

Social

Cette section se concentre sur les actions sociales principales qui sont planifiées et/ou en cours afin d'avoir un impact direct sur la performance «S» de Befimmo, et ainsi soutenir la création de valeur globale de la Société.



PRENDRE SOIN DE L'ÉQUIPE ET DE LA COMMUNAUTÉ	8
CONSTRUIRE ET ANIMER DES COMMUNAUTÉS	93
AMÉLIORER LE CONFORT, LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ	94
INTÉGRER LES IMMEUBLES DANS LES VILLES	90

Le Plan d'Actions 2030 complet, comprenant tous les objectifs sociaux, se trouve dans les États extra-financiers de ce Rapport.

⋈ ÉTATS EXTRA-FINANCIERS : PLAN D'ACTIONS 2030, P.241



Prendre soin de l'équipe et de la communauté

POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

Prendre soin de l'équipe de Befimmo et investir dans des solutions de bien-être est d'une importance capitale pour la motivation et la productivité globales.

PLAN D'ACTIONS 2030

NON CALCULÉ¹

Taux de satisfaction globale de l'équipe

OBJECTIF → 95% (OBJECTIF PERMANENT)

NON CALCULÉ¹

Satisfaction charge de travail

OBJECTIF → 8/10 (OBJECTIF PERMANENT)

NON CALCULÉ¹

Satisfaction équilibre

vie professionnelle/vie privée

OBJECTIF → 8/10 (OBJECTIF PERMANENT)

En raison des changements organisationnels liés à l'offre d'acquisition, Befimmo a exceptionnellement reporté son enquête de satisfaction des employés au premier semestre 2023. Les indicateurs relatifs à cette enquête n'ont donc pas été calculés en 2022.

Les piliers RH de befimmo

Les équipes de Befimmo ont développé un know-how exceptionnel tout en gardant une grande ouverture vers le monde de demain et son évolution qu'elle soit liée au monde du travail ou à nos modes de vies. La confiance dans l'avenir, assortie d'une rigueur et d'une anticipation du monde de demain font la force de l'équipe Befimmo. La politique RH a pour ambition de soutenir cette équipe dans son engagement, son développement et son bien-être.

Les trois piliers de la philosophie RH sont expliqués ci-après.



TALENT ET PERFORMANCE

En investissant dans le développement continu de l'équipe, tant à titre individuel que collectif, nous avons créé une équipe stable, extrêmement motivée, experte et consciente des enjeux futurs, dans l'évolution de son métier et de ses relations. Dans un monde qui évolue de plus en plus vite, il est aussi indispensable d'identifier et d'attirer les meilleurs talents, porteurs de la transformation et des compétences de demain. Befimmo encourage la diversité, source d'échange et de créativité. Qui mieux qu'une équipe diversifiée pour répondre aux demandes évolutives du monde de demain.



BIEN-ÊTRE

Le bien-être est un pilier central du monde du travail de demain: le bien-être physique, dans des environnements agréables, ergonomiques, bien équipés et sécurisants, et le bien-être psychosocial, avec la flexibilité permettant à chacun d'atteindre son propre équilibre. Befimmo souhaite aller au-delà de ces principes de base et créer dans ses immeubles des environnements agréables et inspirants. Il est donc logique qu'elle le fasse avant toute chose pour son équipe.



COMMUNAUTÉ

Chez Befimmo, nous comprenons la notion de communauté à deux niveaux. D'abord dans la stimulation de ce que partagent au quotidien les individus et dans le renforcement des liens qui les unissent entre eux et à Befimmo. Ensuite, dans l'impact que Befimmo et son équipe ont sur le monde extérieur en tant qu'acteur sociétal responsable.

Description et approche

TALENT ET PERFORMANCE

Développer l'équipe individuellement et collectivement

Maximiser le talent des membres de l'équipe est essentiel pour Befimmo. Dans une perspective d'apprentissage permanent, la Société permet à son éguipe d'accéder à des formations de haute qualité et à des opportunités de développement afin d'accroître l'efficacité dans son travail.

Les formations peuvent être:

- Orientée vers l'entreprise : formations spécifiques liées à l'immobilier ou sujets innovants;
- Axée «soft skills» : cours de langues ou d'IT :
- Axées sur le développement personnel : cours de gestion du temps ou de pleine conscience;
- Des formations internes : cours d'IT, formation sur le développement durable ou l'environnement.

Depuis 2021, une attention particulière est accordée à la cybersécurité. Le département IT organise depuis lors régulièrement des formations afin de sensibiliser tous les membres de l'équipe par rapport aux dangers. Befimmo a également organisé un programme Insights pour l'ensemble de son équipe afin d'améliorer la connaissance de soi et la compréhension des collègues, ce qui a permis d'améliorer la communication et l'efficacité interne.

En outre, chaque membre de l'équipe ou chaque département peut proposer une formation à tout moment à son responsable et au département RH.

Tous les nouveaux arrivants reçoivent une formation supplémentaire pour se familiariser avec la méthode de travail de Befimmo :

- Le département RH accueille les nouveaux membres de l'équipe et leur montre tous les outils de communication utilisés par Befimmo pour tenir le personnel au courant de ses activités ;
- Le département IT donne toutes les informations nécessaires sur le matériel informatique, et le Back-Office Administrator explique toutes les procédures de sécurité mises en place ;
- Les nouveaux membres de l'équipe recoivent une formation obligatoire de sensibilisation au développement durable et à la norme ISO 14001 au cours de leur année d'intégration;

- Ils rencontrent également la Compliance Officer au cours de la première semaine afin de recevoir une introduction obligatoire aux documents officiels de gouvernance tels que le Code d'éthique, les politiques de la Société et le règlement général de l'UE sur la protection des données.

Les membres de l'équipe ont également la possibilité de participer à des proiets transversaux, qui couvrent des sujets liés au business, à l'organisation interne, à l'innovation et à la digitalisation.

Outre le dialogue permanent, chaque membre de l'équipe reçoit une évaluation annuelle, orientée vers la communication et le développement du personnel. Befimmo a intégré des objectifs et des réalisations en matière de développement durable dans le document d'évaluation de chaque membre de l'équipe, ce qui renforce la sensibilisation interne aux questions de développement durable.

V

d'employés et d'un contrat à durée indéterminée

Diversité des genres

57% HOMMES & 43% FEMMES

NOUVEAUX MEMBRES DE L'ÉQUIPE

- 1 homme et 1 femme
- âge moven de 34 ans

- new hire rate EPRA: 2,25%

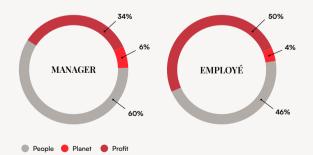
DÉPARTS

- 5 hommes et 8 femmes
- 6 démissions, 2 départs à la retraite et 5 licenciements
- âge moven de 44 ans
- turnover rate EPRA: 14,61%

de formation par personne pour un budget moyen de 2.032,39 €/an (IT et langues compris)

ancienneté movenne

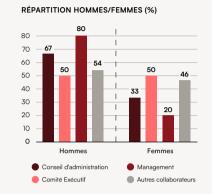


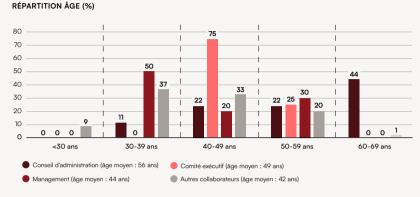


évalués annuellement

1. À l'exclusion du Comité exécutif et des consultants.









Identifier, attirer et retenir les bonnes personnes

La politique de recrutement de Befimmo se fonde autant sur des valeurs communes que sur des soft skills et des compétences techniques. En outre, tout au long du processus de recrutement, de la publication des offres d'emploi aux entretiens de sélection, la Société n'exprime aucun jugement qui pourrait être considéré comme discriminatoire. Befimmo publie ses offres d'emploi sur le site internet de la Société, sur LinkedIn et sur l'Intranet.

Befimmo applique une politique salariale alignée, ouverte et diversifiée, sans aucune différence fondée sur le genre, l'origine, les convictions ou l'orientation sexuelle. Le package salarial comprend :

- Un salaire de base qui dépend de la Commission paritaire 200 ;
- Un plan de bonus non récurrent (Convention Collective de Travail 90) lié aux résultats et aux efforts de la Société en matière de développement durable;
- Un ensemble d'avantages extralégaux tels qu'un régime de retraite complet, une assurance-vie, une large couverture de soins de santé, des soins en cas d'incapacité et d'invalidité et un congé parental;
- Des chèques-repas et des écochèques ;

- L'équipement nécessaire pour une exécution parfaite du travail, comme les ordinateurs portables et les téléphones mobiles les plus récents;
- Des solutions de mobilité telles que des voitures de société, des vélos électriques pliants, des véhicules partagés et des packs de mobilité (mobility@BEFIMMO) permettant aux membres de l'équipe de choisir la solution de mobilité qui répond le mieux à leurs besoins;
- Des paniers de fruits, des petits-déjeuners ou des déjeuners sains, et l'accès à des cours de sport et de bien-être pour un corps et un esprit en bonne santé :
- Une prime mensuelle de 50 € distribuée à tous les membres de l'équipe en raison d'un télétravail plus récurrent;
- Un système d'échange d'une partie du bonus annuel contre des avantages extralégaux tels que des jours de congé supplémentaires, des outils informatiques, le remboursement de l'assurance pension privée, le leasing de vélos, une carte de mobilité, etc. (mychoice@BEFIMMO).

Cela concerne tous les membres fixes de l'équipe, qui travaillent tous à partir du siège social à Bruxelles (le lieu d'opération important).

En termes de mobilité interne, dès qu'un poste se libère, la description du poste est publiée sur l'Intranet. Cela donne la possibilité aux membres de l'équipe de changer de fonction sans quitter la Société. Les possibilités de mobilité interne et de gestion des talents permettent de limiter la rotation («turnover») du personnel et de maintenir une motivation élevée.

Ensure social dialogue

Befimmo respecte les règles fixées par la <u>Loi belge sur le travail</u> et d'autres réglementations, telles que :

- Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) :
- Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- Les principes du UN Global Compact.

Ces règles stipulées dans les lois et réglementations susmentionnées comprennent, entre autres, le respect des droits de l'homme, le respect de la liberté d'association, le droit de négociation collective, l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du



travail des enfants, l'élimination de la discrimination en matière d'emploi, de rémunération et de profession, et énoncent des conditions claires concernant l'âge minimum d'admission à l'emploi, le salaire minimum et les heures de travail

Befimmo vise à toujours garder une approche centrée sur l'humain et un dialogue ouvert avec toute son équipe sur tous les sujets.

Au cours de l'année 2022, l'offre d'acquisition de Brookfield a conduit Befimmo à réorganiser sa structure juridique. L'une des conséquences pour le personnel a été de voir 80% de l'équipe transférée vers une autre entité juridique. Ce changement s'est effectué dans le cadre de la Convention Collective de Travail 32 bis. Les règles d'information et de respect des conditions de travail des employés ont été pleinement respectées.

Enfin, le droit à la liberté d'association et à la négociation collective est assuré par des élections sociales obligatoires, qui ont lieu tous les quatre ans. En 2020, ce processus a été interrompu en raison de l'absence de candidats. Les prochaines élections auront lieu en 2024. Lors de ces élections sociales, le département RH informe tous les membres de l'équipe de leur droit à la libre association et à la négociation collective.

Au cours de l'année de référence, aucun cas de non-respect de la législation et de la réglementation sociale et économique n'a été signalé.

Encourager la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances

La diversité est considérée comme une source de partage des connaissances pour Befimmo. Notre politique de recrutement est ouverte à la diversité et sans critères de sélection liés directement ou indirectement au genre, à l'âge, au handicap, à l'origine, aux convictions ou à l'originetation sexuelle.

Diversité

Les caractéristiques visibles et non visibles de chaque individu

Inclusion

Combiner les différentes caractéristiques de chaque personne afin d'atteindre un but commun

Diversité des genres

Befimmo présente une bonne parité homme-femme dans son équipe (57%-43% H/F) et dans son Comité exécutif (50%-50% H/F). Elle soutient l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes en termes d'accès à l'emploi, de formation, de promotion et de conditions de travail. La politique salariale garantit un traitement équitable des hommes et des femmes, en se basant uniquement sur des critères non genrés, tels que la cohérence interne et les benchmarks sectoriels.

Diversité des âges

La répartition par âge de Befimmo est très diversifiée. 8% des membres de l'équipe ont moins de 30 ans, tandis que 22% ont plus de 50 ans. Befimmo s'engage à continuer d'attirer de jeunes talents et à maintenir les membres plus âgés de l'équipe en activité et à les aider dans leur transition vers la retraite.

Zéro discrimination et harcèlement

La Société pratique une opposition explicite à toute forme de discrimination à travers un Code d'éthique et le règlement de travail interne qui démontrent son engagement pour un dialogue transparent et la non-discrimination. En cas de violation du code, les membres de l'équipe peuvent signaler en toute confidentialité tout cas de harcèlement ou de discrimination (présumé) au département RH ou au Compliance Officer. Chaque occurrence fait l'objet d'une enquête approfondie et sera suivie d'une sanction disciplinaire, comme indiqué dans le règlement de travail interne. Au cours de l'exercice 2022, aucun cas de discrimination n'a été signalé.

Depuis 2022, Befimmo a également nommé une personne de confiance.

La personne de confiance a un statut juridique spécial ainsi qu'un code de conduite et de confidentialité très strict. Il est au service des collaborateurs pour les aider s'ils sont victimes ou témoins de faits de harcèlement.

Inclusion sociale

Depuis quelques années, Befimmo a mis en place de multiples actions sociales. L'une de ces actions est d'être membre de l'association <u>Be.Face</u>, qui encourage les membres de l'équipe à aider des jeunes sans emploi à trouver un travail (initiative Bright Future) ou à accompagner des adultes motivés qui ont un réel projet professionnel et qui rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi (initiative Job Academy).

MENER DES ACTIONS SOCIALES, P.92

Befimmo promeut l'intégration des jeunes travailleurs en prenant des stagiaires. Dans le futur, la Société aimerait encourager chaque équipe à former un jeune travailleur par an. Plusieurs de nos membres de l'équipe sont actifs au niveau de l'enseignement supérieur, que ce soit pour donner des conférences ou proposer des moments d'échanges avec les étudiants.



PLAINTES EN MATIÈRE

ACCIDENT DE TRAVAIL

1,96% DE TAUX D'ABSENTÉISME COURT TERME

- > comparé au taux moyen de 3,43% en Belgique
- > taux d'absentéisme EPRA : 4.92%

O,0%

0,0%

LOST DAY RATE (EPRA)

(EPRA)

 $108,\!4$ HEURES

de formations liées à la sécurité (formations équipiers de première intervention, sécurité sur chantier, BA4, secourisme, prévention amiante, etc.)

13% de temps partiels

- > contractuels, crédits temps et congé parental partiels
- > dont 3 hommes et 9 femmes
- > avec les mêmes avantages extra-légaux

4

SECOURISTES

dont le recyclage annuel est assuré

■ Conseiller

en prévention de niveau 1 et une étude de risque annuelle

ACTIVITÉ À TEMPS PARTIEL



BIEN-ÊTRE

Le bien-être des membres de l'équipe est essentiel pour la motivation et la productivité. Befimmo comprend l'importance d'un personnel heureux, et applique donc la <u>Loi belge relative au bien-être des travailleurs lors l'exécution de leur travail</u> ainsi que d'autres initiatives visant à accroître ce bien-être, expliquées ci-après.

Créer un environnement de travail agréable

En tant que spécialiste de la création d'environnements de travail, le siège de Befimmo se doit d'être un exemple pour le monde extérieur. Ces nouveaux bureaux illustrent à 100% la vision que Befimmo défend chaque jour auprès de ses clients. Ce déménagement en 2020 a rapproché la Société de Silversquare et Sparks, et lui a permis d'expérimenter son modèle hybride au quotidien. Mais surtout, ce déménagement permet aux membres de l'équipe de trouver un équilibre entre temps au bureau, nomadisme dans les centres Silversquare et télétravail, créant ainsi la flexibilité nécessaire à chacun. Tous les postes de travail sont bien équipés, incluant le matériel informatique nécessaire et les aspects ergonomiques tels que des chaises de bureau professionnelles pour répondre aux besoins de confort de tous les membres de l'équipe.

Assurer la santé et la sécurité au travail

L'entreprise compte quatre secouristes dans son équipe, qui bénéficient d'un cours de recyclage annuel. Befimmo organise également des exercices d'évacuation en cas d'incendie à son siège social pour tous les membres de l'équipe.

Befimmo accorde également une grande attention au bien-être mental et aux signaux de stress au sein de l'équipe. La violence, les intimidations ou le harcèlement sexuel sont considérés comme des risques psychosociaux et doivent être surveillés, prévenus et condamnés à tout prix. C'est pourquoi les membres de l'équipe confrontés à des problèmes psychosociaux peuvent entrer en contact avec des professionnels de <u>Pulso</u> par le biais du programme d'aide aux employés, le Employee Assistance Programme. Ce programme de support offre des conseils confidentiels ou un soutien pour des questions professionnelles ou personnelles. Il vise à éviter les maladies mentales et à maintenir un taux d'absentéisme aussi bas que possible.

Une personne du département RH est officiellement certifiée comme personne de confiance. Les membres de l'équipe peuvent s'adresser

à la personne de confiance à tout moment en cas de problèmes avec les superviseurs, de questions psychosociales, de discrimination et de harcèlement. De plus, le <u>CESI</u> (service externe de prévention et de protection au travail) peut également être contacté en cas de problèmes liés au bien-être des membres de l'équipe. La personne de confiance examine les demandes, conseille les membres de l'équipe et agit en toute impartialité. Cette personne tient un registre anonyme des déclarations des membres de l'équipe. Les membres de l'équipe ont accès à des cours de yoga dans l'immeuble. En outre, des paniers de fruits et des déjeuners sains sont régulièrement organisés pour tous les membres de l'équipe.

Garder un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Befimmo propose des solutions aux membres de son équipe afin d'optimiser leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans les limites de l'organisation de la Société.

Befimmo a créé une charte du travail à domicile qui permet à chacun de trouver son équilibre dans le temps et l'espace. La façon de travailler évolue, et Befimmo souhaite encourager cette évolution. En introduisant le travail à domicile structurel, la Société veut s'assurer que les équipes puissent continuer à travailler ensemble de manière fluide tout en améliorant le confort de ses collaborateurs en termes de mobilité et d'équilibre vie professionnelle/vie privée. Les membres de l'équipe sont également autorisés à travailler dans un centre de coworking Silversquare qui pourrait être plus proche de leur domicile. L'augmentation du travail à distance s'est accompagnée d'une formation sur la cybersécurité, permettant aux membres de l'équipe d'être plus conscients des dangers digitaux, ainsi que sur l'utilisation de Microsoft Teams.

Les membres de l'équipe peuvent également organiser leurs horaires de travail de manière un peu plus flexible. Le besoin d'adapter leurs horaires de travail ou leur emploi du temps peut être discuté avec leur responsable direct.

Une campagne interne a également été lancée concernant le droit à la déconnexion. Une charte a été mise en place et présentée à tous les membres de l'équipe. Ce document stipule le fait que personne ne doit se sentir obligé de répondre aux mails avant ou après les heures de travail. Des conseils ont également été donnés par le département IT sur la manière de désactiver certaines notifications sur les téléphones de chacun.

MPLÉMENTER DES SERVICES DANS LE PORTEFEUILLE, P.93

Entretenir un dialoque permanent

Afin d'être aussi transparent que possible envers l'équipe, Befimmo accorde une attention particulière à la communication interne, par le biais de l'Intranet, d'écrans d'information, de canaux informels tels que le Teams Flash Info, et de présentations régulières des réalisations à l'ensemble de l'équipe. La Société organise également des Speakers Corners, pendant lesquels le Comité exécutif et les managers répondent à toutes les questions de l'équipe.

Un processus de rapport d'étonnement a également été introduit en 2017, donnant l'opportunité aux nouveaux arrivants de donner leur avis global après quelques semaines chez Befimmo. Ce processus permet de saisir les premières impressions des nouveaux membres de l'équipe.

COMMUNAUTÉ

Resserrer les liens et vivre de belles choses ensemble

Le Comité B+, créé en 2011 à l'initiative du personnel et avec le soutien du Comité exécutif, organise tous types d'événements pour l'équipe, tels que des défis sportifs, des événements culturels, des activités festives, des quiz, des initiatives caritatives et des journées familiales.

En 2022, le Comité B+ a organisé 12 activités pour l'équipe. En outre, tout le mois de septembre a été consacré au mouvement. De nombreuses activités sportives et de mouvement ont donc été organisées pendant quatre semaines pour faire bouger l'équipe collectivement. Chaque effort a généré de l'argent pour une bonne cause.

Enfin, des activités culturelles ont été mises en place tous les deux mois sous le nom de Culture Club.

Mener des actions sociales

Befimmo choisit de soutenir certaines actions sociales davantage en mettant à disposition du temps et de l'énergie et des membres de l'équipe plutôt que par des dons financiers directs et tente de favoriser les initiatives locales, comme le stipule sa Politique de Philanthropie et de Partenariat Associatif. Ainsi, Befimmo encourage son équipe à consacrer du temps pour participer à des actions que la Société soutient. Le cas échéant, cette dernière finance la participation de son équipe

à ces activités. Au total, plus de 50 membres de l'équipe ont participé à des actions sociales en 2021 et, à côté des dons non financiers, 7.000 € ont été consacrés à des actions caritatives.

En termes pratiques:

- Une journée de don du sang à son siège social en collaboration avec la Croix-Rouge de Belgique ;
- Les 20 km de Bruxelles, pour récolter des fonds pour L'Arche de Marie ;
- Un défi sportif pour la Maison d'Enfants Reine Marie-Henriette ASBL en utilisant l'application AtlasGo;
- Des sachets de chocolat (commandés chez Make-A-Wish) offerts aux enfants de la Maison d'Enfants Reine Marie-Henriette ASBL;
- Une grande collecte de vêtements pour Solidarité Grands Froids ;
- Un mois entier de volontariat chaque heure de midi à l'église du Finistère afin de préparer des repas pour les sans-abris;
- Une grande collecte de produits alimentaires et de fonds pour Opération Thermos.

Befimmo soutient les acteurs locaux et s'associe aux locataires pour amplifier l'impact collectif chaque fois que cela est possible.

Perspectives d'avenir

En 2023, l'accent sera mis sur les jeunes talents. Un programme d'engagement de jeunes travailleurs sera mis en place. Il consiste à proposer un contrat d'apprentissage aux jeunes diplômés désireux de faire leurs premiers pas dans le monde de l'immobilier. À ce titre, ces collaborateurs seront invités à choisir un parcours de trois départements sur deux ans à choisir parmi six départements. L'objectif est de les aider à démarrer leur carrière et de développer leurs compétences.

En outre, fin 2023, les élections sociales seront organisées comme tous les quatre ans et selon l'obligation légale de chaque employeur en Belgique.



Construire et animer des communautés

POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

En réponse à la tendance mondiale du travail hybride, l'objectif principal de cette réflexion est de connecter les différents immeubles du portefeuille de Befimmo, de donner plus de flexibilité aux locataires en leur offrant différents environnements de travail dans des immeubles interconnectés, et d'offrir une gamme de services dans l'ensemble du portefeuille pour améliorer l'expérience utilisateur et créer des connexions et des communautés.

PLAN D'ACTIONS 2030

46.050 m²

Espace de coworking

OBJECTIF → 51.800 M² D'ICI 2023 ET 85.000 M² D'ICI 2025

22 (GOOD)

Taux de satisfaction des locataires (NPS)

OBJECTIF → MINIMUM 30 (GREAT) (OBJECTIF PERMANENT)

Description et approche

Les environnements conçus par Befimmo sont tous imaginés et développés pour que l'ensemble des utilisateurs y vivent une expérience agréable, productive et toujours plus connectée. Aujourd'hui, les occupants sont à la recherche d'un propriétaire qui leur propose bien plus qu'un immeuble «premium». Ils souhaitent travailler dans des espaces lumineux, agréables et ouverts sur l'extérieur, et avoir accès à des services qui facilitent leur quotidien, tout en bénéficiant d'une grande flexibilité.

Implémenter des services dans le portefeuille

Afin de choisir le bon service pour le bon immeuble, chaque immeuble est évalué sur ses services existants et les locataires sont questionnés par rapport à leurs besoins. Le développement d'un CRM - une base de données qui regroupe les coordonnées des occupants individuels - aide à effectuer des évaluations de besoins auprès d'un public beaucoup plus large. En 2022, Befimmo a dès lors organisé sa première enquête globale pour les locataires sous la forme d'un NPS. Pour son premier NPS, la Société a inclus six de ses immeubles multi-locataires contenant des services mis en œuvre pour les occupants. En tenant compte d'une participation de 7% des locataires, l'enquête a révélé un score de 22, ce qui correspond à un GOOD selon l'échelle de réponse NPS. Le feedback a été envoyé au Property Management afin de prendre des mesures si nécessaire.

Élargir le réseau de coworking et les occasions de rencontre

L'évolution du monde du travail est désormais une réalité, tout comme la digitalisation accrue de notre société. C'est pourquoi Befimmo offre une variété d'environnements de travail dans un modèle de bureau hybride, allant des bureaux conventionnels aux immeubles entièrement consacrés au coworking, en passant par un mélange des deux. Les utilisateurs bénéficient d'une certaine flexibilité quant à la durée de leur contrat, à l'espace de travail qu'ils occupent (plus ou moins grand selon leurs besoins) et aux salles de réunion qu'ils peuvent utiliser.

En réponse, Befimmo, et sa filiale <u>Silversquare</u> développent un réseau d'espaces de travail interconnectés. Des communautés sont créées au sein du réseau entre les start-ups, les scale-ups et les petites et grandes entreprises grâce à l'organisation d'événements, de présentations, de sessions de brainstorming, etc. Il s'agit d'un moyen unique de stimuler la créativité, l'innovation et l'interaction entre toutes sortes d'entreprises et d'entrepreneurs

En 2022, <u>Silversquare</u> exploite dix espaces de coworking à Bruxelles, dans sa Périphérie, en Wallonie et au Grand-Duché de Luxembourg, pour une surface totale de 46.050 m².

Outre les environnements de coworking flexibles et inspirants, Befimmo est également partenaire de <u>Sparks</u>, qui propose un environnement de réunion spécial comprenant des salles de réunion innovantes. Chez Sparks, il y a des salles de réunion spécifiques pour des objectifs spécifiques, qu'il s'agisse d'une réunion (in)formelle, d'une session de brainstorming spontanée, d'une conférence, d'un livestream ou d'un hackathon. Sparks propose également des formules de soutien, généralement des services de réunion et une assistance professionnelle, afin de faire passer les réunions à un niveau supérieur.

Perspectives d'avenir

Befimmo continuera à évaluer les besoins en services et la satisfaction des locataires de son portefeuille grâce au développement du NPS. Le scope des immeubles évalués sera élargi et les locataires pourront participer une fois par an.

Tous les projets de (re)développement seront conçus de manière à inclure les services adéquats pour les occupants. Afin d'intégrer ses immeubles dans les villes, la Société ouvrira son offre de services au quartier chaque fois que cela sera possible.

En ce qui concerne le réseau de coworking, plusieurs nouveaux espaces de coworking sont prévus, notamment aux deuxième, troisième et quatrième étages de l'A-Tower et à Louvain-La-Neuve.





Améliorer le confort, la sécurité et la sûreté

POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

Chacun veut se sentir à l'aise et en sécurité dans son environnement de travail, que ce soit dans un immeuble de bureaux ou sur un chantier de construction. En fin de compte, l'environnement dans lequel les gens passent du temps joue un rôle énorme sur la façon dont nous nous sentons et sur nos performances.

PLAN D'ACTIONS 2030



Nombre d'incidents impliquant des personnes OBJECTIF → 0 (OBJECTIF PERMANENT)

96%

Pourcentage d'inspections effectuées sur la prévention incendie, les ascenseurs, l'électricité et le chauffage

OBJECTIF \longrightarrow 100% (OBJECTIF PERMANENT)

Description et approche

Locataires et occupants

Les équipes Project et de conception sont attentives à l'éclairage en privilégiant la lumière naturelle. Elles limitent les nuisances sonores par des équipements plus silencieux, des isolations renforcées et des matériaux absorbants. Elles assurent le confort hygrothermique en veillant à la qualité de la conception, du dimensionnement et de la bonne régulation des installations techniques comme des systèmes de chauffage.

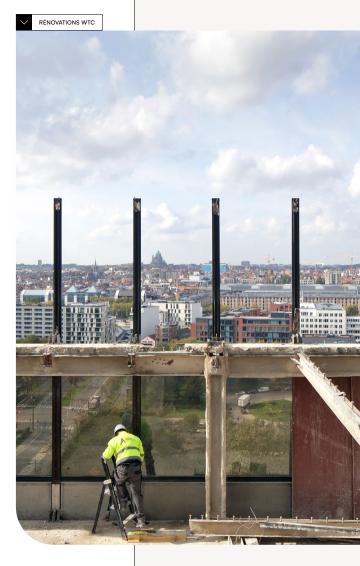
L'équipe Property Management joue également un rôle important au niveau de la satisfaction et le confort du locataire. Elle assure une communication régulière et transparente. Les locataires ont accès à un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ainsi qu'à un outil de gestion des incidents en ligne.

Depuis 2018, Befimmo déploie dans certains immeubles des logiciels d'analyse des données issues des systèmes de contrôle des installations de chauffage, de refroidissement, et de ventilation. Cet outil est utile pour maîtriser la consommation d'énergie et améliorer le confort des occupants. Il permet également de visualiser la qualité de l'air des immeubles (taux de CO₂) et d'adapter la ventilation en conséquence.



Dans le cadre de l'initiative <u>Breathe at work</u> (lancée en 2020 dans le contexte de la pandémie), une campagne de mesure de performances des systèmes de ventilation et de conditionnement d'air a débuté en 2022 (Selon les normes NBN EN 13779 et 12599). Les résultats de cette campagne permettront de mettre en place des actions visant à améliorer la qualité de l'air intérieur.

De plus, Befimmo a signé un projet pilote d'un an avec TakeAir pour un de ses immeubles. L'expérience TakeAir consiste en la combinaison d'unités de «Sea-Aeration» (à base d'algues) et de BioRémédiation pour garantir la meilleure qualité d'air intérieur.





V

Befimmo s'assure en permanence de la réalisation des inspections réglementaires obligatoires adéquates et du traitement des remarques épinglées dans les rapports dressés par le personnel qualifié. Sur base des rapports reçus au 31 décembre 2022, 96% du portefeuille multilocataires avait été inspecté dans le courant de l'année dans quatre domaines pertinents : la prévention incendie, les ascenseurs, l'électricité et le chauffage.

En ce qui concerne les premiers secours, 75% des immeubles multilocataires du portefeuille sont équipés de défibrillateurs.

Enfin, Befimmo veille à ce que tous les projets de (re)développement soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Entrepreneurs et fournisseurs

Le (re)développement constitue l'une des principales activités de Befimmo. L'entreprise doit être très attentive à la santé, à la sécurité et à la sûreté du personnel présent sur les chantiers, en les protégeant de tous les risques, la construction étant une activité souvent dangereuse. Le respect des droits fondamentaux de l'homme (y compris l'abolition effective du travail des enfants et l'élimination du travail forcé ou obligatoire) est d'une importance majeure dans les projets impliquant de nombreux acteurs de la chaîne de valeur.

Les contrats encadrant les travaux comprennent des clauses qui imposent aux entrepreneurs de prendre toutes les mesures d'hygiène et de sécurité légales ou réglementaires en ce qui concerne les conditions de travail. Les entrepreneurs doivent veiller à ce qu'elles soient strictement respectées par leur personnel, leurs sous-traitants ou autres tiers présents sur le chantier.

Par ailleurs, la Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail impose des mesures spécifiques concernant les chantiers temporaires ou mobiles et notamment la désignation d'un coordinateur sécurité et santé avant l'ouverture du chantier. Le coordinateur sécurité et santé est chargé d'établir un Plan Général de Sécurité et de Santé (PGSS) qui contient une analyse des risques auxquels les travailleurs sont susceptibles d'être exposés pendant la construction et l'exploitation de l'immeuble, ainsi que les mesures à prendre par les différents intervenants pour prévenir et éviter ces risques.

Le coordinateur de sécurité et de santé effectue également des contrôles aléatoires sur le chantier afin de vérifier que les mesures de prévention prévues dans les plans de sécurité et les règlements en la matière sont effectivement respectées. Ces visites font l'objet de rapports écrits distribués à toutes les personnes concernées.

Sur l'ensemble des projets de (re)développement en 2022, aucun décès n'a été enregistré et neuf accidents sur les sites ont été signalés.

Perspectives d'avenir

Afin de mieux gérer le confort, la sécurité et la santé des locataires, Befimmo a l'objectif de diminuer au maximum les délais d'intervention lors d'incidents, cela se fera entre autres via l'amélioration de l'outil de gestion des incidents.

Intégrer les immeubles dans les villes

POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

Tout projet de (re)développement a inévitablement un impact sur les communautés environnantes. C'est pourquoi Befimmo étudie l'intégration des immeubles dans leur environnement et qu'elle reste en contact avec les parties prenantes concernées.

PLAN D'ACTIONS 2030

100%

Part des proiets¹ ouverts sur la ville

OBJECTIF → 100% (OBJECTIF PERMANENT)

100%

Part des projets¹ réalisés en dialogue avec les parties prenantes

OBJECTIF → 100% (OBJECTIF PERMANENT)

1. Projets : projets de (re)développement engagés en cours (ZIN, Pachéco).

Description et approche

Tout immeuble est inclus dans une communauté et un environnement. Befimmo entend faire en sorte que chaque immeuble se fonde en toute harmonie dans le quartier où il est implanté. L'intégration est analysée et réalisée en termes :

- D'architecture : L'immeuble doit se fondre dans son environnement en termes de forme et d'esthétique :
- De durabilité: Afin d'être un utilisateur responsable de l'espace urbain, les défis pour Befimmo sont également de revaloriser les espaces sousutilisés, de les dédier à de nouvelles fonctions, de laisser plus d'espace pour les zones vertes et récréatives, et de transformer les espaces ordinaires en espaces inspirants:
- De ses communautés: La Société désire offrir des services à toutes les communautés des immeubles (locataires, mais aussi habitants du quartier).

Une façon d'intégrer les immeubles dans les villes est de les ouvrir à toutes les communautés environnantes. Cela signifie qu'un immeuble offre à tous des services partagés tels qu'un restaurant, un centre de fitness ou une terrasse. La Société propose donc des espaces à usage mixte comprenant des coworkings, des restaurants et des logements, créant ainsi des mouvements et des communautés au sein et autour de l'immeuble afin de maximaliser les interactions entre communautés.

Ceci nous amène à la deuxième ambition de Befimmo concernant l'intégration des immeubles dans les villes, à savoir le contact avec les parties prenantes impliquées dans les projets de (re)développement. Befimmo entretient des relations stables et durables avec les communautés locales autour de ses actifs, basées sur la création d'impacts positifs et sur une communication réciproque utilisant différents canaux. Cela permet à la Société d'identifier leurs besoins et leurs attentes.

D'une part, les départements Project et Communication travaillent ensemble pour créer un véritable plan de communication pour chaque projet de (re)développement. Ce plan comprend des sessions d'information, des présentations du projet, des ateliers, mais aussi des campagnes de communication via des sites web dédiés, des bulletins d'information et des réseaux sociaux. D'autre part, les communautés locales sont informées sur comment elles peuvent entrer en contact



avec la Société pour des suggestions ou des questions. Le feedback des communautés locales est très important pour Befimmo afin de développer les meilleurs projets possibles pour tous.

Tout nouveau projet est réfléchi dans ce sens, en collaboration avec les administrations et les architectes. C'est un travail collaboratif entre les différentes équipes opérationnelles de Befimmo, qui sont sensibilisées et formées à cet effet à la faveur de formations, de conférences ou encore de voyages et de visites d'autres sites et exemples inspirants.

Depuis quatre ans, la Société l'indicateur EPRA Community Engagement qui tient compte des projets réalisés en dialogue avec les parties prenantes, ainsi que des annonces, enquêtes et consultations publiques que nous organisons lors de demandes de permis d'environnement et d'urbanisme. En 2022, cette approche a concerné 22%² du portefeuille consolidé, contre 32% en 2021.

Perspectives d'avenir

Befimmo a pour objectif d'ouvrir tous ces projets de (re)développement sur la ville et de les exécuter en dialogue avec les parties prenantes. Elle continuera à travailler sur ces deux ambitions dans ses futurs projets afin de s'engager et de mettre en œuvre les mesures nécessaires en fonction de chaque projet individuel et de son emplacement. L'objectif principal de Befimmo est de contribuer à la durabilité des villes dans lesquelles elle opère et de créer des zones sûres et attrayantes où travailler et vivre pour les communautés environnantes.