

# RESPONSABILITE SOCIALE D'ENTREPRISE (RSE)

# 5

<b>FAITS MARQUANTS.....</b>	<b>110</b>	<b>5.4 LES TALENTS AU SERVICE DE LA CROISSANCE D'ALTAREIT .....</b>	<b>139</b>
<b>5.1 UNE DÉMARCHE RSE INTÉGRÉE DANS LA STRATÉGIE GROUPE.....</b>	<b>112</b>	5.4.1 Effectifs et organisation .....	139
5.1.1 Démarche RSE du Groupe .....	113	5.4.2 Recrutement des talents, diversité et égalité des chances .....	140
5.1.2 Gouvernance et mise en œuvre de la RSE.....	114	5.4.3 Rémunération et partage de la valeur.....	142
<b>5.2 AGIR EN PARTENAIRE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DES VILLES .....</b>	<b>116</b>	5.4.4 Management des talents et des compétences	142
5.2.1 Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale.....	116	5.4.5 Bien-être au travail.....	144
5.2.2 Energie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente.....	120	5.4.6 Santé et sécurité des salariés.....	145
5.2.3 Protéger la biodiversité et les sols .....	124	<b>5.5 PERFORMANCE RSE : NOTATIONS ET INDICATEURS.....</b>	<b>146</b>
5.2.4 Encourager l'économie circulaire .....	126	5.5.1 Notations RSE .....	146
5.2.5 Autres enjeux environnementaux et sanitaires	127	5.5.2 Indicateurs sociaux.....	147
5.2.6 Mécénat et partenariats .....	127	<b>5.6 MÉTHODOLOGIE ET TABLES DE CONCORDANCE.....</b>	<b>149</b>
<b>5.3 PLACER LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS .....</b>	<b>129</b>	5.6.1 Etablissement de ce document.....	149
5.3.1 Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs.....	129	5.6.2 Le système de management de la RSE .....	149
5.3.2 La qualité de vie et le bien-être dans les opérations.....	131	5.6.3 Méthodologie et vérification .....	150
5.3.3 Les labels et certifications, créateurs de valeur verte .....	133	5.6.4 Table de concordance matrice de matérialité .	154
5.3.4 Nouveaux usages et innovation .....	134	<b>5.7 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT .....</b>	<b>155</b>
5.3.5 Achats responsables et relations fournisseurs	136		
5.3.6 Ethique professionnelle.....	137		
5.3.7 Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles .....	138		

Altareit est une filiale à 99,85 % d'Altarea Cogedim, par conséquent, le Groupe applique la stratégie RSE d'Altarea Cogedim.

## FAITS MARQUANTS 2018

### Entreprendre pour une ville durable

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

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

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

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

Altareit développe une ville créatrice de valeur(s) pour tous ses habitants et usagers. Le Groupe recherche des solutions rapides, efficaces et durables en termes d'impact environnemental, de confort d'usage, de mixités fonctionnelle, générationnelle et sociale, tout en intégrant les progrès apportés par les nouvelles technologies. Altareit entreprend pour la ville, participe à la réinvention de ses dynamiques territoriales, écologiques, économiques et sociétales, pour garantir une haute qualité de vie en ville.

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

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

## VILLES

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

### Faits marquants 2018

- Le Groupe a lancé **SoCo, la première foncière commerciale solidaire**, en collaboration avec le Crédit Coopératif et Baluchon. Elle est destinée à accompagner dans la durée des entreprises à vocation sociale et solidaire. Le dispositif repose sur l'acquisition d'un local commercial par la foncière solidaire, pour un montage uniquement constitué d'obligations d'impact social. Ainsi, en contrepartie d'un engagement à maintenir une programmation ESS, la foncière bénéficie de conditions d'exploitation favorables ;
- **biodiversité** : en mars 2018 le **Groupe Altarea Cogedim signe la charte BiodiverCity® qui l'engage à préserver la biodiversité des villes** et à intégrer le vivant dans tout projet urbain ;
- **adaptation au changement climatique** : après s'être fixé des objectifs de réduction de son empreinte carbone, le Groupe se dote d'une **feuille de route sur l'adaptation au changement climatique** pour ses opérations de Logement. Elle vise à garantir le confort et la sécurité des occupants, et assurer une valeur patrimoniale pérenne ;
- **ville bas carbone** : le Groupe continue à développer des opérations favorisant la proximité et la sobriété. Ainsi le Groupe **favorise les mobilités douces** (plus de 99 % des projets Logement et Immobilier d'entreprise sont à moins de 500 m des transports) ; et les **réhabilitations**, via une filiale dédiée, Histoire & Patrimoine et une grande partie de son activité d'Immobilier d'entreprise ;
- **ville inclusive** : depuis 10 ans, le Groupe contribue au logement des plus démunis aux côtés d'Habitat et Humanisme. En 2018, le Groupe se dote d'une politique structurée de mécénat.

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

## CLIENTS

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

### Faits marquants 2018

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

## TALENTS

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

### Faits marquants 2018

- **effectifs** : les effectifs croissent de 22 % en 2018, le Groupe compte 1 453 collaborateurs au 31 décembre 2018 ;
- la politique du Groupe en matière de **recours à l'alternance** se renforce, et le Groupe reçoit en 2018 le **label Happy Trainee**. Des kits d'information et séminaires d'intégration dédiés ont été mis en place.
- **développement des compétences** : l'offre de formations de l'Académie s'enrichit, le nombre de jours de formation a augmenté de près de 80 %.

# TOUS ENGAGÉS!

## La démarche RSE d'Altarea Cogedim

### NOS CONVICTIONS

#### VILLES

Développer et préserver les territoires

#### CLIENTS

La satisfaction client au cœur de nos actions

#### TALENTS

L'excellence au service de la croissance

### NOS ENGAGEMENTS

Contribuer au développement économique des territoires

Développer une ville bas carbone et résiliente

Protéger la biodiversité

Ecouter et satisfaire tous les clients

Développer une ville désirable et confortable

Augmenter la valeur verte en généralisant les certifications ambitieuses

Être exemplaire dans la conduite de nos métiers

Accompagner le développement des compétences

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

## 5.1 Une démarche RSE intégrée dans la stratégie Groupe

Le présent chapitre présente la performance extra-financière d'Altareit, publiée de manière volontaire. La Déclaration de performance extra-financière (DPEF) d'Altarea Cogedim, publiée dans le Document de référence d'Altarea Cogedim, intègre également les éléments présentés ci-dessous.

### Principaux indicateurs

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

Scope	Engagements	Résultats 2018	Tendance
<b>DEVELOPPER DES PROJETS URBAINS DESIRABLES ET CONTRIBUER A L'ECONOMIE LOCALE</b>			
Groupe	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages, intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	10 opérations de grands quartiers mixtes 81 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage	↗
Groupe	Améliorer l'empreinte emploi des activités du Groupe	Plus de 50 500 emplois soutenus en France	↗
Logement	Piloter la part d'achats local	77 % des achats des chantiers sont locaux	↘
Logement	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	99 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun	↗
Immobilier d'entreprise	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	100 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun	=
<b>ENERGIE ET CLIMAT : DEVELOPPER UNE VILLE BAS CARBONE ET RESILIENTE</b>			
Immobilier d'entreprise	Maintenir un niveau élevé de performance énergétique	100 % des surfaces ont une performance meilleure que la RT d'au moins 30 %	=
<b>PROTEGER LA BIODIVERSITE ET LES SOLS</b>			
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	Le Groupe vise déjà cette certification sur 6 projets de quartiers	NA
<b>ENCOURAGER L'ECONOMIE CIRCULAIRE</b>			
Immobilier d'entreprise	Favoriser les réhabilitations pour réduire la consommation de ressources	La part de réhabilitation est de 66 % en Ile-de-France	=

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

Scope	Engagements	Résultats 2018	Tendance
<b>LE DIALOGUE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENTS ET UTILISATEURS</b>			
Groupe	Agir au service de la satisfaction clients dans tous les métiers	6 <sup>e</sup> place du classement de l'accueil client du cabinet HCG	↗
Logement	S'engager pour la satisfaction des clients	« Élu Service Client de l'Année » pour la 2 <sup>e</sup> année consécutive <sup>(a)</sup>	=
Logement	Garantir la qualité avec la certification NF Habitat	100 % des opérations certifiées NF Habitat depuis 3 ans <sup>(b)</sup>	=
<b>LA QUALITE DE VIE ET LE BIEN-ETRE DANS LES OPERATIONS</b>			
Quartiers	Développer des lieux de vie agréables	1 <sup>er</sup> quartier Pilote WELL Community Standard (Issy Cœur de ville)	NA
Immobilier d'entreprise	Certifier WELL 100 % des projets en Ile-de-France	87 % des projets franciliens en cours de certification WELL	↗
<b>LES LABELS ET CERTIFICATIONS, CREATEURS DE VALEUR VERTE</b>			
Logement	100 % des nouveaux projets NF Habitat <sup>(b)</sup>	100 % de surfaces certifiées	=
Immobilier d'entreprise	100 % des nouveaux projets franciliens HQE « Excellent » et BREEAM® « Very Good » a minima	100 % de surfaces certifiées	=
Immobilier d'entreprise	Déployer les labels de connectivité numérique	87 % des projets franciliens visent un label sur la connectivité numérique	↗

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

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

Talents : accompagner nos talents vers l'excellence operationnelle

Scope	Engagements	Résultats 2018	Tendance
<b>MANAGEMENT DES TALENTS ET DES COMPETENCES</b>			
Groupe	Soutenir la croissance du Groupe	Effectif de 1 453 collaborateurs	↗
Groupe	Déployer le plan de formation stratégique	3 692 jours de formation	↗
<b>DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES</b>			
Groupe	Favoriser l'emploi des jeunes	201 jeunes en alternance	↗

5.1.1 Démarche RSE du Groupe

Matrice de matérialité RSE

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

- d'une analyse détaillée de l'environnement réglementaire et des tendances ;
- d'entretiens menés auprès de 13 parties prenantes externes : investisseurs, clients, enseignes, collectivités... ;
- d'une consultation du Comité RSE en interne (cf. 5.1.3) ;

- et validée par la gérance fin 2016.

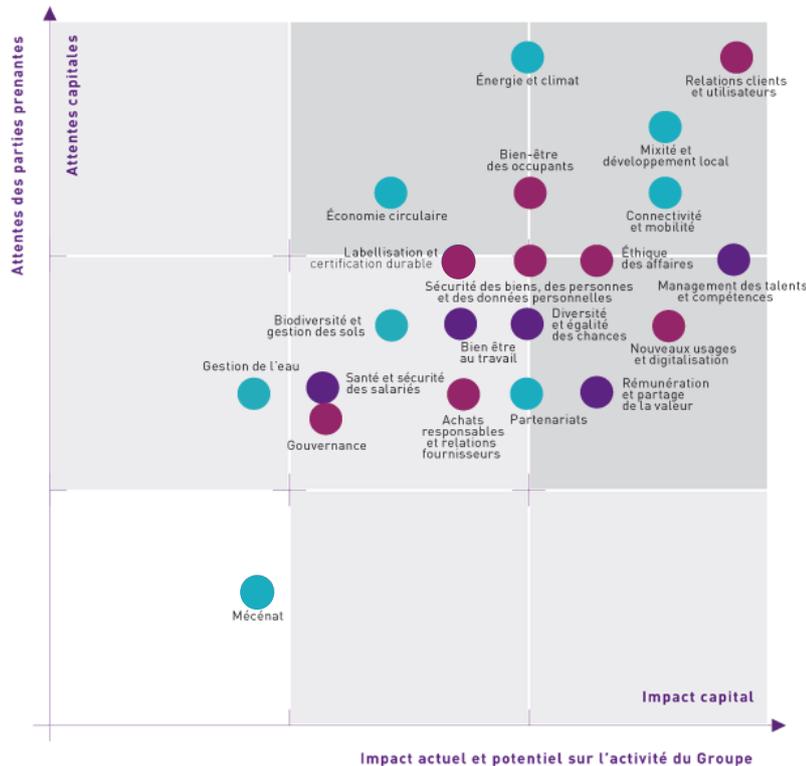
Cette matrice positionne 21 enjeux RSE identifiés sur deux axes :

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

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

Matrice de matérialité

TOUS ENGAGÉS!



## Notre démarche « Tous engagés ! »

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

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

## La démarche RSE



## 5.1.2 Gouvernance et mise en œuvre de la RSE

### Organisation

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

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

Contact de l'équipe RSE :

[developpementdurable@altareacogedim.com](mailto:developpementdurable@altareacogedim.com)

### Participation à des organisations sectorielles

Altarea Cogedim participe activement à des instances externes, notamment pour anticiper l'évolution des réglementations en matière de développement durable et échanger sur les bonnes pratiques. L'ensemble de ces activités impactent directement Altareit.

Le Groupe est membre des organisations suivantes :

- FSIF (Fédération des Sociétés Immobilières et Foncières) ;
- FPI (Fédération des Promoteurs Immobiliers) ;

- C3D (Collège des Directeurs Développement Durable) ;
- Association HQE® - France GBC ;
- Charte tertiaire du Plan bâtiment durable ;
- Association BBKA (Bâtiment bas carbone) ;
- CIBI (Conseil International Biodiversité et Immobilier) ;
- OID (Observatoire de l'Immobilier Durable) association indépendante qui a pour objet de promouvoir le développement durable dans l'immobilier et dont le Groupe est membre fondateur.

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

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

Le Groupe s'implique dans des groupes de travail pour échanger sur les bonnes pratiques.

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

Le Groupe s'engage dans l'accompagnement des villes et territoires et mène une réflexion approfondie et quantifiée sur son impact local et sa valeur ajoutée. Il participe depuis 2016 à un *think tank* dédié à l'entreprise pollinisatrice, avec Utopies et une dizaine de partenaires. Ce groupe de travail a donné lieu en 2017 à la publication d'un rapport et à une conférence sur l'ancrage local des entreprises, et s'approfondit en 2018 avec des études de cas concrets sur des territoires choisis. Altareit poursuit la réflexion et la recherche de solutions pour soutenir l'entrepreneuriat local (cf. 5.2.1).

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

Altareit déploie une démarche d'*open innovation*, et est partenaire d'incubateurs (cf. 5.3.4) :

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

## Engagements externes

Le Groupe est engagé auprès de la Ville de Paris dans le cadre de son Plan Climat Energie : il est signataire de la Charte Paris Action Climat depuis 2015. Ainsi, Altarea Cogedim s'est engagé dans ce cadre sur des objectifs quantifiés de réduction de gaz à effet de serre et de consommation énergétique qui concernent directement Altareit : d'ici à 2020, sur les nouveaux projets à Paris, engagement d'améliorer les performances énergétiques par rapport à la réglementation thermique applicable de 10 % sur le logement neuf et de 40 % sur le tertiaire neuf et rénové.

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

## Contribution aux objectifs de développement durable

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

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



Quelques exemples des contributions du Groupe :

- *assurer l'accès de tous à un logement et des services de base adéquats et sûrs, à un coût abordable* : le Groupe est partenaire fondateur d'Habitat et Humanisme, qui agit en faveur du logement, de l'insertion et de la récréation des liens sociaux (cf.5.2.6) ; la foncière solidaire lancée par le Groupe permet de développer dans les villes des commerces plus abordables, solidaires, créateurs d'emplois durables (cf. 5.2.1) ;
- *réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion des déchets* : le Groupe développe des opérations exemplaires d'un point de vue environnemental (cf. 5.2.2, 5.2.3 et 5.2.4) ;
- *assurer l'accès de tous, en particulier des femmes et des enfants, des personnes âgées et des personnes handicapées, à des espaces verts et des espaces publics sûrs* : la conception de lieux agréables, confortables, sûrs et végétalisés est un des axes de travail fort du Groupe (cf. 5.3.2).

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

### 5.2.1 Développer des projets urbains désirables et contribuer à l'économie locale

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2018	Commentaire
Groupe	Mettre l'accent sur les opérations mixtes dans leurs usages, intégrant immobilier d'entreprise, logements et commerces	<b>10 opérations de grands quartiers mixtes</b> <b>81 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage</b>	Le Groupe propose de la mixité d'usages sur toutes ses opérations significatives, pour favoriser la proximité et l'animation des villes
Groupe	Mesurer et améliorer l'empreinte emploi des activités du Groupe	<b>Plus de 50 500 emplois soutenus en France</b>	Le Groupe soutient un écosystème de plus en plus large de fournisseurs, prestataires, services et contribue de manière significative à l'emploi sur tout le territoire
Logement	Mesurer la part d'achat local	<b>77 % des achats des chantiers sont locaux</b>	Altareit suit cet indicateur pour renforcer sa contribution économique locale
Logement	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	<b>99 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun</b>	La proximité aux transports reste stable depuis 2016 pour le Logement et le patrimoine commercial, et progresse pour l'Immobilier d'Entreprise. Cela démontre la volonté du Groupe de proposer des opérations bien connectées, favorisant la proximité et des mobilités bas carbone.
Immobilier d'Entreprise	Sélectionner des nouveaux fonciers proches des transports en commun	<b>100 % des surfaces en développement situées à moins de 500 mètres des transports en commun</b>	

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

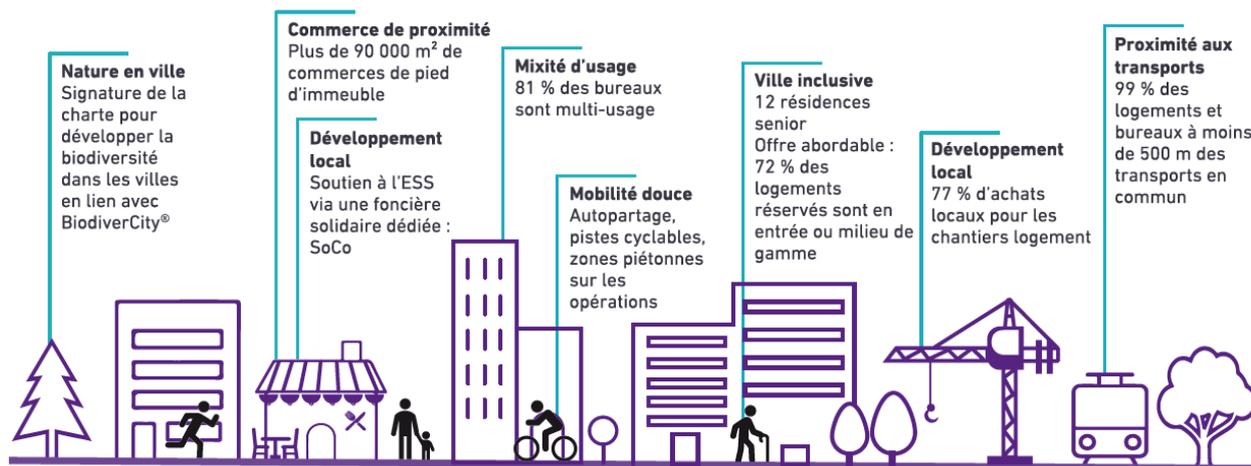
- les territoires souhaitent favoriser et ancrer la création de richesses en leur sein. Les centres-villes sont repensés pour gagner en dynamisme, des hubs de commerces et de services sont créés. La collectivité attend de sa ville qu'elle soit génératrice d'emplois et d'activités. Les projets urbains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

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

Altareit s'est fixé pour mission de mettre l'intérêt général de la ville au cœur de ses projets. Le développement de projets urbains désirables passe avant tout par l'écoute des usagers (cf. 5.3.1). Par ailleurs, le Groupe structure sa démarche autour de trois axes clés :

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

## Développer des projets urbains désirables



## 5.2.1.1 NOS CONVICTIONS POUR LA VILLE

## Une ville dense et mixte

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

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

## Le projet quartier Guillaumet

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

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

Les autres grands projets mixtes en cours développés par Altareit sont présentés dans le rapport d'activité (cf. chapitre 2 du Document de référence - Rapport d'activité 2018).

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

- 81 % des projets d'Immobilier d'entreprise sont multi-usage ;
- le Groupe a développé une activité spécifique dédiée au commerce de proximité qui concerne aujourd'hui une quinzaine d'opérations pour plus de 90 000 m<sup>2</sup>. L'objectif est de dynamiser les opérations de logements, en ajoutant des commerces de pied d'immeubles pour créer un réel tissu urbain. La commercialisation intégrée par le Groupe permet de garantir la mise en place d'un mix de commerces complémentaires pertinent pour la vie de quartier et également durable grâce à un modèle économique pensé en amont.

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

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

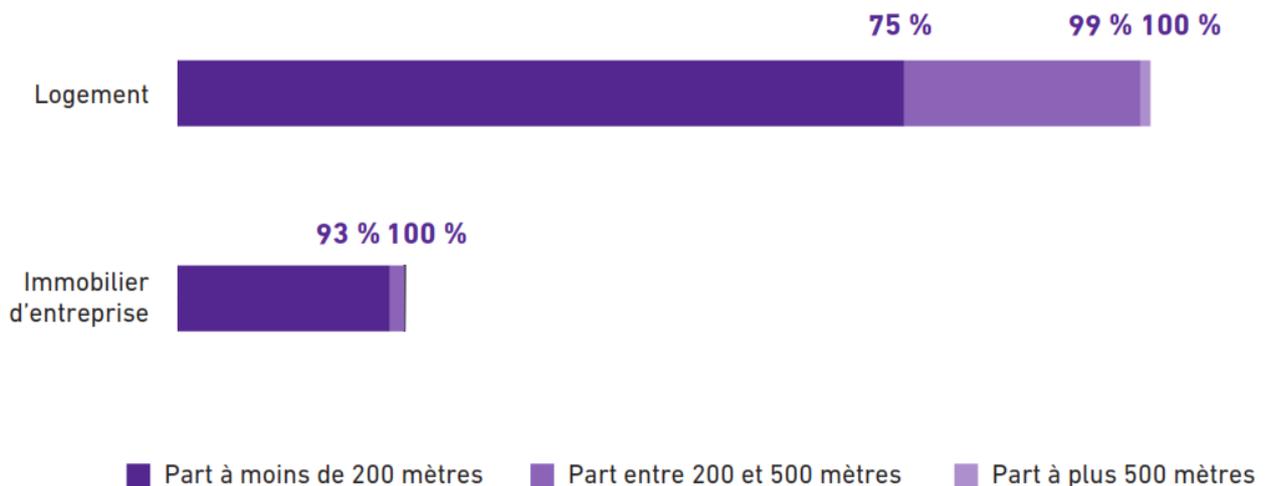
## La proximité des transports

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

Pour Altareit, les axes de travail principaux liés à la mobilité concernent les déplacements des occupants des immeubles commercialisés. Les transports utilisés pour se rendre dans les bâtiments représentent en effet la principale source d'émissions indirectes de gaz à effet de serre du Groupe.

Ainsi, sur ses nouveaux projets, dans l'ensemble de ses métiers (Logement, Immobilier d'Entreprise), Altareit s'engage depuis plusieurs années pour assurer une proximité avec les réseaux de transport en commun, et mettre à disposition des solutions de mobilité durables, pratiques et économiques. Le Groupe est également convaincu que les bâtiments actuels doivent proposer des solutions alternatives permettant d'augmenter l'usage des transports et des espaces de parking : autopartage, parking partagés...

*Proximité des projets aux transports en commun*



## Logement et Immobilier d'entreprise

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

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

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

Ces chiffres sont stables par rapport à 2017.

### 5.2.1.2 CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES

#### La contribution au développement économique local

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

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

En parallèle, le Groupe quantifie la part des achats locaux pour son activité Logement. En 2018, 77 % des achats ont été effectués auprès d'entreprises basées dans le même département que le chantier<sup>45</sup>. Ce chiffre en baisse de 12 points par rapport à 2017 s'explique par la forte activité dans les territoires de Paris, Lyon et Bordeaux entraînant des tensions dans les possibilités de faire appel à des entreprises locales. Le Groupe va maintenant approfondir son analyse par région et mettre en place des actions d'amélioration lorsque c'est pertinent, afin de favoriser l'ancrage local de ses opérations.

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

#### La contribution à l'économie sociale et solidaire

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

Les acteurs de l'ESS sont naturellement partenaires des programmations commerciales. En tant que développeur des territoires, Altareit 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.

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

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

#### La foncière solidaire SoCo : nouvel outil au service de l'intérêt général

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

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

<sup>45</sup> Pour les opérations situées en Ile-de-France, les entreprises situées dans la même région sont également comptabilisées

### 5.2.1.3 ÊTRE UN ACTEUR FORT DE L'EMPLOI SUR LE TERRITOIRE FRANÇAIS

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

Les activités du Groupe engendrent un volume d'achats et de sous-traitance significatif, en particulier en matière de promotion immobilière (métiers de la construction, des études et de la maintenance), à l'origine d'un coefficient multiplicateur très important. Ainsi, un emploi direct d'Altareit en France permet de soutenir 35 emplois supplémentaires dans l'économie française.

Pour 1 emploi chez Altareit

**35 emplois soutenus dans l'économie française**

Au total, plus de 50 500 emplois sont directement soutenus par l'activité du Groupe (achats, salaires, fiscalité...).

**50 500 emplois soutenus en France**

Ces données ont été obtenues grâce à la méthodologie *Local footprint*® d'Utopies. Cette méthodologie robuste est basée sur le concept macro-économique des tableaux entrées-sorties permettant de modéliser le fonctionnement de l'économie à partir de la comptabilité nationale. Sur la base des données réelles d'achats (par zones et secteurs) et de masse salariale, 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 :

- **Plus de 26 000 emplois indirects** : les emplois supportés directement par les achats de biens et de services des différentes entités du Groupe
- **Plus de 23 000 emplois induits** : les emplois générés par la consommation des employés directs et indirects en France.

L'étude permet d'identifier les trois principaux secteurs soutenus : le bâtiment et les travaux publics (22 % des emplois), la santé, l'éducation et le social (15 % des emplois) et les prestations intellectuelles (consulting, experts : 14 % des emplois).

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

## 5.2.2 Energie et climat : développer une ville bas carbone et résiliente

Scope	Objectifs / engagements	Résultats 2018	Commentaire
Immobilier d'entreprise	Maintenir un niveau élevé de performance énergétique	<b>100 % des surfaces ont une performance meilleure que la RT d'au moins 30 %</b>	Depuis plusieurs années, 100% des surfaces IE surperforment la RT d'au moins 30 %

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

Le bâtiment et la construction sont des secteurs parmi les plus consommateurs d'énergie et les plus producteurs de gaz à effet de serre en France, ce qui impose une responsabilité spécifique. Par ailleurs, les conséquences du changement climatique deviennent de plus en plus perceptibles en France, avec une intensification des phénomènes climatiques comme les tempêtes, ou les canicules qui sont renforcées en ville par le phénomène d'ilot 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, Altareit a pris la mesure de ces transformations, participe au défi d'adaptation des villes à un nouveau monde bas carbone et a pris des engagements : le Groupe a mené un travail structurant co-construit en interne et s'est fixé des objectifs en 2017, intégrant les scopes 1 et 2 et le scope 3.

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

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

### 5.2.2.1 LA DEMARCHE D'ALTAREIT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

#### L'empreinte carbone du Groupe

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

Le Groupe a une empreinte carbone globale de 4 928 MtCO<sub>2</sub>e sur les scopes 1, 2 et 3. En raison de l'activité de promoteur du Groupe, la part des émissions directes est de moins de 1 %.

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

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

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

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

#### Mesurer et réduire les émissions du scope 3

Sur le scope 3, le périmètre de « responsabilité partagée », Altareit s'engage à contribuer à la ville bas carbone et à être source d'émissions évitées, en concevant des opérations facilitant la réduction des émissions pour les parties prenantes.

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

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

- le choix du foncier est le premier levier d'action : la stratégie de développement du Groupe le conduit à sélectionner des sites bien connectés aux réseaux de transports en commun (cf. indicateurs au 5.2.1), permettant de réduire l'empreinte carbone des occupants ;
- pour compléter le dispositif, Altareit propose des solutions complémentaires de mobilité durable. En Immobilier d'entreprise par exemple, une centaine de places de parkings pré-équipées de bornes de recharge pour véhicule électrique sont en développement en Ile-de-France, et des mesures conservatoires sont systématiquement prises pour permettre d'en installer durant la phase d'exploitation. De même, partout en France, les opérations du Groupe proposent les solutions de mobilité les plus adaptées au territoire. Quelques exemples : le projet lyonnais « Pur' 7<sup>ème</sup> » inclut un parking vélo de 300 m<sup>2</sup> pourvu d'outils partagés pour réparer les vélos ; le projet Vitrolles Nouvelle Rive intègre un système d'autopartage en collaboration avec la ville ; à Bobigny Cœur de ville, le quartier sera piéton et doté d'un pôle de mobilité.

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

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

La réduction de ce poste d'émissions peut passer par :

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

### Substituer les matériaux

Le Groupe développe des opérations pilotes utilisant le bois comme matériau principal. Les programmes « 5 Impasse Marie-Blanche » (Paris XVIII<sup>e</sup>) et « U-Care » (Paris XIII<sup>e</sup>) présentent des structures en bois. En régions, le Groupe utilise du bois modulaire sur les maisons, comme au domaine de Guillemont (Canéjan). Ce procédé permet une préfabrication des panneaux de bois en atelier suivie d'un temps de montage sur chantier très court, permettant de réduire les nuisances de chantier.

#### « Serie flex » : procédé constructif innovant et bas carbone

Pitch Promotion, en association avec le Groupe industriel Hoche, a développé « Serie Flex » un procédé constructif innovant et écologique : des unités en bois à ossature métallique préfabriquées qui peuvent être assemblées et reliées pour former des ensembles immobiliers.

Les bâtiments construits hors-site suivant le concept « Serie Flex » présentent un impact carbone réduit et affichent la même performance, architecturale, thermique et acoustique, qu'une solution traditionnelle. L'impact des matériaux en fin de vie est également diminué puisque les bâtiments sont reconfigurables et déplaçables.

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

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

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

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

- enfin le Groupe travaille sur la durabilité des bâtiments en s'interrogeant sur les technologies futures auxquelles les bâtiments devront s'adapter. En Immobilier d'entreprise, le Groupe recherche des labels comme Ready2services, afin de garantir l'adaptabilité du bâtiment aux usages numériques futurs.

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

Les émissions liées aux consommations des futurs occupants des bureaux et logements vendus par Altareit représentent le 3<sup>e</sup>me poste du scope 3. Elles bénéficient de l'électricité faiblement carbonée en France, mais représentent un levier d'action significatif et une source d'impacts évités importante pour le Groupe :

- la conception des bâtiments est le premier levier, permettant de garantir une bonne efficacité énergétique pendant la vie du bâtiment, et donc des charges réduites pour ses occupants. Le Groupe utilise l'ensemble des leviers disponibles (conception bioclimatique, travail sur l'enveloppe et l'isolation, équipement performant et outils de suivi des consommations ...) : un haut niveau de performance énergétique est un prérequis pour les projets développés par Altareit. L'ensemble des mesures énergétiques mises en œuvre par métier sont détaillées au 5.2.2.3 ;
- pour compléter le dispositif, Altareit travaille sur la sensibilisation des occupants des bâtiments, car la manière dont les bâtiments sont occupés et exploités a un impact fort sur leurs performances énergie et climat. Altareit travaille ainsi avec les acquéreurs de logements et les utilisateurs d'immobilier d'entreprise pour les embarquer dans l'effort de réduction des consommations énergétiques. Ainsi, les équipes Logement généralisent le livret Gestes Verts auprès des acquéreurs, dans le cadre de la certification NF Habitat. Le Groupe développe également des incitations douces (*nudge*) et des outils ludiques, qu'il considère comme des leviers d'actions majeurs.

#### L'opération « Nudge » encourage les gestes écologiques des habitants

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

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

### 5.2.2.2 L'ADAPTATION DES PROJETS AUX IMPACTS DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

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

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

Cette analyse a permis de faire émerger les grandes lignes d'un plan d'actions Adaptation pour renforcer le confort et la valeur des développements d'Altareit. Les grands axes retenus sont les actions sur le confort d'été, la réduction des charges, la santé et la sécurité et la valeur patrimoniale. Le déploiement de ce plan d'actions est une priorité stratégique des équipes de promotion en 2019.

### 5.2.2.3 LA MAITRISE ENERGETIQUE DES ACTIVITES DU GROUPE

Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, la conception et l'exploitation de bâtiments performants en matière énergétique est essentielle pour des raisons environnementales et économiques.

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

Le Groupe se prépare et anticipe ces futures contraintes, notamment par l'organisation de formations et d'actions de sensibilisation des équipes. En 2018, plusieurs opérations ont été inscrites à l'expérimentation « E+C- » lancée par le gouvernement qui a pour but de définir les futurs seuils énergie et carbone de la réglementation. Les retours d'expérience permettront de continuer à faire monter en compétence les équipes techniques.

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

### Logement

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

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

### Immobilier d'entreprise

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

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

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

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

Ces chiffres sont stables par rapport à 2017.

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

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

### Le développement des énergies renouvelables

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

En phase conception, le Groupe examine les possibilités de se raccorder aux réseaux de chaleur existants et réalise des

études de faisabilité d'approvisionnement en énergie sur les projets tertiaires importants. Ces études permettent de comparer différentes solutions énergétiques envisageables pour couvrir les besoins d'un bâtiment et ainsi identifier la possibilité d'approvisionnement en énergie renouvelable. C'est notamment le cas sur les opérations d'immobilier d'entreprise Kosmo, Bridge ou Boréal. Ainsi Boréal est labellisée BEPOS Effinergie 2013 ; de même sur l'opération Issy Cœur de Ville à Issy-Les-Moulineaux, les trois

immeubles de bureaux visent le label BEPOS Effinergie 2013, conçu pour valoriser les bâtiments qui produisent autant d'énergie qu'ils en consomment pour le chauffage, le rafraîchissement, la ventilation et l'éclairage. De telles solutions sont également utilisées en Logement. Par exemple, les besoins en chauffage de l'opération Nouvel Horizon à Annecy sont couverts à 100 % par des énergies renouvelables grâce à l'installation d'une chaufferie à granulés de bois.

Tableau de synthèse : les solutions climat du Groupe

Leviers	Description des solutions et résultats principaux
<b>Mobilité bas carbone</b>	<p>En conception : sélectionner des sites bien connectés aux réseaux de transports en commun pour réduire l'empreinte carbone des occupants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 99 % des logements et 100 % des bureaux à moins de 500 m des transports en commun</li> </ul> <p>Proposer des solutions complémentaires de mobilité durable sur les territoires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ex : le projet Vitrolles Nouvelle Rive (13) intègre un système d'autopartage en collaboration avec la ville</li> </ul>
<b>Réduction des émissions liées aux matériaux</b>	<p>Opter pour la réhabilitation des bâtiments existants plutôt que pour le neuf, quand le contexte le permet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 66 % des projets d'Immobilier d'entreprise en Ile-de-France sont des réhabilitations</li> <li>→ Ex : Cogedim Club® a ouvert une résidence seniors à Arras (62) dans l'ancienne caserne Schramm, un site historique réhabilité par Histoire &amp; Patrimoine (filiale du Groupe dédiée à la réhabilitation)</li> </ul> <p>Repenser la conception pour augmenter la durée de vie (modularité, réversibilité) et l'intensité d'usage des bâtiments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 81 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage</li> </ul> <p>Privilégier des matériaux bas-carbone sur les projets</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pitch Promotion développe « Serie Flex » : un procédé constructif écologique basé sur des unités en bois préfabriquées qui peuvent être assemblées pour former des ensembles immobiliers</li> <li>→ Ex : Sur Domaine Harmony (92), les matériaux de la démolition ont été réutilisés pour réaliser du remblais</li> </ul>
<b>Sobriété énergétique</b>	<p>Concevoir des bâtiments à haut niveau de performance énergétique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 100 % des projets Immobilier d'entreprise dépassent de plus de 30 % les exigences de la RT</li> </ul> <p>Sensibiliser les occupants des bâtiments pour réduire les émissions en exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ex : Dans l'immeuble « Nudge » (Paris XIII<sup>e</sup>), le Groupe encourage les gestes écologiques</li> </ul>

### 5.2.3 Protéger la biodiversité et les sols

Scope	Objectifs / engagements	Résultats 2018	Commentaire
Quartiers	Généraliser la certification BiodiverCity®	<b>Le Groupe vise déjà la certification sur 6 projets de quartiers</b>	Le Groupe prend cet engagement en 2018 en lien avec sa signature de la charte qui l'engage à préserver la biodiversité des villes et à intégrer le vivant dans tout projet urbain

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.

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

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

Le Groupe prend de l'avance sur les réglementations par son excellente connaissance des enjeux et actions possibles en matière de biodiversité, à travers des diagnostics, des

formations internes et des opérations pilotes. En matière de formation interne, une démarche de sensibilisation a été menée dès 2017, avec la création de guides opérationnels destinés à toutes les équipes (développement, promotion, exploitation...), présentant des solutions techniques et des bonnes pratiques en matière de biodiversité.

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

## Gestion des sols

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

## Protection de la biodiversité, outils mis en œuvre

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

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

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

## Nature en ville et bien-être

Au-delà de l'importance de limiter les surfaces imperméabilisées et de créer des espaces d'accueil pour la biodiversité, la présence de la nature en ville est un facteur important de bien-être pour ses habitants et usagers. Le Groupe travaille la notion de design biophilique dans ses projets (cf. 5.3.2).

L'équilibre entre construction et espaces verts permet de faire passer la lumière naturelle et d'offrir des vues agréables, augmentant ainsi le confort ressenti par les usagers. Les matériaux choisis et les espaces de détente (aires de jeux, de pique-nique, etc.) y contribuent également. Favoriser la présence de petits animaux, oiseaux dans les arbres ou batraciens dans les noues, permet de renforcer les dimensions pédagogique et ludique d'un quartier.

D'autre part, la végétalisation d'un projet au sol, en façade ou en toiture, permet de lutter contre les îlots de chaleur urbains (cf. 5.2.2) en diminuant la température lors de fortes chaleurs.

### Préservation de la biodiversité à Toulouse

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

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

## 5.2.4 Encourager l'économie circulaire

Scope	Objectif / engagement	Indicateur	Résultats 2018	Evolution	Commentaire
Immobilier d'entreprise	Favoriser les réhabilitations, pour réduire la consommation de ressources et les émissions de gaz à effet de serre	Part des surfaces d'Ile-de-France qui sont des réhabilitations	66 %	+ 29 % depuis 2016	Le Groupe considère systématiquement la possibilité de mener une réhabilitation, à performance et confort égal, plutôt qu'une démolition-reconstruction complète

Le secteur de la construction (bâtiment et travaux publics) est à l'origine de 70 % de la production de déchets en France<sup>46</sup>. Partant de ce constat, une réflexion à long terme est engagée sur une meilleure gestion et utilisation des ressources naturelles, la réutilisation ou la limitation des déchets, ainsi que sur l'intégration de pratiques d'éco-conception (recours à des filières alternatives, allongement de la durée de vie des bâtiments, intensification de leur usage...).

L'économie circulaire, qui s'oppose à l'économie linéaire (produire, consommer, détruire), est une approche vertueuse pour valoriser les ressources et réduire l'impact environnemental de l'immobilier et ce, tout au long du cycle de vie d'un bâtiment :

- conception : il s'agit de l'étape la plus importante car l'objectif est de trouver une solution équilibrée entre l'impact environnemental des ressources utilisées (réhabilitation, matériaux recyclés, réemploi, etc.) et la capacité du bâtiment à éviter toute obsolescence prématurée (performance énergétique, architecture évolutive et réversible, facilité de déconstruction, etc.) ;
- construction : il s'agit de réduire la production de déchets de chantier, de les trier, de les valoriser, et de privilégier les matériaux recyclés ou locaux ;
- exploitation : il est également question de réduire les consommations et la production de déchets, trier et valoriser les déchets résiduels, mais aussi augmenter la durée de vie du bâtiment en intensifiant et diversifiant son usage pour pérenniser sa valeur économique ;
- fin de vie : l'enjeu est d'augmenter la durée de vie du bâtiment en changeant son usage. Lorsqu'une évolution n'est pas possible, un diagnostic permet d'évaluer la solution la plus pertinente entre réhabilitation ou démolition.

Altareit 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, Altareit est confronté aux enjeux de densité et d'ancienneté du tissu urbain. En premier lieu, le Groupe étudie systématiquement la possibilité de mener une réhabilitation, moins consommatrice de matériaux et productrice de déchets qu'une démolition-reconstruction complète.

Ensuite, le Groupe intègre dès la conception des projets une démarche de certification, qui permet de généraliser les bonnes pratiques telles que les chartes chantiers propres par exemple, qui limitent les nuisances liées au chantier (sonores, vibratoires, ...) et fixent les conditions de tri et de valorisation des déchets.

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

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

### Logement

#### Réhabilitation

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

#### Matériaux recyclés ou locaux

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

Le recours à des matériaux recyclés et/ou locaux permet également de réduire l'impact environnemental d'une opération. En 2018, 77 % des achats des chantiers sont locaux (cf. 5.2.1).

<sup>46</sup> « Déchets, chiffres-clés » publié en avril 2018 - Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME). Production de déchets en France de 324,5 millions de tonnes en 2015.

### Chantiers à faibles déchets

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

### Intensification de l'usage et réversibilité

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

### Immobilier d'entreprise

#### Réhabilitation

Le Groupe a développé une expertise unique permettant à ses immeubles réhabilités d'atteindre des performances

énergétiques et de confort aussi élevées que celles de ses projets neufs. Les réhabilitations représentent 66 % des projets Immobilier d'entreprise en Ile-de-France (en surface), un chiffre en hausse (+ 29 %) par rapport à 2016.

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

#### Chantiers à faibles déchets

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

#### Intensification de l'usage et réversibilité

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

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

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

Etape	Description des enjeux et résultats clés
Conception	<p><u>L'étape la plus importante</u> : réduire l'impact environnemental des ressources utilisées (réhabilitation, matériaux recyclés, réemploi, etc.) et concevoir un bâtiment qui évitera l'obsolescence prématurée (performance énergétique, flexibilité, réversibilité, facilité de déconstruction, etc.)</p> <p>→ <i>Kosmo, une réhabilitation de bureau aux performances égales à celles du neuf</i></p>
Construction	<p>Sur le chantier : réduire la production de déchets, trier et valoriser, privilégier les matériaux recyclés ou locaux</p> <p>→ <i>Objectif de valorisation de 80 % des déchets de chantier sur Bridge</i></p> <p>Dans le cas d'une démolition : valoriser les matériaux, favoriser leur réemploi <i>in situ</i> ou <i>via</i> le recours à des plateformes d'échange de matériaux</p> <p>→ <i>Sur Domaine Harmony (92), les matériaux de la démolition ont été réutilisés pour réaliser du remblais</i></p>
Exploitation	<p>Intensifier l'usage du bâtiment (diversification des usages, capacité d'évolution, etc.)</p> <p>→ <i>81 % des projets Immobilier d'entreprise sont multi-usage</i></p>
Fin de vie	<p>Prolonger la durée de vie du bâtiment ou faire évoluer son usage</p> <p>Si ce n'est pas possible, évaluer la solution la plus pertinente entre réhabilitation ou démolition</p> <p>→ <i>66% des projets d'immobilier d'entreprise franciliens sont des réhabilitations</i></p>

## 5.2.5 Autres enjeux environnementaux et sanitaires

Les éléments sont à retrouver dans le chapitre Gestion des risques (chapitre 6 du Document de référence), paragraphe Facteurs de risques et dispositifs de maîtrise des risques.

## 5.2.6 Mécénat et partenariats

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

En 2018, le Groupe Altarea Cogedim a formalisé son ambition en matière de mécénat et de partenariats en structurant ses actions. Pour cela, il a procédé à un recensement exhaustif des actions réalisées sur le territoire et mené des entretiens avec les dirigeants et leurs représentants en région.

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

- contribution au développement économique des territoires, par le renforcement des liens entre le Groupe et le tissu local (associations, acteurs de l'économie sociale et solidaire ...), pour accroître

l'impact positif de ses activités sur l'économie locale notamment en matière d'emploi ;

- actions sociales : mise au service des plus démunis des compétences du Groupe pour favoriser par exemple l'accès au logement, et soutenir les associations créatrices de de lien social localement ; et
- soutien à la culture et à la création artistique, accès à l'art pour un public plus large, ancrage des projets immobiliers du Groupe dans leur environnement culturel.

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

### Contribution au développement économique des territoires

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

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

### Actions sociales

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

- participation au financement de 14 résidences sociales (pensions de famille et maisons intergénérationnelles), dont 11 sont en service fin 2018 ;
- financement depuis 7 ans de 3 postes de cadres d'Habitat et Humanisme agissant sur la région Île-de-France et interventions de mécénat de compétences pour amplifier leur action ;
- implication des collaborateurs Altareit à la vie du partenariat, avec en 2018 :
  - la première édition de « L'Heure Solidaire » : des actions sportives menées au siège et en régions et abondées par le Groupe (au nombre de km parcourus par exemple),

- la présentation de l'Association par des bénévoles aux collaborateurs du Groupe au siège social parisien toute la journée du 29 octobre 2018,
- la participation à la sélection d'un projet à soutenir sur la plateforme de crowdfunding de l'association. Au final, le Groupe a abondé chaque don à hauteur de 100 % au profit des « Escaliers Solidaires », lieux d'ancrage d'Habitat et Humanisme dans les quartiers de la Métropole de Lyon qui proposent aux résidents et aux habitants du quartier des activités pour lutter contre l'isolement et rompre avec la précarité, s'appuyant sur le repas comme vecteur d'intégration sociale.

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

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

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

- le soutien financier de long terme de l'Ensemble Matheus, qui s'est imposé comme l'une des formations les plus reconnues du monde musical grâce à sa démarche artistique audacieuse et ouverte à tous ;
- le partenariat depuis 2015 du Festival d'Aix, rendez-vous incontournable des amateurs d'opéra et de musique classique. Le Festival d'Aix est un lieu d'excellence de l'art lyrique connu et reconnu internationalement, mais également un lieu d'insertion de jeunes artistes et d'accès à l'opéra à un public toujours plus large. Le Groupe. En 2018, Altarea Cogedim a renforcé son engagement sur ce territoire, en devenant partenaire des Rencontres Economiques d'Aix-en-Provence organisées par le Cercle des Economistes.

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

- le mécénat porté par Cogedim Atlantique aux portes de Nantes, qui s'est associé au projet d'urbanisme transitoire « Transfert » porté par Pick Up Production, lauréat du concours Émergence Arts et Urbanisme. Sur le site des anciens abattoirs de Rezé, en cours de réaménagement, ce projet a permis de créer un espace d'art et de culture, lieu de vie d'échange et de réflexion sur la ville de demain. Concrètement, il s'agit d'un aménagement progressif et partiel du site, qui favorise l'éco-construction, l'utilisation de matière brute, la végétalisation, la récupération et la mise en place de chantiers participatifs.

## 5.3 Placer le client au cœur de nos actions

### 5.3.1 Le dialogue au service de la relation clients et utilisateurs

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2018	Commentaire
Groupe	Agir au service de la satisfaction clients dans tous les métiers	<b>6<sup>e</sup> place du classement de l'accueil client du cabinet HCG</b>	En 2018, le Groupe continue de faire de la satisfaction clients une priorité : rapidité et qualité des réponses apportées aux clients et déploiement progressif de nouveaux Store Cogedim au niveau national
Logement	S'engager pour la satisfaction des clients	<b>Élu Service Client de l'Année<sup>(a)</sup></b>	En 2018 et en 2019, le Groupe a reçu ce prix qui récompense ses efforts en faveur des clients depuis plusieurs années
Logement	Garantir la qualité : certifier 100 % des opérations certifiées NF Habitat <sup>(b)</sup>	<b>100 % des opérations certifiées NF Habitat</b>	Le Groupe est 100 % NF Habitat depuis 3 ans, reflet de ses efforts continus pour la qualité
Résidences services	Etablir un dialogue formalisé avec les résidents pour améliorer les prestations	<b>Au moins 1 rencontre mensuelle avec les résidents dans chacune des résidences</b>	Des rencontres plus régulières ont eu lieu en 2018, jusqu'à une fois par mois

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

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

Evolution 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.

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

livraison. A la remise des clés, un responsable SAV, également unique, prend le relai et assure une continuité dans l'accompagnement du client.

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

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

#### 2018 : Tous acteurs de la relation clients

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

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

#### Le réseau des Store Cogedim

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

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

#### Logement

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

#### Le dialogue avec les clients

Le parcours clients est basé sur une relation humaine et personnalisée à chaque étape du projet. Le client est accompagné par un interlocuteur unique, le responsable de la relation clients, de la signature chez le notaire à la

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

### La mesure et le suivi de la satisfaction clients

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

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

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

#### Des efforts récompensés

Pour la seconde année consécutive, le Groupe obtient la récompense « Élu Service Client de l'Année 2019 »<sup>47</sup> pour sa marque Cogedim, dans la catégorie Promotion immobilière. Ce prix évalue la qualité de la relation clients avec des enquêtes mystères (téléphone, e-mail ou formulaire, sites Internet, réseaux sociaux et *chat*).

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

### Résidences Cogedim Club®

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

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

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

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

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

### Immobilier d'entreprise

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

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

En 2017, Altareit 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. Les résultats de cette étude permettront de faire évoluer les offres du Groupe.

<sup>47</sup> Catégorie Promotion immobilière – Etude BVA Group – Viseo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr).

### 5.3.2 La qualité de vie et le bien-être dans les opérations

Scope	Objectif / engagement	Résultats 2018	Commentaire
Quartiers	Développer des lieux de vie agréables	<b>Développement du 1<sup>er</sup> quartier Pilote WELL Community Standard, à Issy Cœur de ville</b>	Grâce à ce quartier pilote, le Groupe a la volonté de renforcer son expertise en matière de qualité de vie dans les quartiers
Logement	Certifier NF Habitat 100 % des projets <sup>(a)</sup>	<b>100 % des projets certifiés ou en cours de certification</b>	Le Groupe est engagé depuis 2016 dans la certification NF Habitat, gage de qualité et performance environnement et confort
Immobilier d'entreprise	Certifier WELL 100 % des projets en Ile-de-France	<b>87 % des projets franciliens certifiés ou en cours de certification WELL</b>	Le Groupe a créé cet indicateur en 2017 et s'est fixé ce nouvel objectif pour concrétiser son ambition sur le bien-être

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

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

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

Enfin, chaque activité a ses propres enjeux :

- en Logement, le confort d'usage et la qualité des équipements participent à garantir le maintien dans la durée de la valeur patrimoniale du bien pour les investisseurs ;
- en Immobilier d'entreprise, le confort et le bien-être des salariés est un axe fort d'attractivité pour l'entreprise.

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

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

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

- services complémentaires apportés par le projet pour compléter l'offre déjà présente localement. Altareit utilise ses compétences et son savoir-faire multiproduit pour développer par exemple une crèche, des commerces d'alimentation de qualité, une offre de loisirs... Le Groupe porte également une attention particulière à la place de la nature en ville, reconnue comme source de bien-être par les usagers en développant notamment des espaces de repos végétalisés.

#### Grands projets mixtes

Grâce à son positionnement unique multi-activités, le Groupe 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. 5.2.3).

#### Issy Cœur de Ville : quartier pilote Well

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

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

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

## Logement

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

### NF Habitat et confort d'usage

Le référentiel NF Habitat permet de dépasser les exigences réglementaires 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. 5.3.3). En 2018, 100 % des projets Logements sont certifiés ou en cours de certification NF Habitat.

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

### Qualité de l'air intérieur

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

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

### Lien social et résidences Cogedim Club®

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

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

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

## Des challenges pour favoriser l'activité physique des résidents

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

Enfin, le Groupe déploie progressivement le label VISEHA dans ses résidences. Ce label atteste la qualité des services offerts dans les résidences pour seniors (cf. 5.3.3).

## Immobilier d'entreprise

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

### Nouveaux modes de travail

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

Pour accompagner la digitalisation des activités et des communications, le Groupe offre des conditions optimales de connectivité numérique en s'appuyant sur les référentiels les plus exigeants tels que WiredScore et Ready2Services (cf. 5.3.4).

### Certification WELL

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

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

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

### Design biophilique

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

Le Groupe explore cette approche dans le cadre des projets Richelieu et Bridge en réalisant des audits d'intégration du design biophilique dans le bâtiment (notamment connexion visuelle ou auditive avec la nature, éclairage respectant le

rythme circadien, présence d'eau, formes et motifs inspirés de la nature, présence d'espaces « cocons » pour s'isoler...).

### 5.3.3 Les labels et certifications, créateurs de valeur verte

Scope	Objectif / engagement	Indicateur	Résultats 2018	Commentaire
Logement	100 % des nouveaux projets NF Habitat <sup>(a)</sup>	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	Les objectifs sont atteints. La stratégie de certification ambitieuse est complétée par les certifications plus récentes ou innovantes afin de garantir la valeur verte d'un bâtiment
Immobilier d'entreprise	100 % des nouveaux projets franciliens HQE « Excellent » et BREEAM® « Very Good » a minima	Part des nouveaux projets certifiés	100 %	

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

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

Altareit 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 ;
- les attentes des parties prenantes pour chaque typologie de projet, tout en cherchant à surperformer les normes du marché ;
- la volonté forte de proposer les labels et certifications les plus récents, ambitieux et innovants sur des sujets plus larges que la performance environnementale (WELL, BiodiverCity®, WiredScore...) afin de garder un temps d'avance dans l'ensemble des activités.

#### Logement

##### Certification NF Habitat et sa démarche HQE

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

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

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

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

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

Certains projets peuvent bénéficier de démarches de certification complémentaires. L'opération Cœur de ville à Bobigny, déjà engagée dans la labellisation Ecoquartier 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 le Groupe, ont créé le label VISEHA, Vie Seniors & Habitat. Il repose sur 13 critères concernant les aspects immobiliers et les services proposés par les résidences, ainsi que sur des prérequis relatifs à la santé financière et la fiabilité de l'opérateur afin d'assurer la pérennité des résidences.

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

## Immobilier d'entreprise

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

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

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

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

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

Ces chiffres sont stables par rapport à 2017.

Certains projets bénéficient également de certifications et labels thématiques comme BiodiverCity® (biodiversité) pour l'opération Issy Cœur de Ville et le label WELL (bien-être) pour l'opération Bridge (cf. 5.2.3 et 5.3.2).

### 5.3.4 Nouveaux usages et innovation

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

L'immobilier produit 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. Altareit doit ainsi adapter son offre aux transformations familiales, aux nouvelles manières de travailler, aux acteurs du digital, aux nouvelles formes de consommation... L'enjeu est de garantir aux investisseurs et usagers que les immeubles ou quartiers construits sauront s'adapter aux nouveaux usages et conserveront leur valeur à long terme.

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

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

#### Renforcer la culture d'innovation

L'équipe Innovation, composée de sept personnes, est à la fois une cellule de veille qui identifie les innovations prometteuses et un dispositif d'accompagnement sur leur déploiement dans le Groupe. Elle organise des événements présentant les innovations spécifiques à l'immobilier, met à

disposition des outils digitaux et met en relation les collaborateurs avec des structures innovantes externes.

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

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

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

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

## Développer de nouvelles offres de produits et services immobiliers

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

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

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

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

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

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

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

Enfin, pour garantir la valeur dans le temps de ses immeubles, le Groupe travaille sur l'augmentation de l'intensité d'usage des bâtiments et la conception d'espaces adaptables (cf. 5.2.2).

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

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

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

- la *start-up* Kiplin et les résidences seniors Cogedim Club® ont ainsi favorisé l'activité physique des seniors (cf. 5.3.2) ;
- les équipes marketing Cogedim Vente et la *start-up* Citizya, qui propose une plateforme destinée à aider le futur acheteur de logement à identifier sa ville et son quartier idéal ;
- les partenariats avec le Hub Numérique de La Poste, Kelfoncier et MyColisBox.

### Mycolisbox : innover pour faciliter la vie des clients

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

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

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

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

### Easy village, au service de l'animation des villes

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

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

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

Pour faciliter la mise en relation des équipes opérationnelles de développement avec des projets innovants externes à l'entreprise, la cellule Innovation a lancé Altawiki, une plateforme qui recense plusieurs centaines de *start-ups* et structures de l'économie sociale et solidaire qui contribuent à façonner la ville de demain. Cette plateforme permet notamment de les mobiliser facilement pour répondre à des concours ou s'intégrer aux projets en développement.

### Partenariat avec kelfoncier : optimiser les processus internes

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

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

## 5.3.5 Achats responsables et relations fournisseurs

Le Groupe est un donneur d'ordre important avec plus de 1,5 milliard d'euros d'achats annuels. Ces achats ont un fort impact sociétal, en raison de leur volume et de la variété des secteurs économiques concernés.

La très grande majorité 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).

Le reste est composé principalement des frais généraux du Groupe.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Évaluation et amélioration continue des fournisseurs

En 2017, Altareit a lancé une démarche d'évaluation de ses fournisseurs via la plateforme Ecovadis, pour mesurer leur niveau d'avancement en matière de RSE. La première phase d'évaluation porte sur les fournisseurs des équipements des logements Cogedim. Suite à la première évaluation, le Groupe a demandé à certains fournisseurs de progresser sur les enjeux sociaux et environnementaux afin de réduire les zones de risques.

## 5.3.6 Ethique professionnelle

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

### Valeurs et éthique

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

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

Depuis 2017, afin de faire adhérer les nouveaux collaborateurs aux règles, valeurs et principes dictés par le Groupe et garantir une parfaite connaissance de la manière dont ils doivent être appliqués, une formation systématique sous forme de *quiz* a été déployée lors des journées d'intégration. Les questions traitées portent sur le règlement intérieur, la charte informatique, la charte éthique et les aspects de sûreté et sécurité.

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

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

### Lutte anti-blanchiment, fraude et corruption

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

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

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

Afin d'accompagner le bon déploiement de l'ensemble de la démarche d'éthique professionnelle du Groupe, une campagne de sensibilisation aux infractions concernant les manquements au devoir de probité avait été menée fin 2017 auprès des collaborateurs identifiés comme étant les plus exposés, et devrait être renouvelée en 2019. Ainsi, avec l'aide d'un cabinet d'avocats spécialisé, des formations portant sur les différentes notions de corruption, prise illégale d'intérêts, trafic d'influence, favoritisme et risques pénaux pouvant y être associés, notamment dans les relations avec la sphère publique, ont été délivrées. Cette

sensibilisation se poursuit régulièrement par le biais de messages délivrés aux collaborateurs par les cadres dirigeants lors d'événements tels que séminaires, comités, et lors des journées d'intégration des nouveaux entrants.

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

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

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

### 5.3.7 Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles

Les éléments relatifs à la sécurité des biens, des personnes et des données personnelles sont à retrouver dans le chapitre gestion des risques (chapitre 6 du Document de référence), paragraphe Facteurs de risques et dispositifs de maîtrise.

## 5.4 Les talents au service de la croissance d'Altareit

1 453 collaborateurs constituent Altareit à fin 2017, soit 266 collaborateurs de plus qu'il y a un an. Cette augmentation significative des effectifs (+ 22,4%) accompagne la forte croissance de l'entreprise.

Le changement de dimension d'Altareit opéré ces dernières années, couplé à une dynamique opérationnelle soutenue, renforce le caractère stratégique de la gestion des Talents, en matière de recrutement, d'intégration, de diffusion d'une culture originale, ou encore de gestion des carrières.

### 5.4.1 Effectifs et organisation

#### 5.4.1.1 EVOLUTION DES EFFECTIFS

Pour assurer le développement de l'activité, le niveau des recrutements reste élevé. Les effectifs à fin 2018 augmentent significativement : + 22,4% par rapport à l'an dernier. Cette croissance est organique et aussi externe (acquisition de Histoire & Patrimoine).

Au 31 décembre 2018, les femmes représentent 55 % des effectifs. 1 403 collaborateurs sont en CDI et 50 en CDD.

##### 5.4.1.1.1 Répartition par âge et ancienneté

Avec un âge moyen de 40 ans (sans évolution par rapport à 2017), 58% des salariés en dessous de cette moyenne et près de 40% de trentenaires, notre pyramide des âges est dynamique et équilibrée. Cela nous permettra de relever les défis à venir.

Près de 570 collaborateurs ont entre 30 et 39 ans. C'est dans ce vivier que se trouvent les futurs managers. Leur proposer des parcours de carrières adaptés, des expériences d'apprentissage innovantes et un package salarial attractif sont les enjeux en matière de ressources humaines.

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

L'ancienneté moyenne est légèrement supérieure à 5 ans comme en 2017. Néanmoins, près de 55% des collaborateurs ont moins de 3 ans d'ancienneté.

Les forts niveaux de recrutement depuis 3 ans ainsi que les intégrations de sociétés ont permis d'enrichir Altareit de méthodes et de compétences venues de nombreux horizons. L'objectif est de conserver l'ADN original : esprit d'entreprise, créativité, innovation et diversité. Dans cette optique, les actions en matière d'intégration (séminaire crescendo), de promotion de la marque employeur (obtention du label Happy Trainees) et d'apprentissage (mise en place de nouveaux modes d'apprentissage comme les urban expeditions) sont cruciales pour fédérer tous ces nouveaux Talents autour d'enjeux communs.

L'intergénérationnel est un sujet essentiel pour la Direction Générale et la Direction des Ressources Humaines dans un Groupe qui accueille des collaborateurs de 18 ans à plus de 70 ans sans, ou avec plus de 20 ans d'ancienneté. Cela signifie permettre à chacun de trouver sa juste place, d'accéder à tous les niveaux de responsabilité en fonction de ses aptitudes et de ses talents. Les plus expérimentés transmettent leurs savoirs en devenant formateur interne

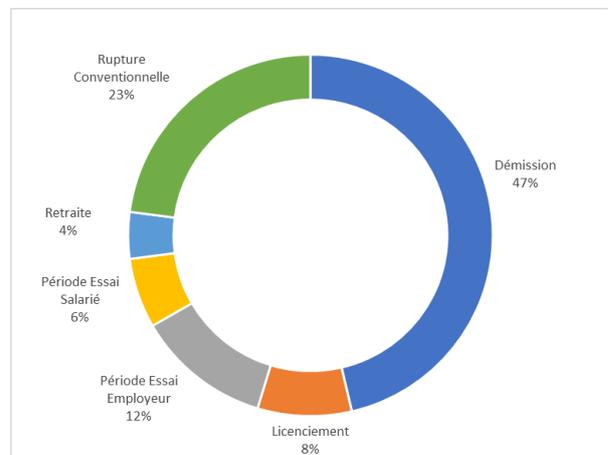
Sous la responsabilité d'un directeur ressources humaines Groupe, la direction des ressources humaines Groupe, est organisée autour de directeurs ressources humaines opérationnels dédiés à chaque métier et de 3 pôles d'expertise (Capital humain, Droit social & innovation sociale et Gestion sociale).

pour l'Académie formation ou animateurs dans les séminaires d'intégration dédiés aux nouveaux embauchés ou tuteurs pour les alternants. Altareit prend une part active dans la formation des futurs collaborateurs en accueillant toujours plus d'alternants. L'alternance progresse chaque année, nous avons accueilli 201 alternants en 2018.

##### 5.4.1.1.2 Mouvements d'effectifs

Le Groupe a recruté 308 collaborateurs en CDI, confirmant sa forte attractivité et ses atouts dans un marché très concurrentiel. Fin 2018, 96,6% des collaborateurs Altareit sont en CDI. Les enjeux d'attraction et de rétention des Talents concernent donc essentiellement les CDI.

En 2018, malgré une tension forte sur les métiers du secteur de l'immobilier, le taux de départ des salariés en CDI (14,1%) a pu être contenu par rapport à 2017, confortant la politique RH résolument tournée vers la rétention des Talents.



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

##### 5.4.1.1.3 Répartition zone géographique

En 2018, Altareit est présent uniquement en France.

### 5.4.1.3 EVOLUTION DE L'ORGANISATION

#### Evolution des structures Altareit

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

#### Modernisation des fonctions supports centrales

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

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

Toutes ces actions de modernisation fournissent au quotidien un support toujours plus efficace aux opérationnels. Pour y parvenir, Altareit 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.

### 5.4.1.4 STRUCTURATION DU CORPS SOCIAL ALTAREIT

#### Vers un socle social commun

Les Femmes et les Hommes sont l'actif N°1 d'Altareit. Ils sont divers, complémentaires et enthousiastes. Altareit se structure avec des politiques communes quand cela fait sens, tout en conservant l'identité forte de ses marques, son agilité et son état d'esprit d'entrepreneur.

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

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

#### Vers un nouveau siège commun en 2019

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

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

## 5.4.2 Recrutement des talents, diversité et égalité des chances

Altareit 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.

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

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

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

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

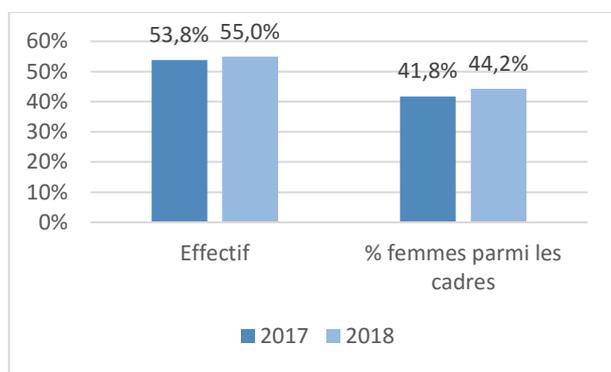
La direction recrutement, relations écoles et mobilité interne développe les relations avec les écoles en s'associant avec des partenaires emplois présents au sein des grandes écoles et universités. Altareit sensibilise ces institutions à ses principes de non-discrimination afin d'instiller ses bonnes pratiques. La politique « École » passe aussi par une

communication sur les métiers Altareit via des articles dans la presse étudiante ou par sa présence sur de nombreux forums. En 2018, Altareit était présent au Forum HEC ainsi qu'au Forum ESTP avec les opérationnels de chaque entité et les équipes ressources humaines du Groupe. Comme chaque année, Altareit a participé au Forum des Métiers de l'Immobilier. Enfin, des groupes d'étudiants de l'EDHEC et de Sciences Po ont été impliqués dans des projets stratégiques.

#### 5.4.2.2 PROMOTION DE LA PARITÉ

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

Représentativité des femmes chez Altareit



La part des femmes parmi les cadres se rééquilibre avec une augmentation près de 2,6 points.

#### 5.4.2.3 ACCES A L'EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

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

Au 31 décembre 2018, les collaborateurs Altareit de plus de 50 ans et de moins de 30 ans représentent respectivement 16% et 19% de l'effectif global. 23 salariés de plus de 50 ans ont été embauchés en CDI en 2018.

La politique Altareit en matière de recours à l'alternance se renforce encore cette année. Au cours de l'année 2018, Altareit accueillait 201. En complément des kits d'information Altareit a mis en place un séminaire d'intégration pleinement dédié aux stagiaires et alternants. L'objectif étant de leur transmettre toutes les clés pour réussir dans leur mission. 29 alternants ou stagiaires se sont vu proposer un contrat à durée déterminée à la suite de leur stage et 11 un contrat à durée indéterminée. Altareit entend jouer un rôle sociétal en formant ces jeunes collaborateurs autant sur le savoir faire que sur le savoir être en entreprise afin de faciliter leur insertion dans la vie professionnelle. Pour marquer cette

volonté, les alternants ne sont pas imputés sur le budget des opérationnels.

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

En 2018, Altareit a signé un partenariat avec NOS QUARTIERS ONT DES TALENTS, l'association engagée pour l'égalité des chances en accompagnant vers l'emploi et l'alternance les jeunes diplômés BAC+ 3 et plus, issus de quartiers modestes.

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

#### 5.4.2.4 POLITIQUE HANDICAP

Au 31 décembre 2018, 10 collaborateurs sont déclarés travailleurs handicapés.

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

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

#### 5.4.2.5 DIALOGUE AVEC LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL

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

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

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

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

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

### 5.4.3 Rémunération et partage de la valeur

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

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

#### 5.4.3.1 POLITIQUE SALARIALE

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

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

#### 5.4.3.2 UNE POLITIQUE DE PRIME RECONNAISSANT LES RÉUSSITES

L'attribution des primes est un acte managérial reconnaissant les réalisations effectives et reflétant l'atteinte des objectifs individuels. Tout en prenant en compte les engagements contractuels et l'évolution des effectifs, le volume moyen des primes de performance qui seront attribuées en 2019 (au titre de 2018) a été maintenu par rapport à 2017.

#### 5.4.3.3 POLITIQUE D'ACTIONNARIAT SALARIE ORIGINALE ET AMBITIEUSE

Début 2016, le Collège de Gérance a mis en place un plan général d'attribution d'actions gratuites sur 3 ans, qui se traduit par un dispositif de plus de 20 millions d'euros d'actions distribuées annuellement. Le dispositif « Tous en Actions ! » a permis à chaque collaborateur en CDI d'être associé au développement et aux résultats de Altareit.

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

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

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

### 5.4.4 Management des talents et des compétences

#### 5.4.4.1 UN PLAN DE FORMATION STRATÉGIQUE 2017 - 2018

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

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

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

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

- « cœur de métier », socle dur de compétences des collaborateurs ;

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

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

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

#### 5.4.4.2 UNE DEUXIÈME ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE IMPACTANTE

Plus de 3 692 jours de formation ont été dispensés en 2018 soit une augmentation de près de 80% par rapport à l'année passée. En moyenne 16 formations sont organisées par jour. Ce sont ainsi près de 85% des collaborateurs du Groupe qui ont eu au moins une des 3 362 actions de formation organisées en 2018. Ce taux continue d'évoluer tous les ans, il était de 83% en 2017. Nous continuerons de piloter cet indicateur pour tendre vers le 100%.

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

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

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

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

#### 5.4.4.3 L'ACADÉMIE, DÉVELOPPEUR DE TALENTS

Le plan de formation fait partie intégrante de « L'Académie », dispositif unique de « learning & development » ayant pour bénéfices d'accélérer et développer la performance individuelle et collective, de développer un « patrimoine » de compétences des filières métier, de renforcer la Marque Employeur et ainsi attirer les bons profils et de créer un espace de partage d'expériences.

Dès son intégration, le collaborateur est immergé dans la connaissance d'un Groupe multimétiers à travers un séminaire baptisé Crescendo. Celui-ci mobilise de nombreux intervenants internes ainsi que les membres de la Co-Gérance et du Comex, tous soucieux d'expliquer et de partager leur vision du business. Afin de « ré-embarquer » les collaborateurs plus anciens dans le Groupe, un séminaire leur a été spécifiquement dédié en octobre 2018, une première édition couronnée de succès qui sera renouvelée en 2019.

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

#### 5.4.4.4 MOBILITÉS ET PROMOTIONS

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

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

Au 31 décembre 2018, 220 salariés Altareit ont bénéficié d'une mobilité (soit un taux de mobilité de 15%) et 99 d'une promotion (soit un taux de promotion de 7%).

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

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

### 5.4.5 Bien-être au travail

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

#### 5.4.5.1 ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / VIE PERSONNELLE

##### 5.4.5.1.1 Une nouvelle marque qui regroupe nos initiatives

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

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

En octobre c'était au tour de Yuco (Plateforme dédiée aux activités sportives, culturelles et au bien-être sur site) de

venir compléter l'offre Altawellness. Un mois après le lancement 386 salariés étaient inscrits et plus de 200 salariés avaient participé aux activités sur plus de 15 sites du Groupe.

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

##### 5.4.5.1.2 Charte télétravail

A la frontière entre l'efficacité, la conciliation de la vie privée et la vie professionnelle et de la démarche RSE, une charte sur le télétravail a été signée en 2018 dans le cadre du socle social commun. Elle accorde une journée de télétravail par semaine sous certaines conditions. Cette première étape, permet d'initier cette démarche. Un bilan sera dressé en 2019 pour comprendre les usages et déterminer si nous

devons faire évoluer notre pratique. Avec cette charte, mais aussi à l'occasion du déménagement des équipes parisiennes dans un nouveau siège social, nous savons que nos pratiques professionnelles vont continuer d'évoluer afin d'être en résonance avec les attentes des collaborateurs et des managers pour toujours plus d'efficacité.

#### 5.4.5.2 UN NOUVEAU SIEGE PARISIEN : LE PROJET RICHELIEU

Fin 2019, Richelieu sera le nouveau siège parisien de Altareit. Il s'agit d'un projet majeur qui va au-delà d'un simple déménagement. Ce sera la concrétisation des modifications profondes engagées depuis 3 ans. L'harmonisation des règles RH en cours ainsi que la mutualisation des fonctions supports seront favorisées par le regroupement de toutes les entités Altareit. La transformation initiée par les équipes de l'Académie des modes de management sera facilitée par l'organisation spatiale et les bureaux ouverts. Les aménagements innovants favoriseront la qualité de vie au travail.

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

#### 5.4.5.3 AUTRES ACTIONS

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

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

La parentalité est également une thématique importante pour Altareit. Des mesures d'amélioration ont été décidées. En effet, au-delà des nombreuses actions 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. Désormais, le maintien de la rémunération brute des collaborateurs est assuré sans condition d'ancienneté pour le congé maternité et après un an d'ancienneté pour le congé paternité.

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

communiquées et suivies dans la cadre du projet Richelieu qui devrait mettre à disposition des salariés les outils les plus modernes en matière de communication.

## 5.4.6 Santé et sécurité des salariés

### 5.4.6.1 SÉCURITE, SANTÉ ET BIEN ÊTRE DES SALARIÉS

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

Des actions récurrentes visant à promouvoir un environnement de travail sûr et veiller à la santé et au bien-être des collaborateurs sont assurées, telles que l'actualisation du document unique d'évaluation des risques. Les collaborateurs du siège bénéficient également d'une infirmerie, avec la présence de l'infirmière qui délivre des soins infirmiers pour les maux bénins. Les collaborateurs du Groupe ont également la possibilité de bénéficier des autres compétences (psychologues, ergonomes, ingénieurs de prévention...) des services de santé interentreprises, sur recommandation des médecins du travail.

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

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

professionnels, ou la sensibilisation liée aux précautions et aux équipements de protection individuelle auprès des salariés intervenant sur les chantiers.

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

### 5.4.6.2 ABSENTÉISME

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

Le taux d'absentéisme reste stable par rapport aux années précédentes.

Le taux de fréquence des accidents du travail est stable à 4,14. Nous constatons 8 accidents du travail en 2018 pour 129 jours d'arrêts contre 204 jours en 2017 et 6 accidents.

## 5.5 Performance RSE : notations et indicateurs

### 5.5.1 Notations RSE

La performance RSE du Groupe Altarea Cogedim est régulièrement évaluée par des agences de notation extra-financière. Ces évaluations sont réalisées au niveau Groupe et intègrent les activités d'Altareit, qui représentent une part significative du Groupe et donc de la démarche RSE.

L'analyse des résultats obtenus permet d'améliorer la performance de façon continue.

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

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

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

#### ISS-Oekom

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

#### Indice Gaïa - 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.

## 5.5.2 Indicateurs sociaux

## REPRESENTATIVITE, DIVERSITE, DIALOGUE SOCIAL

RECRUTER ET MANAGER						
THEME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation	
<b>Effectif total*</b>	Nombre de collaborateurs	nb	1 187	1 453	22%	
<b>Répartition par contrat</b>	Nombre de collaborateurs en CDI	nb	1 157	1 403	21%	
	Nombre de collaborateurs en CDD	nb	30	50	67%	
<b>Répartition par sexe</b>	Part des collaborateurs femmes	%	53,8%	55,0%	2%	
	Part des collaborateurs hommes	%	46,3%	45,0%	-3%	
<b>Répartition par tranche d'âge</b>	Part des collaborateurs de moins de 30 ans	%	18,9%	18,9%	0%	
	Part des collaborateurs entre 30 et 50 ans	%	64,5%	64,5%	0%	
	Part des collaborateurs de plus de 50 ans	%	16,6%	16,7%	0%	
<b>Répartition par pays</b>	Part des collaborateurs en France	%	100,0%	100,0%	0%	
	Part des collaborateurs en Italie	%	0,0%	0,0%		
	Part des collaborateurs en Espagne	%	0,0%	0,0%		
<b>Répartition par statut</b>	Part des collaborateurs au Luxembourg	%	0,0%	0,0%		
	Part des collaborateurs cadres	%	73,2%	72,3%	-1%	
	Part des collaborateurs non-cadres	%	26,8%	27,7%	3%	
<b>Embauches</b>	Recrutements (CDI) au cours de la période	nb	312	308	-1%	
	Recrutements (CDD) au cours de la période	nb	69	92	33%	
	Part des recrutements cadres	%	62,5%	60,0%	-4%	
	Part des recrutements non-cadres	%	37,5%	40,0%	7%	
<b>Départ</b>	Nombre de licenciements	nb	12	16	33%	
	Taux de départ : Nombre de départs au cours de la période / effectif moyen	%	19,9%	17,6%	-11%	
	Taux de départ cadres	%	14,8%	14,1%	-5%	
	Taux de départ non-cadres	%	33,1%	26,7%	-19%	
	Interruption de la période d'essai	%	7,6%	14,2%	87%	
<b>Motifs de départ</b>	Fin de CDD	%	35,4%	19,5%	-45%	
	Fin contrat divers	%	0,5%	0,0%	-100%	
	Rupture anticipée CDD (salarié et employeur)	%	0,5%	2,1%	368%	
	Démissions	%	30,5%	36,2%	19%	
	Licenciements	%	5,4%	6,5%	21%	
	Mises ou Départs en retraite ou en préretraite	%	4,0%	3,2%	-21%	
	Rupture commun accord CDD	%	0,9%	0,4%	-54%	
	Rupture conventionnelle	%	14,4%	17,9%	25%	
<b>Organisation du temps de travail</b>	Effectif (CDI + CDD) en ETP (équivalent temps plein)	nb	1 120,8	1 395,5	25%	
	Age moyen	années	38,7	39,0	1%	
	Ancienneté moyenne dans le Groupe	années	5,1	5,2	1%	
	Part des salariés à temps complet	%	97,3%	96,6%	-1%	
	Part des salariés en CDI à temps complet	%	97,7%	96,9%	-1%	
	Part des salariés en CDD à temps complet	%	2,3%	3,1%	34%	
	Part des salariés à temps partiel	%	2,7%	3,4%	25%	
	Part des salariés en CDI à temps partiel	%	90,6%	89,8%	-1%	
	Part des salariés en CDD à temps partiel	%	9,4%	10,2%	9%	
	Nombre d'heures théoriques travaillées	heure	1 403 207	1 932 487	38%	
	Nombre d'heures de recours à l'intérim	heure	ND	ND		
Nombre d'heures supplémentaires effectuées	heure	ND	ND			

\* Les données 2017 sont hors Histoire &amp; Patrimoine.

RESPECTER LA DIVERSITE						
THEME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation	
<b>Egalité Homme - Femme</b>	Part des femmes dans l'effectif total	%	53,8%	55,0%	2%	
	Part des femmes parmi les cadres	%	41,8%	44,2%	6%	
	Part des femmes qui sont cadres	%	56,9%	58,2%	2%	
	Part des femmes qui sont non-cadres	%	43,1%	41,8%	-3%	
	Part des membres du comité de direction élargi qui sont des femmes *	%	20,0%	18,8%	-6%	
<b>Handicap</b>	Part des départs qui concernent des femmes	%	61,9%	57,7%	-7%	
	Nombre de collaborateurs qui ont signalés être atteints de handicaps	nb	ND	ND		
<b>Lutte contre les discriminations</b>	Nombre de stagiaires période	nb	46	48	4%	
	Nombre de contrats d'alternance période	nb	133	196	47%	

\* Données du Comex élargi du Groupe Altarea

DIALOGUER AVEC LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL						
THEME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation	
<b>Organisation du dialogue social</b>	Nombre de représentants du personnel (CP + CE)	nb	ND	ND		
<b>Accords collectifs</b>	Part de collaborateurs couverts par une convention collective (%)	%	96,5%	97,0%	1%	

## REMUNERATION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

## ASSOCIER LES COLLABORATEURS AUX RESULTATS

THEME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
Rémunération fixe*	Rémunération moyenne annuelle brute des collaborateurs - hors rémunération variable et hors cotisation patronales	€	ND	52 763	
	Rémunération moyenne annuelle brute des non-cadres - hors rémunération variable et hors cotisation patronales	€	ND	30 643	
	Rémunération moyenne annuelle brute des cadres - hors rémunération variable et hors cotisation patronales	€	ND	61 223	

\* Hors Directoire Cogedim

## DEVELOPPER LES COMPETENCES

THEME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation	
Budget	Dépenses totales de formation	k€	ND	ND		
	Dépenses moyennes de formation par effectif formé	k€	ND	ND		
	Taux d'investissement en formation	%	ND	ND		
Heures de formation	Nombres d'heures moyen par collaborateur participant à au moins une formation	nb	16,3	ND		
	Nombre d'heures moyen pour les cadres	nb	18,4	ND		
	Nombre d'heures moyen pour les non-cadres	nb	10,7	ND		
Type de formation*	Part du nombre d'heures de formation "bureautique et informatique"	%	0,0%	ND		
	Part du nombre d'heures de formation "management et accompagnement"	%	0,0%	ND		
	Part du nombre d'heures de formation "soutien linguistique"	%	0,0%	ND		
	Part du nombre d'heures de formation "santé - sécurité"	%	0,0%	ND		
	Part du nombre d'heures de formation "Cœur de métier"	%	74,7%	ND		
	Part du nombre d'heures de formation "Actions d'accompagnement"	%	1,3%	ND		
	Part du nombre d'heures de formation "Développement professionnel"	%	15,3%	ND		
	Part du nombre d'heures de formation "Nouveaux usages"	%	8,8%	ND		
	Promotions	Nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une promotion lors de la période	nb	ND	99	
		Part de collaborateurs qui ont bénéficié d'une promotion lors de la période	%	ND	6,8%	
Mobilités	Nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une ou de plusieurs formes de mobilité lors de la période (mobilité géographique et/ou professionnelle et/ou inter-services/inter-groupe)	nb	ND	220		
	Part de collaborateurs qui ont bénéficié d'une ou de plusieurs formes de mobilité lors de la période	%	ND	15,1%		

\*Les catégories de formation ont été revues en 2017

## SANTE ET SECURITE DES SALARIES

## ASSURER LA SECURITE ET LA SANTE DES SALARIES

THEME	Indicateur	Unité	2017	2018	Variation
Absentéisme	Taux d'absentéisme global	%	4,6%	4,7%	+2,6%
	Taux d'absentéisme cadres	%	3,7%	4,0%	+8,6%
	Taux d'absentéisme non-cadres	%	7,6%	6,8%	-11,5%
	Taux d'absentéisme global hors maternité/paternité /autres causes	%	2,2%	2,6%	+15,7%
Motifs	Absence pour cause d'accident du travail	%	2,2%	0,1%	-95%
	Absence pour cause de maladie professionnelle	%	0	0	0
CHSCT	Nombre de réunions du CHSCT (DP+CE)	nb	ND	ND	
	Bilan des accords signés en matière de santé et sécurité au travail	nb	ND	ND	
Accidents du travail	Taux de fréquence des accidents du travail	%	4,5	4,1	-7,6%
	Taux de gravité des accidents du travail	%	0,2%	0,1%	-53,3%
	Nombre de maladies professionnelles déclarées (et reconnues) au cours de l'année	nb	0	0	
	Taux de fréquence des accidents du travail des sous-traitants	%	0	0	
	Taux de gravité des accidents du travail des sous-traitants	%	0	0	

## 5.6 Méthodologie et tables de concordance

### 5.6.1 Etablissement de ce document

Altarea Cogedim publie pour la première année sa Déclaration de performance extra-financière (DPEF). Altareit, non soumis à cette obligation, fait la démarche volontaire de publier un rapport de performance RSE.

### 5.6.2 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, Altareit 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
Guide des bonnes pratiques Logement NF Habitat NF Habitat HQE™	SME projets tertiaires BREEAM® HQE
Outils complémentaires : formations sur les évolutions réglementaires et les certifications, guide biodiversité, référentiel bien-être, etc.	

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

Le Groupe a intégré dans le « Guide des bonnes pratiques logements » la démarche de certification dans son processus de développement et de réalisation d'opérations. Ainsi depuis 2016, l'ensemble de la production de logements est certifiée NF Habitat<sup>48</sup>. Pour certaines de ses réalisations le Groupe dépasse les exigences liées à NF Habitat et s'engage dans la démarche environnementale supérieure HQE, donnant des bénéfices supplémentaires aux résidents comme plus de confort d'usage, plus de luminosité dans les espaces ou encore davantage de performance thermique.

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

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

#### Outils complémentaires aux SME

##### Formations et actions de sensibilisation

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

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

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

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

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

<sup>48</sup> Hors co-promotion, réhabilitation et résidences gérées.

### Guides thématiques

Depuis 2016, la direction RSE a réalisé et diffusé un guide à destination des opérationnels. Il a pour but d'informer sur les moyens de développer et valoriser la biodiversité dans les projets de développement de logements, bureaux et de projets mixtes.

En 2018, deux nouveaux guides ont été réalisés sur :

- l'économie sociale et solidaire (ESS) : informations sur le monde de l'ESS, cartographie et coordonnées des acteurs mobilisables sur les projets du Groupe. Pour s'adapter aux différents territoires d'implantation du Groupe, le guide possède des déclinaisons régionales (cf. 5.2.1) ; et

- l'aide à la décision en matière de certification, pour guider les opérationnels dans l'offre multiple de labels et certifications présents sur le marché. Par thème, il présente les essentiels de la certification et indique la liste des contraintes techniques et financières.

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

## 5.6.3 Méthodologie et vérification

### Vérification

Altareit a fait appel à l'un de ses commissaires aux comptes, Ernst & Young afin d'effectuer la vérification de la sincérité des informations : indicateurs clés de performance et actions.

### Evolutions méthodologiques

#### Intégration des opérations Logement de Pitch Promotion

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

*Exhaustivité du reporting extra-financier d'Altareit*

ENTITÉ	ENVIRONNEMENT				SOCIAL
	COGEDIM		PITCH PROMOTION		ALTAREA COGEDIM
ACTIVITÉ	PROMOTION LOGEMENT	PROMOTION IMMOBILIER D'ENTREPRISE	PROMOTION LOGEMENT	PROMOTION TERTIAIRE	CORPORATE
RÉFÉRENTIEL	Définition interne (chapitre « Méthodologie et vérification »)				GRI CRESS
PÉRIODE	au 30 septembre année N	1 <sup>er</sup> octobre année N-1 au 30 septembre année N			1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre année N
PÉRIMÈTRE	254 opérations 26 825 logements	19 opérations 339 909 m <sup>2</sup> SHON ou SDP	62 opérations 6 176 logements	23 opérations 224 062 m <sup>2</sup> SHON ou SDP	1 453 collaborateurs
COUVERTURE DU REPORTING	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

### Exhaustivité des périmètres de *reporting* et référentiels utilisés

Le *reporting* couvre la quasi-totalité de l'activité économique de promotion d'Altareit. Les taux de couverture du *reporting* RSE permettent d'apprécier son exhaustivité par rapport au *reporting* financier.

### Conformité du reporting aux référentiels nationaux et internationaux

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

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

### Période de reporting

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

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

### Précisions sur le périmètre de reporting Groupe

Les activités d'Histoire & Patrimoine, dont 100 % du capital a été acquis en 2018 ne sont pas encore incluses dans le reporting environnement et sociétal. Elles sont incluses au reporting social, sauf indication contraire dans le chapitre 5.4.

### Précisions sur le périmètre de reporting social

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

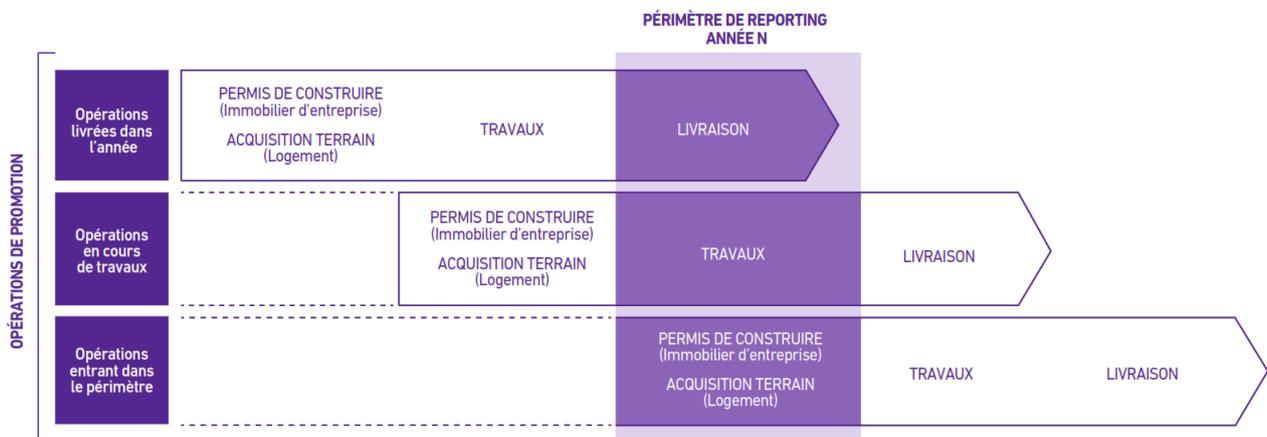
### Précisions sur le périmètre de reporting environnemental

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

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

### Synthèse des méthodes de prise en compte des nouveaux projets dans le périmètre de reporting



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

### Méthodologie de reporting

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

Des précisions peuvent éventuellement être demandées directement aux responsables de programme, notamment lors de la construction d'un programme immobilier dans une zone où l'adresse n'existe pas encore.

## Méthodologie des indicateurs

Thème	Indicateur	Activité concernée	Périmètre	Formule de calcul	Source de données
Projets urbains désirables et économie locale	Part des projets à moins de 500 mètres d'un arrêt de transports en commun	Logement	Opérations Cogedim et Pitch Promotion	Nombre de lots à moins de 500 mètres d'un arrêt de transports en commun / Nombre total de lots	Nombre de lots et adresse : base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières Arrêt de transport le plus proche : étude du prestataire Géolocaux ou plans indiquant la distance entre l'adresse du projet et l'arrêt de transport en commun le plus proche
		Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim et Pitch Promotion	Surfaces des projets IE à moins de 500 mètres d'un arrêt de transports en commun / Total des surfaces des projets IE	Surface et adresse : arrêté de permis de construire ou plan de situation Arrêt de transport le plus proche : étude du prestataire Géolocaux ou plans indiquant la distance entre l'adresse du projet et l'arrêt de transport en commun le plus proche
	Empreinte emploi	Toutes	Groupe	Méthodologie <i>Local footprint</i> , revue en 2017, pour notamment intégrer des éléments d'implantation locale (emplois supportés par métropole d'implantation).	En 2018, extrapolation de l'étude sur la base de la croissance des effectifs du Groupe.
	Part des achats locaux	Logement	Opérations Cogedim livrées pendant la période de reporting	Montants versés à des entreprises de travaux locales / Total des montants versés à des entreprises de travaux <sup>(a)</sup>	Base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières
Energie et Climat	Emissions de GES et ratios pour le siège social	Corporate	Siège social	Conversion des consommations énergétiques avec les facteurs d'émissions	Données de consommation d'énergie fournies par le propriétaire du bâtiment
	Part des projets avec une performance énergétique meilleure que la RT applicable	Logement	Opérations Cogedim et Pitch Promotion <sup>(b)</sup>	Nombre de lots bénéficiant d'un label énergétique / Nombre total de lots	Nombre de lots : base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières Performance énergétique : base de données de l'organisme certificateur Cerqual
		Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées	Surface des projets IE par niveau de performance énergétique donné / Total des surfaces des projets IE	Surface : arrêté de permis de construire Performance énergétique : résultat du calcul réglementaire ou de la simulation thermique dynamique
Economie circulaire	Part des projets réhabilités	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim et Pitch Promotion	Surfaces des projets IE réhabilités / Total des surfaces des projets IE	Arrêté de permis de construire
Relation Client	Taux de recommandation	Logement	Opérations Cogedim	Nombre de clients interrogés recommandant Cogedim à des amis ou à des collègues / Nombre de clients interrogés	Etude annuelle réalisée avec KANTAR TNS
Qualité de vie et bien-être	Part des projets certifiés (ou en cours) WELL	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées en Ile-de-France <sup>(c)</sup>	Surfaces des projets IE certifiées ou en cours de certification WELL / Total des surfaces des projets IE	Surface : arrêté de permis de construire WELL : contrat, lettre de mission ou rapport d'audit
Labellisation et certification durables	Part des projets certifiées ou labellisées (ou en cours)	Logement	Opérations Cogedim et Pitch Promotion <sup>(b)</sup>	Nombre de lots certifiés ou labellisés / Nombre total de lots	Nombre de lots : base de données extraite du logiciel interne de gestion des opérations immobilières Certification/label : base de données de l'organisme certificateur Cerqual
	Part des projets certifiées (ou en cours)	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées	Surfaces des projets IE certifiés ou labellisés / Total des surfaces des projets IE	Surface : arrêté de permis de construire Certification/label : Certificats des organismes certificateurs, résultats d'audits ou lettre de mission
Nouveaux usages et innovation	Part des projets dont la qualité de connectivité numérique repose sur un label dédié	Immobilier d'entreprise	Opérations Cogedim maîtrisées en Ile-de-France	Surfaces des projets IE dont la qualité de la connectivité numérique repose sur un label dédié (WiredScore, Ready2Services, etc.) / Total des surfaces des projets IE	Surface : arrêté de permis de construire Label connectivité numérique : contrat, lettre de mission ou rapport d'audit

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

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

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

## Précisions relatives aux périmètres

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

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

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

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

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

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

Afin de faire état des engagements du Groupe, les opérations Pitch Promotion ainsi que les opérations Cogedim non maîtrisées ont été exclues du périmètre de certains indicateurs relatifs aux thèmes « Energie et Climat », « Qualité de vie et bien-être », « Labellisation et certifications durables » et « Nouveaux usages et innovation » (cf. tableau précédent).

### **Méthodologie pour le calcul des émissions de gaz à effet de serre**

Les émissions de gaz à effet de serre du Groupe correspondent à la somme des émissions de ses différents périmètres d'activités.

Le bilan carbone comprend les émissions directes mais aussi indirectes engendrées par son activité, et couvre les scopes 1, 2 et 3 du Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). La

méthodologie utilisée pour calculer ces émissions est compatible avec le Bilan Carbone®, le GHG Protocol et l'ISO 14064.

Pour chaque activité, les scopes 1 à 3 du Bilan Carbone® et du GhG Protocol sont pris en compte :

- Scope 1 : gaz, fioul et fluides frigorigènes utilisés par le Groupe, déplacements professionnels en voiture de fonction ;
- Scope 2 : électricité et vapeurs utilisées par le Groupe ;
- Scope 3 : énergie des chantiers et des utilisateurs des logements et bureaux vendus par le Groupe ; déplacements des prestataires et des salariés du Groupe hors voiture de fonction et des utilisateurs des logements et bureaux vendus par le Groupe ; immobilisations ; achats (de matériaux de construction notamment) ; fret ; déchets et fin de vie des bâtiments construits.

En 2018, le Groupe a mis à jour son bilan carbone en fonction des principales données d'activité de l'année : les surfaces des projets inclus au périmètre de *reporting* de l'année en promotion, et les effectifs pour le corporate.

Les émissions du périmètre promotion ont été calculées à partir de bilans carbone réalisés sur différentes typologies de bâtiments (bureau, hôtel, logement) développés par le Groupe. Ceux-ci intègrent la conception, la construction et la fin de vie future du bâtiment.

Les postes pris en compte sont les suivants : conception, énergie utilisée sur les chantiers et par les utilisateurs des logements et bureaux vendus par le Groupe, déplacements des salariés du Groupe, déplacements des personnes externes, déplacements des utilisateurs des logements et bureaux, immobilisations, achats de matériaux, fret lié à ces matériaux, déchets de chantier, fluides frigorigènes et fin de vie du bâtiment.

Ces bilans carbone constituent un échantillon représentatif de l'activité de promotion du Groupe, et sont extrapolés au prorata des surfaces totales construites en fonction de chaque typologie et spécificité de projets pour avoir les émissions correspondant à 100 % de l'activité de promotion.

Les émissions liées à l'énergie consommée lors de l'utilisation des logements et des bureaux sont calculées en prenant en compte la performance thermique évaluée selon la méthode RT.

Les émissions liées aux déplacements des utilisateurs des logements et bureaux sont calculées en se basant sur des données de déplacements nationales fournies par l'Insee.

### 5.6.4 Table de concordance matrice de matérialité

Le tableau ci-dessous permet de retrouver 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 : 5.3.1, 5.3.2
Capital	Mixité et développement local	Axe Ville : 5.2.1
Capital	Energie et climat	Axe Ville : 5.2.2
Capital	Connectivité et mobilité	Axe Ville : 5.2.1 et 5.2.2
Capital	Bien-être des occupants	Axe Clients : 5.3.2
Capital	Ethique des affaires	Axe Clients : 5.3.6
Capital	Nouveaux usages et digitalisation	Axe Clients : 5.3.4
Capital	Management des talents et des compétences	Axe Talents : 5.4.4
Capital	Rémunération et partage de la valeur	Axe Talents : 5.4.3
Capital	Diversité et égalité des changes	Axe Talents : 5.4.2
Capital	Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles	Axe Clients : 5.3.7
Capital	Labellisation et certification durable	Axe Clients : 5.3.3
Capital	Economie circulaire	Axe Ville : 5.2.4
Capital	Partenariats	5.1.2 et Axe Ville : 5.2.6
Important	Bien-être au travail	Axe Talents : 5.4.5
Important	Achats responsables et relations fournisseurs	Axe Clients : 5.3.5
Important	Biodiversité et gestion des sols	Axe Ville : 5.2.3
Important	Santé et sécurité des salariés	Axe Talents : 5.4.6
Important	Gouvernance	Chapitre 7 du Document de référence 2018
Modéré	Gestion de l'eau	5.5.2
Modéré	Mécénat	Axe Ville : 5.2.6

## 5.7 Rapport de l'organisme tiers indépendant

### Rapport d'assurance modérée du vérificateur indépendant sur une sélection d'informations extra-financières

Aux Actionnaires,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant, et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur une sélection d'informations extra-financières relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2018 détaillées en Annexe 1 (ci-après les « Informations »), que l'entité a choisi d'établir et de présenter dans son rapport de gestion.

#### Responsabilité de l'entité

Dans le cadre de cette démarche volontaire, il appartient à l'entité d'établir les Informations, conformément aux référentiels utilisés par l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion.

#### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par 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 la conformité avec les règles déontologiques, les normes professionnelles et les textes légaux et réglementaires applicables.

#### Responsabilité du vérificateur indépendant

Il nous appartient en réponse à la demande de l'entité, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur l'ensemble du rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2018, et notamment sur le respect par l'entité des dispositions légales et réglementaires applicables.

#### Nature et étendue des travaux

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre octobre 2018 et mars 2019.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la norme ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) et aux normes professionnelles applicables en France.

- 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 consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives présentées en Annexe 1.
- Nous avons mis en œuvre sur les informations quantitatives :
  - 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 des procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection de sites qui couvrent entre 10 % et 30 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests.
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble des informations extra-financières par rapport à notre connaissance de l'entité.

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.

### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations ont été établies conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 20 mars 2019

Le vérificateur indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Eric Duvaud  
Associé développement durable

Jean-François Bélorgey  
Associé

**Annexe 1 : informations vérifiées****Informations sociales**

L'effectif total  
 Le taux de turnover  
 Le taux d'absentéisme  
 Le taux de fréquence des accidents du travail  
 Le nombre moyen d'heures de formation par collaborateur formé  
 La part des employés exposés aux risques de corruption, d'ententes ou de fraude qui ont suivi une formation dédiée durant l'année  
 Représentativité des femmes dans les instances de management  
 Le développement des dispositifs de recrutement, d'intégration, et de formation de ses collaborateurs  
 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**

La performance énergétique et la part des surfaces dépassant les exigences de la réglementation thermique  
 La consommation d'énergie primaire maximale des projets  
 Les émissions de CO2 groupe (scopes 1 et 2 ainsi que l'évaluation faite du scope 3)  
 Le taux de valorisation des déchets de chantier  
 Part des surfaces ayant fait l'objet d'une étude d'écologie  
 Niveaux recherchés ou obtenus en BREEAM  
 Certifications recherchées en WELL, WiredScore et R2S  
 Une réduction de l'empreinte carbone directe  
 La production d'énergie renouvelable sur les projets  
 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 la réduction des consommations des matières premières  
 La préservation de la biodiversité existante  
 Le recours à l'innovation pour l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments

**Informations sociétales**

La proportion de baux verts signés  
 La part des sites à moins de 500 mètres d'un réseau de transport (insertion urbaine)  
 La part des opérations engagées dans une démarche confort, santé et bien-être  
 La note de satisfaction des clients  
 L'empreinte emploi (emplois directs, indirects, induits et hébergés)  
 Le développement d'activités liées à l'économie sociale et solidaire  
 Le dialogue avec les clients  
 La mise en place de démarches bien-être et confort  
 Le renforcement de la valeur verte et la qualité environnementale (qualité, labels et certifications)  
 Le développement d'opérations connectées