

BIEN + DURABLE

—
Responsabilité sociétale d'entreprise
RAPPORT 2021

Emeria

Sommaire

03 Emeria, un leader engagé dans la transition écologique



04 Emeria, leader européen des services immobiliers résidentiels



05 Nos implantations et nos marques



06 La création de valeur d'Emeria



08 Les tendances de fond et leurs traductions dans les secteurs de l'immobilier, de l'habitat et du bâtiment



11 Notre stratégie RSE et nos parties prenantes



12 Soutenir la performance environnementale des bâtiments



20 Améliorer le bien-être de nos clients et clientes



26 Améliorer le bien-être de nos équipes



34 Être un partenaire de confiance pour les communautés locales



Emeria 13 avenue Le Brun 92160 Antony - France - emeria.eu • **Direction de la publication** : Philippe Salle, président • **Direction de la rédaction** : départements communication, ressources humaines et RSE • **Conception, coordination et traduction** : Tennaxia • **Création et réalisation** : PatteBlanche • Remerciements à l'ensemble des contributeurs et contributrices pour leur participation à la rédaction de ce document • **Pictogrammes** : Abmo • **Photos** : @adobestock • **Impression** : Imprimé sur papier certifié FSC par Handiprint, entreprise adaptée



Emeria, un leader engagé dans la transition écologique

Emeria, anciennement Foncia Groupe, leader européen des services immobiliers résidentiels désormais présent dans sept pays, est un acteur de référence, reconnu pour la qualité de ses expertises et le développement de solutions innovantes. Notre position implique une approche responsable de nos activités et une contribution à la transition écologique qui soit à la hauteur de notre leadership.

Aujourd'hui, les secteurs de l'immobilier, de l'habitat et du bâtiment sont confrontés à des défis environnementaux et sociétaux de grande ampleur, qui influent sur la valeur des biens, notamment ceux que nous gérons, sur les usages et attentes des clients qui nous les confient, sur l'engagement de nos équipes et sur l'ensemble de nos parties prenantes. À toutes ces personnes, dans le respect de leur diversité, Emeria souhaite proposer des solutions nouvelles et durables.

Emeria a lancé en 2018 son plan stratégique « Bien + durable » en faveur d'un habitat et d'un secteur immobilier plus respectueux de l'environnement et du bien-être de chacun. À la fois ambitieux et pragmatique, ce plan fixe le cap pour les années à venir et présente nos priorités en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise.



© Patrick Gaillardin

Emeria entend ainsi contribuer à la transformation de ses secteurs d'activité et à l'amélioration du bien-être de ses 3 millions de clients comme de ses 13 000 collaborateurs et collaboratrices. C'est également un engagement qui réaffirme la tolérance zéro à l'égard de toutes les formes de discrimination, notamment en matière d'accès au logement et de recrutement, et l'exemplarité en matière d'éthique.

Parce que nous sommes un groupe ambitieux, j'ai fixé deux objectifs forts et mesurables pour Emeria.

Viser la parité femmes-hommes dans notre top 200, à l'horizon 2030, afin que le top management d'Emeria soit représentatif du Groupe et de la société dans son ensemble.

Nous engager pour atteindre la neutralité carbone en 2040. Cette détermination se matérialisera par une réduction de nos émissions

de gaz à effet de serre, puis par la compensation des émissions restantes.

Si les objectifs peuvent paraître lointains, les progrès devront être mesurables et mesurés chaque année, afin de prouver notre responsabilité et notre engagement.

Pour rendre compte de la situation de notre groupe, puis de notre avancement sur ces sujets, comme de notre volonté d'amélioration continue, j'ai décidé qu'Emeria publiera désormais un rapport RSE annuel.

Vous pouvez dès à présent en découvrir la première édition.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'PSalle', written over a white background.

Philippe Salle
Président d'Emeria

Emeria, leader européen des services immobiliers résidentiels

Emeria regroupe, à travers l'Europe, des marques spécialisées dans la gestion de copropriétés et la gestion locative, l'achat et la vente, le *property management*, et propose une gamme de services immobiliers allant des états des lieux et diagnostics techniques au courtage en assurances, en passant par la sécurité, les travaux d'entretien des copropriétés ou encore la commercialisation d'immeubles.



Notre ambition

Renforcer notre position de leader européen des services immobiliers résidentiels en développant un écosystème d'activités et de marques cohérentes, au bénéfice de nos clients en BtoC comme en BtoB.



Notre mission

Accompagner chaque étape de la vie de nos clients, avec le souci de valoriser durablement les biens qu'ils nous confient.

GOUVERNANCE

Conseil de surveillance



Baudouin Prot
Président

Benoit Fournial
Membre indépendant

Kim Nguyen
Global co-head of Private Equity Services for Partners Group

Christoph Rubeli
Member of the operating directors and entrepreneurial governance business unit at Partners Group

Patrick Sader
Co-head Europe Services Group of TA Associates

Patrick Xin Du
Investment Leader of Private Equity Services for Partners Group

Lorenzo Levi
Censeur – Managing director and operating Partner at the Caisse de dépôt et placement du Québec

Comité exécutif



Philippe Salle
Président, Emeria



Antoine Grenier
Directeur administratif et financier, Emeria



Laurence Batlle
Présidente,
Foncia ADB France

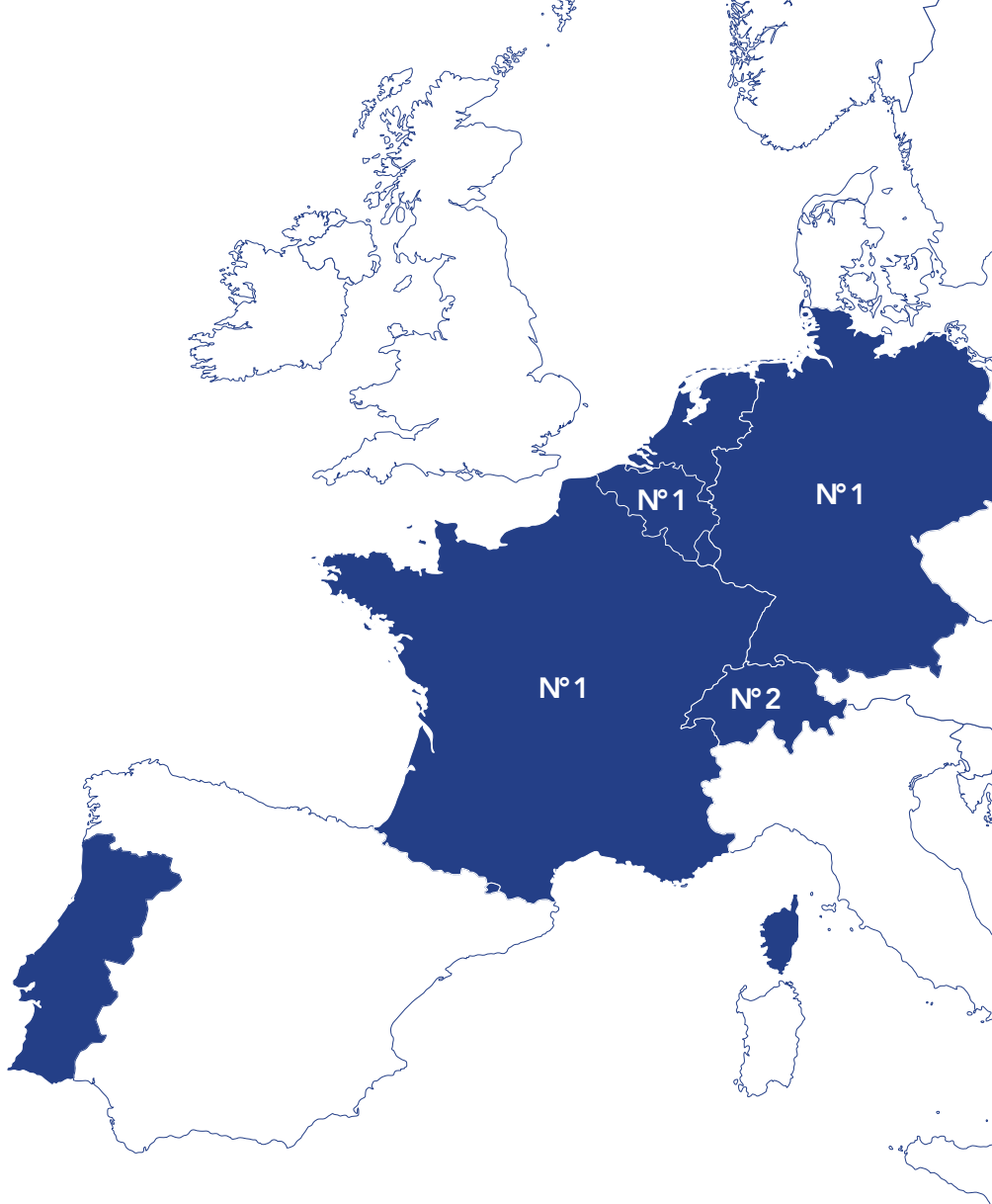
Actionnariat

Partners Group, TA Associates, CDPQ et management

Nos implantations et nos marques

Emeria est n°1 de la gestion de copropriétés, de la gestion locative et de la location de biens en Allemagne, en Belgique et en France, et n°2 en Suisse. Également présent au Luxembourg et entré aux Pays-Bas et au Portugal en début d'année 2022, Emeria est aussi un des leaders européens du *property management*.

Emeria rassemble plus de 700 agences en Europe et plus de 13 000 collaborateurs et collaboratrices, pour un chiffre d'affaires de plus d'1,2 milliard d'euros, au service de plus de 3 millions de clients. Emeria est aujourd'hui présent principalement en Allemagne sous la marque Reanovo, en Belgique avec les marques OP et Trevi Group, en France avec Foncia depuis 50 ans, mais aussi Assurimo, Constatimmo, Efficity, Lodgis, Optissimmo, Tech-Way, Seiitra ou Stares, au Portugal avec Efficity, en Suisse avec notamment Brolliet, DBS Group, Domicim et Gribi, et via Esset au niveau européen.



SYNDIC, GESTION LOCATIVE ET SERVICES ASSOCIÉS (ADB*)

TRANSACTION

BtoB

DIGITAL BUSINESS

INTERNATIONAL

* Administration de biens

La création de valeur d'Emeria

Capitaux



Une situation financière solide, avec un actionariat international

60 M€ d'investissement dans le numérique en quatre ans



Présence dans **7** pays européens

Un ancrage local fort avec plus de **700** agences

Plus de **13 000** collaborateurs et collaboratrices

Cursus de formations internes (académie, pépinière...)

Partenariats avec des écoles



Une implantation historique en France, il y a 50 ans, avec la marque Foncia :

400 000 biens en gestion locative

70 000 copropriétés gérées

2 500 immeubles en *property management*

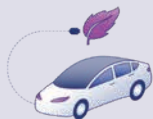
20 000 transactions

22 000 locations vacances

(Chiffres 2021)



Chartes éthiques et déontologiques



Flotte automobile en France : **1 300** véhicules parcourant en moyenne 50 km par jour

Nos activités

Administration de biens France

Valoriser le patrimoine des copropriétaires par une gestion professionnelle des immeubles, et celui des propriétaires bailleurs grâce notamment à des services à forte valeur ajoutée propres au Groupe comme la garantie loyers impayés, en s'appuyant sur une expertise juridique et comptable reconnue et des prestations complémentaires pour renforcer la qualité de service proposée.

Accompagner et conseiller les clients locataires dans leur recherche de biens neufs ou anciens correspondant à leurs projets de vie et à leur budget.

International

Développer nos activités en Europe avec des marques à haute valeur ajoutée, spécialisées dans l'administration de biens, la transaction et le *property management*.



7

pays

3

millions de clients

Plus de
1,2

Mrd€ de CA
en 2021



Transaction France

Proposer à des clients particuliers l'expertise et les services professionnels d'un réseau national à forte implantation locale, pour la vente et l'achat de biens immobiliers aux meilleures conditions de prix, de délais et de sécurité.

Digital business

Développer des solutions numériques performantes pour nos équipes et pour nos clients, afin de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs et leur offrir de nouveaux services.

Property management (BtoB)

Proposer à des clients institutionnels des services immobiliers sur mesure en gestion locative, gestion technique, assistance à la commercialisation, développement durable, audits techniques, gestion des risques, maîtrise d'ouvrage déléguée, gestion de copropriété tertiaire et gestion de restaurants inter-entreprises.

Plus de
700
agences

Plus de
13 000
collaborateurs
et collaboratrices

Création de valeur



Plus de **1,2** milliard d'euros de chiffre d'affaires en 2021

3 millions de clients en Europe

Foncia est au service de **10 %** de la population en France

Une croissance organique et externe (près de **300** acquisitions depuis 2016)



Leader européen :

N° 1 en Allemagne, en Belgique et en France

N° 2 en Suisse

Présence aux Pays-Bas, au Luxembourg et au Portugal



Foncia : **1^{er}** employeur d'alternants du secteur (**536** au 31/12/2021)

Formation : une classe dédiée à l'Espi Paris, un cursus de gestionnaires copropriété en développement à l'Espi Nantes, DBS Academy en Suisse



Équipes reconnues pour leur expertise juridique et comptable

Accompagnement des clients dans la rénovation énergétique de leurs immeubles et de leurs biens, avec rien qu'en France **70** référents et **1 200** gestionnaires formés par des partenaires spécialisés

Les tendances de fond et leurs traductions dans les secteurs de l'immobilier, de l'habitat et du bâtiment

Les grandes transitions à l'œuvre dans notre environnement et notre société sont interdépendantes. Elles influent sur nos quotidiens et leurs impacts grandissants vont bouleverser les modes de vie.

Ces tendances se traduisent dans les secteurs de l'immobilier, de l'habitat et du bâtiment qui sont particulièrement pertinents pour les filiales et les marques d'Emeria. La responsabilité environnementale de ces secteurs est précisée dans le Pacte vert de la Commission européenne, avec notamment l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie pour une planète neutre en carbone et plus sobre. Ils ont également une mission sociale (dignité du logement, confort des bâtiments et bien-être de leurs occupants) et une dimension économique (réduction des factures d'énergie et soutenabilité du budget logement, valorisation du patrimoine, génération d'emplois directs et indirects).

Le changement climatique : un défi planétaire, des enjeux d'adaptation et d'atténuation pour les secteurs du bâtiment et de l'immobilier

L'impact croissant du changement climatique et ses conséquences irréversibles questionnent notre futur. Cinq des neuf limites planétaires ont déjà été franchies¹. Le GIEC, groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, démontre de rapport en rapport l'incidence des activités humaines sur le système climatique.



Pour atténuer ce changement, les États, les entreprises et l'ensemble des citoyens du monde doivent se mobiliser. C'est dans cet esprit que plus de 180 pays ont ratifié l'Accord de Paris, conclu lors de la vingt-et-unième Conférence des parties (COP 21) en 2015. Le principe de ce traité est de limiter l'augmentation de la température mondiale à un niveau inférieur à 2 °C par rapport aux niveaux préindustriels et de poursuivre les efforts pour limiter cette augmentation à 1,5 °C.

Pour répondre concrètement à ce défi planétaire, l'Union européenne (UE) s'est engagée à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Le secteur du bâtiment est fortement concerné, puisqu'il est responsable de 40 % de la consommation d'énergie et de 36 % des émissions de CO₂ de l'UE. Tous les acteurs de la chaîne de valeur immobilière sont incités à contribuer à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation de nos villes et de nos lieux de vie au réchauffement. Pour ce faire, massifier la rénovation

performante, optimiser l'exploitation des bâtiments, favoriser la sobriété et l'efficacité énergétiques, décarboner l'énergie, sensibiliser les usagers et les habitants à des comportements et des usages écoresponsables sont des actions à intensifier, préconisées par les institutions internationales de référence : l'UE, le GIEC, ou encore l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).

Les mutations démographiques européennes : quels cadres de vie et quels habitats pour une population vieillissante dont les structures familiales et les besoins se diversifient ?

L'évolution démographique la plus significative en Europe est le vieillissement de la population : ainsi, d'ici à 2070, 30,3 % de la population pourrait être âgée de 65 ans ou plus (contre 20,3 % en 2019) et 13,2 % devrait avoir 80 ans ou plus (contre 5,8 % en 2019). L'évolution globale de la population européenne demeure

¹ Ce concept de limite désigne un seuil au-dessus duquel les conditions de développement de la vie dans un écosystème durable sont remises en cause. Dans cette liste des neuf limites planétaires, les cinq premières ont été reconnues comme dépassées : le changement climatique, l'érosion de la biodiversité, la perturbation des cycles biogéochimiques de l'azote et du phosphore, les changements d'utilisation des sols, l'introduction d'entités nouvelles dans la biosphère, l'acidification des océans, l'utilisation mondiale de l'eau, l'appauvrissement de l'ozone stratosphérique, l'augmentation des aérosols dans l'atmosphère.



en revanche incertaine, tant les dynamiques démographiques et migratoires sont contrastées d'un État à l'autre. L'hypothèse d'un déclin de la population européenne est la plus probable, sachant qu'elle représentera de façon certaine une proportion de plus en plus faible de la population mondiale. La composition des ménages européens, quant à elle, se diversifie : les personnes vivant seules, les parents isolés et les couples sans enfants côtoient les familles avec enfants.

Ce paysage démographique évolutif implique la prise en compte et l'anticipation de nouveaux besoins : les politiques et dépenses publiques, les infrastructures, les services, les cadres de vie devront se transformer pour être en phase avec cette nouvelle donne.

En matière d'habitat et d'urbanisme, les défis sont multiples : il s'agit ainsi d'adapter le parc de logements à la perte d'autonomie des personnes âgées, à la diversification des types et des tailles de ménages, à des parcours résidentiels moins balisés que par le passé, au travail

à domicile que la pandémie de Covid-19 a encouragé, tout en contenant l'artificialisation des sols et en veillant à la qualité des logements rénovés et construits. L'évolution de la répartition de la population dans les territoires devra également être observée : ira-t-on vers davantage de métropolisation ou vers un rééquilibrage territorial, quels seront les contrastes d'un pays à l'autre, certains territoires seront-ils désertés et leurs logements voués à la vacance ? À plus long terme, quelles seront les conséquences de la probable décroissance de la population sur l'habitat et le parc de logements européens ?

L'hégémonie des technologies numériques : l'opportunité de mettre l'immobilier en mouvement

La transition numérique en marche à travers le monde révolutionne notre façon de nous informer, de choisir, de consommer, de communiquer mais aussi de travailler, d'éduquer, de soigner ou encore de payer. Que l'on soit mobile ou sédentaire, pour des activités de loisirs ou professionnelles, la connectivité est

partout. C'est ainsi que les quatre cinquièmes des Européens et des Européennes ont utilisé internet tous les jours en 2021. Seuls 8 % ne s'y sont pas connectés.

L'exploitation des données apparaît comme un levier de croissance et de performance pour les organisations, les rendant plus réceptives et adaptatives aux évolutions des besoins et des attentes. Pour le secteur du bâtiment, la valeur ajoutée vient notamment des outils de caractérisation des informations de la construction et du bâti, ainsi que du pilotage de l'exploitation. Les applications de modélisation des données du bâtiment et les objets connectés permettent de mieux suivre l'efficacité énergétique des logements, des bâtiments et de prévenir toute anomalie. C'est aussi l'opportunité pour les acteurs de l'immobilier d'offrir de nouveaux services innovants à leurs clients : signature électronique, déclarations et échanges en ligne, assemblées générales à distance, visites virtuelles en 3D. Ces outils viennent en appui de l'expertise terrain des acteurs de l'immobilier. Une certaine vigilance est néanmoins de mise concernant l'empreinte environnementale des technologies numériques, désormais omniprésentes : 40 % du budget soutenable des émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'Europe est ainsi absorbé par le numérique.

Habitat et sociétés en Europe : de la surchauffe immobilière aux inégalités en matière de logement

Le secteur immobilier dans son ensemble est fortement créateur de richesse. Il est aussi très varié en termes de situations et d'acteurs. C'est l'immobilier résidentiel qui est au cœur des activités d'Emeria. Le logement n'est d'évidence pas un bien comme un autre : d'ailleurs, certains États de l'Union européenne ont intégré le droit au logement dans leur constitution. Quant à la Charte des droits fondamentaux de l'UE, elle ne consacre pas spécifiquement le droit à un logement, mais le droit à une aide au logement (art. 34.3). Or, l'organisme statistique européen Eurostat observe une hausse de 26 % des prix d'achat des logements en Europe entre 2010 et 2020. Les situations sont certes contrastées parmi les pays

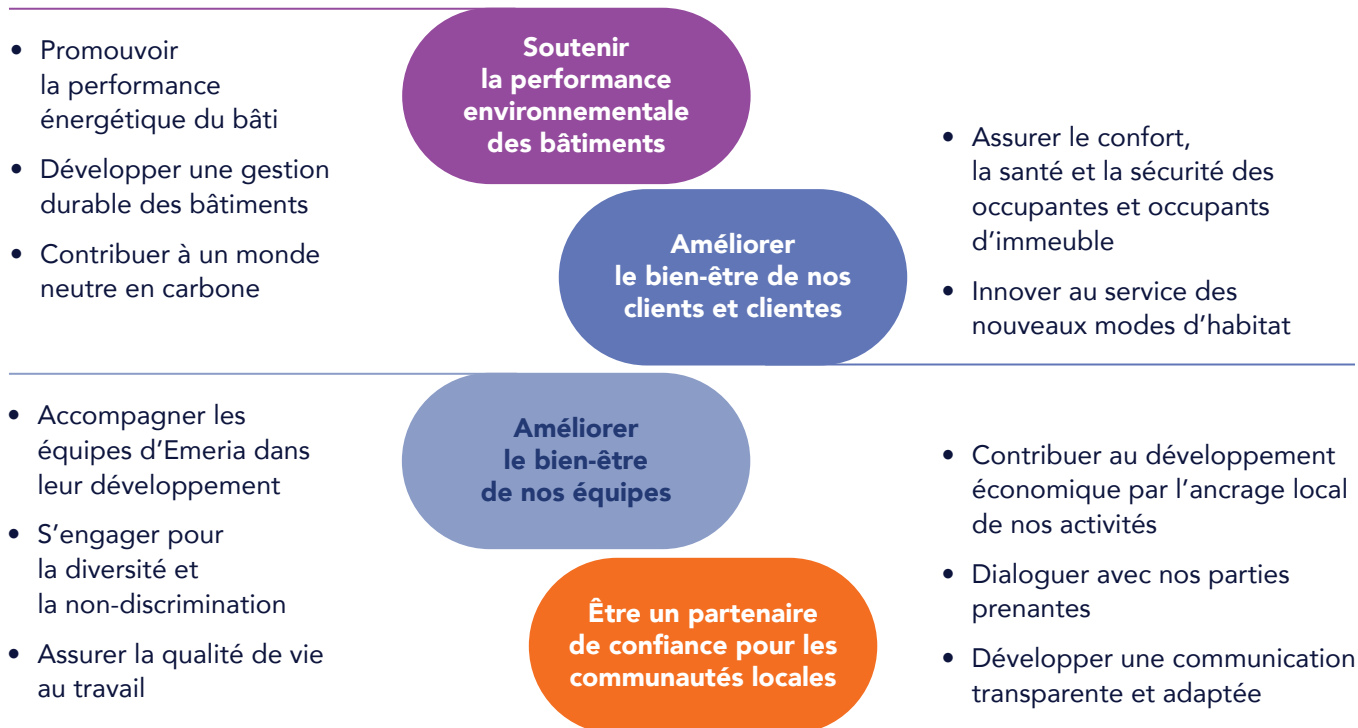
de l'Union européenne, mais le mal-logement en est une réalité et la question du logement une préoccupation majeure pour de nombreux ménages. Alors que la population européenne consacre en moyenne 21 % de ses revenus au logement, les ménages pauvres y affectent 41 % de leurs ressources. Ils sont aussi davantage concernés par les arriérés de loyers et de prêts immobiliers, de même que par des conditions de vie dégradées : logements surpeuplés, inconfort thermique, humidité, etc.

Dans un contexte de forte pression immobilière dans les grandes métropoles et les territoires les plus attractifs, les inégalités en matière d'accès au logement sont significatives, et les politiques nationales mises en œuvre pour les réduire sont aussi diverses que les États de l'UE. La pandémie de Covid-19, durant laquelle

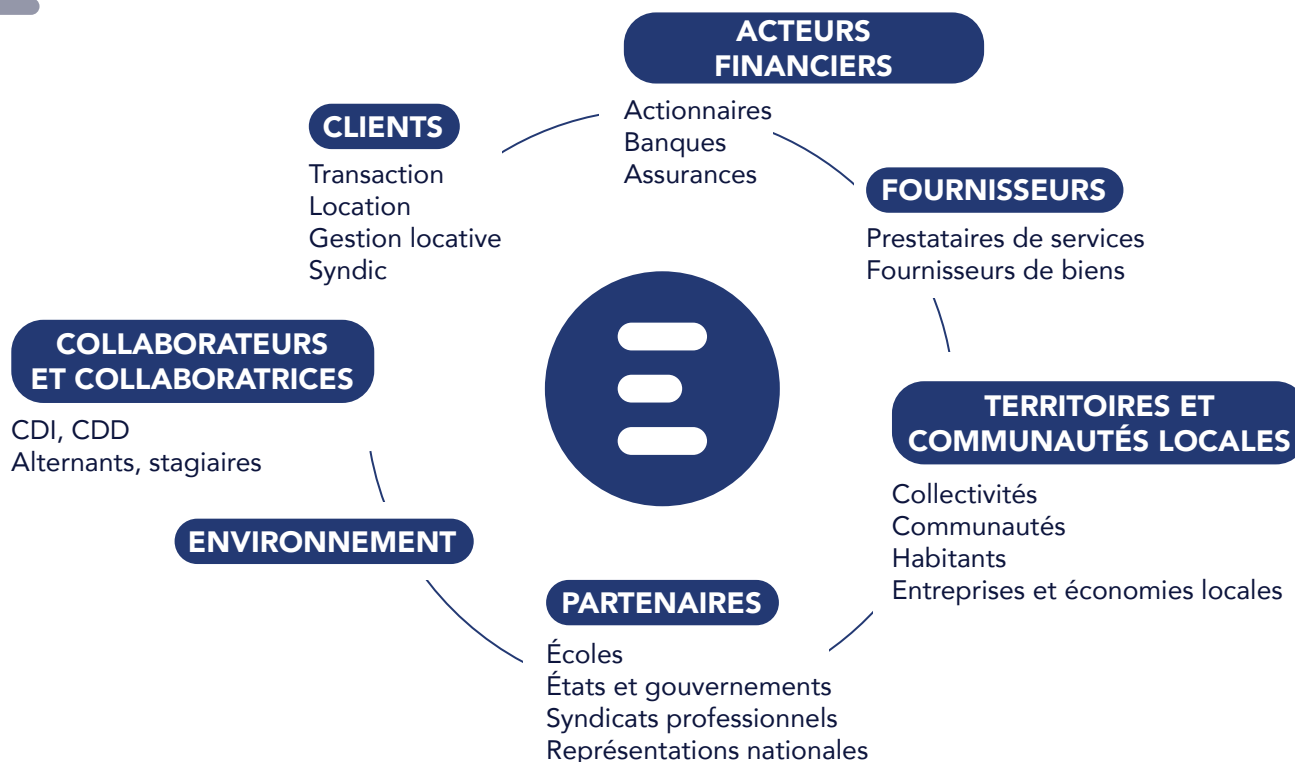
chacun et chacune était enjoint à rester chez soi, a éclairé d'un jour nouveau les inégalités en matière de logement, qui mettent aussi en péril la cohésion sociale. Pour l'OCDE, le logement abordable est ainsi un impératif vers lequel doivent tendre les politiques publiques. La part du logement dans le budget des ménages est par ailleurs grevée par les dépenses énergétiques, jusqu'à créer des situations de précarité énergétique pour les populations aux revenus modestes. Alors que les prix de l'énergie augmentent tendanciellement, les problématiques et politiques de l'énergie, d'une part, et de l'habitat et du bâtiment, d'autre part, ont d'évidentes convergences, matérialisées en France par la création de France Rénov', le service public de la rénovation énergétique.



Notre stratégie RSE



Nos parties prenantes



Soutenir la performance environnementale des bâtiments

Chiffres clés

1 200

gestionnaires Foncia
formés à la rénovation
énergétique

31 %

des biens gérés par Foncia
avec un DPE renseigné
sont étiquetés A, B ou C

2 500

immeubles éligibles
à MaPrimeRénov'
Copropriété (France)

125 gCO₂/km

émis en moyenne par
les véhicules de la flotte
automobile Foncia

Principales parties prenantes concernées

Clients
Collaborateurs
Environnement

Responsable de 36 % des émissions de gaz à effet de serre et de 40 % de l'énergie consommée en Europe, le secteur du bâtiment joue un rôle déterminant dans la lutte contre le changement climatique.

Emeria et ses filiales s'engagent à contribuer à l'amélioration de la performance environnementale du parc géré en promouvant la rénovation énergétique, en développant une gestion plus durable des bâtiments et en sensibilisant leurs clients à une meilleure utilisation des ressources. L'objectif : rendre les bâtiments et les logements moins énergivores, consommer moins et mieux, pour un impact positif sur l'environnement.



1. Promouvoir la performance énergétique du bâti

La priorité environnementale d'Emeria est de contribuer à l'efficacité énergétique et à la décarbonation des logements, des locaux et des bâtiments gérés par ses équipes. Celles-ci informent, conseillent et accompagnent les clients dans les démarches et projets de rénovation pour que leurs biens atteignent une meilleure performance énergétique et soient davantage valorisés.

Promouvoir la rénovation énergétique des copropriétés gérées par Foncia

Avec la création en octobre 2020 par le gouvernement français de MaPrimeRénov' Copropriété, une subvention décisive pour massifier la rénovation globale des copropriétés énergivores, les équipes syndic dans le réseau Foncia se sont mobilisées avec l'ambition de proposer l'étude et la réalisation de travaux de performance énergétique à tous les immeubles en gestion pouvant bénéficier de ce financement avantageux. Piloté par une équipe projet au siège de Foncia, le projet, baptisé RENOV !, s'est déployé tout au long de l'année 2021.

Tous les portefeuilles de gestion de copropriétés ont été passés au crible pour identifier les immeubles potentiellement éligibles à cette aide, de sorte à contacter prioritairement leurs conseils syndicaux et à les sensibiliser à la possibilité de la rénovation énergétique, afin in fine d'impulser des projets de travaux performants.

D'un point de vue métier et culture professionnelle, le projet a parallèlement permis de développer et de promouvoir le savoir-faire des équipes copropriété Foncia en matière de rénovation énergétique, avec l'ambition de conforter le syndic comme interlocuteur de référence des clients soucieux du confort et de la valorisation de leurs biens en copropriété.

Accompagner et mobiliser les propriétaires bailleurs

En France, le diagnostic de performance énergétique (DPE) a été réformé le 1^{er} juillet 2021 pour devenir l'outil socle de l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments français. Désormais opposable, il a aussi vocation à prescrire les travaux nécessaires

EN 2021, LE PROJET RENOV ! S'EST NOTAMMENT CONCRÉTISÉ PAR :

- l'identification de près de 2 500 immeubles potentiellement éligibles à MaPrimeRénov' Copropriété,
 - la mobilisation de quelque 70 collaborateurs et collaboratrices nommés référents RENOV ! dans leurs cabinets respectifs, chargés de déployer et d'animer le projet auprès des gestionnaires,
 - l'animation de neuf réunions des référents, sous l'égide de la cheffe de projet,
 - la formation des référents par Les Copros Vertes (3 jours) et celle de 1 200 gestionnaires par La Copro des Possibles (1 journée),
 - la présentation du dispositif MaPrimeRénov' à 7,6 %
- des conseils syndicaux des immeubles éligibles,
 - 95 immeubles, représentant 10 000 lots, ont voté la phase d'études,
 - 17 immeubles, représentant quelque 2 000 lots, ont voté des travaux de rénovation énergétique globale,
 - l'identification de partenaires de qualité pour accompagner les copropriétés dans leurs projets de rénovation globale,
 - la constitution d'un centre de ressources sur la rénovation énergétique dans l'intranet Foncia, avec l'ensemble des supports de réunions, des outils de relation client, des outils métier.

à la rénovation énergétique des logements. La loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et le renforcement de la résilience face à ses effets, dite Climat et résilience, contient des mesures en faveur de la rénovation énergétique des logements et cible le parc locatif privé. À compter du 24 août 2022, l'augmentation du loyer des passoires énergétiques (logements classés F et G) sera interdite lors de la relocation du bien à moins d'avoir réalisé des travaux de rénovation énergétique.

À partir du 1^{er} janvier 2023, les logements les plus économes seront progressivement interdits à la location : à cette date, un logement décent devra alors respecter un niveau de performance énergétique minimale (inférieure à 450 kWh d'énergie finale / m² / an). En 2025, les logements classés G ne pourront plus être reloués ; en 2028, ce seront les logements classés F ; et en 2034, les logements classés E.

Les équipes du siège d'Emeria et du réseau Foncia conçoivent une stratégie et les méthodes et outils correspondants, afin que les gestionnaires soient en mesure d'assister et de conseiller leurs clients propriétaires bailleurs sur la rénovation énergétique des biens confiés en gestion locative.

La campagne d'information et d'accompagnement de Foncia ciblera prioritairement les biens les plus économes.



Parmi les biens gérés par Foncia, 68 % ont un diagnostic de performance énergétique renseigné, et parmi ceux-ci :

31 %

ont une étiquette A, B ou C

48 %

ont une étiquette D ou E

10 %

ont une étiquette F ou G

11 %

sont sans étiquette (DPE vierge)

Foncia et Constatimmo, filiales d'Emeria, coopèrent afin de faire des DPE de véritables outils d'aide à la décision pour leurs clients.

En Suisse, le marché est très différent du marché français : les ménages sont en grande majorité locataires, au sein d'un parc largement détenu par des propriétaires institutionnels. Ces derniers en confient la gestion à des entreprises comme DBS Group, filiale suisse d'Emeria, et sont particulièrement attentifs aux caractéristiques et aux performances des bâtiments, qui participent de leur valeur financière. Aussi les équipes de DBS Group sont-elles formées et outillées pour documenter les actifs en gestion et en rendre compte auprès des clients. La filiale suisse d'Emeria est par ailleurs partie prenante des réflexions sur la construction d'un index de durabilité des portefeuilles immobiliers suisses, destiné à en favoriser la comparabilité et la performance.



Accompagner tous les clients de Foncia dans la transformation durable de leur habitat

Chez Foncia, la priorité dans les travaux de rénovation énergétique est donnée aux bâtiments et aux logements les plus énergivores. Les équipes d'administration de biens de Foncia sont cependant convaincues que tous les clients doivent pouvoir améliorer la qualité de leurs logements et de leurs biens. En 2021, le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), en vertu duquel les pouvoirs publics imposent aux fournisseurs d'énergie des obligations triennales de réalisation d'économies d'énergie, a été déployé au profit des clientes et clients de Foncia.

Foncia a ainsi contractualisé avec plus d'une dizaine de prestataires qualifiés pour engager dans les meilleures conditions de qualité et de prix des travaux de rénovation énergétique financés par les CEE. Il s'agit de travaux dits de rénovation par geste, qui améliorent la performance énergétique de bâtiments dont les gisements d'économies d'énergie ne sont pas suffisants pour pouvoir prétendre à des aides publiques significatives comme MaPrimeRénov' Copropriété.

Promouvoir la production et la consommation d'énergies vertes

Si la rénovation et la sobriété énergétiques sont promues et développées chez Foncia, il s'agit aussi de proposer aux clients une consommation d'énergie accessible

et durable. L'envergure nationale du réseau de Foncia permet aux acheteurs de négocier des tarifs avantageux sur des contrats d'énergie pour le bénéfice des clients, qui ne pourraient être négociés à l'échelle individuelle.

Dans le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, une énergie verte, produite localement, issue de centrales hydro-électriques situées à moins de 150 km de Strasbourg, a été proposée en partenariat avec Énergie Strasbourg pour les parties communes des copropriétés gérées par Foncia, soient 1 400 immeubles, ainsi qu'à tout résident qui en ferait la demande auprès du fournisseur. Le tarif de cette électricité est inférieur de 5 % à celui fixé par l'État, et il est bloqué pendant 3 ans.

Déployer le dispositif Éco-énergie tertiaire chez Foncia et chez Esset

Cette obligation réglementaire française, plus connue sous le nom de décret tertiaire, impose une réduction progressive des consommations d'énergie du parc tertiaire. Le dispositif couvre une période de trente ans, avec l'objectif de parvenir à une réduction des consommations énergétiques du parc tertiaire de 60 % en 2050.

Que ce soit en tant que syndic ou en tant que gestionnaire de baux commerciaux, les équipes de Foncia se mobilisent pour accompagner leurs clients concernés : identification des biens et immeubles éligibles, renseignement de la plateforme gouvernementale dédiée, proposition

d'accompagnement pour l'amélioration et le pilotage de l'efficacité énergétique.

Esset Property Management, filiale européenne BtoB d'Emeria qui gère plus de 12 millions de m² répartis sur 2 500 immeubles, dont environ 70 % ont une activité tertiaire, est particulièrement impliquée dans la mise en application de cette obligation auprès de ses clients. Une offre dédiée a été développée avec notamment un accompagnement amont et aval du propriétaire bailleur, voire du locataire.

Il est à noter qu'Emeria est également concerné pour ses agences, ses bureaux et son siège basés en France, en tant que locataire de ces locaux. Une équipe projet interne et transversale a été constituée pour répertorier les sites concernés, définir les rôles et responsabilités de chaque partie prenante et établir à terme un plan d'actions pour se conformer aux exigences de réduction des consommations d'énergie.

ACTIONS ET RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Près de 2 500

immeubles éligibles à MaPrimeRénov' Copropriété

ont été identifiés dans le parc géré par Foncia

2. Développer une gestion durable des bâtiments



Des pratiques renouvelées de gestion des bâtiments

La gestion technique des bâtiments est une composante majeure des métiers de l'administration de biens exercés par certaines filiales d'Emeria. Les pratiques de gestion tendent à évoluer avec les modes de vie et les attentes des habitants et occupants, soucieux de la qualité et de la durabilité de leur cadre de vie.

Chez Foncia, des gestionnaires ont contribué en nombre en 2020 et 2021 au développement du *Guide de la gestion durable des immeubles*, rédigé par l'Agence parisienne du climat et publié en janvier 2022. Il est disponible en ligne et a pour but de sensibiliser les gestionnaires de copropriétés et de syndic sur les enjeux et les bonnes pratiques à mettre en place.

Ce guide aborde six thématiques clés pour la gestion durable des bâtiments, qui pourront être promues et diffusées dans le réseau Foncia.

1. Maîtriser les besoins en énergie et les charges
2. Consommer moins d'eau potable
3. Végétaliser les espaces extérieurs
4. Produire moins de déchets et mieux les valoriser
5. Reconquérir les espaces communs et réfléchir à de nouveaux usages
6. Mieux se préparer aux futures vagues de chaleur

Favoriser les mobilités durables

Les équipes syndic de Foncia accompagnent le déploiement des infrastructures de recharge pour véhicules électriques (IRVE) en copropriété, afin d'adapter les lieux de vie aux nouvelles attentes et pratiques de mobilité des résidents. Ainsi les gestionnaires Foncia sont-ils en mesure de proposer à leurs clients des solutions performantes

et économes pour équiper leurs espaces de stationnement avec des IRVE, fournies par des prestataires qualifiés et répertoriés. Foncia est attentive à l'évolution de la réglementation en la matière, de sorte à formuler des offres optimisées en matière de qualité et de prix. La question de la mobilité à vélo, qui s'est développée pour les déplacements en zones urbaines, plus particulièrement depuis la pandémie de Covid-19, retient aussi l'attention de Foncia, dans la mesure où le stationnement sécurisé des vélos est à l'agenda de nombreuses copropriétés anciennes qui ne disposent pas de local ou d'espace dédié. Encouragée par les pouvoirs publics et les villes, la création de ce type de stationnement est facilitée par la réglementation, voire subventionnée, et réclamée dans certains immeubles.

Sensibiliser les habitants aux pratiques éco-responsables

La maîtrise des consommations d'un immeuble passe également par les comportements individuels des habitants et leurs usages des équipements collectifs et individuels. Pour les sensibiliser aux éco-gestes, Foncia a publié en 2021 le *Guide du nouveau copropriétaire* qui rappelle notamment les réflexes à adopter pour faire des économies et préserver l'environnement : ajuster la température des pièces (20 °C le jour, 18 °C la nuit), veiller au bon état des équipements, adapter l'aménagement des pièces pour baisser les consommations. Ce guide est diffusé à tout nouveau copropriétaire Foncia.

3. Contribuer à un monde neutre en carbone

En tant que groupe responsable et leader sur le marché, Emerica souhaite contribuer activement à l'ambition affichée des institutions européennes d'atteindre la neutralité carbone. C'est pourquoi il s'est fixé l'objectif d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2040. Le but est de réduire autant que possible les émissions de gaz à effet de serre conformément aux périmètres des référentiels reconnus de comptabilité carbone et de compenser celles incompressibles qui ne pourront être évitées.

L'une des premières étapes va être d'identifier, plus précisément, les sources principales des gaz à effet de serre au niveau Groupe et de quantifier leurs émissions. Des objectifs de réduction seront alors définis et des mesures bas-carbone seront promues. Une gouvernance continue de la performance sera assurée, notamment par la réalisation de bilans carbone et de suivis réguliers d'indicateurs clés. Un autre pan sera de présenter ce programme aux collaborateurs et collaboratrices d'Emerica et d'en accompagner la mise en œuvre par des mesures de conduite du changement.

Quelques initiatives peuvent d'ores et déjà être citées.



Voitures

La flotte automobile mobilisée en France est de 1 300 véhicules. Pour réduire les émissions moyennes de 125 à 70 gCO₂/km (soit -44 %), ce parc est en cours de renouvellement avec des modèles hybrides, dont 80 % seront non-rechargeables par souci de disponibilité des bornes de recharge. Avec une moyenne de 50 kilomètres parcourus chaque jour, un passage au 100 % électrique est prévu d'ici trois ans. Plusieurs actions sont prévues :

- mise en place de bornes électriques proches des agences,
- installation de traceurs géographiques sur les véhicules afin d'analyser les déplacements et de réallouer la flotte en fonction des besoins.

Consommations énergétiques

Concernant l'impact des consommations énergétiques des locaux, la facturation électronique prochainement planifiée pour une part importante des agences Foncia devrait permettre un meilleur suivi de ce poste de coûts et faciliter la mise en place de plans d'optimisation. Si l'emplacement des locaux est déterminé en priorité en fonction de celui des bâtiments gérés, pour être au cœur des territoires d'implantation, l'option de locaux labellisés est considérée (RT 2012/2020, BREEAM...) lorsque l'offre existe. Le siège du Groupe est notamment certifié BREEAM In-Use et a fait l'objet de 400 000 € de travaux pour améliorer l'efficacité énergétique du bâtiment.



Réduction, recyclage

- Réduction de la fréquence des commandes de fournitures afin de baisser les émissions dues au dernier kilomètre
- Retraitement du matériel informatique qui n'est plus utilisé par une entreprise spécialisée

Les actions les plus impactantes d'Emeria ne sont cependant ni considérées ni quantifiables dans un contexte classique de comptabilité carbone : c'est en effet en influençant et en convaincant leurs clients particuliers et institutionnels d'entreprendre des travaux pour améliorer l'efficacité énergétique et climatique des logements et des bâtiments qu'ils occupent ou détiennent que les équipes d'Emeria ont un rôle signifiant à jouer en matière d'énergie et de carbone.



Le siège du Groupe est notamment certifié **BREEAM In-Use** et a fait l'objet de

400 000 €

de travaux pour améliorer l'efficacité énergétique du bâtiment

« **Le renouvellement de la flotte automobile en France permettra à terme de réduire de plus de 40 % les émissions de CO₂.** »

MATTHIEU DONJON

Directeur des achats et des approvisionnements, Emeria

Améliorer le bien-être de nos clients et clientes

Chiffres clés

Un objectif de fidélisation de

98 %

des clients en copropriété
chez Foncia

Un objectif de fidélisation de

93 %

des clients en gestion
locative chez Foncia

100 000

clients ont accès
au nouveau MyFoncia

Principales parties prenantes concernées

Clients
Collaborateurs

Le cœur des métiers d’Emeria se situe à la fois dans la gestion administrative et technique au quotidien des logements et immeubles et dans le développement d’une relation de confiance et de qualité avec ses clients et clientes.

Conscient des transformations sociétales à l’œuvre dans les modes de vie et d’habiter, Emeria souhaite contribuer activement à l’amélioration de la qualité de vie de ses clients par le développement de solutions idoines.

S’engager pour le bien vivre doit s’envisager dans le sens le plus large. Cela implique notamment de mettre en place des actions concrètes contre les discriminations, notamment en matière d’accès au logement.

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



1. Assurer le confort, la santé et la sécurité des occupants d'immeubles

Pour Emeria, s'engager de manière responsable passe par la garantie d'un environnement de vie et d'un logement sains. Pour confirmer cette exigence, des contrôles de l'état des logements sont réalisés régulièrement, notamment lors de l'état des lieux. Des procédures sont en place pour réagir à chaque type de non-conformité ou pour prévenir leur survenue, notamment à l'occasion des visites patrimoniales.

« La santé est une préoccupation majeure en Europe, et l'habitat doit aussi y répondre. »

CHRISTOPHE DUPONT
Directeur général, Tech-Way

Œuvrer pour garantir des espaces de vie sûrs et sains

Dans le contexte de la pandémie, il a été mis en place des mesures pour lutter contre la Covid-19 : les gardiens d'immeuble ont été équipés de masques, des affichages de rappel ont été installés et le nettoyage des parties communes dans les copropriétés en gestion a été renforcé.

L'accès aux portails numériques des différentes filiales et marques du Groupe permet également de réduire les contacts physiques tout en assurant un bon niveau d'information et de réponse aux besoins et questions des clients.

Alors que le souci d'évoluer dans des espaces à la sécurité sanitaire éprouvée a été renforcé par la pandémie de Covid-19, Emeria a lancé dès le début de l'année 2020 Tech-Way, une filiale de maintenance technique de l'habitat dont la mission est de permettre à ses clients de vivre et de travailler dans des environnements sûrs et sains. Les collaborateurs et collaboratrices de Tech-Way proposent des services autour

de quatre types d'expertises : la protection incendie, l'hygiène de l'air, les travaux d'entretien et la maîtrise des nuisibles. Dans ce dernier domaine où l'utilisation de produits chimiques est usuelle, Tech-Way met en œuvre des solutions vertueuses en matière d'environnement, en combinant les insecticides chimiques et les produits naturels.

Contribuer à prévenir les risques d'arrêt cardiaque par le déploiement de défibrillateurs automatisés externes (DAE)

Pour aider à protéger la santé de chacun et de tous, et pouvoir réagir en cas d'urgence, les agences du réseau Foncia sont équipées de défibrillateurs automatisés externes (DAE). Ces appareils permettent d'augmenter significativement les chances de survie en cas d'arrêt cardiaque.

Depuis septembre 2021, il est possible d'en faire installer dans les copropriétés gérées par Foncia. L'offre, présentée sous forme d'un contrat de location, assure le DAE en cas de vol ou de vandalisme.



2. Innover au service des nouveaux modes d'habitat

Emeria investit très largement dans le numérique pour accompagner ses clients tout au long de leur parcours. L'objectif est d'utiliser le numérique pour fluidifier les échanges, simplifier les processus et la transmission d'informations et rendre plus transparente la relation avec les clients, tout en permettant aux équipes de prioriser les missions à haute valeur ajoutée.

Le numérique, facilitateur du service, accompagnateur du client

Pour permettre aux clients de signer leurs documents où qu'ils soient et à l'heure de leur choix, la signature électronique est déployée depuis 2019 chez Foncia pour certains actes, dont les baux et les mandats. Cette disposition a également permis d'être prêt et réactif auprès des clients lorsque la Covid-19 a bouleversé et remis en cause les modes de travail et de relation client traditionnels. Des solutions d'assemblée générale (AG) à distance ont également été déployées pour continuer à faire vivre les copropriétés durant les périodes de confinement et de couvre-feu.

En France, la filiale Lodgis, dont une majorité de la clientèle est internationale, propose aujourd'hui des visites vidéo et des plans en 3D pour que le client puisse visiter, choisir et candidater pour un logement à distance. Les visites virtuelles de biens sont également proposées par Foncia.

Observer et étudier l'évolution des usages et des besoins afin de proposer des services attractifs et performants

Emeria et ses filiales sont dotées d'équipes en charge des offres et de l'expérience client, qui pilotent des études de marché et sont en veille permanente sur les évolutions des modes de vie et des attentes des clientes et des clients. Emeria a mené une étude de marché sur les besoins liés à la sécurité qui a révélé de fortes attentes autour de solutions digitales pour faire progresser la solidarité entre voisins, lutter contre les incivilités et assurer la sécurité au quotidien, comme les boîtes à colis sécurisées. Les solutions de mobilité sont également étudiées, dans une logique de contribution à la ville durable : l'installation d'infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE) et l'aménagement d'espaces de stationnement sécurisés pour les vélos peuvent être proposés aux copropriétés.

Développer des solutions prédictives pour améliorer la maintenance et l'entretien des logements et des équipements.

Pour faire baisser les coûts d'entretien et d'assurance des clients, Assurimo et Tech-Way (filiales d'Emeria) travaillent sur la détection des risques via des objets connectés. Des solutions prédictives sont d'ores et déjà proposées aujourd'hui, par exemple :

- installation de capteurs prévenant des dégâts des eaux ou de la présence de rongeurs,
- détection de panne d'équipements, pour éviter des problématiques de maintenance tardive.



LANCEMENT DU NOUVEAU MYFONCIA

Composée d'une application et d'un site clients, le nouveau MyFoncia est une porte d'entrée unique pour les clients de la marque, permettant de consulter l'ensemble des demandes, les dates de paiements et les documents relatifs aux services proposés. Lancé en test auprès de 100 000 premiers clients, ce service sera progressivement accessible à l'ensemble des clients Foncia.

« Depuis quatre ans, Emeria a investi 60 M€ dans le numérique pour accompagner les nouveaux usages. »

ANTOINE GRENIER

Directeur administratif et financier,
Emeria

Protéger les données des clients de Foncia pour des usages numériques sécurisés et sereins

Le recours croissant au numérique requiert une plus grande robustesse des systèmes de sécurité informatique. Le Groupe a construit une politique dédiée à la cybersécurité et a investi ces dernières années pour protéger les données de ses clients et pour se prémunir de tentatives de phishing, par exemple. Pour s'assurer des compétences des équipes sur le sujet, une campagne de sensibilisation et de formation a été menée en 2020 et 2021.

L'application du règlement général sur la protection des données (RGPD) est pilotée par le délégué à la protection des données (DPO) du Groupe, qui a défini un socle de procédures pour assurer une parfaite conformité des données traitées. Un e-learning a été lancé en 2019, précisant l'approche, le contrôle des outils et processus, l'utilisation possible des données. Plus de 70 % des collaborateurs et collaboratrices l'ont suivi à son lancement.



PROJET MILLENIUM

En cours de déploiement en France et prioritairement pour les clients Foncia, cette nouvelle plateforme numérique a pour vocation d'offrir de multiples avantages pour les clients.

Elle permettra d'identifier plus rapidement l'objet d'une demande client (badge perdu, besoin d'information, déclaration d'un sinistre...) et donc de préparer une première réponse semi-automatique. Les équipes pourront ensuite compléter l'information si nécessaire, avec un traitement évalué d'après les mots clés et la criticité potentielle de la demande.

En cas d'urgence, la plateforme permettra une meilleure réactivité des équipes face aux urgences du quotidien.





3. La relation client

Informar, renseigner, accompagner, satisfaire, créer de la valeur pour les clients : ce sont les missions qui sont au cœur des activités du Groupe, de chacune de ses filiales et de ses marques, et qui animent leurs équipes.

Écouter activement et échanger avec les clients

En France, Foncia est au service de 10 % de la population pour son logement. C'est la raison pour laquelle Foncia est très attachée au

fait de recueillir et connaître les avis de ses clients. Selon les remarques ainsi collectées, des axes correctifs et d'amélioration peuvent être définis dans un souci d'amélioration continue. Des enquêtes auprès de clients sont régulièrement menées afin d'entendre et d'analyser leur satisfaction à l'égard des services proposés par Foncia.

Les évaluations laissées par les clients sur la plateforme Google sont également collectées. L'objectif est de recueillir et de répondre à chaque avis dans un délai défini, de sorte à engager un vrai dialogue avec les clients qui s'expriment ainsi en ligne, et à leur apporter des réponses personnalisées tout en améliorant la qualité des services rendus.

L'objectif, en 2022, est de lancer des enquêtes de satisfaction à chaud et à froid pour mesurer l'atteinte des objectifs sur les engagements clients.

Transformer la relation client

Chaque collaborateur et collaboratrice de Foncia doit être accessible, rassurant et facilitateur, sachant entendre les besoins du client. Un projet de transformation de la relation client a été lancé en 2021 afin d'ancrer ces attitudes de service.

Une charte d'engagements sera déployée en 2022 et portera sur la réactivité, l'expertise et la transparence. Des kits et des formations portant sur la relation client ont également été développés et seront prochainement diffusés à l'échelle nationale. L'un des objectifs est d'être plus transparent vis-à-vis des clients sur la traçabilité des actions menées à leur profit, ou encore sur la politique tarifaire.

Pour aider les clients à comprendre le langage propre au secteur immobilier et faciliter la compréhension d'une réglementation parfois complexe, des supports et contenus pédagogiques ont été créés et mis à la disposition des clients et du grand public, tels que le *Guide du nouveau copropriétaire*, publié en 2021.

LES OBJECTIFS DE FIDÉLISATION DE FONCIA

98 %

de taux de fidélisation en copropriété

93 %

de taux de fidélisation en gestion locative

Améliorer le bien-être de nos équipes

Chiffres clés

13 000

collaborateurs
et collaboratrices

1 500

recrutements en
CDI chez Emerica (France)

46 %

des collaborateurs
et collaboratrices
ayant bénéficié d'une
formation (France)

70 %

de femmes dans les
effectifs (France)



Principales parties prenantes concernées

Collaborateurs

Emeria contribue également au bien-être de ses équipes.

Cela passe par la garantie d'un environnement de travail de qualité, mais aussi par la formation et des actions concrètes garantissant l'équité au travail, en luttant contre toutes les formes de discrimination.

L'ambition est de proposer des parcours professionnels de qualité aux candidates et candidats, collaborateurs et collaboratrices, dans toute leur diversité. Ainsi, travailler au sein d'Emeria, où que l'on soit et quel que soit le métier que l'on exerce, est porteur de sens, de développement personnel et d'une expérience riche et valorisante dans le domaine de l'immobilier et de ses services, dans un environnement où les relations humaines sont primordiales.

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



10 INÉGALITÉS RÉDUITES



1. Accompagner les équipes Emeria dans leur développement



« Les équipes de Foncia sont reconnues pour la qualité de leur formation. »

ALBAN BAUDRY
Directeur de la formation,
Foncia

La qualité de la formation des collaborateurs et collaboratrices : une marque de fabrique

L'essentiel des formations d'Emeria a pour but de développer les compétences des équipes dans la pratique des métiers de l'immobilier, comme l'administration de biens et la transaction, ainsi que leurs aptitudes comportementales ou managériales. Lors de l'entretien annuel, ces formations sont décidées conjointement avec le collaborateur ou la collaboratrice, qui exprime ses souhaits de formation auprès de son manager. Ce dernier approuve le plan de développement des compétences. En France, la détention de la carte professionnelle dans l'immobilier valide l'aptitude professionnelle à exercer et suppose que ses

détenteurs et leurs délégataires soient régulièrement formés, dans le respect d'un volume horaire annuel.

Afin de mieux piloter le contenu et la qualité des formations dispensées en France, Foncia est reconnue organisme de formation. La très grande majorité des formations peut ainsi être réalisée rapidement et à coût maîtrisé, ce qui favorise la montée en compétences performante des équipes. L'organisme de formation est certifié Qualiopi, ce qui atteste notamment de la qualité du processus mis en œuvre par Foncia.

La formation continue fait également partie de la culture professionnelle suisse. Au sein de DBS Group, filiale suisse d'Emeria, les collaborateurs et collaboratrices

sont encouragés à suivre des cursus certifiants ou diplômants. Des dispositifs d'accompagnement sont mis en place pour favoriser et encourager le développement de ces cursus.

46 %

des collaborateurs
et collaboratrices
ont bénéficié d'une
formation

Durée de formation
moyenne :

2 jours
par an



Le développement des talents, au profit de l'intégration et du professionnalisme des nouveaux collaborateurs et collaboratrices

Emeria est très attentif au développement des compétences de ses futurs collaborateurs et collaboratrices.

Emeria dispose ainsi de partenariats stratégiques avec les principales écoles spécialisées dans les métiers de l'immobilier, notamment en France avec l'École supérieure des professions immobilières (Esp) ou l'Institut du management des services immobiliers (Imsi), pour que les formations diplômantes d'aujourd'hui répondent aux besoins des entreprises du secteur immobilier de demain. Ces partenariats, ainsi que les interventions de collaborateurs et collaboratrices dans les enseignements dispensés par l'Esp, permettent aussi d'intégrer les attentes des jeunes, d'y répondre et de mieux préparer l'arrivée des futures recrues.

Des dispositifs de formation sont aussi conçus avec les écoles partenaires dans le cadre de parcours de certificat de qualification

professionnelle (CQP) dans le métier de la copropriété, afin d'intégrer des profils en reconversion professionnelle.

Foncia mène une politique très ambitieuse en matière d'alternance, avec plus de 500 alternants recrutés sur le territoire français en septembre 2021. Ces recrutements concernent des étudiants de bac +2 jusqu'à bac +5. Cet engagement offre aux jeunes diplômés une première expérience en entreprise avec la possibilité d'être tutorés, et leur permet de développer leurs compétences chez le leader du marché, avec l'objectif d'y être recrutés définitivement à l'issue de leur période de formation.

Favoriser la mobilité au sein d'Emeria, pour des parcours professionnels épanouissants

Avec plus de 700 agences réparties dans nos pays d'implantation, la mobilité au sein du Groupe est un enjeu majeur pour fidéliser les collaborateurs et collaboratrices qui souhaitent évoluer géographiquement ou dans leurs fonctions, et pour attirer de nouvelles recrues.

En tant que leader européen des services immobiliers résidentiels, Emeria dispose de viviers locaux de candidats qualifiés pour l'ensemble des postes ouverts dans son réseau de cabinets et d'agences, ainsi que dans les fonctions supports. L'ensemble des offres disponibles dans le groupe Emeria sont publiées en interne.

Emeria ambitionne de développer et renforcer sa politique d'accompagnement de la mobilité professionnelle au sein du Groupe compte tenu de la diversité de ses activités et de ses implantations géographique en France et en Europe.

Emeria a engagé la mise en oeuvre de parcours de carrière dans un format innovant, afin de permettre aux collaborateurs et collaboratrices d'évoluer progressivement, avec une évaluation des compétences objectivées, des définitions de fonction sur les compétences métiers et comportementales clairement définies. Cette démarche offre une meilleure visibilité des évolutions de carrière possibles au sein de sa propre filière, permet de mieux reconnaître la valeur de l'expertise et de mieux détecter et accompagner le potentiel des futurs managers. Ce programme a débuté en France par la filière copropriété en 2020 et se poursuit désormais dans les autres filières des métiers de l'administration de biens.



2. S'engager pour la diversité et la non-discrimination

Emeria se doit d'être le reflet de la société dans laquelle ses filiales sont implantées. Au sein du Groupe, la diversité est un facteur clé de performance, de nouvelles idées et de développement. Plusieurs démarches sont en place pour favoriser la diversité et l'inclusion.

2,2 %
de personnes
en situation de
handicap (France)

Objectif
3,5 %
à fin 2023

L'accès au logement pour tous et toutes, un enjeu de société majeur

Parce que l'accès de tous et toutes au logement, sans aucune forme de discrimination, est un enjeu de société majeur, Emeria a investi avec volontarisme la sensibilisation et la formation des collaborateurs et collaboratrices en charge de la location et de la gestion locative. La direction de la formation a recours à un prestataire reconnu pour faire expérimenter à ces équipes des mises en situation et des résolutions de cas qui peuvent révéler des biais et des stéréotypes. La prise de conscience et l'objectivation des situations potentielles de discrimination favorisent leur prévention et leur atténuation. Lancé en 2020, ce programme qui implique des regroupements en présentiel se poursuivra en 2022.

Accord sur l'emploi des personnes en situation de handicap et Cancer@Work : des dynamiques inclusives vertueuses

Un accord a été négocié à l'échelle du Groupe pour favoriser l'insertion et l'emploi des personnes en situation de handicap : il couvre ainsi l'ensemble des sociétés d'Emeria en France. Cet accord, qui a obtenu un agrément préfectoral, permet à Emeria d'investir directement pour le maintien en emploi de ses collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap, et pour l'embauche de recrues en situation de handicap. Cet accord a été le point de départ de la création de la mission handicap d'Emeria en France, pilotée par la responsable diversité et inclusion, qui favorise leur intégration et la valorisation de leurs compétences au sein d'Emeria.

Parce que 90 % des handicaps arrivent au cours de la vie, notamment à la suite de maladies, Emeria a adhéré au club d'entreprises Cancer@Work. Cette association, dont le président d'Emeria, Philippe Salle, est président depuis son origine, reconnaît l'engagement des entreprises membres dans l'inclusion de personnes atteintes de cancers et d'autres maladies de longue durée. Emeria travaille notamment sur l'aménagement des vies privées et personnelles des collaborateurs et collaboratrices malades, par exemple les heures de travail, mais également sur un accompagnement au retour à l'emploi, qui permet à celles et ceux touchés par ces maladies d'éviter l'éloignement professionnel et d'être soutenus lors de leur traitement. Emeria est aussi adhérent au club Entreprises et Handicap, présidé par l'ancienne ministre Marie-Anne Montchamp.

« La diversité, facteur d'innovation sociale, contribue positivement à la performance et au développement de l'entreprise. »

CHEILA ROCHA

Responsable diversité et inclusion,
Foncia



78/100

**Index égalité
professionnelle
femmes-hommes
pour l'UES réseau
Foncia**

70 %

**de femmes
dans le Groupe**

22 %

**de femmes
dans le Leaders
Committee**

FONCIA S'ENGAGE POUR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

L'égalité professionnelle doit permettre aux femmes et aux hommes de bénéficier d'un traitement égal en matière d'accès à l'emploi, de formation professionnelle, de qualification, de promotion, de rémunération et de conditions de travail. Dans le cadre de l'indicateur relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes publié par le ministère du Travail, l'ensemble des filiales du groupe Foncia (devenu Emeria) en France affichent des notes supérieures à 75/100.

L'UES réseau Foncia, qui regroupe 90 % des effectifs de l'entreprise, obtient 78 points sur 100. L'entité juridique Emeria Europe (anciennement Foncia Groupe), qui regroupe notamment les fonctions support, atteint la note de 86/100.

Parmi les autres filiales françaises d'Emeria, Seiitra compte 77 points, Foncia immo neuf 78 points, Esset 79 points, Stares 98 points et Yxime 99 points.

Convaincu que la mixité et la diversité constituent de véritables facteurs d'efficacité, de modernité et d'innovation dans l'entreprise, Emeria continue de renforcer sa politique et de prendre des engagements concrets relatifs à l'égalité professionnelle entre femmes et hommes dans la société notamment l'engagement fort de son président d'atteindre la parité femmes-hommes au sein du top 200 en 2030. Ces évolutions continueront par ailleurs à être nourries et enrichies par la qualité du dialogue social entre Emeria et ses partenaires sociaux.

3. Assurer la qualité de vie au travail



Emeria emploie plus de 13 000 collaborateurs et collaboratrices à travers l'Europe. Dans un secteur où le taux de rotation du personnel reste fort, le Groupe souhaite assurer à ses équipes une qualité de vie au travail satisfaisante, leur permettant d'équilibrer leur vie professionnelle et leur vie personnelle tout en leur proposant un emploi intéressant et valorisant.

« **La qualité de vie au travail contribue fortement à l'attractivité des métiers de l'immobilier.** »

NATHALIE MOREAU
Directrice des RH et de la RSE, Emeria

Une culture du dialogue social

L'objectif du dialogue social chez Emeria est d'être un vecteur de progrès social. Les instances dirigeantes souhaitent travailler avec les représentants du personnel de manière constructive dans l'intérêt collectif.

Emeria est à la fois un grand groupe et une constellation d'entités locales. En France, afin de favoriser un dialogue social de qualité et développer une politique RH homogène, une unité économique et sociale (UES) a été mise en œuvre en 2019 de façon volontaire, en co-construction avec les collaborateurs et collaboratrices, pour réunir l'ensemble des agences du réseau Foncia (administration de biens et transaction) en une seule entité sociale. Cette dernière couvre environ 90 % des effectifs du groupe Emeria en France. Cela permet à toutes les entités d'être représentées et de bénéficier des progrès définis dans le cadre d'accords d'entreprise issus de la négociation. Par exemple, plus

de 8 000 personnes appartenant à l'UES ont bénéficié de l'accord relatif au déploiement des titres-restaurant, et ce alors que moins du quart d'entre elles en étaient précédemment pourvues.

Au niveau de l'UES a été finalisée la signature d'un accord sur le télétravail en 2021 : ce dernier couvre 100 % des entités présentes au sein de l'UES, et 95 % des autres sociétés françaises d'Emeria sont également couvertes par des dispositifs de télétravail. Au sein de l'UES, chaque entité s'organise et adapte la politique de l'UES aux particularités locales. À la fin de l'année 2021, toutes les entités avaient défini les modalités de mise en place du télétravail.

Depuis 2021, l'interface d'entretien annuel accessible de façon digitalisée par l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices en France propose un chapitre spécifique leur permettant d'exprimer leur vision de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de manière à pouvoir échanger avec leur manager sur ce point.



En Suisse, dans un contexte de plein-emploi, DBS Group s'attache à fidéliser ses collaborateurs et collaboratrices et à attirer de nouveaux talents afin de renforcer ses équipes et de poursuivre son développement. Pour un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, des avantages définis en 2021 ont été mis en place au 1^{er} janvier 2022. Ainsi, un jour de congé bénévolat par personne et par an est désormais octroyé sur demande afin d'encourager la prise de responsabilités bénévoles au profit de causes telles que l'environnement ou la santé.

En Allemagne, Reanovo met en œuvre des mesures semblables au profit de la conciliation entre vie privée et vie professionnelle, et mesure régulièrement la satisfaction au travail des collaborateurs et collaboratrices. Son engagement en faveur de l'égalité des chances, de la diversité et de l'inclusion des jeunes a par ailleurs valu à la filiale d'Emeria outre-Rhin d'être reconnue en 2021 comme une Fair Company. La Fair Company Initiative

est la plus connue des démarches de labellisation des employeurs allemands qui promeuvent un monde du travail juste et équitable, en particulier pour les jeunes qui accèdent à leur premier emploi.

Nouveaux espaces et méthodes de travail

Le besoin d'avoir pignon sur rue pour les agences physiques se réduit avec l'utilisation croissante d'internet, en hausse depuis la pandémie de Covid-19. Face à ce constat, les activités qui n'ont pas besoin d'être situées en centre-ville sont déplacées vers des locaux plus modernes, neufs ou rénovés, et mieux adaptés aux modes de travail contemporains, afin d'augmenter le confort des collaborateurs et collaboratrices.

En parallèle, l'automatisation de procédés chronophages, comme la vérification de la complétude d'un dossier, est mise en œuvre. Cela permet aux équipes de réduire le temps passé sur des tâches à faible valeur ajoutée et d'être plus

disponibles pour accompagner les clients au quotidien, et pour effectuer des visites sur site.

Le recours à des professionnels pour la prévention des risques psycho-sociaux

Pour prévenir les risques psycho-sociaux (RPS), la direction des ressources humaines du Groupe et la commission de santé, sécurité et conditions de travail de l'UES réseau Foncia ont identifié les principaux RPS, leurs conséquences et les méthodes à adopter pour les réduire, par exemple en cas de harcèlement ou d'agression.

En France, Emeria travaille avec un partenaire, QualiSocial, qui fédère un réseau de psychologues du travail à disposition des managers et des équipes et qui accompagne les collaborateurs et collaboratrices de manière anonyme en cas de besoin, que ce soit en prévention ou curativement. Un numéro vert est mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices en France en cas de besoin.

Afin de s'inscrire dans une démarche de prévention, des programmes de formation à destination des managers sur la prise en compte et la détection des RPS ont été mis en place, qui viennent compléter les dispositifs de formation accessibles à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices en France sur la gestion du stress, la gestion des conflits ou la gestion du temps.

INDICATEURS FRANCE

4,8 %

d'absentéisme

23 %

de taux de sortie

100 %

de l'UES couverte par un accord télétravail

A scenic view of a lake and mountains. In the foreground, there are dark green tree branches on the left and a stone building with arched windows on the right. The middle ground shows a large, calm blue lake with a small town built on the far shore. The background is dominated by a large, forested mountain under a clear blue sky.

Être un partenaire de confiance pour les communautés locales



Principales parties prenantes concernées

Clients
Collaborateurs
Fournisseurs

Emeria contribue au développement économique des communautés où il est présent.

Forts de ce constat, nous souhaitons assumer et réaffirmer notre rôle de partenaire et d'accompagnateur de nos clients et autres parties prenantes à l'échelle locale et nationale. D'abord, en renforçant et valorisant notre ancrage territorial, via nos recrutements, le choix et l'accompagnement de nos fournisseurs ainsi que notre engagement citoyen. Ensuite, en développant le dialogue avec nos parties prenantes. Enfin, en améliorant notre communication sur des sujets d'intérêt pour nos parties prenantes.



1. Contribuer au développement économique par l'ancrage local de nos activités

Chacune des agences des filiales d'Emeria est ancrée dans son écosystème local et les équipes participent à la vie des communautés dans lesquelles elles évoluent : habitants, collaborateurs et collaboratrices, artisans, ouvriers, clients, banques, pouvoirs publics...

Emeria participe à l'économie locale sur le long terme car ses activités et services, organisés autour du patrimoine bâti, ne sont pas délocalisables. Chaque logement ou immeuble géré génère directement ou indirectement de l'activité économique et des emplois locaux : ce sont par exemple en France plus de 6 000 gardiennes et gardiens qui sont embauchés pour veiller sur les copropriétés gérées par Foncia.

Un ancrage local doté d'une force de négociation nationale

En matière d'achats pour le compte de ses clients, Foncia entend contribuer en France à la sécurité et à la visibilité financières des entreprises et partenaires de ses activités. L'envergure nationale de la filiale historique d'Emeria lui permet de faire bénéficier ses clients de contrats à des coûts compétitifs car négociés à des niveaux propices aux économies d'échelle. Ces contrats sont mis en œuvre par des prestataires et fournisseurs locaux dont le chiffre d'affaires bénéficie du volume d'affaires apporté par Foncia. Pour aller encore plus loin dans la posture d'acteur économique de référence des territoires, l'équipe en charge de la maîtrise des charges et des achats de Foncia travaille à la mise en place d'un dispositif de paiement immédiat, dès qu'une prestation est réalisée.

Une notoriété nationale au service de causes et d'actions à impact

Foncia met sa notoriété et son envergure au service de causes et d'actions à impact telles que :

- l'opération Pièces Jaunes, qui vise à collecter des fonds destinés à l'amélioration des conditions d'hospitalisation des enfants et des adolescents,
- le parrainage sportif avec le Racing 92, club de rugby francilien qui évolue dans le Top 14, soit l'élite française, et la fourniture à titre gracieux de maillots à des équipes de clubs de rugby amateurs, dans 22 villes de France,
- la promotion du don du sang, aux côtés de l'Établissement français du sang,
- des opérations de nettoyage de plages en Méditerranée, organisées par les équipes locales du réseau Foncia.



« L'ancrage local de ses marques renforce l'envergure d'un groupe comme Emeria. »

FRÉDÉRIC FOUGERAT

Directeur de la communication,
Emeria

2. Dialoguer avec nos parties prenantes

En tant qu'acteur majeur de l'immobilier en Europe, le dialogue avec nos parties prenantes est quotidien : clients, fournisseurs, investisseurs, pouvoirs publics, etc. L'objectif est de créer de la valeur pour chaque tierce partie.

Emeria est doté d'une fonction RSE qui veille notamment à structurer le dialogue avec les parties prenantes autour des axes de son plan d'engagements, qui sont issus d'une matrice de matérialité élaborée en 2018. L'équipe RSE coordonne également les réponses aux enquêtes contenant des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) adressées par des investisseurs, des banques ou des institutions financières, de plus en plus sensibles à ces sujets.

Filiale allemande d'Emeria, Reanovo a également créé en 2021 un poste de Senior Manager Digitalisation and Sustainability afin de répondre aux attentes de ses parties prenantes et aux exigences croissantes de l'Union européenne en matière de développement durable et de RSE. En 2022, une matrice de matérialité et un premier reporting RSE seront produits, en veillant à expliciter la contribution de Reanovo aux objectifs de développement durable (ODD) et à la trajectoire climat du Gouvernement fédéral allemand.



Participer à la production de connaissances et de pratiques vertueuses dans l'immobilier

Foncia est ainsi partie prenante depuis juin 2021 d'un appel à projets de recherche intitulé « (Ré)généraliser les copropriétés - Connaître et comprendre les copropriétés, les mobiliser pour la ville durable ». Lancé par le Plan urbanisme construction architecture (PUCA), une agence interministérielle française vouée à faire progresser les connaissances sur les territoires et les villes et à éclairer l'action publique, ce programme a pour objectif de mieux appréhender le fonctionnement des copropriétés, d'en optimiser la gestion, et de les impliquer plus efficacement dans les politiques urbaines. Une représentante de Foncia a fait partie du jury qui s'est réuni en octobre 2021 et qui a désigné six lauréats, dont les projets seront suivis durant trois ans par des partenaires académiques et professionnels reconnus. Foncia y

sera impliquée et facilitera l'accès des chercheurs à des terrains et aux équipes du réseau.

Foncia s'est également pleinement investie dans l'écosystème de la rénovation énergétique, en tissant des liens avec ses parties prenantes, parmi lesquelles l'Agence nationale de l'habitat (Anah), l'Agence parisienne du climat (APC) ou le Plan bâtiment durable (PBD). Des informations, des expériences et des préconisations ont été échangées avec l'équipe du PBD; son président, Philippe Pelletier, est intervenu en novembre 2021 auprès de la communauté des référents rénovation de Foncia, qui animent la dynamique dans les territoires, pour les mobiliser et leur donner des perspectives. Ce partenariat devrait être officialisé en 2022 par la signature d'un green deal prévoyant la mise en œuvre par Foncia de solutions opérationnelles de rénovation énergétique à l'échelle de la copropriété et du logement.



Au Congrès HLM de septembre 2021, Foncia a signé avec l'Opérateur national de vente HLM (ONV), filiale d'Action Logement, la Charte du syndic responsable. Elle s'engage ainsi à respecter des engagements en matière de qualité de service, de maîtrise des coûts, de transparence de l'information et de dématérialisation, de sorte à être au rendez-vous des exigences et attentes de l'ONV et des copropriétés issues de la vente HLM. Les bailleurs sociaux, qui sont partie prenante de nombreuses copropriétés dites mixtes, dans l'ancien comme dans le neuf, sont engagés de longue date dans des démarches RSE et de développement durable, compte tenu de leur statut et de leurs missions.

En Suisse, DBS Group participe aux réflexions sur la construction d'indices de référence pour évaluer la durabilité et comparer les portefeuilles immobiliers. Parmi les indices étudiés figure le Swiss Sustainable Real Estate Index (SSREI), qui doit permettre aux propriétaires institutionnels

d'aligner leurs biens immobiliers sur les exigences de plus en plus strictes en matière de développement durable et de garantir la valeur de leurs portefeuilles à long terme.

L'éthique des affaires chez Emeria

La conduite des affaires et le dialogue avec les parties prenantes doivent se faire dans le respect de la réglementation en vigueur.

Emeria a défini sept principes dans sa charte éthique et déontologique.

- Le respect du secret professionnel
- Le principe de neutralité
- Le principe de transparence
- Le principe d'indépendance
- La détermination du juste prix
- Le refus du conflit d'intérêts
- Les compétences professionnelles

Chaque nouveau collaborateur, chaque nouvelle collaboratrice est informée et sensibilisée à ces principes lors de son arrivée, quel que soit le poste occupé. Emeria a également développé un code de conduite anti-corruption, qui précise les règles d'organisation et de responsabilité applicables à l'ensemble des collaborateurs.

Enfin, pour s'assurer de la conformité des fournisseurs et prestataires, Emeria a souscrit en France à une plateforme de vérification en ligne de la documentation obligatoire.

« **La conduite des affaires doit se faire dans le respect des réglementations en vigueur.** »

CLAIRE ZARIFIAN
Directrice juridique, Emeria

3. Développer une communication transparente et adaptée

Notre engagement responsable passe également par une communication éthique, pédagogique et multicanale afin d'atteindre l'ensemble de nos parties prenantes. Plusieurs exemples illustrent l'approche pédagogique de la communication de Foncia et d'Emeria depuis quatre ans.

Mon guide immo : Foncia a développé une plateforme qui capitalise les réponses aux sujets de préoccupation des clients : travaux en copropriété, paiement de loyers, surfaces Carrez...

Newsletter clients ADB Foncia : Lancée lors du premier confinement en France, la newsletter est envoyée régulièrement aux clients copropriétaires, bailleurs et locataires de Foncia pour les informer des dernières actualités qui peuvent les concerner.

#LetsGoSocial : Pour que chaque équipe comprenne les réseaux sociaux et sache les utiliser, la direction de la communication d'Emeria a lancé le site <https://letsgosocial.foncia.com>. Il présente les réseaux sociaux les plus populaires, leurs codes et usages spécifiques et leur utilité pour le Groupe.

Communication inclusive : les campagnes de communication et de publicité sont représentatives de la société et des clients, dans toute leur diversité.

La Belle Compétition : Emeria est signataire de « La Belle Compétition », une charte d'engagements en matière de communication qui impose le respect de règles de transparence et d'équité en matière de prestations de communication.



NOTE D'ENGAGEMENT ET MÉTHODOLOGIQUE

Ce rapport RSE est le premier rapport rédigé par le groupe Emeria. Il est publié volontairement afin de rendre compte des actions et engagements du groupe et de communiquer la stratégie RSE aux parties prenantes concernées.

Le rapport porte très majoritairement sur les activités des filiales et marques en France, pays d'origine du Groupe et base de son développement international. Si Foncia, la marque historique d'Emeria, fête ses 50 ans en 2022, c'est depuis le début des années 2000 que le Groupe a acquis des filiales dans d'autres pays européens. L'objectif est de rendre compte à l'avenir de la performance et des réalisations de chaque pays, dans le cadre de la stratégie RSE du Groupe. Emeria a également pour objectif de piloter sa performance RSE avec des indicateurs quantitatifs et qualitatifs publiés dans ce rapport d'ici 2024, année de la publication du premier rapport aligné sur la réglementation *Corporate Sustainability Reporting Directive*.

Emeria.eu