

**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 2019*

La Directive Européenne sur le reporting extra-financier<sup>1</sup> transposée en droit français en 2017<sup>2</sup> induit pour certaines entreprises soumises à l'article L233-16 du Code du Commerce<sup>3</sup> dépassant les seuils fixés par la réglementation en vigueur, la production d'une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) 2019.

Toutes les sociétés éligibles dépassant donc les seuils précisés ci-dessus doivent nommer un Organisme Tiers Indépendant (OTI) accrédité COFRAC<sup>4</sup> pour attester de l'exactitude des déclarations présentées dans la DPEF. Le cabinet KPMG S.A a été nommé pour remplir cette mission, son 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 et longue durée. Elle regroupe 33 résidences (réparties entre Paris et Province) ainsi que les fonctions support situées au siège.

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> « 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. »

<sup>4</sup> 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 méthodologique<sup>5</sup>.

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 63<sup>ième</sup> multinationale la plus engagée en matière de développement durable sur 100 en 2020<sup>6</sup> dont Citadines SA, filiale d'Ascott, est membre. Citadines a dans cette optique déjà engagé plusieurs démarches en vue d'obtenir diverses certifications vertes 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 mesures mises en place pour y répondre.

Compte tenu de la crise sanitaire liée au Covid-19, les activités du Groupe Citadines sont fortement impactées depuis début 2020, rendant l'analyse des données plus délicates. Le Groupe mesurera l'impact de cette crise sans précédent lors de la DPEF de l'exercice 2020.

# Le modèle d'affaire

## 1. Présentation

CapitaLand dont le siège social est basé à Singapour est l'un des plus larges groupes immobiliers côtés 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 côtés, Ascott Residence Trust « ART » étant 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).

---

<sup>5</sup> Annexe 1

<sup>6</sup> <https://www.corporateknights.com/reports/2020-global-100/2020-global-100-ranking-15795648/>

Ascott compte plus de 700 établissements dans plus de 180 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, dont les marques sont reproduites ci-dessous. Son portefeuille comprend 53 résidences avec plus de 6,300 logements dans 8 pays dont 33 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 29 résidences 3 et 4 étoiles ainsi que quatre résidences The Crest Collection (3 résidences 5 étoiles à Paris et une résidence 4 étoiles à Tours), pour un total de plus de 3400 appartements.

Etoffée au fil des ans, Citadines SA s'est vu dotée de 3 filiales<sup>7</sup> 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 » ;
  - des attentes de ses collaborateurs afin de leur offrir les meilleures conditions de travail et opportunités d'évolution ;
  - des attentes des communautés : prendre soin et contribuer au développement économique, environnemental et social des communautés est une aspiration primordiale de la Société. En effet, améliorer la qualité de vie au sein des communautés où Citadines est implantée, et promouvoir une croissance durable pour les futures générations est essentiel.
- 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.

---

<sup>7</sup> CITADINES BETRIEBS (Allemagne) ; SODERETOUR UK Limited (Royaume-Uni) ; APARTHOTELS CITADINES S.A. (Espagne).

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

### *2.1. Montée en gamme*

C'est en France, pays qui réunit plus de la moitié du portefeuille européen d'Ascott, que la marque The Crest Collection a été lancée à Paris en avril 2016. The Crest Collection propose aujourd'hui 3 établissements 5 étoiles 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. 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.

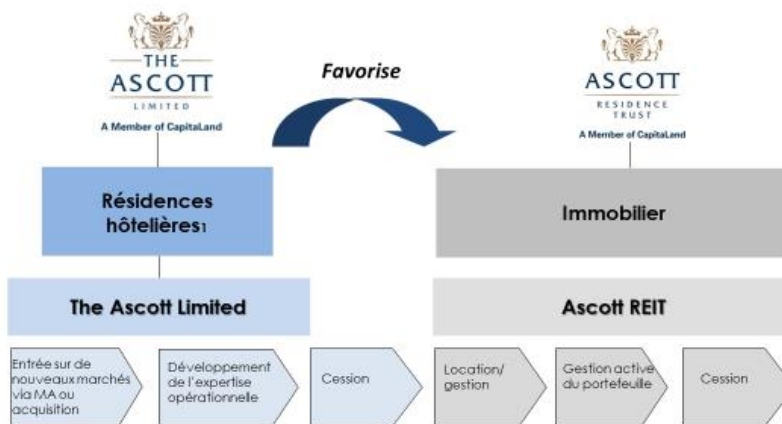
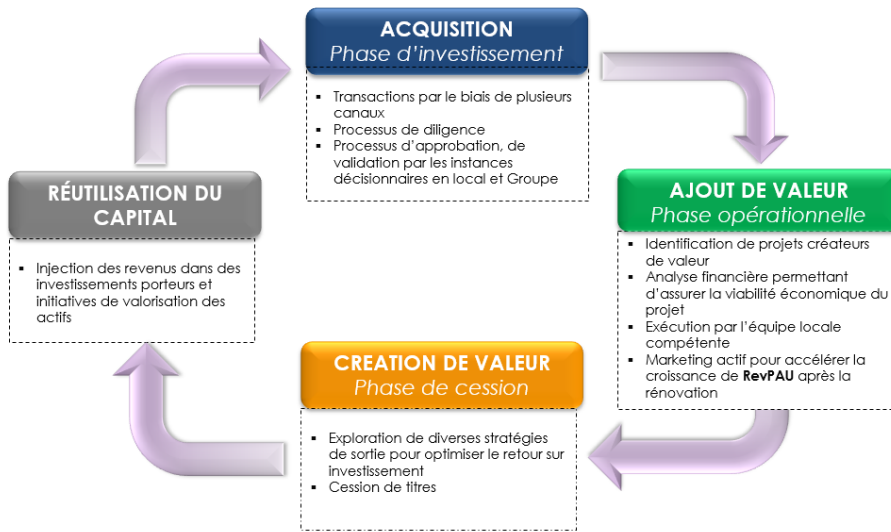
En 2010, Citadines SA a lancé un vaste programme de rénovation et de montée en gamme de ses résidences pour un investissement de plus de 120 M€ qui se poursuit. Aujourd'hui plus de 80% du portefeuille est rénové.

### *2.2. Franchise*

Ascott, dans sa stratégie de croissance, continue à développer son réseau de franchises et renforce sa présence en particulier sur le marché Français : après Amsterdam et Nantes, Strasbourg ouvrira ses portes au premier semestre 2021 alors que de nouveaux projets se précisent à Toulouse, Roanne ou encore à Valauris Golf Juan.

En février 2020, The Crest Collection s'est enrichi d'un Hôtel et Résidence 4 étoiles, Château Belmont Tours qui sera le premier établissement de cette gamme en Franchise.

Ainsi Ascott transmet son savoir-faire et sa notoriété à des opérateurs partenaires et génère des revenus additionnels à Citadines SA.



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 les marques 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. Indirectement, Citadines SA va pouvoir également bénéficier de ces développements.

# L'analyse des risques

Plusieurs risques extra-financiers sont ici étudiés et développés, déterminés par le comité exécutif de direction et le domaine d'activité de Citadines. Deux axes majeurs sont ainsi exposés, les risques sociaux et les risques environnementaux. La population salariale chez Citadines étant dense et hétérogène, différents risques se présentent notamment sécuritaires, ou encore en termes d'égalité de traitement. Le second risque identifié est le risque environnemental car la consommation énergétique des résidences et du siège détermine l'impact écologique de la Société.

Pour pallier ces risques la Société a mis en place plusieurs mesures et plan d'action détaillés ci-après.

## 1. Informations sociales

### 1.1. Emploi

Les données sociales publiées dans ce rapport concernent Citadines SA pour l'exercice 2019.

#### • Effectif total au 31 décembre 2019

Au 31 décembre 2019, l'UES Citadines<sup>8</sup> regroupait un effectif de 656 collaborateurs (597,5 en équivalence temps plein) contre 581 (569,5 en ETP) au 31 décembre 2018, ce qui témoigne d'une variation de +4,8%.

Cet effectif est composé de 556 CDI (91,5%) et 53 CDD (8,5%) dont 19 contrats en alternance.

#### • La répartition des salariés par sexe et par zone géographique

2018	Total	Hommes	%	Femmes	%
Paris	306	124	41%	182	59%
Province	153	36	24%	117	76%
Siège	122	40	33%	82	67%
<b>Total France</b>	<b>581</b>	<b>200</b>	<b>34%</b>	<b>381</b>	<b>66%</b>
2019	Total	Hommes	%	Femmes	%
Paris	368	153	41%	215	58%
Province	155	34	22%	121	78%
Siège	133	41	31%	92	69%
<b>Total France</b>	<b>656</b>	<b>228</b>	<b>35%</b>	<b>428</b>	<b>65%</b>

<sup>8</sup>Regroupe Citadines SA mais aussi 2 autres entités économiques du groupe Ascott : Citadines Arc de Triomphe Operating SAS qui exploite l'hôtel La Clef Tour Eiffel, et Bassano Operating SAS qui exploite La Clef Champs Elysées).

- **Répartition par âge de l'effectif en France**

	2018		2019	
	Nbre	%	Nbre	%
Moins de 25	34	6%	47	8%
25 à 35	144	25%	155	25%
35 à 45	164	28%	163	27%
45 à 55	167	29%	165	27%
55 et plus	72	12%	79	13%
<b>Total</b>	<b>581</b>		<b>609</b>	

Le nombre de salariés dans la tranche « moins de 25 ans » augmente sensiblement entre 2018 et 2019.

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 2019 est de 41,2 ans.

- **Les embauches et les sorties**

En 2019, la Société a procédé à l'embauche de 217 personnes, dont 143 en contrat à durée indéterminée, contre 131 en 2018.

La Société recense 176 départs sur l'année, dont 18 licenciements pour 2019, contre 27 dont 12 économiques (fermeture de Ferney-Voltaire) pour 2018. Sur ces 176 départs, 116 concernent des personnes en contrat à durée indéterminée.

Sur l'UES Citadines, qui regroupe Citadines SA mais aussi 2 autres entités économiques du groupe Ascott (Citadines Arc de Triomphe Operating SAS qui exploite l'hôtel La Clef Tour Eiffel et Bassano Operating SAS qui exploite La Clef Champs Elysées), le turn-over des CDI (tous motifs de sorties confondus) est passé de 20,2% en 2018 à 22% en 2019 (16% en 2017).

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

- *Taux d'entrée : 39% en 2019 (41% en 2018)*
- *Taux de sortie : 32% en 2019 (37% en 2018)*
- *Taux de rotation : 35.5% en 2019 (39% en 2018)*

### 1.2. Les risques sociaux

La Société a pu identifier pour l'exercice 2019 quatre risques sociaux associés à son activité :

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

Ce risque est suivi par le Management et les Ressources Humaines et fait l'objet de revues régulières au niveau opérationnel, et au moins une fois dans l'année lors des revues budgétaires.

- **La motivation et la rétention des collaborateurs**

La Société a identifié ce risque suite à la problématique de turn-over impactant les populations de réceptionnistes et compte tenu des difficultés de recrutement dans le secteur de l'hôtellerie.

- **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 SASB<sup>9</sup>.

• **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 ;
- 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 & Marque Employeur ambitieux a été déployé à partir de 2019 afin d'améliorer le sourcing des candidats, d'optimiser les 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**

---

<sup>9</sup> <https://materiality.sasb.org/>



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 régulièrement menées par la Société témoignent d'un fort attachement à l'entreprise et à la marque Citadines en particulier. Couplés à une ancienneté moyenne de 8,6 ans en 2019, de tels indicateurs témoignent d'une relative stabilité de l'effectif.

Néanmoins certaines populations (essentiellement en Réception) sont plus volatiles que d'autres et, même si la grande majorité des 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 et définition de plans d'actions directement dérivés des résultats de ces enquêtes ;
- utilisation depuis 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 à l'actualité de l'entreprise et de partager informations & 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) : 50,9% en 2019 (49 en 2018) ;
- Taux de gravité : 0,55 en 2019 (2,2 en 2018).
- Absentéisme : 9,18% en 2019 (soit 12 950 jours non travaillés pour absence toutes causes confondues) contre 10,46% en 2018 (soit 13 441 jours non travaillés pour absence toutes causes confondues).

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) : formation initiale et mise à jour.
- Gestion du temps, des priorités, et du stress.
- Gestes & Postures : tous les deux ans pour l'ensemble des collaborateurs Ménage et 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.
- Accueil et suivi du registre public d'accessibilité des PMR.
- 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 Ascott (\*)

(\*) formations obligatoires.

(\*\*) formations obligatoires pour les collaborateurs assurant le service des petits-déjeuners.

(\*\*\*) habilitations électriques obligatoires pour le personnel de Maintenance et Informatique.

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...). L'entreprise a aussi déployé, à compter de fin 2019, un dispositif DATI (Dispositif d'Alerte du Travailleur Isolé) pour tous ses Réceptionnistes de Nuit travaillant seuls.

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

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 en favorisant 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<sup>er</sup> 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.

Ces mesures portent leurs fruits puisque l'index Egalité Professionnelle de Citadines SA est de 91 / 100 (index publié en mars 2020 sur la base des données 2019), contre 80 / 100 l'année précédente.

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

En 2019, 13 salariés de Citadines SA ont la qualité de travailleur en situation de handicap soit 2% de l'effectif global, contre 16 en 2018 soit 3% de l'effectif global.

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 normaliser la vision du handicap et favoriser l'accès aux informations nécessaires pour les collaborateurs concernés, et réitère 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.

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...) au sein 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 »**<sup>10</sup> 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,

---

<sup>10</sup> <http://www.esatdelamaresavin.com/>

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***

Depuis 2018, Citadines s'engage auprès du Secours Populaire Français (SPF) 92 pour permettre à certains franciliens de partir en vacances dans de grandes villes françaises. Pour la 3ème 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. Ainsi, au cours de l'été 2019, 46 familles ont été accueillies dans les résidences Citadines.

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, notamment pour participer à la "Journée des Oubliés des Vacances" du SPF au mois d'août, en accompagnant des enfants pour une journée à Deauville.

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.

Néanmoins dans un souci de respect de l'environnement la Société est certifiée ISO 14001 dont découle un cadre définissant des règles d'intégration des préoccupations environnementales dans les activités de Citadines afin de maîtriser les impacts sur l'environnement et ainsi concilier les impératifs de fonctionnement de la Société et de respect de l'environnement.

### *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)*<sup>11</sup> ». De même, un croisement avec la matrice de risque du SASB a été effectué<sup>12</sup> au même titre que pour les risques sociaux. Cette cartographie

---

<sup>11</sup> Document interne.

<sup>12</sup> <https://materiality.sasb.org/>

catégorise les risques selon leur taux de gravité<sup>13</sup> et leur taux de probabilité<sup>14</sup> et a permis de pointer plusieurs risques environnementaux liés à l'activité de la Société 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, aussi bien interne qu'externe, qui va à l'encontre d'une démarche éco-responsable.

C'est pourquoi en 2019 une politique de retrait progressif des imprimantes individuelles a été mise en place afin de contrôler cette consommation et éviter le gaspillage.

- 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*

- **Mesures de prévention et 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 relatifs aux équipements électriques et électroniques (détaillés dans le paragraphe ci-après) ;
- Poubelles avec autocollants « Réduisez, Réutilisez, Recyclez » : tri du 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.

La Société travaille avec différents prestataires dont 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.

---

<sup>13</sup> Majeure, modérée ou mineure.

<sup>14</sup> Fréquent, occasionnel, rare.

Concernant la consommation de matières premières, la Société met en œuvre une politique de réduction de consommation de papier, notamment par la numérisation des publications internes à la Société et l'impression recto verso des documents. A Paris sur la base des informations transmises par notre prestataire, la Société a recyclé 16 537 kg de papier en 2019, pour une consommation de 1,9 tonnes, dont 7,6 tonnes pour le papier interne et 2,9 tonnes pour le papier externe. En 2018, la Société a recyclé 15 329kg de papier pour une consommation de 7,3 tonnes. Cette variation s'explique par l'intégration de la consommation de papier externe pour cette DPEF 2019, donnée non disponible pour la DPEF portant sur l'exercice 2018.

Les cartons sont également une part importante des déchets recyclés. 1149 kg de carton ont été recyclés avec Cèdre pour l'année 2019 tandis que seulement 154kg de cartons ont été recyclés en 2018. Ceci s'explique notamment par la politique de tri plus poussée appliquée au sein de la Société et le renouvellement du mobilier de certains locaux.

La quantité de déchets traités et recyclés pour le siège et les résidences parisiennes (papier, carton, D3E, DIB, cartouches) en 2019 est de 51,1 tonnes, dont 18,2 tonnes traitées par l'entreprise Cèdre et 32,9 tonnes traitées par l'entreprise Véolia. En 2018, Cèdre a traité 15, 4 tonnes en 2018 pour ce type de déchets.

Dans une optique verte et pour réduire le volume de déchets générés par la Société, le groupe Capitaland s'engage à bannir le plastique et réduire significativement sa consommation de papier d'ici 2020.<sup>15</sup> Démarche déjà bien engagée en 2019 avec la suppression des gobelets plastiques dans les locaux, notamment au siège, les employés ayant désormais à leur disposition de la vaisselle non jetable.

- **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 2019, la Société a consommé 209.5 m<sup>3</sup> d'eau pour une surface exploitée de 168.413 m<sup>2</sup> soit 1,3m<sup>3</sup> par m<sup>2</sup>, contre 225 531 m<sup>3</sup> pour une surface exploitée de 163.8 m<sup>2</sup> en 2018<sup>16</sup>. La rénovation des résidences visant à limiter la consommation d'eau a porté ses fruits, entraînant une baisse de la consommation d'eau.

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

La consommation d'électricité et gaz pour 2019 s'est élevée à 18 448 747kWh (15 854 667 kWh pour l'électricité et 2 594 080 kWh pour le gaz naturel) pour une surface exploitée de 168.413 m<sup>2</sup> soit 109,5kWh/m<sup>2</sup> contre 18 662 690 kWh pour une surface exploitée de 163 779 m<sup>2</sup> en 2018<sup>17</sup>.

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 et linge de toilette pour les séjours de plus d'une nuit sauf demande du client. La Société a aussi

---

<sup>15</sup>[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)

<sup>16</sup> Consommation pour le siège et les résidences françaises

<sup>17</sup> Idem

progressivement mis en place des radiateurs caloporteurs ainsi que des ampoules LED et fluo compactes pour remplacer les éclairages traditionnels (couloirs, parties communes, logements).

De même, des détecteurs de présence dans les sanitaires ont commencé à être installés dans les locaux du siège en 2019 afin de faire des économies d'électricité en évitant le gaspillage provoqué par l'ouverture continue de la lumière.

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 m<sup>2</sup> a été réduite respectivement de 1,1% et 7,1% pour les résidences opérationnelles entre 2018 et 2019. Concernant les émissions de CO2 ces dernières ont baissé de 29,8% depuis 2008, dépassant largement les objectifs pour 2020 fixés initialement à 23%<sup>18</sup>.

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. En ce sens les résidences Citadines sont certifiées BREEAM, permettant ainsi de valoriser les pratiques énergétiques et l'amélioration de la performance des bâtiments grâce à cette certification axée sur le développement durable.

- **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.

---

<sup>18</sup>[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.

Certaines mesures sont désormais pérennes au sein de la Société comme :

- La récupération des bouchons plastique pour des associations<sup>19</sup> ;
- La collecte des piles à recycler ;
- Le recyclage des 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, 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 2019, les émissions de Gaz à Effet de Serre de l'ensemble des résidences (33 en France) ainsi que le siège de Citadines S.A s'élèvent à 1 577 tonnes de Co<sub>2</sub> dont 1 100 tonnes de Co<sub>2</sub> issus de l'électricité, et 477 207kgCo<sub>2</sub> issus de gaz, contre 1 318 664,3kgCo<sub>2</sub> au global en 2018 dont 841 478,1 kgCo<sub>2</sub> issus de l'électricité et 477 186,3kgCo<sub>2</sub> 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 néanmoins 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 de non-utilisation/consommation.

- **Les autres informations**

---

<sup>19</sup> Citadines Cannes notamment.



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.

#### **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 »<sup>20</sup> 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'amende 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 impactées.

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.

Plusieurs outils ont également vu le jour chez Citadines afin d'affiner et améliorer le traitement des données personnelles tombant sous la responsabilité de la Société. C'est le cas notamment de plusieurs documents à destination des opérationnels et la révision de nos processus de formation.

---

<sup>20</sup> 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année 2019. 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 2019 seront incluses au reporting de l'année 2020, afin d'adopter une démarche progressive.
- Les entités cédées au cours de l'année 2019 sont exclues du périmètre de reporting de l'année 2019.

La mise à jour du périmètre pour le reporting de l'année 2019 s'effectue au 31 décembre de l'année 2019 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, 17 à Paris dont 3 résidences sous la marque The Crest Collection 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 comptes<sup>21</sup> 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 2018 sont compris dans le taux de gravité de 2019 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 :  $((\text{entrées} + \text{sorties})/2) / \text{effectif au } 01/01/2019$ .

##### **Indicateurs environnementaux**

Consommation d'eau : Les données relatives au siège de Levallois-Perret ne sont pas incluses dans la donnée reportée car non disponibles au moment de la publication de la DPEF. Cela représente moins de 1% de la donnée totale reportée en m<sup>2</sup>.

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.

---

<sup>21</sup> 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 CO<sub>2</sub> / kWh pour l'électricité et 0,1836 kg CO<sub>2</sub> / kWh pour le gaz naturel).

Consommation de papier : La consommation de papier interne est calculée sur la base des achats auprès de Fiducial, l'unique fournisseur de ramettes de papier vierge pour un usage interne. Concernant le papier à usage externe le fournisseur compétent est GRAPH'IMPRIM auprès duquel la Société passe commande lorsqu'un besoin en papier est nécessaire.

Recyclage du papier : la donnée relative au tonnage de papier recyclé précisée dans le présent document ne couvre que les bâtiments d'île de France soit 74% du périmètre indiqué par la donnée concernant les m<sup>2</sup>.