

LA LETTRE

de VINCI Immobilier

Septembre 2018 – n° 38

VINCI IMMOBILIER

4YOU



DÉCRYPTAGE

Le prélèvement
à la source de l'ISR

P. 14

INNOVATION

Retour sur la
Learning Expedition

P. 25

MÉTIERS

Les outils d'aide
à la vente

P. 30

Comment affirmer notre leadership dans un monde qui bouge de plus en plus vite ? En étant plus offensifs, plus disruptifs, en explorant de nouvelles voies pour nous réinventer, en imaginant de nouvelles approches, de nouvelles offres, en réinventant nos relations commerciales... La liste des projets que nous avons initiés en ce sens est déjà longue !

Le plus marquant est sans doute le lancement, aujourd'hui, de notre offre VINCI Immobilier 4YOU, inédite en matière de promesse client, qui doit contribuer à nous positionner comme le promoteur référent du marché.

Du point de vue opérationnel, la dynamique s'accélère également. Nous déployons des outils modernes et performants comme la signature électronique des contrats de réservation ou notre nouvel outil applicatif vendeur, conçu pour fluidifier le travail en bureau de vente.

Et nous ne comptons pas nous arrêter là ! VINCI Immobilier doit rester en veille et

en mouvement permanent. C'est pour cela qu'a été organisée en juin une Learning Expedition à New-York. Ce voyage d'étude a permis à une vingtaine d'entre nous de partir à la découverte de l'écosystème tech new-yorkais pour imaginer les fondements de notre future stratégie d'innovation dans le cadre de notre projet Tous City Booster.



« Être là où la valeur se crée. »

En effet, c'est en travaillant toujours plus et mieux ensemble que nous parviendrons à relever les défis qui nous attendent. Ce numéro est, à ce titre, une belle illustration de notre capacité à améliorer notre cœur de métier. Mais aussi à faire fructifier notre savoir-faire, comme nous le faisons avec la création d'une nouvelle agence en Normandie, dans une région qui possède un vrai potentiel de croissance.

C'est par cette dynamique d'évolution permanente que nous continuerons à développer notre expertise et notre notoriété. À ce titre, je tiens à saluer les six projets VINCI Immobilier qui viennent d'être distingués par les Pyramides d'Argent organisées par la FPI. Ces récompenses sont la reconnaissance de notre savoir-faire, de la qualité de nos réalisations et de notre capacité d'innovation.

Merci à toutes et à tous pour votre travail et votre engagement. Poursuivons dans cette voie !



Olivier de la Roussière
Président de VINCI Immobilier

SOMMAIRE

03
ACTUS PROJETS
Actualités VINCI Immobilier

14
DÉCRYPTAGE
Prélèvement à la source

16
GRAND ANGLE
VINCI Immobilier 4YOU

28
ENSEMBLE
Les Pyramides d'Argent



LA LETTRE DE VINCI IMMOBILIER

est la lettre interne des salariés de VINCI Immobilier – Directeur de la publication : Olivier de la Roussière – Rédactrice en chef : Delphine de Saint Pol – Conception et réalisation : EPCOKA – Crédits photo : XYZ, Babin Renaud Architectes, B&B architectes, Béal & Blanckært, BLACKBOX studio, Cardamone, Chartier Dalix, Christine Ledroit-Perrin, David Aubert, François Bouchon, G. Perret, Golem Images, Charles Zana, Infobat3d, Istock by Getty Images, J-C Guilloux, Jonathan Haider, Julien Thomazo, K, Kikaya, Left Productions, Maison Edouard François, Martin Vidberg, PCA Stream, Sabine Serrad, Sacha Héron, SchoolLab, Semac, Student Factory, Vincent Perret, VINCI Immobilier et WeWork.

NORD-CHAMPAGNE-PICARDIE

Le Triptic à la une

Récompensé en avril par une Pyramide d'Argent dans la catégorie Immobilier d'entreprise, le programme *Triptic* est désormais en chantier. La première pierre a été officiellement posée le 19 juin dernier. Implanté au cœur d'EuraTechnologies, un site classé au top 10 des accélérateurs de start-up d'Europe par Fundacity, ce programme est à l'image du dynamisme inhérent au monde entrepreneurial qu'il

a vocation à accueillir. C'est le cabinet d'architecture Babin + Renaud qui a conçu ce projet aux lignes très contemporaines, avec ses façades habillées de briques, de verre et d'aluminium. À l'été 2019, trois bâtiments s'articuleront autour d'un cœur d'îlot paysager et d'un « deck », carrefour de rencontres et d'échanges créatifs. Les principes d'aménagement visent à renforcer la mobilité, les

rencontres spontanées et les interactions informelles. Le premier bâtiment est destiné à accueillir des start-up et des PME issues d'EuraTechnologies. Pour elles, VINCI Immobilier a conçu des bureaux spécifiquement adaptés à leurs besoins et à leurs façons de travailler, avec des espaces propices au développement des synergies. Un projet innovant qui préfigure les modes de travail de demain, dans le prolongement de notre démarche OpenWork. Les deux autres bâtiments sont destinés à la location et à la vente pour investisseurs. L'un d'eux est d'ores et déjà loué à VINCI Energies. Le premier étage de chaque bâtiment offre un accès direct à la terrasse paysager et aux modes de travail en plein air, favorisant les synergies avec les autres occupants de l'ensemble immobilier. Conçu avec une forte exigence de durabilité, le Triptic vise deux certifications environnementales : BREEAM et Effinergie. ■



Contact : Sammy El Ayoubi

3 bâtiments
5 700 m² de bureaux disponibles
Livraison : été 2019

ALSACE-LORRAINE

Résidence Grand Chêne Déménagez Zen !

Les nouveaux occupants de la résidence Grand Chêne (52 logements), livrée en mai à Brumath (Bas-Rhin), ont pu étrener « Déménagez Zen », un service innovant, conçu et déployé par la direction Nord-Champagne-Picardie, le premier projet VIVACITY à voir le jour en région Alsace-Lorraine. Le principe : proposer gratuitement aux futurs propriétaires les services d'un courtier partenaire pour les aider à s'orienter vers les déménageurs et les fournisseurs d'internet, de téléphonie et d'énergie proposant le meilleur rapport qualité/prix pour leur logement. Une offre innovante à proposer à nos acquéreurs dès l'étape de réservation, ou lors des visites cloison ou de pré livraison ! ■

Contact : Nicolas Fontier

Nous vous assistons **gratuitement dans toutes vos démarches** d'installation en un seul appel !



Déménagement
& cartons



Box internet & TV



Clôture et ouverture
électricité / gaz



Résiliation de vos
contrats en ligne

09 71 00 88 93

Du lundi au vendredi de 9h à 19h
et le samedi de 10h à 17h

(Appel gratuit depuis un poste fixe et mobile en illimité)

BRETAGNE-PAYS DE LA LOIRE

Îlink, la ville en mode collaboratif

Le programme *Îlink* vient d'être livré au cœur du quartier de la Création, sur l'île de Nantes. Ce projet a été conçu dans l'idée de connecter les habitants et les salariés au moyen d'espaces « à partager » avec la création d'une crèche, d'un théâtre, de jardins, de potagers, d'un espace de coworking, ou encore d'un espace culturel. Imaginé par VINCI Immobilier et l'association *Îlink*, il a été conçu en collaboration avec ses futurs occupants qui ont été invités à exprimer leurs attentes en amont.

Ce partenariat a donné lieu, par exemple, à la mise en place d'une conciergerie, de jardins et potagers partagés, d'un gîte urbain pour recevoir des invités... Mais la vraie originalité réside surtout en la création de logements abordables évolutifs permettant aux foyers à faibles revenus d'agrandir leur logement au gré de leurs besoins et de l'augmentation de leurs ressources. *Îlink* propose ainsi des duplex comportant un rez-de-chaussée finalisé et un étage, livré brut, restant à aménager. L'ensemble, labellisé BBC, disposera d'une bonne performance énergétique allant 30 % au-delà de la RT 2012. ■

Contact : Guillaume Piffeteau



SUD-OUEST

Les Jardins de Saint-Augustin, une nouvelle génération de résidences seniors

Les travaux des Jardins de Saint-Augustin viennent tout juste de commencer. Situé à proximité du centre-ville de Bordeaux, dans le quartier très prisé de Saint-Augustin, le programme bénéficie d'un magnifique espace boisé, dont plus de la moitié est classée en espace boisé à conserver. Emblématique des nouvelles résidences seniors, voilà un lieu de vie entièrement pensé pour le confort quotidien des retraités. La résidence propose 77 appartements meublés, des espaces dédiés à la détente et au bien-être ainsi que de nombreux services hôteliers. Livraison : 3^e trimestre 2019. ■

Contact : Florian Barbe

*Cérès*, la résidence qui évolue avec ses occupants

VINCI Immobilier a livré les 58 logements collectifs de sa nouvelle résidence, *Cérès*, située à Blagnac au sein du quartier Andromède, premier écoquartier de Midi-Pyrénées. Signe particulier : l'intégration du concept EVOLIO dans la conception du programme, qui fait évoluer le niveau d'équipement des appartements au fil des années et à moindre coût.

Pré-équipés pour faire face aux principales déficiences (visuelle, motrice, auditive) de leurs occupants, les logements donnent la possibilité d'activer « à la demande » des solutions techniques ou technologiques adaptées, pour maintenir à domicile l'occupant dans les meilleures conditions de confort et d'usage : porte d'entrée motorisable, serrures connectables, chemins lumineux, barres d'appui, etc. À travers ce nouveau concept, VINCI Immobilier affiche sa volonté de mettre en place des mesures conservatoires immobilières en prévision des besoins des occupants en rendant ses logements modulables et adaptables au gré des évolutions de la vie. ■



Contact : Laury Crozes

ÎLE-DE-FRANCE

Helium, changement d'ère à Rueil-sur-Seine

À Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine), la nouvelle résidence Helium, inaugurée en juin, vient de livrer ses premiers logements. Ce programme a été initié en lieu et place d'un ancien parking aérien, dans le cadre de la démarche de requalification et de modernisation du quartier Rueil-sur-Seine menée par la commune. Cette opération d'ensemble intègre la construction d'un parking en sous-sol et d'un immeuble de 193 logements, dont 57 logements sociaux livrés à Efidis.

Dans le cadre de notre engagement « Un immeuble, une œuvre », le Studio Astropol a réalisé une sculpture lumineuse installée au plafond de chaque hall. ■

Contact : Charles Gailly de Taurines

O'Rizon

Un projet d'envergure au sein du cluster urbain de Paris-Saclay

La première pierre du futur quartier O'Rizon vient d'être posée sur la commune de Gif-sur-Yvette (Essonne), au cœur du cluster scientifique et technologique de Paris-Saclay. Ce programme mixte de plus de 73 000 m², répartis sur six îlots, comprendra des logements familiaux, une résidence étudiants, une crèche, une annexe de la mairie, un pôle médical ainsi que 4 200 m² de commerces implantés le long d'un grand mail structurant. L'ensemble du programme O'Rizon sera certifié NF Habitat, démarche HQE et labellisé Effinergie +. Plusieurs architectes ont collaboré à cet ambitieux programme, parmi lesquels Ateliers 115, Ateliers 2/3/4, Atelier Marie-Odile Foucras, Béal & Blanckært et Lambert & Lenack. Premières livraisons au second semestre 2019. ■

Contact : Tiphaine MERY

À terme :
1 163 logements

5 935 m²
de commerces et d'activités

*Botanic Parc*
Villejuif adopte la green attitude

Situé en plein cœur de Villejuif (Val-de-Marne), le chantier du programme Botanic Parc vient tout juste de commencer. Conçu par les cabinets d'architectes Daniel Hulak et MPA Architectes, cet ensemble de huit résidences comprendra 565 logements, dont 54 locatifs aidés et 130 logements sociaux pour étudiants. L'élaboration du projet a nécessité une étroite concertation avec le Groupe Hospitalier Paul Guiraud, ancien propriétaire du foncier, afin de faire coexister un chantier de construction aux abords d'un hôpital en activité. À terme, il offrira à ses habitants tous les avantages d'un quartier écologique, dont de magnifiques jardins thématiques imaginés par la paysagiste Catherine Villefranque, de l'agence Artemise, et une excellente performance énergétique, le programme étant 20 % plus économe qu'exigé par la Réglementation thermique (RT 2012) et certifié NF Habitat HQE pour les logements sociaux. Premières livraisons début 2020. ■

Contact : Anne-Florence Bourgain

MÉDITERRANÉE

Le 79 Bay, pionnier de la technologie SmartHab

Outre sa situation géographique exceptionnelle, à mi-chemin entre le centre-ville de Cavalaire-sur-Mer et les calanques, le 79 Bay se distingue par une qualité d'usage et une fonctionnalité d'exception. C'est le premier programme VINCI Immobilier à bénéficier du système SmartHab, un système intelligent de domotique intégré à chaque appartement lors de la conception de l'immeuble. Grâce à ce dispositif innovant, les occupants peuvent contrôler et piloter leur appartement à distance : information en temps réel sur leur consommation électrique et de chauffage ; réglage thermostatique du chauffage par pièce ; réglage de la climatisation ; pilotage de plusieurs points d'éclairage avec scénarios préconfigurés « économie d'énergie » et « simulation de présence » ; commande des volets roulants ; détection d'intrusion ; etc. « 79 Bay est la première concrétisation du partenariat SmartHab et VINCI Immobilier⁽¹⁾. Nous sommes fortement mobilisés pour accompagner le Groupe dans le déploiement de notre solution de logements connectés sur l'ensemble de ses programmes », a déclaré Godefroy Jordan, Président et cofondateur de SmartHab. ■



(1) VINCI Immobilier a investi dans SmartHab en octobre 2017

Contact : Thomas Lefevre



Hopen, 100 % des acheteurs satisfaits

Située dans le quartier Hôpitaux – Faculté de Montpellier, la résidence Hopen est une opération de 132 logements, dont 104 en accession libre et 28 logements sociaux. Signe particulier : un taux de satisfaction globale des clients à la livraison de 100 % grâce à la forte mobilisation du service clientèle et des équipes programmes qui ont organisé la pré-livraison très en amont et assuré un accompagnement de leurs clients de grande qualité. À la clé : une livraison dans des conditions optimales avec 0,25 réserve par logement, en phase avec la poursuite de l'objectif zéro réserve fixé par VINCI Immobilier. ■

Contact : Julie Autard

Higher Roch, une « tour signal » au centre-ville de Montpellier

Haute de 50 mètres et 17 niveaux, la tour Higher Roch est en passe de devenir le nouveau repère totem du quartier Saint-Roch, à Montpellier. Conçue par l'architecte parisien Brenac & Gonzalez, la tour signal propose 82 appartements haut de gamme, hyperconnectés et agrémentés de généreuses surfaces extérieures. Façades ondulantes rappelant l'Espagne toute proche et ses danseuses de flamenco : la tour Higher Roch reflète les valeurs d'innovation architecturale promues



par VINCI Immobilier. À logements exceptionnels, commercialisation exceptionnelle. C'est au Musée Fabre, symbole d'histoire et de culture, qu'a eu lieu le lancement des ventes en mars 2018. Avec un résultat à la hauteur de l'événement : 42 réservations en une soirée, soit plus de 50 % du chiffre d'affaires de l'opération. Ce projet se complète par un immeuble de bureaux, Roch Office, commercialisé à 80 % avec la société Languedoc Mutualité et vendu en VEFA à un investisseur privé et des commerces en RDC réservés à 100 % par Banimmio France. ■

Contact : Thierry Lacazio

RHÔNE-ALPES-AUVERGNE



Résonances : un élément structurant des Berges du Rhône

La première pierre du programme Résonances vient d'être posée. Spécificité de l'opération : un montage complexe imaginé par les équipes de VINCI Immobilier avec 6° Sens Immobilier pour la partie technique, Kaufman & Broad pour la partie financière et VINCI Immobilier pour la partie administration des ventes, une copromotion qui permettra de développer près de 250 logements dans le quartier en pleine métamorphose de Gerland, à Lyon. Située face à la Confluence, la résidence va devenir un élément structurant du paysage des Berges du Rhône, avec ses deux ensembles immobiliers très contemporains, conçus par les cabinets d'architectes Unanime, Seretec et Régis Gachon. Les logements, précommercia-lisés à 50 % début 2017, seront livrés en juin 2019 pour la première tranche et en décembre 2019 pour la seconde tranche. ■

Contact : Étienne Goyard

Living Léman : trait d'union entre passé et avenir validé

Issu d'un concours lancé par Danone et la SNCF, le programme Living Léman vient d'être lancé en travaux sur l'ancien site d'embouteillage d'Évian. Réalisé en copromotion avec Adim, le projet marie la conservation d'un bâti historique de la ville, classé remarquable, et la création de nouveaux logements bénéficiant d'une architecture contemporaine pérenne. Conçu en quatre bâtiments afin de déstructurer le parallélépipède, le programme a été réfléchi dans la volonté de valoriser le site, pour lequel l'image du thermalisme est dominante. Les futurs habitants pourront profiter d'un cadre de vie exceptionnel grâce à de généreux espaces verts et une vue panoramique sur le lac Léman. Premières livraisons en septembre 2019. ■

Contact : Jean-Pierre Ruggeri



Un Jardin Inattendu inauguré à Saint-Priest



Situé au cœur du quartier des Îlots Verts, le programme Un Jardin Inattendu a été livré en juin dernier. Fruit d'un étroit partenariat avec la Ville de Saint-Priest et Lyon Métropole Habitat (LMH) dans le cadre du projet de renouvellement urbain de la ZAC, cette opération répond à des demandes architecturales très précises émises par la Ville, parmi lesquelles des exigences de performance énergétique ainsi que la présence d'un cœur d'îlot paysager et de venelles favorisant une circulation piétonne aérée entre chaque bâtiment. Des jardins partagés ont également été créés et un accompagnement a été mis en place auprès des occupants. Dans le cadre de notre charte « Un immeuble, une œuvre », le programme intègre une œuvre d'art extérieure de l'artiste Fernando Da Costa. ■

Contacts : Chrystelle Berthollier - Lætitia Janin

IMMOBILIER D'ENTREPRISE – BUREAUX

AXA Investment Managers – Real Assets et VINCI Immobilier Les clés d'une collaboration réussie

Leader de la gestion d'actifs et de portefeuilles immobiliers en Europe, AXA IM – Real Assets s'appuie sur la forte technicité de VINCI Immobilier pour l'accompagner sur des opérations d'envergure.



Germain Aunidas,
Directeur global
du développement
chez AXA IM – Real Assets.

L'histoire commence en 2012, quand AXA IM – Real Assets fait appel à VINCI Immobilier pour redévelopper un actif à usage mixte de bureaux, situé boulevard des Capucines, dans le 2^e arrondissement de Paris. « VINCI Immobilier bénéficiait d'un savoir-faire reconnu en immobilier de bureaux et en hôtels, se souvient Germain Aunidas, directeur global du développement chez AXA IM – Real Assets. Une double expertise qui faisait sens en regard de notre problématique. » À l'époque, AXA IM – Real Assets s'interroge en effet sur la manière de repositionner l'immeuble. Deux options sont envisagées : le rénover en conservant son usage initial de bureaux ou le reconvertir en hôtel. Missionné pour une étude de faisabilité, VINCI Immobilier établit un diagnostic technique, urbanistique et réglementaire du site, puis propose différentes stratégies de revalorisation. « L'analyse réalisée par VINCI Immobilier a été déterminante pour éclairer notre choix », reconnaît Germain Aunidas. L'immeuble sera donc reconverti

Bruix Paris – Porte Maillot



en hôtel 5 étoiles. Un appel d'offres international est lancé auprès d'opérateurs. C'est le groupe hôtelier Intercontinental Hotel Group qui le remporte pour développer sa marque de luxe Kimpton. Convaincu par l'expertise du pôle hôtellerie de VINCI Immobilier, AXA IM – Real Assets lui confie la maîtrise d'ouvrage déléguée en décembre 2015.

Le partenariat se renforce en 2016 quand VINCI Immobilier gagne la consultation lancée par AXA IM – Real Assets pour la revalorisation de l'immeuble Bruix, un emblème de l'architecture rationaliste des années 1950-1960, situé dans le quartier de la Porte Maillot. « Nous avons très envie de retravailler ensemble, souligne Germain Aunidas. La même culture d'entreprise s'est exprimée dans cette opération, notamment en termes de technicité. » Après une phase d'étude, lors de laquelle sept scénarios différents sont envisagés, AXA IM – Real Assets opte pour une restructuration lourde de l'immeuble mais en conservant, cette fois, son usage initial de bureaux. Désigné comme maître d'ouvrage délégué, VINCI Immobilier lance un concours



Stories – Saint-Ouen

d'architecture, remporté par Philippe Chiambaretta. « C'est l'un des plus beaux projets en cours sur le marché parisien, affirme Germain Aunidas. Il a fallu additionner tous nos savoir-faire respectifs – techniques, économiques, administratifs, juridiques – pour démêler l'enchevêtrement des difficultés rencontrées sur l'opération. »

Plus récemment, AXA IM – Real Assets a renouvelé sa confiance à VINCI Immobilier en lui attribuant le développement d'un nouveau campus tertiaire à Saint-Ouen : Stories. Sa visibilité et sa localisation en limite de Paris font de ce futur campus de bureaux un lieu exceptionnel. Conçus par Chartier Dalix, les bâtiments se caractérisent par leur grande qualité architecturale, sans compromis. Les 65 000 m² de bureaux seront lancés en blanc à l'été 2018. « L'aide de VINCI Immobilier a été une nouvelle fois précieuse, compte tenu de l'ambition du projet. Le Groupe a géré les autorisations administratives, très lourdes sur ce type d'opération, tout en respectant les contraintes budgétaires. Nous espérons, bien sûr, de nombreuses autres opérations de cette qualité », conclut Germain Aunidas. ■

SERVICES

LEONARD : PARIS, LA NAISSANCE D'UNE AMBITION COLLECTIVE

Laboratoire des villes du futur, **Leonard : Paris** a été inauguré le 7 juin dernier par VINCI. Ce lieu emblématique, situé dans le 12^e arrondissement de Paris, a été identifié par les équipes de VINCI Immobilier Conseil puis entièrement restructuré et transformé avec l'assistance à maîtrise d'ouvrage de VINCI Immobilier Promotion et de VINCI Immobilier Conseil. Un chantier extrêmement complexe pour un résultat à la hauteur des ambitions du Groupe.

Mettre en valeur l'innovation et la rendre visible: tel est l'objectif de VINCI avec sa structure d'open innovation Leonard : Paris, dont le nouveau bâtiment de 5 000 m², au cœur de Paris, a été inauguré en juin. Cette nouvelle structure est destinée à accélérer les synergies en encourageant la transversalité au sein d'un lieu ouvert aux collaborateurs et aux partenaires innovants de VINCI (*lire encadrés*).

Le chantier de toutes les synergies

Mandaté pour identifier le site le plus adapté aux besoins du Groupe, VINCI Immobilier Conseil, sous la direction d'Anne-Claire de Bournet, dénicher, début 2017, un superbe lieu à sept minutes à pied de la Gare de Lyon, au cœur de l'Arc de l'Innovation de l'Est parisien, dans le 12^e arrondissement. « *Son atout : un grand espace sous verrière, baigné de lumière naturelle, idéal pour accueillir des événements* », explique Alma Gavsevitch, consultante VINCI Immobilier Conseil. Après plusieurs visites avec le Comex de VINCI, le site est retenu. VINCI Immobilier Conseil se charge de la négociation financière et juridique du bail. L'agence d'architecture ArtDesk, spécialisée dans l'animation des métiers du workspace, est ensuite sélectionnée pour concevoir le lieu. En parallèle, VINCI fait le choix de ne travailler qu'avec ses filiales : Dumez (structures et lots architecturaux), Axians (audiovisuel, IT), Valentin (CVC) et SDEL (CFO/CFA). De leur côté, VINCI Immobilier Promotion et VINCI Immobilier Conseil sont missionnés



NOUS Y ÉTIIONS !

C'est dans les locaux flambant neufs de Leonard : Paris qu'a été organisée le 19 juin la Journée de l'innovation VINCI Immobilier, placée sous le signe du futur de l'immobilier. Les collaborateurs de VINCI Immobilier présents ont pu découvrir ces magnifiques locaux et assister au pitch d'une dizaine d'acteurs de l'immobilier sur leurs solutions innovantes puis les rencontrer en petit comité. Résultat : un taux de satisfaction de 4,7/5 !

en tant qu'assistants à maîtrise d'ouvrage, sous la direction d'une équipe de maîtrise d'ouvrage de VINCI Autoroutes.

Un imprévu peut en cacher un autre

Faute d'avoir été autorisées à réaliser préalablement des sondages dans les locaux avant la prise à bail et le début des travaux, les équipes abordent en août le chantier sans diagnostic complet. Très vite, c'est la déconvenue. Lors du curage des structures, elles détectent la présence de plomb. Lorsqu'elles s'attellent au renforcement du plancher exigé dans le cadre de la réglementation ERP, c'est de l'amiante qu'elles trouvent dans la dalle... Plus le chantier avance, plus les problèmes s'accumulent. Les travaux de peinture sont perturbés par des problèmes d'étanchéité. Il faut ensuite remplacer les ventilo-convecteurs, puis régler les problèmes d'acoustique... C'est l'effet boule de neige. Le cahier des charges se complexifie au fur et à mesure des découvertes. Le planning glisse. La tension monte... « *Le déclic a eu lieu lorsque nous avons pris conscience que nous étions tous dans le même bateau, se souvient Mathieu Cubizolles, Responsable de programme à l'Immobilier d'Entreprise. Chaque équipe s'est remobilisée. Ensemble, nous avons trouvé des solutions et travaillé d'arrache-pied pour finir le chantier dans les délais et au niveau de qualité requis par le Groupe.* » À deux mois de la livraison, VINCI demande à intégrer un plateau supplémentaire de 400 m². Encore un

SERVICES



challenge pour les équipes ! « Pragmatisme, sang-froid, détermination et communication sont des valeurs que nous avons partagées et qui nous ont fait grandir tout au long de ce projet », souligne Mathieu Cubizolles.

Une réussite totale

« La réhabilitation de ce bâtiment nous a réservé bien des surprises, souligne Christophe Hug, Directeur du patrimoine et de la construction chez VINCI Autoroutes et maître d'ouvrage

du programme. Mais au final, la réussite est totale. Non seulement le lieu est à la hauteur des ambitions de VINCI, mais il a permis à ses filiales de travailler en synergie, d'apprendre à se connaître et à s'apprécier. » Aujourd'hui, la deuxième phase du chantier démarre sous de meilleures auspices. Riches de l'expérience acquise ces derniers mois, les équipes sont reconduites pour réaliser les travaux relatifs au rez-de-chaussée, aux R+1, R+3, R+4 et R+5. ■

UN CONCENTRÉ D'EXPERTISES

LEONARD : PARIS héberge les entités de VINCI tournées vers la transformation des marchés et des métiers du Groupe : une concentration unique de toutes les expertises scientifiques, urbanistiques, sociales et entrepreneuriales qui contribuent à relever les grands défis métropolitains.

- **Leonard**, le programme transverse dédié à l'innovation et à la prospective pour inventer l'avenir des métiers du groupe VINCI.
- **La Fabrique de la Cité**, le think tank de la prospective urbaine.
- **La Fondation VINCI pour la Cité**, engagée auprès des personnes en difficulté d'insertion sociale et professionnelle.
- **La Chaire écoconception**, fruit du partenariat entre VINCI et les écoles de l'institut ParisTech.

Le site est également le lieu d'accueil des collaborateurs de VINCI qui développent des programmes d'intrapreneuriat et des start-up en phase d'accélération en étant accompagnés par Leonard.

Leonard : Paris est aussi ouvert à tous les collaborateurs qui souhaitent y organiser une réunion, une présentation ou même en utiliser les espaces de travail.

POINT DE VUE

« Un environnement favorable à l'émulation collective et à la créativité »



Matthieu Lerondeau,
Directeur
de la communication
et des communautés
de Leonard, VINCI

« Les métiers de la construction sont au cœur des grands défis du moment : l'intelligence artificielle, la résilience urbaine, la transition énergétique, la préservation de l'environnement... Pour y répondre, VINCI encourage l'open innovation à travers des projets et des lieux comme Leonard:Paris : une maison



commune aux différentes entités du Groupe dédiée à la prospective et à l'innovation, ouverte aux start-up, aux chercheurs, à nos clients... Situé au cœur de l'Arc de l'Innovation de l'Est parisien, Leonard:Paris bénéficie d'une grande proximité géographique avec cet écosystème. Le lieu propose un environnement de travail privilégié, inspiré par les nouveaux usages. Ses 2 000 m² abritent une cinquantaine de places de coworking, des espaces de créativité en open space, un espace de conférences de 150 places sous verrière et un café ouvert à tous. D'ici la fin de l'année, 3 000 m² supplémentaires seront ouverts aux start-up et aux projets innovants. »

RÉSIDENCES GÉRÉES

Student Factory fait sa première rentrée



**STUDENT
FACTORY**
RÉSIDENCES ÉTUDIANTS

profiter d'un service de conciergerie qui s'enrichira d'année en année et accéder à toute l'offre de services de la résidence. Pour parfaire l'expérience résidentielle, une « Chief Happiness Officer » vient de rejoindre l'équipe Student Factory pour accompagner les étudiants tout au long de leur séjour, renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté unique et faire en sorte que l'expérience Student Factory soit génératrice d'épanouissement et de réussite. Des étudiants, mais aussi des freelances, jeunes actifs, alternants, stagiaires ou même touristes, Student Factory propose des offres de logement adaptées à tous types de séjour, avec des réservations possibles à la nuitée et à la semaine.

À Nice, c'est plus de 20 professeurs de français venus de différents continents qui ont été accueillis chez Student Factory pendant deux semaines à l'occasion d'un stage de formation.

**Des résidences ouvertes à tous.
À suivre ! ■**

Face à la pénurie de logements adaptés, VINCI Immobilier entend s'imposer rapidement comme un nouvel acteur du logement étudiants grâce au lancement de Student Factory, une offre différenciante et innovante, en phase avec les nouveaux modes de vie des étudiants. Deux résidences gérées ont déjà ouvert leurs portes en août : l'une à Aix-en-Provence, à proximité de l'université d'Aix-Marseille, et l'autre à Nice, en cœur de ville, place Gare du Sud. Des premiers lancements très attendus, avant le déploiement du concept à Bordeaux, puis à Strasbourg, Bagnolet et Lille. Revisitant de fond en comble le schéma classique de la résidence pour étudiants, Student Factory a été entièrement pensé pour faciliter la vie et la réussite des résidents. Dans un style « loft new-yorkais »,

les nouvelles résidences proposent à la fois des espaces isolés privilégiant la concentration individuelle et des espaces partagés facilitant le coworking. On y trouve, surtout, une large offre de services, spécifiquement conçue pour répondre aux besoins des étudiants (laverie connectée, espace lounge, reprographie, kit linge, ménage à la demande, gestion des colis...); ainsi que de nombreuses innovations, codéveloppées avec des partenaires technologiques et les équipes de VINCI Immobilier. Parmi elles : un parcours de réservation 100 % digitalisé pour un traitement rapide des demandes de location ; l'accès à la résidence via son smartphone (Mobile Access) ; ou une appli pour échanger avec la communauté Student Factory, faire remonter des incidents directement au support technique,

Ce que nos clients en disent



Montaine et Nathalie Réchard.

« J'ai trouvé que l'équipe de Student Factory était au top pour m'accompagner dans le choix de mon appartement. Je me suis très vite sentie en confiance et dans l'ambiance de Student Factory ! »

Montaine Guerineau-Réchard (Nice)

« Nous avons tout de suite été séduites par ce concept nouvelle génération, avec ses grands espaces communs modernes, bien pensés, équipés et sécurisés. Des T1 très joliment meublés et équipés pour que les étudiants puissent s'épanouir. En tant que parent, cette nouvelle résidence m'a semblé idéale pour ma fille. »

Nathalie Réchard, maman de Montaine (Nice)



Phil Martinez.

« À Nice, trouver un appartement bien situé, bien meublé avec toutes les commodités nécessaires et avec le budget d'un étudiant est un vrai calvaire. Lorsque je suis tombé sur Student Factory Nice, j'ai eu du mal à y croire. Pour moi, la Student Factory a su redéfinir ce qu'était une résidence étudiants. »

Phil Martinez (Nice)

« J'ai choisi la résidence Student Factory pour sa situation par rapport au campus universitaire. J'ai accès à tous les transports. Ce qui a retenu mon attention, ce sont les espaces (pas) communs : c'est le top pour travailler. Enfin, c'est la seule résidence où on pouvait commencer la location le jour souhaité. »

Florian Mendes (Aix-en-Provence)

CORPORATE

Trois questions à...



Alain Navello,
Directeur Général
adjoint ALO NCP
NDI

Pourquoi développer une implantation en Normandie ?

Alain Navello : Dans le cadre du développement de son ancrage territorial et en cohérence avec son projet stratégique, VINCI Immobilier a souhaité se doter d'une Direction Régionale Normandie afin de couvrir les agglomérations de Caen, Le Havre et Rouen, ainsi que les stations balnéaires de la Côte Fleurie: Honfleur, Deauville, Trouville, Cabourg, Houlgate, etc. Elle est aujourd'hui constituée d'une agence basée à Caen, dont David Cengarle a la responsabilité. Le marché est riche d'opportunités à saisir sur nos différents métiers, notamment sur le segment des résidences gérées. Il nous faut poursuivre le travail de développement initié par David depuis son arrivée en Haute-Normandie et renforcer les synergies avec OVELIA et Student Factory pour positionner



David Cengarle,
Directeur d'agence
Normandie

rapidement VINCI Immobilier comme l'un des acteurs incontournables du territoire.

Quelles sont vos priorités aujourd'hui ?

David Cengarle : Tout d'abord, développer le foncier pour pouvoir lancer les premières commercialisations dès le

« Mon rôle ? Engager la dynamique de VINCI Immobilier en Normandie. »

printemps 2019. Nous disposons dès à présent de plusieurs dossiers en cours de négociation et répondons actuellement à deux consultations publiques: un appel à projets en vue de la cession d'un terrain de trois hectares, propriété du CHU de Rouen

sur la commune de Bois-Guillaume; et une opération de 7 000 m² de surface de plancher multiproduits à Rouen. En parallèle, un important travail de structuration de l'équipe doit être mené avec le recrutement d'un Responsable de programmes d'un commercial et, à terme, d'un développeur pour m'aider à couvrir l'ensemble de l'empreinte du territoire. À cet effet, je suis assisté par Christian Degosse, AMO dans les projets en montage, celui-ci travaille déjà avec la région NCP depuis deux ans et connaît bien le territoire de la Normandie.

Quelles sont les grandes échéances à venir ?

David Cengarle : La Normandie recèle déjà de nombreuses opportunités de grands projets de développement urbain; dans ce cadre, nous nous préparons à répondre à deux projets majeurs: le futur éco quartier Flaubert à Rouen, un projet de 400 000 m² de surface de plancher qui sera une formidable opportunité pour VINCI Immobilier de valoriser ses compétences en multiproduits et de travailler en synergie avec l'aménagement et l'hôtellerie; et la reconquête de la presqu'île de Caen, un ancien site industrialo-portuaire de 30 hectares en mutation. ■

Orchestre de l'Alliance : trois programmes au profit de la fondation des Apprentis d'Auteuil soumis au vote des collaborateurs !

Après un premier partenariat réussi en 2017, un nouveau concert de l'Orchestre de l'Alliance est programmé en novembre 2018 au profit de la fondation des Apprentis d'Auteuil, qui œuvre depuis plus de 150 ans auprès des jeunes en souffrance. L'année dernière, l'ensemble des bénéfices de la billetterie, soit 20 000 euros, avait financé plus de 3 000 heures de soutien scolaire dispensé par la fondation aux jeunes pris en charge au sein de ses internats éducatifs et scolaires. Nouveauté de l'édition 2018 : les collaborateurs de VINCI Immobilier seront appelés à voter, via Workplace, en faveur du programme qu'ils souhaitent voir soutenu par le concert. Ils auront à choisir entre un programme de lutte contre le décrochage scolaire pour les jeunes collégiens, mené par les Internats Éducatifs et Scolaires (IES); un programme d'accompagnement à

l'entrepreneuriat pour les jeunes avec peu ou pas de qualification, piloté par L'Ouvre-Boîte; ou un dispositif d'insertion par le logement initié par les Résidences sociales. Rendez-vous, donc, en octobre sur Workplace pour procéder au vote.

Enfin, les collaborateurs souhaitant s'engager bénévolement auprès des jeunes aidés par la fondation peuvent également se rapprocher du service communication pour être mis en relation avec les responsables locaux. ■



PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE : LES POINTS CLÉS

Dès janvier 2019, l'impôt sur le revenu (ISR) sera prélevé à la source, directement sur le salaire. Ce qu'il faut savoir sur cette réforme qui va impacter à la fois les collaborateurs et l'entreprise.

POURQUOI CETTE RÉFORME ?

Le prélèvement à la source a pour objectif de supprimer le décalage d'un an entre la perception des revenus et leur imposition.

QU'EST-CE QUI CHANGE ?

Aujourd'hui, l'ISR est payé l'année suivant celle de la perception des revenus. Ce décalage peut engendrer des difficultés de trésorerie pour les contribuables qui connaissent des changements de situation. Par ailleurs, le paiement de l'impôt est irrégulier : il est réglé sur dix mois en cas de mensualisation ou par tiers provisionnels.

Au 1^{er} janvier 2019, l'ISR sera prélevé au moment de la perception par le contribuable des revenus correspondants. Pour les salariés, il sera étalé sur 12 mois et le prélèvement mensuel s'adaptera immédiatement et automatiquement au montant des revenus perçus.

QUI VA COLLECTER L'IMPÔT ?

Pour les salaires, les pensions de retraite et les revenus de remplacement, l'impôt



sera prélevé à la source par le tiers versant les revenus (employeur, caisses de retraite, etc.), en fonction d'un taux calculé et transmis par l'administration fiscale.

QUELS IMPACTS POUR VINCI IMMOBILIER PROMOTION ?

En tant qu'employeur, VINCI Immobilier Promotion devient le collecteur de l'ISR de ses salariés. La Direction générale des finances publiques lui transmettra, pour chacun de ses salariés, le taux à appliquer sur le salaire net imposable via la déclaration sociale nominative (DSN).

VINCI Immobilier Promotion reversera à l'administration fiscale les montants prélevés sur les bulletins de salaire.

QUID DE LA CONFIDENTIALITÉ ?

Les collaborateurs n'auront aucune information à fournir à VINCI Immobilier Promotion. **C'est l'administration fiscale, qui restera l'interlocutrice des contribuables.** La seule information transmise à l'employeur sera le taux de prélèvement qui, en soi, ne révèle aucune information spécifique. La confidentialité reste donc garantie. ■

QUELS IMPACTS POUR LE CONTRIBUABLE ?

À compter du 1^{er} janvier 2019, tous les mois, le montant de l'impôt sur le revenu sera déduit du salaire comme le sont déjà aujourd'hui les cotisations sociales, et le salarié percevra un salaire net d'impôt. Le montant prélevé sera déterminé en appliquant au salaire net imposable le taux qui aura été communiqué à l'employeur par l'administration fiscale. Le bulletin de salaire mentionnera le taux du prélèvement, le montant et le salaire net avant et après prélèvement.

Le mode de déclaration des revenus ne change pas : chaque printemps, le contribuable continue à déclarer les revenus de son foyer fiscal. Son centre des impôts calcule l'impôt dû au titre de l'année précédente et le compare avec les sommes collectées. Si besoin, il procède à une régularisation. Le contribuable peut choisir parmi trois types de taux, ayant des impacts différents sur le montant prélevé chaque mois :

- un **taux personnalisé** identique pour chaque membre du foyer ;

- un **taux individualisé**, calculé au prorata des revenus, qui prend en compte les différences de niveau de revenus au sein du couple ;
- un **taux non personnalisé** : aucun taux n'est transmis à l'employeur. Chaque mois le système de paie établit un taux à partir d'un barème national. Dès lors que le contribuable informera son centre des impôts d'un changement, l'administration fiscale pourra établir un nouveau taux. Celui-ci sera alors transmis à l'employeur sous un délai de trois mois.

QUI FAIT QUOI ?

	 SALARIÉ	 CENTRE DES IMPÔTS	 EMPLOYEUR
Chaque mois de paie	Perçoit un salaire net minoré du montant de l'impôt calculé	Transmet le taux d'imposition à appliquer	Doit appliquer le taux reçu du centre des impôts Calcule le montant de l'impôt et le prélève sur le salaire
À la seule initiative du salarié	Déclare les changements au sein de son foyer fiscal	Transmet le nouveau taux d'imposition	Doit appliquer le taux reçu du centre des impôts N'applique pas le nouveau taux de manière rétroactive Calcule le montant de l'impôt et le prélève sur le salaire
Chaque printemps	Déclare les revenus de son foyer fiscal de l'année précédente	Propose le taux d'imposition et les options associées	Votre centre des impôts, qui seul connaît votre situation fiscale, reste vos interlocuteur unique
Chaque automne	Solde directement son impôt avec son centre des impôts	Compare l'impôt dû au cumul des prélèvements mensuels effectués et opère une régularisation le cas échéant	Site : impots.gouv.fr ou accès téléphonique au 0811 368 368 (0,06 €/min)



VOTRE INTERLOCUTEUR, C'EST VOTRE CENTRE DES IMPÔTS!

En tant qu'employeur, VINCI Immobilier Promotion ne fait que calculer et collecter l'impôt. Votre employeur ne connaît pas la réglementation fiscale qui s'applique à votre foyer et ne peut pas agir dessus. Seul votre centre des impôts connaît votre situation fiscale : il reste votre interlocuteur unique.

Plus d'infos sur impots.gouv.fr
ou **0811 368 368** (0,06 €/min)



VINCI IMMOBILIER VOUS INFORME

Plusieurs informations spécifiques seront diffusées par mail, ainsi que sur l'intranet, jusqu'à la mise en place du prélèvement à la source le 1^{er} janvier 2019.



VINCI IMMOBILIER
4YOU



LA PREUVE DE NOTRE ENGAGEMENT !

C'est une première dans le secteur de la promotion immobilière : avec le lancement le 13 septembre de l'offre VINCI Immobilier 4YOU, VINCI Immobilier frappe un grand coup en s'engageant à verser des compensations financières en cas de retard de livraison – y compris pour des causes légitimes pour lesquelles un retard est justifié – ou de non-levée des réserves de livraison sous 60 jours. Une offre qui place la satisfaction et la confiance du client au cœur de notre activité et qui amplifie la dynamique de progrès engagée depuis plusieurs années par le Groupe.



Bruno Derville,
Directeur Général Immobilier
Résidentiel et des Régions

Pourquoi avoir décidé de lancer l'offre VINCI Immobilier 4YOU ?

Dans le secteur de la promotion immobilière, qui ne bénéficie pas d'une image très positive, les attentes des consommateurs, leurs exigences, même, sont de plus en plus élevées et demandent une véritable attention. Face à ce constat, nous avons souhaité poser un acte fort pour rassurer nos clients à travers une offre qui réponde à leurs attentes fondamentales en matière d'achat immobilier : le respect des engagements de qualité et des délais, quels que soient les aléas du chantier. Avec VINCI Immobilier 4YOU, notre ambition est de renforcer la confiance entre les acquéreurs et VINCI Immobilier en nous engageant sur un dispositif de compensation financière en cas de retard de livraison, y compris en cas d'intempéries ou d'éventuelles défaillances d'entreprise, ou de non-levée des réserves sous 60 jours. Notre volonté est de leur apporter la sérénité avant, pendant et après l'achat de leur bien immobilier.

Il s'agit d'une innovation majeure en matière de promesse client. Nous sommes le premier promoteur à prendre de tels engagements et à assumer jusqu'au bout notre rôle, sans nous réfugier derrière des phénomènes météorologiques qui se reproduisent peu ou prou chaque année, ou des défaillances d'entreprises que nous avons nous-même choisies.

Avec VINCI Immobilier 4YOU, l'entreprise dépasse ainsi le jeu concurrentiel traditionnel et rompt avec l'existant. Cette nouvelle offre doit contribuer à nous positionner comme le promoteur référent du marché.

POURQUOI VINCI IMMOBILIER 4YOU ?

Quelles sont les conséquences pour VINCI Immobilier ?

Sincèrement, cette offre n'entraîne pas de bouleversement majeur dans notre façon de travailler. En tant que promoteur, nous avons l'obligation de livrer dans les temps et de lever les réserves. Nous nous sommes engagés depuis longtemps pour améliorer notre capacité à respecter ces obligations. Grâce à la mise en œuvre d'Hestia il y a cinq ans, beaucoup a déjà été fait pour livrer dans les délais en zéro réserve. Notre progression est continue sur ce sujet. En 2018, 77 % des logements livrés par VINCI Immobilier l'ont été sans réserve à la livraison. En 2017, nos logements avaient été livrés avec une moyenne de 0,7 réserve à la livraison. Elle n'était plus que de 0,4 au premier semestre 2018. En matière de délai, la majorité de nos logements est livrée dans les temps. Quand il y a un retard, le délai moyen de ce retard est de 28 jours. En réalité, nous nous contentons de formaliser ce que nous faisons déjà, de mieux en mieux et que nous continuons sans cesse à améliorer. Ce qui change, en revanche, c'est la promesse que nous adressons à nos clients, davantage tournée vers la satisfaction et la réassurance.

Quels sont les bénéfices attendus par VINCI Immobilier ?

Ils sont nombreux et importants. D'abord, VINCI Immobilier 4YOU positionne l'entreprise dans une démarche globale d'engagement. Plus que la compensation financière, c'est notre professionnalisme et la qualité de nos prestations, que nous souhaitons mettre en avant. Bien entendu, nous n'attendrons pas les livraisons de 2020 pour améliorer la satisfaction de nos clients. Dès aujourd'hui, nous devons nous attacher à livrer en ZR ou, a minima, lever les réserves en moins de 60 jours. Même chose pour la livraison dans les délais. Et cela pour tous nos programmes, même si ce sont des ventes en bloc ou des « copromotions », qui ne sont pas



72 % des acquéreurs potentiels attendent d'un promoteur immobilier qu'il respecte ses engagements en matière de délais et de qualité. »

concernées par cette offre. Nous y gagnerons en notoriété en véhiculant l'image d'une entreprise innovante en matière de qualité et de services. Nous y trouverons également des bénéfices en termes de business. Nous le savons : la qualité est toujours rentable car elle génère des gains de temps considérables pour nos collaborateurs et nos partenaires, et évite des travaux de reprise ou des indemnités auprès de nos clients. Notre véritable ambition, c'est bien sûr de ne pas avoir besoin de mettre en œuvre les compensations financières et de satisfaire nos clients en les livrant dans les délais prévus et en ZR. En rassurant, dès l'amont, les futurs acquéreurs, nous misons également sur davantage de prospects, un meilleur taux de transformation et moins de désistements, avec à la clé de meilleurs rythmes de vente. VINCI Immobilier 4YOU doit également générer davantage de recommandations. Notre ambition : réaliser au minimum 300 réservations additionnelles cette année. Un apport significatif qui contribuera à l'atteinte de nos objectifs commerciaux : vendre 8 000 logements chaque année d'ici 2021. Bien sûr, rien de tout cela ne sera possible sans l'implication des collaborateurs de VINCI Immobilier, engagés de longue date à faire toujours mieux pour satisfaire nos clients. Je sais pouvoir compter sur chacun pour relever ce challenge collectif. ■

VINCI IMMOBILIER 4YOU EN BREF

Les quatre points clés de l'offre

- 1 QUI EST ÉLIGIBLE ?**

Tous les clients particuliers, qu'ils achètent pour habiter ou pour investir, ayant réservé en VEFA dans l'un de nos programmes concernés.
- 2 QUELS SONT LES PROGRAMMES CONCERNÉS ?**

Toutes nos opérations de logements résidentiels, à l'exception des résidences gérées, des opérations vendues en bloc et des opérations en copromotion (hors ADIM et sleeping partners) pour lesquelles le premier acte notarié interviendra a posteriori du 13 septembre 2018, soit plus de 50 opérations d'ici la fin 2018, soit près de 60 % de nos lancements sur cette période.
- 3 À QUOI S'ENGAGE VINCI IMMOBILIER ?**

L'offre VINCI Immobilier 4YOU est un engagement de compensation financière en cas de retard de livraison et/ou de levée tardive des réserves.

Délai : engagement à verser une compensation financière dans les cas où, sauf retard imputable à l'acquéreur, VINCI Immobilier ne livre pas au plus tard à la date indiquée dans l'acte de vente, y compris en cas de causes légitimes (intempéries, défaillances d'entreprises, etc.).

Réserves : engagement à verser une compensation financière si VINCI Immobilier ne lève pas toutes les réserves privatives de livraison 60 jours (le cas échéant 90 jours) après la remise des clés. VINCI Immobilier s'engage à faire procéder à la levée de l'ensemble des réserves signalées par l'acquéreur, dans le procès-verbal de livraison du logement, dans un délai de 60 jours calendaires à compter de la livraison effective de ce bien (hors mois d'août et conditions particulières d'approvisionnement signalées lors de la remise des clés).
- 4 QUELLES SONT LES COMPENSATIONS FINANCIÈRES EN CAS DE NON-RESPECT ?**

Délai : la compensation financière est déterminée prorata temporis sur une base annuelle de 3 % du prix de vente TTC du bien concerné (le cas échéant parking inclus), pouvant aller jusqu'à 5 % du prix TTC du bien.

Réserves : remise de chèques-cadeaux d'une valeur de 500 € TTC par réserve non levée, jusqu'à 2 000 € TTC (soit quatre réserves non levées).

LES MOTS INTERDITS

Certains termes ne peuvent être employés sauf à induire le consommateur en erreur. Ils peuvent être considérés par le législateur comme des pratiques commerciales trompeuses.

L'offre VINCI Immobilier 4YOU, ce n'est pas :

- ✗ le contrat de confiance;
- ✗ un label;
- ✗ une charte;
- ✗ une garantie;
- ✗ une assurance;
- ✗ un remboursement;
- ✗ satisfait ou remboursé.

L'engagement « respect des délais et levée des réserves » n'est pas novateur en soi (c'est le propre de la VEFA; c'est la loi); ce qui est novateur, c'est la mise en place d'une compensation financière versée en cas de non-respect de nos engagements.

LES MOTS AUTORISÉS

L'offre VINCI Immobilier 4YOU, c'est plutôt :

- ✓ notre manière de répondre aux attentes de nos clients, de les satisfaire, d'assurer leur sérénité et de gagner leur confiance;
- ✓ l'aboutissement d'une démarche qualité initiée depuis plusieurs années;
- ✓ un objectif zéro réserve à la livraison (en 2017 0,7 réserve à la livraison, en 2018 0,4 réserve).

Pour connaître les détails de l'offre : rendez-vous sur le site vinci-immobilier-4you.com.

ÇA CHANGE QUOI VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS ?

Respecter les délais et garantir la qualité ont toujours été au cœur de l'engagement de VINCI Immobilier. Avec VINCI Immobilier 4YOU, l'entreprise apporte, en plus, la preuve factuelle de sa mobilisation à satisfaire ses clients. Véritable activateur de confiance, la nouvelle offre va nous rendre meilleurs sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Explications.

Rassurer les prospects

Tout acheteur potentiel craint la part d'aléas susceptibles de contrarier le bon déroulement de son projet. C'est précisément la raison qui a conduit VINCI Immobilier à s'engager sur une compensation financière systématique et à se démarquer de ses concurrents. Avec VINCI Immobilier 4YOU, le Groupe répond au besoin de sécurisation des futurs acquéreurs en montrant sa volonté d'anticiper les problèmes et d'en limiter la portée pour ses clients. « C'est un argument fort en vente directe, mais aussi en vente intermédiaire, où les partenaires de VINCI Immobilier mènent régulièrement des audits de satisfaction lors des livraisons, rappelle Olivier Chatelin-Malherbe, Directeur commercial national de l'immobilier résidentiel. Lors d'une mise en concurrence, les commerciaux vont pouvoir faire valoir nos engagements, qui constituent une réelle valeur ajoutée. À la suite de ce lancement, un certain nombre d'acquéreurs vont basculer chez nous. Nous prévoyons déjà près de 300 réservations supplémentaires. »



Le marché toulousain compte 80 % d'investisseurs.

Le vrai sujet, c'est la livraison dans les délais, grâce à laquelle nous allons déminer un point sensible, la période entre l'achat en VEFA et la livraison étant anxiogène. Les engagements délais et qualité sont des arguments commerciaux supplémentaires. Tout ce qui peut nous démarquer de la concurrence est bon à prendre! »

Lætitia Gelas

Conseillère en immobilier, DR SO / Toulouse

Un dispositif inscrit dans la durée

Initiée en 2012, la démarche Hestia visait déjà à stimuler une dynamique de qualité au service du client. Déclinée autour de trois axes – la conception du produit, le choix des prestataires et le respect systématique des délais de chantier avec zéro réserve –, la démarche Hestia a nécessité la mise en place de divers indicateurs pour établir une position initiale et suivre la progression de la démarche dans le temps. Parmi les avancées constatées au fil des années : l'amélioration continue des indicateurs et le renforcement progressif de la satisfaction de nos clients. Ainsi, au premier semestre 2018, 98 % de nos acquéreurs se déclarent satisfaits à la livraison des parties privatives ! Soixante jours après la livraison, la satisfaction globale reste au niveau élevé de 82 % : des résultats qui dépassent significativement les objectifs initiaux. ■

Accompagner les futurs acquéreurs

Entre sa réservation et la signature de l'acte de vente chez le notaire, un acquéreur voit s'écouler plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Une attente souvent anxiogène durant laquelle il se pose de nombreuses questions. Conséquence : un taux de désistement aux alentours de 25 %. Avec VINCI Immobilier 4YOU, la promesse de VINCI Immobilier est intégrée dès le contrat de réservation. Ces engagements seront consignés à la signature de l'acte authentique, où sera mentionnée la date effective de livraison (livraison au plus tard). « Cela répond à ce que les acquéreurs réclament depuis plusieurs années, affirme Isabelle Gorge, Directrice de la relation client. En prime, il y a un effet de transparence. »

Générer la satisfaction client

Une fois le contrat signé, le chargé de clientèle reste bien sûr aux côtés de l'acquéreur et l'informe régulièrement sur l'avancement des travaux, jusqu'à la livraison. Le lancement de VINCI Immobilier 4YOU accroît le besoin de rigueur en matière de



Pour les acquéreurs, il est toujours difficile d'acheter sur plan :

ces engagements vont les sécuriser, les aider à structurer leur projet d'achat et donc nous permettre de capter plus de clients grâce à une vraie valeur ajoutée. En termes d'image, nous nous positionnons comme une entreprise qui prend les devants. Cela va nous obliger à avoir une organisation plus structurée et booster la dynamique de groupe »

José Campuzano

Vente Île-de-France

communication. « En cas de retard, il faut savoir en parler avec justesse à nos clients, tenir un discours cohérent et partagé d'anticipation sur les risques, souligne Marc Chanier, Directeur organisation et processus métiers. L'idée reste de susciter la confiance : dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit. » ■



MICRO-TROTTOIR

CE QUE LES FRANÇAIS NOUS DISENT...

... sur l'achat d'un bien immobilier neuf

« Un appartement qui n'a pas été construit : tout est virtuel, on ne sait pas exactement à quoi ça va ressembler. Quelqu'un pourrait nous berner. »

« Nous avons acheté un appartement sur plan. La maquette était jolie... Mais plus les travaux avançaient, plus il s'est révélé non conforme à nos goûts. Finalement, nous avons renoncé. »



... sur leurs craintes

« Je connais des personnes qui ont acheté sur plan et qui ont eu plus d'un an ou deux ans de retard. C'est quand même très long. Surtout quand on doit inscrire ses enfants à l'école. »

« On a acheté un appartement sur plan pour du locatif. On a eu trois mois de retard sur un an et demi de construction. »

« Je préfère acheter de l'ancien. »

« J'ai des amis qui ont acheté dans le neuf récemment. Ils ont eu beaucoup de retard. À la livraison, il y avait encore des problèmes : des petits détails qu'on n'a pas envie d'avoir quand on attend quelque chose depuis longtemps. Ça ne nous a pas donné confiance. »

« On sait bien que dans les programmes neufs, il y a souvent des actions engagées. Ça pose un problème. »

« Quand c'est des grosses boîtes, on s'attend à ce que ça prenne entre trois et six mois de retard. »



... sur ce qui les ferait changer d'avis

« Ça pourrait être un argument de vente, de proposer une garantie ou un dédommagement financier. Mais que ce soit écrit, contractuel. »

« Il faudrait que le promoteur nous offre des garanties qui nous mettent un peu à l'aise. »

« Je voudrais des garanties de la part du promoteur. »



ÇA CHANGE QUOI EN INTERNE ?

En plus d'être un dispositif innovant au service des clients, VINCI Immobilier 4YOU, c'est aussi un ambitieux projet d'entreprise. Après le Tour de France organisé en juin pour former les collaborateurs directement concernés par la nouvelle offre, l'ensemble de la force de vente s'est réuni le 6 septembre pour travailler sur le dispositif. Chaque BU a mis en place un plan d'actions issu des formations dispensées. Ce qu'il faut retenir.

Mieux définir les coûts et les délais

Le risque zéro n'existe pas sur un programme. Des aléas de toute nature peuvent intervenir en cours de chantier, qu'ils soient ou non de la responsabilité du Groupe ou de ses partenaires. Intempéries, défaillance d'un prestataire, cas de force majeure... ces perturbations peuvent bien sûr avoir des conséquences sur les délais. « L'entrée en vigueur de VINCI Immobilier 4YOU ne change pas fondamentalement nos process mais nous oblige à plus de partage, de transparence et de rigueur pour mieux anticiper et éclairer les prises de décision, souligne Marc Chanier, Directeur organisation et processus métiers. Équipes commerciales, technique et programme vont désormais travailler

plus étroitement ensemble pour évaluer avec finesse la date de livraison d'une opération et l'ajuster à chaque étape clé : dépôt du permis de construire (faisabilité d'un programme); mise en commercialisation (date de livraison prévisionnelle); signature de l'acte (date de livraison au plus tard)... Le déploiement fin 2018 d'un outil prévisionnel de partage de l'évaluation des coûts et délais les y aidera. Des évolutions sont également prévues sur certains des outils existants (Primpromo; CRM; extranet client); ainsi que sur le dispositif qualité. « La création de nouveaux points de vigilance et d'arbitrage, notamment à l'étape de l'avancement gros œuvre, nous rendra plus pertinents dans la prise de décision et le pilotage des opérations, explique Jean Leveillet, Directeur de la qualité. Ainsi nous pourrons informer plus tôt nos clients d'un éventuel retard et évaluer en interne les surcoûts éventuels. » ▶▶▶



C'est un véritable atout, de pouvoir dire au client au moment de la réservation et de la signature de

l'acte : on vous livrera à une date déterminée, faute de quoi vous bénéficierez d'une compensation financière. C'est précisément ce qu'ils attendent. C'est une démarche très ambitieuse, qui s'inscrit dans la continuité d'Hestia. Avec ce nouveau dispositif, les clients ne pourront plus pointer le défaut d'information de la part du commercial. »

Sonia Poisson

Responsable clientèle à Bordeaux



Cette offre va faire du bruit sur le marché de la promotion. Nous engager à offrir une compensation financière si nous ne levons

pas les réserves sous 60 jours, c'est un argument commercial supplémentaire, sachant que nous sommes déjà bien placés en termes de délai de livraison. »

Olivier Degrève

VI2P NCP/ALO



En interne, nous sommes mûrs pour relever ce défi.

Nous avons atteint notre premier objectif qualité ZR, et le fait d'en ajouter un va donner un nouvel élan à cette

dynamique. »

Charles Gailly de Taurines

Directeur opérationnel Ile-de-France



►► Mobiliser les entreprises partenaires

« Sur la partie travaux, la poursuite d'un système de primes et d'incitations vis-à-vis de nos entreprises partenaires va fortement contribuer au respect des délais, ajoute Jean Leveillet. Mis en place avec Hestia, ce dispositif les a vraiment aiguillonnées : elles ont tout intérêt à quitter le chantier rapidement pour pouvoir passer à un autre chantier. Cela crée une dynamique vertueuse. » Des clauses de pénalités pour non-respect du planning travaux et pour toute réserve de livraison seront systématiquement intégrées au cahier des clauses générales. Au-delà de cet aspect coercitif, la dimension partenariale entre les Directions Régionales de VINCI Immobilier et ses prestataires reste bien sûr essentielle.

Unifier les discours commerciaux

Tout au long du processus d'acquisition, les équipes qui se succèdent auprès des prospects et clients vont devoir véhiculer des éléments de langage partagés et cohérents. Parmi les sujets retravaillés en profondeur : la non-rétroactivité de l'offre, la gestion des pénalités ou encore le traitement des

réclamations. L'ensemble de la force de vente a été formé sur la façon d'aborder différents cas clients en proposant des modalités de résolution des difficultés. D'autre part, de nouvelles procédures ont été conçues afin d'harmoniser les pratiques et les discours.

Améliorer la satisfaction client

Parce que le lancement de VINCI Immobilier 4YOU est une formidable opportunité pour VINCI Immobilier de transformer l'image de ses métiers, la mesure de la satisfaction client prend naturellement une place prépondérante dans la démarche qualité menée par le Groupe. « Nous avons musclé l'enquête menée à la livraison afin de mesurer le niveau de satisfaction de nos clients dès la remise des clés et remanié l'enquête à 60 jours afin de contrôler notre capacité à lever les réserves », explique Jean Leveillet. ■



Il y a quelques années, c'était utopique.

Aujourd'hui, le zéro réserve est pratiquement acquis dans les process de VINCI Immobilier. Avec le recul que l'on a sur Hestia, on sait que ces engagements sont réalistes ! »

Stéphanie Gambier

Directrice de programmes Île-de-France



C'est un vrai projet d'entreprise qui se doit d'être fédérateur.

Demain, il mobilisera les directeurs d'agence, les directions techniques et les directions commerciales. Il va bousculer nos habitudes de travail tant en conception qu'en exécution : nous devons être irréprochables. Il faudra que toutes les agences aient une compétence technique d'exécution capable d'anticiper les problèmes. »

Christophe Delcroix

Directeur technique conception Méditerranée

POINT DE VUE



HUGUES DEQUIEDT

Directeur de création Kikaya

« Avec cette campagne, VINCI Immobilier repose les bases de ce que devrait être un achat neuf en toute confiance. »

« Le lancement de l'engagement VINCI Immobilier 4YOU est une formidable occasion pour VINCI Immobilier de prendre de la hauteur et de marquer sa différence dans un secteur de la promotion relativement indifférencié. Notre objectif a été de faire de cette nouvelle prise de parole un événement marquant, qui fasse bien comprendre que quelque chose de nouveau est en train de se produire, que les standards ont évolué ; avec une volonté : changer les a priori négatifs liés à l'achat du neuf et faire que désormais, investir dans le neuf ne soit plus synonyme de stress mais de sérénité. VINCI Immobilier 4YOU est l'occasion de créer un nouveau standard : offrir des garanties qualité / délais simples, transparentes, claires... qui vont au-delà de la loi. Pour cela, un parti pris fort : donner une double dimension, à la fois commerciale et corporate, à cette campagne. L'idée : profiter de cette offre pour positionner l'entreprise dans une

démarche globale d'engagement. Créer la référence pour créer la préférence. Loin des promesses marketing galvaudées auxquelles personne ne croit plus, VINCI Immobilier tient, avec cette campagne, un discours totalement novateur, avec un message percutant et des engagements contractuels. On est en prise directe avec les préoccupations des clients, sur des problèmes très concrets de qualité, de délais... On change le regard des clients sur ce qu'on peut attendre d'un promoteur immobilier.

Grâce à la cible, les acheteurs, bien sûr, mais aussi par la prise de hauteur qu'elle prend et grâce à un ton nouveau pour ce secteur, cette campagne devrait également résonner auprès de cibles plus larges telles que les leaders d'opinion, les parties prenantes qui devraient se reconnaître dans cet engagement de VINCI Immobilier et tout le secteur de l'immobilier, nous l'espérons. »

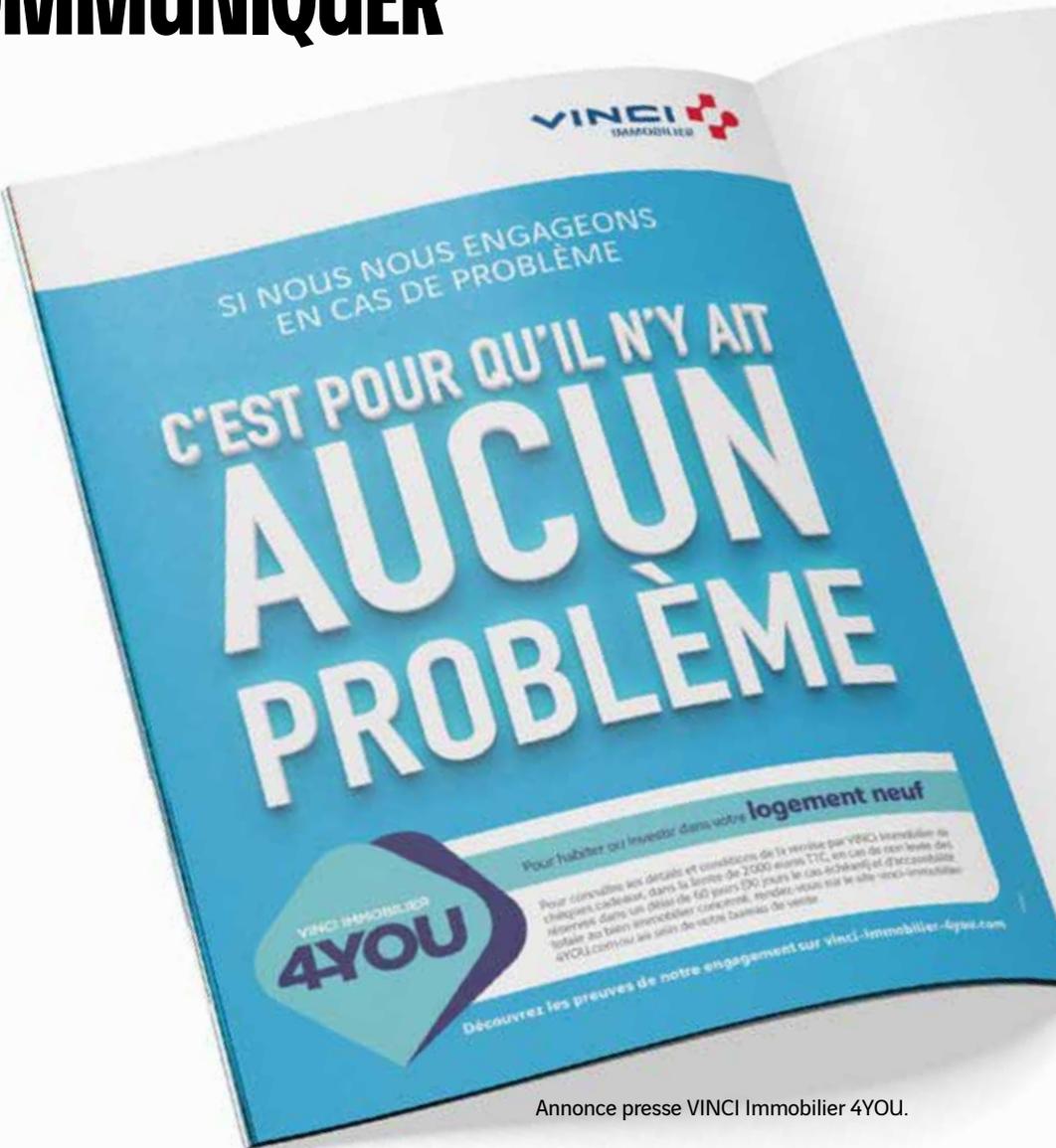
COMMENT COMMUNIQUER EN EXTERNE ?

À l'occasion du lancement de VINCI Immobilier 4YOU, VINCI Immobilier a choisi de s'écarter de ses codes de communication habituels pour valoriser une promesse engagée. Conçue avec les agences Kikaya et Melbourne, la nouvelle campagne sera déployée en deux temps.

« **N**ous voulions montrer comment VINCI Immobilier s'engage très concrètement pour rester la marque préférée des Français, déclare Jean-Jacques Toulgoat, Directeur Marketing National. Cette campagne reflète son nouveau visage, plus pragmatique et plus connecté aux préoccupations de ses clients. »

Un lancement offensif

Au cœur du dispositif, deux prises de parole distinctes. La première, en septembre, accompagne le lancement de VINCI Immobilier 4YOU avec un plan média offensif : des spots télé sur TF1, M6, BFM TV et le reste de la TNT ; des spots radio, des encarts en presse nationale, en PQR et en presse spécialisée ; du digital... « *En jouant sur une tonalité plus "militante" et décalée, le pari est de casser les codes et de rompre avec la communication traditionnelle des promoteurs* », explique Jean-Jacques Toulgoat. Très loin d'une imagerie « happy life », les encarts



Annnonce presse VINCI Immobilier 4YOU.

presse prennent le parti du manifeste, 100 % textuel et typographique. Parmi les accroches retenues : « Si nous nous engageons en cas de problème, c'est pour qu'il n'y ait aucun problème ». Avec une tonalité plus décalée, les spots TV, quant à eux, font porter un message de réassurance à des adolescents sous l'angle : « Les parents, faut tout leur dire ». Objectifs : défaire avec humour

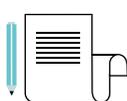
les préjugés anxiogènes liés à l'achat d'un bien immobilier. Côté digital, un site vinci-immobilier-4you.com accueillera les leads grâce à ses contenus et présentera nos résidences éligibles à l'offre. Une deuxième prise de parole est programmée à la mi-novembre, cette fois pour tenir un discours de preuves : 98 % des clients satisfaits à la livraison ; 77 % des opérations livrées à zéro réserve, etc.



Spot radio



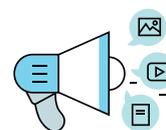
Site web



Annonces
presse



Vidéos



Déploiement
réseaux sociaux



Spots TV



QU'UNE INTEMPÉRIE ENTRAÎNE
UN RETARD, ÇA ARRIVE

MAIS ÇA DEVRAIT
TOUJOURS
ENTRAINER UN
DÉDOMMAGEMENT

VINCI IMMOBILIER
4YOU

Pour habiter ou investir dans votre **logement neuf**

Pour connaître les détails et conditions de l'indemnité versée par VINCI Immobilier en cas de non-respect du délai de livraison fixé dans l'acte de vente, hors retard du réservataire, calculée prorata temporis, et dans la limite de 5% du prix TTC du bien immobilier concerné, rendez-vous sur le site vinci-immobilier-4YOU.com ou au sein de votre bureau de vente.

Découvrez les preuves de notre engagement sur vinci-immobilier-4you.com



Genèse d'une identité

Dans le cadre de l'élaboration de ses engagements, VINCI Immobilier a mené une réflexion autour de sa dénomination. Afin de trancher entre les projets de noms et de logos associés, un panel de clients et prospects a été sollicité afin de mieux comprendre les évocations qui leur sont associées. Premier enseignement de cette enquête : la démarche est particulièrement appréciée et le principe d'une compensation financière plébiscité. « VINCI Immobilier 4YOU » a finalement été préféré, du fait d'une dimension relation client plus clairement ressentie, recentrée sur deux valeurs cardinales : service et engagement.

Annonce presse
VINCI Immobilier 4YOU.

Tournage
du spot TV





La Learning Expedition s'est déroulée à New York.

VOYAGE DANS LE FUTUR

En juin, une vingtaine de collaborateurs sont partis à la découverte du bouillonnant écosystème tech new-yorkais. Fil rouge de cette Learning Expedition organisée par la direction de l'innovation : la ville de demain. Retour sur un voyage particulièrement inspirant.

Notre monde est en profonde mutation. Les transitions numériques et écologiques induisent des changements de fond dans notre société et dans notre économie. Bien qu'en retard par rapport à d'autres secteurs, l'immobilier est lui aussi en train de changer, challengé par la « PropTech » : cet ensemble d'innovations amenées par le digital et la technologie. Dans ce contexte de transition, la direction de l'innovation a souhaité organiser un voyage d'étude à New York pour aborder les divers aspects de l'évolution de nos métiers. Objectifs : sensibiliser et confronter un groupe de collaborateurs de l'entreprise à de nouvelles thématiques, nous doter d'une vision commune de l'avenir de notre secteur et poser les bases d'une stratégie d'innovation à plus long terme.

NYC, ÉPICENTRE DE LA PROPTech

C'est ainsi qu'en juin, une équipe resserrée – composée du Comex, de membres du Codir et de quelques collaborateurs travaillant sur des sujets prospectifs –, s'est rendue à New York pour cinq jours. La mégapole est aujourd'hui considérée comme l'épicentre de la PropTech, avec presque 8 000 entreprises tech éparpillées dans tous ses quartiers, ses « licornes », ses incubateurs tech, ses espaces de coworking et ses universités prestigieuses. Les plus grosses start-up PropTech mondiales se sont installées à NYC. WeWork (un opérateur de coworking), 6^e plus grande start-up, ou encore AirBnB, s'y sont ainsi installées. Même Google profite de la dynamique en installant son lab d'innovation urbaine, le Google Sidewalk Labs, à New York. ▶▶



Pendant cette Learning Expedition, j'ai pu rencontrer des acteurs incontournables de la PropTech new-yorkaise,

qui m'ont amené à réfléchir sur l'avenir de notre métier, les nouveaux usages et l'évolution de notre modèle économique : comment innover et nous renouveler afin d'être les plus performants dans notre domaine.

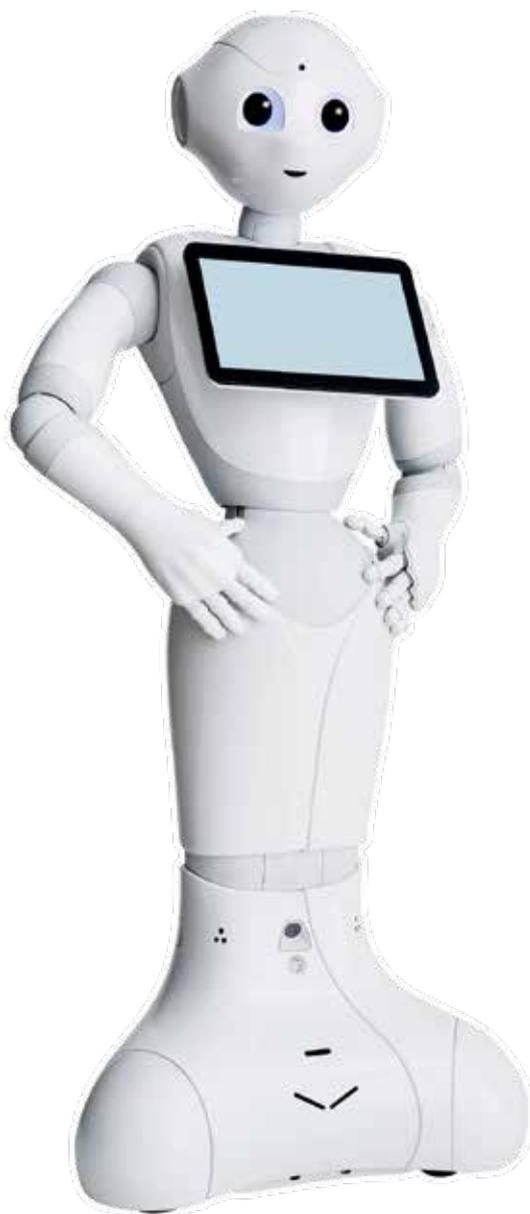
Ce fut également une occasion privilégiée d'échanger avec les membres du comité de direction au sujet de l'avenir de l'entreprise. Une expérience inoubliable. »

Gilles Cailliez

Directeur de programmes

7 964

START-UP À NEW YORK



23 MILLIONS D'HABITANTS À NEW YORK

De fait, le programme de la Learning Expedition était chargé. À chaque jour son thème dédié : la découverte de la Smart City ; le promoteur augmenté et ses outils ; les nouveaux usages des espaces immobiliers ; l'évolution du modèle économique du promoteur ; et la transformation de l'entreprise.

UNE SOURCE D'INSPIRATION POUR NOTRE FUTURE STRATÉGIE D'INNOVATION

« Les nouvelles technologies touchent tous les secteurs de l'immobilier et tous les acteurs sont concernés par les évolutions du métier : du promoteur et des investisseurs au consommateur final. Sur place, nous avons eu la chance de pouvoir rencontrer près d'une vingtaine d'acteurs travaillant sur ces sujets, pour la plupart très avant-gardistes, raconte Diego Harari, Directeur de l'innovation. Certains nous ont vraiment impressionnés, notamment par leur ambition ainsi que leur rapidité d'exécution et de croissance. »

La rencontre la plus marquante, c'est sans doute celle avec Sidewalk Labs. Lancé à l'initiative d'Alphabet, maison mère de Google, Sidewalk Labs ambitionne de réinventer la ville de demain afin d'améliorer la qualité de vie de ses habitants. La conviction de ses fondateurs : les technologies digitales



Espace commun de WeWork à New York.

WeWork

6^e PLUS GRANDE
START-UP AU MONDE



Exceptionnelle et enrichissante, la Learning Experience a été l'occasion de partager un moment de réflexion sur nos métiers et notre ambition de demain.

La dimension new-yorkaise a été particulièrement intéressante pour son approche du business, impitoyable et sans limite, le tout au pays de la positive attitude. »

Mathieu Cubizolles

Directeur de programmes –
Immobilier d'Entreprise



et la data ont le potentiel nécessaire pour résoudre des problèmes urbains. Tout va très vite. En pratique, Sidewalk Labs est déjà en train de designer un quartier entier de Toronto pour relever le défi de la croissance urbaine. « C'est à la fois très stimulant et très déstabilisant, reconnaît Diego Harari. Nous avons pris conscience de la nécessité d'être plus offensifs et plus rapides. Mais aussi de devoir nous préparer à être attaqués sur notre marché par ces nouveaux acteurs disruptifs, en passe de bouleverser la donne à l'échelle de la planète. » Un atelier d'« atterrissage » a été organisé quelques semaines après le retour de la Learning Expedition en France afin de mettre à plat les principaux enseignements de ce voyage et commencer à poser les fondements d'une stratégie d'innovation qui se déclinera en actions précises, dans le cadre du projet d'entreprise Tous City Booster. À suivre! ■



Atelier de design Thinking.



Une expérience extraordinaire, où nous sommes inspirés d'entrepreneurs en phase avec notre temps, avec les nouvelles technologies et les transformations nécessaires pour évoluer et nous s'améliorer. Le futur usager est véritablement au cœur des débats, pour mieux comprendre, appréhender et analyser. Les data deviennent incontournables. J'ai été marqué par l'omniprésence de la notion de « communauté » pour la quasi-totalité des intervenants rencontrés. La remise en question est permanente et fait grandir chaque jour au profit d'idées novatrices et de la satisfaction de l'utilisateur final. »

Stéphane Lavit

Directeur commercial régional



Rencontres avec les Start-up

TROIS QUESTIONS À

Ghislain Delabie, mentor & expert innovation chez Schoolab

Quels bénéfices peut-on espérer d'une Learning Expedition ?

S'inspirer, c'est un premier pas pour se transformer. Dans un contexte de transition majeure, les entreprises doivent impérativement sortir de leur zone de confort, aller in situ à la rencontre des acteurs de l'innovation pour apprendre d'eux, anticiper les évolutions et

se challenger. Ces voyages d'étude démystifient l'innovation et la rendent palpable, plus accessible. Ils montrent qu'il n'est pas toujours difficile d'innover mais qu'il faut se mobiliser et agir.

Pourquoi avoir choisi New York ?

Plusieurs villes étaient intéressantes pour leurs innovations en matière

d'immobilier, notamment Tel-Aviv, considérée comme la perle des « start-up cities ». Nous avons finalement opté pour New York pour son incroyable marché immobilier et un écosystème de l'innovation plus mature que celui de son homologue israélien.

Quelles suites imaginer à ce voyage ?

Le groupe est revenu très

motivé de son expédition. Des ateliers sont organisés pour formaliser les points clés à retenir des rencontres et des ateliers qui ont eu lieu à New York. C'est là que l'aventure commence vraiment pour VINCI Immobilier, selon ce qu'il sera décidé de mettre en œuvre pour l'avenir !

NEUF PYRAMIDES D'ARGENT POUR VINCI IMMOBILIER



Organisées par la Fédération des Promoteurs Immobiliers (FPI), les Pyramides d'Argent distinguent chaque année les projets immobiliers les plus remarquables en régions. Six programmes VINCI Immobilier ont été récompensés en 2018 pour la qualité, l'innovation et le savoir-faire mis en œuvre. Bravo aux équipes !

Convergences - Patio Margot - Chantepie

Prix de l'Innovation et Prix de la Mixité Urbaine

La Direction Régionale Bretagne-Pays de Loire a remporté les Pyramides d'Argent 2018 de l'Innovation et de la Mixité Urbaine avec le programme Convergences et la résidence seniors OVELIA Patio Margot. Cette nouvelle résidence seniors OVELIA offre un cadre de vie parfaitement adapté aux attentes et aux besoins des seniors : patio paysager, espaces dédiés à la détente, nombreux services et appartements pensés pour le bien-être des personnes âgées.

Contact : Guillaume Piffeteau

102 logements

Architecte : Arcau



Avant-Garde - Bordeaux

Prix de l'Innovation Industrielle

La Direction territoriale Aquitaine reçoit pour son programme Avant-Garde le prix de l'innovation industrielle. Situé à Bordeaux dans le périmètre du port de la Lune inscrit au patrimoine mondial de l'Unesco, il consiste en la réhabilitation d'anciens chais typiques de la ville de Bordeaux en une résidence composée d'appartements de haut standing et au style épuré. Une association entre modernité et histoire.

Contact : Florian Barbe

256 logements

Architecte : Lanoire & Courrian



Triptic – Euratechnologies Lomme

Prix de l'Immobilier d'Entreprise

La Direction Régionale Nord-Champagne-Picardie a reçu le Prix de l'Immobilier d'Entreprise pour son projet Triptic à Euratechnologies. L'opération consiste en la réalisation d'un immeuble de bureaux, réparti en trois bâtiments de bureaux, un commerce de 150 m², et 100 places de stationnement. Un bâtiment de 1 600 m² sera vendu à la découpe à des start-up émergentes d'Euratechnologies. VINCI Energies a également choisi le programme Triptic pour accueillir sa start-up interne ainsi que les services d'ingénierie et d'innovation d'autres entreprises de son groupe.

Contacts: Alexandre Danset et Sammy El Ayoubi

5 700 m² - Architecte : Babin et Renaud

**Ycone - Lyon**

Grand Prix Régional et Prix de l'innovation Industrielle

Oasis Parc - Lyon

Prix du Bas Carbone et Prix du Grand Public

Contact: Malik Ait Bara

690 logements (Oasis Parc) / 92 logements (Ycone)

Architectes : Jean Nouvel (Ycone) / Thierry Roche (Oasis Parc)

La Direction Régionale Rhône-Alpes-Auvergne a reçu quatre prix sur les huit attribués: le Grand Prix Régional - Pyramide d'Argent et la Pyramide de l'Innovation Industrielle pour

Ycone ainsi que la Pyramide du Bâtiment Bas Carbone et la Pyramide du Grand Public pour Oasis Parc. Le programme Oasis Parc (et sa

résidence seniors OVELIA), situé au cœur de l'agglomération lyonnaise, est un futur concentré d'innovations et est pensé à la manière d'un laboratoire expérimental, destiné à nouer le lien social entre les habitants grâce au numérique et aux espaces partagés. Véritable « objet » architectural, Ycone est le premier immeuble d'habitation conçu par Jean Nouvel dans la Métropole lyonnaise. Cet immeuble de logements haut de gamme s'élancera fièrement au cœur de la Confluence et culminera à près de 64 mètres de hauteur.

**Nouvelle ligne – Chamalières**

Prix de la Mixité Urbaine

L'agence de Clermont-Ferrand a reçu son Prix de la Mixité Urbaine pour son projet Nouvelle Ligne à Chamalières. Conçu par le cabinet d'architecture DHA Architectes, le programme se compose de 42 logements dont 27 sociaux, de bureaux et d'une crèche. Il est réparti en deux bâtiments: le premier, qui reconstitue une unité et un front bâti cohérents respectant le gabarit du bâtiment contigu, le second marquant et valorisant l'entrée de ville, par un effet signal rendu par un traitement architectural particulier: le décalage rayonnant des dalles des différents niveaux qui dessinent, dans leur ensemble, une courbe tridimensionnelle. Ces deux bâtiments sont reliés par un porche habité qui débouche sur une esplanade minérale et un jardin public.

Contacts: Jérôme Arnaud – Grégory Beaune

42 logements dont 27 sociaux

Architecte : DHA Architectes



GAGNER EN RÉACTIVITÉ ET EN PERFORMANCE

Booster les réservations en vente directe : c'est l'un des chantiers prioritaires menés par Olivier Chatelin-Malherbe depuis sa nomination à la tête de la Direction Commerciale Nationale de l'Immobilier Résidentiel. Une étape vient d'être franchie avec la mise à disposition des équipes commerciales de nouveaux outils, plus réactifs et plus performants.

L'accès à l'information a modifié les parcours d'achat des clients et, par conséquent, les modes de relation avec les commerciaux. Plus documentés et plus autonomes dans leur processus d'achat, les prospects font preuve d'une maturité croissante, avec des demandes plus précises et plus techniques. Une évolution des comportements d'achat

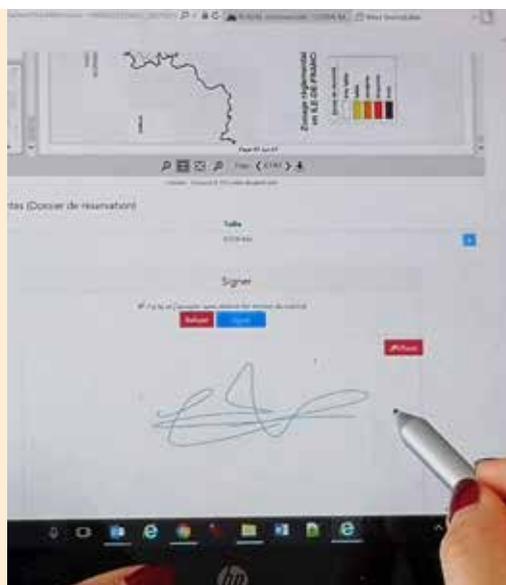
qui a incité la Direction Marketing et la Direction Commerciale de l'Immobilier Résidentiel à actualiser les outils mis à disposition de leurs commerciaux. « L'enjeu, c'est de servir nos clients de manière plus qualitative et plus réactive, explique Olivier Chatelin-Malherbe. C'est un préalable indispensable pour améliorer notre performance en vente assistée et atteindre nos objectifs sur ce canal. »



LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE : UNE INNOVATION MAJEURE

Jusqu'à présent, il s'écoulait plusieurs semaines entre l'impression du dossier préliminaire de réservation d'un client et son dépôt chez le notaire. Conséquence : une longue période de réflexion propice au désistement. Mais ça, c'était avant ! Avec la mise en place de la signature électronique, les contrats de réservation, dématérialisés, sont préremplis avec les données du client ; et le circuit d'échange raccourci. À la clé : moins d'allers-retours ; moins d'erreurs ; moins de papier... bref, plus d'efficacité !

Corinne Demaison, Attachée Administration des Ventes, souligne elle aussi cette efficacité : « suite à la signature électronique, les clients reçoivent le contrat beaucoup plus vite et c'est un gain de temps dans leurs démarches administratives. En interne, cela réduit le circuit de validation et le surtout le simplifie. Cette innovation est un vrai succès sur l'ensemble des opérations où elle est utilisée ! »



IL A TESTÉ LE NOUVEL OAV

« L'enjeu, pour les commerciaux, est de disposer d'outils pertinents qui correspondent vraiment à l'évolution des comportements d'achat des clients et donc des besoins. Et pour cela, rien ne vaut l'avis des utilisateurs eux-mêmes ! C'est dans cette optique que j'ai été appelé dès les prémices du projet du nouvel OAV pour aider les développeurs informatiques à définir les fonctionnalités utiles sur le terrain. L'objectif que nous nous sommes fixé : faciliter le développement commercial en permettant à la force de vente d'interagir plus facilement avec le

client en bureau de vente ; gagner du temps par rapport au CRM ; et accéder rapidement à l'offre via une tablette. Car plus on est mobile, plus les échanges sont fluides : on peut se déplacer autour de la maquette, rentrer des informations en même temps qu'on discute avec le client...

En mai, j'ai pu tester en avant-première le nouvel OAV sur le programme Hors du Temps. J'ai vraiment trouvé qu'il changeait ma posture vis-à-vis des clients en me libérant de la prise de notes et d'un certain formalisme. Nous sommes allés plus vite vers les produits pertinents. L'un des prospects partant à

l'étranger juste après notre rendez-vous, j'ai pu lui envoyer un récapitulatif de ce que nous avions vu ensemble afin qu'il le montre à son épouse pendant son déplacement. C'est un outil moderne, qui renvoie une image de sérieux et de performance. »

« Un outil intuitif qui va dans le sens de l'évolution de notre métier. »

Baptiste Cordier
Négociateur

MOINS DE PAPIER, MOINS D'ADMINISTRATIF

Parmi les principales nouveautés : une nouvelle méthode de vente qui améliore la performance des négociateurs face aux nouveaux comportements d'achat des prospects. Mais aussi des outils innovants proposés par la DSI : la signature électronique du contrat ; la dématérialisation du dossier de réservation ; et l'outil applicatif vendeur (OAV), conçu pour fluidifier le travail en bureau de vente. « Il s'agit de véritables leviers de création de valeur et de satisfaction pour nos clients, souligne Olivier Chatelin-Malherbe. Grâce à ces outils, nous allons enrichir la qualité de notre conseil, améliorer notre réactivité dans le traitement des demandes et simplifier la relation avec nos clients. Demain, nous voulons aller encore plus loin avec un applicatif destiné à véritablement interagir avec les prospects, non plus en "face à face" mais en "côte à côte".

HOMOGÉNÉISER LES PRATIQUES

Pour accompagner le déploiement de ce dispositif, une nouvelle formation « packagée », construite 100 % sur mesure, a été délivrée aux vendeurs, chefs de vente et directeurs commerciaux.

« Comme tout projet de transformation, la mise en place des nouveaux outils bouleverse quelque peu le quotidien des équipes, reconnaît Arnaud Andorra, Responsable formation. Au-delà de la prise en main technique des outils, les vendeurs doivent raconter une même histoire et articuler leurs pratiques autour du discours formalisé dans notre nouvelle méthode de vente. »

Des indicateurs de performance sont désormais établis au niveau national de manière à homogénéiser les pratiques et donner une cohérence globale à l'ensemble des nouveaux outils. Au 15 septembre, 100 % des collaborateurs commerciaux sont formés. ■



« Afin de booster nos performances commerciales et répondre encore mieux aux attentes de nos prospects et clients, il était nécessaire de donner à la vente assise des outils performants pour optimiser ce canal de distribution à forte valeur ajoutée. »

Laurent Douillet
Directeur commercial Île de France

**LA VENTE NATIONALE A DÉSORMAIS UN UNIQUE PILOTE**

Nommé fin 2017 Directeur Commercial National de l'Immobilier Résidentiel, Olivier Chatelin-Malherbe assure désormais la

direction fonctionnelle de la vente directe tout en conservant la responsabilité de VINCI Immobilier Patrimoine. Il prend également la direction du call center. Il était depuis 2014 le Directeur de VINCI Immobilier Patrimoine, dédié à la commercialisation de logements et résidences gérés via les professionnels de la gestion de patrimoine : conseillers en gestion de patrimoine (CGP), banques et assurances.

UN CALL CENTER 100 % VINCI IMMOBILIER

Face à un bilan décevant, VINCI Immobilier a fait le choix de ne pas reconduire le prestataire en charge de son call center. Depuis juillet, celui-ci est géré par une structure interne à l'entreprise, comptant 18 collaborateurs, dont 15 téléopérateurs formés à la nouvelle méthode de vente. Leurs missions : répondre aux appels entrants, qualifier les prospects en vue d'une vente directe et positionner un premier rendez-vous. Avec ce call center, VINCI Immobilier ambitionne de mieux transformer le lead brut et de renforcer les synergies avec les équipes commerciales.

QU'UNE INTEMPÉRIE ENTRAÎNE
UN RETARD, ÇA ARRIVE

MAIS ÇA DEVRAIT TOUJOURS ENTRAINER UN DÉDOMMAGEMENT

VINCI IMMOBILIER
4YOU

Pour habiter ou investir dans votre **logement neuf**

Pour connaître les détails et conditions de l'indemnité versée par VINCI Immobilier en cas de non-respect du délai de livraison fixé dans l'acte de vente, hors retard du réservataire, calculée prorata temporis, et dans la limite de 5% du prix TTC du bien immobilier concerné, rendez-vous sur le site vinci-immobilier-4YOU.com ou au sein de votre bureau de vente.

Découvrez les preuves de notre engagement sur vinci-immobilier-4you.com