

**46 %**

Patrimoine en valeur  
certifié BREEAM In-Use  
à fin 2017

**100 %**

Baux signés  
comportant  
une annexe  
environnementale

**55 %**

Femmes dans les  
effectifs en 2017



# 2

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

---

<b>2.1 MERY'21 : un engagement pour une gestion responsable et éthique ..... 64</b>	
2.1.1 Une stratégie qui se décline en 15 chantiers ..... 64	
2.1.2 Organisation et pilotage ..... 67	
2.1.3 Mesurer la performance ..... 68	
<b>2.2 S'engager avec toutes les parties prenantes ..... 70</b>	
2.2.1 Les enseignes ..... 71	
2.2.2 Les visiteurs ..... 72	
2.2.3 Les fournisseurs et prestataires ..... 73	
2.2.4 Les acteurs du territoire ..... 74	
2.2.5 La communauté financière ..... 75	
2.2.6 Les organisations professionnelles ..... 75	
<b>2.3 Travailler à réduire les impacts environnementaux ..... 76</b>	
2.3.1 La certification environnementale ..... 76	
2.3.2 Maîtriser la consommation d'énergie ..... 77	
2.3.3 Agir contre le changement climatique ..... 80	
2.3.4 Une gestion responsable des déchets dans une logique d'économie circulaire ..... 84	
2.3.5 Préserver la biodiversité ..... 85	
2.3.6 L'eau : réduire les consommations et préserver les ressources aquatiques ..... 86	
<b>2.4 Soutenir et responsabiliser nos collaborateurs dans un environnement de travail sûr et éthique ..... 87</b>	
2.4.1 Déontologie et éthique ..... 87	
2.4.2 Les effectifs ..... 88	
2.4.3 Développer les compétences ..... 89	
2.4.4 Les rémunérations ..... 90	
2.4.5 Favoriser la diversité ..... 91	
2.4.6 Le dialogue social ..... 93	
2.4.7 Assurer la santé et la sécurité au travail ..... 93	
<b>2.5 Méthodologie et vérification des données ..... 95</b>	
2.5.1 Note méthodologique ..... 95	
2.5.2 Indicateurs EPRA ..... 98	
2.5.3 Avis du Commissaire aux comptes ..... 100	

## 2.1 MERY'21 : UN ENGAGEMENT POUR UNE GESTION RESPONSABLE ET ÉTHIQUE

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) fait partie intégrante de la gestion et de la stratégie de Mercialys. Elle se manifeste dans la mise en œuvre quotidienne d'une gestion responsable et éthique des galeries commerciales. C'est avec la volonté de participer activement à la transition socio-écologique des territoires que Mercialys a formalisé en 2015 sa stratégie RSE : MERY'21.

Cette stratégie s'articule avec le projet d'entreprise et se décline selon ses quatre valeurs fondamentales :

**La proximité** : ce positionnement est l'une des particularités de Mercialys dans le secteur de l'immobilier commercial. Son patrimoine, basé sur des centres commerciaux à taille humaine, capitalisant sur leur zone de chalandise primaire, avec un ancrage local fort et des lieux accessibles en transports en commun, est au fondement de la vision du centre commercial acteur de son territoire que Mercialys porte, entre autres, à travers sa stratégie RSE.

**L'agilité** : chaque centre est appréhendé de manière spécifique et ses caractéristiques sont régulièrement ajustées avec précision pour déployer des offres réellement utiles et adaptées localement. Cette conception évolutive et cette souplesse

permettent également à Mercialys d'adapter les orientations de sa stratégie RSE en fonction des spécificités et des priorités des territoires et des clients.

**L'innovation** : Mercialys s'inscrit résolument dans une vision innovante des sites commerciaux de proximité, qui lui a permis de développer une posture « servicielle » et modulable. En matière de RSE, la capacité d'innovation est un atout primordial pour être en mesure de se conformer aux évolutions réglementaires mais aussi, et surtout, pour identifier et s'adapter aux nouveaux modes de consommation des clients.

**L'engagement** : Mercialys s'implique auprès des enseignes et des commerçants pour les accompagner à chaque étape de la vie de leur magasin. C'est sur cette relation partenariale forte, conjuguée à un engagement historique en faveur du développement durable, que s'appuie la définition et la mise en œuvre d'une stratégie RSE complète, capable de couvrir l'ensemble des sujets et d'identifier des solutions globales dans l'animation sociale des territoires.

Enfin, la responsabilité est le socle de la stratégie RSE et assure une solidité sur les dimensions de conformité sur lesquelles la foncière est attendue par toutes ses parties prenantes.

### 2.1.1 Une stratégie qui se décline en 15 chantiers

Élaborée dans le cadre d'une démarche participative au sein des équipes de Mercialys, la stratégie RSE se déploie en 15 chantiers. Elle formalise pour chacun d'eux des objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre en 2020 et propose un programme opérationnel à mettre en œuvre sur l'ensemble du patrimoine tout en prenant en compte les spécificités des différents centres.

Une organisation et une équipe dédiée, sous la responsabilité de la Direction générale, ont été mises en place. Le déploiement opérationnel repose sur un réseau de correspondants répartis sur l'ensemble des services et fonctions supports de la Société. Le pilotage, et notamment le suivi des indicateurs clés, est assuré par un outil interne propriétaire, MERY RSE.

#### 2.1.1.1 IDENTIFIER LES ENJEUX PRIORITAIRES

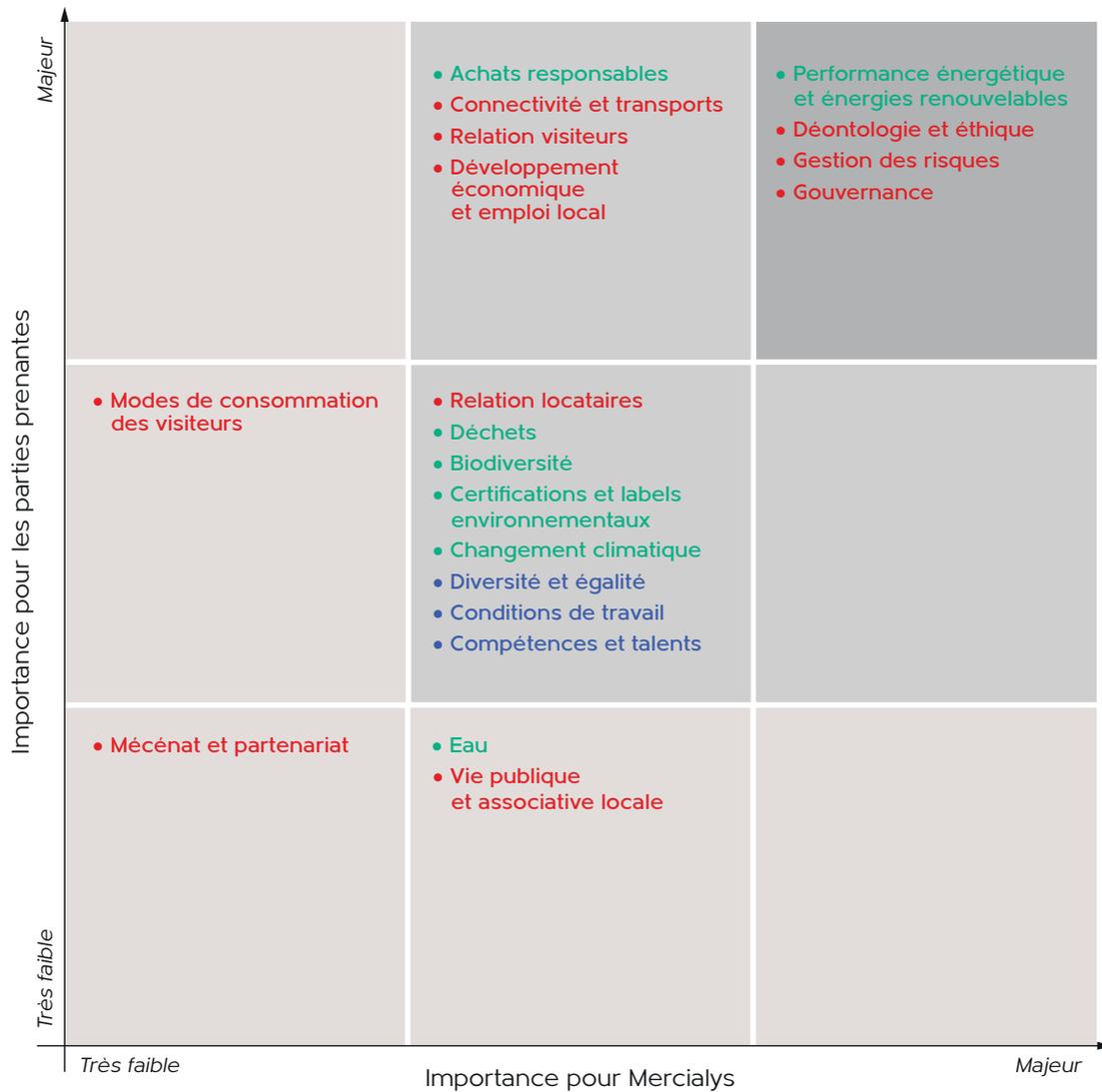
En 2016, Mercialys a réalisé une analyse de matérialité, visant à hiérarchiser les enjeux de développement durable au regard des priorités de l'entreprise et des attentes de ses parties prenantes. Cette démarche permet d'identifier les enjeux « matériels » sur

lesquels Mercialys pourra concentrer ses efforts en matière de RSE afin d'optimiser la création de valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes. La démarche sera renouvelée en 2018 afin que la matrice soit mise à jour tous les deux ans.

Ce travail a permis de constituer la matrice de matérialité ci-après qui identifie :

- quatre enjeux prioritaires :
  - la performance énergétique et les énergies renouvelables,
  - la gouvernance,
  - la déontologie et l'éthique,
  - la gestion des risques.
- six enjeux importants :
  - les achats responsables,
  - la connectivité et les transports,
  - la relation visiteurs,
  - la relation locataires,
  - les conditions de travail,
  - le développement économique et l'emploi local.

## MATRICE DE MATÉRIALITÉ DE MERCIALYS



- Enjeux environnementaux
- Enjeux sociétaux
- Enjeux sociaux

## 2.1.1.2 LES 15 CHANTIERS DE LA STRATÉGIE RSE

Les 15 chantiers de la stratégie RSE adressent l'ensemble des préoccupations des parties prenantes de Mercialys : visiteurs, enseignes, collaborateurs, prestataires et fournisseurs, collectivités territoriales, etc.

Le lien entre les parties prenantes et chaque chantier est rappelé dans le tableau ci-dessous.

CHANTIERS	PARTIES PRENANTES CONCERNÉES					
	Collaborateurs	Enseignes	Prestataires et fournisseurs	Visiteurs	Communauté financière	Collectivités territoriales Associations
<b>ENVIRONNEMENT</b>						
 Certification des centres	✓	✓	✓			
 Énergie	✓	✓	✓			
 Changement climatique	✓	✓	✓			
 Eau	✓	✓	✓			
 Déchets	✓	✓	✓			
 Biodiversité	✓	✓	✓			
 Connexion et mobilité		✓		✓		✓
<b>SOCIAL</b>						
 Collaborateurs						✓
<b>SOCIÉTAL</b>						
 Santé et sécurité des consommateurs et des commerçants	✓	✓		✓		✓
 Achats responsables	✓		✓			
 Investissement responsable	✓				✓	
 Développement économique local	✓	✓	✓			✓
 Accessibilité pour tous	✓		✓			✓
 Vie publique et citoyenne	✓			✓		✓
 Consommation engagée et alternative	✓	✓		✓		✓

## 2.1.2 Organisation et pilotage

### 2.1.2.1 UNE ORGANISATION QUI FAVORISE LA TRANSVERSALITÉ DE LA DÉMARCHÉ RSE

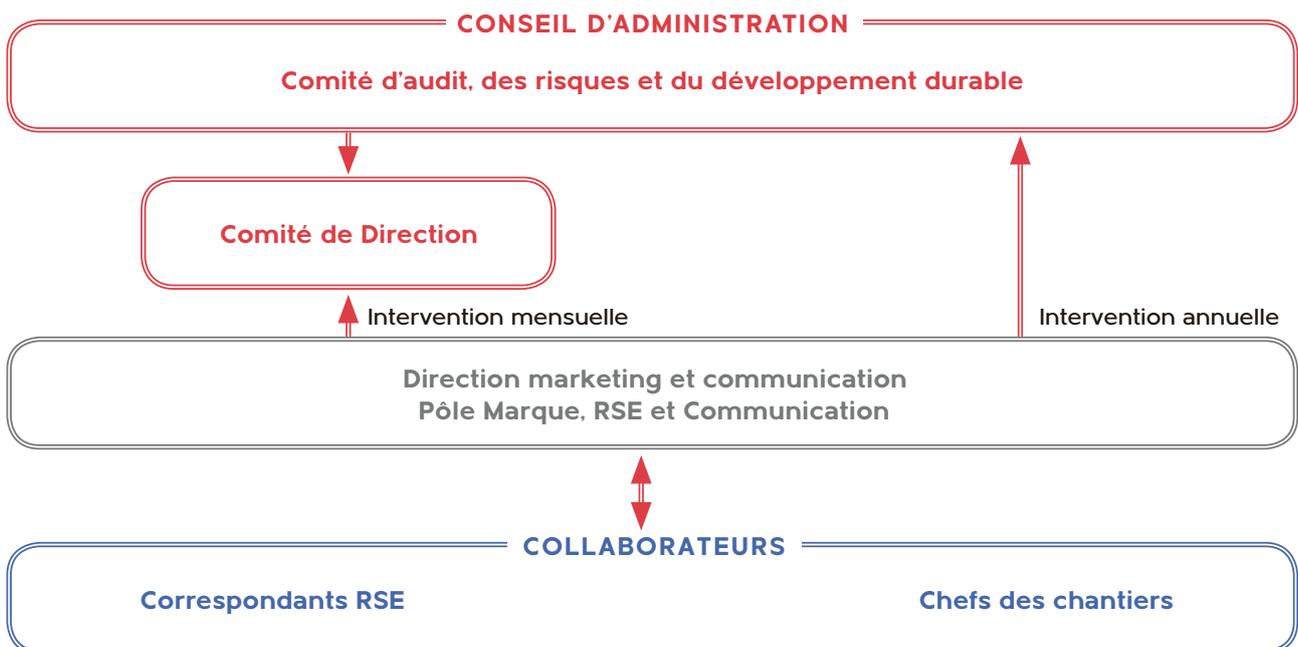
Pour plus de transversalité, les équipes RSE sont regroupées au sein d'un pôle de la Direction marketing et communication de l'entreprise. Les équipes de ce pôle, dénommé « Marque, RSE et Communication », constituées d'experts, dépendent de la Direction générale déléguée, avec laquelle elles font des points mensuels. Cette organisation garantit des prises de décision en conformité avec la stratégie de l'entreprise ainsi qu'une meilleure communication et diffusion des réalisations, objectifs et bonnes pratiques et ce, auprès de toutes les parties prenantes.

De plus, les équipes RSE interviennent au cours de chaque Comité de direction afin d'informer et de partager avec ses membres la mise en œuvre de la stratégie RSE.

Par ailleurs, pour le déploiement opérationnel des actions RSE et la production du reporting, l'équipe RSE s'appuie sur un réseau de correspondants répartis au sein de tous les services de la Société et des fonctions supports et opérationnelles sous-traitées (*property manager* et maîtrise d'ouvrage déléguée notamment).

Quand cela est nécessaire, les équipes RSE interviennent également lors des réunions d'équipe des autres services afin de faire un point sur un chantier spécifique de la stratégie RSE.

En 2017, la gouvernance de la Société a renforcé le suivi de la stratégie RSE. Ainsi, le Comité d'audit et des risques du Conseil d'administration a ajouté à ses fonctions la dimension du développement durable. À ce titre, un reporting régulier sur les enjeux, la stratégie et les résultats sera réalisé par l'équipe RSE à cette instance.



### 2.1.2.2 DES OUTILS POUR SUIVRE ET PILOTER LA MISE EN ŒUVRE DE MERY'21

Afin de suivre et piloter la stratégie RSE, et notamment les indicateurs clés (KPI) associés à chacun des 15 chantiers de MERY'21, une plateforme web dédiée, MERY RSE, a été mise en place. Elle permet de faciliter la collecte des données et de renforcer la fiabilité des indicateurs calculés en effectuant automatiquement des contrôles de cohérence sur les données remontées.

Ainsi, les principaux indicateurs environnementaux (consommations d'énergie, d'eau, quantité de déchets, fuites de fluides frigorigènes...) sont renseignés mensuellement dans l'outil

par le *property manager* ou les prestataires intervenant sur les centres. Les indicateurs sociétaux sont quant à eux collectés trimestriellement auprès des directeurs de centre via la plateforme et les indicateurs sociaux sont transmis annuellement par la Direction des Ressources Humaines et le Service du Personnel aux équipes RSE. Cet outil participe ainsi en premier lieu au renforcement et à la fiabilisation du reporting extra-financier.

Il permet également le pilotage et le suivi de la mise en œuvre de MERY'21. Ainsi, les performances RSE des différents centres du patrimoine de Mercialis sont suivies au regard des objectifs stratégiques définis en 2015.

## 2.1.3 Mesurer la performance

### 2.1.3.1 PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

CHANTIERS	OBJECTIFS 2020	RÉALISATIONS 2017
 <b>Certification des centres</b>	Faire progresser tous nos centres d'un niveau de certification	46 % du patrimoine certifié BREEAM In-Use
 <b>Énergie</b>	- 20 % de consommation d'énergie par m <sup>2</sup> par rapport à 2015	4,6 % de réduction
 <b>Changement climatique</b>	- 20 % d'émissions de gaz à effet de serre par visiteur par rapport à 2015	22 % de réduction
 <b>Eau</b>	- 15 % de consommations d'eau par rapport à 2015	1 % de réduction
 <b>Déchets</b>	55 % de déchets valorisés	24 % de déchets valorisés
 <b>Biodiversité</b>	Être un acteur de la protection de la biodiversité ordinaire	Démarche zéro phyto sur l'ensemble du patrimoine
 <b>Connexion et mobilité</b>	+ 15 % de visiteurs venant en mode de transport alternatif à la voiture essence individuelle par rapport à 2015	14 % de visiteurs venant en transports en commun en 2017 <i>versus</i> 7 % en 2015
 <b>Collaborateurs</b>	Zéro incident éthique	Mise à jour de la Charte éthique et code de bonne conduite des affaires
	Déployer la politique de prévention des risques psychosociaux	Mise en place du télétravail
	Faire de la formation un levier d'engagement des collaborateurs	100 % des collaborateurs formés pendant l'année
	Lutter contre toutes les formes de discrimination	Mise en place d'un partenariat pour l'accueil des stagiaires et alternants en situation de handicap
 <b>Santé et sécurité des consommateurs et des commerçants</b>	100 % des centres avec un haut niveau de gestion de risques	100 % des centres ayant eu un audit du prestataire sécurité
 <b>Achats responsables</b>	80 % des contrats de plus de 10 000 euros avec des clauses responsables	Inclusion de clauses RSE dans le mandat du <i>property manager</i> et dans le contrat de maîtrise d'ouvrage déléguée
 <b>Investissement responsable</b>	Devenir une valeur ISR de référence	Amélioration de la note Merzialys dans les principaux benchmarks et questionnaires RSE (GRESB, VIGEO, CDP, GAIA, MSCI, Sustainalytics, Oekom, Trucost)
 <b>Développement économique local</b>	Contribuer au développement économique local	37 % des centres ont tenu un forum de l'emploi en 2017
 <b>Accessibilité pour tous</b>	80 % de visiteurs ayant une perception positive de l'accessibilité de nos centres	
 <b>Vie publique et citoyenne</b>	Être un facilitateur du vivre ensemble	100 % des actifs Merzialys ont accueilli au moins une association en 2017
 <b>Consommation engagée et alternative</b>	15 % de baux en plus pour ces nouvelles formes de consommation par rapport à 2015	

### 2.1.3.2 LES FAITS MARQUANTS DE 2017

#### Une nouvelle organisation mise en place pour gagner en efficacité

En 2017, Mercialis a structuré sa gouvernance RSE et ses interactions avec ses principaux prestataires (*property manager* et maîtrise d'ouvrage déléguée) afin d'améliorer ses performances RSE, notamment environnementales. Des points mensuels systématiques sur différentes thématiques (suivi des consommations, réglementation, etc.) ont notamment été mis en place afin d'assurer un suivi et un pilotage régulier de la déclinaison opérationnelle de la stratégie RSE de Mercialis.

#### Un programme de certification du patrimoine inédit

En 2017, Mercialis a mis en œuvre un ambitieux programme de certification BREEAM In-Use de son patrimoine. Ce projet pilote et innovant, unique en France de par le volume concerné sur une échelle de temps réduite, mené conjointement avec l'organisme certificateur (le BRE), a permis de certifier 25 actifs en même temps, portant la part du patrimoine certifiée BREEAM In-Use à 46 % au 31 décembre 2017 (*versus* 28 % au 31 décembre 2016). La robustesse et la solidité de la stratégie RSE de Mercialis ainsi que la qualité des procédures associées ont permis de mener à bien ce projet.

#### Des notations extra-financières exceptionnelles

En 2017, Mercialis a été reconnue par la communauté ISR pour la qualité de sa communication extra-financière ainsi que sa performance RSE.

Ainsi, pour sa deuxième participation au GRESB (*Global Real Estate Sustainability Benchmark*), la Société a été classée 26<sup>e</sup> dans la catégorie Retail monde, réalisant une progression de 42 places par rapport à 2016 et se maintenant dans la catégorie « GREEN STAR ».

De plus, pour sa première participation au *Carbon Disclosure Project* (CDP), Mercialis a obtenu une excellente note, « A- », reconnaissance de l'engagement de la Société en faveur de la lutte contre le changement climatique. La Société se situe ainsi dans le top 3 des sociétés foncières françaises.

Mercialis a également été classée 3<sup>e</sup> de la catégorie des entreprises réalisant un chiffre d'affaires compris entre 150 et 500 millions d'euros dans le GAIA Index. Au classement général, la Société progresse de 8 places et se classe 17<sup>e</sup> sur les 230 entreprises analysées.

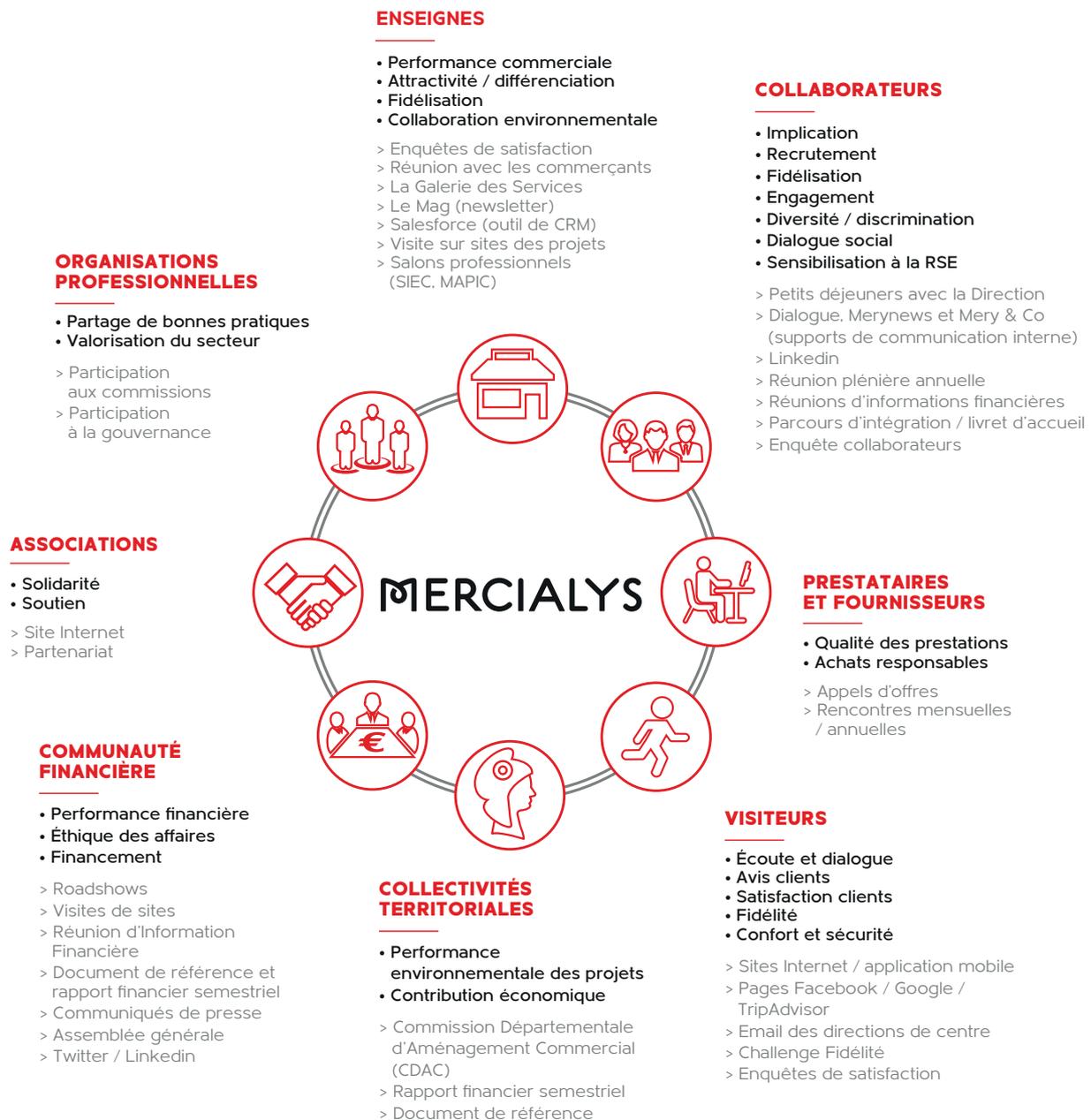
La qualité des publications de la Société a également été reconnue par l'*European Public Real Estate Association* (EPRA) qui a décerné à Mercialis un « EPRA Gold Most Improved sBPR Award 2017 », récompensant l'intégration de la Société dans la catégorie « Gold » dès la première année de mise en application des bonnes pratiques de reporting extra-financier.

Enfin, Mercialis a fait une progression extraordinaire aux Grands Prix de la Transparence, qui jugent de la clarté et la qualité de l'information financière et extra-financière, en se classant 3<sup>e</sup> des sociétés du SBF 120. La foncière a également remporté le prix de la meilleure progression, en gagnant 80 places au classement en un an.

## 2.2 S'ENGAGER AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Mercialys a noué des relations solides et entretient un dialogue régulier avec l'ensemble de ses parties prenantes : les enseignes, ses clients directs, mais également les visiteurs des centres, les fournisseurs et les prestataires auxquels la foncière fait appel, ainsi que l'ensemble des acteurs des territoires, publics et

associatifs, avec lesquels elle collabore, auxquels s'ajoutent la communauté financière et les organisations professionnelles. Ce dialogue est une opportunité de constituer des partenariats et plus largement de s'inscrire dans un processus d'innovation et d'amélioration continue.



### Légende :

#### PARTIE PRENANTE

- Principaux enjeux RSE
- > Modalités de dialogue

## 2.2.1 Les enseignes

### 2.2.1.1 SATISFAIRE ET FIDÉLISER LES ENSEIGNES

Les enseignes sont les clients de Mercialys. La Société a donc à cœur de satisfaire leurs besoins afin d'assurer le meilleur environnement à leur exploitation. Pour s'en assurer, la foncière réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction à destination des commerçants de ses centres. Elle les interroge sur leur

confort dans le centre, leur satisfaction quant aux services proposés, leur avis sur la qualité des prestataires intervenant sur le centre, etc.

Les résultats de ces enquêtes permettent ensuite de mettre en œuvre des plans d'actions adaptés, en vue d'améliorer la satisfaction des commerçants.

#### Satisfaction preneurs

	Part des centres en valeur couverts par une enquête de satisfaction preneurs	Nombre de commerçants sondés	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	25	100 %
	2016	0	100 %
	2017	529	100 %

Mercialys, forte de son positionnement de partenaire de ses commerçants locataires, cherche toujours à innover pour mieux les aider dans l'exercice de leur activité.

Ainsi, en déployant des outils et services efficaces et innovants, la foncière accompagne ses commerçants et ses enseignes au quotidien. Le but : les aider dans l'exploitation et le développement de leur activité, à travers des services bien pensés et adaptés à leurs besoins opérationnels. En 2017, Mercialys a créé pour ses enseignes La Galerie des Services, un véritable écosystème digital regroupant sur une plateforme unique et sécurisée l'ensemble des outils mis à la disposition des commerçants.

Conçue comme un outil opérationnel, la plateforme est intuitive, son interface ergonomique et simple d'utilisation. Tous les services proposés sont organisés autour de cinq grandes fonctions :

- « je consulte » (horaires du centre, plan d'accès, modalités de livraison, etc.) ;
- « j'échange » (performance commerciale) ;
- « je communique » (outils de communication, offres d'emploi, etc.) ;
- « je fidélise » (Challenge Fidélité) ;
- « je développe » (e-commerce, commerce éphémère, etc.).

Par le biais de cette interface unique et ces services innovants, La Galerie des Services met gratuitement à la disposition des commerçants de Mercialys des solutions efficaces pour mieux piloter leur activité, prolonger les relations avec leurs clients ou encore accélérer leur développement. Mercialys a créé cette plateforme pour fluidifier et renforcer ses relations de confiance avec les enseignes locataires et se mettre au service de leurs attentes et de leurs besoins.

Enfin, le concept G La Galerie, développé en 2015 et dont le concept architectural a désormais été déployé sur la quasi-totalité des actifs de Mercialys, vise également à améliorer le confort et la satisfaction des enseignes et des visiteurs.

Le design intérieur et extérieur des centres, le réaménagement des parkings et voies d'entrée, ainsi que la réorganisation des parties communes, articulées autour des services aux clients et des zones de repos, contribuent à la modernisation des centres et à l'amélioration sensible du confort visuel, thermique et auditif, tant des preneurs que des visiteurs.

### 2.2.1.2 COLLABORER ENSEMBLE POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES CENTRES

Afin d'améliorer la performance environnementale des centres, Mercialys souhaite engager ses locataires dans une démarche de réduction des impacts environnementaux globaux. C'est pourquoi, elle a signé dès 2013 ses premières annexes environnementales au bail, qui ont très vite été généralisées à l'ensemble des nouvelles signatures dès le premier m<sup>2</sup> (hors avenants et baux dérogatoires). L'annexe environnementale prévoit notamment l'échange d'informations entre le bailleur et le preneur et la mise en place d'un programme d'actions visant à améliorer la performance environnementale globale du bâtiment et des locaux loués.

En 2017, 219 nouvelles annexes environnementales ont été signées. Ainsi, 100 % des signatures de l'année comportent une annexe environnementale (hors avenants et baux dérogatoires pour lesquels cet ajout est impossible ou peu pertinent étant donné la durée du bail).

En 2017, afin de mettre en œuvre concrètement ces annexes environnementales, chaque directeur de centre a présenté aux commerçants la stratégie RSE de Mercialys ainsi que les principaux indicateurs environnementaux du site. Ces réunions ont également été l'occasion de partager les résultats de l'enquête de satisfaction preneurs afin d'identifier ensemble des axes d'amélioration.

## Annexes environnementales au bail

		Pourcentage de baux verts dans les signatures de l'année	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	61 %	100 %
	2016	70 %	100 %
	2017	100 %	100 %

De plus, afin de renforcer la dynamique partenariale avec les enseignes en matière de RSE, Mercialys a organisé en 2016 sa première convention RSE Enseignes. En partenariat avec le Club Génération Responsable, club de 63 enseignes engagées en faveur de la RSE, cette convention avait pour objectif de comprendre les difficultés que rencontrent les enseignes pour déployer leur stratégie RSE dans les centres commerciaux et de les questionner sur leurs attentes.

Cet événement a notamment permis de comprendre les attentes des enseignes en matière de tri des déchets et d'offre de service de mobilité, deux chantiers sur lesquels Mercialys a travaillé en 2017 afin de mener des expérimentations avec les enseignes en 2018.

Par ailleurs, dans le cadre de La Galerie des Services, la RSE figure dans le module « je consulte » où un livret des écogestes est notamment mis à la disposition des enseignes. Il est également prévu, à terme, d'utiliser le module « je communique » pour partager systématiquement de l'information sur la performance environnementale de chaque actif.

### 2.2.1.3 GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COMMERÇANTS

La gestion des risques représente un enjeu matériel pour Mercialys. C'est également un impératif réglementaire pour lequel la Société déploie tous les moyens nécessaires pour s'assurer de sa conformité. Ainsi, Mercialys dispose d'un Comité de prévention des risques qui suit tous les types de risques, qu'ils soient d'ordre opérationnels, financiers, éthiques, boursiers, etc. et veille au respect des procédures.

En cas d'incident sur les centres, les équipes disposent de procédures de gestion de crise qui sont régulièrement revues et testées afin d'en assurer l'efficacité le moment venu.

Pour plus d'information sur la gestion des risques, se reporter au chapitre 5, page 253 et suivantes.

Par ailleurs, afin d'informer ses locataires et de partager une culture commune de la gestion des risques de sûreté et de sécurité, Mercialys a mis à leur disposition un livret dédié consultable via La Galerie des Services.

## 2.2.2 Les visiteurs

### 2.2.2.1 DÉVELOPPER LA FIDÉLITÉ DES VISITEURS

La satisfaction des visiteurs revêt une importance particulière pour Mercialys : la fréquentation et la fidélité des clients sont à la source de la performance des enseignes et donc des actifs.

En 2017, Mercialys a évolué dans la manière de mesurer la satisfaction des visiteurs de ses centres. Historiquement, la Société faisait administrer un questionnaire papier par une société de sondage. Désormais, la foncière utilise ses propres outils digitaux pour questionner ses clients. Suite à une visite sur

l'un des centres du patrimoine, le client reçoit un email l'invitant à répondre à une première question portant sur sa satisfaction. En fonction de sa réponse (positive ou négative), le client est ensuite invité à répondre à trois questions et à évaluer sa satisfaction sur une échelle de 1 à 10. Un champ libre supplémentaire permet au client de s'exprimer librement pour faire part de commentaires ou suggestions d'amélioration. Grâce au développement de ses outils digitaux, Mercialys peut donc désormais mesurer la satisfaction des visiteurs en temps réel et assurer une meilleure réactivité dans la mise en place de mesures correctives.

#### Satisfaction visiteurs

		Part des centres couverts par une enquête de satisfaction en valeur sur les 2 dernières années	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	63 %	100 %
	2016	65 %	100 %
	2017	86 %	100 %

Par ailleurs, pour faire part de leur avis et de leur satisfaction, les visiteurs peuvent aussi interagir avec les directions de centre via les sites Internet et les pages Facebook des centres commerciaux.

Toujours dans la perspective d'améliorer la satisfaction des visiteurs de ses centres, Mercialys a mis en place en 2015 un programme de fidélité gratuit et innovant, baptisé Challenge Fidélité. Ce dispositif, inédit dans le secteur de l'immobilier commercial, récompense les clients pour leurs interactions avec le centre, qu'elles soient physiques (visites dans le centre) ou

digitales (messages sur la page Facebook, par exemple). À chaque type d'interaction est attribué un nombre de points. Tous les trois mois, un classement des clients participants est effectué. Ceux qui disposent du plus grand nombre de points se voient récompensés par des bons d'achat.

L'adhésion au Challenge Fidélité permet également aux clients de bénéficier en permanence d'offres et de services exclusifs dans le centre. Les clients peuvent de plus parrainer leurs proches et ainsi leur faire découvrir leur galerie, devenant ainsi des ambassadeurs de la marque.

### Fidélité

		Part des centres couverts par un programme de fidélité en valeur	Nombre de clients membres du Challenge Fidélité	Taux de couverture
<b>Périmètre courant</b>	<b>2015</b>	9 %	420	100 %
	<b>2016</b>	61 %	12 505	100 %
	<b>2017</b>	72 %	25 497	100 %

#### 2.2.2.2 SENSIBILISER LES VISITEURS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Mercialys mène deux types d'actions de communication pour sensibiliser les visiteurs de ses centres aux enjeux du développement durable :

- des actions de communication transverses, déployées sur l'ensemble des centres du patrimoine de Mercialys, comme la diffusion de messages sur l'accessibilité en transports en commun sur les écrans présents dans les centres ou la mise à disposition de bornes de recharge pour véhicules électriques,
- des actions de communication « sur mesure », adaptées à chaque centre et qui dépendent de l'actualité RSE du centre : forum pour l'emploi, semaine de l'emploi des personnes handicapées, don du sang, etc.

Par ailleurs, un affichage en temps réel de la production d'énergie solaire est disponible dans chacun des centres qui disposent d'installations photovoltaïques, permettant ainsi de renforcer la sensibilisation des clients aux problématiques énergétiques.

Enfin, l'ambition est de développer de plus en plus de contenu vidéo à visée informative et pédagogique. Ainsi, en 2017, à l'occasion du premier anniversaire de l'ouverture de La Galerie

Espaces Fenouillet à Toulouse, un film mettant en avant les initiatives RSE du centre a été élaboré et diffusé en boucle sur le grand écran, disposé à l'une des entrées du centre.

#### 2.2.2.3 GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES VISITEURS

La santé et la sécurité des visiteurs, comme celles des commerçants, est un enjeu matériel pour Mercialys. La Société en fait donc l'une de ses priorités. Un suivi des risques et des procédures associées est d'ailleurs assuré par le Comité de Prévention des Risques.

De plus, la Société diligente des audits et études complémentaires sur certains risques, en particulier pour s'assurer qu'ils sont correctement gérés : prélèvements sur les réseaux d'eau pour s'assurer qu'il n'y a pas de contamination par la légionelle, audit structure pour vérifier la solidité des toitures, audit du prestataire gardiennage pour s'assurer qu'il connaît bien les procédures incendie et que les personnes sur site disposent des bonnes qualifications, diagnostic amiante pour déterminer la présence d'amiante, etc.

Pour plus d'informations sur la gestion des risques, se reporter au chapitre 5, page 253 et suivantes.

## 2.2.3 Les fournisseurs et prestataires

### 2.2.3.1 LES ACHATS DE MERCIALYS

Mercialys fait appel à un grand nombre d'acteurs économiques pour animer, gérer et étendre ses centres commerciaux : gestionnaires immobiliers, maîtres d'œuvre, architectes, agences de communication, prestataires informatiques, experts immobiliers, géomètres, entreprises de construction, etc.

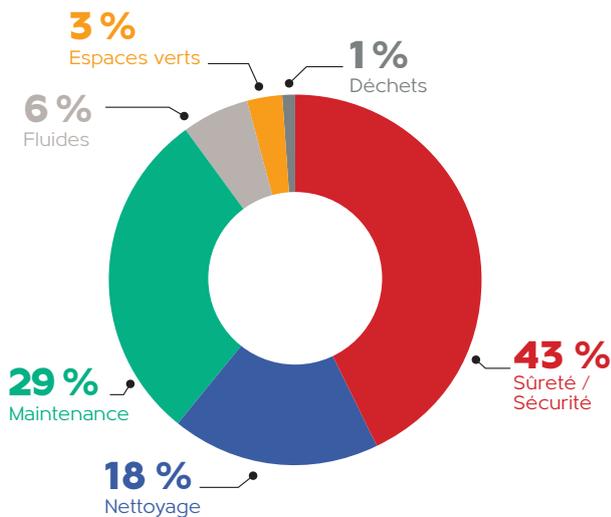
Ses achats ont donc un fort impact sociétal, de par leur montant, leur récurrence et la diversité des secteurs d'activité concernés.

La Société a principalement recours à des sociétés prestataires de services. Ainsi, la Convention de Prestations de Services conclue avec le groupe Casino organise la fourniture à Mercialys des services représentatifs des fonctions supports nécessaires à son fonctionnement. Par ailleurs, des mandats de gestion locative et de gestion technique et administrative ont été conclus avec Sudeco, filiale du groupe Casino.

En ce qui concerne les achats pour les centres, gérés par Sudeco, le *property manager* agissant pour le compte de

Mercialys, on peut distinguer les grandes familles d'achats suivantes :

- les achats de fluides (énergie et eau) ;
- les achats de prestations de maintenance ;
- les achats liés à la sécurité ;
- les achats de prestations de nettoyage ;
- les achats pour l'enlèvement et le traitement des déchets ;
- les achats liés à l'entretien des espaces verts.



Les pourcentages ci-dessus sont calculés sur la base des montants des budgets de charge.

Les achats de fluides et le traitement des déchets représentent respectivement, en moyenne, 6 % et 1 % des charges d'un centre du patrimoine Mercialys.

### 2.2.3.2 LA DÉMARCHÉ D'ACHATS RESPONSABLES DE MERCIALYS

La RSE, au-delà de la conformité réglementaire, est intégrée à la politique d'achats de Mercialys, qui oriente ses fournisseurs et ses

## 2.2.4 Les acteurs du territoire

### 2.2.4.1 LES ASSOCIATIONS

Mercialys apporte son soutien au tissu associatif, en accueillant régulièrement dans ses centres commerciaux des associations sportives et caritatives pour des collectes de fonds, des opérations de promotion ou de sensibilisation. Ainsi, en 2017, chaque centre a accueilli au moins une association.

Mercialys est également partenaire de l'association Médecins du Monde depuis 2015. En 2017, 38 centres du patrimoine Mercialys ont participé à l'opération, ce qui a permis à l'association de recruter plus de 3 000 donateurs pour un montant global de dons projetés à un an d'environ 500 000 euros.

prestataires vers une meilleure prise en compte des considérations sociales et environnementales.

En 2017, Mercialys a travaillé à l'inclusion de clauses RSE dans ses contrats de prestation à fort impact environnemental, à savoir le *property management* de ses centres et la réalisation de travaux.

Ainsi, des clauses RSE ont été intégrées au mandat de gestion technique de Sudeco. Il est notamment prévu que le *property manager* se conforme à la Charte éthique et code de bonne conduite des affaires de Mercialys ainsi qu'à sa stratégie RSE, propose des actions d'amélioration en matière de performance environnementale et assure un reporting mensuel sur les consommations de fluides.

Concernant les projets et travaux, un cahier des charges reprenant l'ensemble des exigences environnementales a été élaboré par Mercialys et annexé au contrat de maîtrise d'ouvrage déléguée pour s'assurer de la prise en compte de la stratégie RSE de la Société dans le cadre des chantiers que la Maîtrise d'Ouvrage Déléguée réalise pour son compte (démarche de certification environnementale, réduction des nuisances sonores au cours des chantiers, performance énergétique des équipements, prise en compte de la qualité de l'air intérieur, tri des déchets de chantier, protection des sols lors des chantiers, etc.).

Mercialys profite également des appels d'offres lancés par Sudeco pour insérer des clauses environnementales et sociales dans les achats de prestations de services pour ses centres (nettoyage, entretien des espaces verts, maintenance, etc.). Ainsi, l'appel d'offres effectué en 2017 pour le contrat nettoyage a permis de prévoir l'utilisation systématique de produits labellisés.

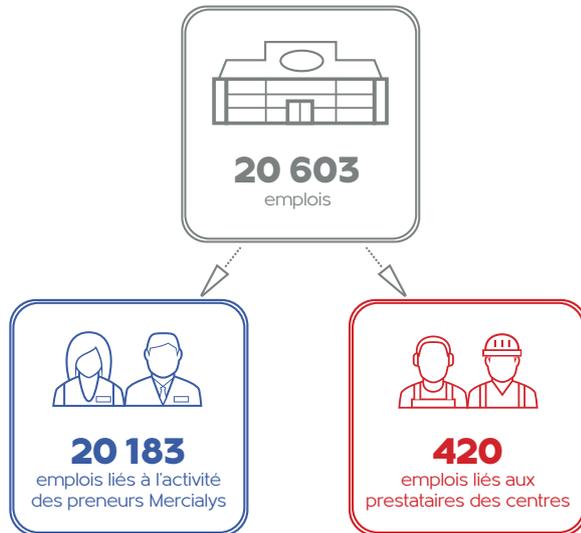
Enfin, au-delà des clauses contractuelles, Mercialys cherche à nouer un dialogue constructif avec ses prestataires afin de définir avec eux comment s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue et demande à Sudeco de rencontrer annuellement les principaux fournisseurs de ses centres. Ainsi, en 2017, Mercialys a rencontré le prestataire en charge de la gestion des espaces verts de ses centres pour voir comment progresser dans la démarche de préservation de la biodiversité.

### 2.2.4.2 LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Mercialys est un acteur du développement économique et de l'emploi local. En effet, de nombreux intervenants sont amenés à travailler sur un centre commercial (commerçants, personnel de vente, architectes, ouvriers du bâtiment, prestataires de services chargés du nettoyage du centre ou de l'entretien des espaces verts, etc.). Par l'intermédiaire de ses actifs, Mercialys crée donc des emplois locaux indirects qui couvrent une grande diversité de corps de métiers.

En 2017, il a été évalué (cf. § 2.5.1.4 C, p. 98) que les centres du patrimoine Mercialys soutenaient environ 20 600 emplois : plus de 20 180 emplois sont hébergés par les enseignes de ses

centres et plus de 420 emplois sont liés aux prestataires intervenant sur les centres.



Les pouvoirs publics sont des parties prenantes avec lesquelles dialoguer à toutes les phases de développement d'un projet immobilier :

- en amont, afin de déterminer ensemble comment dynamiser économiquement le territoire en minimisant l'impact environnemental du projet ;
- pendant la gestion de l'actif, afin de soutenir l'emploi local et toutes les initiatives qui pourraient être portées par les pouvoirs publics ;
- lors d'extensions ou de projets de rénovation, afin de déterminer ensemble comment renforcer le pôle commercial sans augmenter énormément son empreinte environnementale.

### 2.2.5 La communauté financière

Le Directeur administratif et financier et le Responsable des relations investisseurs ont la charge des relations avec la communauté financière, en particulier les investisseurs, les actionnaires et les analystes. Ils ont de nombreuses occasions de rencontre avec les investisseurs et analystes : Réunion d'Information Financière, Assemblée générale, *roadshows*, call, conférences, etc.

Attentive à la qualité de ses relations avec la communauté financière, Mercialis engage régulièrement le dialogue avec ses investisseurs et travaille à la qualité de l'information qu'elle publie, qu'elle soit financière ou extra-financière. Son engagement en

matière de lisibilité de son reporting extra-financier et de transparence a d'ailleurs été récompensé par plusieurs prix en 2017 : « EPRA Gold Most Improved sBPR Award 2017 », *EPRA Gold Award* qui récompensent l'application des meilleures pratiques internationales en termes de reporting extra-financier et 3<sup>e</sup> place au sein du SBF 120 aux Grands Prix de la Transparence notamment.

Le reporting financier est établi, pour sa part, selon les meilleurs standards internationaux, la Société se voyant attribuer depuis plusieurs années un *EPRA Gold Award* également dans ce domaine.

### 2.2.6 Les organisations professionnelles

Mercialis est membre de plusieurs associations professionnelles :

- l'EPRA (*European Public Real Estate Association*) ;
- la FSIF (Fédération des Sociétés Immobilières et Foncières) ;
- le CNCC (Conseil National des Centres Commerciaux).

Mercialis verse des cotisations annuelles à ces organisations sur la base des grilles tarifaires établies par ces dernières.

La Société participe à certaines commissions ou groupes de travail de ces organisations sectorielles et aux instances de gouvernance de l'une d'entre elles (Conseil d'administration du CNCC).

Ainsi, Mercialis participe activement aux commissions développement durable du CNCC et de la FSIF. De plus, en 2017,

la responsable RSE de Mercialis a été nommée Présidente de la Commission Développement Durable du CNCC, sur proposition de la Commission et du Délégué Général du CNCC.

La représentativité sectorielle de ces associations donne l'opportunité à Mercialis d'y relayer ses positions sur des sujets de *lobbying* que ces dernières pourraient initier. Quelles que soient les actions entreprises, le *lobbying* est une pratique très contrôlée au sein de l'entreprise et du seul ressort de la Direction générale. En effet, il est rappelé dans la Charte éthique et code de bonne conduite des affaires, remise à chaque collaborateur lors de son arrivée dans la Société et redistribué annuellement, que toute prise de position engageant la Société et sa place au sein de ses secteurs d'activité relève du seul ressort de la Direction générale ou de sa validation.

## 2.3 TRAVAILLER À RÉDUIRE LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Parce que la maîtrise des impacts environnementaux est un objectif stratégique et matériel, Mercialys met en place des actions et des plans de progrès dans les domaines de l'énergie, l'eau, les déchets, la biodiversité et les émissions de gaz à effet de serre.

Mercialys apporte une attention soutenue à la performance énergétique des bâtiments aussi bien pendant les phases de conception et de construction que pendant la phase d'exploitation de son patrimoine.

Le changement climatique constitue un défi important pour le secteur de l'immobilier, tant ses conséquences peuvent être multiples : inondations, événements neigeux importants, sécheresses...

La réduction des gaz à effet de serre est donc un enjeu majeur et un axe de travail prioritaire, que ces émissions soient liées aux consommations d'énergie des bâtiments, au transport des

visiteurs ou aux fuites de fluides frigorigènes. Ainsi, en 2018, Mercialys travaillera à la définition de sa trajectoire carbone à 2030.

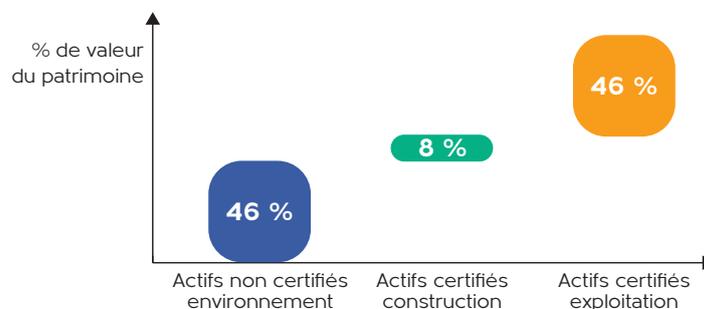
La Société s'attache également à la diminution des consommations d'eau de ses centres, bien que ses actifs ne soient pas situés dans des zones de stress hydrique et que ses activités ne soient pas fortement consommatrices d'eau.

Par ailleurs, son engagement en faveur de la protection de la biodiversité « urbaine » et « ordinaire » se concrétise principalement à travers l'entretien et la valorisation des espaces verts de ses centres, l'essentiel de son patrimoine étant situé en zone urbanisée ou semi-urbanisée.

Enfin, consciente des enjeux associés à la valorisation des déchets, Mercialys s'attache à sensibiliser sur le sujet, tant les équipes intervenant sur les chantiers et les sites, que ses collaborateurs et locataires.

### 2.3.1 La certification environnementale

La certification environnementale est un outil précieux de management environnemental, largement utilisée dans le domaine de l'immobilier commercial pour animer des démarches environnementales, faire évoluer les pratiques et assurer les parties prenantes de la solidité de la démarche engagée.



#### 2.3.1.1 DES PROJETS CERTIFIÉS BREEAM NEW CONSTRUCTION

Mercialys a choisi la certification BREEAM New Construction pour ses projets. Dans ce cadre, en 2017, le centre commercial La Galerie Espaces Fenouillet a été certifié BREEAM Excellent. Le retail park attenant au centre est également certifié BREEAM Excellent.

Certification environnementale construction (Cert - Tot <sup>(1)</sup>)

	Part des centres certifiés BREEAM New Construction en valeur		Nombre de centres certifiés BREEAM New Construction		Taux de couverture	
	Année	Part (%)	Nombre	Taux (%)	Année	Taux (%)
Périmètre courant	2015	0 %	0	100 %		
	2016	0 %	0	100 %		
	2017	8 %	1	100 %		

(1) Les codes entre parenthèses correspondent à la nomenclature EPRA suivie pour les Sustainability Best Practices Recommendations (sBPR) Guidelines.

#### 2.3.1.2 UN PATRIMOINE CERTIFIÉ BREEAM IN-USE

Pour piloter efficacement la performance environnementale de son patrimoine, Mercialys s'appuie sur le référentiel BREEAM In-Use, qui fait référence dans le secteur de l'immobilier commercial.

La Société s'est engagée dans une démarche de certification progressive de l'ensemble de son patrimoine. L'objectif étant, à horizon 2020, de faire progresser l'ensemble des centres d'un niveau de certification.

La certification BREEAM In-Use est un outil de pilotage essentiel pour les équipes, en raison de l'exhaustivité du référentiel (neuf thématiques environnementales suivies), de sa pertinence pour les centres commerciaux et de son niveau d'exigence. Elle permet aux équipes de Mercialys de s'inscrire dans une

dynamique vertueuse d'amélioration continue et d'émulation et aux parties prenantes externes d'évaluer la qualité environnementale de l'exploitation des centres commerciaux de la Société.

En 2017, Mercialys a franchi une nouvelle étape en s'engageant dans un programme pilote de certification du patrimoine avec le *British Research Establishment* (BRE), l'organisme qui délivre la certification. Ce dispositif, inédit en France, a permis à Mercialys de certifier 25 actifs en même temps.

La pertinence de la stratégie RSE ainsi que celle des procédures mises en place et des actions menées ont permis à Mercialys de conduire ce projet. Ainsi au 31 décembre 2017, 46 % du patrimoine est certifié BREEAM In-Use (versus 28 % au 31 décembre 2016), à un niveau moyen de certification de *Good* sur l'axe 1 et *Very Good* sur l'axe 2 du référentiel.

#### Certification environnementale exploitation (Cert - Tot)

	Part des centres certifiés BREEAM In-Use en valeur	Nombre de centres certifiés BREEAM In-Use	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	28 %	5
	2016	28 %	5
	2017	46 %	22

## 2.3.2 Maîtriser la consommation d'énergie

La performance énergétique est un enjeu matériel pour Mercialys. En effet, l'efficacité énergétique permet de réduire l'empreinte des centres sur l'environnement et d'assurer une protection des locataires vis-à-vis d'une volatilité des prix de l'énergie.

#### 2.3.2.1 LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DE LA CONSTRUCTION

Les phases de conception et de construction sont déterminantes pour réduire la consommation d'énergie d'un bâtiment. Il s'agit de suivre les principes de l'architecture bioclimatique pour tenir compte, voire tirer « profit », des éléments naturels (vent, soleil) afin de réduire les besoins énergétiques du bâtiment en favorisant notamment l'éclairage naturel ou en renforçant l'isolation.

Les modes constructifs impactent aussi la performance énergétique du bâtiment ainsi que le fonctionnement énergétique retenu pour le centre.

C'est pourquoi Mercialys a formalisé ses demandes en la matière dans son cahier des charges travaux qu'elle a annexé au contrat de maîtrise d'ouvrage déléguée et partagé avec l'ensemble des équipes intervenant sur ces sujets.

#### 2.3.2.2 LE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE EN EXPLOITATION

En 2017, les centres du patrimoine Mercialys ont consommé environ 60 000 MWh d'énergie, soit l'équivalent de la consommation d'électricité annuelle de 12 840 ménages français <sup>(1)</sup>.

76 % de l'énergie consommée par les centres Mercialys est électrique.

(1) Source : Commission de Régulation de l'Énergie - 2015.

## Mix énergétique et consommation totale d'énergie (Elec-Abs, Elec-LfL, DH&amp;C-Abs, DH&amp;C-LfL, Fuels-Abs, Fuels-LfL)

		Consommation totale d'énergie (en MWh)	Consommation d'électricité (en MWh)	Consommation de gaz (en MWh)	Consommation de chaleur urbaine (en MWh)	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	69 841	49 392	19 066	1 383	95 %
	2016	66 654	48 621	16 570	1 462	96 %
	2017	60 089	45 767	12 757	1 565	95 %
Périmètre constant	2015	49 186	37 646	10 157	1 383	94 %
	2016	47 497	37 103	8 932	1 462	94 %
	2017	46 937	35 742	9 631	1 565	94 %
	Évolution 2016-2017	- 1,2 %	- 3,7 %	7,8 %	7 %	
	Évolution 2015-2017	- 4,6 %	- 5,1 %	- 5,2 %	13,2 %	

Les consommations de fioul ne sont pas renseignées car elles sont marginales. Elles concernent uniquement l'alimentation des groupes électrogènes de secours qui sont susceptibles de fonctionner en cas de panne des installations principales.

Mercialys travaille à la réduction des consommations énergétiques de son patrimoine en exploitation. Ainsi, à périmètre constant, la Société a réduit les consommations d'énergie de ses centres de 5 % entre 2015 et 2017. Ces efforts

de réduction ont été atténués par l'effet du climat, comme en atteste la hausse des consommations de gaz, uniquement liées au chauffage, en raison d'un hiver plus rigoureux que les deux précédents.

Intensité énergétique par m<sup>2</sup> (Energy - Int)

		Intensité énergétique surfacique (en kWh/m <sup>2</sup> )	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	186,7	95 %
	2016	188,6	96 %
	2017	179,8	95 %
Périmètre constant	2015	169,7	94 %
	2016	169,1	94 %
	2017	164,7	94 %
	Évolution 2016-2017	- 2,6 %	
	Évolution 2015-2017	- 2,9 %	

Mercialys a réduit son intensité énergétique surfacique de 3 % à périmètre constant entre 2015 et 2017.

## Intensité énergétique par visiteur (Energy - Int)

		Intensité énergétique d'usage (en kWh/visiteur)	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	0,41	72 %
	2016	0,44	71 %
	2017	0,42	69 %
Périmètre constant	2015	0,39	78 %
	2016	0,38	78 %
	2017	0,38	78 %
	Évolution 2016-2017	- 0,6 %	
	Évolution 2015-2017	- 4,5 %	

En 2017, Mercialys a élaboré un outil pour calculer les consommations d'énergie corrigées du climat de son patrimoine. Cette correction permet de s'affranchir de l'impact du climat sur les consommations d'énergie. L'indicateur ainsi obtenu permet

de mesurer l'évolution des consommations liée aux actions d'efficacité énergétique mises en œuvre par les sites, évalué à une réduction de 8 % entre 2015 et 2017.

### Consommations d'énergie à climat constant

		Consommation d'énergie corrigée du climat (en MWh)	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	45 285	67 %
	2016	44 107	68 %
	2017	40 614	68 %
Périmètre constant	2015	33 381	68 %
	2016	32 239	68 %
	2017	30 738	68 %
	Évolution 2016-2017	- 4,7 %	
	Évolution 2015-2017	- 7,9 %	

### 2.3.2.3 LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE DES GRANDES SURFACES ALIMENTAIRES

Afin d'avoir une vision sur la performance énergétique des grandes surfaces alimentaires et actifs de centre-ville (hypermarchés et Monoprix), dont elle a fait l'acquisition pour les transformer, Mercialis collecte les consommations privatives de ces locataires depuis 2016.

#### Consommations d'énergie privatives

		Consommation totale d'énergie (en MWh)	Consommation d'électricité (en MWh)	Consommation de gaz (en MWh)	Consommation de fioul (en MWh)
Périmètre courant	2016	84 176	75 291	7 642	1 243
	2017	92 327	81 925	9 372	1 031
Périmètre constant	Évolution 2016-2017	- 3,9 %	- 4,7 %	7,4 %	- 17,1 %

À périmètre constant entre 2016 et 2017, les consommations totales d'énergie des grandes surfaces alimentaires ont baissé d'environ 4 % en dépit de la rigueur climatique de 2017.

### 2.3.2.4 LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

En 2017, 8 % de la consommation d'énergie des centres de Mercialis est d'origine renouvelable.

#### Part de l'énergie consommée d'origine renouvelable (Elec-Abs)

		Part de l'énergie d'origine renouvelable en %	Taux de couverture
Périmètre courant	2017	8,4 %	95 %

Mercialys agit en faveur du développement des énergies renouvelables en installant des ombrières photovoltaïques sur les parkings et des centrales solaires en toiture, en coopération avec la société GreenYellow, filiale du groupe Casino.

Au 31 décembre 2017, Mercialis compte 38 centrales photovoltaïques sur son patrimoine, produisant l'équivalent de 86 % de la consommation d'énergie du périmètre courant 2017.

Les ombrières photovoltaïques installées sur les parkings ont également l'avantage d'améliorer le confort des clients en les protégeant du soleil et de la pluie.

À périmètre constant, la production d'énergie renouvelable a augmenté de 17 % entre 2015 et 2017.

## Production d'énergies renouvelables

		Nombre de centrales	Puissance totale (en KW)	Surface de panneaux (en m <sup>2</sup> )	Production (en MWh)	Part du patrimoine couvert en valeur	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	30	40 712	202 816	44 334	30 %	100 %
	2016	36	40 766	203 148	47 829	38 %	100 %
	2017	38	42 235	210 497	51 736	39 %	100 %
Périmètre constant	Évolution 2016-2017				8,2 %		100 %
	Évolution 2015-2017				16,7 %		100 %

2017 a été une année clé pour le développement des énergies renouvelables sur le patrimoine de Mercialys puisque pour la première fois, une centrale photovoltaïque nouvellement installée a alimenté en énergie le centre commercial La Galerie

Cap Costières. Ainsi, 27 % des besoins énergétiques du site sont couverts par la production d'énergie renouvelable sur site.

En 2018, Mercialys prévoit de déployer ce projet à de nouveaux actifs.

## 2.3.3 Agir contre le changement climatique

Le changement climatique constitue un risque pour le secteur de l'immobilier. En particulier, concernant les activités de Mercialys :

- certains centres pourraient nécessiter de mettre en place des mesures d'adaptation « structurelles » au changement climatique, aux impacts économiques significatifs ;
- le risque physique se traduirait également par une évolution dans l'exploitation des centres, lesquels devraient s'adapter (évolution de la température extérieure et occurrence accrue d'événements exceptionnels, etc.) ;
- certaines enseignes dites « météo-sensibles » verraient un impact du climat sur leur chiffre d'affaires, ce qui présenterait également un risque indirect pour le bailleur Mercialys.

Les émissions de gaz à effet de serre, et particulièrement le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), constituent le principal facteur de réchauffement climatique. C'est pourquoi Mercialys s'est engagée dans la mesure et le suivi de ses émissions, associés à des actions destinées à les réduire.

### 2.3.3.1 S'ADAPTER AUX CONSÉQUENCES DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les conséquences du changement climatique peuvent être multiples : inondations, événements neigeux importants, sécheresses, etc. Le patrimoine de Mercialys est ainsi exposé à de nombreux risques (adaptation des structures, pollutions), pouvant à terme conduire à un impact économique significatif (augmentation des primes d'assurance, dépenses de maintenance et risque réputationnel, par exemple).

En amont de chaque projet, une analyse systématique de l'historique des événements climatiques est réalisée afin d'optimiser la conception des sites.

### 2.3.3.2 LES ÉMISSIONS LIÉES AUX SCOPES 1 ET 2

Les installations de climatisation présentes sur les centres Mercialys fonctionnent à l'aide de fluides frigorigènes. Du fait de leur ancienneté et de leur fonctionnement sous haute pression, ces installations peuvent fuir. Les fuites de fluides frigorigènes dans les circuits de climatisation libèrent des gaz dont le pouvoir de réchauffement global <sup>(1)</sup> peut être particulièrement élevé.

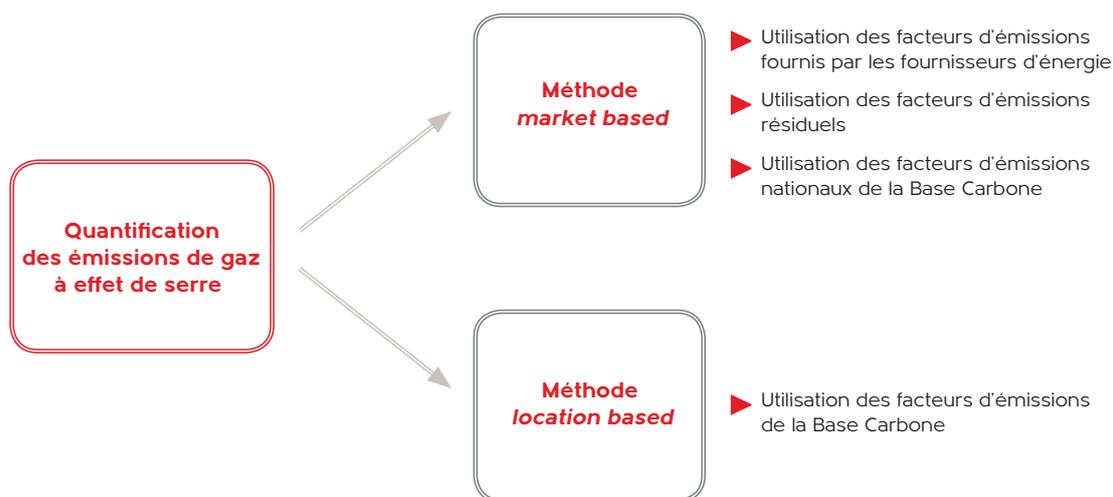
(1) Le Pouvoir de Réchauffement Global ou PRG permet de mesurer la contribution d'un gaz à l'effet de serre.

### Émissions de gaz à effet de serre Scopes 1 et 2 (GHG-Dir-Abs, GHG-Indir-Abs)

		Émissions directes (Scope 1) (en tCO <sub>2</sub> e)	Émissions indirectes (Scope 2) (en tCO <sub>2</sub> e)		Total émissions directes et indirectes (Scopes 1 & 2) (en tCO <sub>2</sub> e)		Taux de couverture
			Méthode location-based	Méthode market-based	Méthode location-based	Méthode market-based	
<b>Périmètre courant</b>	<b>2015</b>	3 137	2 829	-	5 966	-	72 %
	<b>2016</b>	2 707	2 782	-	5 489	-	78 %
	<b>2017</b>	2 566	4 660	4 302	7 226	6 868	92 %
<b>Périmètre constant</b>	<b>2015</b>	2 238	2 281	-	4 519	-	71 %
	<b>2016</b>	1 900	2 154	-	4 054	-	71 %
	<b>2017</b>	1 734	2 056	-	3 790	-	71 %
	<b>Évolution 2016-2017</b>	- 8,7 %	- 4,6 %	-	- 6,5 %	-	
	<b>Évolution 2015-2017</b>	- 22,5 %	- 9,9 %	-	- 16,1 %	-	

À périmètre constant, les émissions de gaz à effet de serre scope 1 et 2 ont été réduites de plus de 16 % entre 2015 et 2017.

Conformément au protocole du CDP (*Carbon Disclosure Project*), les facteurs d'émission les plus pertinents sont utilisés en priorité dans la mesure où ils sont disponibles (cf. schéma ci-dessous).



### Intensité carbone par m<sup>2</sup> (Scopes 1 et 2) (GHG - Int)

		Intensité carbone surfacique (en kg équivalent CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	Taux de couverture
<b>Périmètre courant</b>	<b>2015</b>	22,5	72 %
	<b>2016</b>	19,1	78 %
	<b>2017</b>	23,7	92 %
<b>Périmètre constant</b>	<b>2015</b>	20,4	71 %
	<b>2016</b>	19,1	71 %
	<b>2017</b>	17,4	71 %
	<b>Évolution 2016-2017</b>	- 8,5 %	
	<b>Évolution 2015-2017</b>	- 14,3 %	

N.B. : les émissions de gaz à effet de serre ci-dessus sont calculées avec des facteurs d'émission adaptés pour la méthode location based.

L'intensité carbone moyenne de Mercialys est de 23,7 kg équivalent CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>, correspondant à la classe C du DPE centre commercial. À périmètre constant, Mercialys a réduit son intensité carbone surfacique de 14 % entre 2015 et 2017.

## Intensité carbone par visiteur (Scopes 1 et 2) (GHG - Int)

	Intensité carbone par visiteur (en kg équivalent CO <sub>2</sub> /visiteur)	Taux de couverture	
<b>Périmètre courant</b>	<b>2015</b>	0,06	61 %
	<b>2016</b>	0,05	62 %
	<b>2017</b>	0,06	67 %
<b>Périmètre constant</b>	<b>2015</b>	0,05	59 %
	<b>2016</b>	0,05	59 %
	<b>2017</b>	0,04	59 %
	<b>Évolution 2016-2017</b>	- 10,5 %	
	<b>Évolution 2015-2017</b>	- 21,6 %	

NB : les émissions de gaz à effet de serre ci-dessus sont calculées avec des facteurs d'émission adaptés pour la méthode location based.

Les émissions de gaz à effet de serre par visiteur ont été réduites de plus de 21 % entre 2015 et 2017.

## 2.3.3.3 PRENDRE EN COMPTE LE PÉRIMÈTRE LE PLUS LARGE : LE SCOPE 3

En 2017, Mercialys a travaillé à la quantification de son scope 3 afin de mieux appréhender son empreinte carbone élargie. Pour ce faire, la Société a utilisé le GHG Protocol pour quantifier ses émissions selon les 15 catégories prévues par la méthode (produits et services achetés, bien immobilisés, déplacements domicile travail, etc.).

## Émissions de gaz à effet de serre Scope 3



**681 757\***

Émissions de gaz à effet de serre liées aux produits vendus par les enseignes



**46 468\***

Émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements domicile travail des collaborateurs et des preneurs



**263 999\***

Émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements des visiteurs



**65 137\***

Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie des preneurs et les émissions amont associées aux consommations des centres

**MERCIALYS**

Taux de couverture du Scope 3 : 95 %

\* En tonnes équivalent CO<sub>2</sub>

Cette analyse carbone a permis d'identifier les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre pour Mercialys en 2017, classées par ordre d'importance :

- les produits vendus par les enseignes de ses centres ;
- les déplacements des visiteurs pour se rendre sur ses centres ;
- les consommations d'énergie des preneurs et les émissions amont associées aux consommations de ses centres ;
- les déplacements domicile travail de ses collaborateurs et de ses preneurs.

Cette analyse permettra à Mercialys de prioriser ses actions de réduction en fonction de l'impact carbone des différents postes d'émission et du niveau de maîtrise opérationnelle associée.

### Le développement de la mobilité pour réduire l'empreinte carbone

La modification des modes de transport utilisés par les visiteurs pour se rendre sur les centres de Mercialys est une des clés de la réduction de l'empreinte carbone de la Société.

#### Mode de venue visiteurs

	Voiture et moto	Transport en commun	Marche	Vélo	Taux de couverture
<b>2015</b>	85,5 %	7,4 %	6,3 %	0,8 %	53 %
<b>2016</b>	85,5 %	7,4 %	6,2 %	0,8 %	52 %
<b>2017</b>	74,5 %	14 %	8,9 %	2,5 %	62 %
<b>Évolution 2016-2017</b>	-	-	-	-	-
<b>Évolution 2015-2017</b>	- 12,9 %	88,5 %	42,4 %	210,7 %	

En 2017, 75 % des visiteurs utilisent la voiture pour se rendre sur les centres Mercialys. L'enjeu pour la Société est donc important. Il s'agit de faire évoluer les usages vers de nouvelles formes de mobilité, comme le covoiturage par exemple. C'est pourquoi Mercialys a développé un partenariat avec BlaBlaCar. Mercialys

Mercialys concentre ses actions autour de deux axes :

- le développement d'une offre de transport innovante et moins carbonée, en lien avec les collectivités locales et en nouant des partenariats avec les sociétés et/ou les associations de ce secteur. Ainsi, la Société développe sur ses parkings des équipements spécifiques :
  - des abris vélos,
  - des places de parking réservées aux utilisateurs du covoiturage,
  - des bornes de recharge pour véhicules électriques et hybrides ;
- la promotion de l'utilisation de modes de transport plus respectueux de l'environnement auprès des visiteurs et des commerçants de ses centres : affichage en temps réel des horaires de passage des bus dans la galerie, message de sensibilisation sur les écrans du centre, information sur le site Internet et l'application mobile du centre, etc.

met à disposition des visiteurs des places de covoiturage dédiées sur ses centres et ces points de rendez-vous sont référencés sur l'application BlaBlaCar. En 2017, 68 % des centres sont référencés en valeur et 7 255 trajets ont été effectués au départ de ces centres.

#### Covoiturage

	Part des centres équipés de places covoiturage en valeur	Nombre d'utilisateurs BlaBlaCar des places de covoiturage	Nombre de trajets BlaBlaCar effectués au départ des centres	Taux de couverture
<b>Périmètre courant 2017</b>	68,5 %	10 240	7 255	100 %

Mercialys développe également un réseau de bornes de recharge pour véhicules électriques et hybrides sur son patrimoine afin d'inciter les visiteurs à utiliser ces véhicules moins polluants. Au 31 décembre 2017, 22 bornes étaient disponibles sur le patrimoine de Mercialys.

#### Bornes de recharge pour véhicules électriques

	Nombre de bornes	Nombre de prises	Part des centres avec des bornes de recharge pour véhicules électriques en valeur	Taux de couverture
<b>Périmètre courant 2017</b>	22	40	37,2 %	100 %

## 2.3.4 Une gestion responsable des déchets dans une logique d'économie circulaire

Les déchets générés par les centres commerciaux de Mercialys sont de trois types :

- les déchets de chantier, associés à la construction ou à la rénovation des centres ;
- les déchets des visiteurs des centres ;
- les déchets d'exploitation des enseignes locataires.

Consciente des enjeux associés à la valorisation des déchets, Mercialys s'attache à développer la prise de conscience sur le sujet, tant auprès des équipes intervenant sur les chantiers, qu'auprès de ses collaborateurs et de ses locataires.

### 2.3.4.1 LES DÉCHETS DE CONSTRUCTION

Les déchets de construction représentent en France 78 % de l'ensemble du volume de déchets liés aux activités économiques <sup>(1)</sup>. Les déchets de chantier représentent donc un enjeu important.

En 2017, les trois principaux projets d'extension de Mercialys (Saint-Étienne, Morlaix et Rennes) ont généré 676 tonnes de déchets.

Aussi, afin de réduire l'impact environnemental de ces déchets, la réutilisation sur site et/ou le tri pour recyclage sont à privilégier. C'est pourquoi le tri des déchets de chantier est un des critères du cahier des charges travaux de Mercialys, annexé au contrat de maîtrise d'ouvrage déléguée.

#### Tonnage des déchets de construction

	(en tonnes)	Morlaix	Rennes	Monthieu
<b>Périmètre courant 2017</b>	Déchets Industriels Banals (DIB)	92,8	152,98	202,76
	Gravats	72,48	6,44	105
	Bois	0	29,88	2,72
	Ferrailles à cisailles	0	11,4	0
	<b>Total</b>		<b>165,28</b>	<b>200,7</b>

### 2.3.4.2 LES DÉCHETS D'EXPLOITATION

Sur les centres commerciaux, la production de déchets est directement liée aux emballages des produits vendus par les enseignes ainsi qu'à l'organisation logistique de celles-ci.

Aussi, pour Mercialys, au-delà des quantités produites, l'enjeu des déchets réside dans leur valorisation. En effet, les déchets d'aujourd'hui sont les ressources de demain. Pour une foncière, la complexité de cet enjeu réside dans « le volet comportemental » : les déchets des enseignes sont déposés par les commerçants dans des locaux et bacs dédiés. La valorisation des déchets dépend donc de la performance du tri opéré par les commerçants eux-mêmes.

Outre la réduction de l'impact de leur activité sur l'environnement, les enseignes peuvent trouver un intérêt économique dans la valorisation des déchets. En effet, les cartons, plastiques et autres matières valorisables sont rachetés par des prestataires spécialisés en vue de les revendre comme matière première secondaire. En triant mieux leurs déchets, les enseignes

permettent donc aux centres de réduire les charges liées à l'enlèvement et au traitement des déchets et donc le montant des charges refacturées aux locataires.

La responsabilité de Mercialys en matière de déchets est, dès lors, double :

- il s'agit, d'une part, de mettre à disposition les espaces, les équipements et les filières de traitement adaptés pour ses locataires, comme pour les visiteurs des centres ;
- d'autre part, il s'agit de sensibiliser et d'inciter les commerçants à mieux trier leurs déchets.

À périmètre courant, les actifs de Mercialys ont généré 7 270 tonnes de déchets en 2017. Cela représente une moyenne de 182 tonnes de déchets par centre.

Les déchets du patrimoine sont composés de 76 % de DIB (Déchets Industriels Banals), 23 % de cartons et 1 % d'autres déchets (plastiques, bois, ferraille et fermentescibles). 24 % de ces déchets ont été triés en 2017. À périmètre constant, le taux de valorisation a progressé de 13 % entre 2015 et 2017.

(1) Source : Ademe - Le chiffres clés des déchets - édition 2015.

### Tonnage de déchets (Waste-Abs, Waste-LfL)

		Quantité totale de déchets (en tonnes)	DIB (en tonnes)	Carton (en tonnes)	Plastique (en tonnes)	Fermentescible (en tonnes)	Ferraille (en tonnes)	Bois (en tonnes)	Taux de tri	Taux de couverture
<b>Périmètre courant</b>	<b>2015</b>	6 518	5 141	1 334	21	22	0	0	21 %	85 %
	<b>2016</b>	7 467	5 970	1 455	24	17	0	0	20 %	91 %
	<b>2017</b>	7 270	5 506	1 651	33	62	4	14	24 %	92 %
<b>Périmètre constant</b>	<b>2015</b>	5 317	4 184	1 090	21	22	0	0	21 %	83 %
	<b>2016</b>	5 374	4 519	1 175	24	17	0	0	21 %	83 %
	<b>2017</b>	5 473	4 156	1 270	28	2	4	14	24 %	83 %
	<b>Évolution 2016-2017</b>	- 4,6 %	- 8 %	8,1 %	15,9 %	- 90,6 %			13,6 %	
	<b>Évolution 2015-2017</b>	2,9 %	- 0,7 %	16,5 %	36,7 %	- 92,9 %			13 %	

Près de 60 % des déchets des centres Mercialys ne vont pas à l'enfouissement en 2017.

### Répartition des déchets par destination (Waste-Abs, Waste-LfL)

		Recyclés	Réutilisés	Compostage	Incineration avec valorisation énergétique	Incineration sans valorisation énergétique	Enfouissement	Autres	Pas d'information	Taux de couverture
<b>Périmètre courant</b>	<b>2015</b>	2,1 %	0,0 %	12,7 %	3,2 %	29,5 %	28,3 %	12,1 %	12,1 %	54 %
	<b>2016</b>	1,2 %	0,0 %	6,5 %	5,5 %	39,3 %	25,9 %	10,9 %	10,6 %	58 %
	<b>2017</b>	15,0 %	0,0 %	3,8 %	6,1 %	25,0 %	30,5 %	9,9 %	9,8 %	42 %
<b>Périmètre constant</b>	<b>2015</b>	1,8 %	0,0 %	9,4 %	4,9 %	20,3 %	34,2 %	15,5 %	14,0 %	31 %
	<b>2016</b>	1,3 %	0,0 %	4,6 %	5,8 %	32,0 %	32,8 %	12,5 %	10,9 %	31 %
	<b>2017</b>	1,6 %	0,0 %	3,6 %	8,1 %	28,5 %	35,5 %	10,5 %	12,2 %	31 %
	<b>Évolution 2016-2017</b>	19,8 %		- 21,5 %	39,5 %	- 10,9 %	8,2 %	- 16,6 %	12,0 %	
	<b>Évolution 2015-2017</b>	- 12,1 %		- 61,1 %	67,0 %	40,2 %	3,8 %	- 32,4 %	- 12,9 %	

## 2.3.5 Préserver la biodiversité

L'impact de Mercialys sur la biodiversité est limité car l'essentiel du patrimoine est situé en zone urbanisée ou semi-urbanisée.

Pour Mercialys, la préservation de la biodiversité n'est pas limitée aux espèces « extraordinaires ». C'est pourquoi la Société s'attache notamment à être un acteur de la protection de la biodiversité « urbaine » et « ordinaire ». Ainsi, l'engagement de Mercialys en faveur de la protection de la biodiversité se concrétise dès l'entretien des espaces verts de ses centres.

Après avoir fait des audits écologiques sur certains de ses centres, Mercialys a modifié le contrat d'entretien des espaces verts pour :

- mettre en place une démarche « zéro produits phytosanitaires » ;

- lutter contre les espèces invasives, nuisibles à la biodiversité autochtone, qu'elles viennent perturber et détruire ;
- favoriser le recours aux espèces indigènes pour limiter les besoins d'intervention externe.

En 2017, pour poursuivre sa démarche de protection de la biodiversité ordinaire, des ruches ont été installées sur le toit de La Galerie Espaces Fenouillet à Toulouse. Dans le même temps, une animation pédagogique a été mise en place dans le centre pour sensibiliser les clients à la préservation des abeilles. En 2018, au moment de la récolte du miel, les clients seront invités à goûter le miel produit par les ruches du centre et le fonctionnement des ruches leur sera expliqué.

## 2.3.6 L'eau : réduire les consommations et préserver les ressources aquatiques

### 2.3.6.1 LES CONSOMMATIONS D'EAU

Les actifs de la Société n'étant pas situés dans des zones de stress hydrique et les activités de la Société n'étant pas fortement consommatrices d'eau, l'eau n'est pas un enjeu matériel pour Mercialys : en 2017, 136 145 m<sup>3</sup> d'eau potable ont été consommés sur 89 % du patrimoine en valeur.

À périmètre constant, les consommations d'eau ont diminué de 1 % entre 2015 et 2017.

Dans la logique de réduction de son empreinte environnementale, Mercialys œuvre à la diminution des consommations d'eau de ses centres. Cela se manifeste

notamment par la mise en place d'équipements hydro-économiques (urinoirs secs, réducteurs de pression, chasses d'eau double flux, etc.) dans les sanitaires des centres ainsi que par le suivi régulier des consommations opéré par les équipes. Des cuves de récupération des eaux de pluie sont également installées pour alimenter les sanitaires ou le réseau d'arrosage des espaces verts afin de réduire les consommations associées à ces usages. Enfin, une réflexion sur les types d'espèces végétales choisies par les paysagistes dans le cadre des projets permet également de réduire les besoins en eau pour l'arrosage des espaces verts du centre.

#### Consommations totales d'eau (Water-Abs, Water-LfL)

		Consommations d'eau (en m <sup>3</sup> )	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	135 459	83 %
	2016	139 763	88 %
	2017	136 145	89 %
Périmètre constant	2015	104 914	83 %
	2016	111 067	83 %
	2017	104 172	83 %
	Évolution 2016-2017	- 6,2 %	
	Évolution 2015-2017	- 0,7 %	

#### Intensité hydrique par m<sup>2</sup> (Water - Int)

		Intensité hydrique (en m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	0,89	83 %
	2016	0,89	88 %
	2017	0,91	89 %
Périmètre constant	2015	0,98	83 %
	2016	1,03	83 %
	2017	0,96	83 %
	Évolution 2016-2017	- 6,8 %	
	Évolution 2015-2017	- 1,3 %	

### Intensité hydrique par visiteur (Water - Int)

		Intensité hydrique (en L/visiteur)	Taux de couverture
Périmètre courant	2015	1,22	63 %
	2016	1,27	66 %
	2017	1,14	64 %
Périmètre constant	2015	1,21	70 %
	2016	1,28	70 %
	2017	1,19	70 %
	Évolution 2016-2017	- 7,3 %	
	Évolution 2015-2017	- 1,5 %	

#### 2.3.6.2 LA QUALITÉ DE L'EAU

Mercialys s'attache également à la qualité des eaux rejetées, afin de préserver la ressource aquatique ainsi que les écosystèmes qui en dépendent. La majorité des centres Mercialys disposent de séparateurs à hydrocarbures afin de traiter les eaux avant déversement dans le réseau.

De plus, pour s'assurer de la bonne qualité des eaux rejetées, des conventions de rejet sont progressivement signées avec les sociétés concessionnaires des réseaux d'eau. Ces conventions prévoient notamment un suivi physico-chimique régulier de la qualité des eaux rejetées au réseau.

## 2.4 SOUTENIR ET RESPONSABILISER NOS COLLABORATEURS DANS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SÛR ET ÉTHIQUE

Les collaborateurs sont un atout essentiel et les premiers acteurs de la réussite et de la performance de l'entreprise. Ils sont également les ambassadeurs de l'entreprise et de son engagement RSE auprès des différentes parties prenantes externes. C'est pourquoi la fonction ressources humaines est stratégique pour Mercialys et veille particulièrement à l'identification des talents, à la formation de ses collaborateurs et à leur bien-être au travail.

Acteur de référence des centres commerciaux en France, Mercialys se doit d'être exemplaire, en respectant sans ambiguïté les fondamentaux de la déontologie professionnelle. Elle inscrit son activité et ses projets dans une vision responsable et de long terme, formalisée dans une « Charte éthique et code de bonne conduite des affaires ». Ce document rappelle les règles de comportement que l'ensemble des collaborateurs sont engagés à respecter et à défendre dans l'exercice de leurs fonctions.

### 2.4.1 Déontologie et éthique

#### 2.4.1.1 LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX

L'activité de Mercialys s'exerce en France Métropolitaine et dans certains territoires français d'outre-mer (DOM-TOM). Dans l'exercice de ses activités, la Société veille à la constante application des lois nationales et européennes, ainsi qu'au respect des principes fondamentaux dans les domaines des Droits de l'Homme, du droit du travail, du respect de l'environnement et de la lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent.

#### 2.4.1.2 LA CHARTE ÉTHIQUE ET CODE DE BONNE CONDUITE DES AFFAIRES

Mercialys affirme son profond attachement aux valeurs supérieures énoncées dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et le Pacte international relatif aux droits économiques et sociaux dans sa Charte éthique et code de bonne conduite des affaires. Cette dernière contient des règles inspirées de la loi et de l'éthique, parmi lesquelles la prévention des conflits d'intérêt et la lutte contre la corruption. Cette charte, remise à chaque nouvel entrant et annuellement rediffusée à l'ensemble des collaborateurs, est disponible en plusieurs langues sur le site Internet de la Société ([www.mercialys.fr](http://www.mercialys.fr)) et annexée au contrat des principaux prestataires de Mercialys, auxquels elle demande de se conformer.

En 2017, 85 % des collaborateurs de Mercialys <sup>(1)</sup> ont par ailleurs été formés à l'éthique. Après un exposé de la théorie et des sanctions associées, notamment sur la corruption et les conflits d'intérêt, des cas pratiques ont été étudiés.

### 2.4.1.3 LE CODE DE DÉONTOLOGIE BOURSIÈRE

En tant que société cotée sur le marché réglementé d'Euronext Paris (code ISIN : FR0010241638, mnémotique : MERY), Mercialys est également tenue à une transparence exemplaire et au respect de la réglementation boursière en vigueur.

La Société est tout particulièrement attentive à prévenir les éventuelles infractions boursières de la part des détenteurs d'informations privilégiées, et s'est dotée pour ce faire d'un code de déontologie boursière qui couvre l'intégralité des obligations en la matière.

Le calendrier prévisionnel de la communication financière précisant notamment les dates prévues de publication des informations périodiques, à savoir les comptes annuels et semestriels et l'information trimestrielle, est publié sur le site internet de la Société.

Le calendrier prévisionnel des « fenêtres négatives » (périodes pendant lesquelles aucune transaction n'est autorisée sur les instruments financiers de Mercialys) est envoyé par le Directeur administratif et financier par email aux initiés permanents, et aux personnes ayant régulièrement accès à des informations sensibles, en amont des publications d'activité et de résultats.

Une sensibilisation au sujet est également dispensée par le Directeur administratif et financier, dans le cadre de réunions de présentation en groupe, à chaque nouvel entrant au sein de la Société, indépendamment de sa mission, de son niveau hiérarchique et de la probabilité de son exposition à des informations privilégiées.

### 2.4.1.4 LA PROCÉDURE DE LANCEUR D'ALERTE ET LE DÉONTOLOGUE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, Mercialys dispose d'un déontologue en charge de la conformité et de l'éthique. Une procédure relative à la protection des lanceurs d'alerte a également été mise en place et présentée à l'ensemble des collaborateurs. Cette dernière garantit la confidentialité de leur démarche. Ainsi, chaque collaborateur, peut en cas de besoin, faire appel au déontologue.

## 2.4.2 Les effectifs

L'effectif de Mercialys a peu évolué en 2017 (-1,7 % par rapport à 2016).

L'essentiel des effectifs de la Société est sous contrat à durée indéterminée (86 %).

Par ailleurs, en 2017, Mercialys a accueilli 18 stagiaires.

### Répartition de l'effectif par type de contrat de travail

	2017		2016		2015	
Effectif en CDI	98	86 %	96	83 %	91	96 %
Effectif en CDD	16	14 %	20	17 %	4	4 %
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100 %</b>	<b>116</b>	<b>100 %</b>	<b>95</b>	<b>100 %</b>

### 2.4.2.1 L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Suivant le statut des collaborateurs, il existe trois types de dispositifs pour l'organisation du temps de travail :

- le forfait jour pour les cadres ;
- le forfait horaire hebdomadaire pour les agents de maîtrise ;
- les horaires hebdomadaires pour les employés.

89 % des salariés de Mercialys travaillent à temps complet. Les salariés travaillant à temps partiel en ont fait la demande.

### Répartition de l'effectif par durée de travail

	2017		2016		2015	
Effectif en temps complet	102	89 %	106	91 %	85	90 %
Effectif en temps partiel	12	11 %	10	9 %	10	10 %
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100 %</b>	<b>116</b>	<b>100 %</b>	<b>95</b>	<b>100 %</b>

Il existe de plus un dispositif de télétravail comme expliqué au paragraphe 2.4.7, page 93.

(1) Hors PDG et alternants.

## 2.4.2.2 LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

En 2017, Mercialys a recruté 35 collaborateurs. Par ailleurs, 12 alternants ont été accueillis au sein de l'entreprise en 2017 et la Société a fait appel à sept intérimaires.

Une attention particulière a été portée à l'intégration des nouveaux embauchés. Le livret d'accueil et le parcours d'intégration ont été revus pour s'adapter aux évolutions de la Société et de son organisation, proposant notamment à chaque nouvel entrant un parcours adapté aux besoins et spécificités de son poste.

### Recrutements (Emp - Turnover)

	2017	2016	2015
Embauches en CDI	22	23	26
Embauches en CDD	13	20	3
<b>TOTAL DES EMBAUCHES</b>	<b>35</b>	<b>43</b>	<b>29</b>

En 2017, afin de renforcer l'attractivité de la marque employeur Mercialys, un travail a été fait sur la visibilité de la Société sur les réseaux sociaux (Linkedin), sur les salons professionnels spécialisés et la valorisation de ses métiers (témoignages vidéo diffusées sur le LinkedIn de l'entreprise afin d'illustrer les métiers).

### Départs (Emp - Turnover)

	2017	2016	2015
Licenciements pour motif économique	0	0	0
Licenciements pour autres motifs (rupture conventionnelle, motif personnel)	5	5	8
Total des départs	36	21	15
Turnover des CDI	14 %	16 %	17 %

20 départs sont liés à des fins de CDD.

En 2017, 36 salariés ont quitté la Société et le turnover des CDI s'est établi à 14 %.

## 2.4.3 Développer les compétences

### 2.4.3.1 LA POLITIQUE GÉNÉRALE DE FORMATION

La politique de formation de Mercialys est organisée autour de deux axes :

- le développement des connaissances et savoir-faire des collaborateurs ;
- l'accompagnement des collaborateurs dans l'évolution de leur métier ou de leur fonction.

Afin d'exprimer leurs besoins et d'exercer leur droit à la formation, les collaborateurs sont invités à formuler leurs souhaits de formation dans le cadre de leur entretien professionnel annuel. Des propositions de formation, diplômantes ou non, peuvent également être formulées au cas par cas par les managers en fonction des besoins identifiés chez leurs salariés, afin d'assurer

l'adéquation de leurs connaissances avec l'évolution de leur poste actuel ou d'un futur poste envisagé.

En 2017, 100 % des collaborateurs ont bénéficié d'une ou plusieurs actions de formation versus 64 % en 2016.

Pour la formation de ses collaborateurs, Mercialys s'appuie sur un centre de formation qui propose trois types de formation :

- des formations en présentiel spécifiques aux différents métiers (finance de l'immobilier, négociation commerciale, management, etc.) ;
- des formations en présentiel transverses, qui peuvent être utiles à l'ensemble des collaborateurs (communication, linguistique...);
- des formations en *e-learning*.

### Formation (Emp - Training)

	2017	2016	2015
Nombre total d'heures de formation	1 747	1 082	962
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	15,3	9,3	10,1
Part des salariés formés	101 %	64 %	62 %
Budget alloué à la formation (en milliers d'euros)	198	193	107,2

NB : les heures de formation incluent les salariés qui ont quitté la Société.

Par ailleurs, les collaborateurs de Mercialys sont régulièrement sensibilisés à la protection de l'environnement et à la RSE via des interventions de l'équipe RSE en réunion d'équipe ou des diffusions de Merynews dédiées à ces sujets.

### 2.4.3.2 L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

La Société est attachée à permettre l'engagement de ses collaborateurs, notamment sur des actions en lien avec la solidarité.

#### Solidarité

	2017	2016	2015
Nombre de jours donnés aux aidants	6	4	5

Par ailleurs, l'engagement des collaborateurs de Mercialys est mesuré à l'aide d'une enquête anonyme réalisée tous les deux ans. Lors du dernier sondage RH en 2016, le taux de participation était de 81 %. L'analyse des résultats et leur partage avec l'ensemble des collaborateurs ont permis de faire émerger des

Ainsi, les collaborateurs de Mercialys peuvent faire preuve de solidarité en faisant « don » de jours de congés à des collègues ayant un proche (ascendant ou descendant) dont la situation de santé nécessite une disponibilité importante. En 2017, 6 jours de congés ont ainsi été « donnés » par des salariés de Mercialys dans le cadre de l'opération « Aidons les Aidants ».

Les collaborateurs de Mercialys sont également invités à participer à la collecte annuelle nationale des Banques Alimentaires, en apportant leur aide aux bénévoles en magasin le dernier week-end de novembre.

## 2.4.4 Les rémunérations

### 2.4.4.1 LES SALAIRES

En vue de développer son attractivité et de fidéliser ses collaborateurs, Mercialys met en œuvre une politique de rémunération attractive par rapport au secteur d'activité et incitative.

La rémunération des membres de l'encadrement de Mercialys se compose d'un salaire fixe et d'une rémunération variable. La part variable peut varier de 8 à 80 % de la rémunération globale et est corrélée à l'atteinte d'objectifs de trois types, évalués au début de l'année suivante :

- des objectifs quantitatifs pour la société Mercialys ;

axes d'amélioration qui ont donné lieu à la co-construction d'un plan d'action, partagé par chaque directeur de service avec ses équipes. En 2017, la mise en place du télétravail et la révision du process d'évaluation sont deux illustrations de mise en œuvre de ce plan d'actions.

- des objectifs individuels, quantitatifs et qualitatifs, associés à la performance du collaborateur évaluée par son manager ;
- des Attitudes et Comportements Managériaux (ACM), comportements et actes managériaux attendus par la Société pour chacun de ses salariés. Les ACM ont été revus en 2016 pour prendre en compte la dimension RSE afin que chaque collaborateur l'intègre à son métier et à son quotidien. Ils s'organisent autour de l'acronyme « LIDERS » : Leadership, Innovation, Décision, Engagement, Responsabilité client et Social et Sociétal.

#### Évolution des rémunérations

	2017	2016	2015
Augmentation annuelle moyenne des salaires	1 %	1 %	0,7 %

En 2017, le pourcentage moyen d'augmentation prévu par les Négociations Annuelles Obligatoires était de 1 %.

Suite à l'enquête collaborateurs réalisée en 2016, le process d'évaluation des collaborateurs de Mercialys a été revu pour passer d'une fréquence annuelle à une fréquence semestrielle afin de permettre au manager et au collaborateur d'échanger plus régulièrement sur l'atteinte des objectifs et leur éventuelle mise à jour en cours d'année.

#### Actions gratuites

	2017	2016	2015
Nombre d'actions distribuées	43 947	42 464	0

### 2.4.4.2 LES ACTIONS GRATUITES

Mercialys a instauré un plan d'attribution d'actions gratuites afin de fidéliser ses collaborateurs les plus performants. En 2017, un plan d'attribution global, concernant l'ensemble des collaborateurs éligibles a également été mis en œuvre. 43 947 actions ont ainsi été distribuées à titre gracieux.

Pour plus de détails, se reporter au chapitre 3, paragraphe 13.4, page 177.

## 2.4.5 Favoriser la diversité

Mercialys est convaincue que la diversité est source d'émulation, d'innovation et bénéfique pour tous. La Société est donc engagée depuis de nombreuses années en faveur de la lutte contre toutes les formes de discrimination : sexe, âge, handicap, préférence sexuelle, religion et apparence physique.

### 2.4.5.1 L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES

Les femmes représentent 55 % des effectifs de Mercialys et 43 % des cadres.

#### Répartition des effectifs par sexe (Diversity - Emp)

	2017		2016		2015	
Femmes cadres	37	43 %	35	43 %	31	40 %
Hommes cadres	49	57 %	46	57 %	46	60 %
Femmes employées	13	87 %	13	59 %	4	67 %
Hommes employés	2	13 %	9	41 %	2	33 %
Femmes agents de maîtrise	13	100 %	13	100 %	12	100 %
Hommes agents de maîtrise	0	0 %	0	0 %	0	0 %
<b>TOTAL DE FEMMES</b>	<b>63</b>	<b>55 %</b>	<b>61</b>	<b>53 %</b>	<b>47</b>	<b>49 %</b>
<b>TOTAL D'HOMMES</b>	<b>51</b>	<b>45 %</b>	<b>55</b>	<b>47 %</b>	<b>48</b>	<b>51 %</b>

En 2017, les femmes représentent 51 % des encadrants <sup>(1)</sup> au sein de Mercialys.

#### Égalité dans l'encadrement (Diversity - Emp)

	2017		2016		2015	
Nombre de femmes au Comité de direction	2	22 %	2	22 %	1	14 %
Nombre de femmes au Conseil d'administration	6	50 %	5	42 %	4	36 %

Les femmes représentent également 22 % des effectifs du Comité de direction et 50 % des membres du Conseil d'administration de la Société. Les présidences des trois Comités techniques assistant le Conseil d'administration (Comité des investissements, Comité d'audit, des risques et du développement durable et Comité des nominations et des rémunérations) sont également assurées par des femmes.

Mercialys est donc particulièrement exemplaire en matière d'égalité hommes/femmes à tous les niveaux de responsabilité.

Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, Mercialys fait d'ailleurs partie des entreprises récompensées au palmarès du meilleur taux de féminisation des instances dirigeantes au sein du SBF 120.

#### Égalité dans la rémunération (Diversity - Pay)

	2017	2016
Salaire moyen cadres hommes ( <i>en euros</i> )	70 726	69 989
Salaire moyen cadres femmes ( <i>en euros</i> )	60 629	66 802
Écart de salaires cadres	- 15 %	- 4 %

*NB : Les salaires moyens des employés et agents de maîtrise ne sont pas communiqués en raison du faible effectif concerné. En 2017, l'écart de rémunération entre 2016 et 2017 est dû aux départs de femmes aux profils plus seniors.*

Par ailleurs, Mercialys travaille à rendre l'égalité professionnelle effective en termes de rémunération. Afin de garantir une évolution similaire des rémunérations, l'augmentation moyenne de salaire prévue par les accords collectifs est automatiquement

appliquée aux salaires des femmes pendant leur congé maternité. De plus, pendant les congés maternité et paternité, Mercialys complète intégralement le différentiel de salaire non pris en charge par la Sécurité sociale.

(1) Agents de maîtrise et cadres.

## Égalité dans l'évolution

	2017		2016		2015	
Nombre de femmes promues pendant l'année	1	100 %	1	100 %	3	75 %

100 % des collaborateurs promus en 2017 sont des femmes.

## Égalité dans le recrutement

	2017		2016		2015	
Nombre de femmes recrutées dans l'année	21	66 %	24	75 %	13	45 %

## Égalité dans la formation (Diversity - Emp)

	2017		2016		2015	
Nombre de femmes formées pendant l'année	61	53 %	51	69 %	32	54 %

### 2.4.5.2 L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La politique de Mercialys en matière d'emploi de personnes en situation de handicap est construite autour de 3 axes :

- le recours à des solutions de recrutement adaptées via des cabinets de recrutement spécialisés,
- le développement de partenariats avec des écoles pour accueillir des stagiaires ou des jeunes diplômés en situation de handicap. Ainsi, la Société a signé un partenariat avec l'Institut d'Études Politiques de Paris en 2017 pour une durée de 3 ans, en vue de recevoir des candidatures d'étudiants en situation de handicap pour des stages ou des premiers emplois.
- la sensibilisation des collaborateurs et managers via l'envoi de mails d'information, notamment pendant la semaine de l'emploi des personnes handicapées.

En 2017, Mercialys ne comptait pas de salarié en situation de handicap au sein de ses effectifs.

Par ailleurs, Mercialys contribue indirectement à l'emploi de personnes en situation de handicap en ayant recours aux entreprises du secteur protégé, pour des prestations de services sur les centres (entretien des espaces verts et nettoyage du centre notamment).

### 2.4.5.3 LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI DES SENIORS ET L'INTÉGRATION DES JEUNES

La moyenne d'âge des collaborateurs de Mercialys est de 37 ans.

En 2017, 14 collaborateurs de moins de 26 ans et un collaborateur de plus de 50 ans ont intégré les équipes Mercialys.

## Répartition des effectifs par tranche d'âge

	2017		2016		2015	
Effectif de moins de 30 ans	33	29 %	36	31 %	16	17 %
Effectif âgé de 30 à 50 ans inclus	67	59 %	66	57 %	68	71 %
Effectif de plus de 50 ans	14	12 %	14	12 %	11	12 %

## 2.4.6 Le dialogue social

Les collaborateurs de Mercialys bénéficient d'un accord collectif de dialogue social. Ce dernier définit le rôle des différents acteurs qui y participent, détermine l'utilisation des techniques d'information et de communication et identifie les modalités de fonctionnement d'un dialogue social constructif.

Eu égard à la taille de Mercialys, le dialogue social s'effectue par l'intermédiaire de délégués du personnel. Les délégués du personnel sont conviés à des réunions mensuelles pour faire part de leurs questions ou recevoir de l'information de la Direction. En 2017, 17 réunions ont eu lieu avec les délégués du personnel.

Les salariés de Mercialys sont couverts par 10 accords collectifs principaux (hors avenant).

Il s'agit des accords suivants :

- l'accord sur le dialogue social du 19 décembre 2016 ;
- l'accord de méthode sur les risques psychosociaux du 22 janvier 2010 ;
- l'accord sur la pénibilité du 4 juillet 2012 ;

- l'accord portant sur le Plan d'Épargne Entreprise (PEE) du 31 juillet 2008 ;
- l'accord portant sur le Plan d'Épargne Retraite Collectif (PERCO) du 25 septembre 2009 ;
- l'accord sur le Compte Épargne Temps (CET) du 20 mai 2008 ;
- l'accord sur l'Égalité des Chances, la Diversité et la Lutte contre les Discriminations du 14 octobre 2005 ;
- l'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes du 21 novembre 2011 ;
- l'accord sur les modalités d'aménagement de la journée de solidarité du 29 avril 2005 ;
- l'accord du 7 décembre 2012 relatif au congé aidant familial.

Par ailleurs, en novembre 2017, un nouvel accord sur l'égalité professionnelle a été signé.

Les accords collectifs sont accessibles à l'ensemble des collaborateurs depuis l'intranet.

### Conventions collectives

	2017		2016	
Nombre de salariés couverts par une convention collective	114	100 %	116	100 %

Par ailleurs, plusieurs outils de communication sont en place pour assurer un dialogue régulier entre les collaborateurs et l'équipe de Direction :

- la newsletter d'information interne bimensuelle, « Merynews ». Elle permet notamment de souligner certains succès et de les partager avec l'ensemble des collaborateurs ;
- « Dialogue », une plateforme de consultation qui permet aux salariés d'adresser leurs questions à la Direction générale ;
- des petits-déjeuners ont lieu trimestriellement entre le Président et un nombre restreint de collaborateurs. En 2017, 20 collaborateurs ont participé à ces événements.

En 2017, Mery & Co, une *newsletter* bi-annuelle réalisant un focus sur l'un des services de la Société a permis aux collaborateurs de découvrir le métier de l'asset management.

Deux événements annuels sont également l'occasion pour la Direction de partager avec l'ensemble des équipes sur les succès communs et les projets à venir : la réunion plénière Mercialys ainsi que les Réunions d'Informations Financières, auxquelles tous les collaborateurs sont invités et où les résultats et la stratégie de la Société sont présentés.

## 2.4.7 Assurer la santé et la sécurité au travail

Les activités de Mercialys ne présentent pas de risque majeur pour la santé et la sécurité des travailleurs. L'essentiel des actions de Mercialys sur la santé et sécurité au travail porte donc la prévention des risques psychosociaux.

Différents dispositifs sont mis en place pour prévenir ces risques : formations, lignes d'écoute, accord collectif, etc.

### Accidents du travail (H&S - Emp)

	2017	2016	2015
Accidents mortels	0	0	0
Nombre de maladies professionnelles	0	0	0
Nombre d'accidents du travail avec arrêt d'au moins un jour	0	0	0
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt d'au moins un jour	0 %	0 %	0 %
Taux de gravité des accidents du travail avec arrêt d'au moins un jour	0 %	0 %	0 %

## Absentéisme (H&amp;S - Emp)

	2017	2016	2015
Taux d'absentéisme	3,4 %	3,4 %	3,9 %

Compte tenu des déplacements réguliers de certaines équipes, une attention particulière est donnée à la sécurité routière. Un dispositif complet, incluant une plaquette d'information « le mémo de la route », un module d'*e-learning* sur la prévention des risques routiers, un guide sur « les 10 gestes durables au volant » et des sessions de formation spécifiques, est en place pour sensibiliser les collaborateurs aux dangers de la route et leur rappeler les règles de bonne conduite.

Le plan d'action élaboré suite à l'enquête d'engagement collaborateurs réalisée en 2016 prévoyait la clarification de la politique de la Société en matière de prévention des risques psychosociaux.

Aussi, en 2017, un questionnaire a été adressé à l'ensemble des collaborateurs pour évaluer trois aspects de cette thématique : l'intensité et la complexité du travail, le rythme de travail et la gestion des émotions. Le taux de participation a été de 72,5 %.

L'objectif, après dépouillement des résultats de ce questionnaire, a été de co-construire la politique de prévention la plus adaptée. Cette dernière s'organise autour de trois axes :

- la mise en place d'actions qui permettent de supprimer le risque ;
- la mise en place d'actions qui réduisent le risque ;
- la mise en place d'actions de réparation après survenance du risque.

Par ailleurs, en 2017, une charte sur le droit à la déconnexion a été partagée par chaque manager avec l'ensemble de ses collaborateurs. Elle définit le droit à la déconnexion et décrit des bonnes pratiques en matière de prévention du risque de stress lié à l'utilisation excessive des outils numériques professionnels.

Le plan d'action co-construit suite à l'enquête collaborateur de 2016 prévoyait également le test d'un dispositif de télétravail. Après deux mois d'essais concluant sur un échantillon de huit collaborateurs, le dispositif a été pérennisé en 2017. Il concerne 22 collaborateurs au 31 décembre 2017. Pour participer au dispositif, un minimum d'un an d'ancienneté est requis.

## Télétravail

	2017
Nombre de participants au télétravail	22
Nombre de personnes éligibles au télétravail	58
Taux de participation au dispositif de télétravail	38 %

## 2.5 MÉTHODOLOGIE ET VÉRIFICATION DES DONNÉES

### 2.5.1 Note méthodologique

Les indicateurs figurant dans la partie RSE du document de référence Mercialis ont été sélectionnés pour répondre aux exigences externes en matière d'information extra-financière, qu'elles soient d'ordre réglementaire (article 225 de la loi Grenelle 2, article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire) ou sectorielles (GRESB, EPRA, etc.).

Le reporting extra-financier de Mercialis se conforme au guide sectoriel de reporting RSE élaboré par le CNCC (Conseil National des Centres Commerciaux) et aux EPRA *Sustainability Best Practice Recommendations*.

#### 2.5.1.1 PÉRIMÈTRES

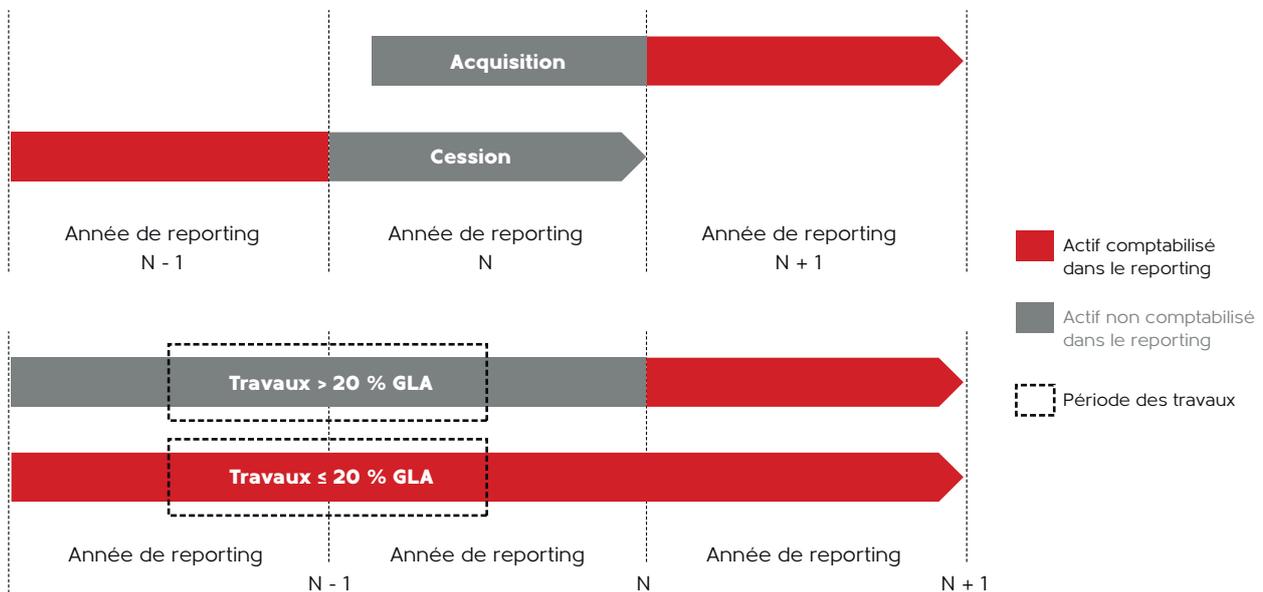
##### A. Périmètre RSE

Le périmètre RSE comprend les actifs présents dans le patrimoine au 31 décembre de l'année, en excluant les actifs « Monoprix » et les lots isolés. Le périmètre RSE est donc uniquement constitué de centres commerciaux.

##### B. Périmètre courant

Le périmètre courant est composé des actifs du périmètre RSE, auxquels on enlève les acquisitions de l'année.

Conformément aux recommandations du guide de reporting RSE du CNCC, les actifs acquis ou cédés pendant la période de reporting ont été exclus du périmètre de reporting. De la même manière, les actifs en travaux pour lesquels les travaux représentent une création de surface GLA de plus de 20 % sont exclus du périmètre (cf. schéma ci-dessous).



##### C. Périmètre constant

Le périmètre de reporting constant est composé des actifs du périmètre courant, auxquels on enlève les actifs ayant fait l'objet de travaux pendant l'année.

##### D. Période de reporting

Les indicateurs environnementaux (consommations d'énergie, consommations d'eau, émissions de gaz à effet de serre,

quantités de déchets, etc.) sont reportés sur 12 mois glissants, du 1<sup>er</sup> octobre 2016 au 30 septembre 2017. Les données renseignées comme « 2016 » correspondent donc aux indicateurs environnementaux calculés du 1<sup>er</sup> octobre 2015 au 30 septembre 2016 inclus. De même, les données 2015 sont celles consolidées du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au 30 septembre 2015.

Les indicateurs sociaux et sociétaux sont toujours reportés sur une base calendaire, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017.

### 2.5.1.2 TAUX DE COUVERTURE

Pour chaque indicateur, le taux de couverture est renseigné en valeur vénale.

La valeur vénale de chaque actif est issue des expertises réalisées pour le compte de Mercialys. Les actifs corses sont consolidés à 60 %, conformément au reporting financier.

Pour les taux de couverture à périmètre constant, les valeurs vénales au 31 décembre 2015, année de référence de la stratégie RSE, sont utilisées.

### 2.5.1.3 EXCLUSIONS

Certaines des informations exigées par l'article 225 de la loi Grenelle 2, par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte et la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ne sont pas reportées en raison de la nature des activités de Mercialys et de son organisation. Les raisons motivant ces exclusions sont explicitées ci-dessous.

#### A. La répartition des salariés par zone géographique

Mercialys exerce ses activités en France uniquement. Aussi, ses collaborateurs se répartissent entre des bureaux parisiens et des bureaux en région. Il semble donc peu pertinent de rentrer dans ce niveau de détail.

#### B. La promotion et le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail relatives : au respect de la liberté d'association, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants

Mercialys exerce ses activités en France uniquement.

La France a ratifié les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), à savoir :

1. la convention n° 29 sur le travail forcé ;
2. la convention n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical ;
3. la convention n° 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective ;
4. la convention n° 100 sur l'égalité de rémunération ;
5. la convention n° 105 sur l'abolition du travail forcé ;
6. la convention n° 111 concernant la discrimination ;
7. la convention n° 138 sur l'âge minimum d'admission à l'emploi ;
8. la convention n° 182 sur les pires formes de travail des enfants.

La France a transcrit dans son droit national les principes fondamentaux de ces conventions.

Plus spécifiquement :

- la liberté d'association est inscrite dans la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 ;
- le droit à la négociation collective a été inscrit dans le Code du travail par la loi du 12 juillet 1971.

Mercialys les respecte donc, au même titre que d'autres obligations réglementaires.

#### C. Les autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

Mercialys exerce ses activités en France uniquement. La France a adopté la Déclaration universelle des droits de l'homme en 1948 et ratifié la Convention européenne des droits de l'homme en 1974.

#### D. L'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

Le patrimoine de Mercialys est uniquement situé en France. Ses centres commerciaux ne sont donc pas localisés dans des zones de stress hydrique (selon la définition de l'ONU, ce sont des régions pour lesquelles la disponibilité en eau par an et par habitant est inférieure à 1 700 m<sup>3</sup>).

#### E. La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

Compte tenu de la nature de ses activités, Mercialys n'achète pas directement de matières premières.

#### F. L'utilisation des sols

En 2017, Mercialys n'a pas engendré d'artificialisation significative des sols.

#### G. Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement

Les principaux risques environnementaux identifiés sont corrélés à une activité d'exploitation.

Au 31 décembre 2017, Mercialys n'a constaté dans ses comptes aucune provision pour risque environnemental.

#### H. Les mesures en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire

En 2017, Mercialys n'a pas réalisé d'action particulière en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire. Néanmoins, la Société relaie les initiatives de ses locataires ou des grandes surfaces alimentaires attenantes à ses galeries.

### 2.5.1.4 DÉFINITIONS

#### A. Indicateurs sociaux

Les indicateurs sociaux sont reportés sur 100 % des effectifs de la Société.

##### 1. Les effectifs

Les effectifs sont comptabilisés au 31 décembre de l'année N, en incluant les titularisations des CDD et CDI.

##### 2. Les embauches

Les embauches sont comptabilisées en nombre de nouveaux contrats signés.

### 3. Le taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme est calculé à l'aide du nombre total d'heures d'absence, sans les heures prises pour congé maternité et paternité. Ce taux d'absentéisme est calculé sur la base des heures de présence, composées des heures de travail théoriques et des heures de pause.

## B. Indicateurs environnementaux

### 1. Les consommations d'énergie

Il s'agit des consommations finales d'électricité, de gaz et de chaleur, payées et gérées par le gestionnaire immobilier de Mercialys, Sudeco ou Corin Asset Management pour les actifs corses.

Cet indicateur inclut donc les consommations énergétiques des parties communes du centre (mail et parking) et éventuellement des consommations des boutiques et de l'hypermarché si ces derniers sont raccordés à des installations communes. Les consommations sont reportées sur la base des consommations réelles facturées.

### 2. Les énergies renouvelables

Une centrale installée sur la toiture d'un centre commercial ou une ombrière située sur un parking est considérée comme une centrale photovoltaïque.

Lorsqu'un centre est équipé d'une installation en toiture et d'ombrières sur le parking, deux centrales sont comptabilisées. De plus, les actifs détenus par une Société dans laquelle Mercialys est minoritaire sont pris en compte dans cet indicateur.

Par ailleurs, la part des consommations d'origine renouvelable publiée au paragraphe 2.3.2.4, page 79, est calculée sur la base des ratios transmis par les différents fournisseurs d'énergie.

### 3. Les intensités d'usage

Les fréquentations utilisées pour le calcul des intensités d'usage (kWh/visiteur, m<sup>3</sup>/visiteur, etc.), sont issues des systèmes de comptage qui équipent certains centres. Elles sont calculées sur la même période que les indicateurs environnementaux, c'est-à-dire du 1<sup>er</sup> octobre de l'année N-1 au 30 septembre de l'année N.

### 4. Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie

#### Émissions « location based »

Les facteurs d'émission « location based » utilisés pour obtenir les émissions de gaz à effet de serre générées par les consommations énergétiques sont issus de la Base Carbone 2017.

Ils sont rappelés dans le tableau ci-après.

Facteur d'émission (en kg CO <sub>2</sub> eq/kWh)	Électricité		Gaz
<b>France métropolitaine</b>	0,0463 pour 2016 et 2017	0,0512 pour 2015	0,184
<b>Corse</b>		0,53	
<b>La Réunion</b>		0,701	

Facteur d'émission (en kg CO <sub>2</sub> eq/kWh)	Chaleur urbaine
<b>Paris</b>	0,195
<b>Valence</b>	0,295
<b>Grenoble</b>	0,146

#### Émissions « market based »

Les facteurs d'émission « market based » sont directement récupérés auprès des différents fournisseurs d'énergie. En cas d'indisponibilité du facteur d'émission pour l'année N au moment de la publication du document de référence, le facteur d'émission N-1 est pris en compte. De plus, pour les actifs pour lesquels l'information n'est pas transmise par le fournisseur d'énergie, le facteur résiduel calculé par l'AIB (*Association of Issuing Bodies*) est pris en compte. Enfin, pour les actifs corses et réunionnais, le facteur d'émission « location based » de la Base Carbone est utilisé.

### 5. Les émissions de gaz à effet de serre liées aux fuites de fluides frigorigènes

Le calcul des émissions de gaz à effet de serre générées par les fuites de fluides frigorigènes des installations de climatisation se fait suivant la formule suivante :

- émissions de gaz à effet de serre générées par le fluide = quantité du fluide × PRG du fluide
- avec les émissions de gaz à effet de serre en kilogrammes de CO<sub>2</sub> et la quantité de fluide en kilogrammes.

Les fuites de fluides frigorigènes sont des données déclarées par le prestataire en charge de la maintenance des installations de climatisation.

Les Pouvoirs de Réchauffement Global (PRG) des différents gaz frigorigènes présents sur les installations sont issus des rapports du GIEC. Ils sont rappelés dans le tableau ci-après.

Fluide frigorigène	PRG à 100 ans
R22	2 110
R134A	1 550
R407C	1 920
R410A	2 2 50
R 717	1
RS 45	3 245
RS 70	1 765
R404A	4 550

### 6. Les émissions de gaz à effet de serre liées du scope 3

Les émissions de gaz à effet de serre du scope 3 ont été calculées sur la base d'estimations. Ainsi, les consommations d'énergie des preneurs inconnues ont été extrapolées sur la base d'un ratio au m<sup>2</sup> fourni par l'Observatoire de l'Immobilier Durable. Les émissions associées aux ventes des produits des enseignes ont été estimées sur la base de ratios monétaires par m<sup>2</sup> par secteur d'activité. Enfin, les émissions liées aux déplacements ont été calculées sur la base d'enquêtes, de données réelles ou d'études INSE.

### 7. Les déchets

Il s'agit des déchets :

- produits par les enseignes ;
- déposés par les visiteurs dans les poubelles du centre.

Les quantités de déchets sont renseignées par le prestataire qui collecte et assure le traitement des déchets sur une plateforme Internet.

En cas d'enlèvement par la commune, une méthodologie d'estimation a été construite, sur la base du chiffre d'affaires du centre.

### 8. Les consommations d'eau

Il s'agit des consommations d'eau potable des parties communes exprimées en m<sup>3</sup>. Ces consommations sont associées aux sanitaires du centre, à son nettoyage et à l'arrosage des espaces verts. En sont exclues les consommations d'eau liées à la sécurité incendie (réseau sprinkler, cuve de stockage, etc.). Ces consommations sont issues de relevés compteur.

### 9. Les données du siège social

Les indicateurs environnementaux associés aux bureaux occupés par Mercialys sont ramenés à la surface occupée dans le bâtiment (tantièmes).

### 10. Les baux verts

Le taux de couverture des annexes environnementales au bail est calculé en pourcentage de signatures de l'année comportant une annexe environnementale au bail. En sont exclus les baux dérogatoires et les avenants au bail.

## C. Indicateurs sociétaux

Les emplois hébergés par les centres du patrimoine Mercialys comprennent :

- les emplois des boutiques des centres. Ces emplois ont été recensés précisément sur un échantillon de centres du patrimoine de Mercialys. À partir des surfaces correspondantes, des ratios d'emploi par m<sup>2</sup>, spécifiques à chaque secteur d'activité ont été calculés. Ces ratios surfaciques ont permis d'extrapoler les emplois hébergés par les boutiques à l'ensemble des centres à du patrimoine Mercialys ;
- les emplois indirects liés aux prestataires intervenant sur les centres du patrimoine de Mercialys. Les activités suivantes ont notamment été prises en compte : maintenance, nettoyage, assurances et sécurité et gardiennage.

## 2.5.2 Indicateurs EPRA

Conformément aux bonnes pratiques de reporting de l'EPRA (sBPR), Mercialys reporte ses consommations d'énergie, ses émissions de gaz à effet de serre, les quantités de déchets produites et les consommations d'eau de ses centres et de son siège.

### 2.5.2.1 MÉTHODOLOGIE ET ÉVOLUTIONS

Les indicateurs de performance EPRA sont renseignés sur le périmètre des parties communes et parties privatives desservies par des installations communes, dans la logique du périmètre de responsabilité opérationnelle de Mercialys.

Les intensités surfaciques sont calculées à l'aide de la surface des parties communes et des surfaces de parties privatives desservies, afin d'avoir une adéquation entre le périmètre desservi et les surfaces prises en compte.

Les indicateurs de performance EPRA sont calculés sur les bases de données réelles, issues des factures. Ils ne font pas l'objet d'estimation.

Les consommations purement privatives, payées directement par les preneurs sont reportées séparément au paragraphe 2.3.2.3, page 79.

Pour chaque indicateur de performance EPRA, le taux de couverture est renseigné en pourcentage de la valeur totale du périmètre RSE.

Les indicateurs de performance EPRA sont renseignés sur une seule typologie d'actifs, le périmètre de reporting ne comportant que des centres commerciaux sur la période de reporting.

Les données publiées font l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant avec un niveau d'assurance modérée. L'avis des Commissaires aux comptes est consultable au paragraphe 2.5.3, page 100.

Les indicateurs de performance EPRA pour les bureaux sont reportés séparément de ceux du portefeuille comme il ne s'agit pas de la même typologie d'actifs et qu'ils ne sont pas détenus par Mercialys.

**2.5.2.2 INDICATEURS EPRA POUR LE SIÈGE**

Indicateur	Code EPRA	Unité	2015	2016	2017	Évolution 2016/2017
Consommation totale d'électricité	Elec-Abs	MWh	181	225	216	
Consommation totale d'électricité à périmètre constant	Elec-LFL	MWh	181	225	216	- 4 %
Consommation totale d'énergie issue de réseaux de chaleur ou de froid urbain	DH&C-Abs	MWh	137	156	156	
Consommation totale d'énergie issue de réseaux de chaleur ou de froid urbain à périmètre constant	DH&C-LFL	MWh	137	156	156	0 %
Consommation totale de carburant	Fuels-Abs	MWh	4,0	4,0	4,2	
Consommation totale de carburant à périmètre constant	Fuels-LFL	MWh	4,0	4,0	4,2	4 %
Intensité énergétique du bâtiment	Energy-Int	kWh/m <sup>2</sup>	Non applicable	Non applicable	Non applicable	
Total des émissions directes de gaz à effet de serre	GHG-Dir-Abs	tCO <sub>2</sub>	1,104	0,736	0,829	
Total des émissions indirectes de gaz à effet de serre	GHG-Indir-Abs	tCO <sub>2</sub>	37,6	43,9	43,3	
Intensité carbone du bâtiment	GHG-Int	tCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	Non applicable	Non applicable	Non applicable	
Consommation totale d'eau	Water-Abs	m <sup>3</sup>	478	608	514	
Consommation totale d'eau à périmètre constant	Water-LFL	m <sup>3</sup>	478	608	514	- 15 %
Intensité hydrique du bâtiment	Water-Int	m <sup>3</sup> /visite	Non applicable	Non applicable	Non applicable	
Production totale de déchets par type de traitement	Waste-Abs	tonnes	4,7	5,7	6,2	
		% recyclé	35 %	34 %	34 %	
		% enfoui	65 %	66 %	66 %	
Production totale de déchets par type de traitement à périmètre constant	Waste-LFL	tonnes	4,7	5,7	6,2	10 %
		% recyclé	35 %	34 %	34 %	0 %
		% enfoui	65 %	66 %	66 %	0 %
Type et nombre d'actifs certifiés	Cert-Tot	% du patrimoine certifié	0	0	0	

## 2.5.3 Avis du Commissaire aux comptes

### **RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION**

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC <sup>(1)</sup> sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des Commissaires aux comptes de la société Mercialys, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

#### **Responsabilité de la Société**

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la Société.

#### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le Code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

#### **Responsabilité de l'organisme tiers indépendant**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2017 et février 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ huit semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000 <sup>(2)</sup>.

### **1. ATTESTATION DE PRÉSENCE DES INFORMATIONS RSE**

#### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la Société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même Code.

#### **Conclusion**

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

(1) Portée d'accréditation disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

(2) ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical information.

## 2. AVIS MOTIVÉ SUR LA SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS RSE

### Nature et étendue des travaux

Nous avons mené deux entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des Directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur, en particulier les recommandations sectorielles de l'EPRA (*European Public Real Estate Association*) ainsi que le Référentiel environnemental et sociétal du Conseil National des Centres Commerciaux (CNCC) de juillet 2013 ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE ;

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la Société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes <sup>(1)</sup> :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif de sites que nous avons sélectionnés <sup>(2)</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 5 % de l'énergie totale consommée et 7 % environ de la valeur vénale du patrimoine Mercialis, considérée comme grandeurs caractéristiques des volets environnementaux.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la Société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques professionnelles formalisées dans le Guide Sectoriel de Reporting RSE du Conseil National des Centres Commerciaux. Selon ce guide, les impacts environnementaux (énergie, eau, déchets) des centres commerciaux sont suivis sur le périmètre des volumes gérés et achetés (usages pour les parties communes et privatives raccordées), exclusion faite de ceux achetés directement par les preneurs.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée : une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

### Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 15 février 2018

L'Organisme Tiers Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés



Eric Duvaud Associé  
développement durable



Bruno Perrin  
Associé

(1) **Informations sociales :**  
**Indicateurs (informations quantitatives) :** l'effectif total inscrit, les embauches et les licenciements, le taux de turnover, le taux d'absentéisme, la part des femmes dans l'encadrement, le taux de fréquence des accidents du travail et le nombre moyen d'heures de formation par collaborateur formé ;

**Informations qualitatives :** l'emploi (effectif total et répartitions, les rémunérations et leur évolution), les conditions de santé-sécurité au travail, les accidents du travail ainsi que les maladies professionnelles, les politiques mises en œuvre en matière de formation, la diversité et l'égalité des chances et de traitement (les mesures prises en matière d'égalité homme-femme, l'emploi et l'insertion des personnes handicapées, la lutte contre les discriminations).

**Informations environnementales et sociétales :**

**Indicateurs (informations quantitatives) :** les consommations d'énergies ainsi que les consommations corrigées du climat par m<sup>2</sup> des actifs commerciaux et par visiteur, la part d'énergies renouvelables, les émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2 ainsi que l'évaluation faite du scope 3), la part de déchets gérés triés et le taux de valorisation des déchets gérés sur les actifs commerciaux, les consommations d'eau, la proportion de baux verts signés.

**Informations qualitatives :** la politique générale en matière environnementale (l'organisation, les démarches d'évaluation et de certification BREEAM), les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables, l'impact territorial (emplois directs, indirects et induits), l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans la politique d'achat et dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants des enjeux sociaux et environnementaux, la satisfaction des visiteurs et des preneurs.

(2) Centres commerciaux La Galerie Géant La Valentine à Marseille et La Galerie Géant Annemasse à Annemasse.