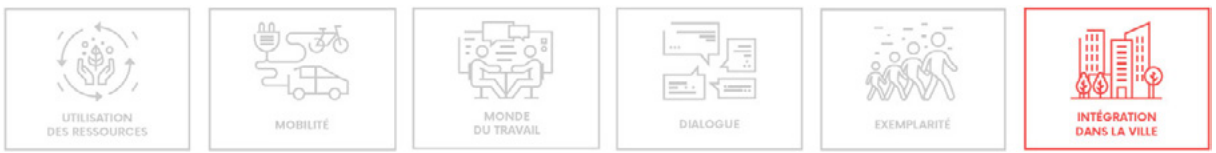
INTÉGRATION DANS LA VILLE

- L'immeuble, acteur clé d'un écosystème -



DESCRIPTION

Tout immeuble est inclus dans une communauté, dans un environnement. Befimmo souhaite s'assurer, pour l'ensemble de son portefeuille, que chaque immeuble le soit de façon harmonieuse dans le quartier où il est implanté, tant par son architecture que par les services mutualisés qui y sont offerts et les activités qui s'y déroulent.

Dans ce contexte, Befimmo réaffirme sa volonté de répondre aux attentes, d'une part, de ses occupants en leur offrant un environnement ouvert à la multifonctionnalité, des espaces de travail évolutifs et des réseaux d'entreprises et, d'autre part, de la communauté externe en concevant des immeubles ouverts sur la ville ainsi contribuer à la sécurité, mais également à la valorisation des espaces peu utilisés comme les toitures, les grands halls d'entrée, etc.

La Société est également en quête d'une utilisation efficace et durable de l'espace urbain. Les défis pour Befimmo sont aussi de valoriser les espaces peu utilisés, les dédier à de nouvelles fonctions, laisser plus de place à des espaces verts, de détente, transformer les espaces classiques en espaces inspirants.

Consciente qu'elle est de temps à autre limitée dans son approche par la réglementation urbanistique, la localisation de certains immeubles existants ou encore par les contraintes spécifiques d'un immeuble, etc., Befimmo poursuit une évolution urbaine responsable.

OBJECTIF

L'objectif de Befimmo est d'avoir une nouvelle vision pour ses projets de rénovation et/ou construction.

Elle est convaincue qu'ils doivent être intégrés comme des éléments d'un écosystème humain et durable.

C'est pourquoi elle s'assurera d'être à l'écoute des parties prenantes actives dans les environnements dans lesquels ces projets sont localisés.

APPROCHE

Befimmo intègre ses immeubles dans les villes en termes (i) d'architecture lors d'une rénovation et/ou reconstruction, (ii) de services et facilités proposés aux locataires et à d'autres parties prenantes, (iii) de mixité des affectations en proposant des espaces partagés, des espaces de coworking, des restaurants, du logement, etc., (iv) de participation à la transformation digitale des différents quartiers dans lesquels elle est implantée.

Tout nouveau projet est réfléchi dans ce sens, en collaboration tant avec les administrations que les architectes. Il s'agit avant tout d'un travail de collaboration entre les différents départements de Befimmo, qui sont sensibilisés et formés à cet effet à travers des formations, conférences ou encore des voyages et visites d'autres sites et exemples inspirants.

De nombreux exemples de projets emblématiques, en cours et futurs, viennent soutenir cette démarche.

De plus, dans le cadre de sa réflexion de sa transformation numérique, Befimmo a décidé de rejoindre d'autres partenaires privés (Joyn International, Thanksys, Belfius) début 2019 dans la Smart Cities Chair organisée par la Vrije Universiteit Brussel, sa faculté des Sciences économiques et sociales, Solvay Business School et son centre de recherche Imec-SMIT.

RÉALISATIONS

Up4North

L'association Up4North regroupant les principaux propriétaires institutionnels du quartier Nord a, sous l'impulsion de Befimmo, poursuivi son travail.

L'écosystème créé dans la Tour 1 du WTC, et aujourd'hui réinstallé dans l'immeuble CCN pour une durée temporaire que plusieurs propriétaires ont mis à disposition de multiples organisations (université, architectes, startups, bibliothèque, artistes, centre de conférence, etc.) apportant de la valeur ajoutée au quartier, permet de conscientiser toutes les parties prenantes, en ce compris les Autorités publiques régionales et de la ville, de prendre conscience du formidable atout que représente le quartier Nord, si proche du centre historique de la ville et doté du plus grand centre de transports publics du pays.

Après la fin de l'occupation temporaire dans l'immeuble CCN, l'écosystème d'Up4North trouvera un nouvel espace dans le quartier Nord afin de poursuivre sa mission de redynamisation.

Le quartier se transforme peu à peu de simple lieu de passage pour navetteurs se rendant au travail en un véritable but dans la ville pour le citoyen bruxellois.

Quatuor

Grâce à sa nouvelle architecture, le projet Quatuor (60.000 m²) situé dans le quartier Nord de Bruxelles est conçu de manière à s'inscrire harmonieusement dans son environnement urbain.

Les travaux de construction du Quatuor sont en cours. Le projet, ouvert à la mixité, répond à l'évolution rapide des besoins actuels et futurs des occupants.

Pour mémoire, le Quatuor est préloué à la banque Beobank pour environ un tiers de ses surfaces (22.000 m²).

Befimmo y a également annoncé l'ouverture d'un espace de coworking de Silversquare. En plus de ces surfaces de coworking et de bureaux, le Quatuor sera ouvert sur la ville, créant le lien entre le cœur historique de la ville et le quartier Nord. Il offrira des services tels qu'une librairie, une salle de fitness, des restaurants, un espace événementiel, un jardin intérieur, des terrasses sur le toit, un espace éphémère et bien plus encore.

ZIN: un nouvel espace multifonctionnel

En 2018, Befimmo a introduit la demande de permis pour son nouveau projet dénommé « ZIN », situé dans le quartier Nord de Bruxelles. Ce projet porte sur le redéveloppement du site des actuelles Tours 1 et 2 du WTC.

ZIN est un projet multifonctionnel d'environ 110.000 m² hors-sol, dont 75.000 m² de bureaux (en ce compris un espace dédié au coworking), 14.000 m² de logement, 16.000 m² d'hôtel, et des espaces de sport, loisirs, de l'horéca et de commerces. Grâce à ses différentes fonctions, intégrées les unes dans les autres, le projet contribuera fondamentalement à la réinstauration d'une réelle et nouvelle dynamique dans le quartier Nord, lequel évolue déjà sous l'impulsion de l'association Up4North vers un vrai quartier de ville, animé sept jours par semaine.

ZIN sera pleinement intégré dans son écosystème urbain et sera ouvert sur la ville. Il s'agit d'un projet très innovant tant au niveau de son architecture, que de sa conception et de son respect de l'environnement, notamment en matière de quasi neutralité énergétique et de circularité.

Le bien-être des occupants est central dans ce projet. La partie dédiée aux bureaux s'inscrit pleinement dans les principes du nouveau monde du travail et sera très flexible tant dans son utilisation que dans ses éventuelles réaffectations futures.

Les premiers travaux débuteront dès le premier trimestre de 2019 et s'étaleront jusqu'à la mi 2023.

La partie bureaux du projet « ZIN » participe à la procédure de marché public de travaux lancée par la « Vlaamse Overheid » en 2017. Un concept hôtelier innovant est prévu pour la partie hôtel en collaboration avec un opérateur spécialisé. Les logements, quant à eux, seront donnés en location.

En janvier 2020, le projet ZIN a remporté le prix « be.exemplary 2019 », organisé par l'autorité bruxelloise (« urban.brussels »), dans la catégorie « Grands projets privés ».

Mobilité

Face à la congestion des villes belges, Befimmo continue de privilégier la connectivité de ses bâtiments aux transports en communs.

Par ailleurs, suite à une évolution des mentalités par rapport à la propriété de véhicule, des solutions de mobilité alternative ont récemment fleuri à Bruxelles. Consciente de l'atout de ces solutions pour le développement urbain, Befimmo contribue à leur avènement en leur facilitant l'accès aux immeubles de son portefeuille. Cela se traduit concrètement par des initiatives d'extension des zones de partages, d'ajout de véhicules partagés ou encore de mutualisation de parkings. Outre l'intérêt pour ses occupants, ces initiatives bénéficient aussi directement aux communautés autour de l'immeuble.

En 2019, Befimmo a continué de tester de telles initiatives en les appliquant directement au bâtiment de son siège central. Sur base des retours de ces expériences, elle entend étendre davantage ces initiatives à l'ensemble de son portefeuille dès 2020.

Fiche « Mobilité »

Services et facilités

Befimmo met à disposition des occupants une large gamme de services mutualisés afin de faciliter leur quotidien : food trucks, casiers sécurisés pour recevoir et rendre des colis, crèches, fitness, restaurants, douches, bornes électriques pour voitures et vélos, etc.

Depuis fin 2019, une cellule transversale Services et Facilités a été créée chez Befimmo (comprenant des membres des services Facilities, Commercial et RSE). Le but de cette cellule est d'établir une database des besoins des locataires en les rencontrant physiquement. L'objectif de cette démarche « user centricity » est d'être plus proche du client ou utilisateur. Par la suite, les services nécessaires seront analysés et implémentés dans les différents immeubles.

Fiche « Monde du travail »

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable[1], 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 ***Intégration dans la ville*** *impacte les sous-objectifs des ODD suivants :*

9.1 : Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente

11.3 : Renforcer l'urbanisation durable

11.4 : Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine

11.6 : Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant

11.7 : Assurer l'accès de tous à des espaces verts et des espaces publics sûrs

13.3 : Sensibilisation en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact

15.5 : Mettre un terme à l'appauvrissement de la biodiversité

[1] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

INDICATEURS CLÉS

L'intégration durable dans la ville est une thématique récente, aucun objectif n'a été fixé à ce jour. Toutefois, un indicateur a été calculé depuis 2 années consécutives, il s'agit du « Community Engagement », publié par l'EPRA. Pour le calculer, Befimmo tient compte des projets qu'elle soutient et met en place dans le quartier Nord, des affichages, enquêtes ou encore consultations publiques qu'elle organise lors de demandes de permis d'environnement et d'urbanisme.

Au cours de l'exercice 2019, 25%[2] du portefeuille consolidé a été couvert par cette approche et l'objectif est d'améliorer ce résultat chaque année. Les équipes travaillent conjointement à la mise en œuvre de l'évolution urbaine, à la mise en place d'indicateurs pour mesurer les progrès en termes de nombre d'immeubles répondant à cette évolution.

Par ailleurs, Befimmo suit et s'inspire également d'autres benchmarks et certifications, tels que la certification *Well*[3], *Be Exemplary*[4], etc. qui tiennent compte notamment de l'intégration de l'immeuble dans la ville.

Voici un extrait des indicateurs du plan d'actions global de Befimmo, ayant un lien avec l'axe stratégique « Intégration dans la ville ». Pour consulter le plan d'actions complet, veuillez vous rendre à la page suivante du site de Befimmo : https://www.befimmo.be/fr/investisseurs/publications?type=176.

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA sBPR
Part des projets réalisés en dialogue avec les parties prenantes	Un projet est considéré comme étant en dialogue avec les parties prenantes lorsque : ▪ il a fait l'objet d'une analyse par l'équipe communication ; ▪ des initiatives de communication en ligne avec les caractéristiques et le contexte du projet ont été mises en place.	53%	100%	2020	EPRA Compty-Eng GRI 203-1 GRI 413-1
Part des immeubles du portefeuille ouverts sur la ville	Un immeuble est considéré comme ouvert sur la ville lorsqu'il inclut des fonctions accessibles au public (intérieures et/ou extérieures).	55%	70%	2023 (80% à 2030)	EPRA Compty-Eng GRI 203-1 GRI 413-1

[2] La valeur de l'indicateur est notamment directement liée et/ou influencée par le nombre de demandes de permis qui sont fonction des projets en cours de réalisation et/ou de développement.

[3] https://www.wellcertified.com/

[4] Bâtiments bruxellois exemplaires (https://urbanisme.irisnet.be/be-exemplary)

MONDE DU TRAVAIL

- Repenser les espaces de travail en fonction du type d'activité et du profil d'utilisateur -

DESCRIPTION

Le monde bouge, les métiers évoluent : de nouvelles technologies apparaissent rapidement, les nouvelles générations ont d'autres modes de vie, les préoccupations environnementales et relatives à la santé deviennent prépondérantes.

Les occupants sont aujourd'hui à la recherche d'un propriétaire qui leur propose bien plus qu'un immeuble « premium ». Ils souhaitent travailler dans des espaces lumineux et agréables, des espaces ouverts sur l'extérieur, avoir accès à des services qui facilitent leur quotidien, se déplacer facilement sans contraintes de parking, etc.

Les entreprises aujourd'hui font face au défi de fidéliser leurs collaborateurs, attirer de nouveaux talents et les nouvelles générations. Malgré la configuration complexe de certains bâtiments, certaines localisations plus difficiles ou encore la résistance au changement de certains occupants, Befimmo veut s'associer à cette évolution.

En réponse à cela, Befimmo élargit sa vision sur les espaces de travail de demain, la manière de les concevoir et de les utiliser. Befimmo s'intègre dans cette évolution et adapte son portefeuille immobilier pour qu'il se maintienne à un niveau d'attractivité élevé.

OBJECTIF

Connecter entre eux les différents immeubles du portefeuille de Befimmo, offrir davantage de flexibilité aux locataires en leur proposant différents environnements de travail à travers les immeubles interconnectés, étendre la gamme de services dans l'ensemble du portefeuille pour ainsi améliorer l'expérience utilisateur et créer des liens.

Elle accompagne la digitalisation et offre des environnements humains, flexibles, innovants et ouverts à la multifonctionnalité pour accommoder les nouvelles manières de travailler et connecte ces espaces entre eux. Des lieux, occupés par une mixité d'occupants (taille, métier, structure, etc.) formant une communauté, créent de nouveaux liens dans un monde du travail en pleine évolution.

Les bâtiments, les bureaux, les espaces de coworking et de réunions de Befimmo sont tous imaginés et développés avec une seule idée en tête : faire du travail une expérience productive et agréable.

Le bien-être, la santé et la sécurité des occupants continuent à être des critères prépondérants dans la conception de ces espaces.

En fonction des caractéristiques des immeubles (situation locative, localisation, type de baux, etc.), un restaurant, un service de catering, une crèche, un centre de fitness, des douches, des casiers sécurisés et des parkings vélos et voitures équipés de bornes électriques sont mis à disposition des locataires.

APPROCHE

À terme, l'ensemble des immeubles de Befimmo occupés en multilocation, ainsi que les nouveaux projets, seront qualifiés pour recevoir des aménagements variés, inspirants et incitant les échanges entre les organisations/entreprises. Befimmo bénéficiera d'une valeur ajoutée en proposant un concept de réseaux et d'échanges à ses locataires, en concevant :

- des espaces de bureaux aux aménagements différents basés sur l'activité du collaborateur (« activity-based »). Il s'agit de bureaux partagés dédiés à la collaboration, des espaces de concentration, des salles de réunion inspirantes, etc. ;
- des espaces où le bien-être de l'occupant est une priorité dès la conception : l'accent est mis notamment sur l'acoustique, la qualité de l'air, le confort thermique, etc. ;
- des espaces de coworking, avec la présence réelle d'une communauté d'organisations différentes ;
- des « meeting centers » pour l'organisation de réunions, séminaires, brainstormings, etc. ;
- une large gamme de services mutualisés afin de faciliter le quotidien des occupants : *food trucks, casiers sécurisés pour recevoir et rendre des colis, crèches, fitness, restaurants, douches, bornes électriques pour voitures et vélos, etc.*

Pour imaginer et concevoir ces environnements de travail, Befimmo (i) s'inspire et s'entoure d'experts, (ii) fait collaborer ses différentes équipes (Property, Project, RSE, Environnement, Commercial, etc.) et (iii) créé des partenariats pour partager le know-how et l'expertise.

De plus, l'évolution du monde du travail est aujourd'hui un fait, tout comme l'est la digitalisation accrue de notre société.

Dans ce contexte de digitalisation, et avec la volonté d'offrir non seulement les meilleurs espaces de travail possibles en termes de qualité, de confort, et d'efficacité énergétique, mais également en termes d'expérience utilisateur, Befimmo a voulu engager une réelle réflexion autour de ses immeubles, véritables lieux de vie pour des milliers de travailleurs.

RÉALISATIONS 2019

Centres de coworking

En 2017, Befimmo et Silversquare ont uni leurs forces pour développer un réseau Belux d'espaces de travail interconnectés afin de répondre au mieux aux besoins de flexibilité des utilisateurs d'environnements de travail. Fin 2018, un an après la création de la joint-venture Silversquare @Befimmo, Befimmo acquit une participation de contrôle de 61% dans Silversquare. Grâce à cette acquisition, Befimmo sera à même d'offrir différentes solutions d'espaces de travail dans un modèle de bureaux hybrides, allant du bureau traditionnel à l'immeuble entièrement dédié au coworking et en passant par un mix des deux solutions.

En mai 2018, les premiers 4.000 m² de coworking ont déjà été aménagés au sein du bâtiment Triomphe, choisi pour son excellente localisation. En octobre 2019, l'espace de coworking Zaventem (2.800 m²) s'est ouvert dans l'Ikaros Park.

En 2020, ce réseau devrait être composé de 8 espaces (36.000 m²) à Bruxelles, sa périphérie, d'autres villes belges et le Grand-Duché de Luxembourg. Dans le portefeuille de Befimmo, le développement de plusieurs nouveaux espaces de coworking est en cours : dans le Central Gate au centre de Bruxelles (ouverture en septembre 2020), ainsi que dans les projets Paradis Express à Liège et Quatuor dans le quartier Nord de Bruxelles (ouvertures en 2021).

Smart building (hyperconnectivité)

Après un premier exercice de réflexion en interne, Befimmo souhaite ouvrir le débat à ses partenaires et interlocuteurs afin de répondre à la question suivante : En quoi le Smart Building peut-il améliorer le monde du travail et l'expérience utilisateur plus particulièrement ?

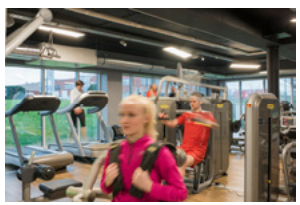
Sous forme de workshops, Befimmo a rassemblé, tout d'abord, plusieurs parties prenantes externes, tels que des experts et des partenaires existants/futurs autour de la table pour mieux comprendre les avantages qu'un immeuble de bureaux connecté pourrait avoir tant pour les locataires, que pour les prestataires de services, que pour le propriétaire lui-même.

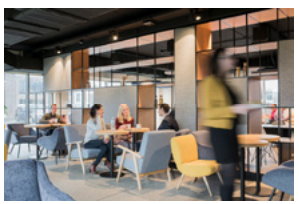
Prochaine étape ? Rencontrer les locataires pour mieux cerner leurs réels besoins et attentes ainsi que leurs préoccupations. Cette réflexion, qui se veut globale et innovante, devrait déboucher en la mise en place d'un plan d'actions pour les années futures.

Créer des liens c'est proposer une expérience inspirante dans un écosystème créateur d'opportunités à travers un réseau d'espaces digitalisés et une organisation interne efficace. C'est avec cet objectif que Befimmo a rassemblé un ensemble de projets de transformation digitale sous l'enseigne de 'Programme LynX'. Ce programme a permis de coordonner des projets en cours (comme le BIM, les visites virtuelles, l'optimisation de systèmes comptables, de relations clients, les solutions 'Smart Building' ou la Business Intelligence) et d'initier de nouveaux projets stratégiques.

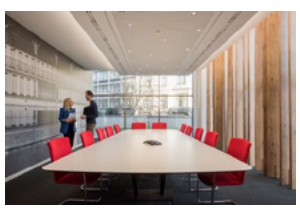
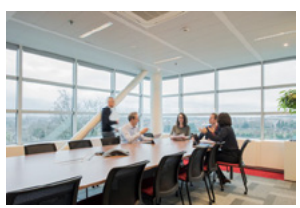
Services et facilités

Befimmo a déjà réalisé divers projets sur son site **Ikaros Business Park**, situé en périphérie bruxelloise, qui est équipé des outils les plus avancés en matière d'efficacité et de confort de travail. Il met à disposition de l'ensemble des locataires une crèche, un restaurant, un fitness, des salles de réunion partagées, des espaces de flex offices, etc.





Un autre exemple est l'aménagement de salles de réunion partagées au rez-de-chaussée de la **Blue Tower** et de l'immeuble **Triomphe**. Idéalement situées, ces salles de réunion partagées, équipées avec les dernières technologies audio-visuelles, sont proposées aux occupants des immeubles à des prix attractifs, mais également à toutes les autres entreprises qui souhaiteraient louer une salle pour une ou plusieurs réunions.

Avec le lancement du concept « On-Site Ahooga Bike Store & Services », Befimmo souhaite réduire les barrières pour l'utilisation de vélos (électriques ou non) dans les entreprises en proposant, ensemble avec Ahooga, un service « on-site » ou « sur place ».

Les premiers immeubles Befimmo à profiter du nouveau service « on site » sont le **Central Gate** situé dans le centre de Bruxelles, à deux pas de la gare centrale ainsi que l'immeuble **Triomphe** situé à Ixelles et qui accueille également un centre de coworking Silversquare depuis le mois de mai 2018.

Fiche « Mobilité »

Depuis fin 2019, une cellule transversale Services et Facilités a été créée chez Befimmo (comprenant des membres des services Facilities, Commercial et RSE). Le but de cette cellule est d'établir une database des besoins des locataires en les rencontrant physiquement sous différentes formules (lunch informel, petit déjeuner, dégustation, afterwork, etc.). Le but de cette démarche « user centricity » est d'être plus proche du client ou l'utilisateur. Par la suite, les services nécessaires seront analysés et implémentés dans les différents immeubles.

Smart Ways of Working (SWOW) – l'environnement Befimmo comme laboratoire

Befimmo accorde une grande importance à la cohérence de sa démarche. Elle a testé dans les bâtiments qu'elle occupe la mutation de bureaux en espaces de rencontres et d'échanges entre les différents membres d'une équipe. Elle a mis au point un projet d'implémentation des « Smart Ways of Working » (SWOW) pour ses collaborateurs qui s'est concrétisé fin 2016. Befimmo offre aujourd'hui un cadre de travail ouvert, lumineux, flexible et adapté aux technologies modernes, qui stimule l'interaction et la créativité.

L'accent a été placé sur l'ouverture des espaces de travail, la collaboration, l'ergonomie, l'acoustique, l'informatique et la facilité de déplacement et de connexion. Au-delà de la transformation physique du cadre de travail, les Smart Ways of Working impliquent également un changement de philosophie dans l'organisation du travail.

Depuis 2017, Befimmo poursuit son travail de réflexion sur le Nouveau Monde du Travail afin de continuer à être à l'écoute de son équipe, veiller à son bien-être, et expérimenter en son sein des formes d'aménagement et organisation innovants et potentiellement transférables au portefeuille immobilier en exploitation. Notamment fin 2019, certains départements ont choisi de réorganiser le mobilier afin de créer un espace de travail plus collaboratif. De plus, de nombreux collaborateurs testent désormais également les centres de coworking dans le cadre de la flexibilité au travail.

Santé et sécurité

Un Property Manager assure, à mi-temps, le rôle de Risk Coordinator. Il est, entre autres, responsable du suivi récurrent de la qualité et des risques liés à la gestion opérationnelle, technique, administrative des immeubles ainsi que des projets de rénovation et d'amélioration. En 2019, ils ont géré 1 incident impliquant des personnes.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable (ODD)[1], 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 ***Monde du travail*** *impacte les sous-objectifs des ODD suivants :*

3.9 : Réduire nettement le nombre de maladies dues à des substances chimiques dangereuses et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol sur le lieu de travail

8.2 : Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la modernisation technologique et l'innovation : offrir des espaces de travail agréables et innovants

8.8 : Promouvoir la sécurité sur le lieu de travail

[1] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

INDICATEURS CLÉS

La meilleure façon de mesurer cette évolution du monde du travail et la capacité de Befimmo de s'y adapter est d'observer le taux d'occupation de ses immeubles, le développement de la communauté dans les espaces de coworking et donc indirectement la satisfaction des locataires.

Befimmo applique pour l'ensemble de son portefeuille tant en exploitation qu'en construction/rénovation la méthode mondiale d'évaluation de la performance environnementale et de durabilité des immeubles développée par BREEAM.

Elle prête une attention toute particulière lors de la phase design de ses projets à la future satisfaction des occupants et utilisateurs de ses immeubles et souhaite les fidéliser en leur offrant des espaces de qualité, bien situés, flexibles, performants en termes de gestion environnementale, d'utilisation de l'espace, etc. Le niveau de certification BREEAM élevé et les critères de qualité qu'elle recherche dans ses développements prennent en compte l'ensemble des considérations et exigences de santé et de bien-être des personnes.

De plus, Befimmo suit et s'inspire également d'autres benchmarks et certifications, tels que la certification *Well*[2], *Be Exemplary*[3], etc. qui tiennent compte du bien-être de l'occupant.

Voici un extrait des indicateurs du plan d'actions global de Befimmo, ayant un lien avec l'axe stratégique « Monde du travail ». Pour consulter le plan d'actions complet, veuillez vous rendre à la page suivante du site de Befimmo : https://www.befimmo.be/fr/investisseurs/publications?type=176.

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA sBPR
Taux de satisfaction des occupants	Mesure de la satisfaction en terme de services, confort HVAC, sécurité, connectivité, communication avec le Property, accès PMR (liste évolutive)	Non calculé	100%	2030	EPRA H&S-Asset GRI 416-1

[2] https://www.wellcertified.com/

[3] Bâtiments bruxellois exemplaire https://urbanisme.irisnet.be/be-exemplary

DIALOGUE

- Comprendre les attentes de nos parties prenantes pour agir et/ou améliorer notre offre -

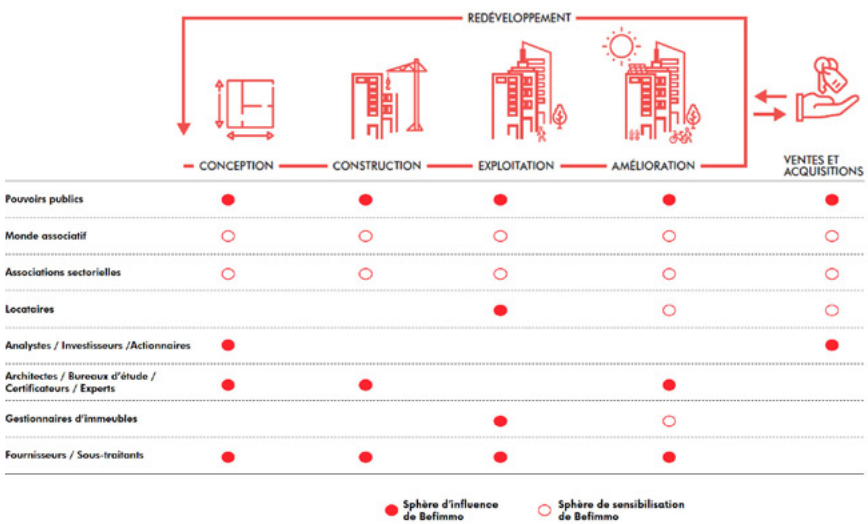
DESCRIPTION

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

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 innover sur 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.

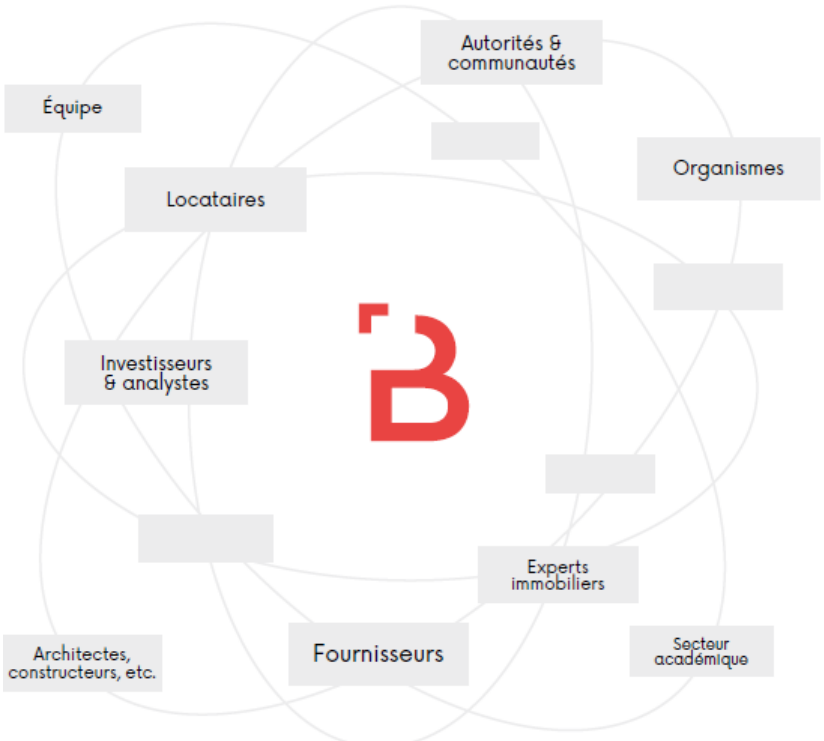


OBJECTIF

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. Il s'agit d'ouvrir le dialogue pour pouvoir innover.

Parties prenantes principales

Befimmo continue son processus de dialogue régulier avec l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes, et cherche à atteindre l'équilibre entre les différentes attentes de celles-ci et les enjeux auxquels elle est régulièrement confrontée.



PARTIES PRENANTES	ATTENTES DES PARTIES PRENANTES	MODES DE COMMUNICATION
Communauté financière (investisseurs, analystes et actionnaires)	▪ Transparence financière et stratégique ▪ En ligne avec les principes de la gouvernance d'entreprise ▪ Éthique ▪ Longévité du business ▪ Performance financière	▪ Lettre aux actionnaires ▪ Assemblées générales ▪ Communiqués de presse et rapports financiers ▪ Roadshows, salons et investor days ▪ Information sur le site internet et sur les réseaux sociaux (LinkedIn)
Autorités publiques	▪ Suivi de la législation ▪ Bonne relation et dialogue ouvert avec les différentes instances (IBGE, etc.)	▪ Contact transparent et régulier lors des projets
Associations et forums multi-stakeholder	▪ Prise de conscience de challenges ▪ Partage d'information	▪ Implication dans divers projets ▪ Réunions, workshops et séminaires
Locataires et occupants	▪ Confort, bien-être ▪ Solutions innovantes ▪ Bonne relation avec le Property Manager ▪ Offre de mobilité alternative	▪ Plateforme des plaintes, service de contact ▪ Enquêtes de satisfaction ponctuelles ▪ Extranet dédié par locataire ▪ Newsletters
Fournisseurs et sous-traitants	▪ Pratiques de travail équitables ▪ Sécurité et bien-être ▪ Bonne relation avec le gestionnaire ▪ Conformité	▪ Charte d'achats responsables ▪ Rencontres ▪ Communication régulière ▪ Visites de chantiers
Communautés locales et riverains	▪ Communication transparente par rapport aux projets de construction et de rénovation	▪ Evénements et séances d'informations pour et impliquant les riverains ▪ Communication régulière ▪ Ouverture des nouveaux projets sur la ville
Acteurs de la construction et organismes de certification	▪ Communication claire et récurrente par rapport au chantier ▪ Sécurité sur chantier	▪ Réunions de chantier ▪ Communication régulière ▪ Cahier de charges
Secteur académique	▪ Partenariat pour certains projets à développer	▪ Partenariats ▪ Participation à des recherches
Membres de l'équipe	▪ Conditions de travail ▪ Développement professionnel ▪ Prestations globale et personnelle ▪ Formations ▪ Confort et bien-être ▪ Compensation motivante	▪ Communication permanente (via l'Intranet, les murs de l'innovation, les écrans, etc.) ▪ Team events, Comité B+, groupes transversaux ▪ Évaluation annuelle et enquêtes de satisfaction, Vox Collector ▪ Programme LynX (méthode agile, intelligence collective, etc.) ▪ Employee Assistance Program ▪ Formations (cours de langues, mindfulness, etc.)

APPROCHE ET RÉALISATIONS 2019

1. Dialogue avec les parties prenantes externes

- **Communauté financière (investisseurs, analystes et actionnaires)**
  - Le département Communication a pour responsabilité de communiquer de façon transparente sur les activités de l'entreprise, ainsi que sur leur suivi. Les informations sont publiées sous formes de rapports (annuels et semestriels) et de communiqués de presse. De plus, plusieurs événements sont organisés pour ces parties prenantes, comme des roadshows et investor days pour les investisseurs, des conférences téléphoniques et des présentations pour les analystes et des assemblées générales pour les actionnaires. Befimmo est également présente à plusieurs salons financiers.

- **Autorités publiques**
  - **Union européenne** : Suivi de l'évolution de la nouvelle législation.
  - **Bruxelles : Leefmilieu Brussel | Bruxelles Environnement** : Befimmo veille à entretenir et maintenir de bonnes relations et synergies avec Bruxelles Environnement. Cela garantit un suivi de la législation régionale et facilite les interactions lors de la phase design de grandes rénovations.
  - Depuis 2017, Befimmo participe notamment au **projet TOTEM**[1]. En recommandant l'utilisation de cet outil pour ses projets immobiliers, Befimmo contribue à sa diffusion. Cela ouvre également le dialogue sur l'impact sociétal du choix de matériaux et des techniques constructives avec les architectes et bureaux d'étude.
    Fiche « Utilisation des ressources – Circularité »

- **Associations et 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 2019 via les groupes de travail pour intégrer les prescrits fédéraux et régionaux en matière immobilière. Au cours de l'exercice 2019, 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.
  - **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 plus de 125.000 membres qualifiés dans quelques 150 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. En 2018, la Société a également participé à de nombreux événements organisé par The Shift, notamment sur les ODD. Via The Shift, Befimmo s'est également engagé comme leader pour le campagne « Sign for my Future » début 2019. Cette campagne avait pour but d'inciter les gouvernements de prendre des mesures pour sauver notre climat.

[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 (https://www.totem-building.be/).

» De plus, depuis 2018, le CSR Officer de Befimmo est membre de **Generation T**, le réseau de développement durable The Shift et l'organisation de jeunesse Act4Change rassemblant des jeunes pour leur donner plus de visibilité, renforcer leurs projets, et défier les politiques de durabilité des entreprises et autres organisations.

» Befimmo participe activement à certaines rencontres organisées par le **CSTC** (Centre Scientifique et Technique de la Construction) sur des questions plus techniques, notamment au sujet du BIM, de la circularité et de l'environnement. Plus spécifiquement en 2019, Befimmo a rejoint le projet de recherche « Smart Building in Use », cluster de soutien des entreprises dans l'informatisation de l'entretien et de la gestion des bâtiments.

» **EPRA (European Public Real Estate Association)** : L'EPRA est une organisation professionnelle qui défend les positions du secteur immobilier à l'échelle européenne. En 2019, 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.

» Le CFO participe au 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 participe à l'IR Committee, traitant de la communication vers les investisseurs.

» Fin 2019, Befimmo a obtenu les prix « EPRA Gold Award Financial Reporting » et « EPRA Gold Award Sustainability Reporting » pour son Rapport Financier Annuel 2018.
Fiche « Reporting et reconnaissances »

» Les membres du Comité exécutif 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)**, membre de l'Advisory Council de l'association **European Issuers** (analyse et échange sur les sujets d'intérêt commun pour les sociétés cotées, suivi des réglementations financières, des questions de gouvernance, etc.) et membre de l'**Institut des Juristes d'entreprises**.

» 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.

- **Locataires et occupants**

» Communications ciblées

L'équipe de Communication de Befimmo accompagne les Property Managers afin de garantir aux occupants une information claire et cohérente. Différents canaux de communication sont utilisés : les newsletters, des écrans placés dans les halls d'entrée, des enquêtes, des évènements et séances d'information.

» Welcome Pack

Afin de garantir l'accueil des occupants dans l'immeuble, Befimmo a initié en 2018 un Welcome Pack de présentation de leur personne de contact chez Befimmo, des infrastructures, services et facilités de l'immeuble.

» 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 de mettre à disposition sur une plateforme électronique les Building User Guides pour l'ensemble des immeubles Befimmo gérés par le Property Management en fonction des priorités.

» Helpsite

Le helpsite est un outil performant qui assure la planification, l'exécution et le suivi des incidents et demandes d'intervention du Property Manager. Cette application online et collaborative offre notamment un accès externe sécurisé aux locataires (et fournisseurs).

Le helpsite permet d'optimaliser la gestion des incidents par le 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).

À la suite du succès d'une première phase en 2017, Befimmo a étendu l'accès à l'extranet locataires aux occupants de l'ensemble des immeubles de son portefeuille en 2018.

- **Fournisseurs et sous-traitants**

» Afin d'intégrer davantage l'approche RSE dans sa chaîne d'approvisionnement, Befimmo a développé une charte d'achats responsables pour communiquer clairement ses attentes en termes d'engagements de ses fournisseurs.

Les commandes passées par un membre de l'équipe de Befimmo sont confirmées à l'aide d'un bon de commande envoyé au fournisseur. En signant le bon de commande, le fournisseur indique avoir lu et approuvé la charte d'achats responsables (annexée au bon de commande). Depuis la création de cette charte début 2018, chaque commande passée s'est jointe du lien vers les conditions générales et la charte d'achats durables. Vu l'importance de la RSE au sein de Befimmo, les fournisseurs ne respectant pas la charte sont susceptible d'être remplacés.

- **Communautés locales et riverains**

» Tout immeuble est inclus dans une communauté, dans un environnement. Befimmo souhaite s'assurer, pour l'ensemble de son portefeuille, que chaque immeuble le soit de façon harmonieuse dans le quartier où il est implanté, tant par son architecture que par les services mutualisés qui y sont offerts et les activités qui s'y déroulent.

Dans ce contexte, Befimmo réaffirme sa volonté de répondre aux attentes de la communauté externe en concevant des immeubles ouverts sur la ville. Un exemple concret est la construction du Quatuor. En plus des séances d'information organisés pour les riverains concernant ce projet de construction, d'autres initiatives plus ludiques sont également mises en place afin de contribuer à la révolution du quartier Nord de Bruxelles. Des peintres et illustrateurs ont réalisé une œuvre monumentale sur la palissade installée autour du chantier du projet. Des ateliers sur le jardinage urbain ainsi que des ateliers de peinture pour les enfants autour du site de construction animent et impliquent la communauté davantage.

- **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. Un des projets clé de l'année dernière est le projet ZIN. En 2018, Befimmo a introduit la demande de permis pour ce projet, situé dans le quartier Nord de Bruxelles. Il porte sur le redéveloppement du site des actuelles Tours 1 et 2 du WTC. ZIN est un projet multifonctionnel d'environ 110.000 m² hors-sol. Grâce à ses différentes fonctions, intégrées les unes dans les autres, le projet contribuera fondamentalement à la réinstauration d'une réelle et nouvelle dynamique dans le quartier Nord, lequel évolue déjà sous l'impulsion de l'association Up4North vers un vrai quartier de ville, animé sept jours par semaine. ZIN sera pleinement intégré dans son écosystème urbain et sera ouvert sur la ville.

Fiche « Intégration dans la ville »

» 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. Depuis lors, quatre projets sont gérés en BIM. Befimmo organise annuellement des tables rondes avec ses partenaires d'exploitation et des gérants d'immeubles belges afin de se partager les expériences respectives et d'identifier des opportunités de collaboration.

» 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 & conformité environnementale »

» L'association Up4North regroupant les principaux propriétaires institutionnels du quartier Nord a, sous l'impulsion de Befimmo, poursuivi son travail. L'écosystème créé dans la Tour 1 du WTC, aujourd'hui réinstallé dans l'immeuble CCN que plusieurs propriétaires ont mis à disposition de multiples organisations (université, architectes, startups, bibliothèque, artistes, centre de conférence, etc.) apportant de la valeur ajoutée au quartier, a permis de conscientiser toutes les parties prenantes, en ce compris les Autorités publiques régionales et de la ville, de prendre conscience du formidable atout que représente le quartier Nord, si proche du centre historique de la ville et doté du plus grand centre de transports publics du pays. Après la fin de l'occupation temporaire dans l'immeuble CCN, l'écosystème d'Up4North trouvera un nouvel espace dans le quartier Nord afin de poursuivre sa mission de redynamisation.

Fiche « Intégration dans la ville »

- **Secteur académique**

» Befimmo collabore avec la VUB et d'autres parties pour l'organisation d'une « Chair on Smart Cities ».

2. 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 & lunch 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 2019, tous les collaborateurs de Befimmo ont à nouveau 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 la dernière enquête ont été publiés début 2020. En supplément à cette enquête de satisfaction, Befimmo a installé un Vox Collector dans son hall d'entrée. Il s'agit d'une machine qui pose tous les jours une nouvelle question aux collaborateurs, qui eux savent répondre par « d'accord » ou « pas d'accord ». Cette méthode de sondage est rapide et permet de récolter plus d'informations à travers toute l'année.

Rapport Financier Annuel 2019, chapitre « Équipe »

- En 2017, Befimmo a également lancé une **campagne d'innovation** qui persiste à ce jour. Il s'agit d'une véritable approche participative permettant d'impliquer l'équipe dans les axes stratégiques au cœur de l'activité de Befimmo. L'équipe est invitée à partager ses réflexions sur le « mur de l'innovation » et à s'inscrire à l'un ou l'autre groupe de travail qui lui tient à cœur afin de pouvoir, dans une démarche d'intelligence collective, assurer et concrétiser des projets d'innovation.

Fiche « Exemplarité »

- Afin d'améliorer la communication intra-départementale et de faciliter les projets transversaux, plusieurs **outils collaboratifs IT** ont été introduit (Teams, Sharepoint, autres programmes en cours de réflexion et/ou développement).
- Créer des liens c'est proposer une expérience inspirante dans un écosystème créateur d'opportunités à travers un réseau d'espaces digitalisés et une organisation interne efficace. C'est avec cet objectif que Befimmo a rassemblé un ensemble de projets de transformation digitale sous l'enseigne de « **Programme LynX** ». La méthode de gestion du programme se veut agile. Les responsables de projets travaillent en itérations courtes, les incitants à tester rapidement la pertinence de leurs solutions. L'ensemble de ces projets suivent également une approche orientée utilisateurs.
- Befimmo propose également plusieurs **événements d'équipe**, des **formations** et un **EAP**.

Rapport Financier Annuel 2019, chapitre « 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 exécutif**
  - » Dans le cadre de la stratégie et de la politique générale définie par le Conseil d'administration, le Comité exécutif assure la direction effective et la gestion des activités opérationnelles de la Société.
- **La Cellule Responsabilité Sociétale (CRS)**
  - » Au niveau stratégique, la Cellule Responsabilité Sociétale se compose de 5 personnes dont 3 sont des membres du Comité exécutif : 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 »

ÉVALUATION

Les évaluations des réponses à CDP, EPRA, GRESB, MSCI, Oekom et Vigeo Eiris 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

[2] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

INDICATEURS CLÉS

Voici un extrait des indicateurs du plan d'actions global de Befimmo, ayant un lien avec l'axe stratégique « Dialogue ». Pour consulter le plan d'actions complet, veuillez vous rendre à la page suivante du site de Befimmo : https://www.befimmo.be/fr/investisseurs/publications?type=176.

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA SBPR
Part des fournisseurs avec qui nous entretenons un dialogue	Un fournisseur est évalué (aspects qualitatifs et RSE) lorsqu'il a été analysé par l'équipe RSE et qu'il a été rencontré au moins une fois sur l'année.	6%	100%	2022 (2025: inclure également les fournisseurs corporate)	GRI 308-1 GRI 414-1
Investor targeting / Relations investisseurs	Mettre en place de critères de targeting, identifier des nouvelles villes de roadshow (si le besoin est identifié sur base des critères de targeting), identifier des nouveaux investisseurs potentiels (en fonction des critères de targeting), entretenir une relation récurrente avec les investisseurs institutionnels et privés (potentiels) (identifiés) via des rencontres récurrentes. Réaliser une étude de perception et une étude de targeting tous les 2 ans.	Non calculé	100%	2021	GRI 102-21 GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43
Viser l'intégration de Befimmo dans des indices et des fonds durables	Afin de mesurer la reconnaissance des investisseurs dans la durabilité de Befimmo, nous mesurons le taux d'intégration de l'action Befimmo dans les fonds et indices durables.	Non calculé	100%	2030	GRI 102-21 GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43

MOBILITÉ

- Accessibilité des bâtiments et optimisation des déplacements domicile-travail -

DESCRIPTION

Bruxelles est une des villes les plus congestionnées au monde. Selon le « Traffic Index», Bruxelles est la 16ème ville européenne la plus embouteillée[1]. Le trafic constant de voitures a un impact sur la qualité de l'air et la qualité de la vie en ville. Les deux-tiers de cette congestion sont dus à l'utilisation de la voiture pour les déplacements domicile-travail[2].

Puisque la quasi-totalité du parc immobilier de Befimmo est situé en ville, les parties prenantes ont marqué l'importance de voir Befimmo contribuer à l'apport de solutions pour une mobilité plus fluide et respectueuse de l'environnement en lien avec ses bâtiments. Dans les limites d'infrastructures et d'offres de transports en commun existants, Befimmo entend atténuer l'impact sociétal de l'utilisation de voitures pour les déplacements domicile-travail des occupants de l'immeuble et de ses collaborateurs.

OBJECTIF

Befimmo poursuit sa politique de sensibilisation de l'équipe, teste et intègre progressivement des solutions de mobilité dans ses services aux occupants d'immeubles du portefeuille.

[1] Le « Traffic Index» est basé sur des données GPS d'utilisateurs (https://www.tomtom.com/en_gb/trafficindex/).
[2] 36,2% à Bruxelles d'après une étude du Service Public Fédéral Mobilité réalisée en 2017 (https://mobilit.belgium.be/fr/mobilite/domicile_travail/rapport_derniere_edition).

APPROCHE

La gestion de ces enjeux s'effectue à différents niveaux dans l'organisation :

- Une Cellule Mobilité initie des actions transversales dans le cadre du programme d'innovation (alternatives à la voiture de société, sensibilisation, etc.) ;
- Les gestionnaires d'immeubles initient des actions spécifiques pour les occupants de leurs immeubles (mise à disposition de services de véhicules/vélos/trottinettes partagés, actions de sensibilisation, etc.) ;
- Les équipes Projets et Investissements intègrent les critères de mobilité dans leurs choix d'investissements et leurs plans de rénovation (proximité des transports en commun, modes de transports alternatifs, etc.) ;
- Le département RH définit les avantages de mobilité pour les collaborateurs (packs de mobilité, télétravail, plan cafétéria, mise à disposition de vélos électriques pliables, etc.).

RÉALISATIONS 2019

Actions envers les collaborateurs

- **Flexibilité en matière de mobilité :** en 2019, le département RH a conçu des packs de mobilité (« mobility@BEFIMMO ») permettant aux employés d'opter pour la solution de mobilité correspondant le mieux à leurs besoins. Dès lors, ils ont par exemple la possibilité de renoncer à leur voiture de société en échange d'abonnements de transports en commun, d'un vélo électrique pliable et d'autres avantages, notamment l'accès à un ensemble de solutions de mobilité alternatives, pouvant être obtenus par le biais d'un plan cafétéria (« mychoice@BEFIMMO »).
- Depuis 2014, Befimmo a intégré un **véhicule électrique de pooling et trois vélos électriques** dans sa flotte de véhicules pour les déplacements intra-urbains. Ces derniers sont utilisés de façon croissante par l'équipe.
- **B-Switch** : Befimmo a acquis une flotte de vélos électriques pliables ultralégers. Contre l'engagement du partage d'un emplacement de parking avec un collègue, les membres de l'équipe adhérant au programme reçoivent un vélo à disposition.

Une solution gagnante sur tous les fronts : des collaborateurs reconnaissants et en mouvement, une nette diminution de l'utilisation de la voiture et de la pollution afférente, et une économie de location de parking.

Depuis 2017, 40 membres de l'équipe participent à ce projet (29 membres en 2017 et 11 membres supplémentaires en 2018). Vu le succès du projet, Befimmo propose à l'ensemble des locataires de l'immeuble où se situe son siège, des vélos électriques partagés pour effectuer des trajets professionnels durant la journée.

- **B-Move** : Befimmo a challengé les membres de son équipe pendant un mois en les faisant bouger pour une noble cause. La Société s'est en effet engagée à sponsoriser chaque kilomètre parcouru à pied, en courant ou à vélo en utilisant une l'application. Ainsi, l'équipe a pu récolter 5.000 € pour une association.

Action envers les occupants d'immeubles

- Installation de **bornes de recharge pour véhicules électriques** pour les occupants d'immeubles et de leurs visiteurs ;
- Installation de **douches et infrastructures vélos** dans tous les immeubles, conformément aux recommandations du BREEAM ;
- Promotion de solutions de **mobilité partagée** auprès des occupants d'immeubles ;

- « **On-Site Ahooga Bike Store & Services** » : Sous la forme d'un point service, une équipe Ahooga est présente sur site pour aider les locataires à se familiariser avec l'utilisation d'un vélo électrique (ou non), pliable ou modulable. Les premiers immeubles Befimmo à profiter du nouveau service « on site » sont le « Central Gate » situé dans le centre de Bruxelles à deux pas de la gare centrale, ainsi que l'immeuble « Triomphe » situé à Ixelles et qui accueille également un centre de coworking Silversquare depuis le mois de juin 2018. L'objectif est de donner aux travailleurs l'opportunité de découvrir et de tester facilement et gratuitement l'utilisation d'un moyen de transport plus écologique pour les trajets de type court. Si l'expérience est concluante, Befimmo envisagera d'étendre ce service à d'autres immeubles du portefeuille ;

- Test de solutions digitales permettant l'amélioration de l'utilisation et la **gestion dynamique des parkings** du portefeuille ;
- **Fietsevent 2019** : En collaboration avec VOKA[3], une séance d'information sur les solutions vélo pour les entreprises a été organisée dans l'Ikaros Parc à Zaventem. Les entreprises participantes ont été informées sur les pratiques d'élaboration d'une politique de mobilité adaptée aux vélos pour leurs employés ;

  Des acteurs du marché ont présenté différentes solutions de mobilité, laissant aux participants l'occasion de tester des solutions innovantes.

ÉVALUATION

En 2019, Befimmo a mis en place une scorecard permettant d'évaluer la part du portefeuille bien desservi en transport en commun et en solutions de mobilité.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable[4], 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 ***Mobilité*** *impacte les sous-objectifs des ODD suivants :*

3.6 : Favoriser l'utilisation de transports en commun
Diminuer les distances domicile-travail

11.2 : Mise à disposition d'infrastructures de mobilité durable

11.6 : Pollution générée par les véhicules à moteur thermique

[3] Réseau d'entrepreneurs - https://www.voka.be/

[4] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

INDICATEURS CLÉS

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA sBPR
Part du portefeuille bien desservi en solutions de mobilité	Un immeuble est considéré comme bien desservi en solutions de mobilité lorsque la fréquence, la diversité et l'accès aux solutions de mobilité est satisfaisante.	41%	80% 100%	2025 2030	EPRA H&S Asset GRI 416-1
Membres de l'équipe qui ont changé leur mobilité	Changer sa mobilité, cela consiste à : ▪ Opter pour une voiture à carburant alternatif (électrique-CNG-hybride) ; ▪ Choisir une voiture d'une catégorie inférieure ou plus petite ; ▪ Renoncer à sa voiture de société.	13%	40%	2030	EPRA GHG-Indir-Abs EPRA GHG-Dir-Abs GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-5

EXEMPLARITÉ

- Influencer positivement nos parties prenantes -

DESCRIPTION

Befimmo est opérateur immobilier spécialisé en immeubles de bureaux de qualité. Avec un portefeuille immobilier d'environ 900.000 m², Befimmo a l'opportunité d'entrainer ses parties prenantes dans une démarche responsable.

Befimmo jouit d'un pouvoir de décision sur de nombreux projets immobiliers qu'elle développe. Cela lui permet d'influencer positivement les choix et décisions de ses partenaires (architectes, sous-traitants, fournisseurs, pouvoirs publics, investisseurs) de manière à répondre aux attentes de la société.

APPROCHE ET RÉALISATIONS 2019

- Envers les investisseurs
  - » Le Comité exécutif s'engage publiquement sur la Responsabilité Sociétale de l'entreprise.
    Rapport Financier Annuel 2019, chapitre « Mot du président et du CEO »

OBJECTIF

Befimmo a l'intention d'utiliser son influence de manière positive afin de répondre aux attentes de la société et, plus généralement, à contribuer positivement aux Objectifs de Développement Durable fixés par les Nations Unies.

» La Responsabilité Sociétale est intégrée dans la stratégie de l'entreprise et sa démarche d'innovation.
Rapport Financier Annuel 2019, chapitre « Notre stratégie »

» Befimmo répond de façon systématique aux questionnaires d'analystes comme CDP, GRESB, EPRA, MSCI, Oekom ou Vigeo Eiris. En retour, leurs évaluations permettent à Befimmo de mesurer l'évolution de sa performance d'une année à l'autre et de se comparer à ses pairs.
Fiche « Reporting & reconnaissances »

- **Envers les fournisseurs**

La démarche d'innovation de Befimmo est ouverte à la collaboration avec des partenaires externes (fournisseurs, sous-traitants, partenaires en recherche et développement et monde académique), comme en témoigne le projet « ZIN ».
Fiche « Intégration dans la ville »

» Befimmo a mis en place un outil collaboratif d'évaluation des fournisseurs. Cet outil permet à tous les collaborateurs d'évaluer et de rechercher les fournisseurs sur le plan de la qualité des leurs prestations et de leur approche de Responsabilité Sociétale dans un répertoire enrichi de ces évaluations. Au total, 103 évaluations ont été faites par l'équipe Befimmo depuis la création de l'outil en avril 2018.

» L'impact environnemental est intégré dans l'ensemble des achats à travers la matrice qualité.
Fiche « Utilisation des ressources – Achats responsables »

» Les sociétés de maintenance sont sensibilisées à l'impact de la conduite des installations techniques sur la qualité et la performance environnementale et énergétique des immeubles du portefeuille.

- **Au sein de son équipe**

» Tous les collaborateurs sont invités à participer au processus d'innovation. Véritable approche participative, elle permet d'impliquer l'équipe dans les thématiques au cœur de la Responsabilité Sociétale de Befimmo. L'équipe a été invitée à partager ses réflexions sur le « mur de l'innovation » et à s'inscrire à l'un des groupes de travail lui tenant à cœur afin de pouvoir, dans une démarche d'intelligence collective, assurer et concrétiser des projets d'innovation. Depuis la création du projet en 2017, une quinzaine de projets sont en cours, dont certains sont déjà concrétisés.

» Créer des liens c'est proposer une expérience inspirante dans un écosystème créateur d'opportunités à travers un réseau d'espaces digitalisés et une organisation interne efficace. C'est avec cet objectif que Befimmo a rassemblé un ensemble de projets de transformation digitale sous l'enseigne de 'Programme LynX'. La méthode de gestion du programme se veut agile. Les responsables de projets travaillent en itérations courtes, les incitants à tester rapidement la pertinence de leurs solutions. L'ensemble de ces projets suivent également une approche orientée utilisateurs.

» En tant qu'occupant d'un immeuble de son propre portefeuille, Befimmo utilise ses propres espaces de travail pour tester des solutions innovantes avec la participation de ses collaborateurs et de les mettre en œuvre au sein de son portefeuille (ex. services comme le Bringme, les salles de réunions partagés, les vélos partagés, voir même des forages, etc.).

» La General Counsel & Secretary General (membre du Comité exécutif) se charge de la mise à jour et du respect du code d'éthique et de la charte de gouvernance. Elle exerce également la fonction de Compliance Officer et, en cette qualité, veille au respect des règles et des procédures internes afin de prévenir les risques d'abus de marché.
Fiches « Gouvernance RSE » et « Éthique »

- **Envers les autres parties prenantes**

» Befimmo maintient une communication transparente et pertinente en réponse aux attentes des parties prenantes.
Fiche « Dialogue »

» Ouvert au dialogue avec ses parties prenantes, Befimmo participe à de nombreux débats pour apprendre, témoigner et partager ses expériences, ses défis et solutions.
Fiche « Dialogue »

- **Envers la communauté locale**

» Dans le cadre de l'association Up4North, Befimmo a mis à disposition des espaces dans l'immeuble WTC 1 (aujourd'hui réinstallée dans l'immeuble CCN) afin de favoriser les rencontres et la collaboration entre les différentes parties prenantes du quartier.
Fiche « Intégration dans la ville »

» Participation à des actions sociales dans la communauté de proximité via Be.Face. Cet organisme est un mouvement d'entreprises responsables, dont l'objectif est de créer des ponts entre les besoins du monde associatif et les ressources du monde de l'entreprise, que ce soit en termes de temps, d'activités ou de matériel. Par l'intermédiaire de Be.face, Befimmo est entrée en contact avec le CPAS de sa commune, et a décidé de consacrer le budget habituellement attribué à la Saint-Nicolas de l'équipe à des colis de Saint-Nicolas pour une fête regroupant les enfants défavorisés de la commune et les seniors, organisée par le CPAS.

» Le Comité B+, créé en 2011 à l'initiative du personnel et avec le soutien du Comité exécutif, a poursuivi son action visant à organiser des activités pour l'équipe. En 2019, le Comité B+ s'est divisé en deux groupes : un groupe s'occupera des activités sportives, culturelles, familiales et festives, un autre groupe se chargera des actions caritatives et sociales.
Rapport Financier Annuel 2019, chapitre « Équipe »

ÉVALUATION

- Reconnaissances externes par des organismes comme CDP, GRESB, EPRA, MSCI, Oekom et Vigeo Eiris.
Fiche « Reporting & reconnaissances »
- Évaluation de la qualité des relations avec les fournisseurs : Le système d'évaluation des fournisseurs prévoit de pouvoir extraire les données pour en tirer des conclusions sur la qualité de la relation avec les fournisseurs. Ces conclusions sont présentées en Cellule RSE qui, le cas échéant, initie le dialogue avec le fournisseur concerné en vue d'actions correctives.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable[1], 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 ***Exemplarité*** *impacte les sous-objectifs des ODD suivants :*

1.2 : Valorisation des fournisseurs ayant une approche RSE

4.7 : Formation et sensibilisation à la RSE
Sensibilisation des fournisseurs

11.a : Participation aux plannings de développement urbain

16.5 : Participation au processus de décision participatif

[1] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

INDICATEURS CLÉS

Voici un extrait des indicateurs du plan d'actions global de Befimmo, ayant un lien avec l'axe stratégique « Exemplarité ». Pour consulter le plan d'actions complet, veuillez vous rendre à la page suivante du site de Befimmo : https://www.befimmo.be/fr/investisseurs/publications?type=176.

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA SBPR
Certifications	Conserver les certifications existantes (ISO et label de biodiversité)	100%	100%	Continue	-
Part des projets innovants	Un projet est considéré comme innovant si, au moment de sa conception ou de son exécution, il a inclus une innovation par rapport aux standards Befimmo (cfr. matrice de qualité) sur minimum 2 des axes stratégiques: ▪ utilisation des ressources ; ▪ mobilité ; ▪ intégration dans la ville ; ▪ monde du travail ; ▪ dialogue avec les parties prenantes.	42%	100%	2025	EPRA Environmental measures GRI 301 - 306
Communication externe	Participation active à des débats, des événements, des concours, etc. pour communiquer vers l'extérieur dans le cadre de notre exemplarité	Non calculé	100%	Continue	-
Green financings	Validation et réalisation de financements qui rentrent dans le green financing framework	0%	10%	2030	-

UTILISATION DES RESSOURCES

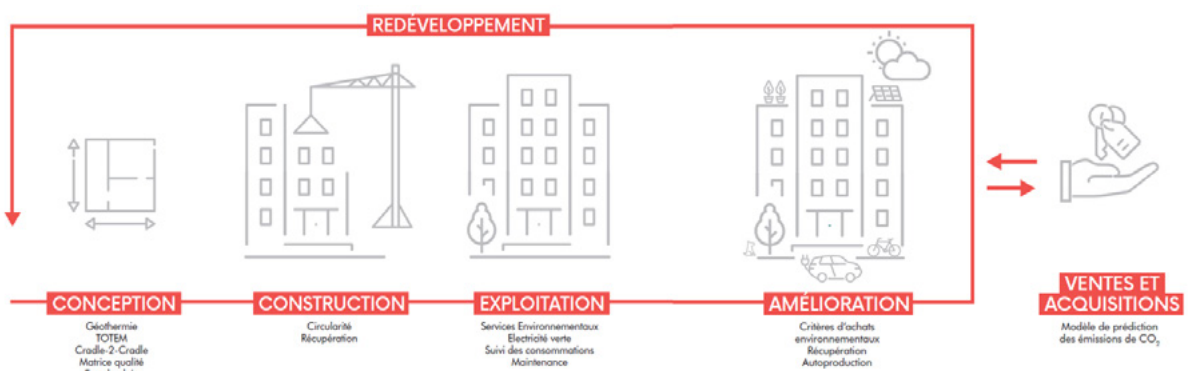
- Eau | énergie | émissions de CO_2e -

- Achats responsables -

- Circularité -

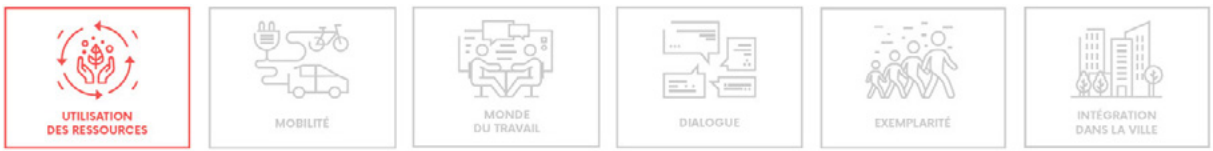
Befimmo est sensible aux attentes de ses parties prenantes et a conscience que son impact environnemental se situe à tous les niveaux de son activité et de sa chaîne de valeur comme l'illustre le schéma à droite.

Nous commencerons par décrire la gestion des impacts liés aux consommations d'énergie et d'eau. Nous décrirons ensuite les approches d'achats responsables et de circularité permettant de réduire les impacts liés aux matériaux de construction et leur transport.



UTILISATION DES RESSOURCES : EAU | ÉNERGIE | ÉMISSIONS DE CO_2e

- Empreinte environnementale, émissions de gaz à effet de serre -



DESCRIPTION

L'épuisement des ressources en énergie fossile et le réchauffement climatique sont les principaux impacts environnementaux sur lesquels Befimmo doit agir en tant que propriétaire responsable.

La consommation d'énergie liée au cycle de vie des immeubles génère une part très importante de l'impact environnemental lié aux activités immobilières que sont l'acquisition ou la vente d'actifs, la rénovation ou la construction de bâtiments et enfin leur utilisation.

Dans une moindre mesure, la consommation d'eau est également un sujet important pour le secteur immobilier tertiaire. Befimmo reste très sensible et attentive à une bonne gestion de cette ressource.

Aujourd'hui, la valeur intrinsèque d'un bâtiment inclut des critères liés au développement durable qui traduisent une attention et une prise de conscience par rapport aux enjeux climatiques repris à l'agenda international.

Parmi ceux-ci, la COP21 (2015) a permis de fixer un objectif de stabilisation du réchauffement climatique dû aux activités humaines « nettement en dessous » de 2°C d'ici à 2100 (par rapport à la température de l'ère préindustrielle) et même viser à limiter cette élévation de température à 1,5°C.

OBJECTIF

Befimmo investit de façon à réduire l'impact environnemental lié à ses activités immobilières.

Elle souhaite continuer à mettre sur le marché et à offrir à ses locataires des immeubles de grande qualité et respectueux de l'environnement.

L'atteinte de ces objectifs au niveau Européen doit passer par des réductions drastiques des émissions de gaz à effet de serre, de l'ordre de 80 à 95% d'ici 2050 par rapport au niveau d'émissions de 1990.

L'engagement de la Belgique dans ce processus s'est traduit par le développement d'une stratégie bas carbone à l'horizon 2050. Il est toutefois à regretter que cette dernière, à l'occasion de la COP24 de 2018, n'ait pu rallier la « High ambition coalition » dont la trentaine de pays participants se veulent à la pointe de l'action climatique. Début 2019, Befimmo a encore démontré son implication et son engagement pour lutter contre le réchauffement climatique en devenant leader pour « Sign for my future »[1].

Compte tenu de l'ampleur de son activité immobilière, de son ancrage sur le territoire et de l'usage de ressources, Befimmo continue à agir sur le volet environnemental de sa Responsabilité Sociétale.

Par ailleurs, Befimmo considère qu'une vision élargie et précise des consommations en énergie est une donnée de base indispensable à la bonne gestion de ses immeubles.

Les systèmes de mesure et de récolte de données de consommations que Befimmo a développé et consolidé depuis plusieurs années lui assurent une bonne connaissance de son impact environnemental.

Au-delà de disposer d'une information complète et fiable, elle doit également, dans sa politique de réduction d'utilisation des ressources, composer avec certaines contraintes liées notamment aux échéances des baux[2], aux exigences de confort des occupants[3], ou à son plus faible niveau de maîtrise des installations privatives.

L'ensemble de ces éléments font partie des défis et des points d'attention que Befimmo souhaite continuer à relever dans la gestion quotidienne de ses actifs.

APPROCHE

1) Efficacité énergétique

L'utilisation rationnelle de l'énergie et les émissions de CO_2e générées par ces consommations sont intégrées dans la gestion journalière de Befimmo et ce au travers de l'ensemble des processus opérationnels.

À l'acquisition

La performance environnementale globale et la consommation énergétique, en particulier des immeubles faisant l'objet de projets d'acquisitions, sont analysées dans le cadre d'audits environnementaux et techniques détaillés réalisés par les équipes de Befimmo et complétés, le cas échéant, de l'expertise de bureaux d'études spécialisés externes.

Les conclusions des audits, et les aspects énergétiques en particulier, sont intégrés dans un outil de décision interne développé sur le principe des Sciences-Based Targets. Ce dernier présenté et validé par la Direction traduit la performance énergétique sous forme d'émissions de CO_2e et évalue l'impact de l'actif sur l'objectif global de réduction des émissions de CO_2e (-33% d'ici 2030).

Le cas échéant, l'outil permet d'identifier les travaux d'améliorations, budgets et le planning nécessaires à l'atteinte de l'objectif visé.

[1] https://signformyfuture.be/fr/

[2] Les travaux très importants permettant une refonte complète d'un immeuble intégrant une stratégie énergétique allant au-delà des obligations réglementaires sont généralement conditionnés à l'échéance des baux. Ces travaux supposent en effet un travail sur l'enveloppe et les techniques de l'immeuble difficilement compatibles avec une occupation des lieux.

[3] Contractuellement, Befimmo est tenue d'assurer des conditions de confort minimum envers les occupants de ses immeubles. Cependant certains d'entre eux exigent de par leur activité d'étendre les horaires de fonctionnement des installations techniques ce qui génère une consommation d'énergie supplémentaire.

À la construction et l'exploitation

Par ailleurs, dans le cadre de la conception et de la construction des immeubles, les équipes de Befimmo portent une attention toute particulière lors des phases d'étude et de design des futurs projets qu'elles développent au choix des matériaux et à l'optimalisation des techniques pour minimiser la consommation d'énergie en phase d'exploitation de ses immeubles.

Le choix des matériaux et techniques à mettre en œuvre dans le cadre des projets s'établit notamment en fonction de l'ampleur des travaux à réaliser sur les critères de la certification BREEAM et/ou sur les exigences techniques minimales développées en interne et intégrés dans une matrice de qualité.

Voir « Utilisation des ressources – Achats responsables » ci-après

Par cette approche et cet objectif, Befimmo vise une efficacité énergétique supérieure aux exigences imposées par la réglementation.

La Cellule Technique Environnement et l'équipe d'une quinzaine de Property Managers, chargée de la gestion opérationnelle des immeubles, sont également impliquées dans chaque projet au moment de la mise en place du programme des travaux et lors de l'analyse des projets. Elles apportent un soutien et une réflexion opérationnelle basée notamment sur le retour d'expérience aux équipes de développement.

Ces équipes peuvent compter sur le soutien du Green Adviser interne qui joue un rôle de contrôle de l'efficacité des investissements énergétiques sur le terrain tout en garantissant un bon niveau de confort pour les locataires.

Ce travail important permet de structurer la démarche et de tendre vers une vision globale cohérente en lien avec le développement durable. Il permet par ailleurs de confronter chaque projet aux besoins et exigences du marché et de garantir une réflexion en termes de bonne gestion des ressources et de limitation des consommations. Enfin, une réflexion sur la faisabilité d'intégrer des systèmes d'autoproduction d'énergie renouvelable est systématisée pour chaque projet et assure, le cas échéant, un impact positif sur l'environnement.

2) Gestion et exploitation des données de consommations

L'ensemble des données et informations liées à la consommation d'énergie du portefeuille sont obtenues via (i) les gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'énergie, (ii) les sociétés de maintenance, (iii) le télémonitoring des consommations, (iv) le gérant interne et (v) les occupants des immeubles.

Le télémonitoring couvre aujourd'hui une grande partie des immeubles du portefeuille et correspond au besoin d'information venant directement des installations techniques. Les immeubles équipés d'un tel dispositif sont en effet majoritairement des immeubles pour lesquels Befimmo dispose d'un niveau de maîtrise significatif lui permettant une action concrète et immédiate susceptible de conduire à des économies d'énergie. Le nombre de compteurs et points de mesures est néanmoins en constante augmentation et cette explosion de données supplémentaires permet encore davantage de précision dans le suivi de la performance environnementale des immeubles.

L'ensemble des données de consommations des immeubles sont consignées dans une base de données interne permettant par ailleurs la création de rapports détaillés utiles à l'analyse comparative, à la réflexion stratégique, à la mise à disposition d'informations pour les occupants et la prise de décisions.

Fiche « Dialogue »

3) Réduction des émissions de CO_2e

Outre les actions visant une efficacité énergétique optimum, Befimmo limite les émissions de CO_2e de son portefeuille en investissant chaque année depuis 2010 dans des systèmes d'autoproduction d'énergie et/ou d'énergie renouvelable tels que les panneaux solaires photovoltaïques, les systèmes de cogénération (2 immeubles) la géothermie (2 immeubles en projet).

Parallèlement, Befimmo poursuit l'objectif de couverture de l'ensemble de son portefeuille d'ici 2021 par des contrats de fourniture d'électricité verte. Ceci suppose d'une part la mise en œuvre de travaux d'infrastructure réseau dans certains de ses bâtiments et d'autre part la sensibilisation permanente des occupants de certains sites vis-à-vis desquels Befimmo ne dispose pas de la maîtrise de la fourniture d'énergie.

Voir « Utilisation des ressources – Achats responsables » ci-après

Le surcoût éventuel lié aux contrats de fourniture en énergie verte en ligne avec les objectifs de réduction des émissions de CO_2e de Befimmo est compensé par un achat négocié à l'échelle du portefeuille.

4) Utilisation rationnelle de l'eau

Befimmo considère que la consommation d'eau de ses bâtiments est également un sujet important sur lequel elle entend agir.

Elle prête donc une attention particulière, dans chacun des projets qu'elle développe, à l'intégration de systèmes de récupération d'eau, de détection de fuite, et à la mise en œuvre d'appareils à faible consommation en suivant notamment les directives prévues par la certification BREEAM et ses standards de qualité interne.

Ces dispositifs sont généralement complétés, suivant les possibilités, par un télémonitoring et une observation journalière et détaillée des consommations du portefeuille par le Green Adviser de Befimmo. Ce dispositif permet une optimalisation permanente des consommations et une limitation des fuites.

RÉALISATIONS 2019

Plan d'investissement pluriannuel

En complément du budget alloué, dans le cadre des projets de construction et de redéveloppement de ses immeubles, à l'optimalisation de la performance environnementale et à l'anticipation des réglementations qui y sont liées, Befimmo met en place un plan d'investissement pluriannuel spécifique visant la réalisation de travaux d'optimalisation des performances environnementales des immeubles en exploitation[4] et conduisant généralement à une amélioration de la certification BREEAM In-Use des immeubles. En 2019, le budget consacré à ces travaux, réalisés de façon totalement intégrée dans son mode de fonctionnement interne par le biais de la matrice de qualité qu'elle a développé, était de l'ordre de 0,5 million €.

Voir « Utilisation des ressources – Achats responsables » ci-après

Énergie verte : étude du potentiel pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur l'ensemble du portefeuille

En 2017, Befimmo a réalisé une étude du potentiel pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur l'ensemble de son portefeuille existant. Sur base de la configuration des immeubles et des éventuels subsides accordés en fonction de la situation géographique de ces derniers, l'étude a permis de définir un nombre d'opportunités de réalisations à mettre en œuvre rapidement ainsi que les moyens techniques et financiers à prévoir.

En 2019, 650 m² de panneaux solaires ont été installés sur deux immeubles localisés à Bruxelles La surface complémentaire est venue s'ajouter au 3.854 m² de panneaux déjà installés.

[4] Remplacement d'anciennes installations techniques par du matériel moins énergivore, mise en place de nouvelles technologies de gestion des équipements, installation de systèmes de récupération d'eau, amélioration de l'isolation, placement de panneaux photovoltaïques, de pompes à chaleur, etc.

L'autoproduction de l'ensemble de ces installations couvre les besoins en électricité équivalant à la consommation annuelle de ±150 ménages.

En 2020 l'étude de faisabilité réalisée en 2017 sera poursuivie. La pose de panneaux solaires pour les immeubles à construire et/ou en rénovation sera systématiquement étudiée.

Contrat de fourniture électrique du portefeuille

En attendant de pouvoir atteindre sans compensation son objectif de réduction des émissions de CO_2e d'ici 2030, Befimmo a déjà volontairement limité son impact environnemental en souscrivant un contrat de fourniture d'électricité verte pour couvrir les consommations des installations électriques maîtrisées de ses immeubles.

Afin de garantir l'origine verte de l'électricité consommée pour l'ensemble de son portefeuille elle se fixe également comme objectif, dès que c'est techniquement et administrativement possible, de reprendre les comptages des installations électriques non maîtrisées sous couvert de son contrat vert.

Courant 2019, Befimmo a repris une dizaine de compteurs de fourniture d'électricité privative aux conditions identiques à son contrat de fourniture en énergie verte.

Cette démarche positive sera reconduite en2020 avec pour objectif d'atteindre et maintenir une fourniture d'énergie 100% verte pour l'ensemble des compteurs électriques du portefeuille d'ici 2021.

Les objectifs de réduction des émissions de CO_2e que Befimmo s'est fixé ne tiennent pas compte de l'impact positif lié à son contrat de fourniture en électricité verte , étant donné qu'ils visent avant tout à réduire la consommation d'énergie du portefeuille.

Géothermie

Les travaux de construction en cours du projet Quatuor (quatre bâtiments formant ensemble un complexe de 60.000 m^2) dans l'espace Nord à Bruxelles intègrent un système de géothermie.

Ils visent à concevoir un immeuble de bureaux innovant et durable combinant une faible consommation d'énergie avec un excellent confort thermique.

Pour deux des quatre tours, la chaleur basse température est fournie par une pompe à chaleur reliée à un champ de stockage géothermique alors que la fraîcheur « haute température » est fournie par géocooling, à partir de ce même champ de stockage géothermique.

Le recours à ce type de technique devrait permettre de réduire de 20 à 30% la consommation d'énergie et les émissions de CO_2e par rapport à une solution « traditionnelle » où l'entièreté des besoins en chaud et en froid seraient couverts par des installations conventionnelles (chaudières à condensation et machines frigorifiques).

Compte tenu de ce constat très positif Befimmo ambitionne de réaliser dès 2020 une nouvelle étude sur le potentiel et la faisabilité de développer de nouveaux projets basés sur le principe de la géothermie dans son portefeuille existant.

Enfin, son projet de redéveloppement ZIN dans l'Espace Nord intègre également ce principe de durabilité.

Optimisation du fonctionnement des installations techniques

En 2018, Befimmo a installé dans quelques immeubles un nouveau logiciel d'analyse de données provenant des systèmes de régulation.

Dans un premier temps, l'ensemble des données des automates ou contrôleurs présents sur le réseau est enregistré à intervalles réguliers créant un système de mégadonnées (« Big Data »).

Dans un second temps, le logiciel tire parti des big data pour présenter les informations de manière synthétique et pragmatique permettant de réaliser l'analyse du comportement des installations en temps réel ou de manière différée. Il permet par ailleurs de comprendre le déroulement exact des processus qui se sont déroulés et de détecter le cas échéant des problèmes de conception, de réglage ou de pilotage des installations.

En cas de problème, cet outil permet de remonter l'ensemble de la chaine de processus qui ont conduit à un dysfonctionnement et d'en trouver la cause. De ce fait il est un bon outil pour limiter les consommations d'énergie ainsi que pour anticiper et réduire les plaintes des occupants.

Dans le cas précis d'un des immeubles du portefeuille l'installation de ce système a permis une réduction de la consommation globale du bâtiment de 18% et une économie financière très largement supérieur au montant investi.

Befimmo poursuivra le déploiement de cette solution à d'autres immeubles du portefeuille qu'elle a déjà identifié.

Befimmo a également investi dans le placement de systèmes de gestion technique centralisée pour certains de ses immeubles qui n'en n'étaient pas encore équipés. Ces installations devront permettre de nouvelles économies d'énergie et un meilleur suivi des conditions de confort des bâtiments et de leurs occupants.

Gestion de l'eau

Fin 2019, Befimmo compte 22 immeubles sur un total de 110 équipés de systèmes de récupération d'eau (pluie – grise – forage) dans son portefeuille ce qui représente 19% de sa surface totale. Par ailleurs l'ensemble des projets de construction/rénovation étudiés et développés en 2019 intègrent de tels dispositifs conformément aux souhaits de Befimmo de réduire la consommation en eau de ville de ses bâtiments.

Befimmo maintient comme objectif de réduire la consommation d'eau de son portefeuille de 15% par rapport à 2016 d'ici à 2030. Elle veillera à poursuivre le suivi des consommations, à remplacer le matériel obsolète par du matériel performant et à sensibiliser les utilisateurs et sociétés de maintenance.

ÉVALUATION

Depuis 2010, Befimmo a mis en place un Système de Gestion Environnementale (SGE) basé sur la norme ISO 14001. Ce dernier garantit une approche systématique des aspects environnementaux liés à ses activités et contribue également à l'implémentation et au suivi de ses engagements de façon durable et continue.

Fiche « Certification & conformité environnementale »

Plus spécifiquement en termes d'utilisation des ressources liées à l'énergie et aux émissions de CO_2e associées, Befimmo a développé en 2017 un modèle et une méthode basée sur les principes SBT[5] qui lui permettent d'évaluer sa performance environnementale et de la comparer aux objectifs à long terme qu'elle s'est fixés.

Rapport Financier Annuel 2019, annexe VI « Méthodologie »

En 2019 (13,1 kg CO_2e/m^2) par rapport à 2008 (43,3 kg CO_2e/m^2) les d'émissions de CO_2e liées aux consommations d'énergie sont en réelle diminution constante. La réduction de 70% des émissions spécifiques est le fruit d'investissements continus réalisés en vue d'améliorer les performances énergétiques et environnementales des immeubles combiné à la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité verte pour couvrir les consommations des installations électriques maîtrisées de ses immeubles.

Befimmo estime que les objectifs qu'elle s'est fixée à l'horizon 2030 sont ambitieux mais atteignables. Elle entend bien poursuivre les investissements et toutes les démarches nécessaires pour y arriver.

[5] Science-Based Targets.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable (ODD)[6], 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 ***Utilisation des ressources – Eau, énergie, réchauffement climatique*** *impacte les sous-objectifs des ODD suivants :*

6.3 : Réflexion à mener sur la réutilisation des eaux grises et la limitation de l'utilisation de l'eau potable.

7 : Potentiel d'installation de systèmes de production d'énergie renouvelable encore bien réel et à étudier. Accès pour les locataires au contrat de fourniture d'électricité verte.

11.6 : Réduire l'utilisation des énergies fossiles pour diminuer la pollution de l'air dans les villes.

13 : Marge d'amélioration énergétique encore possible sur portefeuille.

INDICATEURS CLÉS ET OBJECTIFS

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA SBPR
Émissions de CO_2e du portefeuille	Émissions de CO_2e liés aux consommations d'énergie des bâtiments pour les installations communes et privatives	23,75 kg CO_2e/m	18,1 kg CO_2e/m^2	2030 (limitation to 2°C)	EPRA GHG-Indir-Abs EPRA GHG-Dir-Abs GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-5 | CRE3
Consommation spécifique d'eau	Eau de ville, pluie, forage, grise du portefeuille	265 l/m^2	216 l/m^2	2030	EPRA Water-Int GRI 303-1 | CRE2

Depuis 2017, Befimmo a augmenté et consolidé son périmètre de reporting extra-financier en incluant les immeubles loués par la Régie des Bâtiments.

En effet, pour mettre en place une stratégie de réduction des consommations énergétiques à long terme, il lui semble essentiel d'avoir une vision exhaustive des consommations de son portefeuille ainsi qu'une comptabilité énergétique détaillée et structurée.

[6] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

Réduction de l'utilisation des énergies fossiles et augmentation de la capacité d'autoproduction d'énergie renouvelable

Befimmo souhaite réduire ses émissions directes de CO_2e liées au chauffage des immeubles de 50% à l'horizon 2030. Cela suppose, au-delà des investissements structurels visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments, une transition de l'utilisation de dispositifs fonctionnant sur base des énergies fossiles vers des systèmes alternatifs tels que la géothermie et/ou les pompes à chaleur.

En 2020 Befimmo analysera le potentiel d'installation de systèmes de géothermie sur l'ensemble de son portefeuille.

Cette transposition de l'utilisation d'une forme d'énergie vers autre induira une augmentation potentielle de la consommation d'électricité des immeubles que Befimmo souhaite anticiper et maîtriser.

Par ailleurs, Befimmo conserve un objectif de réduction des consommations électriques de 17% des émissions de CO_2e liées à la consommation d'énergie indirecte maîtrisée et de 17% sur les émissions de CO_2e liées à la consommation d'énergie indirecte non maîtrisée (hors compensation) de ses immeubles. Elle est bien consciente que son niveau d'ambition élevé de réduction de son impact environnemental peut être influencé par l'évolution constante des besoins et comportements de la société, du monde du travail, notamment par l'usage de nouvelles technologies et/ou une nouvelle forme de mobilité désormais tournée davantage vers l'électricité, mais elle entend maintenir fermement son objectif.

Cette approche suppose une flexibilité et une anticipation des besoins en électricité que Befimmo intègrera immédiatement dans l'ensemble de ses projets.

Enfin pour atteindre ses objectifs Befimmo à l'ambition d'une part de maximiser et/ou développer des installations de production d'énergie renouvelables existantes et à venir, et, d'autre part, d'atteindre 100% d'utilisation d'énergie verte pour l'ensemble de son portefeuille y compris les parties privatives d'ici 2021.

UTILISATION DES RESSOURCES : ACHATS RESPONSABLES

- Étendre la Responsabilité Sociétale sur toute la chaîne d'approvisionnement -

DESCRIPTION

Les activités immobilières de Befimmo nécessitent un approvisionnement important de matériaux de construction. Les activités corporate, services et facility sont, quant à elles, consommatrices de mobilier et fournitures de bureaux.

La production de ces matériaux requiert des ressources naturelles et énergétiques impactant considérablement l'environnement. Leur transport est également source de pollution et de congestion du trafic.

Dans les contraintes budgétaires et de disponibilités technologiques, Befimmo entend sensibiliser ses fournisseurs, quel que soit l'historique de relation avec ceux-ci.

OBJECTIF

En 2020, Befimmo continuera à étendre l'adoption de sa charte d'achats responsables à ses fournisseurs.

Elle souhaite en outre améliorer de façon continue ses critères environnementaux et assurer leur respect pour l'ensemble de ses achats.

APPROCHE

- Afin d'intégrer davantage l'approche RSE dans sa chaîne d'approvisionnement Befimmo a développé une Charte d'Achats Durables pour communiquer clairement ses attentes en termes d'engagements de ses fournisseurs.
- Début 2018, cette charte a été publiée sur le site internet de Befimmo. Son adhésion est à présent comprise dans les conditions générales standards requises à tous ses fournisseurs.
- Les équipes RSE et Environnement ont pour responsabilité de sensibiliser les acheteurs de Befimmo en leur proposant des lignes des critères d'achats. Ces critères sont inspirés de ceux utilisés dans le cadre de marchés publics par différentes administrations.
- Depuis 2017, l'impact environnemental est intégré dans les exigences techniques minimums des immeubles. Du point de vue opérationnel, ces critères sont inclus dans la matrice de qualité. Elle est le fruit d'une collaboration entre les différents pôles immobiliers de Befimmo (Commercial Management, Environnemental Management, Property Management, Services & Facilities, Project Development) et reprend les exigences techniques en termes de :
  - » Design ;
  - » Exploitation ;
  - » Confort et bien-être ;
  - » Performance énergétique et environnementale ;
  - » Choix des matériaux.

  Cette matrice est inspirée des lignes directrices que Befimmo suit dans le cadre de la certification BREEAM. Elle évolue en fonction des avancées technologiques et des retours du terrain.

  Ces critères techniques servent systématiquement de base pour la rédaction des cahiers des charges.

RÉALISATIONS 2019

Depuis 2018, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue, Befimmo a concrétisé l'opérationnalisation de sa matrice de qualité. D'une part, les exigences de qualité (dont les exigences environnementales) d'éléments techniques d'exploitation sont reprises en annexes de tous les bons de commandes. D'autre part, les critères environnementaux sont repris comme base de cahier de charges pour la conception d'immeubles ou de leur rénovation. Enfin, la charte d'achats responsables est communiquée à l'ensemble des fournisseurs au travers des commandes.

ÉVALUATION

Le département Environnement est responsable du maintien, du respect et de la mise à jour de la matrice de qualité au travers du système de management environnemental ISO 14001.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable[7], 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 ***Utilisation des ressources – Achats responsables*** *impacte les sous-objectifs des ODD suivants :*

8.4 : Création de valeur immobilière tout en minimisant l'impact environnemental

11.6 : Impact environnemental lié à l'utilisation des bâtiments et pollution liée aux déchets de chantier

12.2 : Impact sur les ressources naturelles de la production des matériaux de construction et installation

[7] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

UTILISATION DES RESSOURCES : CIRCULARITÉ

- L'économie circulaire dans la construction, la rénovation et l'exploitation des bâtiments -

DESCRIPTION

À toutes les étapes de son cycle de vie, un immeuble génère des flux importants de matériaux (déchets de chantier, matériaux de construction, déchets d'exploitation, aménagements intérieurs, mobilier, etc.).

Befimmo est invité par ses parties prenantes à prendre en compte les impacts environnementaux indirects de ces différents flux et de proactivement contribuer à leur diminution, que ce soit dans la conception ou la gestion d'immeubles.

La stratégie en termes d'utilisation des ressources tient compte de ces attentes en intégrant les principes de l' 'économie circulaire dans la gestion de chaque phase du cycle de vie d'un immeuble .

Par ailleurs, une attention plus particulière est apportée aux déchets d'exploitation générés par ses activités corporate.

OBJECTIF

L'objectif à court terme est de limiter la production de déchets du portefeuille et de réduire l'utilisation des ressources.

En 2020 Befimmo continuera à être proactive dans la récupération de matériaux et mobilier pour l'ensemble de ses chantiers et lors de départs de locataires.

APPROCHE

Impact des chantiers

- Implication de l'équipe Environnement, notamment à travers la matrice de qualité, dans les projets d'investissement afin d'accompagner les décisions de choix de scénarios de construction ou de rénovation :
  - » Sélectionner les scénarios de construction et rénovation sur base de mesure d'impact sociétal et d'analyses de cycles de vie ;
  - » Prendre en compte le désassemblage et la déconstruction dès la conception des immeubles ;
  - » Contribuer aux initiatives d'éco-conception de matériaux et envisager l'utilisation de matériaux de récupération et/ou disposant d'une certification environnementale ;
  - » Considérer les matériaux/équipements issus de l'économie de fonctionnalité ;
  - » Considérer la valorisation des matériaux et des déchets de chantiers sur le site même ou pour d'autres applications, notamment via la réalisation d'un inventaire pour le réemploi ;
  - » Afin de mesurer et de comparer l'impact sociétal global de différents scénarios de construction ou rénovation, Befimmo a choisi de participer à l'initiative TOTEM[8] en recommandant son utilisation pour tout projet faisant appel à un architecte.

Impact de l'exploitation des immeubles

- Befimmo a mis en place un contrat de gestion des déchets qu'elle souhaite continuer à étendre à l'ensemble de son portefeuille. Ce dernier inclus une sensibilisation des utilisateurs au tri des déchets.
- Afin d'en mesurer l'efficacité, Befimmo collecte et analyse l'information sur les volumes de déchets par type de traitement.

RÉALISATIONS 2019

- Les contrats d'entreprises et le niveau de certification BREEAM visé exigent des entrepreneurs une très grande rigueur dans la gestion et la traçabilité des déchets générés par les chantiers. Le personnel ouvrier et l'ensemble des parties prenantes concernées par le projet sont impliqués et sensibilisés au tri des déchets. Des plans de gestion de déchets sont dressés par des bureaux d'études spécialisés tandis que des coordinateurs environnementaux sont désignés en plus du coordinateur BREEAM pour veiller au bon respect de la filière déchets.
- Dans le cadre de la phase de curage des Tours WTC 1 et 2, un travail important a été réalisé pour trouver des repreneurs pour un maximum de matériaux à évacuer. Les matériaux qui seront réemployés dans le projet futur ont été stockés dans un espace proche du chantier et différentes filières de récupération ont pu être activées pour les matériaux restants; plus de 900 tonnes ont ainsi été évacuées vers la filière de réemploi.
- Befimmo s'est associée au CSTC (Centre Scientifique et Technique de la Construction) dans le cadre du projet FCRBE (Facilitating the circulation of reclaimed building elements in Northwestern Europe). Elle participera en 2020 à des projets pilotes dont l'objectif est d'augmenter la part de matériaux réutilisés dans le cadre de ses chantiers.
- Dans le cadre du projet ZIN, un accent particulier a été apporté à la circularité, selon ce que Befimmo a appelé l'approche des 4R :
  - » REUSE : Réutilisation maximale de matériaux sur place ou sur d'autres projets
  - » REVIVE : Amélioration de la structure existante et de son environnement
  - » RECYCLE : Lorsqu'on ne peut réutiliser, transformer assurer d'autres applications
  - » RETHINK : Conception écologique et utilisation de matériaux cradle-to-cradle

[8] 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.

ÉVALUATION

Les productions de déchets de chantier et d'exploitation sont mesurées, consolidées et comparées d'année en année afin de mesurer les avancées sur les actions de recyclage et réutilisation.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'analyse approfondie des Objectifs de Développement Durable (ODD)[9], 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 ***Utilisation des ressources – Circularité*** *impacte les sous-objectifs des ODD suivants :*

8.4 : Création de valeur immobilière tout en minimisant l'impact environnemental

11.6 : Impact environnemental lié à l'utilisation des bâtiments et pollution liée aux déchets de chantier

12.4 & 12.5 : Eco-conception des matériaux et des installations et réduction des quantités de déchets

INDICATEURS CLÉS

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA SBPR
Part des projets qui intègrent la récupération de matériaux	Un projet est considéré comme intégrant la récupération de matériaux si : ▪ Il dispose d'un inventaire matériaux et fixe un objectif ambitieux de récupération dans le cas d'un projet de redéveloppement ; ▪ Il a été visité par une société de récupération dans le cas d'un projet d'aménagement et d'un départ locataire.	28%	100%	2020	GRI 301-2

[9] http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

CERTIFICATION & CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE

- Conformité à la législation en vigueur et proactivité envers les autorités -

DESCRIPTION

Afin de limiter les troubles éventuels occasionnés par ses activités et préserver la qualité de l'environnement, Befimmo veille à garantir l'exploitation de son portefeuille dans le respect de la conformité aux normes et réglementations en vigueur.

APPROCHE

Depuis 2010, Befimmo a mis en place un Système de Management Environnemental (SME) basé sur la norme ISO 14001 (2015). Ce dernier garantit une approche systématique des aspects environnementaux liés à ses activités et contribue également à l'implémentation et au suivi de ses engagements de façon durable et continue. Les procédures du SME encadrent toutes les étapes du cycle de vie des immeubles depuis la vente ou l'acquisition, la conception et/ou construction de nouveaux immeubles ou enfin au moment de leur exploitation.

OBJECTIF

Befimmo ambitionne un respect total des réglementations environnementales pour les activités dont elle a la maîtrise.

Une des premières étapes pour atteindre ce respect est la couverture totale des activités de Befimmo par des permis d'environnement valides et le respect des conditions d'exploiter associées à ces permis.

Enfin, Befimmo vise une recertification de son SME et de son label EVE®.

Intégré à son SME ISO 14001, Befimmo a mis en place un processus de gestion de la conformité environnementale proactif. Ce processus peut être décomposé en plusieurs étapes clefs :

- Une veille réglementaire qui permet d'identifier les législations environnementales applicables à ses activités ;
- Une vulgarisation de ces réglementations à destination de ses Property Managers ;
- La réalisation d'audits de conformité des immeubles par les Property Managers ;
- Le suivi et la levée des observations/non-conformités éventuelles relevées lors des audits par la Cellule Technique Environnement et les Property Managers.

Befimmo réalise également des audits de ses chantiers afin de vérifier que ceux-ci sont menés conformément à la réglementation et à ses procédures de travail.

Befimmo à la volonté que ses immeubles atteignent une performance environnementale qui va au-delà des exigences réglementaires. Dans cette optique, Befimmo applique depuis 2010 pour l'ensemble de son portefeuille tant en construction/rénovation qu'en exploitation la méthode la plus utilisée au monde d'évaluation de la performance environnementale des immeubles développée par BRE (BRE Environmental Assessment Method).

Lors de la phase design de ses projets, elle prête une attention particulière à la performance environnementale de l'immeuble mais également à la future satisfaction de ses occupants et utilisateurs par la mise à disposition d'espaces de qualité, bien situés, flexibles et performants en terme d'utilisation de l'espace. Le niveau élevé de certification BREEAM et les critères de qualité recherchés dans ses développements intègrent également l'ensemble des considérations et exigences de santé et de bien-être des personnes.

Par ailleurs Befimmo met en place de façon continue une certification BREEAM In-Use Asset et Management de ses bâtiments en exploitation.

La performance énergétique des immeubles se traduit également par le niveau de certification PEB de ses immeubles. Befimmo dispose de l'ensemble des certificats de performance énergétique « Bureaux et services » de ses bâtiments situés à Bruxelles. Les certificats « Bâtiment public » obligatoires dans le cadre d'une occupation de certains bâtiments à Bruxelles abritant des administrations sont demandés par ces dernières et majoritairement affichés dans les immeubles concernés. En Flandre, les certificats « Bâtiment public » sont majoritairement disponibles et affichés tandis que la Wallonie l'obligation d'affichage n'est encore obligatoire. L'immeuble Axento situé au Luxembourg dispose également d'un certificat.

Ces certificats sont mis à jour lors de travaux importants visant l'amélioration de la performance énergétique du portefeuille en exploitation.

Enfin, Befimmo gère l'espace vert du siège de son entreprise dans une logique de développement durable et dans le respect du référentiel Eve® - Espace végétal écologique développé par ECOCERT. Befimmo est le seul site belge disposant de cette certification (depuis 2011).

RÉALISATIONS 2019

ISO 14001

En novembre 2019, la certification ISO 14001 a été renouvelée pour une période de 3 ans.

BREEAM

En 2019, Befimmo a décroché les certifications suivantes :

- Quatuor – Tour C : BREEAM New Construction – Design Stage – Oustanding ;
- Ikaros 2/4 et 6/8 : BREEAM Refurbishment – Design Stage – Good ;
- Arts 56 : BREEAM In-Use – Asset & Management – Good.

Ecocert

La certification de l'espace vert du siège de Befimmo a été reconduite en 2019.

ÉVALUATION

Des audits de surveillance sont menés (par une société externe) à fréquences régulières afin de contrôler la bonne gestion du SME ISO 14001.

Les labélisations BREEAM et EVE® sont également encadrées par des audits externes.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

6 : **Eau propre – Assainissement :** Réflexion à mener sur la réutilisation des eaux grises et la limitation de l'utilisation de l'eau potable

7 : **Énergie propre et d'un coût abordable**

11 : **Villes et communauté durable :** Impact environnemental des villes

12 : **Consommation et production responsable :** Gestion durable et efficace des ressources naturelles, gestion environnementale des déchets dans leur cycle de vie et réduction de la quantité de déchets par la prévention, le recyclage et la réutilisation

13 : **Lutte contre les Changements climatiques :** Impact environnemental du cycle de vie d'un immeuble

15 : **Vie terrestre :** Possible dégradation de la biodiversité

INDICATEURS CLÉS

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA SBPR
Certifications	Conserver les certifications existantes (ISO et label de biodiversité)	100%	100%	Continue	-

REPORTING & RECONNAISSANCES

- Entretenir un dialogue avec les personnes et entités impactées par les activités de la Société et communiquer de façon transparente sur les initiatives entreprises, ainsi que sur leur suivi -

COMMUNICATION TRANSPARENTE

Befimmo porte une attention particulière à la fiabilité du processus de reporting ainsi qu'à la rigueur, à l'exactitude et à la transparence des communications financières et extra-financières.

Depuis quelques années, Befimmo s'inscrit dans la tendance à la standardisation non seulement du reporting financier, mais aussi du reporting en matière de Responsabilité Sociétale en souscrivant aux indicateurs publiés par l'EPRA, et en suivant également les lignes directrices du GRI Standards (« Core ») et celles du secteur de l'immobilier GRI-CRESS à travers l'Index du contenu GRI (annexe de Rapport Financier Annuel).

OBJECTIF

L'objectif est de poursuivre et d'améliorer continuellement la communication en ligne avec les standards de référence en vigueur.

RECONNAISSANCES

Au niveau reporting, les reconnaissances et les prix suivants ont notamment été obtenus au cours de l'exercice 2019 :

- Befimmo a reçu « l'EPRA Gold Award Financial Reporting » pour son Rapport Financier Annuel 2018 et « l'EPRA Gold Award Sustainability Reporting » pour son Rapport Responsabilité Sociétale ;
- Befimmo a obtenu un score de 83% auprès du GRESB, correspondant au statut de « Green Star » de GRESB ;
- Befimmo a obtenu le statut de « C Awareness » pour le questionnaire CDP 2019.

L'objectif est de poursuivre et d'améliorer continuellement la communication en ligne avec les standards de référence en vigueur.

Voici un aperçu des scores attribués à Befimmo au cours des années :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
EPRA BPR[1]	Gold & Most Improved	Gold	Gold	Gold	Gold	Gold	Gold	Gold	Gold
sBPR[1]	-	Silver	Silver	Bronze	Gold	Gold	Gold	Gold	Gold
CDP[1]	-	-	-	83B	95C	A- Leadership[2]	B Management	A- Leadership	C Awareness
GRESB[1]	-	56%	59%	70%	83% Green Star	82% Green Star	86% Green Star	81% Green Star	83% Green Star
ISS-oekom	-	-	-	-	Prime C	-	-	Prime C+	-
MSCI	-	-	-	-	A	BBB	A	A	A
standard ethics	-	-	-	-	EE-	EE-	EE-	EE-	-
SUSTAINALYTICS	-	-	-	-	-	-	-	64/100	56/100

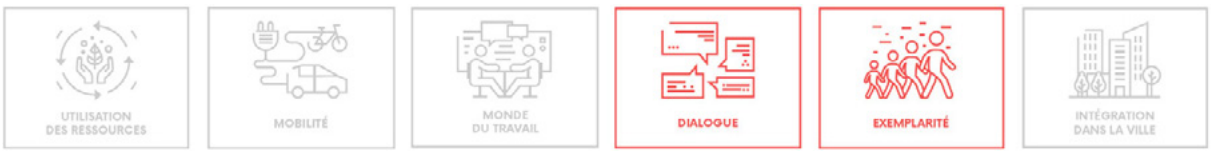
[1] Participation volontaire de Befimmo.
[2] Nouveau système de notation (de A à D-) depuis 2016.

INDICATEURS CLÉS

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉSULTAT 2019	OBJECTIF	HORIZON	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA SBPR
Certifications	Conserver les certifications existantes (ISO et label de biodiversité)	100%	100%	Continue	-
Participation à des initiatives externes de reconnaissances	Questionnaires investisseurs GRESB, CDP, MSCI, Oekom, Vigeo Eiris	100%	100%	Continue	GRI 102-12

ÉTHIQUE

- Pratiques éthiques au niveau de l'équipe et la gouvernance de Befimmo -



DESCRIPTION

En sa qualité de société faisant publiquement appel à l'épargne et de Société Immobilière Règlementée (« SIR »), Befimmo est soumise à un ensemble de règles tendant à prévenir les conflits d'intérêts, informer les investisseurs et organismes de contrôle, et a adhéré aux principes de gouvernance d'entreprise fixés par le Code belge de gouvernance d'entreprise.

Outre ces principes de gouvernance, Befimmo applique des pratiques éthiques dans sa gestion des ressources humaines et le recrutement, et avec une attention particulière pour la diversité et l'inclusion :

- **Diversité** : les caractéristiques visibles et non-visibles de chaque individu ;
- **Inclusion** : joindre les différentes caractéristiques de chacun afin d'atteindre un but commun.

Ces pratiques sont reprises dans les documents suivants, publiés sur le site internet de la Société.

Rapport Financier Annuel 2019, chapitre « Gouvernance »

Rapport Financier Annuel 2019, chapitre « Équipe »

OBJECTIF

L'objectif est de prévenir et limiter au maximum le nombre d'infraction et d'être irréprochable au niveau éthique interne.

Befimmo s'engage à (i) mettre en place des procédures et prendre les mesures visant à garantir l'éthique à tous les niveaux de Befimmo, (ii) prévenir les risques de corruption, de comportement anti-concurrentiel, de conflits d'intérêts, etc.

- **Code d'éthique :**

Conformément à la loi et à ses statuts, Befimmo agit conformément à son intérêt social, qui inclut l'intérêt de ses parties prenantes. Elle s'engage à toujours agir, que ce soit envers ses clients, collaborateurs et relations d'affaires ou envers ses actionnaires, dans le respect des lois et réglementations en vigueur dans tous les secteurs économiques du pays et dans le respect de l'éthique. Elle ne tolère aucune forme de corruption et refuse d'entrer en relation avec des personnes impliquées dans des activités illégales ou suspectées de l'être. À ce titre, elle a élaboré une politique interne destinée à limiter les risques liés au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme.

http://www.befimmo.be/sites/default/files/gbl_quicklinks/code_ethique_fr_font_befimmo_2.pdf

- **Charte de gouvernance d'entreprise :**

Cette charte de gouvernance d'entreprise et les règlements d'ordre intérieur qui y sont joints décrivent l'ensemble des règles, procédures et pratiques qui définissent la manière dont la Société est gérée et contrôlée. Befimmo a adopté le Code belge de gouvernance d'entreprise 2020 comme code de référence.

https://www.befimmo.be/sites/default/files/gbl_quicklinks/charte_20200128_fr_vfinale.pdf

- **Dealing code :**

Le présent Code a pour but de sensibiliser ses destinataires à la règlementation sur les abus de marché (opérations d'initiés, délits d'initiés et manipulations de marché) et de rappeler, sans préjudice des règles applicables en vertu du Règlement, les obligations qui s'imposent d'une part à la Société, en qualité de société cotée émettant des Instruments Financiers, et d'autre part à toutes les personnes qui exercent des activités au sein de la Société ou pour celle-ci, et qui sont susceptibles d'avoir accès à des informations privilégiées.

http://www.befimmo.be/sites/default/files/gbl_quicklinks/20180207_dealing_code_fr_final_sans_annexes.pdf

- **Règlement de l'audit interne :**

L'audit interne est une fonction interne, indépendante et permanente de la Société, conçue pour examiner et évaluer toutes les activités de la Société dans le but d'améliorer l'efficacité opérationnelle, la gestion des risques et les systèmes de contrôle interne. Le Conseil d'administration a décidé de mettre en place un audit interne pour Befimmo selon une approche graduelle et a demandé au Comité d'audit d'adopter le Règlement de l'audit interne.

http://www.befimmo.be/sites/default/files/imce/pdf/befimmo_-_reglement_de_laudit_interne_fr_-_mai_2015.pdf

APPROCHE

1. Exemples de pratiques éthiques envers l'équipe :

- **Diversité et inclusion** : Il s'agit des pratiques éthiques dans la gestion des ressources humaines et le recrutement. Befimmo se définit comme une Société ouverte à la diversité (âge, sexe, origine, langue, etc.), respectueuse de l'identité de chacun. Au cours de l'exercice 2019, aucune plainte en matière d'emploi n'a été déposée.
- Enjeux formulés par les parties prenantes : discrimination (origine, H/F, handicap), intégration, formation des jeunes, rémunération.
- **Autre** : Intégration de la Responsabilité Sociétale à toute l'équipe à travers des objectifs annuels lors des évaluations de fin d'année.

2. Exemple d'éthique en termes de gouvernance :

- **Prévention** des risques de corruption, de comportement anti-concurrentiel, de conflits d'intérêts, de réputation et sensibilisation à l'éthique et au respect des lois.
- Enjeux formulés par les parties prenantes : culture d'entreprise, valeurs, code d'éthique.

Il ne s'agit pas de réalisations précises, mais bien des objectifs continus.

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

3.5 : **Renforcer la prévention et le traitement de l'abus de substances psychoactives, notamment de stupéfiants et d'alcool :** Sensibilisation des membres de l'équipe

5.1 : **Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles :** Sensibilisation des membres de l'équipe, le management et les membres du Conseil d'administration

5.5 : **Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique :** Équilibre hommes/femmes dans les fonctions de management et au Conseil d'administration

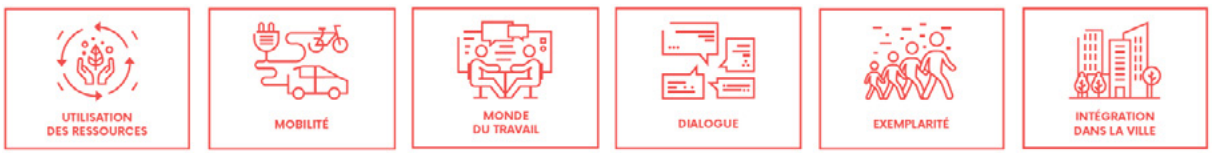
10.4 : **Adopter des politiques, notamment sur les plans budgétaire, salarial et dans le domaine de la protection sociale, et parvenir progressivement à une plus grande égalité** : Analyse au niveau RH

INDICATEURS CLÉS

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA sBPR	OBJECTIF
Information on employees and other workers	Information concernant les employés et autres travailleurs	102-8	Amélioration continue
Values, principles, standards, and norms of behavior	Valeurs, principes, standards, et normes de comportement	102-16	Amélioration continue
Mechanisms for advice and concerns about ethics	Mécanismes de conseil et soucieux de l'éthique	102-17	Amélioration continue
Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Communication et formation sur les politiques et procédures d'anti-corruption	205-2	Amélioration continue
Employee gender diversity	Diversité des organes et employés de gouvernance et pourcentage d'employés masculins & féminins	405-1 Diversity-Emp	Amélioration continue
Incidents of discrimination and corrective actions taken	Incidents de discrimination et actions correctives entreprises	406-1	Amélioration continue

GOUVERNANCE RSE

- Organisation interne et gouvernance RSE de Befimmo -



DESCRIPTION

La Responsabilité Sociétale de Befimmo est totalement intégrée dans sa stratégie. Les Administrateurs de Befimmo définissent et approuvent les budgets et décisions importantes en matière de Responsabilité Sociétale, notamment lors des conseils stratégiques et lors des réunions planifiées trimestriellement à l'occasion de la publication des résultats.

De plus, sa Responsabilité Sociétale également totalement intégrée dans la gestion journalière de la Société. L'ensemble des collaborateurs est impliqué de près ou de loin selon leur champ de compétences dans cette approche, et est conscient de l'impact majeur du secteur immobilier sur l'environnement.

Au niveau stratégique, la Cellule Responsabilité Sociétale (CRS) se compose de 5 personnes dont 3 sont des membres du Comité exécutif : 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).

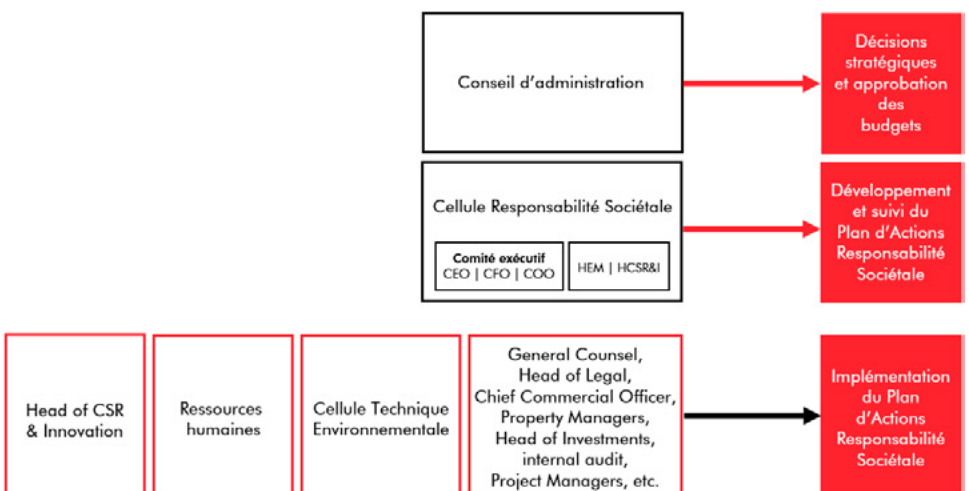
Cette Cellule, qui se réunit tous les trimestres, est responsable du développement et du suivi du Plan d'Actions Responsabilité Sociétale, de la libération des ressources adéquates, et participe activement à la Revue de Direction annuelle du Système de Management Environnemental ISO 14001.

Au niveau opérationnel, la Cellule Technique Environnementale (CTE), composée de 5 spécialistes qui ont pour objectif d'améliorer la performance environnementale du portefeuille, se réunit régulièrement et se charge entre autres de l'implémentation du Plan d'Actions Responsabilité Sociétale. Parmi ces spécialistes, le Green Adviser joue un rôle important de contrôle de l'efficacité des investissements énergétiques sur le terrain tout en garantissant un bon niveau de confort pour les locataires.

La Head of CSR & Innovation, membre de la Cellule Responsabilité Sociétale, rapporte directement au CEO. Son rôle est à la fois stratégique (développer la stratégie RSE, gérer les relations avec les parties prenantes) et opérationnel (coordonner et piloter les projets RSE, gérer le Plan d'Actions Responsabilité Sociétale, être le conseiller interne des autres départements et inciter les collaborateurs aux changements).

Au niveau des ressources humaines, la Human Recruitment & Talent Manager (HR&TM) est chargée de sensibiliser tous les membres de l'équipe à une meilleure prise en compte de la Responsabilité Sociétale, de s'occuper du suivi des initiatives mises en place et de continuer à développer la forte culture d'entreprise qui règne au sein de Befimmo. Cette personne travaille en collaboration avec la Head of CSR & Innovation et interagit avec la Cellule Responsabilité Sociétale.

En outre, d'autres collaborateurs ont une responsabilité spécifique définie dans le Système de Management Environnemental : General Counsel, Head of Legal, Chief Commercial Officer, Property Managers, Head of Investments, Internal Audit, Project Managers, etc.



INTENTION

Pour les prochaines années, Befimmo a comme objectif, d'une part, de continuer à investir dans son portefeuille d'une manière durable et de réaliser les différents projets initiés ou identifiés afin d'atteindre les objectifs fixés, et d'autre part, de poursuivre son processus de dialogue en cherchant à atteindre le meilleur équilibre possible entre les attentes de ses parties prenantes et les enjeux auxquels elle est régulièrement confrontée.

En outre, Befimmo souhaite également augmenter son impact indirect en renforçant encore son approche orientée locataires au travers des services et des installations qu'elle offre déjà et qu'elle offrira encore plus à l'avenir à ces derniers. La satisfaction des locataires étant sa priorité, Befimmo met tout en œuvre pour leur offrir des immeubles de qualité, bien situés, flexibles, respectueux de l'environnement et performants. Elle veillera aujourd'hui plus que jamais à mettre à leur disposition des services personnalisés et complets, équipera ses immeubles de façon optimale et sera encore plus proactive dans sa démarche de sensibilisation des locataires aux questions énergétiques et environnementales.

En 2018, Befimmo est allée encore plus loin au niveau de sa politique et de son reporting Responsabilité Sociétale, (i) en étant ainsi passé du GRI-G4 aux GRI Standards lors du reporting, ce qui impliquait une revue approfondie de sa politique Responsabilité Sociétale, et (ii) en étudiant la possibilité de suivre une démarche reconnue permettant à Befimmo de se fixer des objectifs long terme, jusqu'à 2030, de réduction des émissions de gaz à effet de serre (conformément aux recommandations des scientifiques du GIEC[1]) fournissant ainsi sa contribution à la limitation de la hausse de la température moyenne mondiale en-dessous de 2°C, en ligne avec la décision de la COP21.

[1] Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, créé en 1988 par l'Organisation Météorologique Mondiale.

Les projets suivants seront également poursuivis :

- Le développement du coworking dans différents immeubles du portefeuille
- Les projets transversaux autour de l'innovation (Innovation@Befimmo) et de la digitalisation (LynX)
- Les projets continus en termes de mobilité et de bien-être

APPROCHE

Toutes les réalisations liées à la Responsabilité Sociétale ont été effectuées suivant l'organisation interne RSE de Befimmo :

- La chaîne de valeur responsable
- L'innovation et l'évolution des modes de travail (projets Innovation@Befimmo et LynX)
- Le partenariat avec Silversquare et le développement de l'aspect du coworking (Triomphe, Ikaros)
- Les divers projets mobilité et bien-être
- La gestion des achats durables
- …

IMPACT SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'Actions de Befimmo est aligné sur 15 des 17 objectifs de Développement Durable publiés par les Nations Unies : 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16 et 17.

1 : pas de pauvreté
3 : bonne santé et bien-être
4 : éducation de qualité
5 : égalité des sexes
6 : eau propre et assainissement
7 : énergie propre à un coût abordable
8 : travail décent et croissance économique
9 : industrie, innovation et infrastructure
10 : égalité
11 : villes durables
12 : consommation et productions responsables
13 : lutte contre les changements climatiques
15 : vie terrestre
16 : paix, justice et institutions efficaces
17 : partenariats

Au long des différents projets en cours, Befimmo tiens compte des ODD concernés.

INDICATEURS CLÉS

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCES GRI STANDARDS & EPRA sBPR	OBJECTIF
Precautionary Principle or approach	Profil organisationnel : Principes ou approche de précaution	102-11	Amélioration continue
Statement from senior decision-maker	Stratégie : Déclaration du décideur le plus haut placé	102-14	Amélioration continue
Governance structure	Gouvernance : Structure de la gouvernance	102-18	Amélioration continue
Delegating authority	Gouvernance : Délégation des pouvoirs	102-19	Amélioration continue
Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	Gouvernance : Responsabilités de cadre supérieur pour des sujets économiques, environnementaux ou sociaux	102-20	Amélioration continue
Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	Gouvernance : Rôle du plus haut organe de gouvernance pour établir des objectifs, valeurs et une stratégie	102-26	Amélioration continue
Evaluating the highest governance body's performance	Gouvernance : Évaluation de la performance du plus haut organe de gouvernance	102-28	Amélioration continue
Highest governance body's role in sustainability reporting	Gouvernance : Rôle du plus haut organe de gouvernance dans le reporting durable	102-32	Amélioration continue
Communicating critical concerns	Gouvernance : Communiquer les préoccupations cruciales	102-33	Amélioration continue
Entities included in the consolidated financial statements	Pratique de reporting : Entités inclues dans les états financiers consolidés	102-45	Amélioration continue
Defining report content and topic Boundaries	Pratique de reporting : Définir le contenu du rapport et les limitations du sujet	102-46	Amélioration continue
Changes in reporting	Pratique de reporting : Changements dans le reporting	102-49	Amélioration continue