

RAPPORT

RESPONSABILITE SOCIETALE ET  
ENVIRONNEMENTALE

(RSE)

2016

— GROUPE —  
**RÉSIDE ÉTUDES**  
—

PROMOTEUR **ET** GESTIONNAIRE - EXPLOITANT

---

---

## TABLE DES MATIERES

PRESENTATION DU GROUPE RESIDE ETUDES .....	2
LE GROUPE RESIDE ETUDES ET LA RSE .....	5
PATRIMOINE .....	7
Satisfaction des occupants .....	7
Energie et émissions de Gaz à Effet de Serre .....	8
Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre .....	12
Ressource en eau, espaces verts et utilisation des sols .....	12
Gestion des déchets.....	13
Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire .....	14
Accessibilité aux personnes en situation de handicap.....	15
Sécurité et maîtrise des risques .....	16
Nuisances et intégration dans la ville .....	18
Intégrité et loyauté des pratiques.....	19
Relations fournisseurs .....	19
Achats responsables .....	20
RESSOURCES HUMAINES.....	21
Dialogue social .....	21
Santé, sécurité et qualité de vie au travail .....	22
Gestion des compétences .....	24
Rémunération .....	27
Diversité et égalité des chances.....	27
ANNEXES .....	30
Référentiel de reporting .....	30
Correspondance Grenelle II.....	33
Rapport de l'organisme tiers indépendant.....	35

---

## PRESENTATION DU GROUPE RESIDE ETUDES

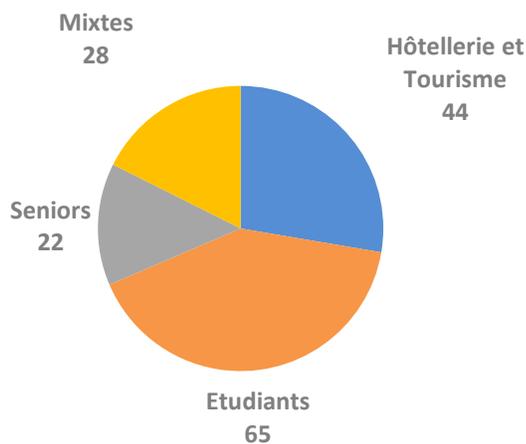
Réside Études Investissement est la holding du Groupe Réside Etudes créé en 1989, spécialiste de l'immobilier d'investissement. Le Groupe développe la vente à des investisseurs privés (particuliers ou investisseurs institutionnels) qui achètent des appartements dans des résidences avec services et lui en confient la gestion. Cet engagement implique de construire des résidences de qualité, tant par leur localisation géographique que par leur confort.

Le Groupe Réside Etudes assure 3 fonctions pour ses résidences :

- Promotion immobilière (conception, maîtrise d'ouvrage, commercialisation et revente de résidences),
- Gestion et exploitation propre (gestion des résidences appartenant en propre au Groupe Réside Etudes),
- Gestion et exploitation déléguée (administrateur ou exploitant de résidences meublées pour le compte des copropriétaires).

Le Groupe Réside Etudes est aujourd'hui présent sur les trois principaux marchés de la résidence avec services en France : les résidences étudiantes (marques « Les Estudines », et « Stud'City » qui est gérée par AREF - Association des Résidences Etudiantes de France, à l'exception de Clermont-Ferrand), les résidences hôtelières (marques « Séjours & Affaires », « Residhome » et « Relais Spa ») et les résidences seniors (marques « La Girandière » et « Victoria Palazzo »).

### RÉPARTITION DU NOMBRE DE RESIDENCES PAR TYPE



Le Groupe Réside Etudes gère près de 150 résidences et plus de 24 000 logements.

Les prévisions de mise en exploitation concernant les projets immobiliers en cours au 31 décembre 2016, comprennent 51 résidences à ouvrir entre 2017 et 2019 :

- 2017 : 15 résidences représentant 1 939 logements (6 résidences étudiantes, 4 résidences hôtelières, et 5 résidences seniors),
- 2018 : 20 résidences représentant 2 453 logements (5 résidences étudiantes, 3 résidences hôtelières et 12 résidences seniors),
- 2019 : 16 résidences représentant 1 872 logements (4 résidences étudiantes, 2 résidences hôtelières et 10 résidences seniors).

Le Groupe Réside Etudes projette ainsi d'atteindre plus de 30 000 logements d'ici 2020.

En ce qui concerne les données sociales, le Groupe Réside Etudes, implanté uniquement en France, compte 1 765 salariés au 31 décembre 2016, avec une majorité de femmes (62%).

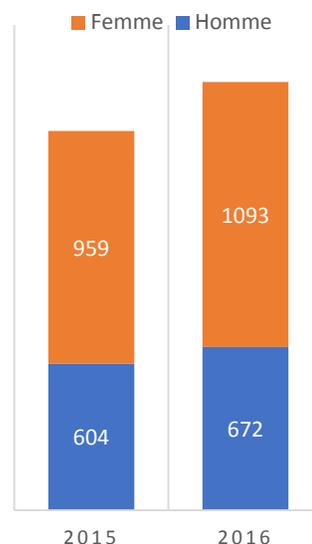


62%  
de femmes

38%  
d'hommes

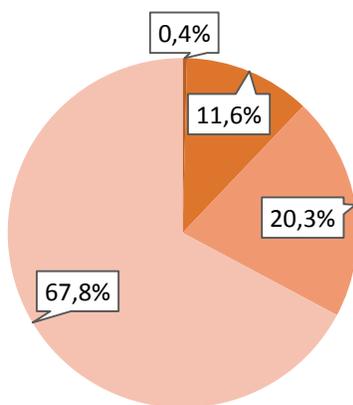
1 765 salariés  
en France - 2016

#### EFFECTIF PAR SEXE



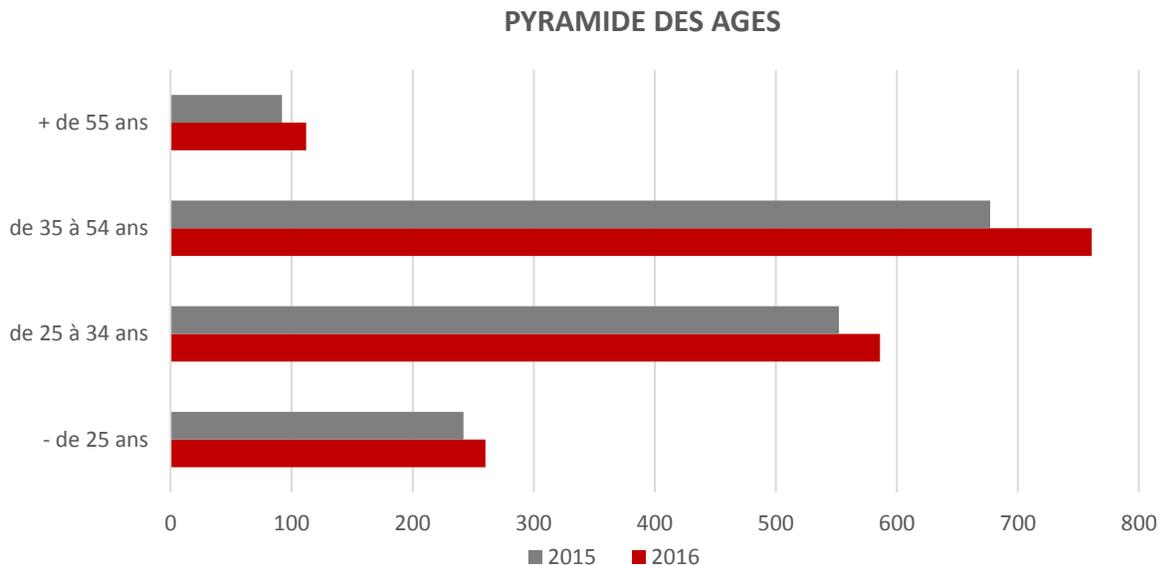
Compte tenu de la typologie des métiers dans le Groupe (accueil, comme les réceptionnistes, entretien, comme les techniciens de surface, et services administratifs, comme les gestionnaires de résidence), la grande majorité des effectifs est constituée d'employés (68%) et d'agents de maîtrise (20%). Les cadres, quant à eux, représentent 12% des effectifs et les cadres dirigeants 0,4%. La répartition des statuts au sein du Groupe Réside Etudes est assez stable par rapport à 2015.

#### EFFECTIFS PAR STATUT EN 2016



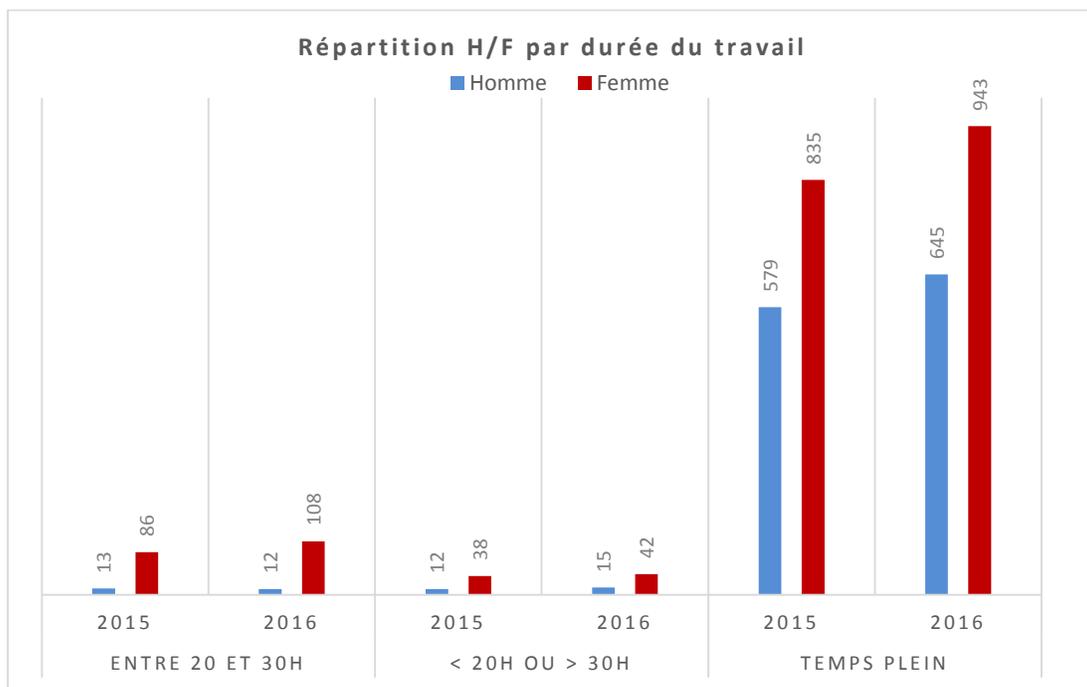
■ CADRES DE DIRECTION ■ CADRES ■ AGENTS DE MAITRISE ■ EMPLOYE(S)

La pyramide des âges montre que 15% des salariés ont moins de 25 ans et 7% des salariés plus de 55 ans. Cette répartition est stable entre 2015 et 2016, comme le montre le graphique ci-dessous :



Enfin, la répartition du temps de travail indique que 10% des effectifs travaillent à temps partiel et que 85% de ces temps partiels concernent des femmes.

Cette répartition du temps de travail s'explique par l'activité du Groupe Réside Etudes et par la volonté de plusieurs salariés de travailler à temps partiel au retour de leur congé maternité.



---

## LE GROUPE RESIDE ETUDES ET LA RSE

Le Groupe Réside Etudes intègre la gestion de la RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) au sein de ses métiers. La direction financière et le contrôle de gestion pilotent le reporting RSE tandis que les opérationnels s'appliquent à respecter les obligations légales et à tenir compte des tendances de marché liées aux enjeux environnementaux et sociétaux. Le Groupe ne possède pas de politique environnementale formalisée mais a mis en place des actions de réduction pour limiter les consommations d'eau et d'énergie.

Le Groupe Réside Etudes structure son reporting RSE autour des 3 piliers suivants :

PATRIMOINE	ETHIQUE ET SOCIETE	RESSOURCES HUMAINES
Satisfaction des occupants	Nuisances et intégration dans la ville	Dialogue social
Energie et Gaz à Effet de Serre	Intégrité et loyauté des pratiques	Santé, sécurité et qualité de vie au travail
Eau et espaces verts	Relations fournisseurs	Gestion des compétences
Déchets	Achats responsables	Rémunérations
Accessibilité handicap		Diversité et égalité des chances
Sécurité et maîtrise des risques		

### NOTE SUR LE REPORTING DES INFORMATIONS RSE AU TITRE DE L'ART 225-102-1 DU CODE DE COMMERCE

Les informations de ce rapport concernent l'Unité Economique et Sociale RESIDE ETUDES ainsi que les activités des autres marques qui couvrent l'ensemble du personnel du Groupe Réside Etudes.

#### Précisions concernant les Diagnostics de Performance Energétique (DPE) des livraisons

Une même résidence peut avoir plusieurs étiquettes énergie (étiquette réglementaire précisant la performance énergétique du logement), puisqu'elle est mesurée par appartement.

#### Précisions sur l'échantillon utilisé pour le calcul des consommations énergétiques et des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

Les factures des résidences couvrent les consommations d'énergie des parties communes et des logements, à l'exception des résidences « Les Estudines » et des résidences « La Girandière » qui ne couvrent que les parties communes. En effet, le Groupe Réside Etudes ne gère pas les consommations énergétiques des parties privatives de ces deux types de résidences. Les factures des compteurs individuels sont réglées directement par les occupants.

Certaines factures n'étant pas accessibles au moment de l'écriture de ce rapport, les consommations ont été estimées à partir des données indiquées dans le tableau ci-après.

<b>Résidences étudiantes</b>	<b>Résidences hôtelières</b>	<b>Relais Spa</b>	<b>Résidences seniors</b>
Capacité totale 2016 : 10 472	Capacité totale 2016 : 5 503	Capacité totale 2016 : 682	Capacité totale 2016 : 1 663
Couverture échantillon 2016 : 21%	Couverture échantillon : 13%	Couverture échantillon : 100%	Couverture échantillon : 81%
<u>Note méthodologique :</u>	<u>Note méthodologique :</u>	<u>Note méthodologique :</u>	<u>Note méthodologique :</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données des factures d'électricité de novembre et décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « République ».</li> <li>- Les factures d'eau de décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Européennes », « Nice », « Europole ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les factures d'électricité de décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Arcachon Piazza ».</li> <li>- Les factures d'électricité de octobre à décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Paris Opéra » et « Paris Evry ».</li> <li>- Les factures d'eau de novembre et décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Massy ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les factures d'électricité de décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Relais Spa Val d'Europe » et « Relais Spa Roissy ».</li> <li>- Les factures d'eau de novembre et décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Relais Spa Val d'Europe ».</li> <li>- Les factures d'eau de décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Relais Spa Roissy ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les factures d'électricité de décembre 2015 ont été utilisées pour les résidences « Volgelsheim », « Valenciennes » et « Meaux ».</li> <li>- Les factures d'électricité de novembre et décembre 2015 ont été utilisées pour la résidence « Osny ».</li> <li>- Les factures d'eau de novembre et décembre 2015 ont été utilisées pour les résidences « Bruz » et « Meaux ».</li> </ul>

En ce qui concerne le calcul des émissions de GES, elles sont calculées hors phase amont. Pour les consommations électriques, les pertes en lignes ont été intégrées. Les facteurs d'émission utilisés sont ceux du Defra, l'organisme de référence proposé par le GHG Protocol, pour l'année 2015. Les facteurs d'émission sont téléchargeables sur leur site :

<http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>

#### **Sorties des résidences de l'échantillon 2016 :**

- Résidence Girandière Saint Fort
- Résidence Girandière Craon
- Résidence Girandière Segré

#### **Entrées des résidences de l'échantillon 2016 :**

- Résidence Residhome Nanterre La Défense
- Résidence Girandière Chalon sur Saône
- Résidence Girandière Perpignan

---

## Précisions sur le périmètre du Groupe Réside Etudes et sur les estimations

Le périmètre comprend l'UES Réside Etudes et Réside Etudes Seniors (43 résidences hôtelières, 29 résidences mixtes, 69 résidences étudiantes). Trois résidences seniors (Challans, Le Mans et Lisle d'Abeau) ouvertes en 2016 sont exclues du périmètre de reporting car leur taux d'occupation n'est pas représentatif d'un fonctionnement normal. De même, la résidence hôtelière Nice Promenade a été exclue du périmètre. La résidence Les Estudines Nice Baie des Anges ouverte en 2016 a quant à elle été incluse dans le périmètre de reporting. Par ailleurs, les deux résidences Moissy Cramayel et Nancy Saint Georges, dont la gestion a été perdue en cours d'année sont conservées dans le périmètre de reporting. De plus, huit nouvelles résidences (hôtelières et étudiantes) ouvertes en 2015 et 2016 et quatre nouvelles résidences seniors ouvertes en 2016 ont été intégrées au périmètre de reporting. Enfin, quatre résidences Les Activiales sont sorties du périmètre de reporting.

Le contrôle de gestion suit l'ensemble des dépenses énergétiques et d'eau pour les résidences étudiantes, hôtelières et seniors. Pour les résidences étudiantes, hôtelières, des ratios (€/kWh et €/m<sup>3</sup>) sont calculés à partir des données de l'échantillon, consommations issues des factures et dépenses énergétiques et d'eau. Les données sont ensuite extrapolées pour chacune des catégories à l'ensemble des résidences concernées, afin de déterminer une estimation de la consommation.

Le présent rapport fait partie intégrante du Rapport de gestion du Groupe Réside Etudes.

## PATRIMOINE

### SATISFACTION DES OCCUPANTS

Certaines mesures simples sont mises en place pour améliorer le confort des occupants. Toutes les résidences sont traitées avec du double vitrage afin de réduire les pertes de chaleur, d'atténuer les nuisances sonores et plus particulièrement avec des mesures de renforcement sur les zones bruyantes (gare, aéroport). Les résidences concernées sont : Poitiers, Rennes, Metz, Reims Gare, Nanterre et Roissy. Les nuisances lumineuses sont traitées grâce à des rideaux occultants ou des volets roulants qui équipent l'ensemble des résidences hôtelières.

Afin d'améliorer les conditions de vie dans les résidences étudiantes et hôtelières, certaines d'entre elles sont équipées de salles communes (cafétéria par exemple), de salles de sport, de piscine ou de spa.

Par ailleurs, le Groupe Réside Etudes s'appuie sur deux formats d'évaluation de la satisfaction client :

- Les questionnaires papier dans les résidences étudiantes, hôtelières et les Relais Spa, dont les retours sont traités en local pour apporter des réponses rapides, notamment aux clients insatisfaits.
- Les questionnaires en ligne, uniquement pour les résidences hôtelières, dont les retours sont traités en central et qui visent à évaluer la satisfaction des clients concernant tous les services que l'hôtel peut offrir pour générer une notation trimestrielle des résidences.

En 2016, le Groupe Réside a débuté la refonte des enquêtes de satisfaction pour améliorer l'analyse des réponses avec :

- Des tests de nouveaux formats de notation (graduation, note, smiley, etc.) pour généraliser le format qui aura reçu les retours les plus pertinents.

- Le test d'un nouvel outil (TrustYou) pour agréger tous les résultats des questionnaires distribués par les sites de réservation en ligne et ainsi avoir une analyse plus précise de la satisfaction des occupants.

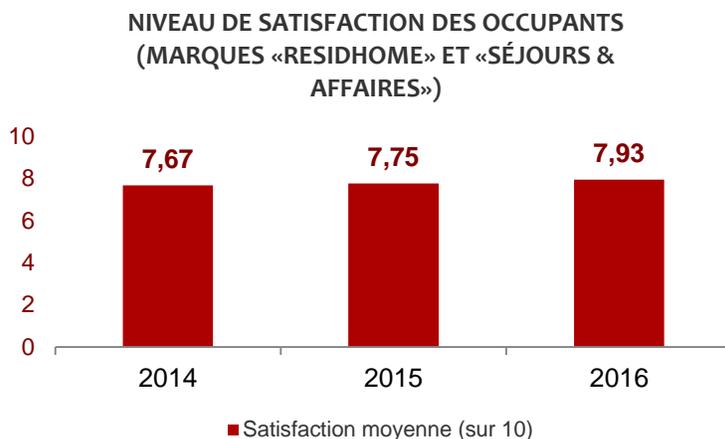
Les résultats de l'enquête de satisfaction 2016 pour les résidences seniors indiquent que 97% des répondants sont satisfaits à très satisfaits sur le travail des intervenants ainsi que sur l'adaptation du service si besoin.

Suite aux retours des enquêtes de satisfaction, des actions correctrices ont été mises en œuvre. Par exemple, les récents retours clients ont souligné la montée en gamme de la restauration dans les résidences seniors. Cette montée de gamme résulte du partage des bonnes pratiques des résidences les mieux notées auprès des autres au sujet de la restauration. De même, la qualité du petit-déjeuner des résidences hôtelières a été améliorée.

En 2016, le Groupe Réside Etudes a mis à disposition des voitures électriques Zoé dans une résidence senior afin d'améliorer la mobilité des occupants. Cette initiative a rencontré un franc succès auprès des occupants.

Enfin, le Groupe Réside Etudes a internalisé les prestations de ménage et a formé le personnel hôtelier à l'accueil dans certaines résidences lorsque les évaluations des questionnaires de satisfaction étaient décevantes. Depuis la mise en place de ces mesures, les évaluations de ces prestations se sont améliorées.

En 2016, la satisfaction des occupants était mesurée par questionnaire en ligne pour les résidences hôtelières. Une partie de la rémunération variable du personnel d'accueil est liée à la satisfaction des occupants. Ces enquêtes montrent un taux de satisfaction stable à 7,93 / 10 sur les trois premiers trimestres de 2016 contre 7,75 / 10 en 2015 dans les résidences des marques « Residhome » et « Séjours & Affaires » faisant partie des résidences hôtelières. Ces questionnaires ont permis d'identifier des axes d'amélioration pour ces résidences.

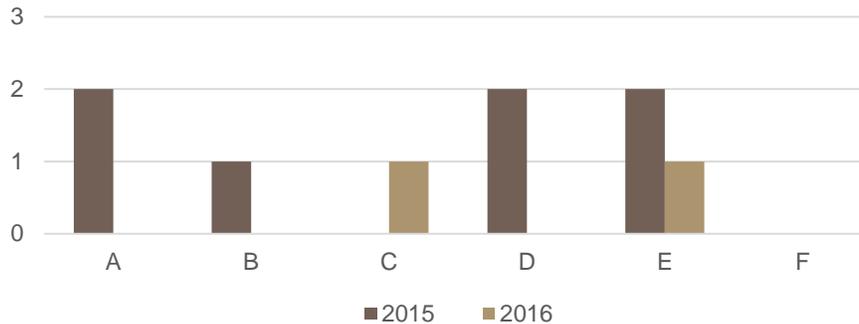


## ENERGIE ET EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

Le Groupe Réside Etudes s'attache à respecter la réglementation actuelle.

Le graphique ci-après montre le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) moyen des livraisons du Groupe Réside Etudes entre 2014 et 2015. Les résidences avaient été livrées en étiquettes A, B, C, D et E en 2015. En 2016, des résidences ont été livrées en étiquette C et E.

### Répartition des livraisons 2014 à 2016 par DPE (Etiquettes énergie)



Le Groupe Réside Etudes a mesuré les consommations énergétiques en kWh et les dépenses énergétiques d'un échantillon de résidences, sur la base des factures reçues<sup>1</sup>. Cet échantillon représente 21% du périmètre de la capacité d'accueil totale du Groupe et, lorsque l'on décompose par type de résidence, l'échantillon représente 21% des résidences étudiantes, 13% des résidences hôtelières, 100% des Relais Spa et 81 % des résidences seniors. Il est donc représentatif des différentes résidences du Groupe Réside Etudes.

En 2016, la consommation d'énergie annuelle de l'échantillon pour les résidences étudiantes est de 1 030 MWh, contre 986 MWh en 2015. La consommation totale d'énergie des résidences étudiantes est estimée à 4 153 MWh, contre 4 231 MWh en 2015. La consommation d'énergie annuelle de l'échantillon pour les résidences hôtelières est de 4 677 MWh, contre 3 309 MWh en 2015. La consommation totale d'énergie des résidences hôtelières est estimée à 34 516 MWh, contre 21 376 MWh en 2015.

Pour les résidences mixtes<sup>2</sup>, la consommation totale est estimée à 3 145 MWh, contre 5 661 MWh en 2015. En ce qui concerne les Relais Spa, la consommation d'énergie annuelle est de 7 416 MWh, contre 8 117 MWh en 2015. Enfin, la consommation d'énergie annuelle pour les résidences seniors est de 5 202 MWh, contre 4 517 MWh en 2015.

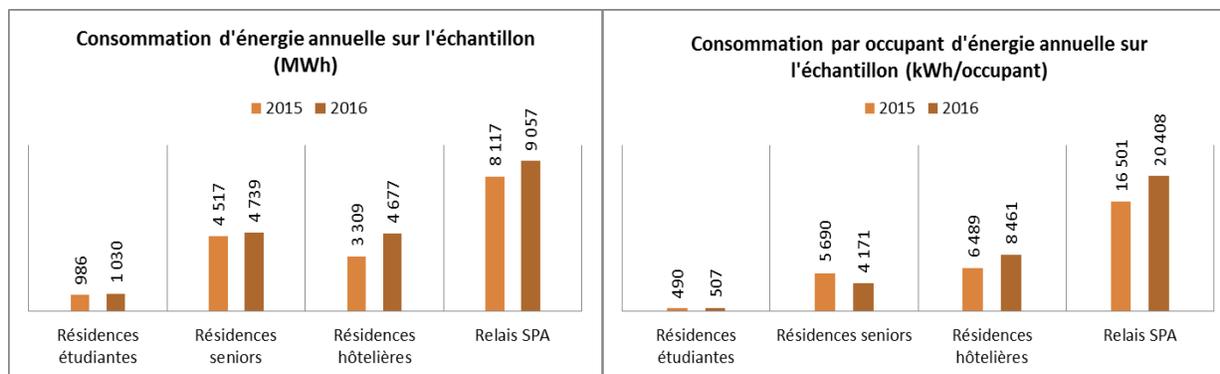
La consommation globale d'énergie du Groupe Réside Etudes est donc estimée à 54 431 MWh en 2016, contre 43 903 MWh en 2015 (voir l'annexe méthodologique).

Pour les résidences étudiantes et les résidences seniors, les consommations gérées par le Groupe Réside Etudes ne concernent, principalement, que les parties communes, contrairement aux résidences hôtelières ou aux Relais Spa pour lesquelles les consommations liées aux usages des résidents sont à la charge du Groupe Réside Etudes. Ceci explique pourquoi les Relais Spa et les résidences hôtelières consomment beaucoup plus d'énergie par occupant que les résidences étudiantes ou les résidences seniors. Cet écart significatif se retrouve au niveau des dépenses par occupant<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Note méthodologique : il y a 3 résidences sortantes durant l'exercice 2015 et 3 résidences entrantes durant l'exercice 2016, le périmètre de l'échantillon est donc de 32 résidences en 2016, contre 29 en 2015

<sup>2</sup> Les résidences mixtes sont des résidences à activité très majoritairement étudiante et para-hôtelière

<sup>3</sup> Les consommations d'énergie des résidences étudiantes et des résidences seniors ne comprennent pas les parties privatives car celles-ci sont directement facturées aux occupants. Les consommations d'énergie des résidences hôtelières et des Relais Spa comprennent, quant à elles, les parties privatives car celles-ci sont directement gérées par le Groupe Réside Etudes. Voir l'annexe méthodologique pour des informations complémentaires sur le périmètre concerné.

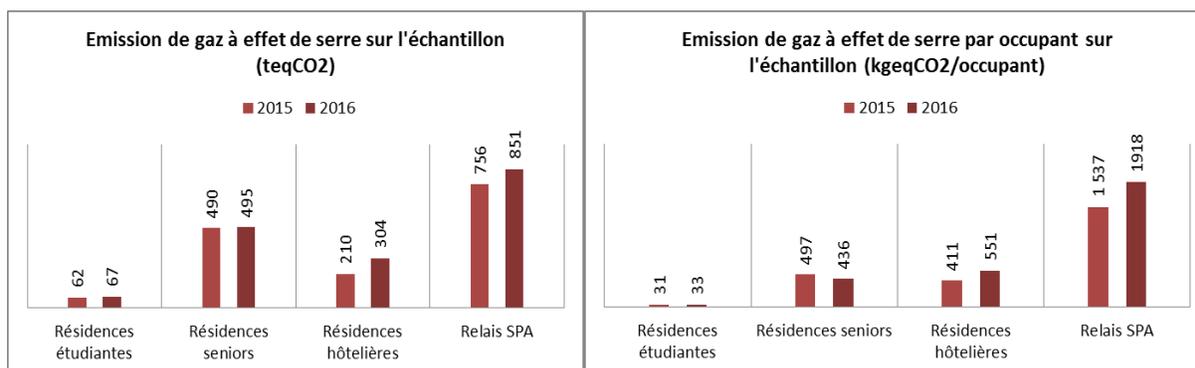


Les puissances des compteurs des parties communes des résidences étudiantes et hôtelières ont été recalibrées à la baisse afin de les adapter aux besoins de chaque résidence.

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) ont été estimées sur la base des consommations énergétiques en suivant la méthode du Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) et les facteurs d'émissions du Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) et du Bilan Carbone (cf. note méthodologique).

En 2016, les émissions de gaz à effet de serre sont de 67 teqCO<sub>2</sub> pour les résidences étudiantes, 304 teqCO<sub>2</sub> pour les résidences hôtelières, 495 teqCO<sub>2</sub> pour les résidences seniors, et 851 teqCO<sub>2</sub> pour les Relais Spa. Le total des émissions de gaz à effet de serre est estimé à 4 174 teqCO<sub>2</sub> pour le Groupe Réside Etudes.

L'analyse de l'empreinte carbone de l'échantillon montre des émissions de gaz à effet de serre faibles dans les résidences étudiantes (34 kgéqCO<sub>2</sub>/occupant en 2016). Ceci s'explique par le caractère exclusivement électrique des consommations énergétiques de l'échantillon. Les écarts constatés selon le type de résidence pour les consommations énergétiques se vérifient également pour les émissions de gaz à effet de serre<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> Les consommations d'énergie des résidences étudiantes et des résidences seniors ne comprennent pas les parties privatives car celles-ci sont directement facturées aux les occupants. Les consommations d'énergie des résidences hôtelières et des Relais Spa comprennent, quant à elles, les parties privatives car celles-ci sont directement gérées par le Groupe Réside Etudes. (Voir l'annexe méthodologique pour des informations complémentaires sur le périmètre concerné).

*Tableau des consommations énergétiques des résidences étudiantes, hôtelières, Relais Spa et seniors sur le périmètre de reporting du Groupe Réside Etudes*

	Taux d'occupation		Evolution	Consommation d'énergie (MWh)		Evolution
	2015	2016	2015-16	2015	2016	2015-16
TOTAL	83,1%	82,4%	-0,7 pts	43 903	55 161	+26%

Le Groupe Réside Etudes est engagé dans un plan de réduction des consommations énergétiques. Les éléments les plus significatifs mis en œuvre sont les suivants :

- Double vitrage systématique
- Généralisation des détecteurs de présence dans les couloirs
- Equipement systématique des parties communes et des blocs de lumière sécurité avec des ampoules basse consommation
- Optimisation des consommations via un relevé télémétrique (Voltais) dans une douzaine de résidences
- Coupure automatique des enseignes lumineuses en fonction des horaires imposés par la ville (en général 1 heure du matin)
- Modulation de la puissance de climatisation en fonction de la présence de l'occupant (résidences hôtelières 3 et 4 étoiles)
- Coupure automatique du chauffage et / ou de la climatisation lors de l'ouverture d'une fenêtre (pour la majorité du parc des résidences hôtelières 3 et 4 étoiles)
- Sensibilisation des salariés et des clients (dans le cadre de la Règlementation Thermique (RT))

Une campagne de tests pour remplacer les ampoules classiques par des ampoules LED a été lancée par le Groupe Réside Etudes en 2015 afin de s'assurer de l'efficacité de cette mesure visant à économiser l'énergie. En 2016, l'éclairage LED a été généralisé dans les parties communes des résidences seniors et les enseignes lumineuses.

Par ailleurs, afin de contribuer à la production d'énergie renouvelable, le Groupe Réside Etudes a :

- équipé deux résidences de panneaux solaires photovoltaïques (Chessy et Massy)
- équipé les résidences de Marseille Saint Charles et Issy-les-Moulineaux avec le système Heliopak (systèmes complets de production d'eau chaude pour le collectif et le tertiaire associant un capteur solaire thermique basse température (panneaux solaires thermiques) et une pompe à chaleur)
- intégré un chauffage par pompe à chaleur air-air sur la résidence de Roissy Park
- intégré un chauffage par géothermie à Rosny-sous-Bois
- instauré un système ERS (récupération des eaux grises) » à Charolais Paris XIIème
- équipé de panneaux solaire les résidences à Nanterre et à Montreuil

Le Groupe Réside Etudes privilégie le chauffage individuel dans le but de favoriser l'autonomie et la responsabilisation des occupants. Dans les résidences seniors, le chauffage se coupe automatiquement si la fenêtre est ouverte. De même, le Groupe Réside Etudes projette de généraliser les ballons d'eau chaude thermodynamiques individuels et des compteurs de consommation électriques individuelles dans les résidences étudiantes pour mieux maîtriser les consommations individuelles et respecter la législation.

De plus, le Groupe Réside Etudes a distribué des « livrets gestes verts » dans le « guide du locataire » au sein de plusieurs résidences étudiantes et seniors. Malgré le champ d'action limité sur le comportement de ses locataires une fois chez eux, le Groupe Réside Etudes essaie d'amener ses locataires à une gestion plus raisonnable de leur consommation.

Enfin, trois audits énergétiques des chaufferies des résidences d'obligation légale ont été effectués (Noisy, Cergy et Evry, qui sont équipées de systèmes de production d'eaux chaudes datant d'avant 2000). Des travaux seront réalisés suites aux recommandations des rapports d'audit (remplacement de chaufferies).

En 2017, le Groupe Réside Etudes prévoit le remplacement des fenêtres par du double vitrage dans les résidences les plus anciennes.

## LES POSTES SIGNIFICATIFS D'EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (scope 3) générés du fait de l'activité du Groupe Réside Etudes, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit sont principalement :

En amont :

- Les matériaux pour la construction et leur acheminement
- Les émissions pendant la phase de chantier, les déchets de chantier, ainsi que leur acheminement et leur retraitement

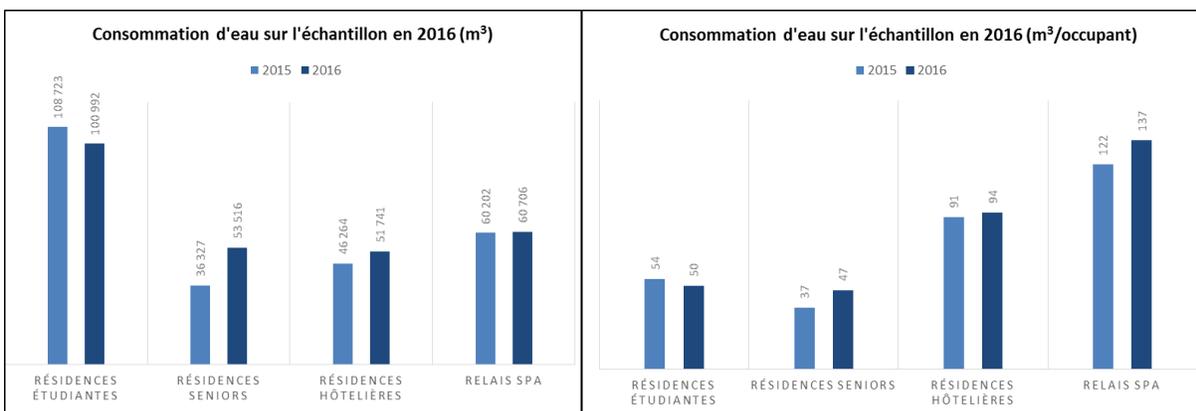
En aval :

- Les consommations énergétiques des bâtiments et de leurs occupants

Le Groupe Réside Etude envisage de réaliser une analyse plus approfondie de ses postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre liés à l'usage des biens et services produits en 2017.

## RESSOURCE EN EAU, ESPACES VERTS ET UTILISATION DES SOLS

En 2016, le Groupe Réside Etudes a mesuré la consommation d'eau en m<sup>3</sup> sur la base du même échantillon de résidences que pour la consommation d'énergie pour les résidences étudiantes, hôtelières, seniors et les Relais Spa, mais a inclus l'ensemble des consommations des parties privatives et communes quel que soit le type de résidence.



---

La consommation totale d'eau du Groupe Réside Etudes est estimée à 1 220 911 m3 en 2016.

Afin de poursuivre les efforts en vue de limiter la consommation en eau, le Groupe Réside Etudes met en œuvre les actions suivantes :

- Equipement en réducteurs pour chasse d'eau et amélioration de la robinetterie en norme française C3
- Amélioration de la détection des fuites dans les parties privatives (audit).
- Installation d'économiseurs d'eau sur chaque robinet pour l'ensemble des résidences

De plus, une législation récente pousse les résidences à s'équiper de bacs de rétention d'eaux pluviales qui permettent de récupérer de l'eau de pluie pour l'arrosage des jardins ou de récupérer les eaux grises comme au sein de la résidence « Les Estudines » André Desilles, située à Villetaneuse.

Les résidences du Groupe Réside Etudes ne sont pas localisées dans des zones de stress hydrique puisqu'elles sont présentes uniquement en France. Les résidences ne sont pas soumises à des contraintes locales en eau.

Des actions spécifiques sur la thématique de la biodiversité ont été mises en place dans deux résidences (la résidence Volgelsheim et le restaurant de la résidence de Chanteloup-en-Brie) avec l'installation de toitures végétalisées et le développement d'espaces verts.

Le Groupe Réside Etudes a des activités de promotion. Cependant, celles-ci concernent très majoritairement la restructuration ou la reconstruction sur une zone déjà construite. L'enjeu de l'utilisation des sols et de l'artificialisation des sols est donc négligeable dans les activités du Groupe Réside Etudes.

## GESTION DES DECHETS

Les résidences du parc sont équipées de dispositifs de tri sélectif suivant les villes d'implantation. A ce jour, l'ensemble des résidences concernées par l'obligation de tri sélectif de la commune sont équipées.

De plus, l'ensemble des nouvelles livraisons ainsi que les résidences hôtelières 3\* et 4\* sont équipées de dispositifs de tri dans les chambres et des étiquettes signalétiques permettent de sensibiliser les occupants aux règles de tri en vigueur dans la ville d'implantation.

Par ailleurs, le Groupe Réside Etudes a effectué un essai dans 5 résidences en installant des distributeurs rechargeables à la place des mini flacons pour les savons et shampoings afin de limiter les déchets des résidences hôtelières.

Le tri sélectif des déchets est mis en place sur l'ensemble des chantiers sous la responsabilité de l'entreprise générale (qui mène et coordonne l'ensemble des travaux) ou des sous-traitants.

On distingue trois catégories de déchets :

- D.I. (Déchets Inertes) : déchets qui ne se décomposent pas, ne brûlent pas, et ne produisent aucune réaction chimique (pierre, terres, matériaux de terrassement, béton, tuiles, verre ordinaire...). Ces déchets ne sont pas soumis à une réglementation spécifique et sont destinés au recyclage ou au stockage.

- 
- D.I.B. (Déchets Industriels Banals) : Déchets ne présentant pas de toxicité ou de caractère dangereux et qui ne sont pas inertes (bois non traité, métaux, plâtre, bitume, matériaux fibreux - hors amiante...). Ces déchets sont recyclés, récupérés, réemployés, valorisés, incinérés ou stockés. Les déchets d'emballage (palettes de bois, emballages plastiques, polystyrène...) sont soumis à des objectifs de valorisation et sont donc remis à des entreprises agréées afin d'être valorisés.
  - D.I.S. (Déchets Industriels Spéciaux) : Déchets qui contiennent des substances toxiques qui nécessitent des traitements spécifiques (bois traité, peintures, solvants, vernis, goudron, produits de jointoiement...). Ces déchets sont régénérés, incinérés ou stockés via des sites de traitement adaptés.

Il est difficile d'estimer les volumes des déchets de chantier. Cependant, les études existantes<sup>5</sup> ont déterminé une estimation du volume moyen de 10 m<sup>3</sup> par logement, soit environ 3 tonnes de déchets par logement, ce qui équivaut à 50 Kg par m<sup>2</sup> habitable. Sur ces 50 kg/m<sup>2</sup> habitable, 65% en moyenne sont des déchets inertes ou des déchets industriels banals dont le coût de traitement ne représente que 16% du coût total de traitement pour l'ensemble des déchets, s'ils sont correctement triés.

Dans ces conditions, le coût du tri et de la gestion des déchets, reste inférieur à 0,5% du coût HT des travaux de construction T.C.E. (Tous Corps d'Etat).

## LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, le Groupe Réside Etudes a mis en place les mesures suivantes au sein des résidences seniors :

- Mise en place d'inventaires mensuels des stocks alimentaires afin notamment de réduire la perte d'aliment dû au sur-stockage de nourriture dans les zones de froid.
- Suivi mensuel des commandes des chefs de cuisine par le contrôle de gestion permettant d'adapter les commandes de nourriture au nombre de clients attendus aux restaurants et de limiter les pertes alimentaires dues à la commande trop importante de nourriture.
- Mise en place et suivi d'un ratio de coût d'achat alimentaire ramené au chiffre d'affaire pour les résidences, afin d'assurer une meilleure maîtrise des coûts.
- Décision de faire monter en gamme l'offre de restauration du Groupe Réside Etudes via le recrutement de nouveaux chefs qui doivent privilégier la qualité et l'approvisionnement local en limitant le gaspillage
- Réalisation d'audits par des chefs référents qui contrôlent l'organisation des stocks et des réfrigérateurs et forment les chefs sur l'optimisation des commandes.
- Création d'un fichier de gestion pour aider les chefs à prévoir le nombre de couverts et rationaliser les commandes.

Enfin, les restaurants des résidences seniors génèrent beaucoup moins de déchets que la restauration traditionnelle car les clients sont inscrits en avance et les choix de menu sont plus restreints que dans les autres restaurants. Ainsi, toutes ces actions contribuent à une meilleure maîtrise de la carte proposée dans les résidences seniors.

---

<sup>5</sup> Source : [www.ffbatiment.fr](http://www.ffbatiment.fr)

---

Dans les résidences hôtelières, des mesures ont été mises en œuvre dans les hôtels de la gamme 2 et 3 étoiles. En effet, le Groupe Réside Etudes privilégie désormais les petits contenants et les portions individuelles dans les buffets du petit déjeuner de ces résidences.

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

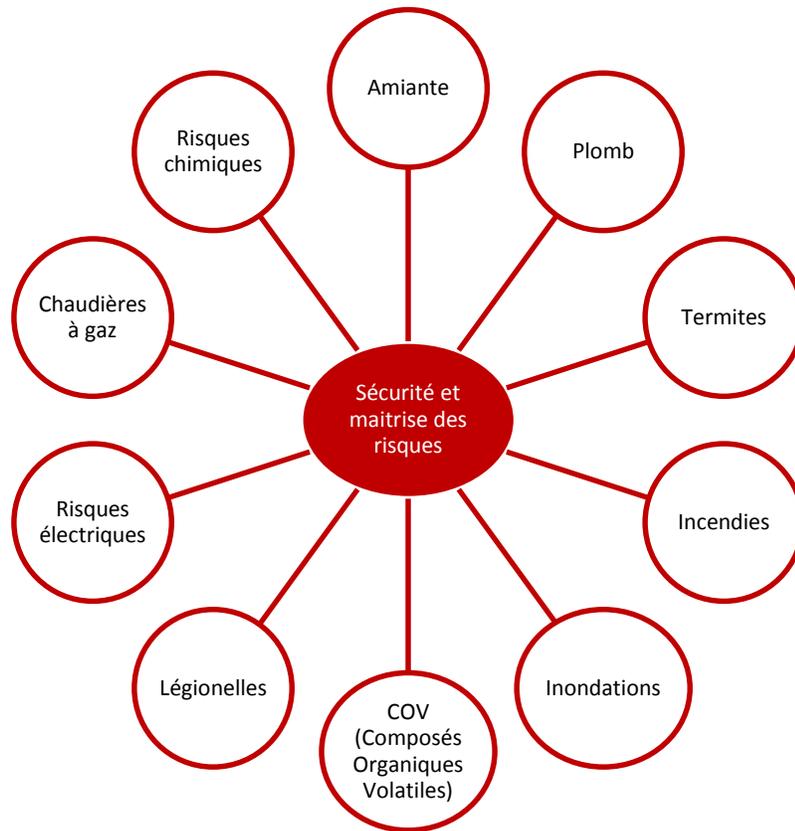
En ce qui concerne l'activité promotion, le Groupe Réside Etudes a des obligations légales portant sur l'accessibilité de ses résidences à toute forme de handicap. Ces obligations légales portent sur les parties communes et les logements.

Le Groupe Réside Etudes porte une attention particulière à l'accueil des personnes handicapées. Toutes les résidences du Groupe Réside Etudes sont équipées de logements adaptés et certaines résidences sont 100% adaptables (notamment pour les résidences seniors). De plus, le personnel est sensibilisé et les procédures d'accueil et d'urgence spécifiques sont en place. Un programme d'amélioration et de travaux est mis en œuvre au travers des formulaires Ad'AP (Agendas d'Accessibilité Programmée). 83 résidences du Groupe (soit 138 établissements recevant du public - ERP) étaient concernées par les formulaires Ad'AP. L'ensemble des formulaires Ad'AP a été déposé auprès des mairies et préfectures concernées. Parmi les résidences concernées, la majorité d'entre elles a été exonérée de travaux suite à la décision de l'Assemblée Générale des copropriétaires, 19 résidences ont déjà réalisé leur travaux, 15 ont reçu l'autorisation des travaux et 33 résidences sont en attente de la réponse de la préfecture.

Toutes les résidences sont équipées d'ascenseurs afin de faciliter l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Les chambres dédiées sont situées au rez-de-chaussée. Enfin, des aides aux déplacements (rampes, téléassistance, douches à l'italienne, WC rehaussés...) permettent de faciliter la mobilité des occupants des résidences « La Girandière ».

Des actions spécifiques sont aussi mises en place au sein de certaines résidences hôtelières, comme par exemple l'équipement de téléphones à grosses touches pour les personnes déficientes visuelles et en boucles magnétiques (dispositif émettant des ondes permettant de réduire les fonds sonores parasites des appareils auditifs des seniors des résidences contre les nuisances sonores visant à améliorer le bien-être des personnes portant un appareil auditif.

En 2016, deux résidences étaient en travaux pour améliorer leur accessibilité. On peut relever que la résidence Nice Promenade a installé une tablette au niveau de l'accueil, a créé une place de stationnement adaptée au sous-sol avec marquage au sol et signalisation verticale, a mis en œuvre dans la cabine un dispositif vocal et visuel indiquant leur position lors des arrêts et a mis en place une signalisation des portes vitrées. De plus, la résidence Paris Opéra a installé des poignées, des patères et des barres d'appui dans les sanitaires de la cafétéria.



Les risques immobiliers sont suivis par résidence et en respect de la réglementation. En effet, les diagnostics individuels amiante, plomb, termite et incendie sont inclus dans le cahier des charges des exploitants.

Concernant les risques incendies, des audits de sécurité poussés sont régulièrement effectués. Ces audits portent sur les aspects administratifs, les procédures d'évacuation, la signalétique, l'étiquetage et les équipements.

Le Groupe Réside Etudes étant implanté en France, il n'est pas fortement exposé aux changements climatiques extrêmes. Cependant, il est à noter que la mise à jour de l'ERNMT (Etat des Risques Naturels, Miniers et Technologiques - dont le risque d'inondation) tous les 6 mois permet de prendre en compte les risques dus au changement climatique.

Au sein du territoire, le Groupe Réside Etudes s'applique à sélectionner des résidences peu exposées aux risques environnementaux. A titre d'exemple, la résidence Paris Bagnex livrée en 2016 est faiblement exposée aux risques sismiques et d'inondations d'après son évaluation ERNMT.

---

Parmi les actions menées par le Groupe Réside Etudes pour renforcer la sécurité et la maîtrise des risques immobiliers, il y a :

- Dès la phase promotion, des diagnostics amiante sont réalisés pour atteindre un objectif de zéro amiante dans les résidences. De plus, les revêtements de sol sont sélectionnés selon leur taux d'émissivité aux COV (Composés Organiques Volatils). Le niveau A+ est systématiquement choisi afin d'assurer une meilleure qualité de l'air intérieur.
- Le Groupe Réside Etudes aura remplacé les détecteurs de fumée ioniques par des détecteurs de fumée optiques moins nocifs pour la santé d'ici 2017, soit à une date d'échéance plus proche que prévue initialement

Les risques identifiés et les mesures prises par le Groupe Réside Etudes pour s'en prémunir sont les suivants :

- Risques liés aux légionelles dans les résidences hôtelières qui disposent de ballons d'eau chaude chauffés grâce aux énergies renouvelables : le Groupe Réside Etudes a mis en place de mesures de précaution avec un organisme qui fait des bilans sanitaires annuels et des procédures internes.
- Risques électriques : le Groupe Réside Etudes a mis en place des formations BS ou BR pour les agents techniques.
- Risques liés aux chaudières à gaz : le Groupe Réside Etudes a mis en place de contrats de contrôles réglementaires avec la société Bureau Veritas.
- Risques chimiques dans les résidences avec piscine : le Groupe Réside Etudes a mis en place des locaux de stockage spécifiques et séparés. De plus, le Groupe Réside Etudes a prévu d'organiser des formations de sensibilisation des agents techniques aux risques chimiques en 2017.

Par ailleurs, du fait de son activité, le Groupe Réside Etudes n'a pas passé de provision pour les risques environnementaux. Cependant, le Groupe Réside Etudes a déjà été sujet à d'importantes dépenses dues à des opérations de dépollution de site préalablement à la construction (Valenciennes et Le Havre). En 2016, le Groupe Réside Etudes a effectué des opérations de dépollution sur les sites des résidences Lumière XII, Moulin de l'Orge - Dourdan et a fait les prélèvements d'analyse de pollution sur le site de la résidence Quai de Seine - Saint-Ouen. Enfin, le Groupe Réside Etudes a effectué des opérations de désamiantage sur les sites de Paris XX et Moulin de l'Orge - Dourdan.

Dans le cadre de l'exploitation de ses résidences, le Groupe n'a pas relevé d'impact affectant gravement l'environnement.

Dans le cadre des activités de promotion, les impacts environnementaux significatifs sont gérés par le maître d'œuvre dans le respect de la réglementation en vigueur. Par ailleurs, le Groupe Réside Etudes n'hésite pas à établir des analyses poussées de pollution des sols ou de caractéristiques géotechniques.

- Les études de pollution des sols comprennent un historique et un diagnostic de qualité environnementale des sols, ainsi que la synthèse du contexte géologique et hydrologique du site. Les résultats permettent de décrire les sources de pollution (nature, localisation, extension) et leur interaction avec les différents milieux (atteinte aux populations, érosion des ressources naturelles...). Grâce à ces informations, le Groupe Réside Etudes peut déterminer les mesures à prendre en fonction de l'usage du site.

- 
- Les études géotechniques comprennent des enquêtes documentaires sur le cadre géotechnique des sols (terrassements, soutènements, fondations, risques de déformation des terrains, dispositions à prendre vis-à-vis des nappes et avoisinants), des sondages et des mesures en laboratoire. Elles permettent de dimensionner les soutènements et fondations d'un ouvrage en fonction de l'exposition aux risques naturels.

Le Groupe Réside Etudes respecte la réglementation et les exigences des mairies et des collectivités en matière d'utilisation des sols et de biodiversité. Ces obligations portent notamment sur la dépollution des sols avant construction.

Enfin, le Groupe Réside Etudes a réalisé des audits de sécurité incendie à des fréquences aléatoires, en privilégiant les établissements recevant du public (ERP). Ces audits incluent notamment la visite des locaux avec en priorité les locaux à risques particuliers. Le Groupe Réside Etudes a mis en place un plan d'action pour la sensibilisation et la formation sur les équipements de sécurité.

## ETHIQUE ET SOCIETE

### NUISANCES ET INTEGRATION DANS LA VILLE

Pour son activité promotion, le Groupe Réside Etudes a intégré des obligations de résultat dans le cahier des charges des entreprises intervenant sur les chantiers afin de limiter les nuisances de ses travaux. Cette obligation peut être renforcée ponctuellement, comme dans le cas de la résidence Lumière du 12<sup>ème</sup> arrondissement près du Conservatoire à Paris en 2015, où l'impact sonore des machines pourrait gêner les membres du Conservatoire. Dans ce cas précis, des machines à faible impact sonore ainsi que des horaires spécifiques de chantier sont adoptés.

Le dispositif de dialogue avec les riverains dépend de l'implantation du site et de la réactivité des riverains par rapport au permis de construire. En cas de plaintes ou de recours contre le permis de construire par les riverains, une cellule d'information et de dialogue est mise en place afin de les informer de l'avancement des opérations, des nuisances prévues et des actions mises en place pour les prévenir. De plus, une boîte de doléances est laissée à disposition et un correspondant du Groupe Réside Etudes est spécifiquement désigné pour répondre aux opérations. Le Groupe Réside Etudes rédige régulièrement des Permis de Construire Modificatifs de façon à satisfaire les attentes des riverains, en coordination avec la mairie, le maître d'ouvrage et le coordinateur sécurité.

Pour son activité d'exploitation, le Groupe Réside Etudes s'assure de respecter le cadre légal concernant le choix d'implantation et l'intensité lumineuse de ses enseignes afin de limiter les nuisances lumineuses.

De plus, certaines résidences font partie d'associations des commerçants du quartier ou de la ville. Ainsi, les résidences étudiantes ont des partenariats avec les commerçants locaux afin de faire bénéficier les occupants étudiants d'avantages spécifiques. De plus, elles développent des partenariats avec les écoles et leurs associations afin de sponsoriser certains de leurs événements. Les résidences hôtelières, quant à elles, ont souvent des accords avec les commerçants du quartier afin de les promouvoir (exemple : restaurants).

---

## INTEGRITE ET LOYAUTE DES PRATIQUES

Le dispositif de contrôle interne regroupe l'ensemble des procédures appliquées aux transactions et aux salariés portant sur le respect de l'éthique, la loyauté des pratiques et la lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent. Pour une description complète des procédures, se référer à la section consacrée au contrôle interne dans le rapport annuel du Groupe (page 68 de ce document).

Les mesures significatives sont les suivantes :

- Centralisation des paiements (facturation),
- Gestion locale et centrale des comptes clients et impayés,
- Séparation des tâches de paiement,
- Suivi du crédit client et des limites des engagements pour les grands comptes des résidences hôtelières,
- Délégation limitée et écrite en matière de signature des contrats,
- Rédaction et déploiement d'un code de déontologie, qui reprend les valeurs et les principes du Groupe Réside Etudes, ainsi que les comportements attendus par chaque collaborateur,
- Clôture journalière de la facturation des résidences hôtelières,
- Appels d'offre où plusieurs entreprises sont invitées à participer, de façon à obtenir plusieurs devis.

Le Groupe Réside Etudes confirme qu'il respecte les dispositions des conventions de l'OIT concernant le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, l'élimination du travail forcé ou obligatoire, et l'abolition effective du travail des enfants. Aucune autre action en faveur des droits de l'homme n'est engagée.

## RELATIONS FOURNISSEURS

Sur l'ensemble de ses activités, le Groupe Réside Etudes émet des appels d'offre. De par ses activités locales, le Groupe Réside Etudes privilégie les PME locales.

Le Groupe Réside Etudes a développé un ancrage territorial dans le choix des fournisseurs pour tous les types de résidences. Cet ancrage territorial existe tant au niveau central, via les entreprises référencées, qu'au niveau local, pour faire vivre l'écosystème des villes où la résidence se trouve, et pour garantir une meilleure traçabilité.

Le Groupe Réside Etudes privilégie les partenariats à long terme et l'évolution en collaboration avec les prestations qui sont gérées en central. Par exemple, 100% de la literie des résidences du Groupe Réside Etudes est fabriquée par un partenaire historique dans l'ouest de la France.

La conformité des prestataires (entreprises chantier, gardiennage, nettoyage) est vérifiée par le suivi des documents URSSAF sur une application web (Actradis). Elles permettent de s'assurer que le prestataire respecte les principes de l'OIT (Organisation Internationale du Travail).

---

Des mesures complémentaires sont appliquées :

- En phase de promotion, conformément à la loi, il est strictement interdit aux entreprises chantier d'avoir recours à des sous-traitants non agréés. Des visites de chantier sont effectuées régulièrement par le coordinateur sécurité en dehors des réunions hebdomadaires habituelles.
- En phase d'exploitation, les fournisseurs sont gérés uniquement en central. Ceux-ci sont sélectionnés parmi une liste prédéfinie par le Groupe Réside Etudes, ce qui permet de limiter les risques liés aux fournisseurs.

De plus, sur les résidences seniors, la Centrale d'Achat a mis en place des critères de sélection pour favoriser les partenaires responsables mieux-disants. A titre d'exemple, un des fournisseurs historique du Groupe Réside Etudes a été primé Fournisseur Responsable de l'Année 2016 par l'ObsAR (Observatoire des Achats Responsables). Enfin, dans le classement du rapport RobecoSAM 2017 (The RobecoSAM Sustainability Yearbook 2017), deux fournisseurs du Groupe Réside Etudes sont classés leaders de leurs secteurs : électroménager et distribution spécialisée en HCR (hôtels, cafés et restaurants).

## ACHATS RESPONSABLES

Le Groupe Réside Etudes n'a pas mis en place de politique ou de charte d'achats responsables. Cependant, les bonnes pratiques suivantes sont à noter :

- Les deux principaux prestataires de blanchisserie sont certifiés ISO 14001,
- Les supports marketing sont systématiquement labellisés PEFC et détiennent le label Imprim'Vert,
- La liste des produits d'entretien autorisés comprend une gamme éco-labellisée,
- Enfin une étude de faisabilité est en cours pour numériser les envois des comptes et les convocations pour les assemblées générales des copropriétaires afin de limiter les envois papier coûteux et chronophages.

Les consommations de matières premières liées aux activités du Groupe Réside Etudes sont principalement dues aux sous-traitants via l'achat de matériaux de chantier et l'achat des produits d'entretien. Elles ne sont donc pas tracées par le Groupe Réside Etudes.

---

## RESSOURCES HUMAINES

### DIALOGUE SOCIAL

La Direction des Ressources Humaines du Groupe Réside Etudes instaure un dialogue social permanent qu'elle souhaite de qualité.

Plusieurs accords ont été signés en 2016 pour l'UES RE :

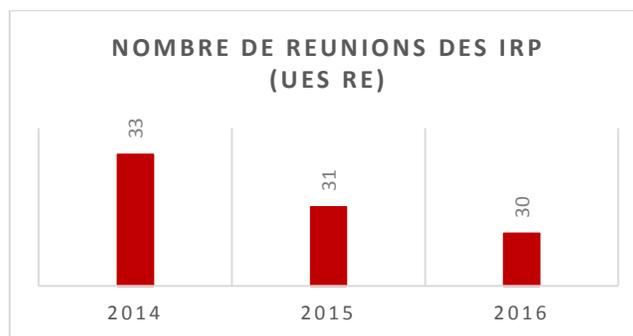
- Le PERCO (plan épargne retraite) suite à une demande des salariés relayée par les représentants du personnel avec la possibilité d'y épargner des jours de RTT.
- L'accord forfait-jours a pour objectif d'organiser le temps de travail des salariés cadres et non-cadres autonomes, dans la gestion de leur emploi du temps, tout en respectant la législation sur le temps de travail.
- La révision de l'accord sur la durée du travail afin de mettre en place l'accord forfait-jours ainsi que le PERCO.
- L'accord de Négociation Annuelle Obligatoire qui porte principalement sur la négociation sur l'évolution de la masse salariale, l'emploi des handicapés, l'égalité Hommes / Femmes et les conditions de travail.
- L'avenant n°3 à l'accord de participation.

Concernant Réside Etudes Seniors, les accords suivants ont été signés :

- L'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de la société RES.
- L'accord relatif à la mise en place d'une Délégation Unique du Personnel « conventionnelle », regroupement des IRP.

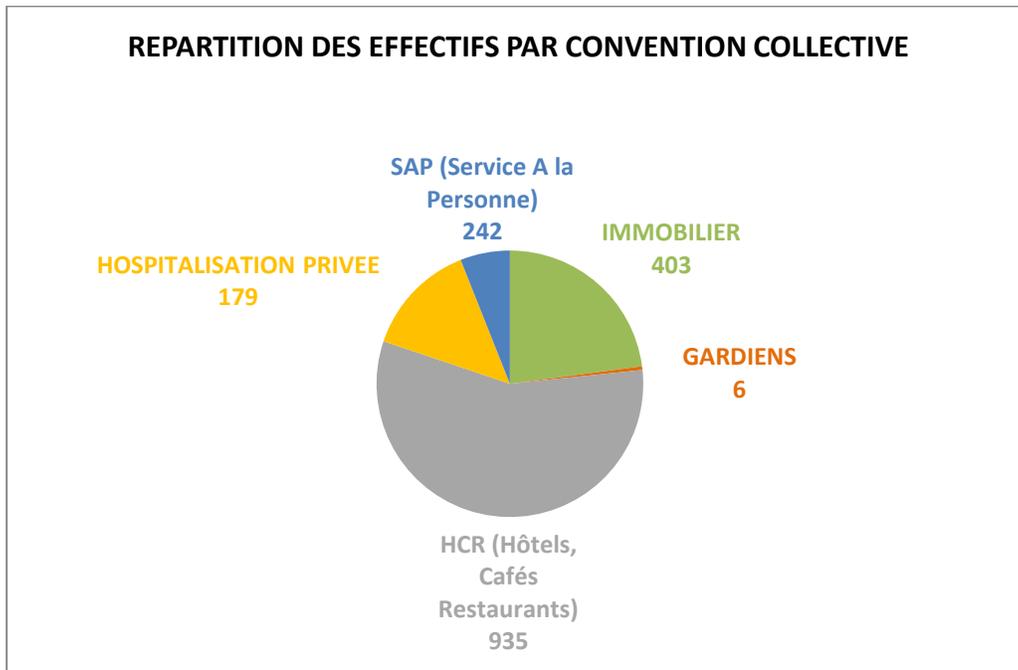
De plus, au sein des résidences seniors, l'instance représentative du personnel couvre aujourd'hui l'ensemble des salariés de Réside Etudes Seniors (SAS RES).

Il y a 44 représentants du personnel (dont 12 parmi les effectifs des résidences seniors et 4 délégués syndicaux) au sein du Groupe Réside Etudes. Cela représente 2,5% des salariés. Ce chiffre comprend les membres des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), les délégués du personnel, les membres des Comités d'Entreprises et les délégués syndicaux et concernent l'ensemble des statuts sociaux de l'entreprise. Les IRP (Instances Représentatives du Personnel) se sont réunies 30 fois au cours de l'année pour l'UES RE, et 16 fois pour Réside Etudes Seniors (RES). En 2016, un Comité d'entreprise a été créé pour la SAS Girandière sous forme de DUP (Délégation unique du personnel). En raison de l'absorption des entités « La Girandière » dans la SAS RHS (Résidences Home Services) puis de la transformation de la SAS RHS en SAS RES (Réside Etudes Seniors), de nouvelles élections ont été réalisées en septembre avec de nouveaux représentants du personnel.



Le Groupe Réside Etudes compte 5 conventions collectives présentées ci-dessous. En effet, chaque salarié est couvert par une convention collective propre à son métier.

Les accords collectifs les plus significatifs encore en cours de validité concernent l'accord de durée du travail, le contrat de génération, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la participation salariale.



## SANTE, SECURITE ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Les activités d'exploitation et de gestion du Groupe Réside Etudes entraînent des risques en termes de sécurité pouvant affecter le personnel sur site et les clients.

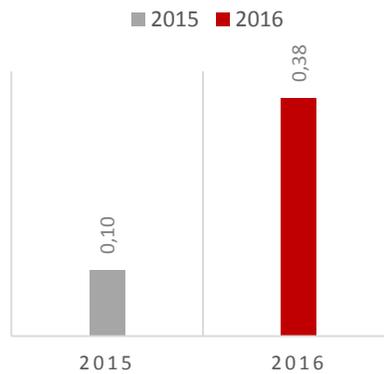
Les priorités consistent donc à améliorer l'équipement du personnel d'exploitation et l'entretien courant des résidences (portes coupe-feu, détecteurs de fumée, extincteurs, matériel et équipement de protection...).

Les actions liées à la santé et la sécurité sont principalement pilotées par les CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et de Conditions de Travail). Il s'est réuni 4 fois en 2016 pour chaque entité. La principale thématique abordée trois fois sur les quatre réunions, concerne les fiches de données sécurité des produits techniques afin d'étudier l'éventuelle dangerosité des produits d'entretien. Cette étude a conduit à retirer par prévention deux produits que les résidences pouvaient commander. Le médecin du travail et le responsable sécurité du Groupe Réside Etudes sont conviés aux réunions du CHSCT. Le comité étudie les causes des accidents du travail ayant eu lieu chaque trimestre afin d'élaborer des moyens de prévention.

Le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt s'élève à 12 en 2016.

Le Groupe Réside Etudes a mis en place des formations spécifiques aux résidences seniors à la demande des exploitants sur l'extinction d'incendie et l'évacuation. D'autres formations ont été organisées sur la gestion d'une alerte incendie dans d'autres résidences du Groupe Réside Etudes.

### TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



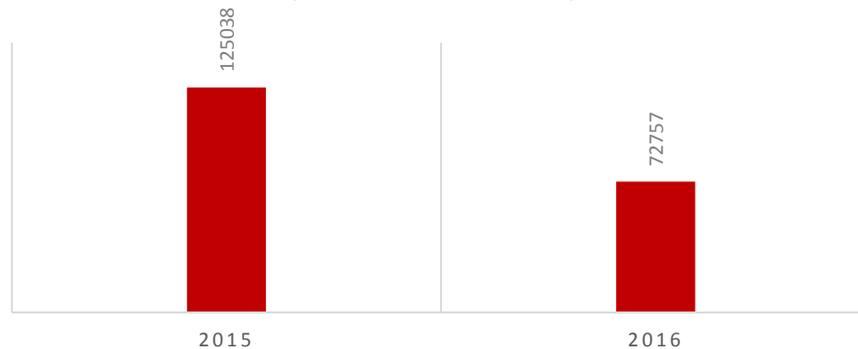
En 2016, le taux de gravité des accidents du travail est plus élevé par rapport à 2015. Cette hausse s'explique par 5 arrêts de plus de 60 jours au cours de l'année 2016.

Deux maladies professionnelles ont été déclarées à la Sécurité Sociale en 2016 au sein du Groupe Réside Etudes.

Le Groupe a une politique volontariste en matière de formation dédiée à la santé et la sécurité. Ainsi, 16% des salariés ont été formés à la santé et sécurité en 2016 et 19% en 2015. Les thèmes abordés lors de cette formation concernent l'habilitation électrique, les risques psycho-sociaux, les bonnes pratiques d'hygiène alimentaire, les incendies, les gestes et postures, le référentiel HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), le secourisme au travail et le permis d'exploitation.

Enfin, les efforts du Groupe Réside Etudes en terme de dépenses pédagogiques (ne comprenant pas la valorisation des salaires des participants aux formations) dédiées à la santé et à la sécurité des employés sont significatifs (72 757 € en 2016 et 125 038 € en 2015). Ces dépenses ont par exemple été liées à l'achat de matériel de protection pour la manipulation électrique par le personnel exploitant.

### DEPENSES PEDAGOGIQUES LIEES A LA FORMATION (SANTÉ ET SÉCURITÉ)



De plus, la répartition des étages a été révisée pour simplifier les collaborations entre les différentes directions. Enfin, une partie du siège a été rénové et des surfaces additionnelles ont été prises à bail, ce qui permet d'améliorer le confort des salariés.

## GESTION DES COMPETENCES

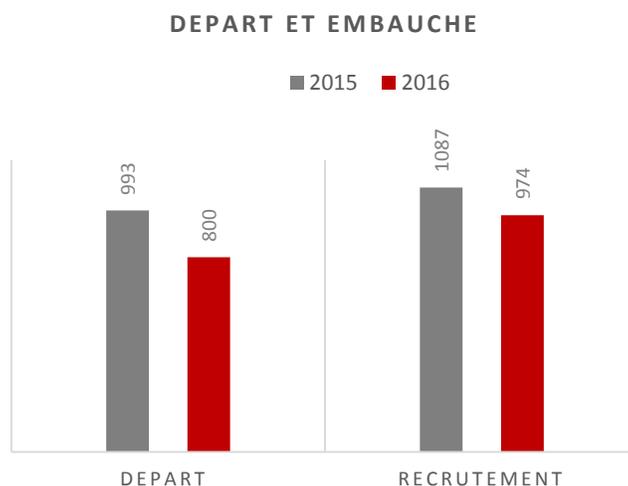
La gestion des compétences se focalise sur la promotion interne et la formation des salariés.

Plusieurs actions ont été mises en place afin de la faciliter la promotion interne :

- Augmentation du nombre d'entretiens entre les employés et leur hiérarchie afin d'identifier les souhaits et les potentiels d'évolution ;
- Renforcement de la communication interne sur les postes à pourvoir au sein du Groupe Résidence Etudes ;
- Mise en place de formations *a posteriori* d'une prise de poste ;
- Préférence interne donnée en fonction de l'ancienneté à compétences égales ;
- Mise en place de comités carrières avec les membres de chaque hiérarchie pour identifier les talents et les retenir.

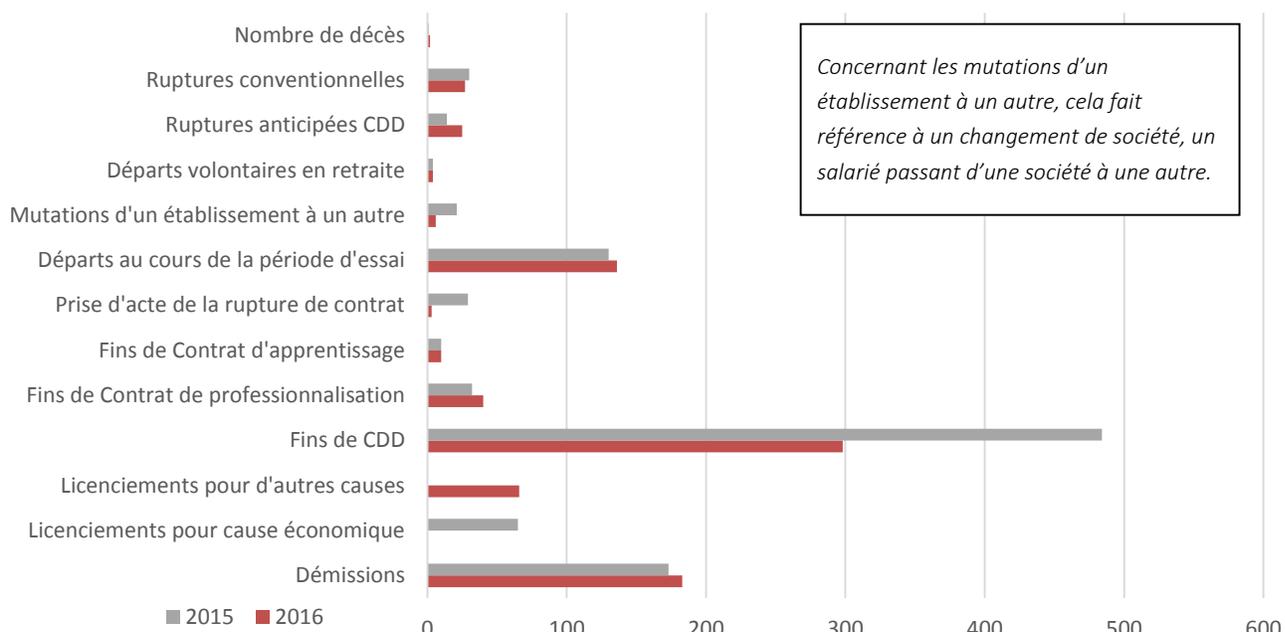
En 2016, le Groupe Résidence Etudes a effectué 514 embauches (hors CDD) et 83 salariés ont fait l'objet d'une promotion. Cela signifie que près de 16% des postes à pourvoir en 2015 l'ont été via un recrutement interne.

En raison d'une part, de son activité saisonnière, la branche hôtelière génère un nombre important de CDD et d'autre part, en raison de nos obligations en matière de service continu vis-à-vis des personnes âgées, les résidences « La Girandière » recourent à un nombre important de CDD. Ainsi, 800 départs (CDI et CDD) ont été équilibrés par 974 recrutements CDI, CDD, contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage en 2016. Rappelons que le Groupe Résidence Etudes est composé de 1 765 salariés en 2016.



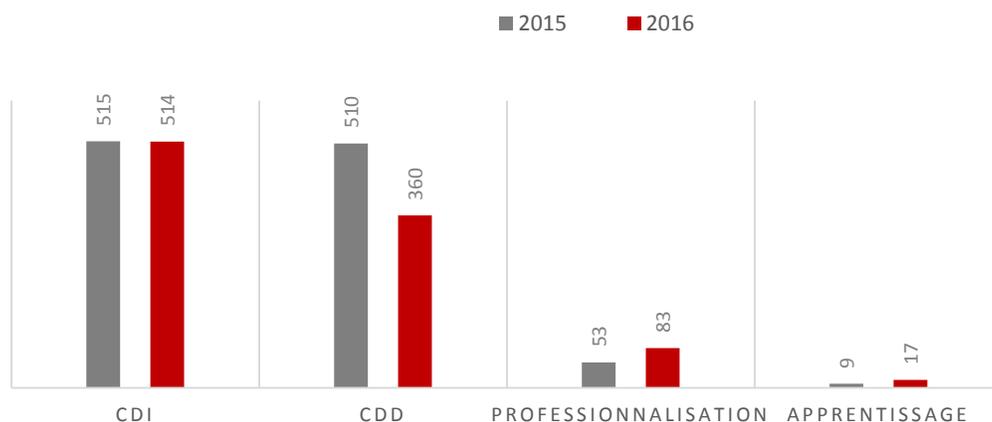
En ce qui concerne les départs, 37% proviennent d'une fin de CDD, 23% d'une démission et 17% d'un départ en cours de période d'essai. Résidence Etudes a procédé à 66 licenciements au cours de l'année 2016.

## Répartition des départs par motifs



En 2016, en ce qui concerne les embauches, 37% sont des CDD et 53% des CDI, le solde est issu des embauches de contrats en alternance.

## EMBAUCHE PAR TYPOLOGIE DE CONTRAT



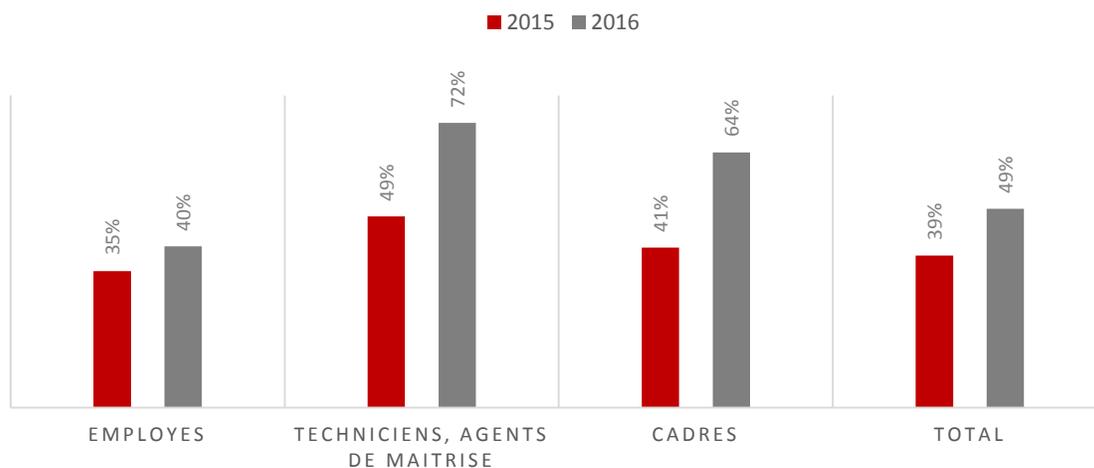
## Taux d'absentéisme

Au premier semestre 2016, le taux d'absentéisme est quant à lui de 4%, avec une grande majorité due à des maladies (78%) et aux congés maternité (20%).

Le nombre de salariés formés est passé de 603 en 2015 à 873 en 2016, soit une hausse de 45%.

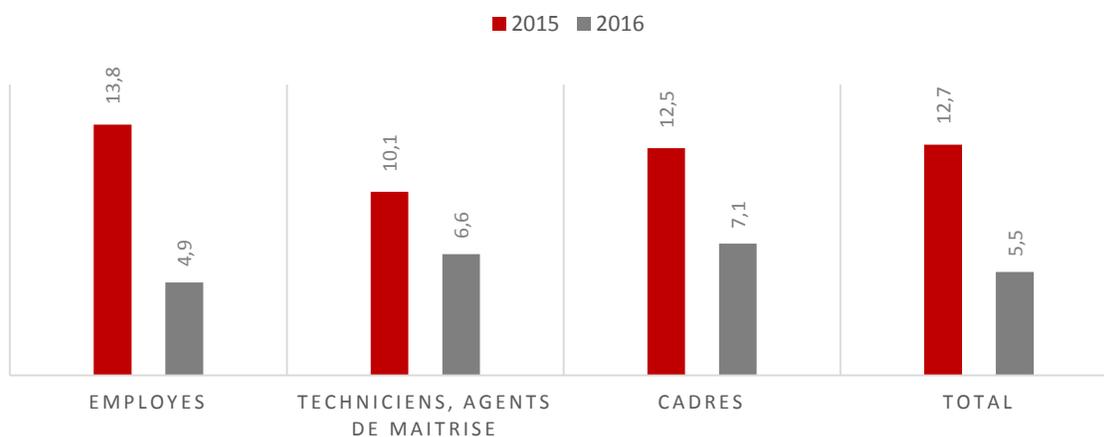
En ce qui concerne la formation, la part des salariés formés a augmenté entre 2015 et 2016. En 2016, 49% des salariés ont suivi une formation contre 39% en 2015 et 42% en 2014.

### PROPORTION DE SALARIÉS FORMÉS PAR STATUT



Au total, 10 369 heures de formation ont été suivies par les salariés du Groupe Réside Etudes en 2016. Le nombre moyen d'heures de formation par salarié est en baisse entre 2015 et 2016, avec une moyenne de 5,5 heures de formation par salarié sur l'année 2016 contre 12,7 en 2015.

### NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION PAR SALARIÉ



---

Le pourcentage de la masse salariale DADS (Déclaration Annuelle des Données Sociales) affectée à la formation est relativement stable : il est de 3,31% en 2016 contre 3,47% en 2015. Ce taux est largement supérieur à l'obligation légale de 0,90%.

Les formations au sein du Groupe Réside Etudes se concentrent sur l'hygiène et la sécurité ainsi que sur les techniques propres à chaque métier tant au niveau de l'exploitation qu'au niveau du siège. Par exemple, pour les métiers de l'exploitation, une formation supplémentaire a été dispensée pour les gouvernantes en 2016 afin d'améliorer la qualité de service des résidences hôtelières. Pour les métiers du siège, une formation sur-mesure pour le Service Relations Propriétaires a été dispensée aux gestionnaires en 2016.

Enfin, le service formation a mis en place depuis plusieurs années un questionnaire à renseigner un mois après la formation, en complément du questionnaire du formateur, afin d'évaluer si les enseignements dispensés ont pu être en mis en place sur le poste de travail.

## REMUNERATION

Le Groupe Réside Etudes s'appuie sur ses rémunérations pour attirer, retenir et motiver les talents. Ainsi les rémunérations comprennent, pour une grande partie du personnel, une part fixe et une part variable. Cette part variable comprend :

- un intéressement aux résultats de la société via une prime de participation,
- un intéressement aux résultats de leur résidence pour les responsables,
- un intéressement au développement du chiffre d'affaires pour les commerciaux.

La masse salariale du Groupe Réside Etudes s'élève à 46 millions d'euros en 2016, contre 43 millions d'euros en 2015, en progression de 7,0% par rapport à 2015. L'augmentation de la masse salariale est principalement due à l'augmentation des effectifs en raison de l'ouverture de plusieurs résidences en 2016.

## DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES

### Egalité Hommes / Femmes

Les femmes représentent 51% des effectifs cadres, alors qu'elles constituent 62% de l'effectif total. Cette proportion est toutefois nettement supérieure à la moyenne en France, où 36% des cadres sont des femmes (Etude APEC 2015, « Les écarts de salaires Homme-Femme »).

### Handicap

Le Groupe Réside Etudes souhaite s'engager activement et met en place plusieurs actions afin d'informer, de conseiller et d'embaucher les travailleurs en situation de handicap, mais aussi à inciter certains collaborateurs dans cette situation à se reconnaître et s'identifier auprès de la MDHP (Mouvement de Défense de l'Hôpital Public).

---

Le Groupe Réside Etudes mène plusieurs actions spécifiques afin de mieux se faire connaître par les chercheurs d'emploi en situation de handicap :

- Diffusion des offres d'emploi à l'agence Pôle Emploi spécialisée dans l'insertion d'actifs en situation de handicap,
- Sensibilisation des salariés en situation de handicap déjà présents au sein du Groupe Réside Etudes afin d'améliorer leurs connaissances sur les droits et les aides à leur disposition (avec le soutien de l'Agefiph), et afin de s'appuyer sur leur réseau pour mieux diffuser les offres d'emploi,
- Aménagement de l'espace de travail des collaborateurs en situation de handicap si besoin. En 2016, deux aménagements de poste de travail pour le maintien de deux personnes en situation de handicap ont été réalisés.

La politique handicap est une priorité du Groupe Réside Etudes. Cette politique volontariste se traduit également par les mesures suivantes :

- Tous les postes en recrutement sont ouverts aux personnes en situation de handicap,
- Organisation de réunions régionales de travail avec les directeurs locaux en collaboration avec l'Agefiph pour sensibiliser la hiérarchie à l'emploi des personnes handicapées,
- Le déploiement en interne d'une campagne de sensibilisation pour la reconnaissance du handicap de personnes déjà en poste au sein du Groupe Réside Etudes,
- Recours aux entreprises du secteur adapté (ESAT et EA) pour certaines prestations comme l'entretien des espaces verts par exemple.

En 2016, le Groupe Réside Etudes a participé à plusieurs actions emplois sur la thématique du handicap :

- Handicafé© et Jobdating© organisés par l'A.D.A.P.T (association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées), principal partenaire du Groupe Réside Etudes dans cette démarche. Un Handicafé© est un rendez-vous professionnel qui privilégie la rencontre entre les demandeurs d'emploi en situation de handicap et les recruteurs. Le Jobdating© consiste quant à lui en une série d'entretiens permettant aux recruteurs et candidats de se rencontrer durant un face à face de 12 minutes.
- Forum pour l'emploi des travailleurs handicapés.

Le Groupe Réside Etudes a également participé à des actions de sensibilisation avec des réunions autour du handicap sous forme de petit-déjeuner débat animé par un intervenant de l'A.D.A.P.T.

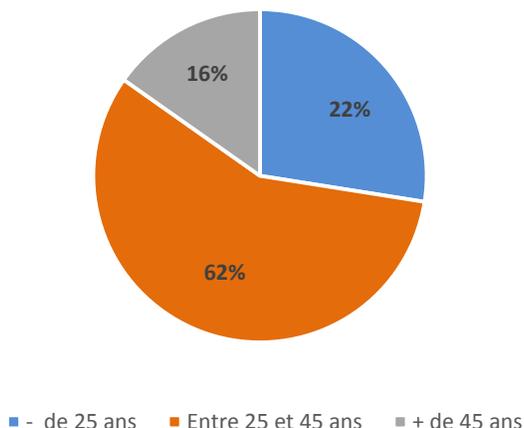
Le Groupe Réside Etudes compte 26 salariés en situation de handicap (dont 5 dans les résidences seniors) en 2016, contre 22 en 2015. Cela représente 1,5% des effectifs totaux.

---

## Intégration des jeunes, des seniors et des salariés qui ne sont pas de nationalité française

Dans la description du Groupe Réside Etudes en début de rapport, la pyramide des âges montre que les salariés de moins de 25 ans représentent 15% des effectifs, contre 7% pour les plus de 55 ans.

### REPARTITION DES RECRUTEMENTS PAR ÂGE EN 2016



Afin de favoriser l'embauche des jeunes, le Groupe Réside Etudes a notamment recours aux contrats en alternance. Ainsi, les contrats de professionnalisation ou d'apprentissage représentent 7% des embauches du Groupe Réside Etudes en 2016 (5% en 2015). Par exemple, une quatrième promotion de réceptionnistes et une troisième promotion de chargés de location en contrat de professionnalisation ont été constituées en 2016. 103 jeunes ont été intégrés aux effectifs en 2016 sur l'ensemble du Groupe Réside Etudes. Suite à ces contrats d'alternance, plusieurs d'entre eux ont été recrutés en CDI ou ont continué leur cursus au sein du Groupe Réside Etudes. La période d'intégration et de formation est effectuée sous la bienveillance d'un tuteur responsable de résidence et du service formation. Le Groupe Réside Etudes souhaite continuer sa politique d'intégration des jeunes en proposant des contrats de professionnalisation ou d'apprentissage. Enfin, l'ensemble de ces formations internes sont certifiantes. A titre d'exemple, le Groupe Réside Etudes a instauré de formations diplômantes à l'attention des alternants pour améliorer leur employabilité et le niveau de service.

En parallèle, le taux d'embauche des personnes âgées de plus de 45 ans est important au sein du Groupe Réside Etudes et s'élève à 16% en 2016.

12% des salariés ne sont pas de nationalité française en 2016 contre 13% en 2015, ce qui apporte une diversité culturelle importante au sein du Groupe Réside Etudes.

## ANNEXES

### REFERENTIEL DE REPORTING

	Nom de l'indicateur	Périmètre	Mode de calcul
<b>PATRIMOINE</b>			
<b>Satisfaction</b>	Niveau de satisfaction des occupants	Résidences hôtelières Résidences seniors	La satisfaction des occupants est mesurée par questionnaire en ligne pour les résidences hôtelières et par questionnaire papier pour les résidences étudiantes "Les Estudines". <b>Residhome et Séjours &amp; Affaires :</b> - Moyenne des notes sur 10 d'une enquête de satisfaction (évaluation des clients) <b>La Girandière :</b> - Pourcentage des répondants de l'enquête qui ont indiqué être satisfaits par la résidence
	Diagnostic de Performance Energétique (DPE) des livraisons de l'exercice	Résidences livrées	Moyenne des étiquettes entre A et G (une résidence peut avoir plusieurs étiquettes)
<b>Energie</b>	Consommation énergétique annuelle	Périmètre de 32 résidences : résidences hôtelières, résidences étudiantes, Relais Spa, résidences seniors	En MWh et kWh/occupant sur la base du montant des factures
	Emissions de Gaz à Effet de Serre annuelles	Les consommations d'énergie des résidences étudiantes et seniors ne comprennent pas les parties privatives car celles-ci sont directement gérées par les occupants. Les consommations d'énergie des résidences hôtelières et des Relais Spas comprennent quant à elles les parties privatives car elles sont directement gérées par le Groupe Résidence Etudes.	- Factures décrivant le total de kilowattheures consommés - En Tonnes de CO2e pour les émissions globales - En Kg CO2e par occupant (CO2e : équivalent CO2)  Dans le calcul des émissions de GES, les données sur les facteurs d'émission proviennent de la base carbone de l'ADEME
<b>Eau</b>	Consommation en eau par type de résidence	Résidences hôtelières Résidences étudiantes Résidences seniors	Somme annuelle de la consommation d'eau, exprimées en m3, sur la base des factures reçues
<b>Gaspillage alimentaire</b>	Actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	Résidences hôtelières Résidences seniors	Inventaire mensuel des stocks alimentaires pour les résidences La Girandière Ratio de coût d'achat alimentaire sur CA pour les résidences La Girandière Utilisation d'un fichier de gestion pour aider les chefs Utilisation de petits contenants et de portions individuelles dans les buffets du petit déjeuner dans les résidences hôtelières 2 et 3 étoiles

**SOCIAL**

<b>Emplois</b>	Effectif	UES RE et Réside Etudes Seniors	L'effectif total se calcule en prenant en compte l'ensemble des salariés du Groupe (Unité Economique et Sociale Réside Etudes et La Girandière) en CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation présents dans le système de paie au 31 décembre, date de clôture de l'exercice. Les stagiaires sont exclus des effectifs. Une personne quittant l'entreprise le 31 décembre sera comptabilisée dans les effectifs de l'exercice N et sera exclue à partir du 1er janvier N+1. Les variations d'effectifs ne tiennent pas en compte de la reprise de salariés lors de rachat de fonds de commerce.
	Effectif par statut	UES RE et Réside Etudes Seniors	Les statuts sont : cadre de direction, cadre, agent de maîtrise, employé
	Effectif par sexe	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombres d'hommes et nombre de femmes Extraction RH ou du système de paie à la clôture de l'exercice
	Pyramide des âges	UES RE et Réside Etudes Seniors	Classification en fonction de l'âge Catégories : - de 25 ans, de 25 à 34 ans, de 35 à 54 ans, + de 55 ans
	Répartition des effectifs par convention collective	UES RE et Réside Etudes Seniors	Les conventions collectives sont : - Immobilier, - Gardiens, concierges et employés d'immeubles, - HCR (hôtels, cafés, restaurants), - Synerpa, - SAP (services à la personne).
<b>Recrutement</b>	Nombre d'embauche	UES RE et Réside Etudes Seniors	Le nombre total d'embauche se calcule en prenant en compte toutes les personnes qui ont été embauchées entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'exercice de référence en CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation. Les mutations inter sociétés et les changements de CDD vers CDI sont inclus dans les mouvements, mais pas les changements de CDD vers CDD.
	Nombre d'embauche par typologie de contrat	UES RE et Réside Etudes Seniors	Contrats : CDI, CDD, professionnalisation et apprentissage
<b>Licenciements et départs</b>	Nombre de licenciement	UES RE et Réside Etudes Seniors	Licenciement pour inaptitude physique d'origine non professionnelle, licenciement pour inaptitude physique d'origine professionnelle, licenciement pour faute grave, licenciement pour faute lourde, licenciement pour autre motif.
	Nombre de départs	UES RE et Réside Etudes Seniors	Démissions Licenciements pour cause économique Licenciements pour d'autres causes Fins de CDD Fins de Contrat de professionnalisation Fins de Contrat d'apprentissage Fin de Contrat entreprise Départs au cours de la période d'essai Mutations d'un établissement à un autre Départs volontaires en retraite Ruptures anticipées CDD Ruptures conventionnelles Nombre de décès
	Répartition des départs par motif	UES RE et Réside Etudes Seniors	Motifs : décès, ruptures conventionnelles, ruptures anticipées CDD, départs volontaires en retraite, mutations d'un établissement à un autre (changement de société, le salarié passe d'une société à une autre), départs au cours de la période d'essai, fins de CDD, licenciements pour cause économique, démissions
<b>Rémunération</b>	Masse salariale	UES RE et Réside Etudes Seniors	La masse salariale se calcule en faisant le cumul des masses salariales des différentes entités du Groupe extraites des DADS.
<b>Accident du travail</b>	Nombre d'accidents du travail et de trajet	UES RE et Réside Etudes Seniors	Suivi des accidents et fichier de calcul du nombre d'accidents, du taux de fréquence et du taux de gravité
	Nombre de jours d'arrêt	UES RE et Réside Etudes Seniors	Cet indicateur comptabilise les jours d'arrêt déclarés suite à un accident du travail et de trajet.
	Nombre de maladies professionnelles déclarées à la Sécurité Sociale	UES RE et Réside Etudes Seniors	Une maladie professionnelle est une maladie qui résulte de l'exposition à un risque, auquel une personne est exposée à son poste de travail. Seuls les employés directs du Groupe sont comptabilisés dans cet indicateur (CDI, CDD, contrat professionnel et contrat d'alternance). Les raisons médicales prises en compte sont maladie, maternité, paternité et sans solde.
<b>Santé, sécurité et qualité de vie au travail</b>	Nombre d'heures de travail	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre d'heures de présence – nombre d'heures d'absence Le nombre d'heures de travail se calcule à partir du livre de paie de chaque entité.
	Taux de fréquence des accidents de travail	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre d'accidents de travail avec arrêt * 1 000 000 / nombre d'heures de travail Les accidents de trajet et les accidents non reconnus par la CPAM ne sont pas inclus.
	Taux de gravité des accidents de travail	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre de journées de travail perdues * 1 000 / nombre total d'heures de travail
	Taux d'absentéisme	UES RE et Réside Etudes Seniors	Total des jours d'absence pour maladie ou pour maternité ou pour autres motif / nombre de jours travaillés * 100

<b>Formation</b>	Nombre total d'heures de formation	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre d'heures de formation suivies par les salariés du Groupe (toutes formations confondues) Les formations prises en compte sont uniquement les formations suivies, en excluant les DIF, CPF, hors temps « écoles » des alternants et contrats professionnels.
	Nombre moyen d'heures de formation par salarié	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre d'heures de formation suivies par les salariés du Groupe / nombre de salariés du périmètre (toutes formations confondues)
	Proportion de salariés formés par statut	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre d'heures de formation suivies par les salariés du Groupe / nombre de salariés répartis par statut (toutes formations confondues)
<b>Dialogue social</b>	Nombre de représentants du personnel	UES RE et Réside Etudes Seniors	Membres du comité d'entreprise, délégués du personnel et CHSCT
	Nombre de réunions des IRP (Instances Représentatives du Personnel) au cours de l'année	UES RE et Réside Etudes Seniors	Réunions mensuelles de CE/DP, trimestrielles du CHSCT, négociations annuelles obligatoires, négociations accords.
	Nombre de conventions collectives	UES RE et Réside Etudes Seniors	La convention collective définit les règles suivant lesquelles s'exerce le droit des salariés à la négociation collective de l'ensemble de leurs conditions d'emploi, de formation professionnelle, de travail et de leurs garanties sociales
<b>Sécurité</b>	Nombre de réunions du CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et de Conditions de Travail)	UES RE et Réside Etudes Seniors	Le CHSCT se réunit aux mois de mars, juin, septembre et décembre (1 par trimestre) de chaque année
	Pourcentage de salariés formés à la santé et à la sécurité	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombres de salariés formés / nombre de salariés du périmètre * 100
	Dépenses pédagogiques dédiées à la santé et à la sécurité des employés	UES RE et Réside Etudes Seniors	En euros Les dépenses comprennent la valorisation des salaires des participants aux formations
<b>Egalité de traitement</b>	Nombre de salariés ayant fait l'objet d'une promotion	UES RE et Réside Etudes Seniors	Promotion au niveau du poste et/ou au niveau de la catégorie
	Pourcentage de femmes dans les effectifs	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre de femmes / effectifs * 100
	Répartition Homme/Femme par durée de travail	UES RE et Réside Etudes Seniors	Tranches des durées de travail : entre 20h et 30h, > 20h ou < 30h, temps plein
	Répartition des salariés par typologie de contrat	UES RE et Réside Etudes Seniors	Contrats : CDI, CDD, professionnalisation, apprentissage
	Répartition des salariés par durée du travail	UES RE et Réside Etudes Seniors	Tranches des durées de travail : entre 20h et 30h, > 20h ou < 30h, temps plein
	Nombre de salariés en situation de handicap	UES RE et Réside Etudes Seniors	Salariés reconnus travailleurs handicapés
	Répartition des recrutements par âge	UES RE et Réside Etudes Seniors	Tranches d'âge : - de 25 ans, entre 25 et 45 ans, + de 45 ans
Pourcentage de salariés qui ne sont pas de nationalité française	UES RE et Réside Etudes Seniors	Nombre de salariés n'ayant pas la nationalité française / effectifs * 100	
<b>Notes :</b> UES RE : RESIDE ETUDES, RESIDENCES SERVICES GESTION (RSG), YSER, RESIDE ETUDES APPARHOTEL (REA), RESIDE ETUDES GESTION (REG), RELAIS SPA CHESSY, RELAIS SPA ROISSY, LFP Périmètre total : Groupe Réside Etudes au 31/12/2016 et au 31/12/2015 (REI et toutes ses filiales)			

## CORRESPONDANCE GRENELLE II

Thématiques réglementaires (art 225 - Grenelle II)	Chapitre du rapport
<b>1 Social (19 indicateurs)</b>	
<b>a Emploi</b>	
Effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	Description générale
Les embauches et les licenciements	RH - Gestion des compétences
Les rémunérations et leur évolution	RH - Rémunération
<b>b Organisation du travail</b>	
Organisation du temps de travail	Description générale
Absentéisme	RH - Gestion des compétences
<b>c Relations sociales</b>	
Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	RH - Dialogue social
Le bilan des accords collectifs	RH - Dialogue social
<b>d Santé et sécurité</b>	
Les conditions de santé et de sécurité au travail	RH - Santé, sécurité et qualité de vie
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	RH - Santé, sécurité et qualité de vie
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	RH - Santé, sécurité et qualité de vie
<b>e Formation</b>	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation	RH - Gestion des compétences
Le nombre total d'heures de formation	RH - Gestion des compétences
<b>f Egalité de traitement</b>	
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	RH - Diversité et égalité des chances
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	RH - Diversité et égalité des chances
La politique de lutte contre les discriminations	RH - Diversité et égalité des chances
<b>g Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives :</b>	
au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	RH - Dialogue social
à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	RH - Diversité et égalité des chances
à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	E&S - Relation fournisseur
à l'abolition effective du travail des enfants	E&S - Relation fournisseur
<b>2 Environnement (14 indicateurs)</b>	
<b>a Politique Générale en matière d'environnement</b>	
L'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	P - Energie et émissions de GES
Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	<i>Le Groupe n'effectue pas de formation en matière de protection de l'environnement</i>
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	P - Sécurité et maîtrise des risques
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	P - Sécurité et maîtrise des risques
<b>b Pollution et gestion des déchets</b>	
Les mesures de prévention et de réduction et de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	P - Sécurité et maîtrise des risques

	Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	P - Gestion des déchets
	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	P - Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire
	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	E&S - Nuisances et intégration dans la ville
<b>c</b>	<b>Utilisation durable des ressources</b>	
	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	P - Ressource en eau et espaces verts
	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	E&S - Achats responsables
	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	P - Energie et émissions de GES
	L'utilisation des sols	P - Ressource en eau et espaces verts
<b>d</b>	<b>Changement climatique</b>	
	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit	P - Energie et émissions de GES
	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	P - Sécurité et maîtrise des risques
<b>E</b>	<b>Protection de la biodiversité</b>	
	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	P - Ressources en eau et espaces verts
<b>3</b>	<b>Sociétal (9 indicateurs)</b>	
<b>a</b>	<b>Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</b>	
	En matière d'emploi et de développement régional	E&S - Relation fournisseur
	Sur les populations riveraines ou locales	E&S - Nuisances et intégration dans la ville
<b>b</b>	<b>Relations entretenues avec les personnes ou les organisations 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</b>	
	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	E&S - Nuisances et intégration dans la ville
	Les actions de partenariat ou de mécénat	<i>Le Groupe n'effectue pas de mécénat</i>
<b>c</b>	<b>Sous-traitance et fournisseurs</b>	
	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	E&S - Achats responsables
	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	E&S - Achats responsables
<b>d</b>	<b>Loyauté des pratiques</b>	
	Les actions engagées pour prévenir la corruption	E&S - Intégrité et loyauté des pratiques
	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	P - Sécurité et maîtrise des risques
<b>e</b>	<b>Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme</b>	
	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	E&S - Relation fournisseur

## **Résidé Etudes Investissement**

Société Anonyme

42 Avenue George V  
75008 Paris

---

**Rapport de l'un des commissaires aux comptes,  
désigné organisme tiers indépendant, sur les  
informations sociales, environnementales et  
sociétales consolidées figurant dans le rapport de  
gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2016

## Résidé Etudes Investissement

Société Anonyme  
42 Avenue George V  
75008 Paris

---

### Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

---

Exercice clos le 31 décembre 2016

---

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de Résidé Etudes Investissement désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048<sup>1</sup>, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016 (ci-après les « Informations RSE »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

#### Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, conformément au référentiel utilisé par la société, (ci-après le « Référentiel ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la société.

#### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

---

<sup>1</sup> dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## **Responsabilité du commissaire aux comptes**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés les mois de mars et avril 2017 pour une durée d'environ deux semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé sur la sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>2</sup>.

## **1. Attestation de présence des Informations RSE**

### *Nature et étendue des travaux*

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans le rapport de gestion.

### *Conclusion*

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

---

<sup>2</sup> ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

## 2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

### *Nature et étendue des travaux*

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes<sup>3</sup> :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées<sup>4</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné l'ensemble des effectifs et entre 22% et 41% des informations quantitatives environnementales présentées.

<sup>3</sup> Indicateurs quantitatifs sociaux : effectif au 31 décembre, pourcentage de femmes, pourcentage de cadres, pourcentage de femmes cadres ; nombre de recrutements (totaux et par typologie de contrat) ; nombre de départs par motif (dont les licenciements), nombre d'heures totales de formation ; taux de fréquence et gravité ; taux d'absentéisme.

Indicateurs quantitatifs environnementaux : consommation d'énergie sur l'échantillon et annuelle, consommation d'eau sur l'échantillon et annuelle, émissions de gaz à effet de serre sur l'échantillon et annuelles.

Informations qualitatives : Satisfaction des occupants ; Energie et émissions de Gaz à Effet de Serre ; Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre ; Ressource en eau, espaces verts et utilisation des sols ; Gestion des déchets ; Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ; Accessibilité aux personnes en situation de handicap ; Sécurité et maîtrise des risques ; Nuisances et intégration dans la ville ; Relations fournisseurs ; Santé, sécurité et qualité de vie au travail.

<sup>4</sup> Informations sociales et sociétales : Groupe Réside Etudes (UES Réside Etudes et activités de RES).

Informations environnementales : les résidences étudiantes République, Vincennes, Européennes, Lille Pasteur, Garibaldi, Nice, Europole, Clichy, Asnières, Stanislas ; les résidences hôtelières Arcachon Plaza, Paris Opéra, Paris Evry, Massy, Nanterre la Défense, Paris Courbevoie la Défense ; les relais Spa Val d'Europe et Roissy ; les Girandières Bruz, Volgelshheim, Olivet, Valenciennes, Avrillé, Osny, Saint Berthevin, Trélissac, Chanteloup en Brie, Meaux, Tarbes, Epernay, Chalon sur Saône et Perpignan.

---

# Deloitte.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnage ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

## *Conclusion*

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 26 mai 2017  
L'un des commissaires aux comptes  
**Deloitte & Associés**



Damien Laurent  
Associé



Julien Rivals  
Associé, Développement Durable