



DIALOGUE

- Comprendre les attentes de nos parties prenantes -



DESCRIPTION

Befimmo fédère de nombreux acteurs aux différents stades du cycle de vie d'un immeuble (cf. illustration ci-après).

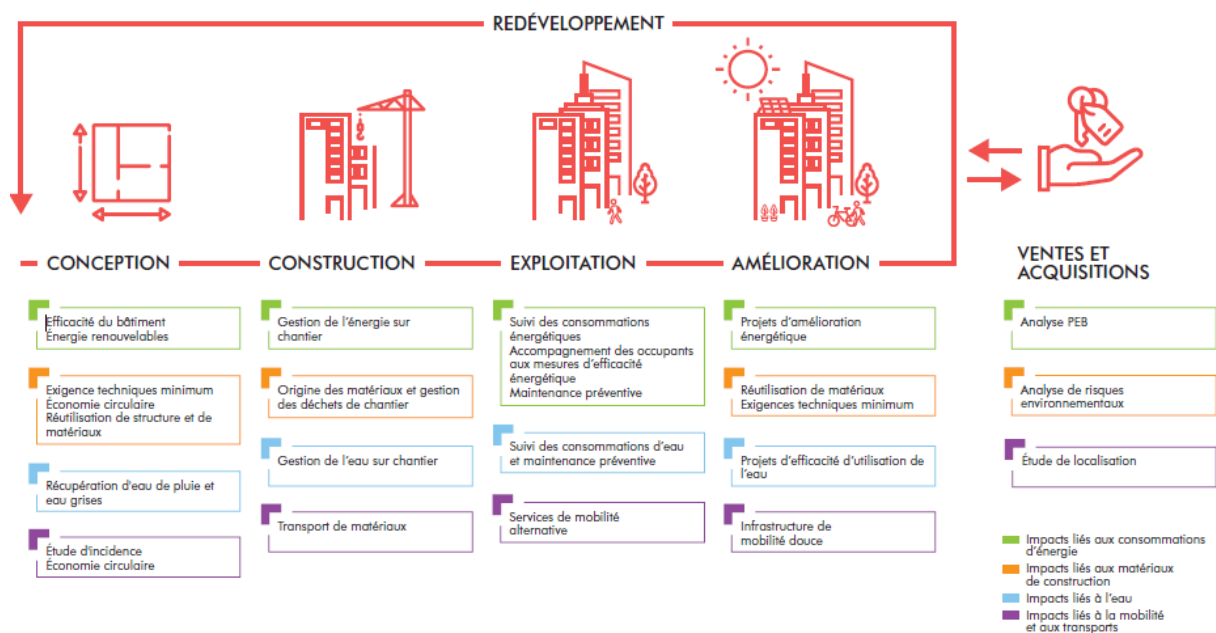
Mener un dialogue constant et proactif avec eux lui assure de rester en adéquation avec les attentes de ses parties prenantes et d'une société en mutation permanente. En sus de canaux informatiques, les contacts directs en face-à-face sont privilégiés car ils fortifient des liens humains et permettent des échanges qualitatifs, au-delà des chiffres et des enquêtes.

Dialoguer et écouter sont les meilleurs moyens pour Befimmo de progresser dans une direction sociétale positive. Cette approche est utilisée de façon transversale pour développer les différents axes stratégiques, à savoir l'intégration dans la ville, l'évolution du monde du travail, la mobilité et l'exemplarité.

Le dialogue sous-tend toute la démarche Responsabilité Sociétale de Befimmo pour en assurer la justesse et la pertinence.

OBJECTIF

L'objectif de Befimmo est d'améliorer continuellement le dialogue régulier avec l'ensemble de ses parties prenantes, en dynamisant les outils de communication, en les adaptant à chaque partie prenante et en privilégiant la rencontre humaine.





APPROCHE

▪ Dialogue avec les parties prenantes externes :

» Le département communication a pour responsabilité de communiquer de façon transparente sur les activités de l'entreprise, ainsi que sur leur suivi.

➔ Fiche « Reporting et reconnaissances »

» Dialogue avec les autorités publiques

○ Union européenne : Suivi de l'évolution de la nouvelle législation.

○ Bruxelles : BIM/IBGE (Leefmilieu Brussel | Bruxelles Environnement) : Befimmo veille à entretenir et maintenir de bonnes relations et synergies avec l'IBGE. Cela garantit un suivi de la législation régionale et facilite les interactions lors de la phase design de grandes rénovations.

En 2017, Befimmo a entamé une collaboration dans le projet Totem¹.

➔ Fiche « utilisation des ressources – circularité »

» Participation active à des forums *multi-stakeholders*

○ **UPSI (Union Professionnelle du Secteur Immobilier)** : Befimmo reste investie dans la relation qu'elle entretient avec l'UPSI. L'UPSI et Befimmo ont à nouveau collaboré activement en 2017 via les groupes de travail pour intégrer les prescrits fédéraux et régionaux en matière immobilière. Au cours de l'exercice 2017, les principaux sujets traités sont : le P.L.A.G.E., la réforme de la fiscalité immobilière, la prévention contre l'incendie et l'explosion dans les parkings, l'aération des lieux de travail, les parkings publics, la TVA sur locations d'immeubles professionnels, les charges d'urbanisme (Wallonie), etc. Le CEO fait partie du conseil d'administration de l'UPSI. Le CFO participe également à la Commission Fiscalité de l'UPSI. Le COO et le CFO co-président la Commission Investisseurs de l'UPSI qui traite de dossiers présentant un intérêt spécifique pour les investisseurs membres (nouvelle norme IFRS 16 Leases, impact de Solvency II, etc.).

○ **RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors)** : Le RICS est un organisme professionnel anglais dont la mission est de réglementer et de promouvoir la profession immobilière, de maintenir un niveau d'excellence et de professionnalisme de ses membres par une formation continue, de protéger les clients et les consommateurs grâce à un strict code de déontologie. Indépendant et sans but lucratif, il compte près de 100.000 membres qualifiés dans quelques 140 pays. Le RICS assiste ses membres à affiner leur stratégie en développement durable. Le CEO de Befimmo est fellow member du RICS.

○ Befimmo est membre actif du réseau belge **The Shift** qui regroupe plus de 300 organisations engagées dans le Développement Durable. En 2017, l'équipe RSE a notamment participé activement au débat sur l'intégration des Objectifs de Développement Durable dans les guidelines GRI.

○ **EPRA (European Public Real Estate Association)** : L'EPRA est une organisation professionnelle qui défend les positions du secteur immobilier à l'échelle européenne. En 2017, le General Counsel & Secretary General (« GC ») et le CFO ont à nouveau participé au Tax & Regulatory Committee, groupe de travail organisé sur les matières réglementaires européennes.

¹ Le projet TOTEM, mis sur pied par les 3 Régions, consiste à développer une méthode et des outils d'évaluation de l'impact des matériaux adaptés au contexte belge de la construction. Cette méthode a été développée en cohérence avec les normes européennes concernant l'évaluation des impacts environnementaux des bâtiments.



Le CFO a rejoint le Reporting & Accounting Committee, groupe de travail traitant notamment des aspects de standardisation des indicateurs de performance financière et de sujets comptables. Le Head of IR & Communication a rejoint l'IR Committee, traitant de la communication vers les investisseurs.

L'équipe RSE a également participé activement au débat sur l'intégration des Objectifs de Développement Durable dans les guidelines GRI.

Fin 2017, Befimmo a obtenu les prix « EPRA Gold Award Financial Reporting » et « EPRA Gold Award Sustainability Reporting » pour son Rapport Financier Annuel 2016.

- Les membres du Comité de direction sont présents dans des associations professionnelles actives dans leur domaine d'expertise. Citons par exemple le mandat du General Counsel & Secretary General en tant qu'administrateur de **l'Association belge des sociétés cotées (FEB)** (analyse et échange sur les sujets d'intérêt commun pour les sociétés cotées, suivi des réglementations financières, des questions de gouvernance, etc.) et sa participation à **l'Institut des Juristes d'entreprises** en tant que membre.
- Le CFO et le General Counsel & Secretary General sont membres de l'Association professionnelle **des SIR, intitulée « BE-REIT Association »** et créée en décembre 2015 (discussion sur différents sujets réglementaires comptables et fiscaux ayant un impact pour le secteur). Le CFO en est le Président et le General Counsel & Secretary General le Head of Legal & Regulatory Committee.

▪ Dialogue avec les parties prenantes internes :

» L'équipe

Outre le travail d'accompagnement quotidien du département de Gestion de Talents, Befimmo a mis en place une série de canaux de communication interne :

- L'intranet est le canal de communication principal qui reprend de l'information formelle ou informelle de manière conviviale ;
- Les « breakfast presentations » sont réalisées par des membres de l'équipe ou des départements sur différents sujets, afin de mettre en lumière certains pans de l'activité de la Société ;
- Fin 2017, tous les collaborateurs de Befimmo ont été invités à exprimer leur satisfaction quant au fonctionnement interne de l'entreprise. Une telle enquête est réalisée un an sur deux, et permet au département RH d'intégrer les enseignements au niveau de l'aménagement des bureaux, des conditions de travail, etc. Les résultats de cette enquête ont été publiés début 2018.

 Chapitre RFA17 « Équipe »

» Le Conseil d'administration

Les Administrateurs de Befimmo prennent part à la définition et à l'approbation des budgets et décisions importantes en matière de Responsabilité Sociétale, notamment lors des conseils stratégiques et lors des réunions trimestrielles de publication des résultats.

» Le Comité de direction

Au niveau stratégique, la Cellule Responsabilité Sociétale (CRS) se compose de 5 personnes dont 3 sont des Directeurs : le Chief Executive Officer (CEO), le Chief Financial Officer (CFO), la Chief Operating Officer (COO), le Head of Environmental Management (HEM) et la Head of CSR & Innovation (HCSR&I). Cette Cellule qui se réunit tous les trimestres est responsable du développement et du suivi du Plan d'Actions Responsabilité Sociétale, de la libération des



ressources adéquates, et participe activement à la Revue de Direction annuelle du Système de Management Environnemental ISO 14001.

➔ Fiche « Gouvernance RSE »

▪ **Dialogue avec les occupants**

» Mise à disposition d'un Building User Guide

Le Building User Guide est un guide à l'usage des locataires de l'immeuble pour le bon fonctionnement des installations et la limitation de l'empreinte environnementale.

Ce document est transmis par le Property Manager aux nouveaux locataires ainsi qu'aux locataires existants.

L'objectif est de finaliser et distribuer les Building User Guides pour l'ensemble des immeubles Befimmo gérés par le Property Management à l'horizon 2019.

» Helpsite

Le Helpsite est un outil performant automatisé qui porte sur l'ensemble de la gestion de l'exploitation des immeubles en assurant la planification, l'exécution et le suivi des services du property manager. Cette application online et collaborative offre un accès externe sécurisé aux locataires (et fournisseurs).

Le Helpsite permet d'optimiser la gestion du property management et de proposer aux locataires un bon suivi des demandes qu'ils introduisent.

» Extranet

En 2017, Befimmo a mis en place un Extranet locataires. Il s'agit d'un site web avec accès sécurisé spécifique à chaque locataire. Sur cet espace, Befimmo met à disposition de l'occupant les informations relatives à son immeuble : une galerie photos, des news et documents spécifiques à son (ses) immeuble(s), des news et documents généraux, des documents spécifiques à son (ses) bail (baux).

En 2017, une première phase a permis de tester l'approche avec les occupants de trois immeubles. À terme, un déploiement de la solution s'opérera sur l'ensemble des immeubles du portefeuille.

▪ **Dialogue avec les acteurs de la construction : architectes, bureaux d'études, entrepreneurs, corps de métier**

» Le département Projet assure la cohérence et la collaboration des différents acteurs aux stades de programmation et de conception pour des constructions et rénovations ;

» Le département Property assure la collaboration des acteurs pour les travaux d'amélioration des immeubles ;

» Le système Building Information Management (BIM) est un ensemble de processus, visant à orienter la mise en œuvre de certains procédés de construction et à faciliter la communication, l'échange et la gestion de données autour d'un projet immobilier. Le BIM concerne l'ensemble des acteurs de la construction et plusieurs départements de Befimmo. Il ne se limite pas à l'acte de construire, mais concerne l'ensemble du cycle de vie d'un ouvrage. Sa mise en place a démarré en 2017.

» Le « BREEAM » (BRE Environmental Assessment Method) est un standard et une méthode d'évaluation environnementale et un système de notation pour les bâtiments qui sont mondialement reconnus. Befimmo suit et applique depuis 2010 pour l'ensemble de son portefeuille tant en exploitation qu'en construction/rénovation la certification BREEAM.

➔ Fiche « certification et conformité »



ÉVALUATION

Évaluation des rapports investisseurs

Les évaluations des réponses à CDP, EPRA et GRESB permettent à Befimmo de se voir évoluer au cours du temps et de se comparer à ses pairs. Les résultats de ces évaluations sont également des éléments influant la définition de la pertinence des éléments de sa Responsabilité Sociétale.

→ Fiche « Reporting et reconnaissances »

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable (ODD)², réalisée courant 2017, a permis à Befimmo d'identifier les enjeux sur lesquels les activités de Befimmo pourraient avoir un impact positif ou négatif et de définir les priorités stratégiques. D'après cette analyse, l'axe stratégique **Dialogue** impacte les sous-objectifs des ODD suivants :



16.7 Inclure les attentes des parties prenantes dans les prises de décision



17.16 Partage d'expérience et de compétence avec les parties prenantes

INDICATEURS CLÉS

INDICATEURS	DESCRIPTION	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA sBPR	RÉSULTAT 2017	OBJECTIFS
<i>Claims of reporting in accordance with the GRI Standards</i>	Déclaration d'utilisation des standards GRI et l'option choisie (core ou comprehensive)	GRI 102-54	Rapport répondant aux dernières normes GRI	Rester en ligne avec les standards GRI
<i>External initiatives</i>	Description des initiatives externes auxquelles Befimmo participe	GRI 102-12	Voir ci-dessus	Amélioration continue
<i>External initiatives</i>	Engagement vis-à-vis d'organismes externes reconnus	GRI 102-12	Voir ci-dessus	Amélioration continue

² <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>