

# BIEN+ DURABLE

Le plan d'engagements d'Emeria et de ses filiales

# LE MOT DU PRÉSIDENT



Emeria a une ambition forte : **être l'acteur de référence des services immobiliers résidentiels de demain, reconnu pour sa qualité de service et le développement de services innovants.**

Le plan stratégique que nous avons mis en place depuis 2018 porte tout autant l'ambition de contribuer à la **valorisation du patrimoine immobilier de nos clients** que celle d'**améliorer leur bien-être.**

Nous sommes conscients des défis auxquels le secteur de l'immobilier est confronté : vieillissement du parc immobilier, explosion des charges, consommation d'énergie...

Tandis que les besoins et les usages ne cessent d'évoluer, que les exigences sont de plus en plus fortes, Emeria souhaite apporter des solutions innovantes pour celles et ceux qui sont au cœur de nos préoccupations : clients, propriétaires, locataires et équipes, tout en contribuant à la transition environnementale et sociétale.

**Emeria a décidé de s'engager en faveur d'un habitat plus respectueux de l'environnement et du bien-être de chacun, en lançant le plan « Bien + durable ».**

Un engagement à être au service de l'évolution des modes de vie et d'habiter avec des pratiques plus durables.

Un engagement qui réaffirme la tolérance zéro à l'égard de toutes les formes de discrimination, notamment en matière d'accès au logement.

**À la fois ambitieux et pragmatique, notre plan « Bien + durable » montre la voie et rend compte de notre volonté d'amélioration continue.**

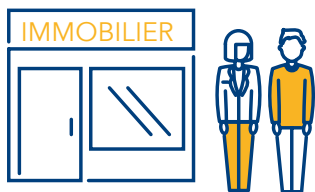
Il fixe le cap pour les années à venir et donne un premier aperçu de ce que sont nos préoccupations. Chacun des piliers présentés sera porté par un plan d'action. La mise en œuvre de ces plans d'action a débuté et ils sont progressivement déployés depuis 2020.



**Philippe Salle**  
Président d'Emeria

**BIEN+**  
**DURABLE**

# EMERIA - CHIFFRES CLÉS 2022



**3 millions**  
de clients



+ de **13 000**  
collaborateurs  
et collaboratrices



+ de **700**  
agences et cabinets



+ de **1,2 milliard**  
d'euros de chiffre  
d'affaires



# LES ENJEUX RSE D'EMERIA

Dans le cadre de la définition de sa stratégie RSE, Emeria a mené sa première étude de matérialité afin de définir et hiérarchiser ses enjeux RSE. Une série d'entretiens a permis de produire la cartographie présentant les enjeux RSE prioritaires pour nos parties prenantes externes et internes, et mettant en lumière les sujets convergents.



# ANALYSE DE MATÉRIALITÉ



## GOVERNANCE ET MANAGEMENT

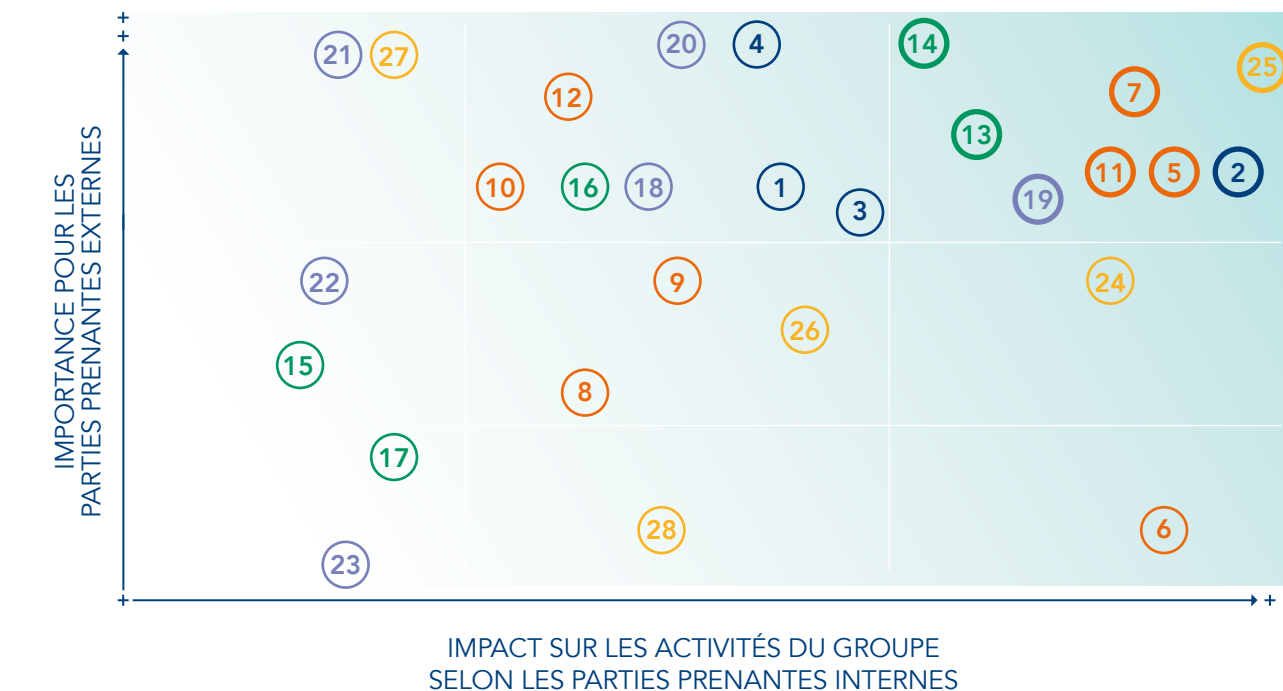
1. RSE dans la gouvernance de l'entreprise
- 2. Éthique dans la conduite des affaires**
3. Communication responsable et transparente
4. Dialogue avec les parties prenantes

## RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- 5. Qualité de vie au travail et bien-être des équipes**
6. Dialogue social
- 7. Développement des équipes**
8. Diversité et inclusion
9. Égalité femmes-hommes
10. Innovation collaborative et intrapreneuriat
- 11. Image et attractivité du Groupe**
12. Sensibilisation RSE - équipes

## EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

- 13. Sensibilisation RSE - occupants d'immeuble**
- 14. Gaz à effet de serre (GES) et transition énergétique**
15. Biodiversité
16. Économie circulaire et gaspillage
17. Impact environnemental - Foncia



## EMPREINTE SOCIÉTALE

18. Santé et sécurité des occupants d'immeuble
- 19. Innovation**
20. Nouveaux usages et modes de vie
21. Convivialité et qualité de vie - occupants d'immeuble
22. Non-discrimination et accès au logement
23. Offres Foncia inclusives

## RELATIONS PARTIES PRENANTES ET ANCRAGE TERRITORIAL

24. Protection des données privées
- 25. Expérience client**
26. Achats responsables
27. Ancrage local
28. Sensibilisation RSE des parties prenantes

# LES ENJEUX DU LOGEMENT EN QUELQUES CHIFFRES



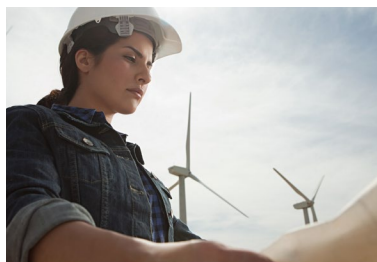
## L'exemple des enjeux environnementaux du logement en France

Le secteur du bâtiment est l'un des plus concernés par les enjeux de développement durable. Dans sa lutte contre les changements climatiques, la France s'est fixé une série d'objectifs environnementaux ambitieux et cohérents avec les engagements de la COP21, dont plusieurs visent le bâtiment.



**37 millions**  
de logements en France

### OBJECTIF



Atteindre la neutralité  
carbone d'ici 2050



Bâtiment (résidentiel et tertiaire)  
responsable de 23 % des émissions de GES  
et de 43 % de la consommation d'énergie

### OBJECTIF



Améliorer radicalement l'efficacité énergétique  
des bâtiments résidentiels et tertiaires d'ici 2050

# LES ENJEUX DU LOGEMENT EN QUELQUES CHIFFRES

L'exemple des enjeux environnementaux du logement en France



**4,8 millions**  
de passoires thermiques

## OBJECTIF



Rénover 500 000 logements par an d'ici 2022 puis 700 000 par an. Priorité aux passoires thermiques pour permettre leur disparition d'ici 2028.



**Près de  
3,4 millions**

de résidences principales chauffées au fioul  
(3<sup>e</sup> énergie la plus utilisée après l'électricité  
et le gaz), l'un des combustibles les plus fortement  
polluants en termes d'émissions de CO<sub>2</sub> e/kWh

## OBJECTIF



Interdiction d'installer de nouvelles  
chaudières au fioul à compter de juillet 2022



**Près de 450 000**  
logements occupés considérés  
comme indignes en France\*



Tout logement occupé par un-e locataire  
ou sous-locataire pour son habitation  
principale doit être conforme à des  
caractéristiques de décence.

\* Source : rapport de la sénatrice Dominique Estrosi Sassone sur la proposition  
de loi visant à améliorer la lutte contre l'habitat insalubre ou dangereux



# NOTRE STRATÉGIE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Au service de l'habitat de plus de trois millions de clients en Allemagne, Belgique, France, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal et Suisse, Emeria veille à la valorisation de leur patrimoine et à leur bien-être. De cette mission découle la responsabilité d'apporter des solutions aux questions environnementales, sociales et sociétales de notre secteur, et de contribuer à des modes de vie plus durables.

En tant qu'acteur local, nous sommes engagés pour l'habitat durable et le mieux vivre ensemble auprès de nos clients, locataires, résidents, communautés et autres parties prenantes du secteur.

Notre stratégie RSE repose sur trois engagements : soutenir la performance environnementale des bâtiments, améliorer le bien-être de nos clients et de nos équipes, et être un partenaire de confiance pour les communautés locales.



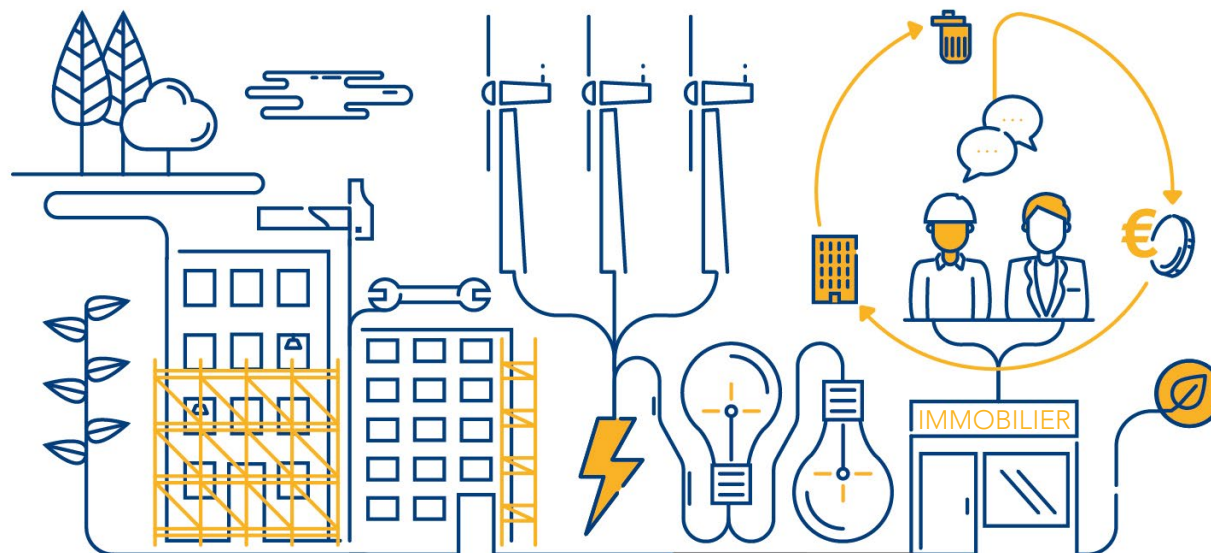
# AXE 1 : IMMOBILIER DURABLE



## Soutenir la performance environnementale des bâtiments

Responsable de 36 % des émissions de gaz à effet de serre 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 et accompagnant leurs clients vers une meilleure utilisation des ressources. L'objectif : combiner impact positif sur l'environnement, réduction des charges et valorisation des biens.

La performance environnementale des bâtiments résulte principalement de trois facteurs : la performance du bâti lui-même, la gestion optimale et la maintenance de ses équipements, et enfin les comportements de ses occupants. Notre engagement repose ainsi sur ces trois piliers.



### 1. PROMOUVOIR LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU BÂTIMENT

- Créer et promouvoir un programme de rénovation énergétique,
- promouvoir la production et la consommation d'énergie verte,
- mesurer la consommation énergétique du parc géré par Emeria et ses filiales et se fixer une cible d'amélioration de la performance pour l'avenir.

### 2. DÉVELOPPER UNE GESTION DURABLE DES BÂTIMENTS

- Former les équipes à la gestion durable des bâtiments,
- développer un plan de pilotage durable à l'attention des gestionnaires,
- soutenir les initiatives d'économie collaborative et circulaire.

### 3. SENSIBILISER LES OCCUPANTS AUX PRATIQUES ÉCO-RESPONSABLES

- Encourager les occupants à adopter des pratiques éco-responsables,
- promouvoir l'achat d'énergie verte pour les parties privatives.



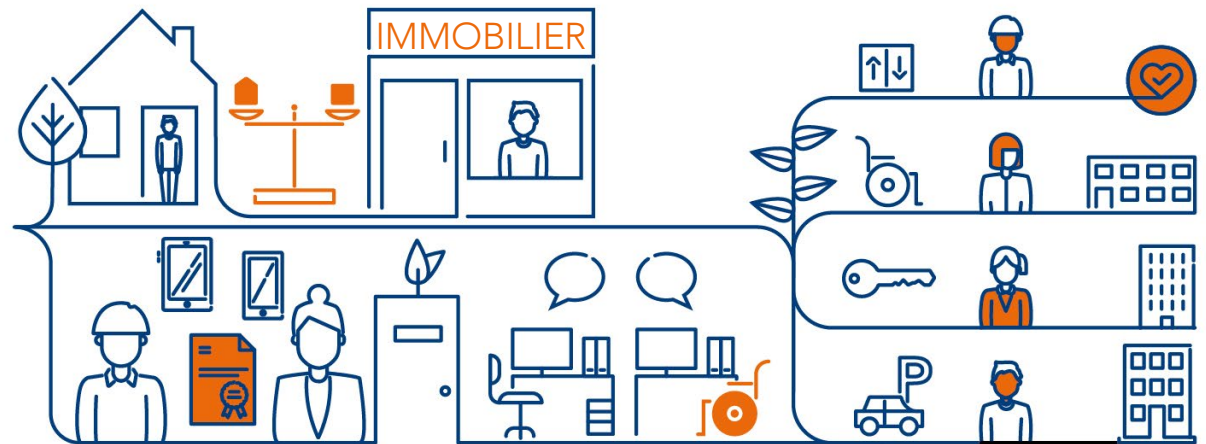
Conscient des évolutions rapides et structurantes des modes de vie et d'habiter, Emeria souhaite contribuer activement à l'amélioration de la qualité de vie de ses clients et de ses équipes. Cela passe évidemment par la garantie d'un environnement sain de vie et de travail, mais aussi par une meilleure compréhension des transformations sociétales à l'œuvre (numérique, nouveaux usages, etc.) et le développement de réponses associées. Enfin, s'engager pour la qualité de vie implique également de mettre en place des actions concrètes contre les discriminations, notamment en matière d'accès au logement et de lutte contre les marchands de sommeil.



## 2. INNOVER AU SERVICE DES NOUVEAUX MODES D'HABITER

- Proposer des solutions au service du collectif,
- soutenir les nouveaux modes de transport et l'éco-mobilité,
- fluidifier les échanges entre clients et gestionnaires à l'aide du numérique.

## CLIENTS



- Améliorer l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle,
- développer des outils et des approches pour mieux exercer et réinventer nos métiers,
- créer des espaces de travail améliorés et adaptés à nos nouvelles façons de travailler,
- développer et mettre en œuvre le dialogue social pour l'ensemble du Groupe.

- Créer et déployer des plans de formation adaptés aux besoins et aux compétences individuelles, et à l'évolution des métiers,
- faciliter la mobilité professionnelle des équipes,
- assurer le développement des compétences managériales en fonction de l'évolution des métiers.

- Contribuer à l'accès universel au logement,
- garantir un environnement de travail inclusif.

# AXE 3 : DIALOGUE ET ANCRAGE LOCAL



## Être un partenaire de confiance pour les communautés locales

Avec plus de 600 agences réparties dans sept pays et de par la nature de son activité, Emeria contribue au développement économique des communautés où le Groupe est présent. Fort 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

- Soutenir l'emploi via le recrutement et le développement local,
- accompagner les fournisseurs locaux (PME) dans leur démarche de développement durable,
- renforcer notre engagement citoyen.

### 2. DIALOGUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

- Mettre en place un dispositif d'écoute des parties prenantes,
- créer des instances de dialogue avec les parties prenantes au niveau national et local,
- mettre en place un mécanisme de lanceur d'alerte interne et externe.

### 3. DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION TRANSPARENTE ET ADAPTÉE

- Communiquer notre plan d'action RSE,
- présenter une offre de service claire et renouvelée,
- simplifier et assurer une meilleure lisibilité de notre tarification.

# Emeria