

CITADINES
Société Anonyme au capital de 5 000 000 euros
Siège social : 120, rue Jean Jaurès
92532 Levallois Perret
311 127 278 RCS Nanterre
(la « Société »)

Déclaration de Performance Extra-Financière

—

Citadines SA

Exercice 2018

La Directive Européenne sur le reporting extra-financier¹ transposée en droit français en 2017² induit pour certaines entreprises soumises à l'article L233-16 du Code du Commerce³ dépassant les seuils fixés par la réglementation en vigueur, la production d'une Déclaration de Performance Extra-Financière⁴. En effet les sociétés anonymes non cotées dont le total de bilan ou de chiffre d'affaire dépasse 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est au moins de 500 sont tenues de fournir leur déclaration de performance extra-financière en indiquant notamment la manière dont elles prennent en compte les conséquences sociales et environnementales de leur activité.

Les données publiées dans ce rapport concernent les activités de Citadines SA (la Société) et se rapportent à l'exercice sur l'année civile (1^{er} janvier au 31 décembre) 2018.

Toutes les sociétés éligibles dépassant donc les seuils précisés ci-dessus doivent nommer un Organisme Tiers Indépendant (OTI) accrédité COFRAC⁵ pour attester de l'exactitude des déclarations présentées dans la DPEF. Le cabinet KPMG S.A a été nommé pour remplir cette mission dont l'avis sera joint en annexe.

Cette déclaration de performance extra-financière a pour but d'apporter clarté et transparence sur les politiques extra-financières menées par Citadines SA. Cette dernière est spécialisée dans le secteur d'activité de l'hébergement touristique et autre hébergement de courte durée. Elle regroupe 26 résidences (réparties entre Paris et Province) ainsi que les fonctions support situées au siège.

¹ Directive 2014/95/UE sur le reporting extra-financier

² Ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 ; Décret d'application n°2017-1265 du 9 août 2017 codifiés aux articles L.225-102-1 et R.225-104 et suivants du Code de Commerce.

³ « I.-Les sociétés commerciales établissent et publient chaque année à la diligence du conseil d'administration, du directoire, du ou des gérants, selon le cas, des comptes consolidés ainsi qu'un rapport sur la gestion du groupe, dès lors qu'elles contrôlent de manière exclusive ou conjointe une ou plusieurs autres entreprises, dans les conditions ci-après définies. »

⁴ DPEF

⁵ Comité Français d'Accréditation

Les informations publiées ci-après ont été fournies par les différentes directions en charge ou calculées à partir de données fournies par ces mêmes contributeurs ou tiers externes. Les éventuelles précisions ou spécificités méthodologiques sont indiquées dans la notice méthodologique⁶.

Citadines SA est soucieuse de l'environnement et des problématiques sociales qu'elle peut rencontrer, ce rapport a donc pour objectif de présenter les actions mises en place par la Société pour répondre aux éventuels risques qui se présentent. Il est à noter que le groupe CapitaLand a été classée 33^{ième} multinationale la plus engagée en matière de développement durable sur 100 en 2019⁷ dont Citadines SA, filiale d'Ascott, est membre. Une collaboration avec l'IFC⁸ membre du World Bank Group est en cours afin d'obtenir la première certification verte pour les services hôteliers.

Ces différentes actions seront présentées dans un second temps, le premier étant consacré à la présentation du modèle d'affaire de la Société afin d'en offrir une bonne compréhension et une vision d'ensemble. Viendront ensuite les descriptions des risques auxquels est confrontée Citadines SA et les politiques mises en place pour y répondre.

⁶ Annexe 1

⁷ <https://www.corporateknights.com/reports/2019-global-100/2019-global-100-results-15481153/>

⁸ International Finance Corporation

Le modèle d'affaire

1. Présentation

CapitalLand dont le siège social est basé à Singapour est l'un des plus larges groupes immobiliers cotés d'Asie. Ses activités se répartissent entre l'immobilier et la gestion d'actif immobilier. Le groupe a un portefeuille immobilier diversifié regroupant le développement de projets intégrés, de centres commerciaux, de résidences hôtelières, de bureaux et d'immeubles à usage d'habitation.

Il exerce ses activités d'investissement immobilier par le biais de fonds d'investissement immobilier cotés ; Ascott Residence Trust « ART » est le fonds spécialisé dans les résidences hôtelières.

La gestion des résidences hôtelières s'effectue au travers de sa filiale Singapourienne The Ascott Limited « Ascott » dont Citadines SA est la filiale en France.

Le développement d'Ascott s'effectue au travers de stratégies variées créatrices de valeur de l'acquisition de résidences hôtelières au mandat de gestion en passant par l'exploitation simple au travers de baux commerciaux ; plus récemment sa croissance s'est articulée autour de la franchise assortie de la montée en gamme de certains de ses établissements (notamment avec une offre 5 étoiles).

Ascott compte plus de 670 établissements dans plus de 170 villes et 30 pays en Asie-Pacifique, Afrique, Europe, Moyen-Orient et Etats-Unis.

En Europe, Ascott est présent à travers deux marques : Citadines et The Crest Collection. Son portefeuille comprend 48 résidences avec plus de 5,900 logements dans 8 pays dont 26 résidences en France.

citadines
A PART' HOTEL

The Crest Collection
by The Ascott Limited

En France, berceau historique de Citadines depuis plus de 30 ans (1984), la société Citadines SA est la société qui exploite les résidences principalement sous la marque Citadines pour 24 résidences 3 et 4 étoiles ainsi que deux résidence The Crest Collection, pour un total de plus de 2,842 appartements.

Etoffée au fil des ans, Citadines SA s'est vu dotée de 3 filiales⁹ européennes dont l'étude ne sera pas comprise dans le périmètre du présent rapport par souci de pertinence des données, celles-ci n'étant pas comprises dans le périmètre de consolidation financier de Citadines SA.

Citadines SA construit sa démarche sociale et environnementale en étant à l'écoute :

- des attentes de ses clients : en leur proposant une expérience à valeur ajoutée grâce à des résidences et des services de haute qualité afin qu'ils se sentent « comme chez eux » ;

⁹ CITADINES BETRIEBS (Allemagne) ; SODERETOUR UK Limited (Royaume-Uni) ; APARTHOTELS CITADINES S.A. (Espagne).

- des attentes de ses collaborateurs afin leur offrir les meilleures conditions de travail et opportunités d'évolution ;
- des attentes des communautés : nous prenons soin et contribuons au développement économique, environnemental et social des communautés. Nous cherchons à améliorer la qualité de vie au sein des communautés où nous sommes implantés, et à promouvoir une croissance durable pour les futures générations ;
- des attentes de ses actionnaires et investisseurs à la recherche de rendements durables.

2. Le modèle économique de Citadines SA

L'Europe est pour Ascott un marché prioritaire, où ses ambitions sont fortes.

Ascott en Europe allie à la fois l'exploitation hôtelière des résidences et la détention de la majeure partie des murs de ces dernières (70%) à travers ART, ce qui constitue en France un atout majeur pour inscrire sa stratégie dans une vision long terme.

En France, c'est au travers de la société Citadines SA que sont exploitées d'une part les résidences françaises en pleine propriété détenues par ART et d'autre part les résidences appartenant à des tiers externes.

Par ailleurs, Citadines SA exerce un rôle direct et indirect (à travers ses filiales) de société de gestion de toutes les opérations en Europe et est aussi détentrice de la marque Citadines, ce qui lui a permis d'amorcer le développement de franchises.

Enfin, Citadines SA n'est pas propriétaire des résidences, qu'elle exploite au travers de baux commerciaux ou contrats de gestion.

Montée en gamme :

C'est en France, pays qui réunit plus de la moitié du portefeuille européen d'Ascott, que la marque 5 étoiles The Crest Collection a été lancée à Paris en avril 2016. Illustrant une étape clé de sa stratégie de montée en gamme, cette collection de résidences prestigieuses a été créée pour répondre aux attentes des voyageurs sensibles au raffinement et à la recherche de prestations de très haute qualité et de luxe discret. The Crest Collection propose aujourd'hui 3 établissements à Paris : La Clef Louvre Paris opérée au sein de la société Citadines SA, La Clef Tour Eiffel Paris et La Clef Champs-Élysées Paris étant opérées par des sociétés du groupe Ascott.

En 2010, Citadines SA a lancé un vaste programme de rénovation et de montée en gamme de ses résidences pour un investissement de plus 120 M€ qui se poursuit. Aujourd'hui plus de 80% du portefeuille est rénové.

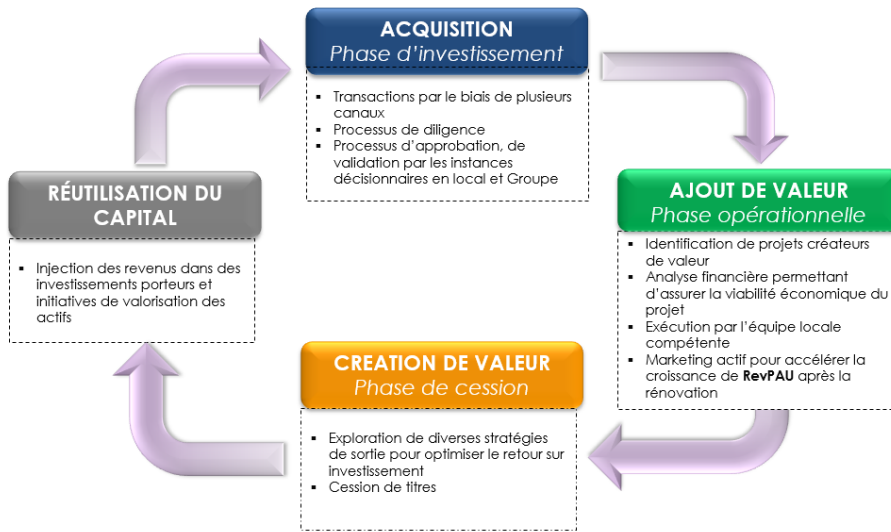
En 2018, Citadines SA a investi plus de 8 M€ pour rénover 2 résidences : Citadines Strasbourg Kléber et Citadines Trocadéro Paris.

Franchise :

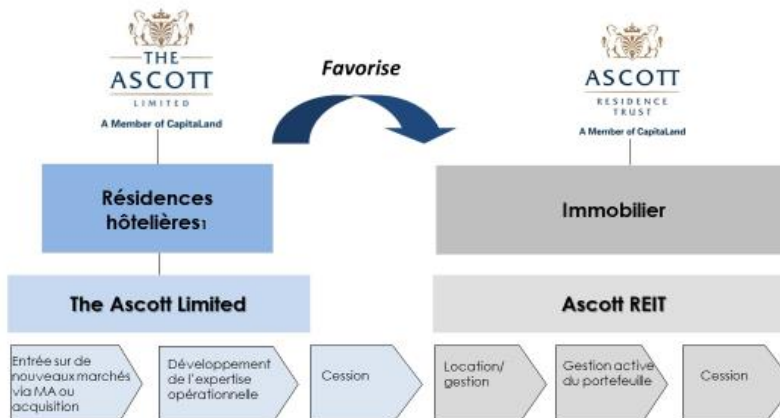
La franchise est depuis 2 ans un nouvel axe stratégique de développement pour accompagner Ascott dans sa stratégie de croissance.

Ainsi, en mars 2019, pour la première fois en Europe, Ascott a ouvert sa première résidence européenne franchisée à Amsterdam aux Pays-Bas, sous la marque Citadines, transmettant ainsi son savoir-faire et sa notoriété à un opérateur partenaire. Ascott prévoit également l'ouverture de deux résidences franchisées Citadines en France, à Nantes (septembre 2019) et Strasbourg (2020). Ces ouvertures de franchise devraient apporter indirectement des revenus additionnels à Citadines SA.

Citadines - modèle économique



Citadines - modèle économique



Comprenant Citadines SA et ses filiales CITADINES BETRIEBS (Allemagne); SOOERETOUR UK Limited (Royaume-Uni); APARTHOTELS CITADINES S.A. (Espagne).

3. Ambition

Ascott a pour objectif, d'ici à 2023, de doubler son portefeuille en atteignant les 160 000 unités dans le monde. En Europe, Ascott a prévu de continuer à se développer dans les principales villes européennes où il est déjà implanté (Paris, Londres, Munich...) tout en explorant de nouveaux marchés sous la marque Citadines et The Crest Collection. Cette croissance devrait s'opérer par le biais de ses 4 plateformes de développement : l'acquisition, les baux, les mandats de gestion et la franchise détaillés plus haut. Citadines SA devrait indirectement en bénéficier aussi.

L'analyse des risques

1. Informations sociales

1.1. Emploi

Les données sociales publiées dans ce rapport concernent les activités de l'UES Citadines et comprennent notamment les informations relatives à Citadines SA¹⁰.

• Effectif total au 31 décembre 2018

Au 31 décembre 2018, l'UES Citadines regroupait un effectif de 615 collaborateurs (602,96 en équivalence temps plein) contre 594 (583,99 en ETP) au 31 décembre 2017, ce qui témoigne d'une variation de +3,5%.

Cet effectif est composé de 570 CDI (92,7%) et 45 CDD (7,3%) dont 13 contrats en alternance.

• La répartition des salariés par sexe et par zone géographique

2017	Total	Hommes	%	Femmes	%
Paris	324	139	43%	185	57%
Province	153	35	23%	118	77%
Siège	117	41	35%	76	65%
Total France	594	215	36%	379	64%

2018	Total	Hommes	%	Femmes	%
Paris	340	144	42%	196	58%
Province	153	36	24%	117	76%
Siège	122	40	33%	82	67%
Total France	615	220	36%	395	64%

La répartition Hommes / Femmes est stable sur les 2 dernières années comme sur les années précédentes.

• Répartition par âge de l'effectif en France

	2017		2018	
	Nbre	%	Nbre	%
Moins de 25	20	3%	38	6%
25 à 35	161	27%	159	26%
35 à 45	170	29%	173	28%
45 à 55	170	29%	170	28%
55 et plus	73	12%	75	12%
Total	594		615	

Le nombre de salariés dans la tranche « moins de 25 ans » augmente sensiblement entre 2017 et 2018.

Cette progression est en partie liée aux contrats en alternance qui, majoritairement, concernent des « moins de 25 ans » et dont le nombre est passé de 20 à 38.

L'âge moyen de l'effectif présent au 31 décembre 2018 est de 41,3 ans.

¹⁰ Les activités de l'UES Citadines comprennent les informations relatives à Citadines S.A. ainsi qu'une autre entité du groupe Ascott, Citadines Arc de Triomphe Operating SAS qui exploite l'hôtel La Clef Tour Eiffel.

- **Les embauches et les sorties**

En 2018, la Société a procédé à l'embauche de 243 personnes, dont 131 en contrat à durée indéterminée, contre 78 en 2017.

La Société recense 220 départs sur l'année, dont 27 licenciements pour 2018, contre 11 pour 2017. La fermeture de la résidence Citadines Genève Ferney-Voltaire (12 licenciements économiques) représente 44% des licenciements prononcés en 2018.

Le turn-over des CDI (tous motifs de sorties confondus) est également impacté par cette fermeture et s'établit à 20,2% contre 16,02% en 2017.

L'illustration chiffrée de ces embauches et sorties est la suivante :

- Taux d'entrée : 41% en 2018 (45% en 2017)
- Taux de sortie : 37% en 2018 (49,9% en 2017)
- Taux de rotation : 39% en 2018 (47,6% en 2017)

1.2. Les risques sociaux

La Société a pu identifier pour l'exercice 2018 quatre risques sociaux associés à son activité :

- L'adéquation entre structure d'effectifs et évolution de l'activité

Ce risque a été soulevé par les managers concernés lors de la restitution de situation de terrain et réunions internes lors des revues budgétaires.

- La motivation et la rétention des collaborateurs

La Société a identifié ce risque suite à l'enquête menée sur le climat social en son sein, renforcé par la problématique de turn-over impactant les populations de réceptionnistes.

- Les conditions de santé et sécurité au travail

Certaines activités de la Société induisent un risque plus élevé pour les populations d'employés qui sont face à un environnement accidentogène (ménage, contact clientèle, inspection des travaux...) ce qui caractérise un risque à traiter par les politiques adéquates.

- L'égalité de traitement

La promotion de l'égalité de traitement et la lutte contre la discrimination sont des enjeux auxquels la Société est sensible afin d'assurer le bien-être de ses collaborateurs.

Ces risques ont également été croisés avec la matrice de risque du SASB¹¹.

- **Adéquation entre structure d'effectifs et évolution de l'activité**

Citadines a longtemps vécu et s'est développée en proposant une offre de résidences hôtelières (concept d'« appart hôtel ») laquelle s'adressait avant tout à une clientèle d'affaires orientée sur des longs séjours. Sa structure d'effectifs s'est construite sur cette base :

- une équipe de Réception principalement orientée sur le service client,

¹¹ <https://materiality.sasb.org/>

- une équipe de Ménage limitée compte tenu d'une activité bâtie sur une fréquence de ménage hebdomadaire (et non journalière),
- une équipe de maintenance,
- une structure d'encadrement (directeur et adjoint).

Or l'activité a fortement évolué au cours des dernières années avec, notamment :

- un accroissement de la clientèle loisirs et une réduction de la durée moyenne de séjour, ce qui induit un nombre plus important d'arrivées et de départs et donc une activité plus forte pour nos équipes (notamment en Réception et en Ménage) ;
- une augmentation de la concurrence, que ce soit sur le front des résidences hôtelières, des hôtels ou des plateformes de mise en relation type AirBnB ;
- des attentes différentes des clients qui cherchent plus de personnalisation et basent désormais leurs choix sur la « e-reputation » (commentaires clients disponibles sur Trip Advisor etc...) ;
- des difficultés accrues dans le recrutement de Réceptionnistes, population très convoitée dans le secteur hôtelier.

Face à ces enjeux, l'entreprise agit sur plusieurs fronts.

- Lors de chaque revue budgétaire annuelle, les structures d'effectifs des résidences sont revues au regard de l'évolution de l'activité et les ajustements nécessaires sont arbitrés.
- Les effectifs du Siège doivent également être ajustés lorsque cela est nécessaire de manière à apporter aux Résidences le support dont elles ont besoin notamment en matière d'outils et processus de gestion, et de suivi réglementaire.
- Un plan Recrutement ambitieux est en cours de déploiement afin d'améliorer le sourcing des candidats, d'optimiser nos procédures de recrutement, de bâtir une marque employeur plus forte et plus présente sur les réseaux sociaux, et de développer les relations écoles.

- **Motivation et rétention des collaborateurs**

Le turn-over global de l'entreprise est inférieur à celui habituellement constaté sur le secteur de l'hôtellerie, et les enquêtes de climat social que nous menons régulièrement témoignent d'un fort attachement à l'entreprise et à la marque Citadines en particulier. Couplés à une ancienneté moyenne d'environ 10 ans, de tels indicateurs témoignent d'une relative stabilité de notre effectif.

Néanmoins certaines populations (essentiellement en Réception) sont plus volatiles que d'autres et, même si la grande majorité de nos collaborateurs choisissent de rester longtemps au sein de l'entreprise, il convient également de trouver des sources de motivation à long terme pour celles-ci.

L'entreprise met donc en place les actions suivantes afin de favoriser la motivation et la rétention de ses collaborateurs :

- réalisation d'enquêtes sur l'engagement des collaborateurs tous les ans (contre tous les 3 à 4 ans précédemment) et définition de plans d'actions directement dérivés des résultats de ces enquêtes ;
- mise en place à compter d'avril 2019 d'une plateforme de communication accessible à tous les collaborateurs et qui leur permet, via un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable, d'accéder aux informations de l'entreprise et de partager les bonnes pratiques au sein de leurs communautés professionnelles ;
- transparence sur les postes à pourvoir régulièrement publiés au niveau de l'Europe entière afin de proposer davantage d'opportunités ;

- application d'une politique de reconnaissance des collaborateurs au quotidien (réunions d'équipes, célébration des réussites individuelles, des anniversaires d'ancienneté ...)
- poursuite d'un plan de formation d'envergure (3% de la masse salariale).

Ces efforts sont également associés à une forte présence terrain des Ressources Humaines et des Représentants du Personnel.

- **Conditions de santé et sécurité au travail**

Les données relatives à l'absentéisme, aux maladies professionnelles, couplés à la problématique de la relation client qui constitue le quotidien de près de 80% de l'effectif de l'entreprise, ont amené l'entreprise à agir sur la question des conditions de santé et sécurité au travail.

En effet ce risque est caractérisé par les constats suivants :

- Taux de fréquence des accidents de travail impliquant un arrêt de travail (dont accidents de trajet) : 49 en 2018 (35,8 en 2017) ;
- Taux de gravité : 2,2 en 2018 (0,86 en 2017).

Ainsi, un grand nombre de formations directement relatives aux conditions de travail en général, et aux notions de santé et sécurité en particulier, sont inscrites de manière permanente au Catalogue de formation :

- Formation annuelle Incendie (théorie et exercice d'évacuation) (*)
- Premiers secours – SST (Sauveteurs – Secouristes du Travail).
- Gestion du temps, des priorités, et du stress.
- Gestes & Postures (sous forme de deux modules distincts : l'un destinée à la population Ménage, l'autre à la population Maintenance) (*)
- Accueil, service et hygiène au petit-déjeuner
- Formations multi-techniques destinées au personnel de Maintenance.
- Habilitations électriques (première habilitation et recyclages) (*)
- Personnel de Réception : gestion des plaintes et des réclamations, gestion des incivilités clients.
- Management : cursus Management (6 modules de 2 jours chacun traitant des différents aspects de la gestion d'équipes : délégation, communication, gestion des conflits, appréciation annuelle ...) (*)
- Formation au programme EHS (Environment, Health & Security) du groupe (*)

(*) ces formations sont obligatoires.

Par ailleurs, un programme de formation spécifique dédié à la population Ménage a été déployé à compter de 2018. Outre la formation Gestes & Postures, ce cursus inclut d'autres modules (Ateliers multi-culturels, Savoir-être, Savoir-Faire et Promesse client -programme LIFE-) afin de (re)former l'ensemble de la population Ménage à toute les facettes de son métier.

Des moyens de sécurité sont également mis à disposition et contrôlés régulièrement (extincteurs, défibrillateurs...).

Comme les autres entités du groupe CapitaLand, la Société est certifiée ISO 14001 et OHSAS 18001. A ce titre, le programme interne EHS assure le bon suivi des conditions de travail, l'identification et la prévention des risques professionnels.

Le programme EHS regroupe à la fois un système de gestion en matière d'environnement et un système de gestion en matière de Santé et Sécurité au Travail.

Enfin, la Société dispose d'un accord Qualité de Vie au Travail & Egalité Professionnelle, en vigueur depuis juin 2017.

- **L'égalité de traitement**

Le risque social concernant l'égalité de traitement est commun à la plupart des entreprises. Citadines s'engage pour permettre la réalisation de cette égalité et accentuer le sentiment de bien-être de ses salariés et favoriser un dialogue social apaisé.

Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

La Société est attentive à l'égalité entre les femmes et les hommes et respecte les obligations légales notamment celles édictant le principe d'égalité professionnelle dans l'évolution des carrières, en ce qui concerne la formation, la rémunération et la position hiérarchique au sein de l'entreprise.

Un accord Qualité de Vie au Travail & Egalité Professionnelle a été signé le 1^{er} juin 2017. Cet accord prévoit les dispositions suivantes :

- En matière de recrutement et d'évolution professionnelle : amélioration du niveau de mixité des postes avec une forte proportion de femmes ou d'hommes, proportion de promotions hommes / femmes similaire à la proportion dans les effectifs, et utilisation d'un vocabulaire mixte pour tous les postes paraissant en interne et en externe.
- En matière de conditions de travail pour les salariées en congé maternité, ainsi que les congés parentaux, d'adoption ou toute suspension de contrat d'au moins 4 mois : entretiens de départ et de retour, possibilité de réception par mail des informations générales relatives à la vie de l'entreprise pendant leur absence, priorité donnée au retour sur le même site en fin de congé.
- En matière de rémunération : égalité de traitement lors des revues salariales.

Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

En 2018, 16 salariés de la Société ont la qualité de travailleur en situation de handicap, contre 10 en 2017.

Les établissements assujettis à l'obligation d'emploi des travailleurs en situation de handicap remplissent leur obligation par l'emploi, le recours à des entreprises adaptées pour certaines prestations et le versement d'une contribution à l'Agefiph.

Dans son accord Qualité de Vie au Travail & Egalité Professionnelle, la Société prévoit également des campagnes de communication interne pour dédramatiser la vision du handicap et favoriser l'accès aux informations nécessaires pour les collaborateurs concernés, et réitère son engagement son engagement à solliciter les entreprises adaptées, dès que cela est possible (pratique notamment déjà en place pour la fourniture des plateaux repas et la collecte des déchets recyclables).

La politique de lutte contre la discrimination

La Société s'engage à lutter contre toutes les discriminations existantes. La Société est sensible au respect de la diversité, au respect de la parité homme-femme, et au recrutement et au maintien dans

l'emploi des seniors (Plan d'action en faveur de l'emploi des seniors du 26 janvier 2010 et Contrat de Génération de 2013).

Citadines est présente partout en France et emploie essentiellement des personnes résidant localement. Elle génère aussi indirectement des emplois dans les secteurs des services (prestations externalisées de petits déjeuner, ménage, blanchissage...) des résidences.

1.3. Relations avec les parties prenantes

- **Les conditions du dialogue avec les parties prenantes intéressées par l'activité de la Société notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines**

L'Etablissement et Service d'Aide par le Travail (« ESAT ») Le Cercle « La Mare savin »

L'ESAT « La Mare savin »¹² est un établissement médico-social qui a une capacité d'accueil de 145 travailleurs handicapés orientés par la CDAPH (Commissions des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) et dont les capacités de travail ne leur permettent ni de travailler dans une entreprise ordinaire, ni dans une entreprise adaptée.

Dans cette perspective, et en accord avec l'article L. 344-2-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), la Mare Savin met en œuvre ou favorise l'accès à "des actions d'entretien des connaissances, de maintien des acquis scolaires et de formation professionnelle, ainsi que des actions éducatives d'accès à l'autonomie et d'implication dans la vie sociale, au bénéfice des personnes handicapées" au profit des personnes accueillies par l'établissement.

Citadines se fournit auprès de l'ESAT « La Mare savin » pour la livraison de plateaux repas, lors des réunions et formations.

• **Actions de partenariat ou de mécénat**

Partenariat Secours Populaire Français

Après 10 années de partenariat avec Mécénat Chirurgie Cardiaque, Citadines s'engage depuis 2018 auprès du Secours Populaire Français (SPF) 92 pour permettre à des franciliens de partir en vacances dans de grandes villes françaises.

Pour la 2^{ème} année consécutive, Citadines et le SPF 92 ont ainsi mis en place une offre de séjours à l'attention de familles en situation de précarité et privées de vacances. Accompagnées par le Secours populaire, ces familles peuvent choisir entre différentes grandes villes françaises pour des séjours au mois de juillet et août : Grenoble, Marseille, Toulouse, Lille, Strasbourg et Lyon.

L'engagement de Citadines aux côtés du Secours Populaire prévoit également des temps forts de collecte de dons et l'implication solidaire des salariés dans des actions spécifiques menées par la fédération des Hauts de Seine.

¹² <http://www.esatdelamaresavin.com/>

Cette initiative s'inscrit dans la continuité des actions menées en matière de responsabilité sociale et humanitaire du groupe CapitaLand au profit des enfants défavorisés à travers le monde.

2. Informations environnementales

Il n'existe à notre connaissance aucun élément environnemental de nature à avoir une incidence significative sur les résultats de l'entreprise, en conséquence aucune provision pour risque environnemental n'a été constituée dans les comptes de la Société.

2.1. Les risques environnementaux

Les risques environnementaux ont été identifiés par l'utilisation de la cartographie de risques environnements du Groupe intitulée « *Registre de détermination des aspects et des impacts environnementaux (administration & opérations)*¹³ ». De même, un croisement avec la matrice de risque du SASB a été effectué.¹⁴

Cette cartographie catégorise les risques selon leur taux de gravité¹⁵ et leur taux de probabilité¹⁶ et a permis de pointer plusieurs risques environnementaux liés à l'activité que sont :

- L'utilisation de matière première

Le papier est un élément important du fonctionnement de la Société, notamment au siège. Or pour des questions de préservation de l'environnement il est primordial de prendre en compte le risque éventuel d'une consommation non maîtrisée de papier qui va à l'encontre d'une démarche éco-responsable.

- L'utilisation des ressources

Dans le secteur des résidences de tourisme les consommations d'énergies (eau et électricité) sont importantes et représentent un risque pour la société. En effet, de par le nombre de résidence ayant une activité ininterrompue, associé au siège, ces consommations sont élevées et nécessitent une politique éco-responsable pour éviter tout gaspillage énergétique et permettre une optimisation des ressources, correspondant à la philosophie de Citadines SA.

- L'impact environnemental

Toute activité humaine est propre à l'émission de gaz à effet de serre, Citadines SA en tient compte dans sa politique de gestion des risques afin de limiter au mieux l'éventuel impact polluant de son activité.

Tous ces risques sont autant de sujets de réflexion pour la Société qui s'inscrit dans une démarche éco-responsable et met en place des mesures d'action pour limiter son empreinte écologique.

2.2. Les mesures mises en place

¹³ Document interne.

¹⁴ <https://materiality.sasb.org/>

¹⁵ Majeure, modérée ou mineure.

¹⁶ Fréquent, occasionnel, rare.

- **Mesures de prévention de recyclage**

Il a été mis en place des actions sur la gestion des déchets et la protection de l'environnement :

- Dans certaines résidences parisiennes et au siège social : recyclage de papier, cartouches d'encre, lampes, néons, piles, déchets équipements électriques et électroniques (quantités dans le paragraphe ci-après).
- Poubelles avec autocollants « Réduisez, Réutilisez, Recyclez » : tri papier et autres déchets
- Résidences : locaux poubelles avec poubelles identifiées (posters, autocollants...) : papier/carton, plastique, verre, déchets....
- Sacs recyclage dans les logements clients
- Participation annuelle à l'Earth Hour : sensibilisation des équipes et des clients sur les problématiques d'économies d'eau et énergie.

Concernant la consommation de matières premières, la Société met en œuvre une politique de réduction de consommation de papier notamment par le passage de la version papier de nos publications internes à la version électronique et l'impression recto verso de nos documents. A Paris sur la base des informations transmises par notre prestataire, la Société a recyclé 15 329 kg de papier en 2018, pour une consommation de 7, 320 tonnes.

La quantité de papier recyclé pour le siège et les résidences parisiennes en 2018 est de 16,9 tonnes¹⁷, dont 15,45 traitées par l'entreprise Cèdre.

La Société travaille de même avec le prestataire Cèdre qui s'occupe du recyclage du papier au siège et dans les résidences parisiennes afin de s'assurer de la bonne utilisation des déchets papiers et éviter le gaspillage.

Dans ce cadre, le groupe CapitaLand s'engage à bannir le plastique et réduire significativement sa consommation de papier d'ici 2020.¹⁸

- **Utilisation durable des ressources**

La consommation d'eau est particulièrement suivie du fait du risque élevé qu'elle représente et ainsi, au cours de l'année 2018, la Société a consommé 213.211 m³ d'eau pour une surface exploitée de 163.779 m² soit 1,3m³ par m², contre 218.747 m³ pour une surface exploitée de 163.779 m² en 2017¹⁹.

Les résidences sont raccordées au système communal d'eau potable et ne sont pas situées en zone de stress hydriques.

¹⁷ La consommation de papier est calculée sur la base des achats auprès de Fiducial, l'unique fournisseur de ramettes de papier vierge pour un usage interne. Pour la première année de reporting DPEF, la consommation de papier à entête utilisé pour la communication officielle avec les clients ou les fournisseurs n'est pas incluse dans la donnée reportée ainsi que le papier consommé pour la communication externe

¹⁸ https://www.capitaland.com/content/dam/capitaland-sites/international/about-capitaland/sustainability/sustainability-reports/Capitaland_Integrated_Global_Sustainability_Report_2018.pdf

¹⁹ Consommation pour le siège et les résidences françaises

La consommation d'électricité et gaz pour 2018 s'est élevée à 18 688 489 kWh pour une surface exploitée de 163 779 m² soit 114,11 kWh/m² contre 19 117 511 kWh pour une surface exploitée de 163 779 m² en 2017²⁰.

Afin de maîtriser ses dépenses énergétiques, la Société a mis en place des procédures visant à limiter la consommation d'électricité et d'eau. La Société invite ses clients et partenaires à avoir une démarche éco-responsable volontaire, notamment par l'absence de changement systématique ou journalier des draps du linge de toilette plus d'une nuit sauf demande du client. La Société a aussi progressivement mis en place des radiateurs caloporteurs ainsi que des ampoules LED et fluo compactes pour remplacer les éclairages traditionnels (couloirs, parties communes, logements).

Afin de réduire la consommation d'eau, des mousseurs ont été installés sur les robinets ainsi que des douchettes à économiseur d'eau et des réducteurs de débit de chasse d'eau.

Ces points sont des enjeux principaux pour la politique en matière de développement durable du groupe CapitaLand qui mène une réelle politique d'amélioration de la consommation d'énergie et de réduction de celle-ci (eau, électricité et émissions carbone).

En ce sens, la consommation d'énergie et d'eau par m² a été réduite respectivement de 17,6% et 20,9% pour les résidences opérationnelles. Concernant les émissions de CO₂ ces dernières ont baissé de 29,8% depuis 2008, dépassant largement les objectifs pour 2020 fixés initialement à 23%²¹.

De même CapitaLand se fixe l'objectif d'atteindre d'ici 2025 une consommation d'énergie provenant à au moins 20% d'énergie renouvelable. Le Groupe a également la volonté d'ici 2030 d'avoir des résidences 100% vertes et certifiées comme telles.

- **Organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement**

La Société s'efforce de réduire l'impact de son activité sur l'environnement par une gestion responsable et rigoureuse des ressources utilisées et est certifié ISO 14001 – 2015 en ce sens.

- **Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement**

La Société a mis en place des actions de formation des salariés :

- Formation des Directeurs de sites : formation au programme EHS (Environment, Health and Safety) pour déploiement sur leurs sites.

Plusieurs actions de sensibilisations ont été régulièrement menées notamment une réunion d'information annuelle en préparation des audits internes / externes (Certification ISO 14001) ainsi que des points réguliers lors des réunions d'équipes.

- **Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions**

La Société est attentive à ne générer aucune forme de pollution.

²⁰ Idem

²¹ [https://www.capitaland.com/content/dam/capitaland-sites/international/about-capitaland/sustainability/sustainability-reports/Capitaland Integrated Global Sustainability Report 2018.pdf](https://www.capitaland.com/content/dam/capitaland-sites/international/about-capitaland/sustainability/sustainability-reports/Capitaland%20Integrated%20Global%20Sustainability%20Report%202018.pdf)

Le cahier des charges de nos fournisseurs et prestataires de services intègre les normes « écolabel » imposant des produits et des services plus respectueux de l'environnement. Leurs critères garantissent l'aptitude à l'usage des produits et services ayant des impacts environnementaux réduits.

Mise en place d'opérations spéciales ponctuelles :

- récupérer des bouchons plastique pour des associations²²,
- collecter des piles à recycler,
- recycler les capsules de café.

Concernant la sous-traitance Citadines SA s'efforce de ne contracter qu'avec les prestataires pouvant fournir des garanties écologiques suffisantes et satisfaisantes au regard de la politique de la Société en la matière. En effet, dans sa politique d'achat, la Société commande des produits de nettoyage éco-labellisés et invite ses fournisseurs à respecter sa démarche en faveur de l'environnement.

Dans le cadre d'appel d'offre, la Société demande à chacun de ses fournisseurs leurs affiliations à des organismes professionnels ou à des ordres ou bien organismes de contrôle de la qualité et questionne les fournisseurs sur leurs certifications.

- **Les rejets de gaz à effet de serre**

En 2018, les émissions de Gaz à Effet de Serre de l'ensemble des résidences (26 en France) ainsi que le siège de Citadines S.A s'élèvent à 1 318 664,36 kgCO₂ dont 841 478,1 kgCO₂ issus de l'électricité, et 477 186,26 kgCO₂ issus de gaz.

L'énergie française étant majoritairement fournie par le nucléaire, la consommation d'électricité des résidences est donc peu impactante en termes de rejet de gaz à effet de serre.

La Société est en cours de réflexion quant à l'intégration et comptabilisation des postes d'émissions significatifs d'énergie et des actions mises en œuvre pour réduire les postes d'émissions relatives à l'achat de matériel et nourriture, blanchisserie, immobilisation des immeubles.

3. Informations non pertinentes au regard de l'activité

- **La lutte contre le gaspillage alimentaire**

Les activités d'hôtellerie de Citadines ne sont pas directement liées à des activités de restauration, des prestations de petit-déjeuner pouvant être proposées à titre accessoire. Dans ce cadre, les résidences Citadines s'efforcent de limiter le gaspillage alimentaire en ajustant les commandes en fonction du nombre de clients et en optimisant les stocks afin de réduire les excédents. Les denrées sont, de préférence, achetées en part individualisée afin de permettre leur conservation en cas non-utilisation.

- **Les autres informations**

Les informations suivantes listées au 2ème alinéa du III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce ne sont pas jugées pertinentes, compte tenu de la nature des activités de Citadines SA : la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable équitable et durable.

²² Citadines Cannes notamment.

4. Le cas particulier des données à caractère personnel

- **Risques présentés par une non-conformité en matière de protection des données personnelles**

Les données personnelles et leur protection sont un enjeu majeur du secteur hôtelier qui traite une masse non négligeable de celles-ci. Avec l'entrée en vigueur du Règlement Général pour la Protection des Données « RGPD »²³ les droits des personnes sont étoffés et renforcés dans l'optique d'un traitement plus respectueux de ces données.

Le risque pour la Société est caractérisé par des sanctions pouvant aller jusqu'à 20 millions d'euros d'amendes ou 4% du chiffre d'affaire annuel mondial du groupe. De plus, une publication étant associée à ces sanctions financières c'est toute l'activité et la réputation de la Société qui peuvent se retrouver impactés.

Les droits des personnes physiques au regard de leurs données personnelles est un élément particulièrement pris en compte dans la politique de compliance RGPD menée par Citadines SA. Ainsi toute demande émanant d'une personne physique pour l'exercice de ses droits (accès, rectification, effacement) est traitée de manière adéquate, complète et suivie, notamment par la tenue d'un tableau de suivi et le respect de process internes.

Dans la même mouvance, un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été nommé auprès de la CNIL pour satisfaire aux exigences légales et assurer un respect optimal des traitements associés aux données personnelles.

De plus, la réalisation d'analyses d'impact est intégrée dans les processus internes de la Société, notamment la définition des critères de ceux-ci et leur suivi grâce à la collaboration des différents services concernés.

²³ RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Note méthodologique du reporting extra-financier

La démarche de reporting extra-financier de Citadines SA vise à répondre aux obligations prévues aux articles R. 225-105, R. 225-105-1 et L. 225-102-1 du code de commerce français.

1. Période et fréquence de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2018. Certaines données relèvent de l'année 2017, notamment concernant la consommation d'eau du siège les données 2018 n'étant pas disponibles à date. Les seuils fixés par la réglementation en vigueur ont été dépassés cette année entraînant la présentation de cette Déclaration de Performance Extra-Financière.

2. Périmètre

Le périmètre de reporting extra-financier a pour objectif d'être représentatif des activités du groupe Citadines SA. Il est défini selon les règles suivantes :

- Seules les sociétés consolidées dans les états financiers selon la méthode de l'intégration globale sont incluses dans le périmètre de reporting extra-financier.
- Les entités intégrées ou créées au cours de l'année 2018 seront incluses au reporting de l'année 2019, afin d'adopter une démarche progressive.
- Les entités cédées au cours de l'année 2018 sont exclues du périmètre de reporting de l'année 2018.

La mise à jour du périmètre pour le reporting de l'année 2018 s'effectue au 31 décembre de l'année 2018 par la Direction du groupe Citadines SA.

Les indicateurs environnementaux sont fournis par Citadines SA tandis que les indicateurs sociaux et sécurité dépendent de l'UES Citadines.

Dans le logiciel de traitement utilisé pour calculer les différents indicateurs de performance environnementaux Citadines SA regroupe le siège situé à Levallois-Perret ainsi que toutes les résidences françaises, 16 à Paris et 10 en Province.

Les spécificités liées à la restriction de périmètre concernant certains indicateurs sont précisées dans la partie « 6. Spécificités et limites méthodologiques ».

3. Choix des politiques, résultats des politiques et indicateurs de performance extra-financiers

Le choix des politiques, résultats des politiques et indicateurs de performance extra-financiers présentés dans la déclaration de performance extra-financière s'effectue au regard des principaux risques liés à l'activité de la société en matière sociale et environnementale.

Les informations suivantes listées au 2ème alinéa du III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce ne sont pas jugées pertinentes, compte tenu de la nature des activités du groupe Citadines SA : le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

4. Consolidation et contrôle interne

Les données sont collectées de manière centrale ou auprès de chaque entité incluse dans le périmètre de reporting extra-financier à partir des sources suivantes : extractions de systèmes d'informations, fichiers de suivi sous Excel, factures, etc. Les informations qualitatives sont quant à elles collectées de manière centralisée par la Direction du groupe Citadines. Les données sont contrôlées et validées par la Direction du Groupe.

5. Contrôles externes

En application des dispositions de l'article R. 225-105-2 du code de commerce, le groupe Citadines a désigné à partir de l'exercice 2018 l'un de ses Commissaires aux comptes²⁴ en tant qu'organisme tiers indépendant appelé à vérifier la déclaration de performance extra-financière. L'avis motivé sur la conformité de la déclaration de performance extra-financière, ainsi que sur la sincérité des informations est présenté en annexe de la DPEF.

6. Spécificités et limites méthodologiques

Indicateurs sociaux

Plusieurs indicateurs sociaux sont renseignés dans la DPEF et certains nécessitent une clarification, notamment le taux de fréquence et le taux de gravité :

- Le nombre d'heures travaillées théoriques est calculé en multipliant l'effectif moyen par 218 jours travaillés dans une année par 7 (nombre d'heures travaillées moyen par jour)
- Les jours d'absence sont comptabilisés en jours ouvrés avec un calcul théorique (Jours calendaires / 7 * 5)
- Les jours d'absence sont comptabilisés en paie avec un mois de décalage. De fait, les jours d'absence de décembre 2017 sont compris dans le taux de gravité de 2018 alors que les jours d'absence de décembre 2018 ne le sont pas.
- L'effectif est comptabilisé en équivalent temps plein sur une base mensuelle, soit 151,67 heures par mois.
- Le calcul du taux de rotation s'effectue comme suit : $((\text{entrées} + \text{sorties})/2) / \text{effectif au } 01/01/2018$.

Indicateurs environnementaux

Consommation d'eau : La consommation d'eau du siège correspond à celle de 2017 car les consommations de 2018 ne sont pas encore connues. La valeur est estimée sur la base des charges de la copropriété et au prorata de l'occupation de l'immeuble par Citadines SA, soit 0,8% de la surface totale (donnée du Siège – 1263m² sur 163 779m²).

Consommation de gaz : Les données sont reportées en mètres cubes et converties en kWh directement dans le logiciel de reporting environnemental avec un facteur de conversion de 10.667.

²⁴ Cabinet KPMG S.A

Emissions de GES : Les facteurs d'émission utilisés sont ceux fournis par le Groupe et proviennent de la base de données de l'IEA (0,052 kg CO₂ / kWh pour l'électricité et 0,1836 kg CO₂ / kWh pour le gaz naturel).

Consommation de papier : La consommation de papier est calculée sur la base des achats auprès de Fiducial, l'unique fournisseur de ramettes de papier vierge pour un usage interne. Pour la première année de reporting DPEF, la consommation de papier à entête utilisé pour la communication officielle avec les clients ou les fournisseurs n'est pas incluse dans la donnée reportée ainsi que le papier consommé pour la communication externe.