

**DOSSIER DE CANDIDATURE
AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE
2017**



I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : IMMOCHAN FRANCE

Statut : SA

Date de création : 1976

Activité : Immobilier commercial

Territoires d'action : France (Immochan existe aussi dans 12 pays)
Ce dossier porte sur la démarche RSE d'Immochan France.

Effectif : 240 collaborateurs

Adresse : rue du Maréchal de Lattre de Tassigny
59170 Croix

Téléphone : 03.61.76.31.29

Site Internet : www.immochan.com

Contacts :

Arnaud FLORENT, Responsable RSE, aflorent@immochan.com

Olivier PROUVOYEUR, Manager RH, oprouvoyeur@immochan.com

Bilan carbone : Non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : Non et non concerné par la réglementation

**Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés*

Rapport RSE : Oui via la Holding Auchan¹

En ligne : Oui pour la Holding /non pour Immochan France –
diffusion interne

Prix et nominations :

- **2014** : Prix spécial Environnement R-award avec Association Génération Responsable pour notre politique déchet.
- **2014** : Le centre commercial Le Havre Grand Cap, lauréat de la Brique d'or, décernée par le Club Enseigne & Innovation qui regroupe les directeurs techniques des enseignes de la distribution, pour la qualité d'accueil réservée aux Enseignes.
- **2016** : Le centre commercial Epinay-sur-Seine, lauréat des Défis Urbains, organisés par le groupe Innovapresse qui récompensent les réalisations qui témoignent d'un engagement exemplaire en faveur d'une ville durable, inclusive, accessible, partagée, innovante, connectée, équilibrée, confortable et économe.
- **2016** : Le centre commercial Mont Saint Martin lauréat de la Brique d'or pour la qualité d'accueil réservée aux Enseignes.

Certifications :

- Bâtiment en construction : « BREEAM construction » : Building Research Establishment Environmental Assessment Method.
- Bâtiment en exploitation « BREEAM in use » (renouvelée tous les trois ans).

Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Le Trophée serait une source de reconnaissance du travail accompli par les équipes internes qui s'impliquent à tout niveau au quotidien dans leur métier.

Nous voulions également partager notre politique RSE, structurée depuis 2014 et portée par notre Direction Générale. C'est l'occasion de confirmer la pertinence de nos axes et de communiquer pour la première fois à l'externe, ce que nous nous étions réservés de faire avant d'obtenir des premiers résultats. Cette candidature nous permet de faire reconnaître notre politique RSE auprès d'experts afin de la conforter vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes.

¹ Nous n'avons pas à ce jour de reporting RSE Immochan France mais Immochan Corporate en délivre un de manière volontaire.

Contexte et activité

Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

Créée il y a 40 ans avec pour objectif de gérer le foncier du Groupe Auchan, Immochan France est une société immobilière de 240 collaborateurs. Nos activités sont divisées en 3 branches principales :

- **Promotion immobilière** : construire des bâtiments commerciaux ;
- **Commercialisation des centres commerciaux** : location de cellules commerciales à des Enseignes ;
- **Exploitation** : animation, gestion et entretien des centres commerciaux.

Nous gérons 70 galeries marchandes.

Sur ce marché de la promotion immobilière de centres commerciaux, constitué en majorité d'entreprises côtées, Immochan a un actionnariat 100% familial. La démarche RSE d'Immochan est une démarche totalement volontaire.

La mise en œuvre de notre politique RSE a été entreprise après avoir réalisé une matrice de matérialité (outil identifiant et priorisant les enjeux extra-financiers) dans le but d'apporter une cohérence globale sur les actions déjà menées et d'engager des travaux sur de nouveaux enjeux. Objectif : être proactif sur les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux tout en répondant au contexte légal du reporting RSE.

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

Créer du lien pour tous en développant des lieux de vie adaptés et durables pour illuminer le quotidien.
We link people, creating sustainable, smart and lively places to brighten up everyday life.

2) Quelles sont vos valeurs ?

- ✓ CO : nous pensons collectif et co-construisons.
- ✓ COMMITTED : nous sommes engagés et impliqués.
- ✓ CARE : nous portons attention à l'ensemble de nos parties prenantes.
- ✓ INNOVATIVE : nous développons l'ouverture et l'innovation.

Parties prenantes

Un recensement et une priorisation des parties prenantes ont été entrepris lors de l'écriture de notre politique RSE.



- **Actionnaires** : 100% familial et les collaborateurs de l'entreprise.
- **Collaborateurs** : 240 répartis
- **Enseignes** : internationales, nationales et locales présentes dans nos centres commerciaux.
- **Concurrents** : Altarea (, Unibail , Mercialis...
- **Fournisseurs** : constructeurs; architectes, bureaux d'études techniques.
- **Prestataires** : nettoyage, gardiennage, Auchan, déchets, espaces verts, fournisseurs d'énergie, sociétés de transports en commun.
- Etat/Collectivité, mairies.
- **Associations** : Aréli, Croix Rouge, Banque alimentaire...

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

1) Quels sont les enjeux liés à votre secteur économique /cœur d'activité?

Notre matrice de matérialité a été réalisée avec l'ensemble des membres de la Direction Générale et relue par un expert RSE externe (voir partie 1 - Gouvernance).

Cette matrice est dupliquée ou adaptée dans tous les pays à l'international.

4 axes stratégiques et 20 enjeux ont été hiérarchisés par rapport à une estimation des attentes des parties prenantes et des politiques et actions déjà mises en œuvre depuis 2007.

Nous avons déterminé pour chaque métier un plan d'actions pour concrétiser nos engagements RSE.

2) Quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ **Economiques**

- Raisonner en coût global pour optimiser nos charges et réduire notre empreinte écologique.
- Intégrer la RSE dans notre stratégie d'entreprise afin d'en faire un levier de progrès et de performance.
- Intégrer des critères RSE dans le choix de nos fournisseurs lors des appels d'offres.

⇒ **Sociaux**

- Favoriser l'innovation et l'esprit d'entreprendre auprès de tous nos collaborateurs. Valoriser les bonnes pratiques en encourageant leur duplication. Produire des innovations sociales chaque année.
- Encourager et développer l'accès à la formation pour favoriser l'employabilité et le développement des compétences de nos collaborateurs.
- Assurer des conditions de bien-être, de santé et de sécurité optimales à l'ensemble de nos collaborateurs par un management adapté et un espace de travail en adéquation avec notre démarche Happy life.
- Favoriser la diversité au sein des équipes afin de promouvoir l'équité et d'interdire toute forme de discrimination (hommes/femmes, personnes en situation de handicap,...).
- Rémunérer nos collaborateurs de manière équitable en tenant compte de leur performance individuelle.
- Assurer dans l'entreprise un dialogue social responsable et constructif.
- Respecter les libertés syndicales et prohiber toutes formes de discriminations liées à un engagement syndical.

⇒ **Environnementaux**

- Réduire notre consommation énergétique de 25% d'ici 2020, tout en préservant le confort client.
- Favoriser l'utilisation des énergies renouvelables dans notre mix énergétique.
- Obtenir la certification BREEAM avec au minimum le niveau « very good » pour l'ensemble de nos projets majeurs et la certification « BREEAM in use » pour nos galeries majeures d'ici 2020 ainsi que l'intégration des enseignes par la signature systématique du bail vert.
- Promouvoir systématiquement la biodiversité dans nos projets et la gestion de nos actifs.

- Intégrer et améliorer la qualité environnementale de nos sites dans la cotation patrimoniale. Identifier chaque risque environnemental afin de les éviter ou de les prévenir.
- Valoriser plus de 45% de nos déchets d'ici 2020 (essentiellement les déchets cellules commerciales : emballages. Les déchets des chantiers sont valorisés par les constructeurs).
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre de nos actifs de 20% d'ici 2020.
- Mettre en place systématiquement une Analyse de Cycle de Vie pour optimiser l'impact de nos nouvelles constructions.

⇒ **Sociétaux**

- Implanter le pôle mobilité douce sur 60% de nos sites d'ici 2020 – dont 100% des sites majeurs
- Lancer une démarche de Schéma d'Intégration Territoriale pour chaque site d'ici 2017 pour promouvoir une utilisation optimale des sites.
- Tout mettre en œuvre pour lutter contre toute forme de corruption.
- Mener des partenariats durables en lien avec les attentes des parties prenantes.
- Entretenir un dialogue respectueux et constructif avec l'ensemble des parties prenantes en ayant une écoute anticipative pour co-construire nos projets et rendre compte en toute transparence de nos axes de progrès.
- Respecter la réglementation et offrir à nos visiteurs des bâtiments respectueux de leur sécurité et de leur santé.

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre-t-elle la RSE dans sa stratégie ?

⇒ **Bonne pratique**

- Depuis 2007, Immochan a déployé une politique environnementale accompagnée de diverses actions (sociales, sociétales), mais il manquait des liens, « une brique commune », entre les différentes politiques et actions existantes. Partant de ce constat, Immochan France réalise en 2012 une **matrice de matérialité** en interne et relue par un bureau d'étude externe. Cet outil permet d'identifier et de prioriser les enjeux par rapport aux parties prenantes. Ces enjeux seront révisés en 2020 (nouvelle cartographie, évolution des politiques...), avec l'objectif d'interroger toutes nos parties prenantes. La politique RSE définie grâce à la matrice de matérialité indique des engagements clairs et des plans d'actions à mettre en œuvre par métier.

4 axes stratégiques sont définis :

1. Une **gouvernance responsable** pour une politique RSE intégrée à chaque moment dans chacun de nos métiers.
2. Notre **patrimoine immobilier valorisé**, économe et durable par une meilleure performance environnementale.
3. Une entreprise qui favorise l'**épanouissement des collaborateurs**.
4. Une **intégration locale** au service du développement des territoires.

Ces axes sont précisés par 20 enjeux.

- Le responsable RSE a été nommé et est rattaché hiérarchiquement au directeur des ressources humaines et de la RSE . Ce nouveau **positionnement transverse** témoigne de la volonté d'Immochan d'intégrer la RSE à tout niveau de l'entreprise par les collaborateurs
- **La feuille de route** transmise à l'ensemble des équipes intègre l'obligation de respecter les engagements RSE : « Ces axes seront mis en œuvre en intégrant nos engagements RSE dans la perspective d'une amélioration continue de notre impact sur notre écosystème économique, social, sociétal et environnemental ».

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

⇒ Bonne pratique

- **La Vision 2030 d'Immochan a été réfléchi en intégrant pour la première fois tous les collaborateurs et les parties prenantes de l'entreprise.**

Plusieurs étapes :

- Exploration avec les collaborateurs (séminaires, questionnements, diffusions de films, expositions) et parties prenantes externes (interviews, tables rondes, séminaires).
- Système de vote interne sur les propositions : 600 propositions/ 900 collaborateurs.
- 150 collaborateurs d'Immochan Corporate (de tous pays), et 20 parties prenantes invitées réunis en congrès pour écrire cette vision.
- Validation de la vision 2030 par le CoDir international.
- Phase d'appropriation.

La RSE fait partie intégrante de notre nouvelle vision, tant dans son contenu que dans son processus de réalisation.

- **Les échanges de Bonnes Pratiques** entre les différents pays sont favorisés par une synergie entre les directeurs RSE (réunion téléphonique régulière, rencontre...).
- Bonnes Pratiques Immochan France dupliquées à l'international :
 - Gestion des déchets
 - Comptage d'énergie
 - Matrice de matérialité
 - Politique sociale : primes, intéressements, actionnariat selon les pays.
- Bonnes Pratiques Immochan pays dupliquées à l'international:
 - Kiosques dédiés aux associations en Espagne
- Au niveau Immochan France, de nombreux **groupes de travail collaboratifs** sont créés pour impliquer les collaborateurs dans les choix et la mise en œuvre des actions..
Nous sommes d'ailleurs en train de valider les modes de participation des collaborateurs par appel à candidature et tirage au sort (en cas de trop forte demande). Cela permet d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans les groupes de travail.

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

- **Chaque métier suit des indicateurs de performance écrits et validés par chacun des directeurs métiers.** Ils sont régulièrement communiqués aux équipes pour valider la progression de nos engagements. Ces présentations au niveau de la Direction Générale et des Directions Métiers sont aussi l'occasion de poursuivre la pédagogie initiée auprès des équipes pour asseoir davantage notre politique RSE dans les actions de chaque collaborateur.
- **Un reporting synthétique / an** reprend les principaux indicateurs en partant des enjeux définis dans le décret d'application du 24 avril 2012 complétant l'article 225 de la loi dite Grenelle 2 qui sont exhaustifs. Le reporting se fait en fonction des secteurs : mensuels pour les déchets triés et les consommations énergétiques, annuels pour les certifications,...

4) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante

• Collaborateurs :

- **Présentations pédagogiques** régulièrement menées pour animer le suivi des indicateurs de chacun des métiers.
- Création de **2 formations par le jeu** pour la promotion et l'exploitation de nos sites commerciaux.
→ 80 personnes pour l'exploitation ; 58 personnes pour la promotion)
- **Affiches** par exemple sur l'alimentation de certains sites en électricité verte.

• Enseignes :

Depuis 2010, nous annexons à nos baux une **charte de qualité environnementale** pour sensibiliser les enseignes sur leurs enjeux environnementaux dans la création et l'exploitation de leur boutique. Cette charte a été co-rédigée avec une dizaine d'enseignes, suivie par des réunions de pédagogie au démarrage de son application.

• Clients – consommateurs :

Les espaces du mail* permettent de réaliser de nombreuses animations à destination des clients présents sur le centre commercial : salon de l'environnement, initiation aux premiers secours avec la Croix rouge, collectes.... Exemple en 2015 : exposition Climat dans nos galeries avant la COP 21.

* *espace central du centre commercial*

5) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez-vous (ex. publication des résultats, CA...)?

Les résultats sont communiqués régulièrement aux collaborateurs via :

- Le **Journal interne** : toutes les actions menées (nouvelles commercialisations, autorisations administratives ; format numérique avec contributions des collaborateurs). 1 format papier par service.
- La **Convention annuelle** de début d'année.
- L'attribution trimestrielle des **primes de progrès**.
- Le **rapport RSE**.
- La **présentation pédagogique** par le directeur RSE à tous les collaborateurs.

6) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité ?			
	En-dessous	Egale	Au-dessus
Cadres		X	
Maîtrise		X	
Employés / Ouvriers		X	
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?		NC	

7) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

- Partage du progrès : **prime de progrès trimestrielle**
- Partage des bénéfices : **participation annuelle**
- Partage de la création de valeur : **actionnariat**
- Pour les primes individuelles liées à l'activité de chaque collaborateur, **nous allons démarrer, en 2017, l'intégration d'objectifs liés à la RSE.** Ce point a été validé en Direction Générale en octobre 2016.

Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	Oui
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	Oui

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

La charte sociale Immochan est le socle de notre politique RH en particulier sur l'égalité professionnelle, la qualité de vie au travail et l'ouverture à la diversité.

❖ **REPARTITION HOMME - FEMME**

	Femmes			Hommes			Total		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Effectif salarié au 31 décembre	170	179	175	125	128	109	295	307	284

⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

⇒ Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

L'accord d'entreprise signé le 18 décembre 2014 entre la Direction et les partenaires sociaux sera renouvelé en 2017.

Il s'appuie sur ces deux principes :

- **Egalité des droits entre femmes et hommes**, impliquant la non-discrimination entre les salariés en raison du sexe, de manière directe ou indirecte.
- **Egalité des chances** visant à remédier, par des mesures concrètes, aux inégalités qui peuvent être rencontrées par les femmes dans le domaine professionnel.

Les femmes représentent **51,5%** de l'effectif cadre :

- Les postes de cadres (niveau 9) sont occupés à **50%** par des femmes.
- **2** femmes au Comité de Direction sur 8.

Plusieurs mesures :

- Commission de suivi de l'égalité en termes de salaires/ Note de cadrage sur l'importance de l'égalité en termes de rémunération : le différentiel régresse.
- **4 berceaux réservés dans une crèche** près du site mais la liste d'attente est importante donc nous allons retravailler cette mesure.
- **Formation au retour après un congé maternité** avec entretien spécifique.
- **Sensibilisation des recruteurs** : recruter sans préjugés ni stéréotypes.
- Rédaction des offres d'emploi qui s'adressent aux hommes et aux femmes sans distinction.
- Délais de prévenance : convocation aux formations au moins 3 semaines en avance.
- **Même droit aux jours de congés** accordé aux hommes et aux femmes pour les enfants malades.
- Communication sur notre plateforme des postes à pourvoir en interne.

❖ **EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

	2014	2015	2016
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH)*, y compris intérim et ateliers protégés	4.03	5.87	6.81

**Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total*

Actions pour améliorer l'intégration de personnes présentant un handicap :

- Création d'un événement à l'occasion de la **semaine du Handicap** pour sensibiliser les collaborateurs : intervention d'une troupe de comédiens professionnels qui présente avec humour les idées reçues + distribution de plaquettes d'information.
- **Convention avec le Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle** pour l'intégration chez Immochan pendant une période donnée d'un collaborateur stagiaire présentant un handicap.
Ex : en 2016, nous avons accueilli une personne atteinte d'un handicap psychique avec pour objectif de la confronter au monde du travail et lui forger une conviction sur son avenir professionnel. Nous sommes demandeurs et avons pour projet d'accueillir en stage une personne atteinte du syndrome d'Asperger.
- Partenariat avec l'université de Lille pour **l'accueil d'étudiants en situation de handicap**.
- **Postes de travail adaptés** en fonction du handicap (bureau assis-debout...).
- Travail du service RH sur la reconnaissance des handicaps (souvent perçus par les salariés comme un frein à la carrière).

❖ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2014	2015	2016
Moyenne d'âge des collaborateurs	41.16	41.02	43.06
Effectif des CDI de moins de 25 ans	12	16	19
Effectif des CDI de plus de 50 ans	68	70	63

⇒ Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

➤ Seniors

- **Formation spécifique pour préparer la retraite** et comprendre ses mécanismes (administratif, médecine, notaire).
- **Missions transverses confiées à des seniors** ayant un parcours riche d'expériences dans l'entreprise pour apporter leur savoir et leurs connaissances au bénéfice d'un projet : mise en place d'un nouveau logiciel, accompagner le changement, réflexion sur le partenariat...

➤ Jeunes étudiants

- Convention de **partenariat avec Aréli** sur 5 ans : aide financière et parrainage d'un étudiant dans le cadre du programme Emergence (entretiens, conseils, mise en relation, découverte de l'entreprise).

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.

1) Comment sont organisés l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...)?

- Un **séminaire d'intégration** pour les nouveaux arrivants sur 2 jours répondant à plusieurs objectifs :
 - Connaître les stratégies et enjeux de l'entreprise.
 - Connaître Immochan, ses valeurs, sa vision.
 - Faciliter la prise de poste : le nouvel entrant connaît son périmètre d'action et celui de toutes les personnes avec lesquelles il va travailler.
 - Se faire un réseau professionnel de nouveaux entrants : pour faciliter ce lien, nous organisons durant le séminaire un temps de 2h de team building.
- **Parrainage** par un senior et référent du métier que le nouvel arrivant exercera. Le parrain l'aide et le conseille durant la première année de prise de poste.

2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

- **Entretien annuel d'activité** avec le manager pour tous les collaborateurs : évaluation des compétences acquises/ à développer, projets professionnels court/moyen terme + élaboration d'un plan de formation individuel (but : développer les compétences techniques et comportementales).
- Offre de **formation disponible en ligne** : le collaborateur peut à tout moment faire une demande de formation sous réserve d'acceptation par son manager.

- Possibilité d'assister à des conférences/forums liés au métier du collaborateur.
- « **File métier** » : plusieurs fois par an, les collaborateurs d'un même métier échangent entre eux : problématiques, dysfonctionnements, transmission des bonnes pratiques (montée en compétences).
- En cours d'implantation : **l'entreprise apprenante**. Les experts nommés par métier et par domaine d'expertise (identifiables sur une cartographie) ont pour rôle de transmettre individuellement et collectivement leur savoir.

	2014	2015	2016
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF/CPF pour 2016)*	NC	NC	NC

⇒ Taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

⇒ Taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

Nous travaillons particulièrement sur le bien-être des collaborateurs :

- Formation à la gestion du stress ;
- Sensibilisation à l'ergonomie du poste de travail ;
- Visite annuelle du CHSCT de l'ensemble des bureaux régionaux ;
- Investissement dans des sacs à dos et des tablettes légères pour les collaborateurs nomades, adaptation des postes après maladie ou accident,...

4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2014	2015	2016
Taux de fréquence *	0	3,96	0
Taux de gravité**	0	0,10	0

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Le dialogue social se fait au travers des instances représentatives, dans une relation constructive, et parce que l'entreprise est à l'écoute de ses partenaires. Il se fait également grâce à une proximité managériale et une présence « terrain » importante.

❖ REPRESENTATION DU PERSONNEL

Délégués syndicaux*	Oui
Délégués du personnel**	Oui
Comité d'Entreprise***	Oui
Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)***	Oui

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

- Suite aux résultats du baromètre Great place to Work, des **ateliers de travail** ont été créés pour définir et mettre en œuvre des actions pour améliorer les conditions de travail de tous les collaborateurs :
 - Communication par mail et utilisation des outils digitaux ;
 - Flexibilité de nos organisations de travail ;
 - Charte du savoir vivre dans l'entreprise ;
 - Accompagnement du nomadisme ;
 - Ambiance de travail.
- Campagne d'**investissement dans le réaménagement de nos bureaux** pour permettre la convivialité, le confort et le bien-être.

7) Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

- Quelques propositions en cours :
 - Projet de télétravail permanent ou ponctuel
 - Projet d'un message d'alerte lors de l'envoi de mails le soir après 19h et le week-end.
 - Souplesse dans l'organisation du temps de travail : temps partiel facilité.
 - 4 berceaux réservés dans des crèches à proximité du lieu de travail.

8) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

- Un **baromètre d'opinion interne** est mené régulièrement ; remplacé récemment par un **baromètre d'engagement et de satisfaction**.
- La satisfaction se mesure aussi par la proximité managériale.

	2014	2015	2016
Turn Over*	NC	NC	NC
Taux d'absentéisme	NC	NC	NC

**(Départs année N + Arrivées année N)/2)/effectif moyen N-1) x100*

4) Environnement : Préserver la Planète.

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)

Nous utilisons peu de ressources puisque nous sommes promoteurs et gestionnaires de centres commerciaux.

Principaux postes à impact environnemental : énergie, gestion des déchets des enseignes (cartons, palettes), déchets dangereux (aérosols, bidons vides...), et déplacement des collaborateurs.

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

• **Problématique de l'étalement urbain :**

Le contexte légal, économique, environnemental et sociétal nous pousse à requalifier et densifier nos sites existants qui sont passés de sites périphériques en sites péri-urbains voire urbains. Nous co-construisons nos projets avec les parties prenantes présentes autour de nos sites (collectivités, associations, entreprises...)

→ Création de la Direction « **pôle logement et tertiaire** » pour diversifier notre activité par la promotion et la construction de logements et de bureaux sur nos sites commerciaux.

→ **Densification** par la construction de parking sur le toit du centre commercial à Arras ou de parking à étages.

• **Direction Développement Promotion Construction**

Contrairement aux entreprises cotées qui ont des exigences de certification par leurs actionnaires, nous avons fait la démarche d'obtenir au minimum le niveau « very good » de la **certification BREEAM pour la construction de nos bâtiments**. Elle sert d'ossature dans l'**écoconception de nos projets**. Cela comprend : l'intégration d'un **écologue** pour intégrer la biodiversité dans les aménagements, d'un **énergéticien** pour réaliser une étude thermodynamique du bâtiment afin de réduire les consommations énergétiques futures.

→ **72% de projets ouverts depuis 2011 sont certifiés BREEAM.**

Exemple du bâtiment à énergie positive à Perpignan :

⇒ **Bonne pratique**

En 2011, un nouveau bâtiment commercial de 5 000m² a été co-construit avec les parties prenantes (les enseignes Boulanger et Kiabi) sur notre centre commercial à Perpignan. Nous avons fonctionné à « livre ouvert » en exposant - pour le bailleur et le preneur - les coûts globaux, les investissements supplémentaires et retours sur investissements de chacun. Nous avons tous la volonté de construire un bâtiment exemplaire :

- Design des sas d'entrée adapté à la Tramontane ;
- Sur-isolation du bâtiment ;
- Eclairage naturel en shed pour limiter l'usage de l'éclairage artificiel ;
- Equipements économes (LED, roof top) avec un système de pilotage par (Gestion Technique du Bâtiment (GTB) ;
- Equipements particuliers comme l'installation d'une hotte qui aspire la chaleur des télévisions vendues par Boulanger pour l'évacuer hors du bâtiment en été et pour la réinjecter en hiver ;
- Panneaux photovoltaïques.

→ Surinvestissements rentabilisés en environ 4 ans pour les enseignes.

- **Direction Commerce**

Depuis 2010, nous avons intégré à notre initiative une charte environnementale qui indique nos exigences en termes de gestion de l'énergie (caractéristique et fonctionnement des équipements), déchets (type de tri), eau (caractéristiques et fonctionnement des équipements), aménagement de la boutique (peintures sans produits chimiques, pas de bois exotique dans les commerces...). Cette charte a été **co-construite avec une dizaine d'enseignes**.

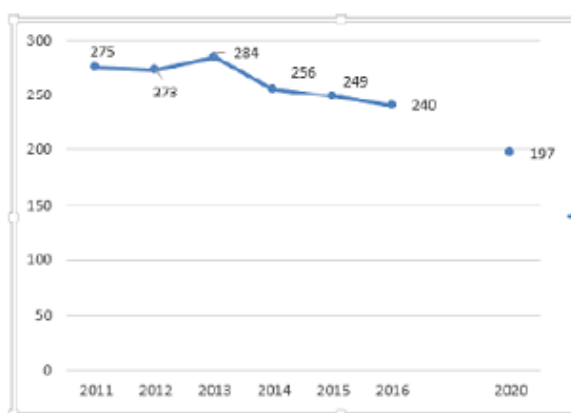
Nous avons aussi des clauses spécifiques pour réduire la pollution des activités à risque en particulier dans la restauration et dans l'automobile

- **Direction Opérations de Sites**

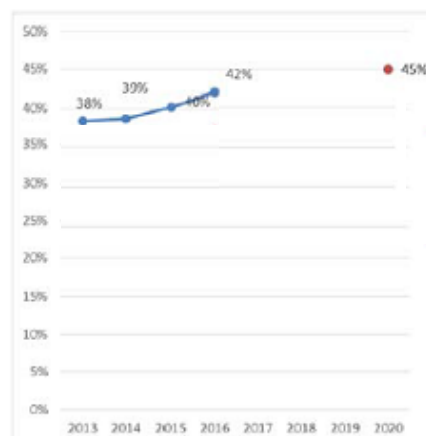
La certification BREEAM in Use de l'ensemble de nos sites majeurs va permettre d'apporter une gestion environnementale cohérente sur l'ensemble des sites en traitant l'ensemble des sujets. Elle vient en complément des engagements déjà pris :

- 25% de baisse de consommation entre 2014 et 2020 avec - LED et GTB dans 100% de nos Galeries marchandes d'ici 2020.
- 45% de valorisation des déchets en 2020.
- Intégration de la biodiversité dans 100% de nos sites avec un contrat type réalisé avec les compétences d'un paysagiste et d'un écologue.

**Baisse de consommation énergétique
(kwh/m²/an (electricité + gaz))**



**Taux de valorisation des déchets
(%)**



Depuis le 1er janvier 2017, l'alimentation électrique des galeries marchandes indépendantes se fait avec de **l'énergie hydroélectrique française**. Même si les coûts sont plus élevés, il s'agit d'un choix stratégique motivé par la fierté qu'en tirent nos collaborateurs et la réduction de notre empreinte écologique.

→ **58 galeries alimentées et 5 bureaux pour 1100 tonnes de carbone économisées.**

Nous sommes également en réflexion quant à la construction de nos propres installations pour alimenter nos galeries afin de réduire notre dépense énergétique et notre empreinte environnementale.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

Les données brutes sont à prendre avec précaution car **notre périmètre est en constante évolution**. C'est pour cette raison que nous travaillons sur des indicateurs en ratio et non pas avec des données brutes.

Nous passons de 286 000 m² gérés en 2014 à 304 000 m² en 2016 avec la vente d'actifs et l'agrandissement d'autres.

❖ **GESTION DES DÉCHETS**

Les déchets récoltés sont ceux de nos commerçants présents dans les galeries.

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2014		2015		2016	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Emballage	Carton, plastique, bois, déchets alimentaires, déchets dangereux	Oui	10 147	39%	9240	40%	10 110	42%
Services généraux	Déchet de bureau (papier, bouteille...)	Non	-	-	-	-	-	-

❖ **RESSOURCES NATURELLES**

- L'eau consommée est celle des parties communes (sanitaires) et des commerçants qui sont refacturés en fonction des consommations mesurées sur leur compte.
Nous sommes en train de rationaliser ce sujet avec l'individualisation des boutiques et la télérelève des compteurs d'eau avec les concessionnaires. Les données actuelles ne sont donc pas significatives.
- Les consommations énergétiques correspondent aux consommations des parties communes de nos galeries et des parkings. Il est important de prendre en compte la globalité des consommations car certaines galeries peuvent passer d'une alimentation en électricité et en gaz à une alimentation exclusive électrique.
- Les variations des consommations sont aussi à prendre avec précaution. En effet, nous avons eu de nombreux sites en travaux de rénovation cette année avec des travaux de nuit (besoin de davantage d'électricité). Cela impacte nos valeurs. La météo est également impactante (variations de températures).

➔ **2% de baisse de la consommation globale mais 5% en enlevant l'ensemble des sites ayant eu des travaux.**

	Oui / Non	Mesures Oui/Non	2014	2015	2016
Consommation d'eau					
Eau potable	oui	En partie	-	-	-
Eau pluie	Oui sur certains sites	non	-	-	-
Consommation d'énergie					
Electricité	Oui	Oui (kWh)	48 483 266	47 577 735	49 539 974
Gaz	Oui	Oui (kWh)	21 046 673	21 135 632	23 815 367
total			69 529 940	68 713 368	73 355 340

4) Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ou un Plan de Déplacement Inter-Entreprises* ?

**obligation légale pour les entreprises > 500 salariés ou > 250 salariés en zone d'activité (Nord et Pas-de-Calais). Et à partir du 1^{er} janvier 2018 > 100 salariés (France). Pour plus d'informations <http://www.declic-mobilites.org/ressources-documentaires/cadre-reglementaire>.*

- Le siège est desservi par le tramway. Les autres bureaux sont majoritairement accessibles par les transports en commun. L'entreprise participe aux abonnements des salariés conformément à la réglementation.
- Au niveau de nos bureaux régionaux, l'effectif va de 4 personnes à 30 personnes. Une majorité des équipes est nomade et est amenée à se déplacer sur sites.
- Sur les sites des galeries marchandes, des totems « mobilité » communiquent les horaires des transports en commun. Avant toute nouvelle implantation, nous vérifions l'accessibilité en transports en commun, indispensable pour obtenir un permis. Nous mettons en œuvre des partenariats avec les exploitants des transports en commun.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

1) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

- Dans le cadre de nos appels d'offres et de nos contrats, nous intégrons depuis 2015 une **charte Ethique** qui reprend nos **engagements mutuels** : respect des normes de travail, éthique, protection de la santé et de la sécurité, performance économique, protection de l'environnement. Cette charte est utilisée uniquement par Immochan France. Ces engagements sont également inscrits dans le règlement intérieur.
- La corruption a déjà existé chez nous, nous avons donc mis en place des **mails d'alerte** pour « dénoncer » des collaborateurs Immochan à comportements « douteux » sur ce sujet.

2) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

Nous travaillons sur un **audit de la santé économique** de nos fournisseurs pour identifier les dépendances. Nous les alertons et les accompagnons à chercher d'autres marchés, réduisons nos parts...

3) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

La concurrence n'est pas un enjeu dans notre métier

Nos concurrents deviennent parfois partenaires dans des opérations communes. Nous menons des **partenariats de co-promotion** sur certaines opérations pour allier nos compétences

Nous nous rencontrons au sein du CNCC (Comité National des Centres Commerciaux).

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Comment intégrez-vous la RSE dans votre relation client ?

- Enseignes (clients) :

→ Bonne Pratique

Notre **charte de qualité Enseigne** permet d'améliorer notre dialogue et notre transparence avec les enseignes :

- **Communiquer** sur les sujets concernant nos centres commerciaux (CA, charges, plan de communication, arrivée de la concurrence...).
- Organiser **les journées de rencontres Enseignes**.
→ en 2016, **148 Enseignes et 229 participants**.
- Accompagner par des **échanges de business plan** et par la mise en place **d'un fonds de soutien et de performance** en cas de difficultés.
- **Cahier des charges 2010 sur les baux verts** (reporting depuis 2013) : chaque enseigne respecte ce bail et se l'approprié).
- Travail de **pédagogie** pour la gestion des déchets auprès des commerçants - **Aménagement des locaux déchets** : affiches, propreté, robinets

2) Comment fidélisez-vous vos clients ? et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

- Nous sollicitons régulièrement les consommateurs afin de recueillir leurs avis sur le centre commercial par des **enquêtes en face à face** et des **tables rondes thématiques**. L'enjeu pour nos sites est d'augmenter la part de clients très satisfaits.
 - en 2016, **8301** personnes enquêtées sur 21 sites.
 - **20 enquêtes en face à face/an**.
 - **Taux de satisfaction global de 96,2%** sur tous les sites étudiés entre 2013 et 2016
 - 140 clients présents sur les tables rondes sur 6 sites.
- Depuis septembre 2015 : **panel de consommateurs en ligne** pour mesurer l'impact de nos actions. Habitudes de consommation, attentes et besoins dans nos galeries, enseignes préférées etc...
- Création du **label Aushopping** accompagné très souvent par une requalification de nos centres commerciaux qui engage un vrai saut qualitatif en jalonnant tous les aspects du séjour de nos clients. Atmosphère, offre commerciale, services (jeux enfants, wifi, espaces pratiques et de détente thématiques, animations...). **Une démarche de qualité et d'excellence relationnelle** qui a toujours été notre marque de fabrique. Ce label est en cours de duplication à l'étranger.

3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

Etant promoteur et gestionnaire de centres commerciaux, notre souci premier est l'accueil du public en toute sécurité. Nous sommes d'ailleurs soumis à une réglementation draconienne à ce sujet avec de nombreux contrôles périodiques (vérification technique, commission de sécurité...).

Nous avons entrepris depuis quelques années, une démarche de **Gestion Technique Patrimoniale** pour anticiper dans nos budgets les futures requalifications et mises aux normes de nos bâtiments (énergie, technique, accessibilité...).

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ? Relations avec les parties prenantes ?

- **Fondation Immochan France :**

Créée sous l'égide de la Fondation de France depuis 2009, la **fondation Immochan France œuvre chaque jour pour l'entrepreneuriat social**. L'entrepreneuriat est au cœur de notre métier car les clients d'Immochan sont des entrepreneurs (en commerce) qui viennent nous voir pour entreprendre.

La fondation intervient sur plus de **90 agglomérations** du territoire français. La fondation et les entrepreneurs sociaux accompagnés placent **l'homme au cœur de leur projet économique**. La fondation Immochan France est un lieu d'ouverture, d'implication personnelle, d'initiatives.

→ En 2014, la Fondation Immochan a été **finaliste de l'ADMICAL pour le Grand Oscar du Mécénat d'Entreprise**.

Exemples de projets de la Fondation en Hauts-de-France

- Le **prix CREENSO** : Prix National du Créateur d'une Entreprise Sociale

Imaginé et créé en 2011, conjointement par la Fondation Immochan et l'association des diplômés IESEG, le prix Créenso accompagne la **création d'entreprise sociale**. Pendant une année universitaire, il associe **15 étudiants** Iéseg de 4ème année dans une mission de consultants juniors auprès de **15 entrepreneurs** en phase de création d'entreprise.

→ Le montant du mécénat est de **456 K€** dont 201 K€ pour la fondation et **1056 heures de mécénat de compétences pour 16 projets soutenus**.

- **Les Jardins de Coccagne**

Entreprise d'insertion sociale et professionnelle avec contrats aidés de 6 à 24 mois. Maraîchage biologique sur 4 ha par jardin. Ouverture en mars 2010 à Villeneuve d'Ascq, subvention avec une réserve : obtenir de la SEHM un accord foncier pour 10 ans jusque 2020. Pour lever notre réserve, le Jardin a obtenu une délibération de la MEL et un accord de la SAEM DU PARC SCIENTIFIQUE DE LA HAUTE BORNE l'autorisant à rester 10 ans au lieu de 4 sur la Haute-Borne. Ouverture du Hangar en 2013.

- Soutien au projet de construction du **bâtiment de Lille Sud Insertion**.

- Parrainage du **restaurant Barraka** à Roubaix.

- **Autres actions sociétales :**

- **Partenariats avec 5 écoles et universités** pour l'accueil de stagiaires/ contrats professionnels en vue d'un possible recrutement.

- **Emploi de personnes en insertion dans les chantiers** : clauses dans les contrats des grands dossiers. Cette action devrait être étendue à l'ensemble de nos projets courant 2017.

→ Meaux : **41 080** heures d'insertion, Roncq : **3 051** heures d'insertion pour la ZAC.

- **Actions en faveur des territoires** dans le cadre de l'exploitation de nos sites. → **1000 jours d'animation sociétale** : forum de l'emploi, collecte de dons, salons (environnement, associations sportives...).

2) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

Chaque projet de la Fondation est parrainé par un collaborateur, représentant de la Fondation et correspondant direct de l'entrepreneur social : le parrain va à la rencontre de l'entrepreneur social sur le terrain, doit comprendre sa demande, éventuellement l'aider à finaliser le dossier de demande de subventions. Lors du comité d'engagement, le parrain introduit le dossier de demande que l'entrepreneur défendra ensuite, il assiste à la délibération, il transmet à l'entrepreneur la délibération et ses attendus.

Il est parfois fait appel aux expertises multiples de la société : communication, juridique, fiscalité, urbanisme, montage d'opération.

→ **6 collaborateurs** Immochan et le délégué général sont présents au comité d'engagement.

→ Au total depuis 2010, **123 « missions »** réalisées par **75 collaborateurs différents**.

III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

- **L'implication de l'ensemble des collaborateurs**, experts projets, que nous continuons à sensibiliser.
- **L'engagement du Comité de Direction** dans l'écriture, la validation et la mise en place de nos axes.
- La création du poste de **Responsable RSE** en décembre 2015 témoigne de la volonté de notre entreprise de s'investir sur le sujet et a permis d'asseoir la démarche et de lui donner de la **visibilité en interne** : les collaborateurs ont reconnu le sens et l'intérêt de la démarche en rapport avec leur métier lors de la présentation de la politique RSE.

PERSPECTIVES 2017 :

- Poursuivre les actions en cours, le suivi et l'animation des indicateurs RSE pour un meilleur ancrage dans l'ensemble des métiers et des actions quotidiennes.
- Avoir une attention particulière sur nos politiques sociétales en particulier :
 - Meilleure intégration des personnes en difficulté (insertion, handicap) dans la construction et la gestion de nos actions en lien avec l'objet de la Fondation Immochan via une obligation que nous imposerons dans les marchés passés avec les entreprises.
 - Améliorer le dialogue avec les parties prenantes par la relecture de notre politique avec nos parties prenantes lors d'une table ronde.
 - Démarrer des partenariats avec des ONG – associations (animation de galerie, biodiversité...).
- Mise en place d'une formation pour les managers.
- Mise en place progressive de critères RSE dans les Revenus Variables Individuels des managers et des collaborateurs.