est fixé pour mission de mettre l'intérêt général de la ville au cœur de ses projets. Ainsi, les opérations du Groupe répondent à deux enjeux clés :

- le développement de projets urbains désirables : Altarea croit en une ville dense et diversifiée, proposant un mix entre des logements, des activités tertiaires (commerces, bureaux, services...), des services publics et des espaces de loisirs. Cette proximité crée de la convivialité et de la durabilité. Elle permet de réduire les déplacements : c'est le concept de « ville du quart d'heure » qui donne une dimension plus humaine aux villes ; et
- le soutien et l'impact positif sur les territoires : les activités d'Altarea ont un impact significatif sur l'emploi et le Groupe soutient l'économie locale ainsi que les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS).

Les mutations actuelles profondes, sociales, sociétales et environnementales entraînent dans leur sillage celles des villes et des bâtiments. Altarea est convaincu que la réponse à ces mutations passe par une transformation positive des villes et des territoires.

DÉVELOPPER DES PROJETS URBAINS DÉSIRABLES À IMPACT POSITIF



4.2.1.1 Des projets urbains désirables

La densité et la mixité de la ville

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 logements, bureaux, commerces, 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 13 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 inclusive avec Habitat et Humanisme, un bailleur social et une association pour personnes en situation de handicap, ainsi qu'un programme d'habitat participatif ;
- 14 300 m² de commerces, services, bureaux, 9 000 m² d'équipements (une crèche, deux tiers-lieux, des équipements sportifs (gymnase, dojo, salle de gym, espace fitness)), 17 200 m² d'espaces sportifs de plein air (plaine de sports, terrains de tennis) et un jardin public d'1 hectare situé au cœur de l'opération ;
- 2 tiers-lieux : la Halle aux cheminées, dédiée à l'écoresponsabilité, composée d'une ferme urbaine, d'un bistrot associatif, d'un atelier de réparation, de salles de mise à disposition pour les associations locales et de jardins partagés et la Soufflerie, à dimension métropolitaine, qui accueillera des activités de loisirs culturels ;
- 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 2020).

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

- pour répondre aux évolutions environnementales, démographiques, sociétales des collectivités et de la société en général, Altarea a créé Altaproximité, spécialiste du développement de commerces en pieds d'immeubles, qui concerne aujourd'hui plus de 105 000 m². Ces commerces permettent d'animer les territoires et de dynamiser les opérations de logements. Leur commercialisation intégrée par Altarea garantit la mise en place d'un mix de commerces complémentaires pertinent pour la vie de quartier et durable grâce à un modèle économique pensé en amont ;
- 78 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage ;
- 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.

En complément de cette mixité des usages, le Groupe œuvre pour la mixité sociale et intergénérationnelle au travers d'un large panel de solutions : en proposant des logements pour tous les budgets, des résidences pour les étudiants, des résidences seniors *via* sa marque Cogedim Club® ou encore en participant à l'essor de l'habitat intergénérationnel, en partenariat avec Habitat et Humanisme.

Altarea conçoit des lieux pour tous les moments de la vie, dans les espaces privés, collectifs et professionnels. 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 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.

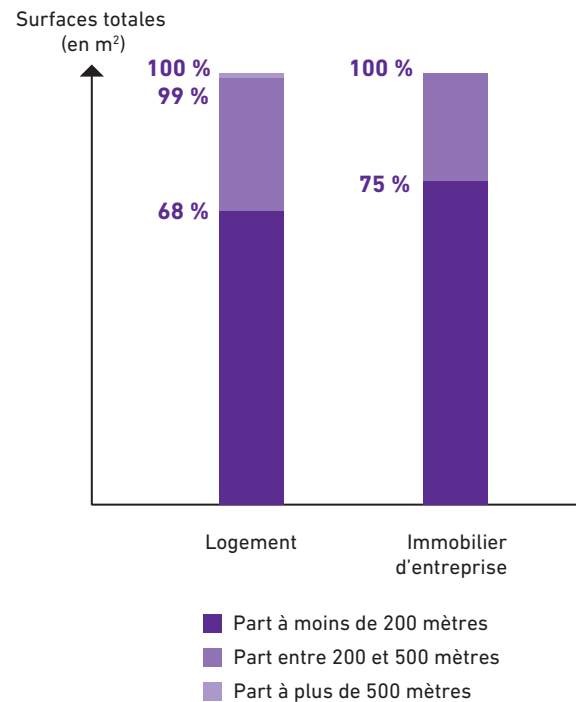
Ainsi, sur ses nouveaux projets, dans l'ensemble de ses métiers, Altarea s'engage depuis plusieurs années pour assurer une proximité avec les réseaux de transport en commun, et mettre à disposition des solutions de mobilité durables, pratiques et économiques (autopartage, parkings partagés...). Le Groupe 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.

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 2020, 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 le développement 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 50 % en valeur du périmètre de reporting courant. Notons que Cap 3000 dont l'extension a ouvert fin 2019, n'a pas encore fait d'enquête sur le mode de venue des visiteurs, et en fera une en 2021.

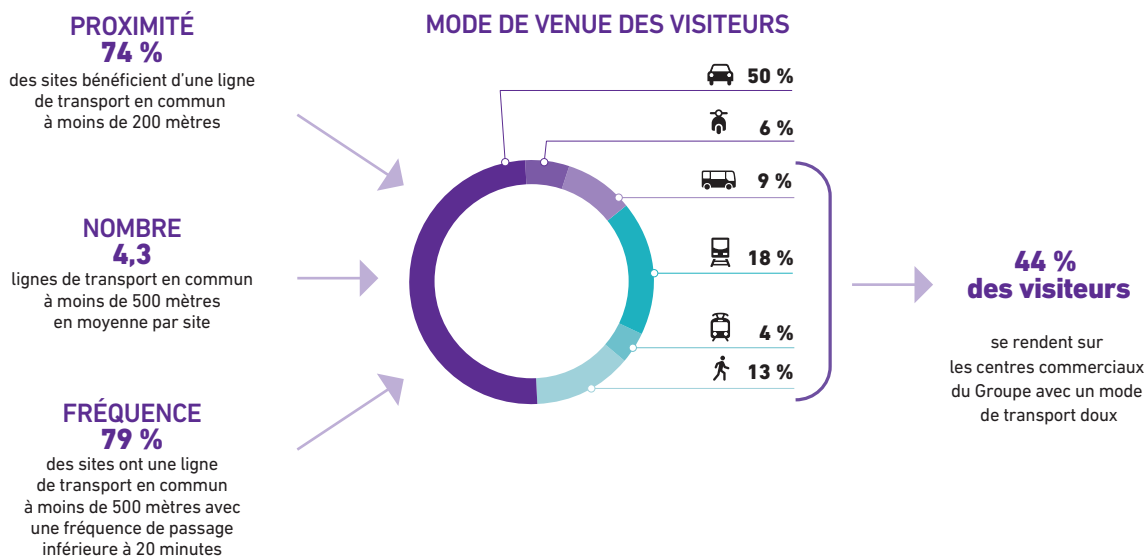
Les données relatives à la connectivité des centres restent stables car le nombre et la fréquence de passage des lignes de transport en commun sont eux-mêmes stables. En revanche, les modes de venue des visiteurs évoluent progressivement vers une baisse de l'usage de la voiture au profit des modes de transports doux comme le métro

et le train : en 2019, 44 % des clients venaient sur les centres du patrimoine en transport doux, contre 40 % en 2017. Cette évolution est le signe des efforts du Groupe dans la promotion d'une mobilité bas carbone. Le contexte singulier dû à la pandémie de Covid-19 a compliqué la réalisation d'une enquête sur le mode de venue des visiteurs cette année.

Pour aller plus loin, Altarea s'est engagé en 2019 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 Paris-Est, gare Paris-Austerlitz, gare Paris-Montparnasse et gares en Italie), lieux par nature très passants et connectés aux mobilités douces.

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



4.2.1.2 Des projets urbains à impact positif

Altarea, un acteur fort de l'emploi sur le territoire français

Au 31 décembre 2020, le Groupe employait 1 983 collaborateurs. Il est un donneur d'ordre important avec plus de 3 milliards d'euros d'achats annuels (cf. 4.3.4) et a donc un impact fort sur l'emploi du territoire français. C'est pourquoi Altarea quantifie depuis plusieurs années sa contribution économique indirecte en matière d'emploi et de développement local.

Les activités du Groupe engendrent un volume d'achats et de prestation significatif, en particulier en matière de promotion immobilière (métiers de la construction, des études et de la maintenance). 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

Ainsi, au total, en 2019, plus de 48 500 emplois étaient directement soutenus par l'activité du Groupe (achats, salaires, fiscalité...)⁽¹⁾.

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 la 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 ; et
- les emplois induits : les emplois générés par la consommation des employés directs et indirects en France.

À ces emplois, s'ajoutent plus de 12 000 emplois hébergés dans les centres commerciaux du Groupe.

L'année 2020 ayant été marquée par la pandémie de Covid-19, la méthodologie de calcul de l'empreinte emplois habituellement retenue n'est pas pertinente pour actualiser les chiffres. Aussi, la dernière donnée disponible est celle de 2019 et elle sera mise à jour en 2021.

(1) Rapporté à l'effectif 2020, ces emplois soutenus sont estimés à 47 000.

Cependant, dans ce contexte exceptionnel, l'emploi et le maintien de l'activité économique ont été des priorités du Groupe. Plus généralement, Altarea a poursuivi au maximum ses activités et a maintenu son soutien très fort à l'emploi sur le territoire, en participant à la continuité des activités de ses partenaires (cf. 4.1.1) :

- en matière de promotion, les chantiers n'ont fermé que quelques jours lors du premier confinement, et l'activité a repris dès que possible dans les conditions sanitaires requises ;
- en Commerce, le Groupe a soutenu les activités des commerçants en favorisant le *click & collect* notamment (cf. 4.3.1) ;
- enfin, les sites du Groupe restant ouverts, cela a permis de maintenir les activités des prestataires intervenant sur site (restauration, ménage, gardiennage...).

Le soutien à l'emploi dans les centres commerciaux

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 *via* des partenariats et des événements dans ses centres commerciaux.

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

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. Dans le cadre de la seconde phase de modernisation de la gare Paris-Montparnasse, un *job dating* s'est déroulé en janvier avec, à la clé, 100 emplois à pourvoir.

La pandémie de Covid-19 a perturbé l'organisation de certains événements de promotion de l'emploi dans les centres commerciaux du Groupe. Par exemple, le centre commercial Quartz a dû annuler le Forum de l'emploi, habituellement organisé au mois de mai, en partenariat avec la ville de Villeneuve-la-Garenne et Pôle emploi.

Cependant, malgré ce contexte exceptionnel, des initiatives en faveur de l'emploi sont à souligner sur l'année 2020. Parmi elles, l'accueil et la mise à disposition gracieuse une fois toutes les six semaines d'un emplacement pour le Job Truck du comité de bassin d'emploi sud 94, à Thiais Village. Le Job Truck est un dispositif mobile de proximité visant à faire connaître les offres d'emploi et les services d'accompagnement proposés sur le territoire, en allant au plus près des habitants. Accessible à tous, le Job Truck va, notamment, à la rencontre des publics demandeurs d'emploi ayant le moins accès à l'information.

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.

La contribution au développement économique local

Altarea entend jouer un rôle dans le développement économique de ses zones d'implantation. Un 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 mettant en valeur des savoir-faire locaux, en collaborant avec des acteurs innovants du territoire ou en développant le commerce de proximité. Depuis, Altarea a structuré sa démarche d'ancrage local et a poursuivi ce travail en 2020.

En 2020, **83 %** des achats ont été effectués auprès d'entreprises basées dans le même département que le chantier⁽¹⁾.

Par ailleurs, sur les chantiers, le Groupe fait appel à de l'insertion. En 2020, 36 % des projets Immobilier d'entreprise lancés au cours des deux dernières années ont une clause d'insertion. Ce chiffre est de 100 % en Île-de-France. Ainsi, sur l'opération Issy Cœur de Ville à Issy-les-Moulineaux, 100 000 heures de travail en insertion sont prévues.

Les partenariats avec des acteurs à impact positif et la contribution à l'économie sociale et solidaire

En 2020, Altarea a poursuivi son travail d'analyse de ses actifs et d'identification d'acteurs à impact positif, afin de créer des synergies avec ces derniers.

Parmi ces acteurs à impact positif, le Groupe porte une attention particulière aux structures de l'économie sociale et solidaire (ESS). Les structures de l'ESS 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. Deux exemples de projets intégrant des acteurs de l'ESS :

- en collaboration avec le Crédit Coopératif et Baluchon, Altarea a lancé la première foncière commerciale solidaire dont la première réalisation baptisée Bouillon Club à Paris ouvrira en 2021, au sein du projet New G. Cet espace servira d'incubateur de l'ESS, sur le thème de l'alimentation responsable ;
- l'opération Façade Denfert à Paris accueillera un lieu hybride tourné vers la culture et l'ESS, dont les murs seront portés par une foncière solidaire agréée ESUS.

Par ailleurs, le Groupe a :

- mené une grande campagne de sensibilisation à destination de tous les collaborateurs sur les circuits courts et l'habitat intergénérationnel. À l'occasion du mois de l'ESS, ces deux thèmes majeurs ont été mis en avant, avec présentation de solutions que peuvent apporter les structures de l'ESS et des exemples de collaborations au sein du Groupe ;
- déployé des outils pour mieux travailler avec l'ESS, en particulier un guide très complet pour faciliter le passage à l'action des collaborateurs. Il rassemble des contacts stratégiques sur les thématiques de l'agriculture urbaine, de la nature en ville, des services aux habitants, de l'urbanisme transitoire, de la mobilité douce, de l'économie circulaire et des outils pédagogiques sur l'ESS.

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

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

Scope	Objectif / engagement	Indicateur	Résultats 2020	Évolution 2019-2020 ^(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)	2,1 kgCO ₂ e/m ² - 85,7 % depuis 2010 ^(b) Estimation du résultat corrigé de l'effet de la pandémie de Covid-19 : - 80,1 % depuis 2010^(b)	- 35 %	Baisse continue des émissions depuis 2010, grâce aux réductions de consommations et à l'achat d'électricité verte. La baisse de 2020 est également liée à la réduction de l'activité due à la pandémie de Covid-19
Groupe	Mesurer l'empreinte et disposer d'outil de pilotage de la réduction de l'empreinte	Émissions de CO ₂ scopes 1, 2 et 3	524 979 tCO ₂ e	- 25 %	La forte baisse est liée notamment à la réduction d'activité due à la pandémie de Covid-19
Groupe	Sensibiliser 100 % des collaborateurs au sujet du climat en 2 ans	Part des collaborateurs touchés par une action de formation / sensibilisation climat	NA	Nouvel objectif	Le programme de formation / sensibilisation sera lancé début 2021
Groupe	Mettre en place une stratégie d'adaptation aux risques physiques climatiques	Déploiement de plans d'actions opérationnels par métier	Déploiement d'outils sur le confort d'été à 100 % des équipes Logement	Finalisé pour le Logement	Les équipes Logement sont formées et outillées, la démarche sera suivie et mesurée en 2021
Immobilier d'entreprise	Afficher un niveau élevé de performance énergétique sur 100 % des projets	Part des surfaces avec une performance meilleure que la RT applicable	100 %	=	Depuis 2016, 100 % des surfaces IE surperformant 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	113 kWh/m ² - 65,7 % depuis 2010 ^(b) Estimation du résultat corrigé de l'effet de la pandémie de Covid-19 : - 57,3 % depuis 2010^(b)	- 18 %	Baisse continue des consommations depuis 2010 ^(b) , grâce à la mise en œuvre du schéma directeur énergie et du SME. La baisse de 2020 est également liée à la réduction de l'activité due à la pandémie de Covid-19
Commerce	Développer l'autoconsommation sur les nouveaux développements, et acheter 100 % d'électricité d'origine renouvelable	Part d'électricité d'origine renouvelable achetée	100 % sur les sites parisiens et 75 % sur tous les autres sites	+ 33 % sur les sites parisiens	Passage à 100 % d'électricité « verte » pour les sites parisiens en 2020

(a) Périmètre constant.

(b) Périmètre et climat constants.

L'évidence climatique impose de profondes transformations dans le fonctionnement des villes, pour évoluer vers des modèles urbains plus sobres et résilients. Une responsabilité spécifique pèse sur le bâtiment et la construction qui sont parmi les secteurs les plus consommateurs d'énergie et les plus émetteurs de gaz à effet de serre en France.

Par ailleurs, les conséquences du changement climatique sont déjà perceptibles, avec une intensification des phénomènes climatiques : tempêtes, pic de chaleur, canicules 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, et enrichit sa démarche bas carbone chaque année.

Le Groupe a lancé un chantier majeur de réduction de ses émissions et d'adaptation de ses opérations. Ce chantier de long terme et progressif intègre l'ensemble des métiers, et vise à établir des objectifs en matière de trajectoire carbone qui soient précis et réalistes : ambitieux mais tenables économiquement et opérationnellement.

L'année 2020 a été consacrée à l'analyse approfondie des leviers disponibles pour réduire l'empreinte carbone et à la quantification financière des actions possibles en matière de réduction des émissions. Cela a permis d'établir une méthodologie et une trajectoire qui se veut compatible avec l'accord de Paris (démarche *Science Based Targets* (SBT)).

L'année 2021 sera consacrée à leur déploiement dans les métiers, en tenant compte des contraintes économiques et des enjeux de marché (disponibilités des technologies et des filières de matériaux notamment).

Dès 2017, le Groupe avait mené un travail permettant de fixer des objectifs de réduction des émissions intégrant les scopes 1 et 2 ainsi que le scope 3, avec des réponses proportionnées à la contribution de chaque poste et adaptées à chaque métier. En 2019, Altarea avait également renouvelé et élargi 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.

Par ailleurs, l'adaptation aux effets du changement climatique est au cœur de la réflexion, avec la mise en œuvre de plans d'actions concrets de résilience climatique, en particulier pour l'activité de Logement.

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

Altarea est engagé avec l'initiative *Science-Based Target* (SBT) pour établir une feuille de route climat compatible avec l'accord de Paris, et contribuer à une limitation du réchauffement planétaire en dessous des 1,5°C.

Le travail mené est de longue haleine, en particulier car il touche le secteur de la promotion immobilière pour lequel la méthodologie est en cours de définition.

À ce jour, les trajectoires ont été étudiées pour la consommation énergétique des centres commerciaux, les achats de matériaux, et la consommation d'énergie pour l'activité Promotion.

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

L'empreinte carbone du Groupe

(en tCO ₂ e)	2020	2019	Commentaires
Scope 1	1 364	1 703	La baisse des émissions s'explique principalement par les effets de la pandémie de Covid-19, ayant ralenti le nombre de livraisons sur l'année et réduit l'activité des centres
Scope 2	378	455	
Scope 3	523 238	702 427	

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

Les scopes 1 et 2 (scope 1 : 1,4 ktCO₂e, scope 2 : 0,4 ktCO₂e) incluent les énergies consommées par le Groupe dans ses centres commerciaux, ainsi que les déplacements professionnels en voiture de fonction. Cette empreinte relativement faible s'explique par les activités du Groupe (majoritairement des activités de bureau) et le

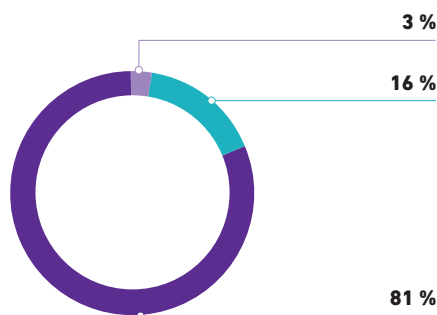
mix faiblement carboné de l'électricité française, Altarea utilisant principalement de l'électricité dans les centres de son patrimoine.

Le scope 3 (523 ktCO₂e) comprend principalement l'achat de matériaux de construction et les consommations d'énergie des occupants des logements et bureaux vendus par le Groupe, estimées sur 50 ans.

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

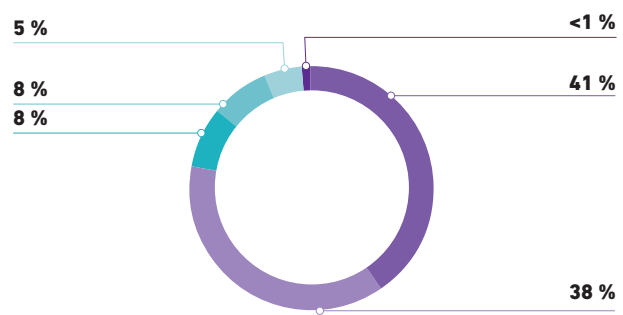
BILAN DES ÉMISSIONS DE CO₂ DU GROUPE, PAR ACTIVITÉS ET PAR SCOPES ET POSTES D'ÉMISSIONS

ÉMISSIONS DE CO₂ PAR ACTIVITÉ. SCOPES 1, 2 ET 3



- Corporate
- Foncière
- Promotion

ÉMISSIONS DE CO₂ PAR SCOPE. TOUTES ACTIVITÉS



Par niveau de maîtrise décroissant :

- Scopes 1 et 2 (~1%)
- Scope 3 : Matériaux (achats et choix constructifs)
- Scope 3 : Énergie des occupants Logement & Immobilier d'entreprise
- Scope 3 : Énergie des preneurs Commerce
- Scope 3 : Déplacements des visiteurs des centres
- Scope 3 : Autres (dont chantiers)

Concernant la conception, le Groupe réalise régulièrement des bilans carbone® et des analyses du cycle de vie (ACV) dans les projets de réhabilitation ou dans les projets de grande ampleur, ce qui lui permet de mieux connaître l'empreinte carbone des projets.

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 une conception pensée dès l'amont pour être sobre en matériaux et efficace énergétiquement, le Groupe atténue sa responsabilité sur le changement climatique. Les actions d'Altea passent également par une étroite collaboration avec les clients, les usagers et les fournisseurs, pour diffuser les bonnes pratiques.

Enfin, le développement d'une ville favorisant la proximité contribue également à la réduction des émissions de CO₂. Les opérations du Groupe, majoritairement situées à proximité des services et

transports en commun, contribuent à la réduction des transports et donc également à la réduction de l'empreinte carbone de ses clients et utilisateurs. Ce poste était précédemment inclus dans le calcul de l'empreinte Groupe, il en a été retiré cette année, pour être plus proche des méthodologies sectorielles, en lien avec la RE2020.

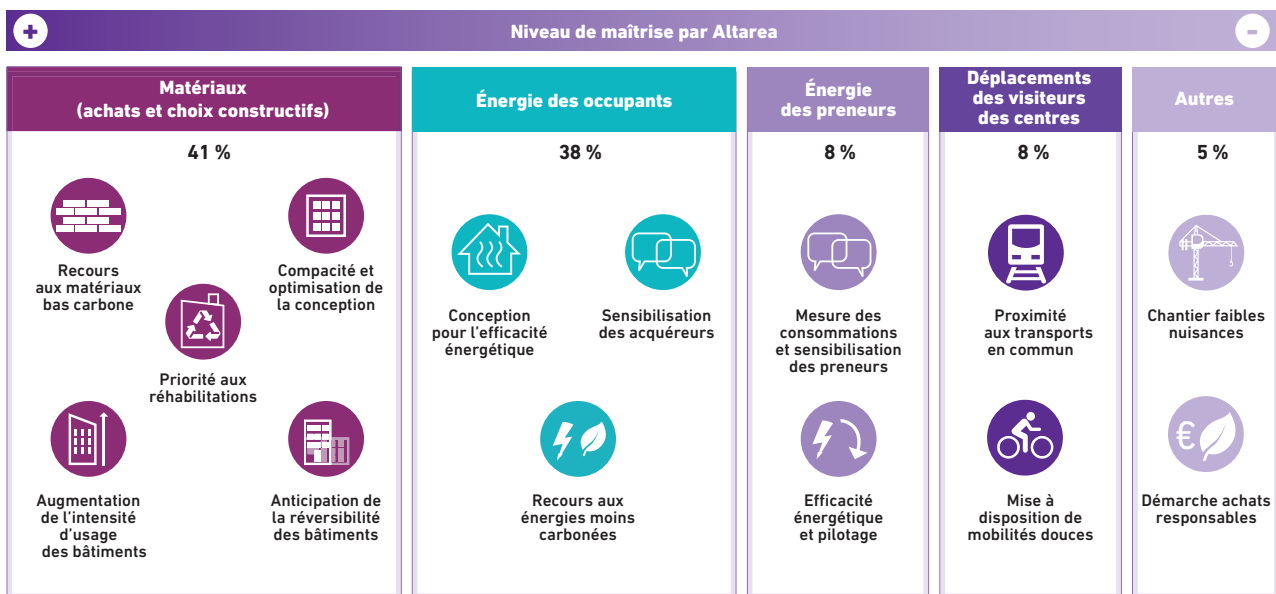
Réduire les émissions

Altea combine des actions majeures sur ses scopes 1 et 2, et des engagements sur le scope 3 à :

- favoriser une construction sobre ;
- concevoir des opérations favorisant les « émissions évitées », c'est-à-dire la réduction des émissions pour ses clients.

Les solutions proposées par le Groupe sont détaillées ci-dessous.

ACTIONS DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DU SCOPE 3 DU GROUPE, PAR POSTE D'ÉMISSIONS



Remarque : conformément aux usages de calcul, les émissions liées à l'énergie des occupants sont estimées sur 50 ans.

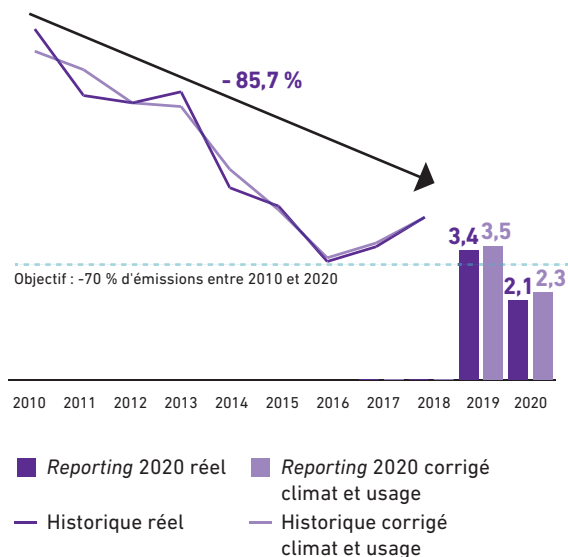
Scopes 1 et 2 : Focus sur l'empreinte carbone du patrimoine

L'ENGAGEMENT DU GROUPE SUR SES ACTIFS

Sur son périmètre de responsabilité directe (les centres en exploitation) : le Groupe s'est engagé 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 95,8 % 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 85,7 %. La variation 2010-2019 affiche quant à elle une réduction de 59,5 % des émissions de gaz à effet de serre et témoigne des efforts réalisés par le Groupe sur cette période.

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. Déjà, les sites parisiens achètent de l'électricité 100 % d'origine renouvelable en 2020.

La baisse des émissions a été en particulier très significative cette année, avec - 35 % de l'intensité carbone surfacique par rapport à 2018, à périmètre constant. Cette baisse est notamment due à la baisse d'activité liée à la pandémie de Covid-19 mais également aux efforts importants réalisés par les sites pour réduire leurs consommations. Les sites de Quartz et Flins ont notamment drastiquement réduit leur consommation de gaz, plus carboné que l'électricité. Cela s'explique notamment par un hiver plus doux que les années précédentes, ainsi que par l'intégration de nouveaux paramètres dans les GTB/GTC qui ont permis de réaliser d'importantes économies.

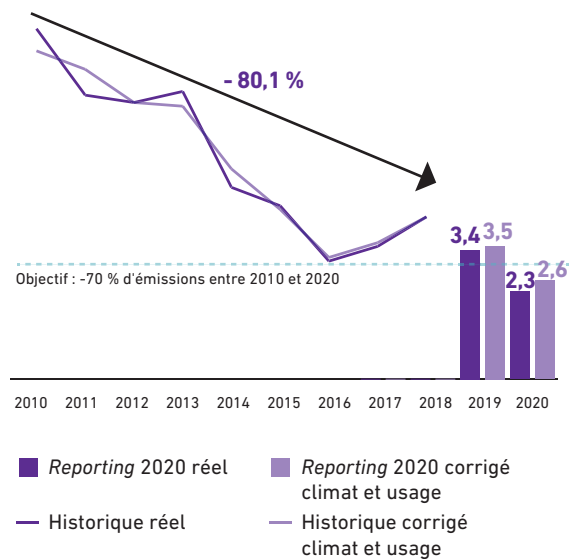
La réduction des émissions de gaz à effet de serre dans un contexte de crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19

Outre le calcul de l'empreinte carbone du patrimoine à périmètre, climat et usage constants depuis 2010, le Groupe a également évalué l'impact carbone de son patrimoine en intégrant une « Correction

Covid-19 ». Celle-ci estime les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine dans un contexte dépourvu de crise sanitaire afin de quantifier la réduction des émissions depuis 2010.

Ainsi, les émissions de gaz à effet de serre « corrigées des effets de la pandémie » du patrimoine affichent une baisse de 80 % depuis 2010, ce qui reflète l'engagement durable des centres dans la démarche d'efficacité énergétique mise en place.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU PATRIMOINE CORRIGÉES DE L'IMPACT DE LA COVID-19 (PÉRIMÈTRE CONSTANT EN kgCO₂e/m²)



Scope 3 : Concevoir une ville bas carbone

Réduire le 1^{er} poste : les émissions liées aux matériaux de construction

41 % des émissions du Groupe sont dues aux achats de matériaux lors de la construction.

Ce poste est stratégique et touche directement le cœur de métier de conception du Groupe. Les solutions pour réduire l'empreinte sont multiples et passent par une transformation réelle de la conception. Parmi elles :

- **le recours à la réhabilitation** : la filiale Histoire & Patrimoine est dédiée aux réhabilitations, et l'activité d'Immobilier d'entreprise a développé une expertise majeure en restructuration créative, comme en témoigne le 87 Richelieu, le nouveau siège du Groupe. Réutiliser la superstructure et les fondations permet de réduire de moitié les émissions ;
- **la substitution des matériaux émetteurs de CO₂ par des matériaux moins carbonés** (bois, bio-sourcés, béton bas carbone...) : Altarea a un partenariat stratégique et financier avec Woodeum, avec pour ambition de développer la promotion résidentielle bas carbone à grande échelle. Par ailleurs, le Groupe développe des projets en bois ou avec des matériaux biosourcés. Par exemple, le projet URB'IN à Bordeaux est labellisé E2C2, avec des murs en ossatures bois, des menuiseries extérieures en bois, et une chaufferie collective bois. De même, le projet Façade Denfert de Cogedim à Paris 14^e a fait le choix du matériau bois en structure et façade, ainsi que d'isolants en fibre de bois et chaux-chanvre ;
- **une conception innovante des bâtiments** :
 - **améliorer leur compacité** pour consommer moins de matériaux, réduire les parkings en infrastructure... ;

- **augmenter l'intensité d'usage** pour construire moins et mieux utiliser les bâtiments. Ainsi, les équipes Immobilier d'entreprise intègrent des flexibilités pour permettre des changements d'usages, la privatisation ou l'ouverture à l'extérieur de certains lieux sur certaines périodes par exemple (restauration, auditorium...). Les résidences pour seniors s'ouvrent également à des voyageurs d'affaires, ce qui permet d'optimiser l'usage des surfaces ;
- **augmenter la durée de vie** en anticipant les usages futurs et la réversibilité. Par exemple, Altarea propose des appartements 5 pièces pensés pour pouvoir se diviser en deux appartements. Dès la conception est intégrée la possibilité future d'avoir deux portes indépendantes, deux tableaux électriques et un mur porteur au centre pour garantir le confort acoustique.

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.

Réduire le 2^e poste d'émissions : la maîtrise énergétique au service de la réduction des émissions de gaz à effet de serre

Les émissions liées aux consommations des futurs occupants des bureaux et logements vendus par Altarea représentent 38 % des émissions. Ce poste représente une source d'émissions évitées importante :

- **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 4.2.1.3 ;
- **le 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 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. En 2020, 79 % des projets d'Immobilier d'entreprise ont recours aux énergies renouvelables et 27 % en produisent sur site. L'énergie produite est autoconsommée ou réinjectée dans le réseau.
Ainsi, le projet Issy Cœur de Ville à Issy-les-Moulineaux utilisera la géothermie. De même, le projet Vallon Regny à Marseille est raccordé au réseau d'eaux usées comme source d'énergie renouvelable pour la production d'eau chaude sanitaire, chauffé et rafraîchi avec des panneaux photovoltaïques en autoconsommation. Le projet la Ferme de Chessy est alimenté à hauteur de 30 % en énergies renouvelables grâce à une chaufferie bois ;
- **la sensibilisation des occupants et utilisateurs** : pour compléter le dispositif, les équipes Logement diffusent systématiquement le livret « Gestes Verts » aux acquéreurs, dans le cadre de la certification NF Habitat. Ce dernier a été mis à jour en 2019 avec de nouveaux conseils et idées pratiques pour une meilleure

- utilisation du logement (économies d'énergie, confort d'été...). Des initiatives innovantes sont également menées, comme sur le projet High Garden à Rueil Malmaison où les consommations énergétiques seront affichées dans les halls ;
- sur l'activité Commerce, un travail est réalisé avec les preneurs pour les inciter à réduire leurs consommations énergétiques (cf. 4.2.1.3.).

ISSY CŒUR DE VILLE PILOTE DU E+C- À L'ÉCHELLE DU QUARTIER

La performance environnementale est un axe fort du projet avec notamment :

- la création d'un réseau énergétique de quartier : l'ensemble du quartier est alimenté en chauffage, en froid et en eau chaude sanitaire pour les logements par un réseau énergétique privé de géothermie ;
- une énergie alimentée à plus de 70 % par des énergies renouvelables : cet important taux est atteint grâce à la mixité des programmes. La production centralisée permet de mutualiser les besoins entre les logements et les bureaux et de récupérer les énergies fatales ;
- des systèmes innovants complémentaires : stockage de froid sous forme glace et utilisation de systèmes de production d'eau chaude sanitaire *via* des chaudières numériques, récupérant la chaleur fatale de serveurs déportés.

L'opération Issy Cœur de Ville fait partie des huit projets pilote d'un projet de recherche dans le cadre de l'appel à projet « Vers des bâtiments responsables à l'horizon 2020 » porté par l'ADEME. Il vise à développer et tester une méthode étendant la démarche E+C- à l'échelle du quartier. Les conclusions de cette expérimentation sont attendues en 2021.

Au-delà : être un acteur de la ville bas carbone

Une simulation effectuée en 2018 indique que les déplacements des occupants des logements et bureaux vendus par le Groupe pourraient émettre 4,5 MtCO₂e sur 50 ans (non inclus dans le bilan carbone Groupe).

Pour contribuer à réduire ces émissions à la hauteur de son champ de responsabilité, Altarea conçoit 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) ;
- 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 est développée 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. 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 : un nombre limité de places de parking et un pack mobilité.

4.2.2.2 L'adaptation des projets aux impacts du changement climatique

Ces trois 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).

Le Groupe déploie actuellement sa stratégie d'adaptation, en commençant par le Logement.

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.

Sur cette base, le Groupe a conçu et déployé un plan d'actions sur l'adaptation, en associant les équipes techniques, produit, RSE, clients... Ainsi, en 2020, en Logement, un guide détaillé de solutions de confort d'été a été déployé et la démarche de confort d'été est rendue obligatoire pour toutes les nouvelles opérations.

D'ores et déjà, des programmes intègrent ces enjeux, comme par exemple le projet Crescendo à Villeurbanne, dont la conception bioclimatique offre 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'îlot de chaleur urbain, en intégrant notamment des revêtements perméables ou encore de la végétation, source de rafraîchissement.

Commerce

Altarea a 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 a été défini et est progressivement déployé sur le patrimoine existant, ainsi que sur les nouveaux développements. Le projet inclut notamment un cahier des charges de conception en matière de résilience climatique.

4.2.2.3 Sensibilisation et formation

La transformation de l'entreprise sur les sujets du climat ne se fera qu'avec la contribution de l'ensemble des collaborateurs.

Ainsi, Altarea a travaillé en 2020 sur un programme approfondi de formations sur le sujet du climat qui sera déployé à partir de janvier 2021. Ce programme inclut des modules de sensibilisation généraux, des focus plus techniques sur des sujets précis, des partages d'expérience, des rencontres avec des acteurs du secteur et des *learning expeditions* (si la situation sanitaire le permet). Le Groupe se fixe l'objectif de toucher 100 % des salariés sur le sujet du climat sur 2021-2022 avec un de ces formats.

4.2.2.4 Conformité TCFD

Le risque climatique fait l'objet d'une attention particulière dans le Groupe, et le tableau ci-dessous présente le *reporting* suivant les recommandations de la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

1. Gouvernance

Supervision des enjeux climatiques par la Direction

Les sujets liés au climat sont supervisés et pilotés par un membre du Comex. La gérance échange avec ce membre du Comex et l'équipe RSE sur les sujets liés au climat à plusieurs reprises dans l'année. 5 réunions *ad hoc* se sont tenues en 2020.

À l'occasion de ces réunions, la gérance est :

- informée des enjeux clés, nouvelles problématiques, et nouveaux risques ;
- sollicitée sur des prises de décisions en matière de transformation de l'entreprise sur les enjeux climatiques ;
- informée, au moins une fois par an, sur l'évolution de la performance et l'atteinte des objectifs.

Organisation de l'évaluation et la gestion des risques liés au climat

Les sujets d'atténuation et d'adaptation sont intégrés dans la cartographie des risques Groupe et aux prises de décisions stratégiques qui en découlent. À titre d'exemple, les enjeux d'adaptation sont en train d'être intégrés dans les comités d'engagement en matière de promotion Logement.

L'équipe RSE, rattachée à un membre du Comex, est en charge des sujets climatiques, notamment l'analyse des risques :

- en 2019, une évaluation approfondie des risques physiques a été menée sur le patrimoine, et les zones d'implantation des opérations de promotion ;
- en 2019 également, l'analyse des risques ESG menée pour la DPEF a intégré une analyse des risques climat. Elle est mise à jour chaque année ;
- la cartographie des risques Groupe intègre le risque climatique. Cette cartographie est pilotée par la direction des risques et présentée à la gérance et au comité exécutif, et est utilisée pour déterminer des plans d'actions correctifs et préventifs ;
- enfin, en 2020, un travail spécifique a été mené sur les risques liés aux enjeux d'atténuation : l'identification des leviers de réduction des émissions a été affinée, avec de premiers chiffrages financiers. L'analyse sera approfondie en 2021, avec des chiffrages détaillés et une analyse des filières.

2. Stratégie

Risques et opportunités à court, moyen et long terme, et impact de ces risques sur la stratégie et les opérations

Le métier d'Altarea, la construction de la ville, est un métier de long terme. Chaque jour, les équipes du Groupe concilient des sujets de court terme, comme l'obtention de permis de construire, la gestion des chantiers d'opérations immobilières ou l'exploitation des centres commerciaux, avec des perspectives de plus long terme que sont les questions de la ville de demain, des modes constructifs du futur ou des usages des habitants à l'avenir.

Le Groupe envisage donc systématiquement les conséquences de ses choix à long terme, puisque les « produits » qu'il met sur le marché – les bâtiments et quartiers – ont vocation à y rester au moins 50 ans (et éventuellement à être modifiés au bout de 10 ans, car c'est dans ce délai que se fait en général la première rénovation). Cette approche de long terme s'applique également en matière de prise en compte des enjeux climatiques.

Dans cette optique, Altarea a identifié les risques liés au climat qui pourraient avoir un impact matériel sur ses activités, à différentes échéances. Les impacts potentiels peuvent être financiers, mais aussi physiques ou stratégiques (avec donc également des conséquences financières).

Analyse des risques

Risques liés au climat (issus de la DPEF)	Impacts possibles pour le Groupe	Mesures prises
<p>Risques de transition DPEF3</p> <p>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 RE2020).</p> <p>En particulier, identification de risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ réglementaires : RE2020, taxation carbone, obligations croissantes de <i>reporting</i> ; ■ de marché : exigences croissantes des clients ou élus ; ■ de réputation, liés à l'impact important du secteur. 	<p>Court et moyen terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ augmentation des coûts de conception et construction (nouveaux matériaux et nouvelles techniques) ; ■ augmentation des investissements dans l'exploitation ; ■ accès aux marchés et aux fonciers plus difficile en raison d'augmentation des exigences environnementales. <p>Moyen et long terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ baisse d'attractivité des opérations. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ démarche d'expérimentation systématique des nouvelles solutions bas carbone, et de retour d'expérience avec chiffrage (renforcé en 2021) ; ■ certification systématique et test des nouveaux labels arrivant sur le marché ; ■ veille réglementaire ; ■ veille sur les attentes des parties prenantes : collectivités, élus, clients individuels, investisseurs ; ■ culture de l'agilité ; ■ politique de partenariat avec des acteurs de référence en matière de bas carbone (Woodeum) ; ■ diversification de l'offre et des compétences (« plateforme de compétences »), avec des filiales spécialisées dans des constructions faiblement carbonées (comme la réhabilitation).
<p>Risques physiques liés à l'impact du changement climatique DPEF4</p> <p>Le changement climatique provoque une aggravation des phénomènes climatiques (intempéries, vagues et pic de chaleur...) qui affectent les villes et leurs habitants.</p> <p>L'immobilier est touché par ces risques mais est également une source de solutions.</p>	<p>Court et moyen terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ atteinte aux actifs du Groupe ; ■ perte de confort pour les occupants, avec un risque particulier pour les résidences seniors ; ■ retard de chantiers ; ■ coûts supplémentaires liés à des modes constructifs différents. <p>Moyen et long terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ perte de valeur pour les activités de promotion et pour le patrimoine. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ cartographie des risques du patrimoine et des zones d'implantation, et plans d'actions ciblés : 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 (selon deux scénarios du GIEC : un optimiste (RCP4.5), et un pessimiste (RCP8.5) ; ■ démarche de confort d'été dans la conception des logements ; ■ anticipation des coûts dans les <i>business plans</i> ; ■ veille permanente des équipes produits pour adapter l'offre.

Focus sur les produits et services

À court terme, la RE2020 va demander un changement dans la conception des immeubles, avec une approche bas carbone, et une efficacité énergétique encore plus grande. Des éléments de confort devraient également être intégrés. Un autre risque à court terme est l'incertitude autour de la RE2020 et des modes de calculs des futures exigences. Altarea devra, comme toute la profession, s'adapter rapidement le jour où les seuils réglementaires seront fixés.

À long terme, c'est tout le secteur de l'immobilier qui devra se transformer en profondeur en concevant :

- des quartiers et immeubles bas carbone, voire neutres en carbone, producteurs d'énergie... ;
- des quartiers et immeubles résilients aux impacts physiques des évolutions climatiques.

Sur le patrimoine, à court terme, le décret tertiaire imposera également une meilleure performance énergétique.

Les réponses d'Altarea :

Altarea anticipe en multipliant les expérimentations bas carbone et monte ainsi en compétence sur l'ensemble des leviers de réduction de son empreinte : matériaux bas carbone (bois, bio-sourcés), recours aux énergies renouvelables, mise en place de réseaux de chaleur locaux, optimisation de la conception, modes de chauffage innovants, etc. Fort de ces expériences, le Groupe pourra rapidement s'adapter aux nouvelles contraintes.

Concernant le décret tertiaire, le Groupe a, depuis 2010, mis en place une politique de réduction des consommations et des émissions sur son patrimoine, qui a permis une réduction significative de son impact.

Enfin, sur le plus long terme, afin de se transformer en profondeur, le Groupe dispose de nombreux atouts :

- une culture forte de l'expérimentation et de l'entrepreneuriat qui permet la montée en compétence des équipes locales ;
- une très forte agilité et capacité à s'adapter, comme il l'a démontré en 2020 face à la pandémie ;
- une R&D interne qui se développe, en lien entre les équipes techniques, innovation et RSE.

Focus sur la chaîne d'approvisionnement

À court terme, pour s'adapter notamment à la RE2020, Altarea devra avoir recours à de nouveaux matériaux et de nouveaux prestataires capables de livrer les bâtiments bas carbone attendus.

À plus long terme, Altarea dépend de l'évolution et de la décarbonation du secteur des matériaux de construction et des progrès technologiques en matière d'énergie pour être capable de concevoir et développer des bâtiments zéro émission.

Les réponses d'Altarea :

Altarea travaille avec ses fournisseurs sur le sujet de la conception bas carbone. Le Groupe a d'ailleurs systématisé la veille sur les solutions bas carbone disponibles sur sa chaîne d'approvisionnement, pour suivre les évolutions rapides des constructeurs.

Intégration dans la planification financière

À court terme, les transformations liées aux exigences de réduction des émissions auront un impact financier sur le bilan des opérations immobilières du Groupe. Les exigences de réduction des consommations du patrimoine demandent également des investissements.

À plus long terme, il s'agit de revoir le modèle économique, en inventant de nouveaux formats de création de valeur.

Les réponses d'Altarea :

Pour le court terme, les impacts potentiels de la RE2020 sont déjà intégrés dans les *business plans* de l'activité de promotion. Un travail important de chiffrage avec plusieurs hypothèses a été mené dès 2019 pour intégrer les exigences de construction bas carbone dans la planification financière.

Sur le patrimoine, dans le cadre du système de management environnemental, les sujets climat sont intégrés à la planification financière depuis 10 ans. Le schéma directeur énergie propose les capex et opex, et les arbitrages sont effectués en comité d'exploitation chaque année.

Sur le plus long terme, l'équipe innovation travaille sur l'établissement de nouveaux *business models*, compatibles avec les enjeux climatiques, notamment autour des sujets d'intensité d'usage, et de flexibilité des bâtiments.

Lien entre climat et création de valeur

Altarea a pris la mesure des enjeux climatiques, et des attentes des parties prenantes (investisseurs, citoyens, élus). La *licence to operate* du Groupe dépendra grandement dans les années à venir de sa capacité à produire des opérations bas carbone et résilientes. De même, l'accès aux capitaux pourrait être facilité pour des opérations bas carbone. De fait, le climat et la création de valeur de l'entreprise sont déjà étroitement liés.

Les multiples expérimentations du Groupe sur le territoire visent à le préparer à répondre aux nouvelles exigences du marché en matière de climat, que ce soit en matière de réduction de l'empreinte ou de conception de bâtiments adaptés aux nouvelles conditions climatiques.

Enfin, le Groupe est en veille permanente sur le sujet des financements verts. Il prend déjà les enjeux du climat en compte dans ses politiques d'acquisition ou de désinvestissement : par exemple, le Groupe a créé dès 2019 un partenariat stratégique avec Woodeum, acteur majeur de la construction bois, pour anticiper les attentes en matière de construction bas carbone.

Résilience de la stratégie vis-à-vis des scénarios climatiques

Altarea a conscience des défis majeurs liés à la transition climatique et des transformations que cela va impliquer. Toutefois, le Groupe a les atouts nécessaires pour affronter les évolutions à venir : acquisitions de compétences en continu sur le sujet du bas carbone, sensibilisation des équipes, agilité très forte, anticipation financière. La stratégie du Groupe semble donc compatible avec les différents scénarios climatiques, même si cela impliquera des transformations des métiers à moyen terme. Dans tous les cas, le marché du Groupe est immense, quels que soient les enjeux climatiques (besoin de se loger, de travailler, de consommer...). Ce marché n'est pas menacé par les enjeux climatiques ; en revanche, le Groupe met tout en œuvre pour que son accès à ce marché soit garanti par son agilité et sa capacité à anticiper les chocs climatiques de demain, ce qui fait la résilience de sa stratégie.

3. Gestion des risques

Processus d'identification et de gestion des risques liés au climat et intégration aux processus risques du Groupe

Les risques climatiques sont intégrés à la cartographie des risques Groupe, remaniée tous les 3 ans. Cette cartographie couvre l'ensemble des métiers du Groupe ainsi que les fonctions corporate. À ce titre, les risques climatiques font l'objet d'une qualification détaillée, et d'une évaluation par occurrence et par impact (impact financier, juridique, d'image...). Les managers du Groupe sont sollicités sur l'évaluation de ces risques, et la restitution est présentée en comité exécutif et à la gérance. Les décisions de gestion de ces risques sont ainsi prises par le comité exécutif, qui détermine les politiques et actions à mettre en œuvre. Le détail de cette cartographie n'est pas public.

Cette cartographie se concentre sur les risques actuels (réglementaires, physiques, de marché...). Par ailleurs, l'équipe RSE mène une veille sur les risques émergents (limites d'émissions, risques connexes autour de l'accès aux matériaux ou liés à la biodiversité...). Ces sujets sont intégrés à la DPEF, mais pas à la cartographie des risques Groupe tant qu'ils sont émergents.

4. Indicateurs et objectifs

Les indicateurs suivis sont détaillés dans le présent chapitre et dans le chapitre 4.5 Performance. Ils intègrent un bilan carbone sur les scopes 1, 2 et 3 pour tous les métiers, et des indicateurs spécifiques liés à la performance énergie ou climat des opérations, aux consommations et émissions du patrimoine... La présentation intègre un historique (jusqu'à 2010 sur le patrimoine et sur la Promotion). Les méthodologies suivies sont présentées dans le chapitre 4.6.

Les objectifs associés à ces indicateurs sont présentés en regard de chaque indicateur et dans le tableau de synthèse en début de ce chapitre.

Le Groupe s'est engagé dans la fixation de *science-based targets* afin d'être conforme à l'objectif de maintien du réchauffement en dessous de 1,5°C.

Enfin, Altarea souhaite intégrer ces indicateurs dans l'accord d'intéressement du Groupe, et en a informé les partenaires sociaux, le processus est en cours. Depuis 2019, la notation obtenue par Altarea au GRESB, qui comprend un volet important lié aux indicateurs climat (notamment consommations d'énergie et émissions de CO₂ du patrimoine) a un impact significatif sur la rémunération variable de la gérance.

4.2.2.5 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 (RE2020) 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.

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 2020, 46 % des projets Logement en cours de développement bénéficient d'un label énergétique. Certains projets dépassent même les ambitions globales du Groupe. À titre d'exemple, l'opération Positiv à Valleiry est engagée dans une démarche de bâtiment à énergie positive avec le label BEPOS Effinergie 2017, équivalent du niveau E3C1 de la future réglementation environnementale.

46 % 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 2020, 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 2020, 100 % des projets Immobilier d'entreprise ont atteint cet objectif.

Sur les projets de sa marque Altarea Entreprise, le Groupe s'est fixé pour objectif de dépasser les exigences réglementaires en matière de consommation énergétique d'au moins 30 %. En 2020, cet objectif est dépassé avec un gain moyen de 50 % (en surface).

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

En 2020, l'ensemble des projets hôteliers du Groupe dépassent les exigences de la réglementation thermique applicable avec un gain moyen de 15 % (en surface).

Ces chiffres sont stables par rapport à 2019, témoignant de l'engagement continu du Groupe.

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 RE2020. Les trois immeubles d'Immobilier d'entreprise visent également le label BEPOS Effinergie 2013, conçu pour valoriser les bâtiments qui produisent autant d'énergie qu'ils en consomment pour le chauffage, le rafraîchissement, la ventilation et l'éclairage.

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

Commerce

La performance énergétique du patrimoine

La consommation totale du patrimoine a été, en 2020 sur le périmètre courant, de 58,2 GWh d'énergie primaire. Cette hausse s'explique en partie par l'intégration de deux sites supplémentaires dans le périmètre de *reporting* courant en 2020, notamment le centre de Cap 3000, dont les travaux ont été finalisés en 2019, et qui représente près de 16 % du patrimoine du périmètre courant en surface.

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.

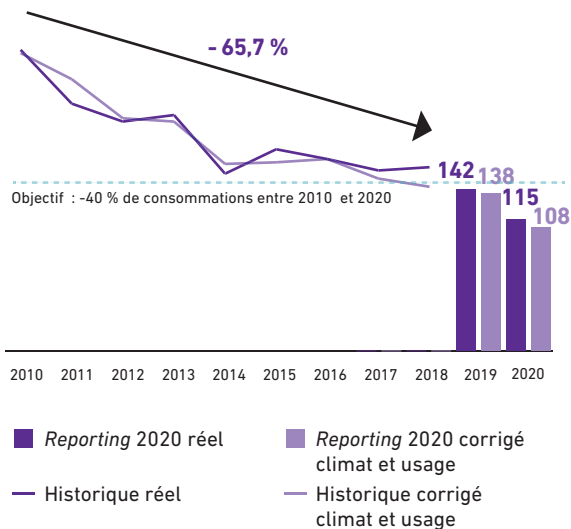
4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Agir en partenaire d'intérêt général des villes

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, climat et usage 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 2020, cette démarche de maîtrise de l'énergie a permis une réduction de 65,7 % des consommations énergétiques par m² à périmètre, climat et usage constants par rapport à 2010. La variation 2010-2019 affiche quant à elle une réduction de 46,9 % des consommations d'énergie, ce qui témoigne des efforts réalisés par le Groupe dans la durée.

Les consommations ont en particulier diminué de 18 % entre 2019 et 2020. Cette baisse est partiellement liée la baisse d'activité due à la pandémie de Covid-19. Mais elle confirme également 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.

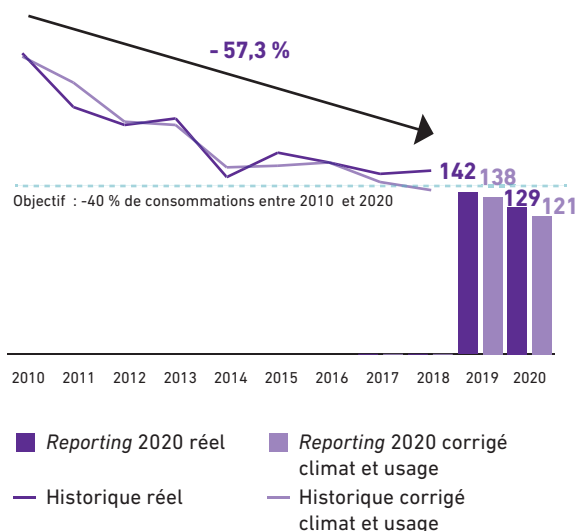
L'approvisionnement énergétique du patrimoine est constitué à 85 % d'énergie électrique en 2020. Par rapport à 2019, les consommations de gaz ont diminué de 4 points dans le mix énergétique. Ce mix énergétique intègre les consommations des parties communes et privatives gérées directement par Altarea. 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. Le Groupe a pour ambition d'alimenter en électricité verte l'ensemble de son patrimoine.

La réduction des consommations d'énergie dans un contexte de crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19

Le Groupe a estimé l'évolution des consommations d'énergie du patrimoine à périmètre, climat et usage constants depuis 2010, en intégrant la « Correction Covid-19 ». La méthode a consisté à estimer les données de consommations des mois de fermeture sur la base des données de 2019.

Ainsi, suivant cette analyse, les efforts réalisés par les sites permettraient de réduire les consommations d'énergie du patrimoine de 57,3 % depuis 2010 dans un contexte exempt de mesures de fermeture de commerces. Cela permet de mettre en évidence l'atteinte des objectifs Groupe.

CONSUMMATIONS D'ÉNERGIE DU PATRIMOINE CORRIGÉES DE L'IMPACT DE LA COVID-19 (PÉRIMÈTRE CONSTANT EN kgCO₂e/m²)



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.

4.2.3 Préserver les espaces naturels et favoriser la nature en ville **DPEF2**

Scope	Objectifs / engagements	Résultats 2020	Évolution 2019-2020	Commentaire
Quartiers	Systématiser les diagnostics écologiques sur les nouveaux projets	100 % des projets ont un diagnostic écologique	Nouvel objectif	Le Groupe fait systématiquement appel à un écologue afin de favoriser une biodiversité urbaine utile et de qualité
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	100 % des projets visent BiodiverCity®	NA	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	=	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	=	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.

La présence de la nature en ville est également un facteur de bien-être pour les habitants. La pandémie de Covid-19 a accentué le rôle essentiel de l'environnement naturel dans le bien-être physique et psychique des habitants.

Altarea structure sa démarche autour de la notion de « nature utile », selon laquelle la dimension nature d'un projet immobilier ne peut être uniquement esthétique mais doit offrir des externalités positives complémentaires : accueil pérenne de biodiversité, sentiment de bien-être, pouvoir rafraîchissant...

L'action du Groupe s'organise autour des principes suivants :

- préserver les espaces naturels et éviter l'artificialisation et l'imperméabilisation grâce à la sobriété foncière et la pleine terre ;
- protéger la biodiversité existante et développer des espaces végétalisés qualitatifs et connectés entre eux grâce à la généralisation du recours à des écologues ;
- utiliser la végétation pour prévenir les effets du changement climatique, en particulier les inondations locales et les effets d'îlots de chaleur en ville ;
- favoriser la nature en ville pour le bien-être et le confort des clients et usagers.

Par ailleurs, 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 chantier faibles nuisances afin de garantir qu'ils maîtrisent leurs rejets.

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.

LA DÉMARCHE GROUPE POUR UNE NATURE UTILE

En 2020, le Groupe a donné un nouvel élan à sa démarche fondée autour de la notion de « nature utile ». Les équipes d'Altarea, en partenariat avec les étudiants du Master Cycle d'Urbanisme de l'École urbaine de SciencesPo, ont approfondi la méthode et organisé des sessions pédagogiques à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Il était question de parler de l'introduction de la nature en ville et de la valeur apportée au projet et au territoire. À cette occasion, 100 % des collaborateurs ont pu se former aux enjeux de la nature en ville et à la méthodologie développée en interne.

Grands projets urbains mixtes, Logement et Immobilier d'entreprise

Lutte contre l'artificialisation

L'activité d'Altarea est principalement localisée dans les espaces déjà urbanisés. Le Groupe 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.

La filiale Histoire & Patrimoine est spécialisée depuis plus de 15 ans dans la réhabilitation d'immeubles anciens, dans toute la France. Par ailleurs, en 2020, 42 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens du Groupe sont des réhabilitations.

La requalification urbaine permet une sobriété foncière et représente une opportunité de réintroduire la nature en ville. Le Groupe y veille en étant particulièrement attentif à la qualité des espaces verts créés, notamment de la pleine terre, et à limiter l'imperméabilisation.

Protection de la biodiversité

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 l'ensemble des projets grâce à la stratégie de certification ambitieuse du Groupe.

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 est systématique dans les projets de quartier et a également été généralisé pour les projets faisant l'objet d'une certification BREEAM®. Sur chacun de ces projets, l'écologue réalise un diagnostic écologique permettant d'identifier les zones préexistantes à fort enjeu écologique du site ou celles à reconstituer. Ce travail permet d'organiser le projet autour de ces zones, tout en veillant à conserver ou créer un lien avec les espaces écologiques environnants le site. La création de corridors écologiques est une réponse à la création et au soutien d'une biodiversité urbaine qualitative et pérenne. Les préconisations de l'écologue sont ensuite insérées dans le cahier des charges transmis à la maîtrise d'œuvre afin de préserver la trame écologique.

Ainsi, 100 % des projets de plus de 500 logements ont un diagnostic écologique. Pour aller plus loin, le Groupe a signé un contrat cadre avec un prestataire indépendant fin 2019 afin d'accélérer la réalisation de diagnostics écologiques dans les projets de moindre envergure. En 2020, 72 diagnostics écologiques ont été réalisés.

Enfin, 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. En 2020, ce label est recherché sur plusieurs projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France et sur 100 % des projets de quartiers. Le Groupe expérimente également la version pilote BiodiverCity® quartier sur le projet Issy Cœur de Ville.

Lutte contre les effets du changement climatique

Dans le cadre de ses actions de protection des espaces naturels et de la biodiversité, le Groupe oriente ses choix vers des solutions qui contribuent également à la lutte contre les effets du changement climatique.

Avec un plan efficace de gestion des eaux pluviales, les espaces végétalisés, en particulier la pleine terre, permettent de limiter les déversements dans les réseaux. Par ailleurs, la végétation permet de limiter les îlots de chaleur urbains grâce à son pouvoir rafraîchissant.

À titre d'exemple, le projet Issy Cœur de Ville à Issy-les-Moulineaux possède plus de 11 000 m² de surfaces végétalisées, dont 3 300 m² de pleine terre. Avec un coefficient d'imperméabilisation amélioré de plus de 75 %, le risque de montée des eaux en cas de forte pluie est maîtrisé. D'autre part, l'importante végétation du projet offre un pouvoir rafraîchissant lors de fortes chaleurs.

Nature en ville et bien-être

Altarea est convaincu que 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. La pandémie de Covid-19, avec ses confinements successifs, a renforcé l'importance de cet équilibre dans la ville. Le Groupe porte une attention particulière au lien avec l'extérieur depuis plusieurs années dans le cadre de sa démarche qualité. En 2020, 92 % des logements disposent d'un accès à un espace extérieur privatif (cf. 4.3.2).

Enfin, installer des espaces de détente et favoriser la présence de petits animaux permet de renforcer les dimensions conviviales et pédagogiques d'un quartier.

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.

Le travail collaboratif mené avec l'écologue permettra de réduire l'imperméabilisation du site de 17 % et de dédier la moitié de la surface du quartier à de la pleine terre. Des habitats et passages pour petits animaux seront installés pour protéger la faune locale. Cette dernière sera également préservée lors des travaux grâce à un calendrier de chantier adapté et l'installation de gîtes de substitution.

Enfin, le plan de végétalisation du quartier permettra de lutter contre les îlots de chaleur afin d'offrir un cadre de vie agréable aux habitants et usagers.

Commerce

Lutte contre l'artificialisation

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) et 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 Paris-Montparnasse n'ont généré aucune artificialisation des sols, car ils sont localisés dans des espaces urbanisés ou artificialisés. Le projet de Cap 3000 a même permis de réduire les surfaces artificialisées et imperméabilisées, et comporte 2,5 fois plus d'espaces végétalisés après travaux.

Protection de la biodiversité et lutte contre les effets du changement climatique

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 en 2019 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 a achevé fin 2019 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.

Riche de tous ces efforts, Cap 3000 a également été récompensé en obtenant le score de 80 % à la thématique *Land Use & Ecology* de la partie II *Building Management* du BREEAM® In-Use en 2020.

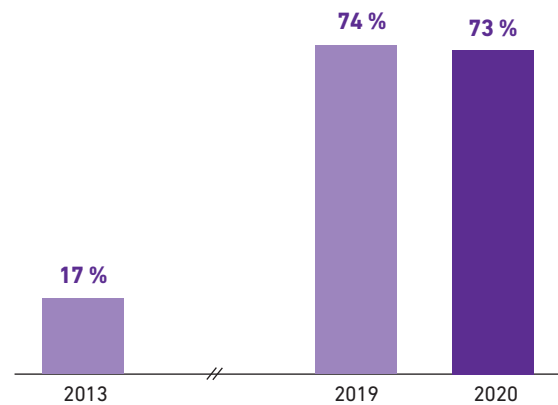
En phase d'exploitation, le Groupe a engagé une démarche destinée à impliquer tous les centres commerciaux dans une meilleure prise en compte de la biodiversité. Par le biais de la certification BREEAM® In-Use – déployée sur 100 % des sites gérés du Groupe – le respect et le maintien de la biodiversité sont évalués et améliorés en continu. Dans ce cadre, Altarea impose par exemple, de manière contractuelle, à ses prestataires gestionnaires d'espaces verts de ne pas utiliser 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* des 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 – se maintient. Il est cette année de 73 %, contre 17 % en 2013. Cela témoigne des efforts des équipes des centres commerciaux pour mettre en place des actions adaptées à leur environnement local et contribuer à réduire les effets liés aux changements climatiques. À titre d'exemple, la végétation et les fontaines du mail de L'Avenue 83 permettent de lutter contre les îlots de chaleur.

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 (à Saint-Laurent-du-Var), MK2+ et l'Institut océanographique Fondation Albert I^{er}. Cet aquarium virtuel à 360° permet aux visiteurs d'explorer les fonds marins et propose une odysée virtuelle réaliste et immersive, dans ces écosystèmes riches et fragiles. Les centres du Groupe ont également agi de manière proactive dans la protection de la nature, en mettant en place diverses initiatives. Par exemple, le centre commercial de Flins et le Parc commercial de l'Ambrésis (à 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 à Ruaudin ont procédé à un fauchage et une tonte des pelouses raisonnés, afin de préserver la biodiversité des sites. Divers centres, tels que l'Espace Gramont à Toulouse, L'Avenue 83 à La Valette-du-Var et Quartz à Villeneuve-la-Garenne sont également munis de ruches, et produisent leur propre miel chaque année.

4.2.4 Encourager l'économie circulaire **DPEF5**

Scope	Objectif / engagement	Indicateur	Résultats 2020	Évolution 2019-2020	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 de bureaux d'Île-de-France qui sont des réhabilitations	42 %	↘	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 est supérieur à 40 % depuis 2015
Commerce	Valoriser plus de 80 % des déchets sur le patrimoine	Part des déchets valorisés	91 %	↗	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, le Groupe a engagé une réflexion de long terme 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.

Altarea 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, Altarea est confronté aux enjeux de densité et d'ancienneté du tissu urbain. Le Groupe privilégie systématiquement

la réhabilitation, moins consommatrice de matériaux et productrice de déchets qu'une démolition-reconstruction complète. Si le Groupe réalise une démolition, il veille à réutiliser les matériaux *in situ*, dans la mesure du possible, ou à les mettre à disposition d'autres acteurs sur des plateformes d'échange de matériaux. Enfin, 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.

LE BOOSTER DU RÉEMPLOI

Lancé en 2019, il s'agit d'un regroupement de donneurs d'ordre (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvres, entreprises...) rassemblés pour organiser, structurer et massifier l'offre et la demande des matériaux de réemploi dans l'immobilier.

Altarea a rejoint cette initiative en 2020 avec le projet d'Immobilier d'entreprise #Community à Mérignac dans lequel une partie du faux plancher installé sera de seconde main.

D'autres projets du Groupe sont en cours d'identification pour rejoindre cette initiative.

(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.

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 2020, cette activité représente près de 160 000 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 2020, 83 % des achats des chantiers sont locaux (cf. 4.2.1).

LA DÉMOLITION DU CENTRE BOBIGNY2

Bobigny Cœur de ville est un projet de quartier situé à Bobigny qui prendra place sur le site de l'ancien centre commercial Bobigny2, datant des années 70.

Les études préalables n'ont pas permis de retenir la réhabilitation, car la forme des bâtiments commerciaux était peu flexible et non adaptée à une reconversion.

Altarea a réalisé à la fois un diagnostic déchets et un diagnostic ressources afin de définir une politique efficace de valorisation des matériaux de démolition.

Ces diagnostics ont permis d'identifier un potentiel de réemploi, de réutilisation ou de recyclage des déchets de démolition de 92 %. Le Groupe a retenu cette orientation et réutilisera également 10 000 tonnes de béton *in situ* pour la réalisation du futur quartier.

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 2020, 95 % 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.

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 42 % des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France (en surface), un chiffre supérieur à 40 % depuis 2015.

42 % 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 du 87 Richelieu, le siège social d'Altarea livré en 2020, 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 2020, 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 livrés en 2020 affichent un taux réel de valorisation de 97 %, dont 94 % matière (en tonne).

97 % des déchets des chantiers Immobilier d'entreprise sont valorisés dont 94 % matière

Intensification de l'usage et réversibilité

Grâce au savoir-faire multi-activités du Groupe, 78 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage : bureaux, commerces, équipements, services, etc. Par exemple, une partie des espaces en rez-de-chaussée du 87 Richelieu, le siège social d'Altarea livré en 2020, peuvent être utilisés comme espaces de travail, commerces, salles d'exposition... En développant des espaces adaptables et évolutifs, le Groupe réduit l'obsolescence des bâtiments.

78 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage

Commerce

La gestion des déchets de chantier sur les nouveaux développements

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 possibilité 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 sont disponibles dans les tableaux d'indicateurs, 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 61 % de DIB (déchets mélangés) et à 39 % 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 2020, 27 % des déchets produits sur les centres et gérés par le Groupe sont recyclés, 43 % sont incinérés avec valorisation énergétique, et 21 % 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 dépassé 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 était 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.

SENSIBILISER LES PRENEURS SUR LA GESTION DES DÉCHETS

La production de déchets étant principalement liée à l'activité des preneurs, la communication et la sensibilisation des commerçants est primordiale pour maintenir un taux de tri et de valorisation important sur l'ensemble du patrimoine.

Dans cette démarche, certains sites développent leurs propres outils de sensibilisation à l'attention des preneurs. Ainsi, en 2020, le site de Limoges a diffusé un guide de tri, expliquant à l'aide de schémas les bonnes pratiques de tri à appliquer sur le site. Lorsqu'un dysfonctionnement dans les pratiques de tri des preneurs est constaté, le site en informe automatiquement le preneur, sur rendez-vous, par téléphone ou par mail.

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 ». En complément de ces derniers, les dispositifs de maîtrise suivants sont à souligner.

Amiante

Conformément aux dispositions du Code de la santé, Altarea procède aux diagnostics amiante de 100 % des actifs dont le permis de construire a été émis avant le 1^{er} juillet 1997. Par ailleurs, conformément à la réglementation, un dossier technique amiante (DTA) est réalisé pour chacun de ces actifs et tenu à jour.

Légionnelles (tours aéroréfrigérantes)

La principale source potentielle significative de légionnelles se localise au niveau des tours aéroréfrigérantes (TAR) utilisées sur quelques centres commerciaux. Ces TAR font l'objet d'analyses méthodologiques de risques tous les deux ans et à un contrôle de conformité tous les 5 ans.

Par conséquent, des contrôles mensuels et rigoureux sont menés pendant les périodes d'utilisation des TAR avec l'aide de prestataires

sélectionnés. En outre, les actifs récemment construits sont équipés de *dry cooler* adiabatiques ou de *dry cooler* non visés par la rubrique ICPE 2921 (équipements des gammes Balticare ou Jacir dont la technologie évite les phénomènes de propagation des légionnelles).

Termites

Des arrêtés préfectoraux relatifs aux termites sont émis dans les villes où il existe un risque de présence d'insectes xylophages. Dans les communes concernées, un état parasitaire est alors obligatoire lors de transactions. Lors de cession ou acquisition, le Groupe fait réaliser ces états parasitaires le cas échéant.

Classement ICPE

Altarea veille à ce que l'ensemble des sites concernés par la nomenclature des ICPE dispose des déclarations ou autorisations nécessaires à l'exploitation des activités visées. De plus, le Groupe fait réaliser l'entretien et la vérification périodique de ces installations ICPE. Cette gestion des ICPE permet de limiter les impacts des actifs sur l'environnement et les nuisances sur les utilisateurs et les riverains.

Qualité de l'air

Le Groupe fait en sorte de garantir une ventilation efficace et d'adapter les débits d'air à l'activité des locaux. Dans le cadre de ses nouveaux projets, Altarea se conforme aux réglementations et maintient un apport minimal de 20 % d'air neuf.

Dans les centres commerciaux, le renouvellement d'air est assuré par l'intermédiaire de *roof-tops* ou de centrales de traitement d'air. Les installations peuvent être réglées manuellement ou être pilotées par des sondes CO₂.

Altarea prend également en compte les systèmes de ventilation des parkings. Afin d'assurer le renouvellement d'air intérieur réglementaire, les parkings fermés sont équipés de capteurs de monoxyde de carbone (CO) qui gèrent la mise en marche des ventilateurs.

Le Groupe veille également à la sécurité des systèmes de ventilation en procédant à leur vérification réglementaire et à leur entretien. Par conséquent, les systèmes sont remplacés de manière adaptée afin de garantir sécurité et efficacité constante.

Qualité sanitaire de l'eau

Afin de garantir la qualité sanitaire de l'eau fournie à ses locataires, le Groupe distribue exclusivement de l'eau provenant des réseaux communaux, faisant l'objet de contrôles et d'analyses rigoureux et réguliers.

Fluides frigorigènes

Les principaux fluides utilisés sur le patrimoine sont les HFC 407C et R410A. Le Groupe n'a ni recours à des fluides HCFC vierges ni à des recharges de HCFC recyclés, dont l'utilisation est interdite.

Risque de pollution

Le Code de l'environnement a institué une obligation d'information des preneurs et des acquéreurs sur les risques environnementaux majeurs. Cette obligation a d'abord concerné les risques naturels, technologiques et sismiques, puis s'est étendue aux risques miniers, radon et de pollutions des sols. La dernière évolution de cette réglementation date du 3 août 2018. Le Groupe a pris en compte cette évolution pour informer les preneurs à bail et les acquéreurs de la totalité des risques environnants.

La moitié des centres commerciaux est concernée par des plans de prévention des risques naturels par rapport à des risques d'inondation, de mouvement de terrain ou de sécheresse. Aucun centre du Groupe n'est concerné par les risques miniers, technologiques et de pollution des sols.

La majeure partie des centres est située en zone de sismicité faible ou très faible, et aucun n'est situé en zone de sismicité forte.

4.2.6 Mécénat et partenariats

La politique de mécénat Groupe poursuivie

En 2020, Altarea a poursuivi la diffusion et l'application de sa politique de mécénat et sponsoring, en accord avec sa volonté d'avoir un impact positif sur 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 (cf. 4.2.1) ;
- les actions sociales : utiliser les compétences du Groupe au service des plus démunis 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, en promouvant l'accès à l'art pour un public élargi, et l'ancrage des projets immobiliers du Groupe dans leur environnement culturel.

La stratégie mécénat et sponsoring du Groupe est encadrée par une procédure interne, établie notamment avec la direction du contrôle interne, et diffusée aux collaborateurs.

Contribution au développement économique des territoires

Le Groupe a poursuivi son mécénat auprès de la Fondation Palladio, dont il est membre fondateur. La Fondation Palladio réfléchit autour de l'enjeu de la construction de la ville de demain et de ses lieux de vie. Une interview de son fondateur a été réalisée à l'occasion de la semaine du développement durable sur le sujet de la ville résiliente.

Altarea est également partenaire des Rencontres Économiques, rendez vous de réflexion sur le monde économique.

Actions sociales – Partenariat historique poursuivi avec Habitat et Humanisme

Altarea a poursuivi son partenariat historique depuis 2007 avec Habitat et Humanisme. Il est désormais axé sur 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.

Ce partenariat permet également de renforcer les liens locaux entre les associations Habitat et Humanisme et les différentes filiales du Groupe.

Altarea est le grand partenaire 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 17 résidences sociales (pensions de famille et maisons intergénérationnelles), représentant 376 logements ;
- le financement depuis 9 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 2020, la participation à la sélection d'un projet à soutenir sur la plateforme de *crowdfunding* de l'association. C'est le projet de l'aménagement de la salle commune d'une résidence intergénérationnelle à Strasbourg qui a remporté le plus de votes internes. Ce projet a été mis en ligne sur la plateforme de *crowdfunding* d'Habitat et Humanisme, et les dons seront abondés par le Groupe.

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...). En 2019, le Groupe a fait un 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.

Des initiatives solidaires locales

Engagées localement, les équipes d'Altarea mènent de nombreuses initiatives solidaires sur les territoires. Cette année, plusieurs centres ont organisé des collectes de sang, des collectes de denrées alimentaires, et des rencontres entre des producteurs et artisans locaux, par exemple dans le centre commercial l'Avenue 83. Des journées ont été dédiées à la solidarité avec la venue d'associations comme la Lutte contre le Cancer, la Croix Rouge, ou le Téléthon.

En 2020, une partie de ces actions était liée à la crise sanitaire. Altarea a souhaité contribuer à l'effort de solidarité nationale, en engageant des actions au service des personnes les plus fragiles, des soignants et de ses clients. Ces initiatives ont eu lieu grâce à la mobilisation et l'engagement des collaborateurs localement au plus près des populations. Le Groupe a encouragé et félicité ces initiatives solidaires.

Dans certains centres commerciaux, des créneaux horaires ont été dédiés aux personnes âgées, personnel soignant, pompiers et forces de l'ordre afin de leur assurer un accès sécurisé. À Cap 3000, un *drive* a été organisé pour permettre à la population de réaliser des tests de dépistage à la Covid-19, un partenariat avec la pharmacie du centre a également été mis en place afin de fabriquer des gels hydroalcooliques pour la police. Le centre commercial Thiais Village et le magasin Ikea Thiais ont fourni à la Mairie, pour l'hôpital de Thiais, des masques et du gel hydroalcoolique. Les équipes du centre commercial Quartz, en partenariat avec la ville de Villeneuve-La-Garenne, ont offert aux résidents de deux maisons de retraite de la ville des confiseries venues du centre commercial. En Italie, les collaborateurs du centre commercial Due Torri ont organisé une collecte de fonds pour l'hôpital de Bergame, qui a notamment permis de livrer des repas chauds au personnel soignant.

L'engagement du Groupe et des collaborateurs est également passé par le soutien aux seniors. Au sein de ses 19 résidences Cogedim Club, le personnel, accompagné de collaborateurs volontaires du Groupe, s'est mobilisé pour apporter le soutien moral et logistique nécessaire pendant la pandémie. L'opération « un sourire pour nos aînés », qui consiste à envoyer un dessin ou un texte aux personnes âgées confinées a été relayée auprès des collaborateurs et a permis d'apporter chaleur humaine et soutien moral aux résidents confinés.

Ces initiatives solidaires et locales ont donné naissance à une campagne de portraits de collaborateurs sur les réseaux sociaux pour rendre hommage aux équipes qui se sont mobilisées pendant la pandémie et le confinement.

Par ailleurs, au siège du Groupe à Paris, une collecte a été organisée en fin d'année pour les Restos du Cœur.

Des actions de mécénat en réponse à la pandémie

Le Groupe a adapté son soutien historique à Habitat et Humanisme en venant en aide aux personnes les plus fragiles touchées par cette crise sanitaire. Le Groupe a ainsi financé le logement en urgence, pendant le confinement, de 54 personnes en situation précaire, dans un hôtel du 20^e arrondissement parisien.

Par ailleurs, Altarea a soutenu le fonds de solidarité initié par la Fédération des Promoteurs Immobiliers (FPI), en versant un don au collectif #Protège ton soignant. Ce don a permis de fournir du matériel médical aux hôpitaux en France, de livrer de la nourriture au personnel soignant et d'aider les personnes travaillant dans des conditions difficiles dues à la crise sanitaire.

4.3 Placer le client au cœur des actions

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

Scope	Objetif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019-2020	Commentaire
Groupe	Agir au service de la satisfaction clients dans tous les métiers	2^e place du classement de la relation client HCG / Les Échos	↗	En 2020, le Groupe est à nouveau reconnu comme référence de la relation client : rapidité et qualité des réponses apportées aux clients et continuité de l'accompagnement pendant la pandémie de Covid-19
Logement	S'engager pour la satisfaction des clients	Élu Service Client de l'Année pour la 4^e année consécutive^(a)	=	Ce prix récompense les efforts réalisés depuis plusieurs années en faveur des clients
Logement	Garantir la qualité : 100 % des opérations certifiées NF Habitat ^(b)	100 % des opérations certifiées NF Habitat	=	Le Groupe est 100 % NF Habitat depuis 5 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^(c)	=	En 2020, les dispositifs de dialogue continu ont été adaptés et renforcés compte tenu de la pandémie de Covid-19
Commerce	Améliorer et enrichir en continu l'expérience de visite client	Indice de satisfaction de 7,7/10	=	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	=	En 2020, les actions se sont concentrées sur le soutien aux enseignes sur des aspects <i>business</i> pendant les différentes périodes de confinement – déconfinement au cours de l'année

(a) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – Plus d'infos sur escda.fr.

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

(c) L'année 2020 ayant été marquée par la crise Covid-19, les dispositifs d'échange avec les résidents et leurs familles ont tous évolué en distanciel. Un important dispositif de suivi quotidien des résidents a été mis en place.

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 numérique... 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. Initialement créé pour l'activité Logement, le dispositif a été déployé aux autres activités du Groupe. L'objectif est de sensibiliser et d'insister régulièrement sur le rôle de chacun dans la satisfaction du client.

Du développement au SAV, en passant par les fonctions transverses, plus de 1 000 personnes ont été formées et sont réparties avec des fiches actions pour chaque étape du parcours clients.

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de Covid-19. Malgré les épisodes de confinements successifs, les dispositifs de dialogue avec les clients ont été maintenus en distanciel dans chacune des activités avec le même degré d'exigence qu'en présentiel. À titre d'exemple, un configurateur de choix en ligne a été mis en place pour les acquéreurs de logements afin d'assurer le suivi du choix de leurs prestations (revêtement de sol, équipements de salle de bain, etc.).

Logement

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

Le dialogue avec les clients

Le parcours clients est basé sur une relation humaine et personnalisée à chaque étape du projet avec plusieurs dispositifs :

- un interlocuteur privilégié pendant plus de 10 ans : le responsable de la relation clients accompagne le client de la signature chez le notaire à la livraison. À la remise des clés, un responsable SAV, également unique, prend le relais pendant près de 10 ans et assure une continuité dans l'accompagnement du client dans la gestion des garanties. Chaque client est ainsi accompagné pendant 13 ans environ ;

- un espace en ligne personnalisé : dès la réservation du logement, l'acquéreur peut se connecter à son espace en ligne pour suivre l'avancement de son chantier, consulter des informations sur les différentes étapes du parcours d'achat et obtenir des réponses à ses questions *via* des fiches pratiques ou des FAQ (par exemple : personnalisation, avancement du chantier, visites...);
- le réseau national des Store Cogedim : le Store Cogedim est un lieu dédié à l'accompagnement des clients dans la personnalisation de leur logement. 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 ;
- les comités clients : grâce à ce dispositif complémentaire, le Groupe suit au plus près les attentes de ses clients en les invitant à faire évoluer le parcours clients (cf. encadré ci-après).

LES COMITÉS CLIENTS

Début 2020, Altarea a mis en place un nouveau dispositif : les comités clients. Plusieurs clients signataires d'une même opération sont invités à participer à des comités de suivi de leur opération. Plusieurs fois au cours de leur parcours, ces clients sont reçus par les responsables du projet de leur opération (responsable relation client, responsable de programme, etc.) qui leur expliquent le parcours client classique : étapes, délais, produits, services... Ils sont invités à exprimer leurs attentes en termes de processus, mais également de produits et services. Ce dispositif complémentaire au parcours clients permet au Groupe de faire évoluer son offre en fonction des nouvelles attentes de ses clients.

Par ailleurs, le Groupe est associé à Sourdline, premier centre d'appels dédié aux sourds et malentendants. Le client peut ainsi échanger avec chacun des interlocuteurs du parcours clients grâce à la présence d'un interprète *via* webcam, 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 six mois après la signature de l'acte d'achat et six 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 2020, la démarche porte ses fruits avec une progression de 13 points depuis 2015.

En complément, le pôle clients suit les avis spontanés de ses clients sur la plateforme Immodvisor. Cet outil indépendant recense et vérifie les avis déposés par les clients. En 2020, plus de 1 500 avis ont été vérifiés. Ils affichent un taux de satisfaction de 89 %. Ce résultat est stable.

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 RECOMPENSÉS

Pour la quatrième année consécutive, le Groupe obtient la récompense « Élu Service Client de l'Année 2021 »⁽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 2021, le Groupe gagne une place supplémentaire et arrive 2^e du classement 2021 de la relation client Les Échos réalisé par le cabinet HCG. Ce classement multi-secteur 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.

En complément des études marketing du secteur, le Groupe mène des études indépendantes sur les besoins des clients des résidences seniors : les enquêtes « La résidence seniors de demain ». Lancées en 2020, ces études s'adressent aux résidents Cogedim Club®, leurs familles ainsi que toute personne intéressée par ce service. Environ six thématiques sont observées au cours de l'année. À titre d'exemple, la dernière étude de 2020 a porté sur le thème de l'ergonomie au service du bien-être et de la santé. D'autres enquêtes suivront sur : la connexion avec la ville, le développement durable, la nutrition, les services et animations...

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⁽²⁾ 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 et 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®.

(1) Catégorie Promotion immobilière – Étude BVA Group – Viseo CI – Plus d'infos sur [esccda.fr](https://www.esccda.fr).

(2) Dispositif adapté en distanciel compte tenu de la pandémie de Covid-19.

GESTION DE CRISE DANS LES RÉSIDENCES SENIORS

L'ensemble des dispositifs de dialogue ont été adaptés et renforcés depuis le début de la pandémie de Covid-19. Les équipes de résidence ont mis en place un important dispositif sanitaire et se sont mobilisées à 100 %, parfois épaulées par des collaborateurs du siège venus donner de leur temps. Le fonctionnement global des résidences a été revu afin de préserver la santé des résidents, tout en leur assurant un lien régulier avec leurs proches et en maintenant une qualité de service au quotidien : portage des repas dans les logements, courses, activités en visioconférence, lettres de loisirs quotidiennes, kits de correspondance ou encore mise en place d'antennes psychologiques.

Le fonctionnement en réseau, coordonné depuis le siège, a permis la remontée rapide de bonnes pratiques locales pour un déploiement général.

Chaque résident est accompagné quotidiennement afin de suivre son état de santé, assurer son suivi psychologique et suivre la satisfaction liée aux nombreuses adaptations nécessaires des services, de la restauration, des activités... (cf. 4.3.2).

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 a structuré 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 leur succès et de leur attractivité, ainsi que de la qualité de leur 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, ainsi que l'organisation d'événements et d'animations.

Pour mesurer le taux de satisfaction global des visiteurs et mieux comprendre ce qu'ils viennent chercher dans les centres commerciaux, le Groupe mène des études clientèle quantitatives et qualitatives. À l'issue de celles-ci, les équipes préparent un plan d'actions opérationnel destiné à améliorer l'indice de satisfaction clients.

En 2020, l'indice de satisfaction a atteint **7,7/10**

Cet indice a été calculé sur la base d'enquêtes clients *in situ*, réalisées sur 8 centres commerciaux, soit 82 % 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.

L'agilité face à la pandémie de Covid-19

En 2020, les centres ont fait face à un contexte sanitaire inédit, et mis en œuvre des actions importantes pour protéger leurs preneurs et visiteurs. À la suite du 1^{er} confinement, le Groupe a réalisé une enquête visant à comprendre les changements d'habitude de ses visiteurs, ainsi que leur perception vis-à-vis du dispositif sanitaire mis en place. La note globale obtenue est de 3,9/5. Elle a été calculée sur la base de réponses à des newsletters et enquêtes sur les réseaux sociaux, réalisées sur 7 centres commerciaux, soit 77 % en valeur du périmètre de *reporting* courant.

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 DES CENTRES, QUELQUES EXEMPLES

Malgré le contexte particulier de l'année, les centres ont veillé à maintenir des activités. Bercy Village s'attache à créer des activités régulières et a organisé deux expositions installées dans les 4 passages reliant la Cour Saint Emilion et les rues adjacentes. Il a également mis en place une décoration florale estivale pour compenser l'impossibilité d'organiser les animations habituelles du fait du contexte sanitaire.

Une animation intitulée « Les rencontres de la Sécurité » a également été organisée en octobre par le centre de Brest Guipavas. Celle-ci faisait la promotion des métiers de la Gendarmerie et en détaillait le processus de recrutement.

L'Avenue 83 a mis à l'honneur les produits de la région, à travers la 1^{re} édition de son partenariat local avec Estivar. Les clients pouvaient ainsi rencontrer les producteurs locaux et déguster des produits issus des circuits courts.

Enfin, nombre d'actions solidaires ont été mises en place, dont le détail est accessible au paragraphe 4.2.6 Mécénat et partenariats.

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

En 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, plus de rendez-vous et d'échanges, et plus d'activations marketing en local.

En 2020, les actions se sont recentrées sur le soutien aux enseignes sur des aspects *business*, pendant les différentes périodes de confinement et déconfinement au cours de l'année : aide à la digitalisation, facilitation du *click and collect* par des réaménagements physiques des centres, et même assistance sur des sujets comme le renforcement de la visibilité en ligne.

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

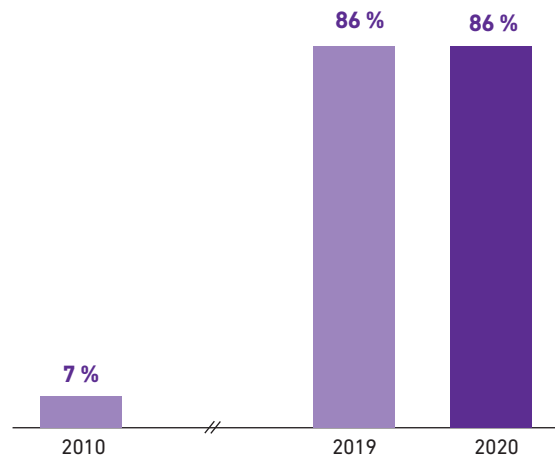
des preneurs, mais aussi d'avoir régulièrement accès à leurs consommations d'énergies, d'eau ainsi qu'à leur production de déchets ;

- 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 plafonds maximaux de puissance pour les équipements installés par les preneurs, ainsi que des recommandations sur les matériaux intérieurs.

À fin 2020, le Groupe avait signé 1 101 baux verts sur les 1 273 baux de son patrimoine français en exploitation, soit un taux de 86 %. Celui-ci est en régulière augmentation depuis 2010.

TAUX DE COUVERTURE DU BAIL VERT (SANS CENTRE EN DÉVELOPPEMENT)



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. En 2020, les échanges avec les enseignes se sont focalisés sur la gestion de leur activité pendant cette période de crise, mais les enquêtes reprendront en 2021.

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

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019-2020	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	=	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	=	Le Groupe est engagé depuis 2016 dans la certification NF Habitat, gage de qualité et performance environnement et confort
Immobilier d'entreprise	Intégrer des démarches bien-être aux projets	89 % des grands projets Immobilier d'entreprise visent un label sur le bien-être	↗	Le Groupe adresse systématiquement le sujet du bien-être dans ses projets avec une approche sur-mesure
Commerce	Définir et déployer une démarche confort, santé, bien-être sur les centres	Création d'un référentiel confort, santé, bien-être interne en 2019 Évaluation de 100 % du périmètre	=	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 des exigences croissantes des clients en matière de confort, sécurité, santé, qui passent notamment par la température, l'acoustique, la qualité de l'air, la luminosité, les usages, l'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 sont des axes forts d'attractivité pour les collaborateurs, investisseurs et utilisateurs ;
- 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'usager. Il déploie ainsi des dispositifs pour améliorer l'expérience clients sur le thème du bien-être, en s'appuyant sur des certifications externes (WELL, par exemple) et sur des exigences internes.

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

- qualité de la localisation : le Groupe fait le choix de la proximité et de la densité. 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 immeubles ouverts sur l'extérieur et des espaces de détente 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 au lien avec l'espace extérieur, à la qualité de l'air intérieur ainsi qu'aux solutions naturelles de ventilation, d'éclairage et de rafraîchissement.

NF Habitat et confort d'usage

Le référentiel NF Habitat permet de dépasser les exigences réglementaires standard 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 2020, 100 % des projets Logement 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...

Enfin, une attention particulière est aussi apportée au lien avec l'extérieur. En 2020, 92 % des logements disposent d'un accès à un espace extérieur privatif (balcons, terrasses et jardins) d'une taille moyenne de 18 m². Plus particulièrement, les balcons sont d'une taille moyenne de 5 m².

92 % des logements disposent d'un accès à un espace extérieur privatif

Solutions naturelles de confort

Les solutions naturelles ou passives relatives à la ventilation, l'éclairage et le rafraîchissement passent en premier lieu par la qualité du plan de masse, les orientations et l'épaisseur des bâtiments. Une liste d'intentions architecturales encadre le travail des architectes lors de la conception des opérations. À titre d'exemple, l'opération Akoya située au Grau du Roi privilégie la ventilation naturelle avec 100 % des logements bi-orientés dont 90 % traversants.

Dans un contexte de changement climatique, le Groupe a initié un travail complémentaire pour maintenir le confort d'été dans les logements. Ce travail a abouti en 2020 avec la mise en place d'un seuil de confort minimal à respecter en combinant 15 solutions passives listées dans un guide interne (cf. 4.2.2.2).

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 *a minima* étiquetés A.

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.

(1) À partir de 15 000 m² de surface de plancher.

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. Des activités sont organisées avec les structures locales telles que les écoles pour promouvoir le lien intergénérationnel.

Compte tenu de la pandémie de Covid-19, le programme d'activités a été complètement revu afin de conserver un programme diversifié et adapté au public sénior, pour qui le lien social est primordial, tout en respectant des consignes sanitaires strictes. À titre d'exemple, malgré l'annulation de la fête des lumières à Lyon, la résidence Cogedim Club® locale a organisé une illumination de la résidence avec des lampions apportés par les écoliers de l'école à proximité.

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 »

Ce programme permet aux résidents et à leurs familles de se retrouver lors d'ateliers autour de la littérature et de la transmission. Une *newsletter* mensuelle donne également des nouvelles des résidents à leurs proches.

Ce programme a été adapté en 2020 compte tenu de la pandémie de Covid-19. Chaque jour, en période de confinement, les résidents ont reçu des lettres avec des idées d'activités adaptées au confinement, comme par exemple la calligraphie chinoise, des énigmes et quiz de culture générale, ainsi que des micro-cours de sport. Les lettres sont consultables depuis le site internet de Cogedim Club® pour que ces activités puissent être partagées avec les proches des résidents.

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

Immobilier d'entreprise

Dans un monde du travail de plus en plus marqué par le télétravail et le nomadisme, le lieu de travail se doit d'être accueillant, confortable et propice à la convivialité. Altarea développe des espaces de travail de très haute qualité en plaçant le bien-être au cœur de ses projets. Le Groupe accompagne chacun de ses clients sur cette thématique avec une attention particulière sur la flexibilité et le design biophilique.

Démarche systématique autour du bien-être

La thématique du bien-être est intégrée depuis de nombreuses années au travers notamment des certifications BREEAM® ou HQE.

Pour les plus grands immeubles⁽¹⁾, le Groupe propose systématiquement d'aller plus loin avec un label bien-être tel que WELL ou Osmoz. Ces standards, respectivement américain et français, positionnent l'utilisateur et la santé au cœur des projets immobiliers. Les thématiques couvertes vont de la qualité de l'environnement physique (air, lumière...) à la convivialité et aux interactions sociales. En 2020, 89 % des grands projets Immobilier d'entreprise visent un label sur le bien-être.

89 % des grands projets Immobilier d'entreprise visent un label sur le bien-être

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. 4.3.5).

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 de ses projets 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...).

Cette démarche a été menée sur le 87 Richelieu, le nouveau siège du Groupe, inauguré mi-2020. Les collaborateurs d'Altea bénéficient de 2 000 m² d'espaces végétalisés extérieurs en plein 2^e arrondissement de Paris, le plus grand espace vert privé de l'arrondissement. À l'intérieur, chaque étage dispose de sa propre palette végétale totalisant plusieurs centaines de plantes, dont certaines ont des propriétés dépolluantes.

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. Altea 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, Altea 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. Altea 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, Altea 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 de réalisation afin de vérifier l'atteinte de ces objectifs.

Patrimoine

Sur son activité de foncière, Altea 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 63 % en 2020.

En 2020, une attention particulière a bien entendu été portée sur la santé et la sécurité des visiteurs et collaborateurs travaillant sur les centres. Les plans opérationnels d'ouverture des centres ont ainsi intégré les mesures nécessaires de distanciation, signalétique, distribution de gel hydroalcoolique, distribution de masques, accompagnement des enseignes...

En fonctionnement normal, 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 de multiples animations autour du bien-être, et notamment des ateliers artistiques, des cours de yoga une fois par semaine de mars à octobre. Il met en libre-service des transats, des baby-foot et des tables de ping-pong.

Cette année ayant été marquée par des mesures strictes de distanciation sociale, peu d'actions et d'animations ont pu être maintenues. Le souhait des centres est de pouvoir proposer à nouveau des actions faisant la promotion de la santé et du bien-être lorsque la situation le permettra.

DES ANIMATIONS POUR PROMOUVOIR LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE

Dans un contexte de crise sanitaire lié à la pandémie de Covid-19, les centres d'Altea ont, cette année, pu organiser moins d'événements à destination des visiteurs. Parmi les événements maintenus, certains d'entre eux ont permis de sensibiliser aux enjeux de santé et de bien-être. Ainsi, un stand de sensibilisation au secourisme a été installé au Family Village de Nîmes Costières Sud, dans le cadre des journées de la Croix Rouge française.

Bercy Village a accueilli une exposition pour rendre hommage au personnel soignant.

Dans un effort de solidarité, les centres de Thiais Village et L'Avenue 83 ont respectivement fait don de masques à la Mairie de Thiais, et de lingettes désinfectantes à destination des forces de l'ordre.

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 dès 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 les thématiques 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 mesuré 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.

Dans 80 % des centres ayant fait l'objet d'une réévaluation du score BREEAM® In-Use, des espaces de détente pour enfants et adultes sont proposés. Par ailleurs, une attention particulière est portée aux salariés des centres, avec des efforts sur le confort thermique et l'éclairage des postes de travail.

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

Scope	Objectif / engagement	Indicateur	Résultats 2020	Évolution 2019-2020	Commentaire
Logement	100 % des nouveaux projets NF Habitat ^(a)	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	=	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 » <i>a minima</i>	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	=	Le chiffre est stable depuis 2015. Altarea est 100 % certifié BREEAM® In-Use pour les actifs gérés français, et vise le niveau « Very Good » <i>a minima</i>
Commerce	100 % de sites du patrimoine BREEAM® In-Use	Part des sites certifiés	100 %	=	

(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 et de sa valeur patrimoniale 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 du Groupe est certifié NF Habitat. Cette certification 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 2020, 49 % 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 environnementale et confort

49 % 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.

En 2020, deux résidences sont labellisées. Il s'agit de Terre de Seine à Suresnes et Villa d'Helios à Montpellier. 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 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 2020, 100 % des projets Immobilier d'entreprise sont certifiés HQE et/ou BREEAM®.

En Île-de-France, qui représente près de 60 % de la production nationale, l'ambition est plus importante avec une double certification systématique à haut niveau de performance. En 2020 :

- 100 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens bénéficient d'une double certification HQE et BREEAM® ;
- 100 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens bénéficiant d'une certification HQE obtiennent un niveau « Excellent » ou supérieur, dont 85 % atteignent un niveau « Exceptionnel » ;
- 100 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens bénéficiant d'une certification BREEAM® obtiennent un niveau « Very Good » ou supérieur, dont 65 % atteignent un niveau « Excellent ».

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

Par ailleurs, en 2020, 100 % des opérations d'hôtellerie et de logistique s'appuient sur une certification HQE et/ou BREEAM®. L'hôtel Hilton, situé Place du Grand Ouest à Massy et livré en octobre 2019, a obtenu la certification HQE niveau « Excellent ».

Ces chiffres sont stables par rapport à 2019.

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 2020, le processus de certification s'est poursuivi sur le patrimoine géré en France.

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

Certification construction

55 % des centres en valeur bénéficient également d'une certification construction, HQE et/ou BREEAM®.

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.

En complément du BREEAM®, certains projets Commerce visent d'autres certifications ou labellisations. Cap 3000 a ainsi obtenu le label BiodiverCity®. 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. Tous les centres sauf un (au niveau « Good ») l'ont atteint.

En 2020, 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 4.5.3.

En 2020, la performance moyenne du patrimoine est de 67 % sur la partie « Asset » (+ 19 points depuis 2013) et 68 % sur la partie « Management » (+ 25 points depuis 2013).

La progression de la performance moyenne du patrimoine en exploitation d'Altearea 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 aux sites hors gestion directe. Ainsi, Jas-de-Bouffan à Aix-en-Provence est certifié BREEAM® In-Use, niveau « Excellent » depuis 2019.

4.3.4 Achats responsables et relations fournisseurs **DPEF6**

Le Groupe est un donneur d'ordre important avec plus de 3 milliards d'euros d'achats annuels. 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.

L'impact sociétal de ces achats est fort, en raison de leur volume et de la variété des secteurs économiques concernés. De ce fait, Altearea mène des actions en matière d'achats responsables sur l'ensemble de ses métiers. Par ailleurs, afin d'enrichir sa réflexion à ce sujet et de partager les bonnes pratiques sectorielles, le Groupe participe au groupe de travail sur les Achats responsables de l'observatoire de l'immobilier durable (OID).

Une démarche Groupe

En 2018, Altearea 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 et des achats du Groupe. Elle vise à garantir l'intégration d'une approche RSE adaptée à chaque type de produits ou prestations.

La démarche, élaborée de concert avec les différentes directions métiers et les filiales du Groupe, prévoit :

- des actions généralisées (déploiement d'une charte d'achats responsables Groupe) ;
- des actions ciblées par type d'achats (clauses RSE dans les appels d'offres et dans les contrats, actions de formation, évaluations des fournisseurs, audits...) ; et
- un travail pour tisser avec les fournisseurs une relation responsable et durable.

La charte d'achats responsables

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 jour cette année. Depuis 2020, elle s'applique progressivement à l'ensemble des achats du Groupe, notamment aux activités de promotion. En effet, une clause en ce sens a été ajoutée lors de la mise à jour du cahier des clauses générales, systématiquement utilisé pour les marchés de travaux.

L'équipe RSE a organisé des sessions de sensibilisation aux achats responsables et de formation sur les objectifs et l'utilisation de la

charte pour l'ensemble des filiales du Groupe, afin d'accompagner son déploiement. Par ailleurs, une note accompagne la charte, pour l'expliquer aux fournisseurs et sous-traitants. Elle permet de comprendre le contenu et les objectifs de la charte, et de savoir en parler aux différentes parties prenantes.

Enfin, la charte est accessible à tous sur le site Internet d'Altearea.

Des actions ciblées, par type d'achats

La mise en œuvre d'actions ciblées par type d'achats a débuté par une cartographie détaillée des achats du Groupe, afin de mieux les comprendre. Ce travail s'est poursuivi par une identification des risques majeurs (sociaux, environnementaux...) associés aux achats.

En 2020, en lien étroit avec les directions concernées, la direction RSE a affiné son travail d'analyse des points de risque. Pour chaque risque et chaque métier, l'équipe RSE a analysé les pratiques d'achat, recensé les dispositifs de gestion des risques déjà existants, les bonnes pratiques, et fixé un plan d'actions à trois ans.

Promotion

La sécurité sur les chantiers

La sécurité de l'ensemble des intervenants sur les chantiers est une priorité majeure d'Altearea. Dans le contexte de pandémie de Covid-19, le Groupe a su faire preuve d'agilité pour poursuivre ses activités, tout en assurant la sécurité des collaborateurs et intervenants sur les chantiers (processus strict de redémarrage de l'activité, contrôle des règles sanitaires sur les chantiers, adaptation du protocole de levée des réserves chez l'acquéreur en période de pandémie...).

Au-delà des circonstances sanitaires de 2020, les sujets de sécurité sont traités à différents niveaux : contractuellement, par des actions terrains, de la sensibilisation ou encore des audits internes et externes.

D'un point de vue contractuel, l'enjeu de la sécurité fait l'objet de nombreuses clauses dans les contrats. Elles portent notamment sur les obligations et responsabilités des différents intervenants pour garantir la sécurité de tous sur les chantiers.

Plus opérationnellement, 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. Une attention particulière est portée par le Groupe afin que les moyens accordés au CSPS soient systématiquement en adéquation avec le haut niveau d'exigence requis. Des préventeurs interviennent également sur les projets de grande ampleur.

Au niveau de la responsabilité partagée, le Groupe mène des actions pour accompagner les entreprises à de meilleures pratiques (campagnes de sensibilisation, rappel des bonnes pratiques de sécurité par des affichages dédiés, etc.).

Par ailleurs, depuis 2019, un dispositif d'audit approfondi est mené afin d'améliorer durablement le management de la sécurité sur les chantiers. Ce dispositif permet d'identifier des actions à mettre en place. Ainsi, par exemple, les contrats de mission de maîtrise d'œuvre d'exécution et de sécurité et protection de la santé ont été mis à jour pour intégrer 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 a participé à la création d'un club à la CRAMIF dédié au sujet de la sécurité pour les maîtres d'ouvrage.

Enfin, en termes de *reporting*, les données sont maîtrisées dans le périmètre de responsabilité directe du Groupe et permettent 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 2020, sur cette activité, le taux de fréquence des accidents de chantier est de 10,8 (pour une moyenne sectorielle à 28,1) et le taux de gravité est de 0,3 (contre 2,4 pour le secteur).

La lutte contre le travail illégal

La lutte contre le travail illégal est un autre enjeu majeur du secteur de la construction, identifié comme prioritaire pour le Groupe. Ainsi, Altarea a mis en place de nombreux process et actions à différents niveaux pour lutter contre ces pratiques.

Tout d'abord, à l'image des exigences liées à la sécurité, le sujet de lutte contre le travail illégal fait l'objet de nombreuses clauses strictes présentes dans les contrats. Ces clauses portent notamment sur les exigences contractuelles, sociales et fiscales relatives à l'emploi de personnel. Elles portent également sur le recours à la sous-traitance ou encore sur les obligations d'affichage destiné à informer tous les intervenants sur site de la réglementation applicable et de leurs droits. Ces documents sont au besoin traduits pour être accessibles au plus grand nombre.

Par ailleurs, le Groupe fait 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. Ces vérifications permettent d'identifier d'éventuels prestataires à risque et, ainsi, de recourir uniquement à des partenaires aux pratiques en accord avec les exigences d'Altarea.

Sur le terrain, des systèmes nominatifs de contrôle d'accès sur les chantiers participent à lutter contre le travail illégal. Enfin, des audits aléatoires, réalisés par un organisme indépendant, visent à s'assurer que le personnel intervenant sur le chantier est bien celui préalablement déclaré et autorisé.

Les nuisances de chantier

Une charte chantier faibles nuisances, annexée aux marchés de travaux impose, dans un cadre contractuel, le respect d'engagements relatifs à l'ensemble des nuisances pouvant survenir sur un chantier, à la fois pour les activités de promotion Logement, Immobilier d'Entreprise ou Commerce :

- réduction des nuisances causées aux riverains (poussières, boues, bruits, livraisons et stationnement de véhicules, changement du plan local de circulation, abords du chantier, etc.) ;
- réduction des risques de pollution des eaux du sol et de l'air lors du chantier ;
- tri et réduction des déchets de chantier mis en décharge ;
- protection de la nature et de la biodiversité ; et
- maîtrise des ressources en eau et énergie.

Par ailleurs, la charte chantier impose également des exigences relatives aux aspects sociaux et organisationnels du chantier (accès sécurisé au site, etc.).

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

Le dispositif de suivi des exigences

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, en particulier au travers d'audits en phase chantier.

Les certifications

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, des contrats type (architecte, bureau d'études pluridisciplinaires et maîtrise d'œuvre) contractualisent ces objectifs de développement durable d'un projet.

L'évaluation et l'amélioration continue des fournisseurs des équipes des logements Cogedim

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. Au travers de cette démarche, le Groupe souhaite accompagner ses fournisseurs dans leur progression sur les enjeux environnementaux et sociaux, afin de réduire les zones de risques liés à sa chaîne d'approvisionnement.

À ce jour, les évaluations portent sur les fournisseurs des équipements des logements Cogedim (produits sanitaires, équipements électriques, chauffages...). Elles sont obligatoires pour les nouveaux fournisseurs depuis 2019 et une campagne globale de réévaluation a été lancée en 2020.

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

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

De plus, les trames des contrats type pour les prestataires intervenant sur le patrimoine ont été mises à jour en 2017 et 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.

Corporate

Le 87 Richelieu

Pour la construction et l'aménagement de son nouveau siège, le 87 Richelieu, Altarea a sélectionné les matériaux selon des exigences de haut niveau en termes de performances environnementales et sanitaires. Par exemple :

- l'isolant des murs est fait de jeans recyclés et est d'origine locale ;
- le Groupe a été vigilant pour minimiser la pollution de l'air engendrée par le nouveau mobilier ;
- l'origine des plantes a été étudiée et les terreaux utilisés sont biologiques.

Par ailleurs, pour l'exploitation du bâtiment, le Groupe a intégré des critères et d'ambitieuses exigences 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 est réduite au minimum ;
- des entreprises adaptées (comptant au moins 80 % de personnes en situation de handicap) entretiennent les espaces extérieurs et s'occupent de la valorisation des déchets ;
- les tenues des agents d'entretien sont en coton Oeko-Tex® et leur matière est valorisée en fin de vie.

Les goodies

Le précédent contrat ayant pris fin, Altarea a, en 2020, négocié un nouveau contrat cadre pour l'achat de *goodies*, au niveau Groupe. Distribués aux différentes parties prenantes (institutionnels, clients finaux, collaborateurs...), les *goodies* doivent être le reflet de l'engagement du Groupe en termes de développement durable. C'est pourquoi une attention particulière a été portée à la performance RSE des différents candidats, tout au long du processus de sélection : exigences RSE dans le cahier des charges, approfondissement des réponses apportées à ces exigences dans le dossier de candidature lors de l'oral, intégration de critères RSE dans la note finale, etc. Le prestataire retenu à l'issue de ce processus affiche un fort engagement en termes de RSE (origine, conditions de fabrication et conception des produits, impact carbone, recours aux entreprises adaptées...). Le contrat étant dorénavant effectif, des comités de suivi sont à présent prévus afin de suivre la performance RSE de ces achats.

Une relation responsable et durable avec les fournisseurs

Dans un contexte de concurrence accrue sur le marché de la construction, un enjeu majeur d'Altarea est d'établir une relation durable avec ses fournisseurs. Pour ce faire, en complément du dialogue permanent dans le cadre des opérations, différentes actions sont mises en place, pour nourrir cette relation partenariale de confiance.

Règlement fournisseur

En 2020, Groupe a lancé une solution de *reverse factoring* (ou affacturage inversé), en partenariat avec un établissement bancaire. Ce programme a pour vocation de soutenir les fournisseurs dans leurs problématiques de financement et de trésorerie, notamment dans le contexte de pandémie de Covid-19. Déployée en 2020 aux fournisseurs de Cogedim, cette solution sera étendue en 2021 à de nouvelles entités du Groupe.

Par ailleurs, le confinement du printemps a accéléré le processus de dématérialisation du traitement des factures, participant à fluidifier les processus de paiement.

Dépendance économique

Altarea réalise plus de la moitié de ses achats de construction avec plusieurs acteurs très importants du secteur, ce qui limite le potentiel de dépendance économique. Par ailleurs, le Groupe a mis en place une démarche de contrôle de la dépendance économique sur d'autres typologies d'achats.

4.3.5 Nouveaux usages et innovation **DPEF1**

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019 - 2020	Commentaire
Immobilier d'entreprise	Renforcer la connectivité numérique des projets	99 % des projets franciliens visent un label sur la connectivité numérique	↗	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 soient pratiques, connectés et végétalisés pour s'adapter aux nouveaux usages et conserver leur attractivité à long terme.

Une équipe de développement dédiée aux projets innovants

Altarea dispose d'une direction de l'innovation qui facilite l'émergence de nouveaux produits et services pour améliorer le quotidien des urbains et la performance du Groupe. Cette direction poursuit les objectifs suivants :

- développer de nouveaux services et offres immobilières pour mieux satisfaire les clients ;
- mettre en œuvre des nouveaux outils internes augmentant la productivité du Groupe ;
- stimuler la culture d'innovation des équipes au service de la transformation des métiers d'Altarea.

L'équipe innovation, composée de cinq 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.

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

Développer de nouvelles offres de produits et services immobiliers

OFFRE DE COLIVING PLAN A

Création d'une nouvelle offre de logement à loyer abordable

Après une première expérimentation de *coliving* à Montreuil, le Groupe a décidé de s'appuyer sur cette expérience pour développer une offre de *coliving* appelée Plan A. Cette offre permet par la mutualisation des surfaces de construire des logements meublés à loyer abordable dans les grandes métropoles de France. Pour assurer la gestion de ces habitats partagés, le Groupe travaille notamment avec la *start-up* FlatnYou spécialisée dans ce type de gestion et qui bénéficie déjà de la confiance de la Caisse des Dépôts Habitat. Altarea a également remporté un projet à Tours qui intégrera 15 logements Plan A destinés à être loués par les étudiants internationaux. D'autres consultations intègrent également l'offre Plan A.

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 87 Richelieu, siège social du Groupe à Paris, est labellisé WiredScore et R2S. En 2020, 99 % des projets Immobilier d'entreprise franciliens (en surface) visent un label sur la connectivité numérique tels que WiredScore ou R2S.

99 % des projets Immobilier d'entreprise en Île-de-France visent un label sur la connectivité numérique

L'APPLICATION SERVICES DU 87 RICHELIEU

Le Groupe a développé pour son nouveau siège une application immeuble permettant aux collaborateurs d'accéder à l'ensemble des services disponibles 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. Elle compte plus de 50 % d'utilisateurs actifs chaque jour depuis son lancement.

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.

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 de la première phase d'idéation, « Issy Open Design » a rassemblé 1 035 participants qui ont proposé 452 projets. Suite à la seconde phase d'approfondissement menée avec une cinquantaine de projets, le jury transverse représentant les activités du Groupe a retenu 10 Lauréats qui viendront intégrer la programmation du lieu et nourrir son concept : à la fois des projets d'entrepreneurs, de l'économie sociale et solidaire (ESS), d'associations et d'acteurs locaux. Une équipe d'étudiants de Centrale-Supélec a également été récompensée pour la qualité de leur projet.

À la fois lieu de vie pour les Isséens, petits et grands, et atelier de travail XXL dédié à l'écosystème de l'innovation, ce point d'ancrage en cœur de ville proposera un espace de *showroom*-expo, une expérience immersive, des espaces événementiels et créatifs ouverts à tous.

Kelfoncier

Le Groupe a renforcé l'utilisation par les développeurs immobiliers de l'outil Kelfoncier qui leur permet d'agrèger sur une seule carte toutes les informations du territoire qui pourraient être pertinentes dans leurs projets (PLU, permis de construire, prix de vente dans le neuf, statistiques INSEE, points d'intérêts...). Ainsi, au 4^e trimestre 2020, ce sont plus de 2 800 connexions par mois qui ont été enregistrées, contre 1 850 par mois au 1^{er} trimestre 2020.

Digitalisation de la gestion locative

Altarea Gestion Immobilière (AGI) a signé un partenariat avec la *start-up* Flatbay qui développe un outil de gestion locative. Grâce à cet outil, AGI a digitalisé la mise en location des appartements dont elle possède un mandat de gestion. Cela permet de multidiffuser les annonces, de collecter les dossiers des locataires, de faire signer les baux et tout ceci de façon numérique. Cet outil a, dans un premier temps, été testé en mars sur l'agence de Nantes, ce qui lui a permis d'assurer une continuité de service durant le 1^{er} confinement, puis a été déployé dans l'ensemble des agences d'AGI entre juillet et novembre 2020.

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 1 400 partenaires et fournisseurs innovants du Groupe. La plateforme recense plusieurs centaines de *start-ups* et structures de l'ESS 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.

4.3.6 Éthique professionnelle **DPEF9**

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019-2020	Commentaire
Groupe	Poursuivre le renforcement du programme de lutte anti-corruption	Communication de la direction générale sur le sujet	Poursuite de la démarche	Les travaux de renforcement se poursuivront sur l'exercice 2021
Groupe	Former et sensibiliser les collaborateurs les plus exposés sur la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent (LCB-FT) ou la fraude	E-learning anti-corruption : 748 collaborateurs formés E-learning LCB-FT : 98 collaborateurs formés Fraude : 3 sessions de sensibilisation pour les directions comptables	Poursuite de la démarche	Par ailleurs, des campagnes de communication ont été réalisées tout au long de l'année 2020 sur la cybersécurité, la fraude et la conformité (affichage, articles dans l'intranet, mails)

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.

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 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 conformité du Groupe et dans la mise en place d'une politique de tolérance zéro vis-à-vis des mauvaises pratiques et de rejet total de la corruption et du trafic d'influence sous toutes ses formes.

Cette démarche se traduit notamment par la mise en place :

- d'une cartographie des risques de corruption ;
- de formations dédiées sous forme de *e-learning* ;
- d'un processus d'évaluation de l'intégrité des tiers (« KYC ») ;
- de clauses anti-blanchiment et anti-corruption intégrées dans l'ensemble des contrats ;
- d'un déontologue et 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. Sont par exemple prohibés le recours à titre personnel à la réalisation de travaux par des entreprises ou prestataires en relation avec le Groupe, sauf accord du déontologue. 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 déontologue 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 auprès des collaborateurs identifiés comme étant les plus exposés, et devraient être reconduites en 2021. 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'événements 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.

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 2018. Une déclaration d'activités de représentants d'intérêts est ainsi déposée chaque année.

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 des formations sont délivrées aux services comptables et financiers.

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 5^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. Les procédures liées à la connaissance client ont été renforcées en 2020. Tout versement ou paiement dont l'origine des fonds ne serait pas justifiée fait l'objet d'une analyse approfondie et d'une information au déclarant TRACFIN qui se charge de la déclaration de soupçon le cas échéant 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.

Accessibilité handicap

Conformément aux dispositions du Code de construction et de l'habitation, le Groupe a procédé aux diagnostics des conditions de l'accessibilité des parties communes de 100 % de ses établissements, dont le permis de construire a été émis avant le 1^{er} janvier 2007. Les travaux de mise en conformité ont été réalisés depuis, ou sont en voie de l'être dans le cadre d'une planification « Ad'AP » (Agenda d'Accessibilité Programmé) dans le respect de la loi du 11 février 2005.

Les centres commerciaux construits depuis 2007 sont conformes dès l'origine.

100 % des sites sont équipés d'un registre d'accessibilité.

Sécurité incendie

Pour protéger les biens et les personnes du risque incendie, Altarea met en place des installations de sécurité réglementaires, les fait entretenir par des sociétés qualifiées et vérifier par des organismes reconnus et certifiés.

4.4 Les talents au service de la croissance du Groupe

Altarea dispose de savoir-faire divers et uniques sur le marché, sa « plateforme de compétences » constitue un de ses atouts majeurs et lui donne une agilité importante dans ses différents métiers.

Depuis des années, le Groupe veille au développement et au bien-être de ses collaborateurs, et leur offre un cadre de travail de qualité. En 2020, cela s'est concrétisé par l'emménagement dans le nouveau siège social du Groupe, le 87 Richelieu, vitrine de son savoir-faire en matière d'immobilier d'entreprise et véritable lieu de rencontre, de partage, d'échanges transversaux pour les collaborateurs. Ce siège répond aux enjeux du travail d'aujourd'hui et demain, avec de nombreux espaces collaboratifs, des espaces dédiés à la formation, à la santé, des espaces conviviaux, et les meilleurs outils en matière de connectivité et digitalisation. 93% des collaborateurs se déclarent très satisfaits ou satisfaits du nouveau siège Richelieu.

Dans un Groupe qui place l'humain au centre de sa réussite passée, actuelle et future, la DRH est positionnée comme élément structurant, en multi-marques, de la politique générale de l'entreprise. À travers une organisation combinant proximité et expertise mutualisée au service des marques, la DRH mène une politique moderne et innovante pour une expérience collaborateurs toujours plus engageante. Elle est guidée par des enjeux aussi bien organisationnels, managériaux, sociaux et sociétaux, mais également de rétention et d'attractivité, pour être leader dans ses pratiques et rester un employeur de référence sur son marché.

Pour rester leader dans son domaine, Altarea a déployé depuis plusieurs années une Académie de formation qui permet l'échange de bonnes pratiques et à travers des démarches apprenantes et innovantes d'enrichir et de partager les connaissances, et de maintenir les collaborateurs à la pointe de leurs expertises métiers et des savoir-être requis dans leur métier.

2020 a été marquée par la pandémie de Covid-19, ce qui a exigé une très forte adaptabilité de la part de tous les collaborateurs qui ont fait preuve d'un grand engagement pendant toutes les périodes de confinement-déconfinement. Le Groupe s'est organisé très rapidement pour permettre de maintenir des conditions de travail sûres et efficaces pour tous :

- d'une part des outils de télétravail ont été déployés (via l'Académie digitale, kits du télétravail et de l'apprenant, newsletter dédiée, intervention régulière des dirigeants en visio, proximité RH et managers, etc.) ;
- d'autre part, pour permettre de maintenir le lien social et de limiter les risques psychosociaux liés à l'isolement, le retour au bureau en présentiel a été autorisé, dans le respect des recommandations du Gouvernement : distribution de gel hydroalcoolique et de masques, formation obligatoire aux gestes barrières, informations aux comités sociaux et économique (CSE), etc.

C'est l'implication sans faille des équipes, ainsi que la responsabilisation des managers, qui ont permis à Altarea de faire face à cette crise inédite. Pour preuve, les chantiers sont restés arrêtés peu de temps pendant le 1^{er} confinement, les centres commerciaux ont géré efficacement les périodes d'ouverture/fermeture. Les activités RH ont continué, en forte proximité des équipes et en maintien des compétences avec le déploiement d'une plateforme de formation en ligne, l'Académie digitale, auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Enfin, face à une crise économique majeure touchant en particulier les populations jeunes, Altarea a plus que jamais maintenu l'embauche d'alternants et stagiaires. Le Groupe développe également la mobilité interne avec des dispositifs importants (newsletters, conférences de présentation des métiers etc.), afin de placer les meilleures compétences au meilleur poste, d'offrir des opportunités de carrière motivantes et d'être prêt à faire face aux transformations de son marché et de la ville.

4.4.1 Une organisation au service du *business*

Évolution des structures du Groupe

Altarea regroupe 1983 collaborateurs fin 2020, repartis sur l'ensemble des pôles d'expertise du Groupe, de la promotion de logement et de bureau en passant par la gestion de centres commerciaux ou encore de résidences de service.

En 2020, l'ambition du Groupe a été de poursuivre la modernisation managériale à travers un programme ambitieux dans lequel les managers ont plus que jamais un rôle décisif à jouer pour accompagner la transformation de l'entreprise à travers une responsabilité financière, budgétaire, environnementale, organisationnelle et managériale pleine et entière sur leur périmètre de responsabilité.

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 2020, de nombreuses initiatives ont été prises. Les équipes comptables et consolidation du Groupe ont été

regroupées, le système d'information ressources humaines (SIRH) continue d'étendre ses fonctionnalités aux filiales (portail congés / demande d'acompte...).

L'année 2021 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...

À cela, le Groupe prévoit de repenser la fixation et le suivi des objectifs au fil de l'eau avec la mise en place de la « conversation continue » entre le collaborateur et son manager. L'année 2020 a été riche d'enseignements sur le besoin d'échanges, l'un d'entre eux est, le besoin de rester agile en matière de fixation et de revue des projets/objectifs, donner du feedback permanent entre le collaborateur et son manager.

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.

Évolution des effectifs du groupe

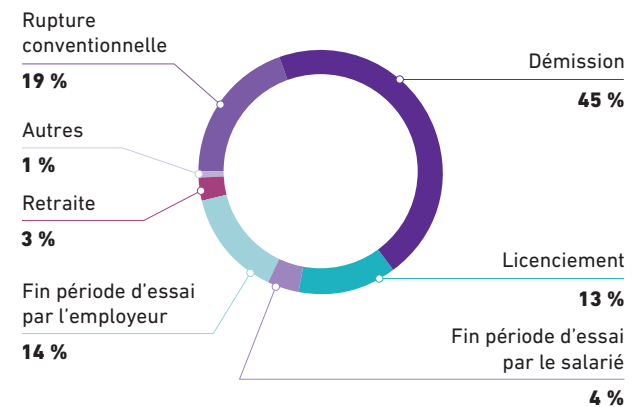
Scope	Objectif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019 / 2020	Commentaire de tendance
Groupe	Garantir la rétention de nos talents	Un taux de départ de 11,5%	↘	Cette baisse traduit à la fois des différentes mesures de rétention mais aussi de l'impact de la crise sanitaire sur le dynamisme du marché de l'emploi
Groupe	Systématiser les entretiens de départ	Formalisation d'un « Exit Form » et mise en œuvre des entretiens de suivi	↗	La généralisation de ces entretiens permet aujourd'hui de partager une synthèse qualitative au management des différents pôles d'expertise

Dans le contexte de crise sanitaire avec de forts impacts économiques, l'accent a été mis sur la gestion de nos compétences en interne. Le Groupe a adopté une certaine prudence vis-à-vis des recrutements externes, ce qui se traduit par une réduction de moitié de nos embauches.

Pour autant, le Groupe a recruté 200 collaborateurs externes en CDI, confirmant son attractivité et ses atouts dans un marché très concurrentiel. Fin 2020, 97 % 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.

Bien que marquée par l'impact de la Covid, l'année 2020 a été impactée au niveau des recrutements mais aussi au niveau des départs. En 2020, le taux de départ au sein du Groupe atteint 11,5 %, renforçant ainsi la stabilité des compétences.

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 mesures de rétention des collaborateurs telles 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 2020	Évolution 2019 / 2020	Commentaire de tendance
Groupe	Favoriser l'emploi des jeunes	Les alternants représentent 10,1% de l'effectif total	↗	Dans un contexte de stabilité des effectifs, le Groupe a renforcé son engagement vis-à-vis des jeunes
Groupe	Favoriser la parité professionnelle	Les femmes représentent 33,5 % des membres du comité des managers	↗	Hausse de la part des femmes de plus de 5 points dans cette instance de direction

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 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 pilote et anime la politique du Groupe sur ses différents axes : la parité entre les femmes et les hommes, les actions en direction des jeunes et des seniors, la prise en compte du handicap, la diversité socioprofessionnelle.

UN ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ÉTENDU

Le Groupe a reconduit ses partenariats avec :

- « Nos quartiers ont des talents » pour renforcer l'action du Groupe sur le désenclavement des territoires ;
- « Elles bougent » pour contribuer à une mixité future dans les professions de l'immobilier en donnant envie aux lycéennes de rejoindre des parcours techniques.

À cela s'ajoute des aides versées à des associations telles que la Cravate Solidaire, via la taxe d'apprentissage.

La direction Talents & Carrières 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.

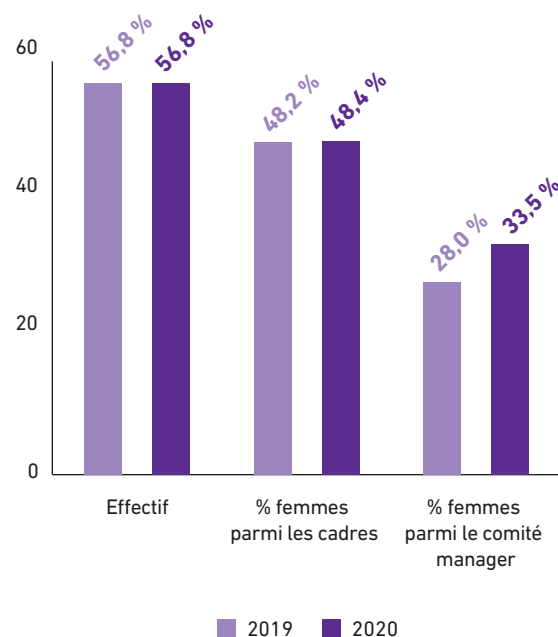
En 2020, le Groupe a participé à plusieurs forums étudiants en présentiel lors des premiers mois. Le Groupe a ensuite participé au forum virtuel de notre partenaire Sciences politiques avec lequel les projets étudiants du Master de la Ville Urbaine ont été renouvelés pour la troisième année consécutive. Ces échanges entre professionnels et étudiants facilitent la concrétisation des idées et l'apport de solutions nouvelles. Le projet des étudiants de la promo 2019-2020 portait sur la conciliation entre 'le besoin de se loger et le besoin de nature'. Une restitution de leur travail a été organisée pour transmettre à tous les collaborateurs intéressés les résultats concrets de cette réflexion. Ce colloque virtuel a eu un grand succès. Une nouvelle promo a été initiée pour prolonger la recherche sur cette thématique.

Promotion de la parité professionnelle

Le Groupe a toujours eu la volonté d'offrir les mêmes possibilités aux femmes et aux hommes dans tous les aspects de leur vie professionnelle.

Il considère l'égalité professionnelle comme un facteur d'enrichissement collectif et de cohésion sociale. Chaque entité a donc renouvelé et densifié des plans d'action sur l'égalité professionnelle, confirmant la volonté et l'engagement du Groupe 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.

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS LE GROUPE



Le pourcentage de femmes parmi les cadres est stable, la part de celles-ci au sein du comité des managers progresse de 5,5 points.

En 2020, le Groupe a participé au forum de l'association « Elles Bougent » en tenant un stand et en animant un atelier sur la place des femmes et les postes à responsabilités.

Accès à l'emploi des jeunes et des seniors

LE GROUPE ALTAREA ENGAGÉ POUR SES « GRAINES DE PROMOTEURS »

À travers de nouveaux partenariats tels que :

- tous en Stage pour permettre aux collégiens de 3^e issus de ZEP de découvrir une palette de métiers et pour le Groupe de promouvoir les métiers de l'immobilier auprès d'un jeune public ;
- des aides versées aux associations « Viens Voir Mon Taf » ; et
- « C' possible » pour lutter contre le décrochage scolaire, complètent ce dispositif.

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 2020, les collaborateurs du Groupe de plus de 50 ans et de moins de 30 ans représentent un tiers des effectifs du Groupe : respectivement 16,4 % et 15,4 % de l'effectif global. 14 salariés de plus de 50 ans ont été embauchés en CDI en 2020 (contre 36 en 2019).

La politique du Groupe en matière d'alternance se renforce encore cette année. En 2020, le Groupe a accueilli 317 alternants, contre 287 en 2019. En complément des kits d'information, le Groupe a mis en place un séminaire d'intégration pleinement dédié aux stagiaires et alternants. L'objectif est de leur transmettre toutes les clés pour réussir dans leur mission. Un système de parrainage, les « buddies », ainsi qu'un temps d'échange avec Karine Marchand, DRH du Groupe, complètent cette démarche.

11 alternants ou stagiaires se sont vu proposer un contrat à durée déterminée à la suite de leur stage et 12 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.

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

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 a été renouvelée pour la 3^e année consécutive en 2020. Le Groupe figure ainsi parmi les meilleures entreprises où effectuer un stage ou une alternance.

Enfin, un dispositif de Graduate Program a été mis en œuvre avec une première promotion de 6 jeunes talents recrutés en CDI respectant une équité parfaite entre femmes et hommes issus de grandes écoles, réalisant des rotations de 6 mois pendant 18 mois sur les différents métiers du Groupe.

Politique handicap

En 2020, 21 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 ainsi que des ateliers de sensibilisation sur les handicaps non visibles ont été renouvelés à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (affiches, modules dédiés et quizz sur l'Académie digitale...).

Dialogue avec les représentants du personnel

La qualité du dialogue social est toujours au cœur des priorités de la politique sociale du Groupe. Avec la pandémie de la Covid-19, les différents confinements et déconfinements ont nécessité des échanges réguliers avec les élus et les services de santé au travail pour adapter au mieux les conditions de travail des collaborateurs et leur organisation du travail. Chaque décision fait l'objet de concertation avec les CSE et les CSSCT lorsqu'elles existent, avec un pilotage au niveau du Groupe. Chaque CSE a été régulièrement informé et consulté sur les projets de mise en place de nouvelles organisations et les nouveaux projets.

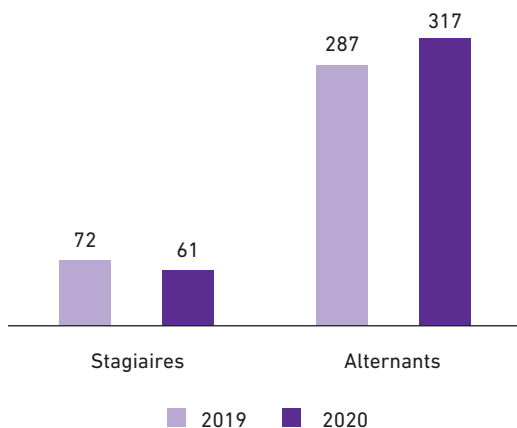
En collaboration avec les membres des CSE, l'infirmier et le médecin du travail, la DRH a mis à jour sa politique de prévention des risques physiques et psychosociaux en mettant à jour ses Documents uniques et en renforçant sa politique de bien-être et de qualité de vie au travail. Des référents harcèlement ont été mis en place au sein de chaque CSE ainsi qu'au sein de la DRH Groupe.

En outre, le travail d'harmonisation a été poursuivi au sein du Groupe avec l'UES Pitch Promotion qui est à son tour couverte en par le Socle social de Groupe. Ce premier travail d'harmonisation des règles sociales en vigueur au sein du Groupe ayant été réalisé en 2020, la DRH souhaite désormais mettre à jour son Socle Social Commun en 2021 pour que les salariés du Groupe bénéficient toujours des meilleurs avantages sociaux et permettre toujours plus facilement les mobilités intra groupe.

La DRH poursuit sa volonté d'harmonisation au-delà d'une politique en matière de relations sociales et de conclusions d'accords collectifs / plans d'actions similaires au niveau du Groupe (Intéressement, PEE, Égalité professionnelle). Ainsi, la Direction souhaite mettre en place un comité des activités sociales et culturelles inter-entreprises (CASCI) pour que l'ensemble des collaborateurs bénéficient d'œuvres sociales communes. Les CSE ont été informés de ce projet et les Secrétaires ont tous été conviés à une première réunion pour déterminer et co-construire avec la Direction ses conditions de mise en place et de son futur fonctionnement.

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.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE STAGIAIRES ET D'ALTERNANTS



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 2019 et renforce le dispositif « Tous En Actions ! » pour un actionariat salarié original et attractif.

Politique salariale

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019 / 2020	Commentaire de tendance
Groupe	Développer le partage de la valeur ajoutée	978 collaborateurs détiennent des actions du Groupe	NA	L'augmentation de capital réservée aux salariés a été davantage plébiscitée cette année (de 63 % à 69 %)

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

UNE POLITIQUE D'ACTIONNARIAT SALARIÉ ORIGINALE ET AMBITIEUSE



Afin d'associer les salariés à la réussite du Groupe, le plan général d'attribution d'actions gratuites sur 3 ans a été reconduit. Il 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.

Au 31 décembre 2020, 50 % de l'effectif est actionnaire du Groupe. La part de cet actionnariat représente 1,98 % du capital.

L'année 2020 a été marquée par le renouvellement de l'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 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.

L'équité salariale

Au-delà de la promotion de la parité, Altarea est attaché au respect de l'équité salariale entre les femmes et les hommes.

À ce titre, conformément à la loi avenir professionnel et son décret d'application, les entités qui composent le Groupe ont mesuré les indicateurs définis par l'Index de l'« égalité femmes/hommes ».

Les notes obtenues au titre des résultats au 31 décembre 2020 sont les suivantes :

- Unité Économique et Sociale Altarea : 94/100 ;
- Unité Économique et Sociale Cogedim : 82/100 ;
- Unité Économique et Sociale Histoire & Patrimoine : 82/100 ;
- Unité Économique et Sociale Pitch Promotion : 89/100 ;
- Cogedim Services Exploitation : 94/100.

Les entités du Groupe ont publié ces scores au 1^{er} mars 2021.

Il est à noter que la multitude de métiers qui compose le Groupe fait qu'il existe une dispersion des niveaux de rémunération selon les activités. Ces notes ont par conséquent une valeur indicative. De plus, la rémunération des cadres peut être, selon la nature de la fonction exercée et du niveau de responsabilité, complétée d'une part variable.

Altarea proroge, lors de ses campagnes salariales, l'intégration d'un budget dédié au rattrapage des écarts de rémunérations entre les femmes et les hommes sur des postes équivalents.

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

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019 / 2020	Commentaire de tendance
Groupe	Poursuivre l'évolution des compétences en fonction des besoins métier et développer l'employabilité des collaborateurs	98 % de salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation	↗	Le déploiement accéléré et massif de l'Académie digitale et ses nombreux modules de formation a fortement contribué à ce score
Groupe	Favoriser/Contribuer à la mobilité des collaborateurs	49 % des postes pourvus au travers de la mobilité et promotion interne	↗	Le redimensionnement des équipes dans le cadre du projet de responsabilité managériale a été un accélérateur de mobilité

L'Académie « Développeur de Talents » : une digitalisation anticipée et accélérée

Le modèle de « learning & development » porté par l'Académie créée en 2017 mise sur la diversité des modalités d'apprentissage : présentielles, distancielles, expérientielles. Cette approche hybride, soutenue par une vision d'entreprise apprenante, avait été anticipée bien avant la crise sanitaire pour répondre aux enjeux de développement des compétences et donc d'attractivité et de rétention de nos talents.

Agilité oblige, face au contexte de pandémie, les formats présentiels ont été réadaptés pour répondre aux enjeux à la fois de sécurité, de maintien des compétences et de lien social entre collaborateurs : les tours de France annuels animés par nos experts internes ont été transformés en webconférences interactives régulières sur des thématiques métiers d'actualité, les formations aux *soft skills* par des classes virtuelles réalisées en séquentiel pour une pédagogie efficace.

Dès mars 2020, l'Académie a déployé sa plateforme digitale à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, avec un large choix de modules à la carte permettant de se former à distance. Les collaborateurs y retrouvent tous les axes stratégiques du plan de développement des compétences du Groupe : culture & stratégie du Groupe, cœur de métier, *soft skills & management*, *digital skills*. Un 5^e axe a été créé, celui de la santé, de la sécurité et du bien-être en lien avec Altawellness, l'offre du Groupe qui regroupe toutes les actions en matière de qualité de vie au travail. Des modules obligatoires sur les gestes barrières, le port et l'utilisation du masque, ou la réalisation d'entretiens post-confinement ont assuré un socle commun de bonnes pratiques. Il s'agit d'une plateforme collaborative permettant d'échanger entre apprenants dans des forums de discussion et de participer à des communautés (manager, métiers, formateurs internes...).

L'Académie digitale a permis d'accompagner la totalité des collaborateurs pendant cette année atypique marquée par la Covid-19, à travers des kits et des modules dédiés spécifiquement à la collaboration, au management et à l'apprentissage à distance.

Pré et post confinements, la salle de l'Académie du nouveau siège a permis d'accueillir nos stagiaires dans le respect absolu des gestes barrières.

LES JEUDIS DE L'ACADÉMIE

Pour cultiver le plaisir d'apprendre, le Groupe a proposé un rendez-vous hebdomadaire apprenant, en distanciel, ouvert à tous les collaborateurs, les « Jeudis de l'Académie ». Cette « pause apprenante » a rassemblé plus de 500 collaborateurs sur des thématiques d'actualité, sociologique ou philosophique pour prendre de la hauteur ! En lieu et place de nos promenades urbaines présentiels, une *urban expedition* virtuelle a même été expérimentée pour la plus grande satisfaction des participants.

Une dynamique apprenante soutenue

L'ACADÉMIE AU SERVICE DES ENJEUX RSE

En 2020, l'Académie Formation a déployé un module à disposition de tous, sur la démarche RSE du Groupe. Ce module associé à un format live qui a réuni de nombreux collaborateurs.

En 2021, un programme d'envergure sera déployé, portant notamment sur le changement climatique.

Cette agilité a permis de garder le cap en matière de formation avec plus de 3800 jours de formation comptabilisés en 2020 et une progression de + 20 % de la part des salariés ayant réalisé au moins une action de formation comparativement à 2019. La mise à disposition d'une plateforme digitale accessible à l'ensemble des salariés a en effet permis une démocratisation des contenus apprenants pour favoriser la transversalité, encourager une culture de l'apprentissage et soutenir les démarches de mobilité interne.

L'investissement formation pour le Groupe a représenté 3 % de la masse salariale couvrant depuis 2020 toute la politique d'apprentissage. Un investissement toujours significatif pour financer des actions d'envergure : thématiques « cœur de métier » qui restent majoritaires, parcours managériaux, formations certifiantes, ou encore l'accompagnement des jeunes en contrats d'alternance.

La démarche d'intégration n'est pas en reste puisque 100 % des nouveaux collaborateurs ont eu accès au module d'onboarding sur l'Académie Digitale, 70 collaborateurs ont pu bénéficier d'un séminaire en présentiel précédant le premier confinement et 150 collaborateurs ont été invités à suivre un séminaire d'intégration digitalisé.

Mobilités et promotions

Le Groupe a continué sa politique engageante en termes de mobilité et de promotion interne en 2020.

La mobilité et la promotion en chiffres :

En 2020, 49 % des postes ont été pourvus par l'interne. Le Groupe a eu 177 collaborateurs concernés pour 189 mobilités et promotions.

En 2020 le Groupe a pourvu 21 % de ses postes ouverts au travers de mobilité métier ; géographique ; inter-service ; société. 53 mobilités ont été réalisées pour 200 recrutements externes. À cela s'ajoutent les 136 collaborateurs qui ont bénéficié d'une promotion.

Pour animer cette politique de mobilité interne, le Groupe mène des actions individuelles et collectives.

Les collaborateurs expriment auprès de leur manager lors de l'entretien professionnel leur projet et souhait de mobilité. Ces informations sont récoltées et étudiées. Les comités de mobilité RH sont mensuels et organisés entre les DRH filiales. Leur objectif est de suivre les mouvements et d'envisager les connexions entre les projets des collaborateurs et les postes à pourvoir.

Pour promouvoir les métiers auprès des collaborateurs, le Groupe a souhaité rééditer le forum des métiers et de la mobilité interne qui a eu lieu en juin 2019. Une version à distance a été développée pour faciliter les échanges malgré les conditions sanitaires.

Les collaborateurs reçoivent une à deux fois par mois une newsletter ALTAJOBS rappelant les actualités du Groupe en termes de métiers et de mobilité. Une dizaine de Témoignages ont été proposés aux collaborateurs depuis septembre 2020. Des sessions de partage d'expériences avec des collaborateurs qui ont vécu un changement de métier et / ou une mobilité géographique ont été également créées.

Ce dispositif a eu un franc succès avec plus de 250 inscrits à ces sessions. Des formats courts animés sur Teams qui se veulent intimistes, agréables et spontanés. Deux motivations principales pour s'y inscrire : mieux connaître le Groupe ou mieux connaître un métier à travers le descriptif fait par un manager en cours de recrutement sur un poste qui suscite de l'intérêt.

Pour rappeler à chacun les bonnes pratiques en termes de mobilité, une formation accessible via l'Académie Digitale du Groupe a été développée. Ce module de 20 minutes donne les bons conseils aux collaborateurs intéressés pour accélérer sa carrière au sein du Groupe.

4.4.5 Sécurité, santé et bien-être des salariés **DPEF8**

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2020	Évolution 2019 / 2020	Commentaire de tendance
Groupe	Poursuivre le développement de l'offre Altawellness	Une offre renforcée dans le contexte de crise sanitaire	↗	Une nouvelle approche plus agile a été mise en place avec notamment un mix présentiel/distanciel
Groupe	Maîtriser l'absentéisme	Le taux d'absentéisme 2020 est de 2,95 %	↘	Le taux d'absentéisme reste inférieur à 3 %

La santé et la sécurité des collaborateurs ont représenté la priorité absolue de cette année 2020.

Dès le début de la crise sanitaire, le Groupe s'est organisé pour appliquer de manière stricte les mesures préconisées par le Gouvernement, avec la mise à disposition de masques, gel hydroalcoolique et la réorganisation des espaces et des flux pour respecter la distanciation sociale. Le télétravail a été privilégié, sous la responsabilité des managers.

Le Groupe est même allé au-delà des recommandations, en mobilisant un infirmier à temps plein sur notre siège et en réalisant des tests PCR à ses collaborateurs sur la base du volontariat et dans le respect absolu de la confidentialité.

Autre priorité en 2020 : préserver le bien-être psychique et l'engagement de nos salariés, confrontés à des conditions de travail inédites. Pour cela, la direction des ressources humaines a régulièrement communiqué à l'ensemble des collaborateurs à travers plusieurs notes détaillant l'application des mesures décidées au sein du Groupe pour assurer la santé et la sécurité des collaborateurs. Des guides et tutoriels ont également vu le jour sur des sujets tels que le télétravail ou encore les risques liés à l'isolement... En sortie de confinement, un « guide pratique des mesures sanitaires » a été formalisé et diffusé à l'ensemble des collaborateurs précisant le protocole en vigueur sur les différents sites du Groupe pour des conditions de travail hautement sécurisées, pour un retour au bureau progressif réalisé dans des conditions d'hygiène et de sécurité exemplaires. Enfin, la DRH a déployé pour l'ensemble des ses managers un entretien de « reprise » obligatoire afin d'échanger sur les conditions de confinement, organiser le retour en présentiel et définir les priorités à court terme et actions prioritaires.

La marque Altawellness

En septembre 2018, le Groupe a créé la marque ALTAWELLNESS, démarche destinée à prendre en compte le collaborateur dans sa globalité et lui proposer des solutions à portée de main pour prendre soin de sa santé physique et psychologique.

Elle se traduit notamment par la mise à disposition de plateformes de services et par des modules en ligne accessibles à tous sur l'Académie digitale, des animations présentielles favorisant le partage d'expériences et des formats « Live » en distanciel, et des événements tels que « la semaine de la QVT » reconduite en 2020.

Le programme AltaWellness a été significativement renforcé pour faire face à la crise sanitaire :

- webinars hebdomadaires animés par des experts de la santé (lutte contre la sédentarité, nutrition, gestion du stress...);
- sessions quotidiennes de sport, culture et bien-être en distanciel pour continuer à partager de bons moments entre collègues ;
- la possibilité d'accéder à des conditions préférentielles à des services à la personnes pour faciliter notamment le quotidien des parents grâce à un réseau de bénévoles assurant du soutien scolaire à distance.

UNE ATTENTION RENFORCÉE POUR SES COLLABORATEURS

Dans ce contexte inédit, le Groupe a investi dans un nouveau service d'accompagnement social et parental permettant d'être accompagné sur des problématiques personnelles : parents proches dépendants, divorce, surendettement, maladie... Ce service, anonyme, a connu une vraie adhésion des collaborateurs dès sa mise en place en juin 2020.

La santé au travail

Les activités du Groupe ne présentent pas de risque élevé au regard de la santé et de la sécurité du personnel.

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 régulière du document unique d'évaluation des risques professionnels, la sensibilisation liée aux précautions et aux équipements de protection individuelle, auprès des salariés intervenant sur les chantiers.

La DRH met également en place au niveau du Groupe des recommandations au niveau des postures et des espaces de travail en lien avec le médecin du travail et les commissions hygiène et sécurité des CSE.

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

Avec le déménagement de l'ensemble des sièges sociaux du groupe Altarea, le Groupe a voulu ancrer son engagement en créant un espace santé. À ce jour, un infirmier et un médecin du travail sont présents sur le Siège pour offrir aux collaborateurs un accès aux soins de 1^{re} nécessité, mener des actions de prévention, écouter et informer. Ils réalisent également les visites médicales.

En 2020, ce pôle a joué un rôle décisif dans la période de crise sanitaire. Espace privilégié recevant et rassurant les collaborateurs sur les mesures prises par le Groupe en matière de prévention des risques (y compris pour les salariés en régions), il s'est également chargé de la réalisation des tests PCR depuis septembre. Des séances d'accompagnements individuels et des ateliers de bien-être notamment pour lutter contre l'anxiété et l'isolement liés aux différents confinements ont été régulièrement proposées. Une ligne d'écoute psychologique a été mise à disposition de tous dès le premier confinement.

L'installation dans le nouveau siège commun

L'année 2020 a été 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 bénéficie d'une adresse en plein cœur de Paris, entre la Bourse et l'Opéra Garnier.

Richelieu est, au-delà de la démonstration du savoir-faire en Immobilier d'entreprise du Groupe, un lieu connecté, favorisant les interactions en mode collaboratif. Il permet 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 sont réunies, tout en conservant l'identité de chacune. Les fonctions supports tiennent une place centrale, les systèmes d'information sont harmonisés.

Les aménagements du bâtiment sont conçus pour permettre et renforcer le travail collaboratif, la transversalité et permettent 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. Cette installation a été réalisée dans les conditions optimales de sécurité pour tous : nomination d'un référent Covid, arrivées progressives et séquencées par direction, application des gestes barrières et des principes de circulation, nettoyage renforcé des locaux...

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 existe au sein du Groupe depuis 2018. Le télétravail s'inscrit pleinement dans une démarche de QVT, en lien avec la démarche RSE et les préoccupations de développement durable.

L'année 2020 a été marquée par la généralisation du télétravail lié à la crise. L'entreprise a su s'adapter en faisant preuve d'agilité dans l'exécution du travail à distance. Des réflexions de fond ont été menées en groupes de travail (DRH, Youth comity) en lien avec les managers (interviews menées...). Un certain nombre d'outils ont été mis à la disposition des managers et des collaborateurs avec notamment le kit du télétravailleur, les modules de formation sur comment manager à distance.

Autres actions

La politique des congés exceptionnels liés aux événements de la vie privée est prévue 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. Des mesures d'accompagnement complémentaires ont été mises en place dans le cadre de la crise sanitaire à travers un nouveau service d'accompagnement social et parental permettant d'être conseillé sur des problématiques personnelles.

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. Chaque collaborateur bénéficie d'un droit à la déconnexion en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement dans lequel il accomplit régulièrement son travail dans le respect d'un temps minimum de repos quotidien et hebdomadaire prévus par la loi, hors circonstances exceptionnelles. Le Groupe a réaffirmé son attachement au droit à la déconnexion via l'adoption d'une Charte du droit à la déconnexion pour l'ensemble de ses entités.

Absentéisme

L'absentéisme fait chaque année l'objet d'une revue exhaustive et détaillée, procédant par une analyse de chaque motif par entité. Il a fait l'objet en 2020 d'un suivi encore plus important du fait de la crise sanitaire.

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

4.4.6 Une politique RH & managériale plébiscitée en interne et reconnue en externe

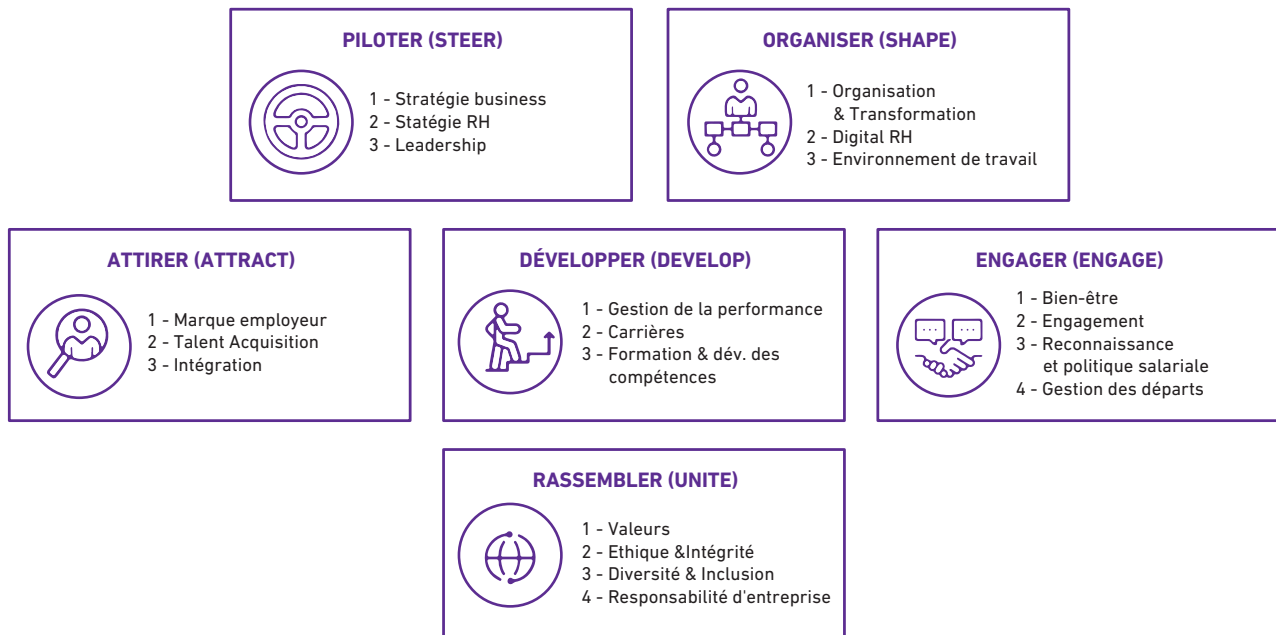
Top employer 2021

Le Groupe a initié en 2020 une démarche de Benchmark de ses pratiques RH et managériales. Le Groupe a obtenu dès la première année le label TOP EMPLOYER 2021.



Depuis plus de 25 ans, le Top Employers Institute évalue les pratiques des entreprises en matière de ressources humaines et de management. Observateur unique et indépendant, l'Institut a certifié depuis sa création de plus de 1 500 organisations présentes dans 120 pays. Les organisations certifiées « Top Employers » s'engagent à fournir le meilleur environnement de travail possible à leurs collaborateurs à travers des pratiques de ressources humaines innovantes privilégiant le capital humain.

Le Top Employers Institute a évalué et noté l'ensemble des programmes qu'Altarea propose à ses collaborateurs. Son enquête a couvert 6 grands domaines RH, répartis en 20 thématiques telles que la stratégie de gestion des talents, l'environnement de travail, le Talent Acquisition, la formation et le développement des compétences, le bien-être au travail, ou encore la diversité et l'inclusion.



Happy Trainees 2020

En parallèle à ce nouveau label, le Groupe a continué à interroger les Jeunes Talents (Alternants, Stagiaires) sur leurs expériences au sein du Groupe. Cette enquête confidentielle est menée par notre prestataire Choose my Company. Altarea s'est vu décerner pour la troisième année consécutive le label Happy Trainees grâce aux avis des alternants et stagiaires.

87,2 % des jeunes considèrent progresser et apprendre chez Altarea
91,9 % recommandent Altarea pour y faire une alternance ou un stage
86 % trouvent que l'organisation du travail respecte leur équilibre vie pro / perso



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 1 229 sociétés et fonds évalués en 2020 dans le monde.

En 2020, 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 Groupe

Principaux indicateurs environnementaux

Empreinte carbone Groupe

(en tCO ₂ e)	2020	2019	Commentaires
Scope 1	1 364	1 703	La baisse des émissions s'explique principalement par les effets de la pandémie de Covid-19, ayant ralenti le nombre de livraisons sur l'année
Scope 2	378	455	
Scope 3	523 238	702 427	

Principaux indicateurs sociaux

		Unité	2019	2020
EFFECTIF TOTAL	EFFECTIF TOTAL EN FIN DE MOIS	nb	2045	1983
Répartition par contrat	Nombre de salariés en CDI	nb	1962	1931
	Nombre de salariés en CDD	nb	83	52
	Part des femmes dans l'effectif total	%	57 %	57 %
Répartition par pays	Part des salariés en France	%	98,9 %	98,9 %
	Part des salariés en Italie	%	0,8 %	0,8 %
	Part des salariés en Espagne	%	0,3 %	0,3 %
Répartition par tranche d'âge	- de 30 ans	%	17 %	15,4 %
	de 30 à 50 ans	%	65 %	68,2 %
	+ de 50 ans	%	18 %	16,4 %
Répartition par statut	Part de salariés cadres	%	74 %	76 %
	Part de salariés non-cadres	%	26 %	24 %

		Unité	2019	2020
Embauches	Nombre d'embauches CDI	nb	416	200
	Part de salariées femmes embauchées en CDI	%	57 %	53 %
	Part de cadres embauchés en CDI	%	71 %	73 %
	Nombre d'embauches CDD	nb	83	115
	Nombre d'embauches alternants	nb	104	168
Départs	Nombre de départs des salariés en CDI hors mobilité et transferts administratifs	nb	297	231
	Taux départ total	%	15,6 %	11,5 %
	Taux départ non-cadres	%	18,0 %	12,8 %
	Taux départ cadres	%	14,7 %	11,5 %
Motifs départs	Part de démissions	%	51 %	45 %
	Part de licenciements	%	12 %	13 %
	Part de ruptures conventionnelles	%	16 %	19 %
	Part de départs en retraite ou en préretraite	%	3 %	3 %
	Part de fins de la période d'essai à l'initiative de l'employeur	%	10 %	4 %
	Part de fins de la période d'essai à l'initiative de l'employé	%	6 %	14 %
Organisation temps de travail	Nombre de CDI / CDD en ETP	nb	1963,1	1966,61
	Effectif moyen fin de mois CDI	nb	1911	1961
	Nombre d'heures théoriques travaillées hors heures supplémentaires	nb	3 140 960	3 146 575
	Taux de turn-over	%	18,7 %	11,0 %
Égalité H / F	Part des femmes parmi les cadres	%	48,2 %	48,4 %
	Part des femmes parmi le comité manager	%	28,0 %	33,5 %
Handicap	Nombre de collaborateurs qui ont signalé être atteints de handicaps	nb	12	21
Lutte contre les discriminations	Nombre de stagiaires période	nb	72	61
	Nombre de contrats d'alternance période	nb	287	317
Organisation du dialogue social	Nombre de représentants du personnel	nb	52	70
	Part des collaborateurs couverts par une convention collective	%	99 %	99 %
Rémunération fixe	Rémunération moyenne annuelle brute des collaborateurs – hors rémunération variable et hors cotisations patronales	€	56 452 €	61 956 €
	Rémunération moyenne annuelle brute des non-cadres – hors rémunération variable et hors cotisations patronales	€	32 235 €	34 119 €
	Rémunération moyenne annuelle brute des cadres – hors rémunération variable et hors cotisations patronales	€	63 984 €	69 670 €
Formation	Dépenses totales en formation	€	3 686 336 €	4 316 038 €
	Dépenses moyennes de formation par effectif formé	€	2 287 €	2 253 €
Promotions	Nombre de salariés promus dans l'année	nb	113	136
	Pourcentage de salariés promus dans l'année	%	5,8 %	7,1 %
Mobilités	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une ou de plusieurs formes de mobilités	nb	125	53
	Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une ou plusieurs formes de mobilité	%	6,1 %	2,7 %
	Part des mobilités sur les postes pourvus	%	23,1 %	20,9 %
Absentéisme / Accidentologie	Taux d'absentéisme hors congés maternité/paternité/autres causes	%	2,6 %	2,95 %
	Nombre de maladie professionnelle	nb	0	1
	Nombre d'accidents du travail (avec arrêt de travail hors accidents de trajet)	nb	7	8
	Taux de fréquence des accidents de travail		2,23	2,54
	Taux de gravité des accidents de travail		0,04	0,11

4.5.3 Indicateurs Commerce

Principaux indicateurs environnementaux

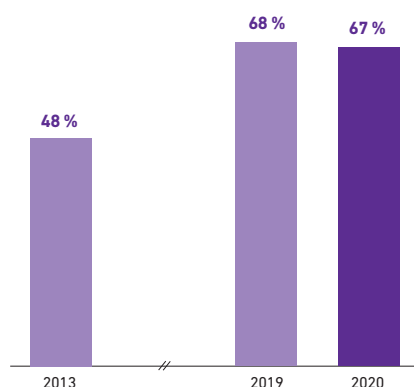
Définition des périmètres (détail au 4.6.3)	m² GLA privative	Part du périmètre de reporting 2020
TOTAL	620 049	93 %
PÉRIMÈTRE COURANT 2020	Centres commerciaux	53 %
	<i>Life style centers</i>	26 %
	<i>Family villages & retail parks</i>	13 %
PÉRIMÈTRE CONSTANT 2019-2020	507 745	58 %
PÉRIMÈTRE CONSTANT 2015-2020	407 096	45 %

Labellisations et certifications environnementales

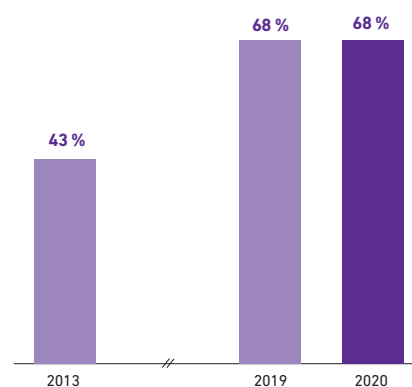
Sont inclus les nouveaux développements faisant l'objet d'un permis de construire (définitif ou non), en travaux ou livrés pendant l'année de référence, et les sites du patrimoine inclus au périmètre de reporting 2020 (y compris les sites faisant l'objet de travaux).

	Ville	Centre	Certification construction	Certification exploitation BREEAM® In-Use			
				Partie 1 – Asset		Partie 2 – Management	
				Niveau	Score	Niveau	Score
PATRIMOINE	Aubergenville	Family Village d'Aubergenville	-	Very Good	63 %	Very Good	67 %
	Brest Guipavas	Les Portes de Brest Guipavas	-	Excellent	77 %	Outstanding	87 %
	Flins	Centre commercial de Flins	-	Very Good	57 %	Very Good	66 %
	Gennevilliers	Parc des Chanteraines	-	Very Good	60 %	Very Good	56 %
	Limoges	Family Village de Limoges	-	Excellent	71 %	Excellent	72 %
	Lille	Grand'Place	-	Very Good	57 %	Very Good	62 %
	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	71 %	Very Good	57 %
	Ruaudin	Family Village Les Hunaudières	-	Very Good	68 %	Very Good	64 %
	Saint-Laurent-du-Var	Cap 3000	BREEAM® Excellent Biodiversity	Very Good	64 %	Excellent	71 %
	Thiais	Thiais Village	-	Very Good	66 %	Very Good	69 %
	Toulouse	Espace Gramont	-	Very Good	64 %	Very Good	67 %
	Toulouse	Reflets Compans	-	Good	52 %	Good	50 %
	Valette du Var (La)	L'Avenue 83	HQE Très bon BREEAM® Excellent	Excellent	75 %	Very Good	66 %
	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'Ambréris	-	Very Good	59 %	Very Good	63 %

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



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

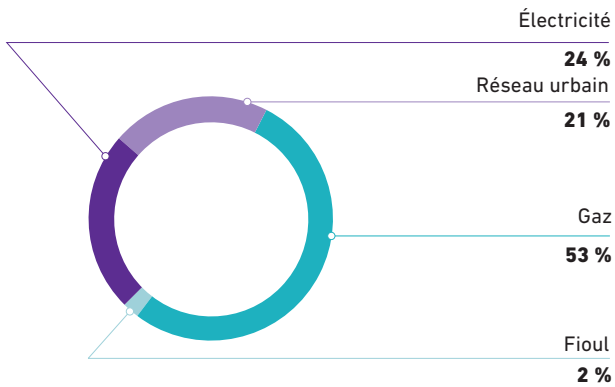


Émissions de gaz à effet de serre

	tCO ₂ e	kgCO ₂ e/m ²
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Émissions de gaz à effet de serre 2020	2,1
	Émissions de gaz à effet de serre 2019	3,2
	Variations 2010-2020 climat constant	- 85,7 %
	OBJECTIF 2020 : RÉDUCTION 2010-2020 À CLIMAT CONSTANT	- 70 %
	OBJECTIF 2030 : ZÉRO ÉMISSION	- 100 %
PÉRIMÈTRE COURANT	Émissions de GES 2020	1,9
	Émissions de GES 2019	3,2

	tCO ₂ e	kgCO ₂ e/m ²
DÉTAIL PÉRIMÈTRE COURANT	Centres commerciaux	2,2
	Life style centers	1,7
	Family villages & retail parks	0,2

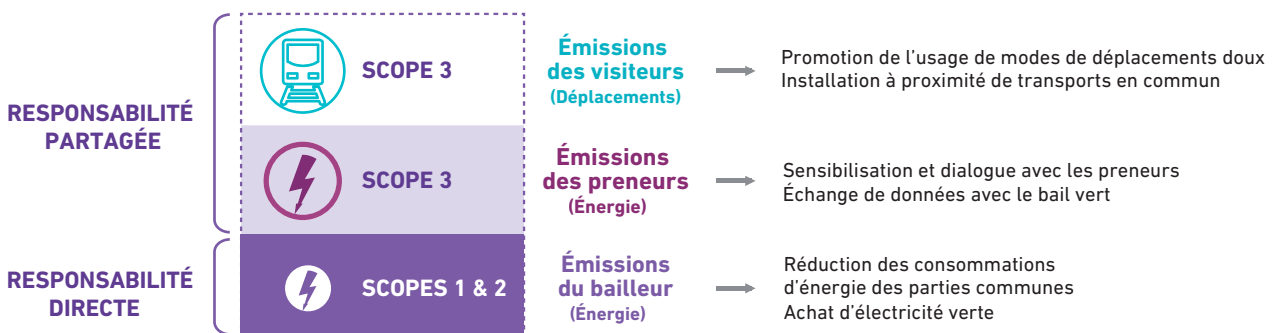
RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR SOURCE (PÉRIMÈTRE COURANT 2020)



RÉPARTITION PAR SCOPE (PÉRIMÈTRE COURANT 2020)



Agir sur les émissions de gaz à effet de serre des centres commerciaux



Énergie

	GWhep	GWhef	kWhep/m ²	
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Consommations 2020	36,3	16,0	113
	Consommations 2019	44,4	20,2	138
	Variations 2010-2020 climat constant	- 58,6 %	- 56,3 %	- 65,7 %
	OBJECTIF 2020 : RÉDUCTION 2010-2020			- 40 %
	OBJECTIF 2030 : RÉDUCTION 2010-2030⁽¹⁾			- 50 %
PÉRIMÈTRE COURANT	Consommations 2020	58,2	24,8	128
	Consommations 2019	44,4	20,2	138

(1) Objectif allant au-delà des exigences réglementaires.

	GWhep	GWhef	kWhep/m ²	
DÉTAIL PÉRIMÈTRE COURANT	Centres commerciaux	41,5	17,2	162
	Life style centers	14,6	6,8	90
	Family villages & retail parks	2,1	0,8	60,8

MIX ÉNERGÉTIQUE (PÉRIMÈTRE COURANT 2020)



Par ailleurs, le Groupe collecte annuellement les données énergétiques des preneurs. En 2020, les sites dont les preneurs ont fait l'objet d'une collecte des données représentent 423 929 m² GLA et affichent une consommation moyenne de 362 kWhep/m². Ces relevés permettent d'établir un profil de consommation selon les différentes typologies de commerces.

Eau

	m ³ (parties communes et privatives)	L/visiteur (parties communes)	
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Consommations d'eau 2020	210 925	0,71
	Consommations d'eau 2019	265 464	0,68
PÉRIMÈTRE COURANT	Consommations d'eau 2020	262 329	0,93
	Consommations d'eau 2019	265 464	0,68
	Variations 2010-2020	- 5,5 %	+ 67,0 %
OBJECTIF 2020 : MAINTIEN D'UN RATIO PAR VISITEUR		1,25	
OBJECTIF 2030 : MAINTIEN D'UN RATIO ET RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS À PÉRIMÈTRE CONSTANT		1	

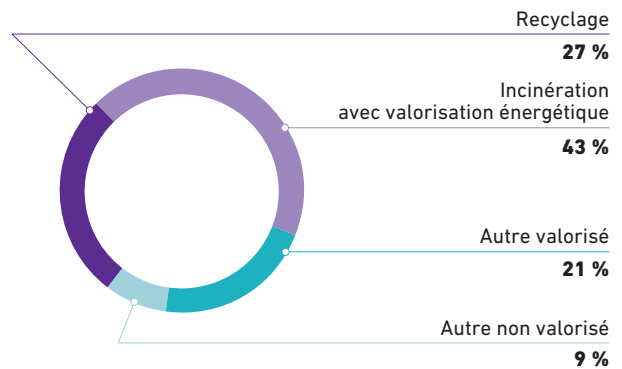
Déchets

	Tonnes	kg/visiteur	Pourcentage de tri	Pourcentage de valorisation	
PÉRIMÈTRE CONSTANT	Déchets générés 2020	3 975	0,06	38 %	88 %
	Déchets générés 2019	4 855	0,06	34 %	90 %
PÉRIMÈTRE COURANT	Déchets générés 2020	5 396	0,07	39 %	91 %
	OBJECTIF 2020 SUR LE TRI ET LA VALORISATION			50 %	>80 %
	Déchets générés 2019	4 855	0,06	34 %	90 %
	Variations 2019-2020	+ 11,1 %	+ 21,6 %	+ 13,3 %	+ 0,7 %
Variations 2010-2020	- 9,9 %	+ 55,4 %	+ 51,3 %	+ 203,0 %	

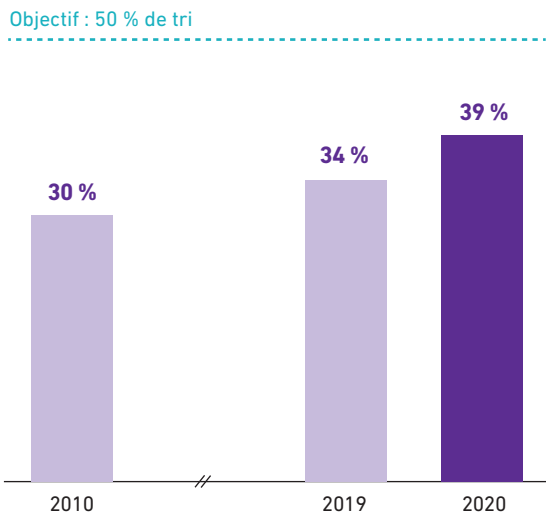
VENTILATION PAR TYPE DE TRI (PÉRIMÈTRE COURANT 2020)



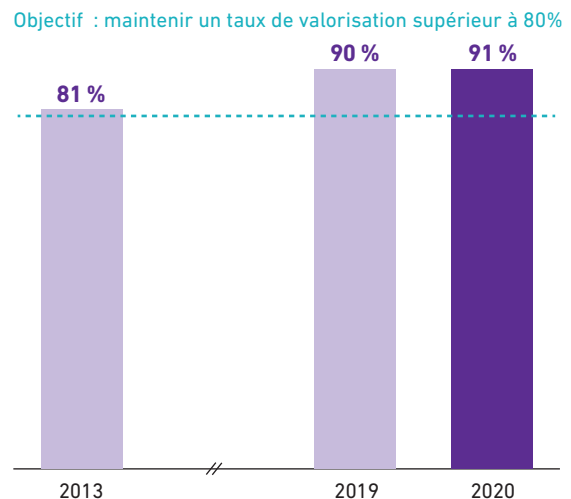
VENTILATION PAR TYPE DE FIN DE VIE (PÉRIMÈTRE COURANT 2020)



ÉVOLUTION DE LA PART DES DÉCHETS TRIÉS (PÉRIMÈTRE COURANT)



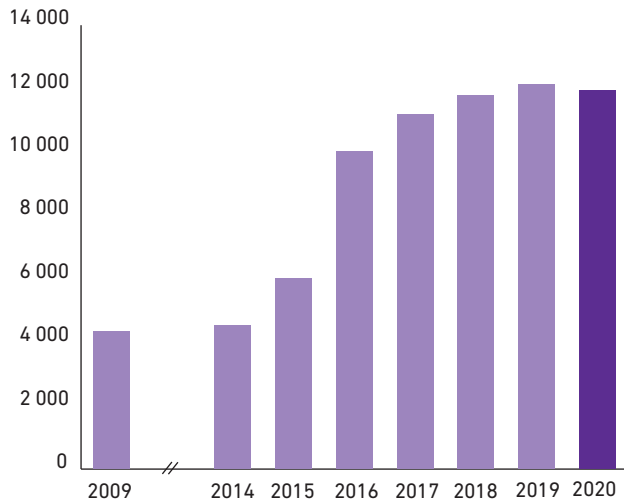
ÉVOLUTION DE LA PART DES DÉCHETS VALORISÉS (PÉRIMÈTRE COURANT)



4.5.4 Indicateurs Logement

Évolution du périmètre

NOMBRE DE LOTS RÉSERVÉS DANS L'ANNÉE



Principaux indicateurs environnementaux

Part des logements avec une certification ou label environnemental⁽¹⁾

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Objectif	2020
20 %	41 %	59 %	68 %	68 %	53 %	45 %	46 %	50 %	49 %	55 %	>25 %	49 %

La part des logements avec une certification ou un label environnemental est stable malgré la forte augmentation de l'activité et l'intégration de nouvelles filiales.

Part des logements avec une performance énergétique supérieure à la réglementation applicable⁽¹⁾

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
42 %	71 %	86 %	89 %	61 %	43 %	29 %	41 %	35 %	54 %	46 %

Depuis l'entrée en vigueur de la RT2012 le 1^{er} janvier 2013, la part des logements avec une performance énergétique supérieure est stable malgré la forte augmentation de l'activité et l'intégration de nouvelles filiales.

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

Principaux indicateurs sociétaux

Part des logements certifiés qualité (NF Habitat)⁽¹⁾

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Objectif	2020
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Le Groupe est engagé de longue date dans le développement de logements de qualité. Il est engagé depuis 2009 dans la certification NF Habitat, certification de référence en matière de qualité des logements en France.

Part des logements à moins de 500 mètres d'un arrêt de transport en commun

2014	2015	2016	2017	2018	2019	Objectif	2020
99 %	96 %	97 %	98 %	99 %	99 %	>95 %	99 %

La proximité aux transports en commun est un prérequis pour les projets du Groupe. Les logements du Groupe affichent une excellente proximité aux réseaux de transport en commun depuis 2015.

Part des achats pour des chantiers de logements réalisés localement⁽²⁾

2017	2018	2019	Objectif	2020
66 %	77 %	73 %	>70 %	83 %

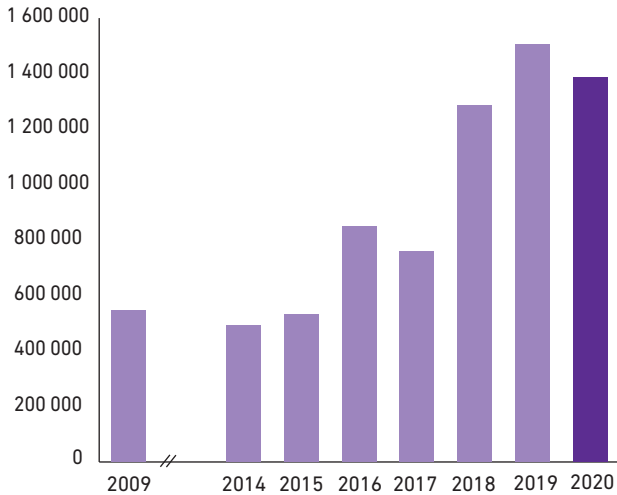
Le Groupe est attentif à sa contribution à l'économie locale et quantifie la part des achats réalisés auprès d'entreprises proches des chantiers.

(2) Hors Histoire & Patrimoine.

4.5.5 Indicateurs Immobilier d'entreprise

Évolution du périmètre

PORTEFEUILLE IMMOBILIER D'ENTREPRISE AU 31/12 (en m²)



Principaux indicateurs environnementaux

Part des projets avec une certification environnementale

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Objectif	2020
Au moins une certification environnementale	42 %	76 %	90 %	97 %	97 %	97 %	98 %	97 %	100 %	100 %	100 %	-	100 %
Double certification BREEAM®/HQE	-	-	-	-	23 %	29 %	52 %	57 %	100 %	100 %	100 %	-	100 %
HQE <i>a minima</i> Excellent et BREEAM® <i>a minima</i> Very Good	-	-	-	-	-	-	-	-	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Le Groupe a été très engagé dès la création des principales certifications environnementales. Dès 2010, une part importante des projets était déjà certifiée. Depuis 2017, 100 % des projets sont doublement certifiés HQE et BREEAM® à niveaux élevés.

Part des projets avec une performance énergétique supérieure

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Objectif	2020
Niveau THPE, BBC, Plan Climat ou équivalent RT 2012	77 %	90 %	94 %	91 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Niveau ≥ RT-30 %	-	-	-	-	86 %	89 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Un haut niveau de performance énergétique est un prérequis pour le Groupe. La totalité des projets surperforme la RT d'au moins 30 %. Ceci permet d'anticiper les prochaines réglementations, notamment la RE2020.

Part des projets avec des énergies renouvelables (ENR)

	2019	2020
Part des projets ayant recours aux ENR	86 %	79 %
Part des projets produisant des ENR (autoconsommées ou réinjectées dans le réseau)	38 %	27 %

Le Groupe veille à réduire le poids carbone de ses projets en ayant recours aux énergies renouvelables lorsque cela est possible.

Part des projets franciliens réhabilités

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
20 %	40 %	47 %	66 %	66 %	55 %	42 %

Le Groupe a développé un savoir-faire sur la restructuration créative, avec une part des projets réhabilités en Île-de-France supérieure à 40 % depuis 2015.

Principaux indicateurs sociétaux

Part des projets à moins de 500 mètres d'un arrêt de transport en commun

2014	2015	2016	2017	2018	2019	Objectif	2020
94 %	95 %	92 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

La proximité aux transports en commun est un prérequis pour les projets du Groupe. 100 % des projets sont situés à moins de 500 mètres d'un arrêt de transport en commun depuis 2017.

Part des projets multi-usage

2017	2018	2019	Objectif	2020
78 %	81 %	83 %	>75 %	78 %

Le Groupe propose de la mixité d'usage sur la majorité de ses projets.

Part des projets franciliens visant un label sur la connectivité numérique

2017	2018	2019	Objectif	2020
71 %	87 %	90 %	100 %	99 %

Le Groupe s'engage à garantir une performance technologique de long terme dans ses bâtiments afin de répondre aux besoins liés à la digitalisation du monde du travail.

Part des projets franciliens certifiés WELL

2017	2018	2019	2020
82 %	87 %	86 %	89 %

Le Groupe suit cet indicateur mais n'en fait plus un objectif, il recherche des dispositifs *ad hoc* pour les besoins de ses clients en matière de bien-être.

4.5.6 Indicateurs siège social

En 2020, le Groupe a emménagé dans son nouveau siège social, le 87 Richelieu, courant juin. Les contrats d'exploitation incluent des clauses RSE ambitieuses sur la gestion du bâtiment et le suivi des consommations et des déchets, avec notamment une politique zéro plastique. La présence dans ce bâtiment ne porte que sur une partie de l'année, et la pandémie de Covid-19 a réduit la présence des équipes au siège. Les chiffres ci-dessous présentent donc les consommations 2020 du 87 Richelieu, mais sont peu représentatives. Le ratio par ETP suivi chaque année n'est de ce fait pas présenté ici. Un suivi plus fin sera établi à l'avenir.

	2020	Commentaires
Consommations d'électricité 87 Richelieu	1 306 MWh	La consommation porte sur juin-novembre 2020, le Groupe ayant emménagé dans son nouveau siège en juin

4.6 Méthodologie et tables de concordance

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 décembre 2018, une déclaration de performance extra-financière (DPEF).

Le présent document reprend les principales informations méthodologiques nécessaires à la transparence, pour le lecteur, de l'information contenue dans la 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

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

Pour identifier ses risques extra-financiers, comme requis dans la DPEF, le Groupe a mobilisé des ressources existantes : l'analyse de matérialité (cf. ci-après), 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), et les grandes tendances développées dans le rapport stratégique intégré. 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 avec les différentes parties prenantes internes (la direction RSE, la direction des ressources humaines, la direction des risques et du contrôle interne).

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

Matrice de matérialité RSE

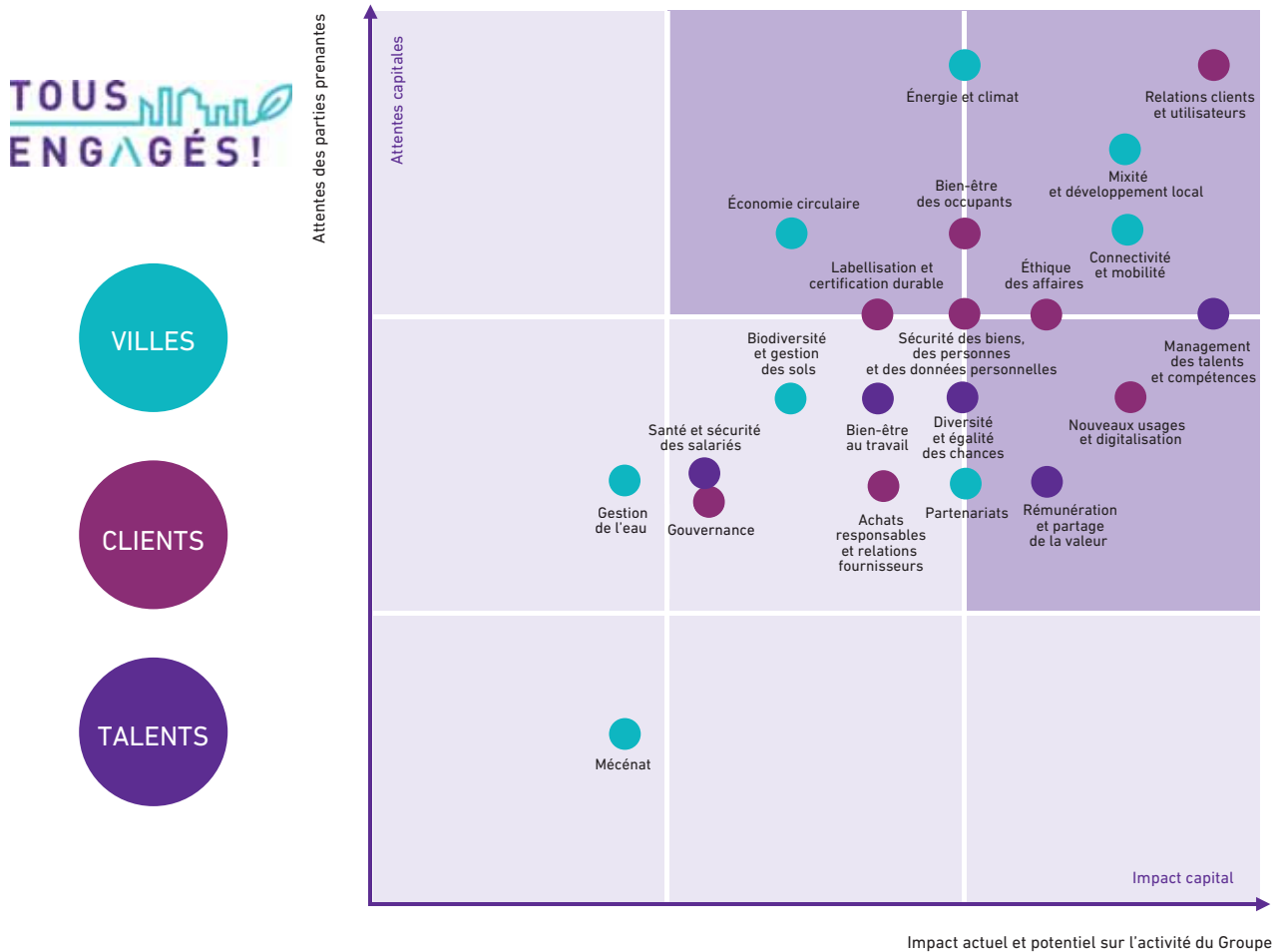
La matrice de matérialité du Groupe, datant de 2016, a participé au déploiement de la démarche RSE du Groupe et a été utilisée pour identifier les risques dans le cadre de l'établissement de la DPEF, en 2018 (cf. paragraphe précédent). Elle est basée sur une analyse détaillée de l'environnement réglementaire et des tendances, des entretiens menés auprès de 13 parties prenantes externes (investisseurs, clients, enseignes, collectivités...) et une consultation du comité RSE en interne (cf. 4.1.3).

Cette matrice positionne 21 enjeux RSE identifiés sur deux axes :

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

Parmi ces 21 enjeux, 14 enjeux matériels ont été identifiés. Les deux approches de matérialité et de risques se complètent et permettent une vision globale des enjeux extra-financiers du Groupe. Par ailleurs, ces enjeux ont été complétés et mis à jour en 2020 car ils avaient évolué de manière significative (cf. 4.1).

MATRICE DE MATÉRIALITÉ



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, guide confort d'été, etc.			

Système de management environnemental (SME) relatif aux certifications

Promotion Logement

Le Groupe a intégré dans le « Guide des bonnes pratiques Logement » 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 Immobilier d'entreprise et Commerce

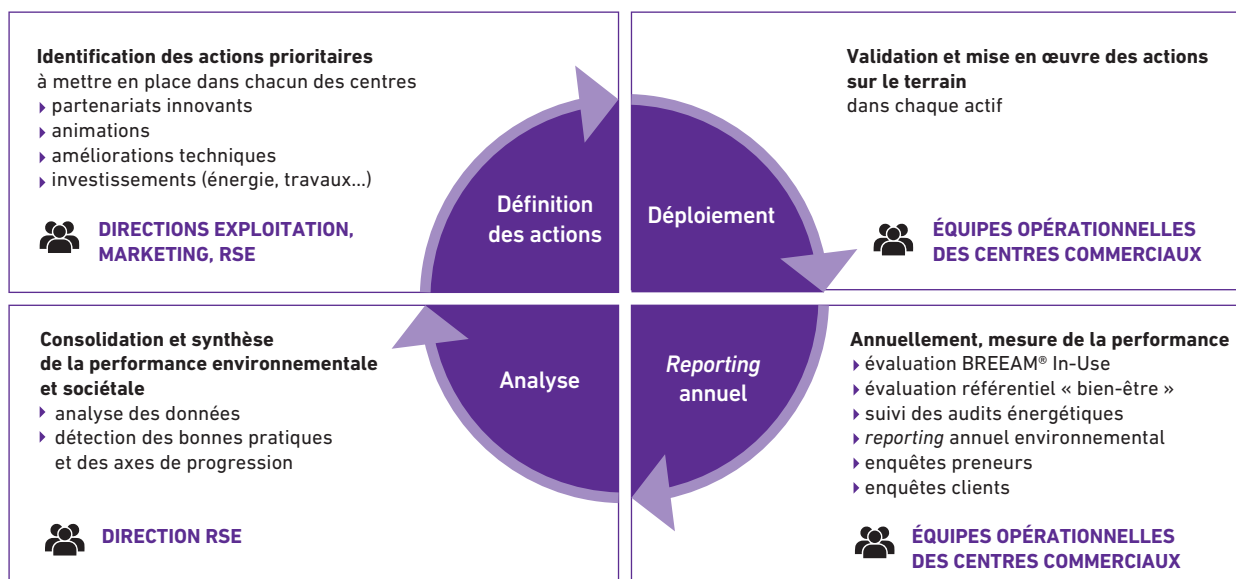
Depuis 2010, le Groupe a implémenté « SME Projets Tertiaires » pour offrir à chaque développeur et opérationnel un outil de travail recensant la totalité des exigences des certifications HQE, *Building Research Establishment Environmental Assessment Method* (BREEAM®) ou *Leadership in Energy and Environmental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

Patrimoine Commerce

En 2020, le Groupe a poursuivi l'utilisation du « Guide des bonnes pratiques environnementales d'exploitation », développé dès 2014. Altarea a ainsi pu maintenir 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.

LE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AUDITÉ DU PATRIMOINE COMMERCE



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

Outils complémentaires aux SME

Formations

De manière générale, les collaborateurs suivent régulièrement des formations, à l'initiative des différentes directions du Groupe, en particulier à chaque évolution réglementaire. En 2020, le Groupe a mené un travail structurant de formalisation d'un plan de formation ambitieux, pour accompagner le déploiement de la stratégie RSE du Groupe.

Son contenu a été élaboré à partir des priorités RSE du Groupe et des besoins exprimés par les collaborateurs. Il reprend les enjeux RSE majeurs du Groupe : le changement climatique, l'économie circulaire et l'impact socio-économique positif sur les territoires.

Le plan prévoit des formats diversifiés pour adresser au mieux les sujets retenus avec des méthodes pédagogiques attrayantes et innovantes, adaptées à tous, de plus généraliste au plus expert. Par exemple, pour répondre aux contraintes de temps des collaborateurs, le plan inclut des modules *e-learning* très courts. Des *learning expeditions* seront également organisées pour inspirer les collaborateurs.

En 2020, une des premières actions a consisté en l'organisation, lors du premier confinement, d'une conférence en ligne, à destination de l'ensemble des collaborateurs, ayant pour but de rappeler la démarche « Tous engagés ! » du Groupe.

Actions de sensibilisation

Le Groupe multiplie également les actions de sensibilisation à la RSE. Le déménagement du siège au 87 Richelieu a permis de mettre en place des formats conviviaux et collaboratifs, malgré le contexte de la pandémie de Covid-19. Les espaces ont été pensés pour développer la transversalité entre toutes les équipes.

La direction RSE a profité de la semaine du développement durable pour interpeller les collaborateurs sur le thème d'actualité de la résilience. Elle a organisé une conférence sur le thème de « la ville dans le monde d'après », accessible au siège et en visio, en partenariat avec les Rencontres Économiques du Cercle des Économistes. Des intervenants de référence ont participé, tels que l'architecte Winy Maas et le Professeur Carlos Moreno.

Par ailleurs, le Groupe a mené en 2020 une campagne de sensibilisation à destination de tous les collaborateurs, comme chaque année à l'occasion du mois de l'ESS. Sur deux thèmes majeurs pour le Groupe – les circuits courts et l'habitat intergénérationnel – des solutions que peuvent apporter les structures de l'ESS et des exemples de collaborations au sein du Groupe ont été partagés.

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 exemples :

- une grille présentant des leviers d'action en faveur de l'économie circulaire sur un projet immobilier ;
- des outils approfondis sur les solutions de confort d'été devant être mises en place sur les projets ;
- un guide sur les multiples certifications et labels présents sur le marché qui renseigne, par thématique, les collaborateurs sur les essentiels et les contraintes techniques et financières ;
- deux guides ayant 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 logements, bureaux, hôtels et projets mixtes) ;
- enfin, un guide dédié à l'économie sociale et solidaire (ESS), informe sur le monde de l'ESS et inclut une cartographie et les coordonnées des acteurs mobilisables sur les projets du Groupe (cf. 4.2.1).

Référentiel interne

Afin de déployer largement des actions de confort, santé et bien-être dans ses actifs, le Groupe a développé en interne un référentiel dédié 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 jusqu'en 2020. Au total, 26 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.

Exhaustivité des périmètres de reporting et référentiels utilisés

Le reporting couvre la quasi-totalité de l'activité économique de promotion et du patrimoine 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

	ENVIRONNEMENT					SOCIAL
ACTIVITÉ	CORPORATE	LOGEMENT	IMMOBILIER D'ENTREPRISE	PROMOTION COMMERCE	FONCIÈRE COMMERCE	CORPORATE
RÉFÉRENTIEL	GRI CRESS	Définition interne (chapitre « Méthodologie et vérification »)			GRI CRESS Recommandations EPRA	GRI CRESS
PÉRIODE	De l'eménagement en juin à novembre 2020	1 ^{er} octobre N-1 au 30 septembre N et en date du 30 septembre N pour les logements neufs		1 ^{er} janvier 2020 31 décembre 2020	1 ^{er} janvier 31 décembre N	
PÉRIMÈTRE	Siège social Total 30 851 m ²	317 opérations 25 096 logements	50 opérations 632 615 m ² SHON ou SDP	1 opération 4 400 m ² SHON ou SDP	620 050 m ² GLA	1 983 collaborateurs
COUVERTURE DU REPORTING	100 %	100 %	100 %	100 %	94,4 % (en surface) 92,6 % (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, 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 87, rue de Richelieu, à Paris, dans lequel les équipes parisiennes ont emménagé en juin 2020.

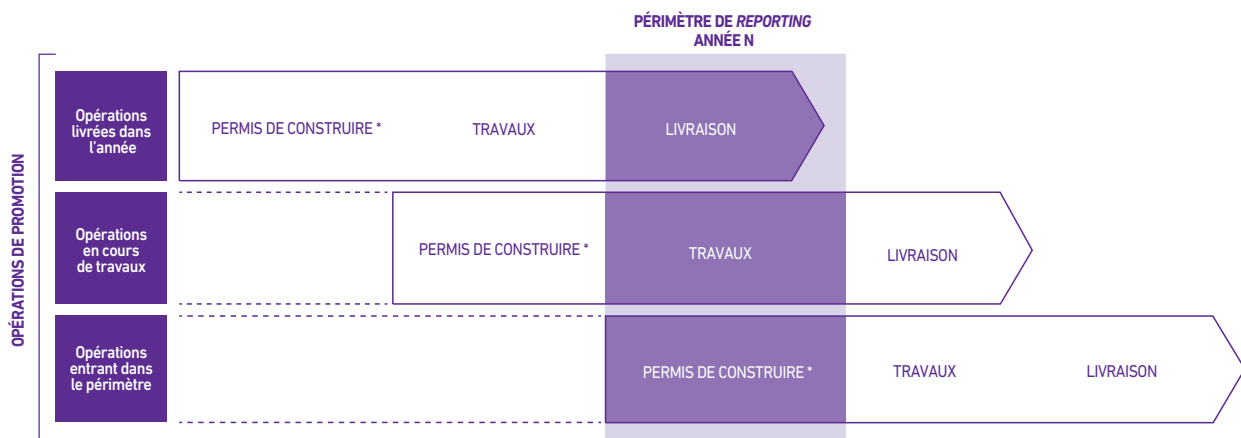
Promotion

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 neufs, pour lesquelles il s'agit de l'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 OPÉRATIONS DANS LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING



* L'acquisition du terrain pour les opérations logements neufs.

Lors de l'acquisition d'une structure externe, son activité est intégrée progressivement au reporting. Severini, récemment intégré au Groupe intégrera progressivement le reporting à l'avenir. Ses opérations représentent moins de 2 % du total Groupe.

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.

Du fait du contexte sanitaire imposé par la pandémie de Covid-19, certains sites ont dû fermer pendant plusieurs mois en 2020. Ces sites sont maintenus au périmètre de reporting et les consommations sont commentées à la lumière des événements de l'année.

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 en 2019.

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 qu'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 2020	<p>PÉRIMÈTRE DE REPORTING CONSTANT</p> <p>69 % EN VALEUR DU PATRIMOINE COMMERCIAL</p>	<p>PÉRIMÈTRE DE REPORTING COURANT</p> <p>93 % EN VALEUR DU PATRIMOINE COMMERCIAL</p>
	ACTIFS PRÉSENTS DEPUIS PLUS DE 72 MOIS DANS LE PATRIMOINE		

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 : 4.3.5
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 : 4.3.4
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 2020
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 2020)
Description des principaux risques liés à l'activité du Groupe	4.1.1
Respect des droits de l'Homme	4.3.4 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	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). 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. 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.
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 2020

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

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 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions 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⁽¹⁾ :

- nous avons pris connaissance de l'activité 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 du Code du commerce en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2° alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

(1) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code du commerce 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 du Code du commerce ;
- 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, éthique des affaires), 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 : Le Parks, Gravity (chantier Cogedim) et l'entité Pitch Promotion ;
- 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 du Code du commerce ;
- 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 au niveau de l'entité consolidante et auprès d'une sélection de sites contributeurs listés ci-dessus ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance 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 2020 et mars 2021 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 consolidée 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 15 mars 2021

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 clés 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.
- Le nombre de collaborateurs formés à l'éthique.
- La représentativité des femmes dans les instances de management.
- Le 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 clés 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 centres 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.
- La part des surfaces ayant fait l'objet d'une étude d'écologie.
- Les 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 clés de performance)

- 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)

- L'empreinte emploi (emplois directs, indirects, induits et hébergés).
- L'élaboration de la charte achats responsables.
- La sécurité sur les chantiers.
- Le développement d'activités liées à l'économie sociale et solidaire.
- La contribution au développement économique des territoires et à l'emploi local.
- Le dialogue avec les clients et visiteurs.
- La mise en place de démarches de bien-être et de confort dans chaque métier.
- Le renforcement de la valeur verte et la de qualité environnementale (qualité, labels et certifications).
- Le développement d'opérations connectées.

4 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

