

46 Le magazine
des collaborateurs
de VINCI Immobilier



Visites guidées

**Le Ray, Wenov,
Aalto, Testimonio...**

Ligne de mire

**La qualité dans
tous ses états**

Esprit d'équipe

**RH, quand
la mobilité mobilise**

in — extenso

Acceptabilité

POUR CONSTRUIRE, PLUS QUE JAMAIS,
IL FAUT CONVAINCRE





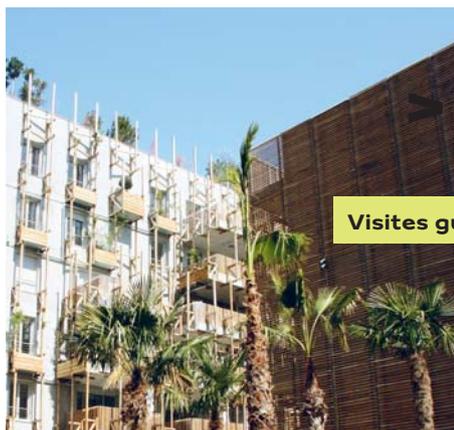
Dynamiques

> 02



In extenso

> 05



Visites guidées

09

02 Dynamiques

Les actualités du secteur
et du Groupe en bref

Jardins potagers partagés :
les ingrédients du succès

05 In extenso

**Acceptabilité : pour construire,
plus que jamais, il faut convaincre**
La question de l'acceptabilité
environnementale et sociale s'impose
comme un préalable indispensable
à tout projet immobilier.

09 Visites guidées

**Revue des programmes
et services du trimestre :**
Le Ray, Wenov, Agora parc, Aalto,
Le 31, Testimonio, réhabilitation
de bâtiments en résidences gérées...

19 CQFD

Décrypter la démarche zéro papier

20 Ligne de mire

La qualité dans tous ses états
Au-delà de l'excellence
opérationnelle, l'appréhension
de la qualité est de plus en plus
axée sur une expérience client
réussie de bout en bout.

23 Dîner de ville

Briller en société en parlant de
la charte "1 immeuble, 1 œuvre"

24 Esprit d'équipe

RH, quand la mobilité mobilise

Restons ambitieux et mobilisés !

Dans le contexte d'un déconfinement qui suit son cours, et même si la crise sanitaire n'est pas terminée, de nouvelles perspectives s'ouvrent à nous. Je tiens d'ailleurs, encore une fois, à vous exprimer tous mes remerciements pour votre engagement et votre persévérance, qui ont permis à VINCI Immobilier de traverser cette période difficile sans mettre en péril sa pérennité et la tenue de ses engagements. Nous entrevoyons avec beaucoup de plaisir la perspective de nous retrouver bientôt physiquement au bureau, ce qui se fera progressivement et dans le respect des normes sanitaires. Car nous devons rester prudents, fidèles en cela à l'esprit VINCI Immobilier, celui du collectif et de la solidarité. Ces valeurs s'incarnent très concrètement dans notre projet d'entreprise City Booster, plus que jamais d'actualité. Pour "rendre possible la ville de demain", nous avons engagé de nombreux chantiers, notamment autour de la culture de l'innovation et de la transformation digitale. Nous sommes en mouvement et demeurons mobilisés face aux défis qui se posent à nous ce second semestre. Poursuivons nos efforts pour livrer des projets toujours de qualité, dans les délais prévus. Si nous sommes déjà référents sur ce sujet, nous avons bien

Olivier de la Roussière
président de VINCI Immobilier



l'intention de le rester, et même de progresser. La qualité se mesure aussi avec des projets qui emportent l'adhésion des élus et de la société civile. C'est pourquoi nous renforçons nos savoir-faire sur le terrain de l'acceptabilité, qui devient de plus en plus décisive pour notre développement. Sans oublier, bien sûr, un enjeu majeur qui transcende toutes nos orientations stratégiques : celui de la transition écologique. Rendre possible la ville de demain, c'est la rendre plus durable et désirable, c'est-à-dire renouvelée, végétalisée, réenchantée, bas carbone et inclusive. D'où l'importance primordiale de notre démarche environnementale, sur laquelle nous avons travaillé ces derniers mois, qui sera plus largement présentée dans le prochain numéro de votre magazine. D'ici là, je vous souhaite un bel été et de bonnes vacances.

Tous
City
Booster!



Perspectives

TENDANCES DES MARCHÉS EN IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Selon un sondage du groupe de conseil en immobilier d'entreprise CBRE, 60 % des investisseurs prévoient d'acheter davantage en Europe en 2021 qu'en 2020. Malgré le développement attendu du télétravail, le bureau reste leur actif préféré, à 35 % en Europe et même à 60 % en France. Sur le segment de l'hôtellerie, si les investissements sont en recul en Europe après un an de crise sanitaire (-66 % entre 2020 et 2021), la France a plutôt mieux résisté que les autres pays avec 1,1 Md€ investis. Autre constat : les investisseurs montrent toujours un intérêt marqué pour ce secteur. Seule consolation : avec un taux d'occupation de 34 %, l'hôtellerie tricolore est demeurée la plus active d'Europe.

Corporate

Prix de l'environnement Végétal et réemploi à l'honneur

Faire de la végétalisation une préoccupation prioritaire de l'aménagement urbain : c'est l'ambition du cahier de recommandations paysagères réalisé par le Groupe développement durable de VINCI Immobilier Rhône-Alpes Auvergne avec le concours du paysagiste Marco Rossi. Diffusé auprès de toutes les parties prenantes de la région (architectes, entreprises, clients, élus...), ce document explique comment utiliser le végétal pour lutter contre les îlots de chaleur, la meilleure façon d'optimiser le cycle de l'eau, de favoriser la biodiversité, etc. Second projet distingué : le programme Universeine autour de l'intégration des matériaux de réemploi dans la construction neuve. Une démarche lancée de façon rigoureuse dès l'amont du programme, qui permet notamment d'en limiter le bilan carbone et de réduire le volume de déchets dans une optique d'économie circulaire. Tout bénéfice !



RSE

Le "mieux conduire" en vidéos

Afin de sensibiliser les collaborateurs à la prévention des risques routiers et à la conduite économe en énergie (les statistiques révèlent d'ailleurs que les deux sont liées), l'équipe RH de VINCI Immobilier a pris l'initiative, en partenariat avec Carglass, de proposer chaque mois une courte vidéo – sur les bonnes pratiques, la réglementation, etc. – à visionner sur l'intranet VIP et Vous, ainsi que sur Workplace. D'après les premiers retours sur le nombre de consultations, ces vidéos rencontrent un franc succès. Et vous, les avez-vous vues ?

Contact : Claudine Méchin





Business

Opérations immobilières, LaPlace devient GEODE !

En migrant les dossiers des opérations immobilières stockés sur le réseau LaPlace, le projet GEODE* révolutionne nos méthodes de travail ! Le nouvel outil permet d'accéder aux dossiers sans changer de bureau et depuis tout type de device. Il insuffle une véritable transversalité : partage de fichiers et de dossiers, travail à plusieurs sur un document, gestion directe des droits, etc. Inscrit dans notre démarche zéro papier, GEODE vise à centraliser l'information documentaire dans un outil pérenne, à limiter la circulation des documents papier afin d'éviter les pertes de données, et à sécuriser le stockage et l'accès aux documents. Lancé en début d'année, l'outil sera progressivement généralisé d'ici l'automne.

* Gestion organisée des documents électroniques.

Contacts : Clémence Gross et Alexandre Gallissot

Corporate

SÉMINAIRES BIM : PROGRESSONS ENCORE, ENSEMBLE

Depuis plusieurs années, le BIM s'inscrit résolument dans nos pratiques. Il devient donc pertinent d'échanger sur cette approche en partageant les retours d'expérience sur des opérations déjà menées en France par nos équipes. D'où l'intérêt des cinq séminaires régionaux organisés au cours de l'année 2021 par VINCI Immobilier. Précision : il est possible de participer en distanciel depuis chez vous ou votre agence, y compris pour les séminaires des autres régions.

Contact : Fabrice Kerlogot



Business

VERS UNE ACQUISITION MAJEURE DU GROUPE VINCI DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE

Ce printemps, le groupe VINCI a signé un accord portant sur l'acquisition des activités énergie du groupe espagnol ACS, ce qui représente environ 45 000 collaborateurs répartis dans une cinquantaine de pays (Espagne et Amérique latine principalement) et un chiffre d'affaires de plus de 6 Md€. Avec cette très importante opération de croissance externe, VINCI veut conforter son statut d'acteur mondial de l'ingénierie, des travaux et des services dans le domaine de l'énergie, et affirmer son ambition de développer des projets d'énergie renouvelable. La transaction pourrait être finalisée d'ici la fin 2021.



Business

Un nouveau bureau VINCI Immobilier à Reims

Alors que jusqu'ici, VINCI Immobilier n'intervenait qu'occasionnellement à Reims et dans ses environs, la direction régionale Nord Champagne Picardie a décidé de s'y implanter physiquement, depuis février dernier, afin de s'y développer de façon récurrente et pérenne. Car ce territoire, au marché immobilier déjà dynamique, affiche clairement son ambition de devenir l'un des plus agréables dans un rayon de trente-cinq à quarante-cinq minutes de Paris. De plus, il présente la caractéristique d'offrir d'intéressantes opportunités foncières. Objectif assigné en termes de développement : produire une centaine de lots par an.

Contact : Simon Heltgen



Des potagers à potasser

De plus en plus prisés par les habitants des villes et des grands centres urbains, les potagers occupent une place grandissante dans les programmes estampillés VINCI Immobilier. Une activité qui, pour autant, ne s'improvise pas.

Silence, ça pousse. Qu'il s'agisse de semer, d'éduquer ou de rassembler, les jardins des résidences et autres toits d'immeuble voient de plus en plus fréquemment fleurir des projets agricoles. Si le phénomène ne cesse de prendre de l'ampleur, c'est aussi pour apporter des alternatives locales à la grande distribution et répondre à un besoin latent de nature aujourd'hui plus qu'assumé par les urbains. Proposer une nouvelle forme d'économie solidaire, favoriser le vivre-ensemble, créer du lien... autant de besoins auxquels l'agriculture urbaine et ses diverses options (microfermes, jardins partagés, terrasses comestibles, etc.) apportent des réponses aussi durables que concrètes. Une volonté qui se traduit également par les potagers partagés, que VINCI Immobilier intègre de plus en plus fréquemment à ses projets. Au-delà des bonnes intentions, le succès de ce concept dépend largement de la dynamique insufflée et d'un suivi des forces vives. Un jardin mandala et un espace de permaculture au

Jardin de Charles, à Rezé (44) ? Oui, mais en partenariat avec les étudiants en licence professionnelle agricultures urbaines et périurbaines de l'université de Nantes. Mobilisés dès le début du projet pour concevoir les différents espaces (potager, prairie fleurie, verger, nichoirs...), ils ont distillé leurs conseils sur la façon de s'approprier le site. Deux associations locales ont également été sollicitées pour réutiliser le patrimoine végétal du site en replantant et en organisant un don de plantes aux voisins de la résidence, dans l'optique de tisser un premier lien avec les riverains. Une initiative qui s'est vu récompenser dans le cadre du Prix de l'Environnement VINCI.

Même refrain pour Oasis Parc à Lyon (69), où l'aménagement d'espaces verts et d'une serre existante ne pouvait s'envisager sans l'aide d'un partenaire solide (*lire le témoignage ci-contre*). Des projets qui fonctionnent parce que, des prémices de la conception concertée avec les résidents en passant par le compostage ou encore la culture sous serre, VINCI Immobilier a saisi l'importance de s'allier à des partenaires compétents pour accompagner les résidents. ■

« L'implication des résidents est décisive »

« Nous avons été sollicités par VINCI Immobilier pour coconstruire, avec les résidents, les espaces à leur disposition. Leur volonté de se rassembler pour tout produire ensemble a été décisive. Cette implication constitue le premier élément clé de la réussite d'un potager et d'un compost partagés. Les autres ingrédients du succès ? Il faut d'abord bien délimiter les parcelles concernées afin d'éviter les confusions ou les difficultés techniques. L'accompagnement du collectif est lui aussi fondamental. Cela se traduit par la structuration du projet, l'apport de connaissances et d'un cadre technique pour que le potager soit durable. Je n'oublie pas le budget matériel. Il est en effet nécessaire de disposer d'un bon outillage. Cela facilite grandement les choses, notamment au lancement du projet. »

Diane Lilot

jardinière-animatrice pour Pistyles (photo ci-dessus)



Plus d'infos sur
la version digitale

in — extenso

Acceptabilité

POUR CONSTRUIRE, PLUS QUE JAMAIS, IL FAUT CONVAINCRE

Parce que les évolutions réglementaires génèrent de nouvelles contraintes, et parce que la construction et le développement urbain se heurtent à une hostilité grandissante, prendre en compte l'acceptabilité environnementale et sociale s'impose comme un préalable indispensable à tout projet immobilier.



Pour nos métiers,

aujourd'hui, l'acceptabilité des projets représente presque une question de survie. Une affirmation d'autant plus avérée que les obligations liées à la prise de conscience climatique et environnementale se multiplient. Les impératifs de réduction des émissions de carbone impactent inévitablement les modèles d'affaires des promoteurs immobiliers. Sans compter que les politiques de "zéro artificialisation nette" et de "dédensification" des espaces urbains complexifient encore la donne en raréfiant le foncier disponible.

Électeurs réticents, élus frileux

Si ces évolutions réglementaires – et la façon dont les collectivités s'en sont emparées – expliquent en partie pourquoi il devient de plus en plus difficile d'obtenir des permis de construire, elles sont loin d'être seules en cause. C'est aussi au vu des réticences croissantes exprimées par leurs administrés que les maires hésitent à donner leur aval aux projets immobiliers (même si tous reconnaissent à quel point le besoin de nouveaux logements est aujourd'hui criant...). De fait, non seulement les riverains – qui sont aussi des électeurs – tendent à appréhender toute nouvelle construction comme une menace pour l'environnement et pour leur cadre de vie, mais Internet et les réseaux sociaux démultiplient leur capacité à communiquer, en particulier lorsqu'il s'agit de faire circuler des pétitions ou de s'organiser pour manifester leur hostilité lors des réunions publiques. C'est ainsi, entre autres, qu'à La Seyne-sur-Mer (83), VINCI Immobilier a dû renoncer au projet Coste Chaude, qui consistait à construire 145 logements sur une friche de trois hectares. Et même quand ils ne sont pas dans une posture d'opposition frontale, les citoyens se montrent aujourd'hui très pointilleux quant à la façon dont sont menées les concertations.

Proposer des solutions... et le faire savoir

Face à ces écueils, les promoteurs ont compris qu'il est aujourd'hui indispensable d'intégrer les enjeux d'acceptabilité le plus en amont possible de leurs



INDICATEUR

QU'EST-CE QU'UN PERMIS DE CONSTRUIRE PURGÉ ?

Un permis de construire est dit "purgé" (de tout recours) lorsque les délais accordés à des tiers pour le contester sont écoulés. De façon générale, ces délais sont de deux mois à compter de la délivrance du permis par la mairie, et de trois mois pour les recours administratifs. Dans un contexte où les projets sont de plus en plus difficilement acceptés, et dans la mesure où seul un permis de construire purgé autorise à lancer les travaux et la mise en commercialisation, cette étape revêt aujourd'hui une dimension cruciale.

projets, et les équipes de VINCI Immobilier développent un certain savoir-faire dans ce domaine. On n'insistera jamais assez sur la nécessité d'instaurer au plus tôt des relations de confiance avec les associations de quartier et les riverains. Les équipes de la région Grand Ouest commencent d'ailleurs à être rodées à l'exercice. Sur Îlink, à Nantes (44), la démarche de concertation fédératrice a fait naître une vie de quartier deux ans avant la livraison des bâtiments. À La Rochelle (17), sur le terrain de 4,5 hectares désormais dédié au programme Calypso, plusieurs projets successifs ont été rejetés par les associations locales. La concertation s'y est imposée comme la méthode la plus pertinente (*lire le point de vue de l'expert p. 08*).

C'est aussi en dialoguant et en proposant des solutions que le très important projet To-Lyon, à la Part-Dieu (69), a été mené à bien (*photo ci-dessus*). « Deux associations locales avaient déposé un recours non seulement contre notre projet de 80 000 m² mais aussi contre l'ensemble du projet de la gare », se souvient Stéphane Reymond, directeur général adjoint et directeur régional Rhône-Alpes Auvergne. Des recours qui auraient pu compromettre l'opération puisque To-Lyon est totalement imbriqué dans l'espace de la gare. « C'est au prix d'une douzaine de rencontres avec ces associations et de beaucoup d'écoute en juin 2018 que nous avons réussi à obtenir leur désistement du recours », complète le directeur régional.

Ces exemples attestent combien il est fondamental d'humaniser l'approche, d'incarner les projets en allant physiquement à la rencontre

14,7%

de permis de construire délivrés en moins entre 2019 et 2020

(source : ministère de la Transition écologique).



25%

des permis de construire font aujourd'hui l'objet de recours de la part des riverains selon l'Union nationale des aménageurs (Unam).

des parties prenantes. Mais l'expérience montre aussi l'intérêt de prendre la parole sur les réseaux sociaux pour influencer positivement l'image de VINCI Immobilier et du métier de promoteur, quitte à se faire aider par des professionnels.

Le végétal au centre des attentions

Enjeu phare de l'acceptabilité, la préservation – voire la réintroduction – de la nature en ville est au centre de toutes les attentions. « *En Rhône-Alpes Auvergne, par exemple, un plan d'action a été lancé autour de cette question* », souligne Stéphane Reymond. Les budgets alloués aux espaces végétalisés ont été doublés sur toutes les opérations de la région, et un "cahier de recommandations paysagères", qui pose l'obligation de s'adjoindre les services d'un paysagiste et d'un bureau d'études développement durable dès la conception des projets, a été élaboré. Ce document a été adressé aux architectes et aux entreprises prestataires de VINCI Immobilier, mais aussi aux élus et à toutes les autres parties prenantes concernées.

« *Nous sommes bien décidés à positionner VINCI Immobilier comme un générateur de solutions*, poursuit Stéphane Reymond. *Dans cette optique, nous avons constitué un groupe de travail au sein duquel 12 collaborateurs ont exploré différentes pistes durant toute une année.* » Une initiative qui s'est traduite par des engagements très concrets : travailler avec un paysagiste et un assistant maître d'ouvrage environnement dès les premières études de faisabilité, rendre les matériaux de réemploi obligatoires sur toutes les opérations, systématiser la gestion du tri lors des chantiers, etc.

Humaniser l'approche, incarner les projets en allant physiquement à la rencontre des parties prenantes est fondamental, tout comme une prise de parole positive sur les réseaux sociaux.



Philippe Clément
directeur territorial Champagne-Picardie

« En préservant trois arbres remarquables, nous avons sauvé tout un projet »

Dans le cadre du programme résidentiel Les Hauts de Saint-Val, à Saint-Valery-sur-Somme (80), il était prévu d'abattre quelques arbres situés le long de la rue. Cela a généré une hostilité qui est progressivement montée en puissance et que le maire nous a sommés de désamorcer, sachant que nous étions en période préélectorale... Nous avons donc réuni les riverains, dont nous avons attentivement écouté les griefs. Cette rencontre nous a conduits à modifier le projet de façon à préserver trois arbres qui revêtaient une forte dimension symbolique pour le voisinage. Pour cela, nous avons supprimé un des quatre blocs de maisons individuelles envisagés et, en compensation, nous avons obtenu de la ville une extension des logements collectifs. Résultat : le permis a été délivré sans opposition.

Arguments socio-économiques

Toujours à propos d'acceptabilité, mais cette fois dans sa dimension sociale, les développeurs sont au premier rang : en obtenant d'une municipalité qu'elle évite une surenchère sur l'achat du foncier, nous pouvons situer notre offre au-dessous des prix de marché, ce qui représente un argument décisif pour les élus locaux. On notera au passage que sur le segment des logements à prix accessible, l'acquisition récente d'Urbat Promotion confère un nouvel atout à VINCI Immobilier.

Le projet Maison Saint-Charles, dans le 15^e arrondissement de Paris, fournit une autre image encourageante d'acceptabilité sociale. Dans un lieu qui abritait depuis cent cinquante ans une congrégation dominicaine, la création d'une maison intergénérationnelle et d'une résidence privée a permis de maintenir la communauté des sœurs sur son lieu de vie. « *Grâce à la dimension généreuse et humaniste du projet, et à l'issue d'un énorme travail de concertation avec les riverains, nous avons obtenu un permis purgé de recours, ce qui est rarissime à Paris* », témoigne Rémi Vial-Collet, directeur général adjoint et directeur régional Île-de-France.



3 M€

ont été dépensés en 2020 par VINCI Immobilier en études pour des projets qui n'ont pas abouti.

V Plus-values esthétiques

« En matière d'acceptabilité, nos problématiques ne diffèrent pas fondamentalement de celles du résidentiel », constate Patrick Supiot, directeur général de l'immobilier d'entreprise, en signalant toutefois que les espaces extérieurs (terrasses, rooftops, etc.) peuvent être perçus comme synonymes de nuisances sonores. « De façon générale, les riverains tendent à se satisfaire de l'existant ! C'est pourquoi il faut anticiper les oppositions, prendre en considération tous les avis et mettre en valeur les avantages de nos réalisations, en particulier sur le plan esthétique. » Ce qu'illustre le projet Freedom, dans le 16^e arrondissement de Paris. Sur cette importante opération, pour laquelle VINCI Immobilier a opéré en tant que maître d'ouvrage délégué, le risque était patent d'avoir à affronter un voisinage puissant et bien organisé, notamment parce que la façade arrière de l'immeuble donne sur des voies privées occupées principalement par des hôtels particuliers. « Nous avons fait le choix d'une restructuration plutôt que celui d'une démolition suivie d'une reconstruction, analyse Patrick Supiot. Par ailleurs, notre projet architectural présentait une façade arrière particulièrement travaillée, avec des terrasses végétalisées et un espace vert très qualitatif au rez-de-chaussée. Les riverains ont apprécié cette approche et le permis de construire a été obtenu sans difficulté. » Encore un exemple qui démontre que si la question de l'acceptabilité est à prendre très au sérieux, elle ne doit surtout pas être abordée avec fatalisme. ■



LE POINT DE VUE DE L'EXPERT

Damien Chanal
chef de projet chez NEORAMA
(société de conseil spécialisée dans l'accompagnement des projets de territoire)

« Anticiper, écouter, se faire comprendre et maintenir la confiance dans la durée »

Sur l'aménagement du secteur Beauregard*, à La Rochelle (17), VINCI Immobilier avait bien anticipé les sujets de crispation, ce qui se révèle indispensable pour pouvoir agir de façon proactive. Ce projet était typiquement de nature à soulever des griefs. Sur une vaste parcelle vierge située au milieu d'un environnement assez construit, les motifs potentiels d'insatisfaction ne manquaient pas : taille des bâtiments à construire, distance avec les maisons existantes, nombre de véhicules susceptibles de circuler et de stationner dans le quartier... Grâce à un travail de concertation effectué en "micro-proximité", en tenant un discours de transparence et de pédagogie, une vraie relation de confiance s'est instaurée avec les riverains et la municipalité, à tel point que le programme a suscité une adhésion quasi unanime. Pour autant, la posture d'ouverture du maître d'ouvrage, indispensable à la réussite de la démarche, n'implique pas d'accepter toutes les demandes émanant des parties prenantes. L'expérience montre en effet qu'il est important de faire connaître les "invariants" du projet en expliquant en quoi ceux-ci répondent à des équilibres économiques, à des contraintes techniques, etc. En outre, comme la confiance reste un acquis fragile, il est essentiel de tout faire pour la maintenir dans la durée. Là encore, le projet Beauregard peut être qualifié d'exemplaire. Avec VINCI Immobilier, depuis la délivrance du permis de construire jusqu'à la livraison, nous animons tous les trois mois un comité de suivi auquel sont conviées toutes les parties prenantes, de façon à présenter des points d'étape du chantier et à résoudre les difficultés qui peuvent survenir.

* 327 logements et 3 280 m² de locaux d'activités (commerces, bureaux).



NICE (06)



Le Ray côté jardins

Au sein du vaste parc paysager du nouveau quartier Le Ray, l'ambitieux programme immobilier mixte de 345 logements, comprenant 5 900 m² de commerces, est livré. Les façades à la végétation méditerranéenne abondante et les toitures dotées de grandes jardinières luxuriantes imaginées par l'architecte Édouard François assurent la continuité paysagère. Emblématique de la démarche environnementale de VINCI Immobilier, Le Ray a obtenu le label BiodiverCity®, premier label international à prendre en compte la biodiversité dans les projets immobiliers de construction et de rénovation. Originale, l'inauguration du lieu se déroulera via des formats télévisuels et digitaux où interviendront des habitants, élus, entrepreneurs et sportifs locaux.

Contact : Guillaume Burckle



Plus d'infos sur
la version digitale

visites guidées



**POUR VOUS
REPÉRER**



**AMÉNAGEMENT
ET GRANDS PROJETS
URBAINS**



LOGEMENTS



BUREAUX



HÔTELLERIE



COMMERCES



**RÉSIDENCES
GÉRÉES**



SERVICES

TOULOUSE (31)



Label vert dans la ville rose

Live in Osmose à Toulouse est l'un des premiers programmes immobiliers de la ville rose certifiés par le label E+C valorisant l'empreinte carbone d'une réalisation. Ici, c'est l'un des plus hauts standards qui est visé : E3C1. Pour l'obtenir, les architectes ont conçu des bâtiments résilients, durables et sobres inscrits dans un programme vertueux. La régulation thermique est par exemple assurée par l'orientation des appartements favorisant la surventilation, par un système d'occultation performant et par des matériaux à forte inertie. Un effort particulier a aussi été fourni pour créer de véritables îlots de biodiversité au cœur de la ville, avec une part importante donnée à la végétalisation. Celle-ci a fait l'objet d'une étude pour s'adapter aux besoins de la faune locale, avec des arbres et arbustes capables de nourrir les pollinisateurs, oiseaux et petits mammifères à chaque saison.

E3C1

l'un des 1^{ers} programmes immobiliers sur Toulouse.

107

logements.

Les friches, terrains d'avenir



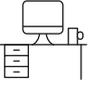
3

sites devraient être sélectionnés prochainement pour faire l'objet d'une étude approfondie.

Le pôle Aménagement et Grands Projets Urbains de VINCI Immobilier et VINCI Construction Terrassement ont signé un protocole de partenariat pour allier leurs savoir-faire en vue de valoriser des friches industrielles. Certaines ont en effet un fort potentiel au regard de leur emplacement et du patrimoine bâti présent sur site. La finalité de ce partenariat : démarcher les propriétaires avec une solution "clé en main" de valorisation via la dépollution et la reconversion de leur terrain. Cette approche intégrée offrira de nouvelles sources de foncier au risque pollution maîtrisé, disponibles pour la promotion immobilière et la conduite de projets à haute valeur ajoutée pour toutes les parties prenantes.

Contact : Sarah Colombié





Un labo urbain mixte et écologique

Wenov est un programme mixte d'envergure, ouvert et connecté à la vie d'un écoquartier en plein essor : les Rives de la Haute Deûle. Conçu par Lalou+Lebec, ce véritable laboratoire urbain et sociétal est en phase avec les nouveaux usages. Sur plus de 23 000 m², il accueille des écoles, des centres de formation et un espace de coworking ouverts à toutes les générations. Il intègre également une résidence Student Factory de 206 logements pour les étudiants et les actifs en déplacement, 300 m² de commerces, des zones de restauration, une crèche et des espaces publics. À l'image de cet environnement high-tech, l'artiste Phil.Macquet a installé dans un hall d'entrée une œuvre interactive. En flashant un QR code, les visiteurs découvrent des animations virtuelles sur le thème des inventeurs célèbres. Aligné avec les engagements de VINCI Immobilier, Wenov est un projet durable qui donne toute leur place aux nouvelles mobilités et répond aux plus hauts standards environnementaux : le programme vise la certification BREEAM Very Good et les labellisations NF Habitat et BiodiverCity®.

Contact : Claire Watrin



Plus d'infos sur la version digitale



5 000

emplois et 300 start-up sont regroupés au sein d'EuraTechnologies, 1^{er} incubateur-accélerateur de France au cœur duquel sera implanté Wenov.

E+C-

C'est le label que vise Agora Parc II pour l'ensemble de ses prestations bas carbone : murs à ossature bois et menuiseries bois, béton et peinture bas carbone, réseau de chaleur urbain.



Un nouveau centre-ville sinon rien

La ville du quart d'heure est le nouvel eldorado urbanistique : plus besoin de voiture, tout est à portée de main ! Cette centralité retrouvée, c'est la promesse d'Agora Parc II, un vaste projet qui va rebattre les cartes dans la commune de Bussy-Saint-Georges. Mêlant habitat collectif et intermédiaire qui préserve la mixité sociale du quartier, le programme est très attendu pour les commerces qu'il intègre : plus de 4 200 m² de surface commerciale sont prévus dans un quartier qui en manque cruellement. Un confort que viendront enrichir les espaces paysagers et un package de services comme des jardins sur les toits, un gîte urbain ainsi que des vélos électriques partagés. Tout est prévu pour assurer le quotidien au sein de ce nouveau centre-ville.

Contact : Camille Aubrée

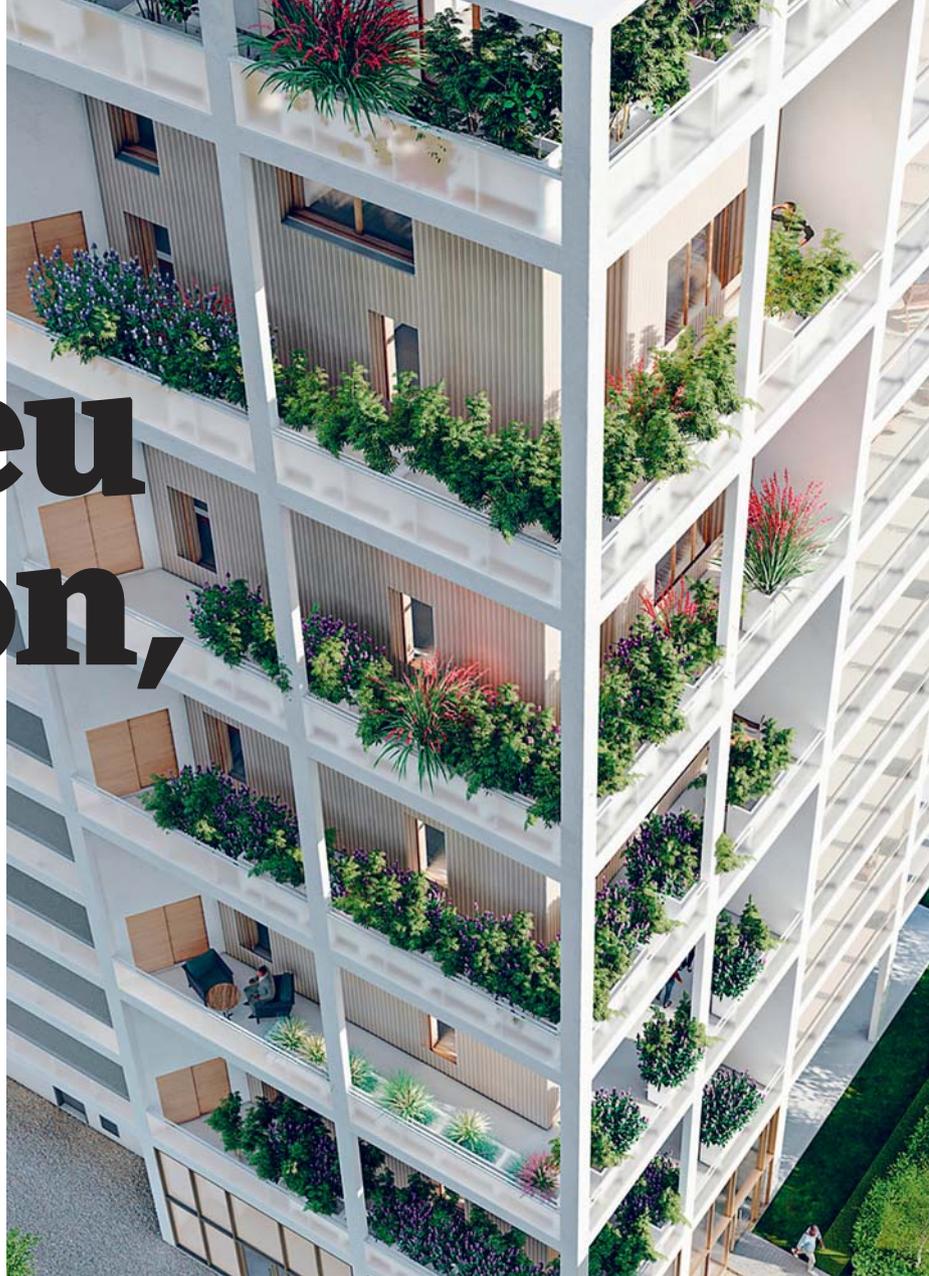


Plus d'infos sur la version digitale





Adieu béton, bonjour gazon



À

quelques stations de métro du centre-ville de Lyon, le projet Aalto est en train de sortir de terre, ou plutôt du béton,

ou plutôt du béton, construit sur une parcelle artificialisée à 100 %. Celle-ci va être entièrement renaturalisée pour redonner vie à ce petit bout de ville qui en a bien besoin. Imaginé par le cabinet Oworkshop, cet ensemble de trois tours de 126 logements libres, 58 logements sociaux, 4 200 m² de bureaux et 1 250 m² de locaux d'activités deviendra fin 2023 un véritable poumon vert grâce à ses jardins en pleine terre, sur dalle et suspendus.

Un enjeu environnemental et social

La dépollution de la parcelle fait partie intégrante du projet. Un engagement coûteux d'autant plus délicat qu'il a également un objectif de préservation de la mixité sociale du quartier, impliquant la vente de tous les logements à un prix inférieur de 15 % par rapport au marché. Un défi qu'ont relevé les équipes locales de VINCI Immobilier, en proposant un programme vertueux à la fois sur le plan environnemental et sur la question du "logement abordable".

Aalto

Un projet estampillé Habitat durable du Grand Lyon.

4 399 tonnes de mâchefer à traiter.

8 380 m³ de terre à charrier.

5,5 % : coût total de la dépollution par rapport au coût des travaux prévisionnel de l'opération.

17 % de la parcelle deviendront des jardins en pleine terre, 16 % des jardins sur dalle.

2 768 m² de toiture végétalisée, soit l'équivalent de 28 % de la surface totale.

Aalto sera issu d'une requalification totale du site industriel de la Miroiterie, anciennes usines textiles reconverties en box de stockage dans les années 90. Métaux lourds (notamment du chrome), hydrocarbures et solvants divers sont très présents sur les lieux. Pour assurer une revitalisation optimale, rien ne sera conservé. L'ensemble des entrepôts seront rasés, désamiantés et le terrain dépollué avec traitement des mâchefers et des terres. Celles-ci seront excavées et "criblées" directement pour traiter sur place ce qui peut l'être. Le reste servira de remblais aux fondations des bâtiments et au terrassement. Un travail important qui nécessite évidemment une maîtrise d'œuvre spécialisée dans ce type de travaux.

Retour à la terre

Une fois le travail de dépollution achevé, la phase de désartificialisation elle-même pourra commencer. Exit le béton, place à une végétation généreuse qui va radicalement transformer le lieu. Les parkings



« Limiter l'emprise sur le sol a été une vraie question.

Pour répondre à cette contrainte, nous avons conçu les logements en hauteur, en les insérant dans le paysage urbain créé par Debuissou. Cette conception offre 4 027 m² "d'équivalent naturel", soit 40 % de désartificialisation des sols. »



Sophie Bacon Deguilhem
responsable du développement
Grand Lyon

seront enfouis en sous-sol et les immeubles, construits en hauteur, laisseront place aux jardins. Certains seront en pleine terre, d'autres sur dalle. Les premiers seront réalisés grâce à un important apport de terre, au moins 80 cm d'épaisseur sur plusieurs centaines de mètres carrés !

Autant de mesures qui permettent à Aalto de se voir gratifier du label Habitat durable du Grand Lyon. Une labellisation qui atteste la performance environnementale d'un projet, notamment sur la limitation des émissions de gaz à effet de serre, la diminution des consommations d'énergie et d'eau et la gestion économe des bâtiments dans la durée. Une belle récompense et le début d'une nouvelle vie pour ce secteur en devenir. ■

 Plus d'infos sur
la version digitale



GRENOBLE (38)



La ville durable en action

Quelque 6 000 m² de bureaux HQE s'intégreront prochainement à la presqu'île de Grenoble. Véritable démonstrateur de la ville durable, l'îlot VA – lauréat du Prix de l'Environnement VINCI –, innove sur tous les plans. Son architecture repose sur une structure bois légère et sans infrastructure, offrant des surfaces vitrées raisonnées. Un principe de géocooling (rafraîchissement géothermique) et la production d'électricité photovoltaïque sont également prévus, ainsi que des dispositifs de protection de la biodiversité. Grâce à ces innovations, l'opération vise le très vertueux label E3C2.

Contact : Charles Robert

 Plus d'infos sur
la version digitale



L'activité Conseil accélère

VINCI Immobilier Conseil (VIC) met son expertise au service de VINCI SA pour piloter la vente de plusieurs sites en France. N'ayant pas vocation à être propriétaire d'actifs immobiliers, la holding avait besoin d'un accompagnement dans l'arbitrage de trois d'entre eux dans les secteurs de Metz (57), Cherbourg (50) et Meaux (77) en 2020. De prochaines opportunités mettront à nouveau à contribution les compétences de VIC pour la vente d'autres biens de VINCI SA et dans la recherche d'investisseurs liée à ces ventes, le cas échéant.

Contact : Sébastien Gautier



LILLE (59)



Le 31 épate la galerie au centre de Lille

C'est livré ! Le 31 est un programme emblématique du savoir-faire de VINCI Immobilier sur les opérations mixtes. Il accueille 10 000 m² de commerces, 1 Okko Hotels 4* de 120 chambres et 8 500 m² de bureaux. Une offre innovante et dynamique qui répond aux attentes des Lillois et renforce l'attractivité de cette artère commerçante majeure. La surface de l'offre commerciale a été réduite et réorganisée autour d'un mix de concepts forts et complémentaires regroupant loisirs, streetwear, streetfood (Citadium, Climb Up, Fitness Park, Grand Scène...). Avec, bien sûr, une œuvre d'art, signée Guillaume Roche, installée au centre du patio. Un ensemble remarqué qui a remporté le Prix de l'Immobilier d'entreprise à l'occasion des Pyramides d'Argent 2019 de la Fédération des promoteurs immobiliers de France.

Contact : **Timothé Deman**

 **Plus d'infos sur la version digitale**

Un champion de l'offre de loisirs en France

DÉCINES-CHARPIEU (69)



Faire du surf aux portes de Lyon avant d'aller dîner et de passer la soirée au café-théâtre, sans bouger ou presque ?

C'est la promesse d'OL Vallée, vaste pôle de loisirs de 23 250 m². Pour ce projet complexe lancé en 2016, jusqu'à 200 salariés par jour ont été mobilisés fin 2020. Les équipes de VINCI Immobilier ont ainsi réussi la prouesse de rassembler en un seul endroit 17 enseignes tendance, dont un complexe multisports, un bowling, un surf park, des terrains indoor de foot, padel et badminton, un café-théâtre et une dizaine de bars et restaurants. Avec une commercialisation record, à 100 % avant l'ouverture. À terme, 2 500 visiteurs journaliers sont attendus.

Contact : **Sébastien Jeulin**

 **Plus d'infos sur la version digitale**

4

autres équipements complètent l'offre : 1 hôtel 3* Kopster, 2 immeubles de bureaux et 1 centre médical.





Carton plein pour Canopy

HYÈRES (83)



À proximité immédiate du centre-ville, adossée au parc verdoyant d'Olbius-Riquier, la résidence Canopy se révèle comme un énorme succès commercial. Son architecture "néoprovençale" et son parc paysager de qualité ont largement séduit le public. Toit quatre pentes à tuiles romaines, végétation variée composée d'essences locales, toits-terrasses, prolongement paysager jusqu'au parc, pistes cyclables : Canopy est assurément un endroit où il fait bon vivre !

Contact : Laure Trigilia



165

logements, dont 45 sociaux.



SAINT-CYR-
L'ÉCOLE (78)



Bail réel solidaire : première à Saint-Cyr

Les équipes de l'Île-de-France font leurs premiers pas dans le bail réel solidaire (BRS), une nouvelle forme d'accession à la propriété. Le principe : le prix du terrain est sorti du prix du logement lors de sa commercialisation, ce qui permet de proposer des tarifs très inférieurs à ceux du marché. L'acheteur acquiert "les murs" et loue le foncier via une redevance versée à un organisme de foncier solidaire. Le BRS cible en priorité les primo-accédants : une solution qui préserve une certaine mixité sociale dans les zones tendues en rendant le logement abordable. À Saint-Cyr-l'École, au sein de la ZAC Charles-Renard, le programme VINCI Immobilier prévoit 36 logements, dont la moitié en BRS.

Contact : Maylis Mouton

25 à 40%

moins cher par rapport au prix du marché : le bail réel solidaire (BRS) préserve la mixité sociale.



VINCI IMMOBILIER - VI

HAUTE TECHNICITÉ

Un balcon sur la mer

MONACO (98)



Projet d'exception, Testimonio II s'imposera comme un nouvel immeuble signal au cœur de la prestigieuse Principauté de Monaco. Les chiffres sont à la mesure de ce programme hors-norme : dans cette ville particulièrement convoitée, 10 000 m² de foncier, le dernier disponible, ont pu être dégagés. À terme, deux tours de 348 logements domaniaux, un ensemble de 60 propriétés de luxe dénommé "Bay House", dont cinq villas avec piscine, 13 niveaux de parking en sous-sol de 1 100 places, dont une partie publique, une école internationale et une crèche constitueront l'un des parcs résidentiels les plus complets du Rocher.

Un défi technique et écologique

Construire à Monaco est une gageure : l'extrême densité, la déclivité du terrain (40 mètres entre le point haut et le point bas) et le sol rocheux sont autant de défis à relever pour les constructeurs. Les travaux sont aussi complexifiés par les

700 M€
de coût prévisionnel pour le chantier Testimonio II.

150 000 m²
de surface de plancher.

230 000 m³
de volume de terrassement.

actions environnementales prévues. Par exemple, la nécessité de préserver les deux sources d'eau douce présentes sur le site a imposé la mise en place d'une galerie drainante et d'une installation capable de traiter les eaux éventuellement mélangées aux boues de forage. Côté matériau, le choix s'est majoritairement porté sur le béton bas carbone. Son secret ? Il est composé de cendres et de laitiers recyclés issus de deux sites industriels de la région, dans une logique d'économie circulaire. Un choix qui fait économiser 6 000 tonnes de CO₂ sur la réalisation des seules parois moulées et des barrettes, soit 25 % du béton total utilisé. La complexité du projet a demandé un an de travaux préparatoires, dont le dévoiement d'un axe routier majeur traversant le projet sur un pont provisoire d'une longueur de 180 mètres.

Assumer ses coûts de luxe

Conséquence de ces travaux extrêmement techniques : les coûts de construction flambent sous le soleil monégasque. Un projet comme Testimonio II ne peut être rentable que grâce aux prix de



Romuald Catoir
directeur opérationnel
VINCI Immobilier Monaco

« Pour bâtir une offre performante,

nous avons évalué au plus juste la durée, le coût et la sécurité des travaux en nous appuyant sur l'expérience des filiales techniques de VINCI à Monaco. »

vente très élevés dans la principauté. Un calcul qui a été évalué précisément en amont afin d'assurer la viabilité du projet. Heureusement, tout a été prévu pour séduire une clientèle très exigeante. Les appartements privés proposent un très haut niveau de service, comme des équipements de domotique haut de gamme. Chaque pièce est ainsi dotée de son propre système de sonorisation ! La décoratrice Laura Sessa, grand nom de l'aménagement et de l'architecture d'intérieur, a par ailleurs participé au design des appartements, de toutes les parties communes et au choix des prestations raffinées de luxe. Les résidences privées auront accès à des services de conciergerie, de voiturier et de navettes, ainsi qu'à une salle de sport, un spa et des espaces de réunion privés.

Un luxe qui pourrait presque faire oublier les prouesses techniques et organisationnelles requises pour aboutir à un tel résultat ! ■



NANTERRE (92)



Contrat de confiance

Les excellents états de service et la proactivité des équipes VINCI Immobilier Property Management (VIPM) ont permis de remporter un important contrat de gestion d'association syndicale libre portant sur l'administration d'un parc d'activités de 12 bâtiments. VIPM s'est assigné pour mission de ramener de la nature dans cette zone industrielle, avec des objectifs d'économie d'énergie, de propreté, de revégétalisation et de protection de la biodiversité.

Contact : **Matthieu Joulin**



MARSEILLE (13)



Faire rimer mixité et qualité

Dans le 12^e arrondissement de Marseille, le quartier de Beaumont est un secteur à fort potentiel où se côtoient commerces, immeubles et pavillons individuels. Pour répondre à la demande croissante de logements de la ville, Urbat livrera fin 2023 la nouvelle résidence Attitude 12. Objectif : favoriser la mixité sociale du quartier en proposant des prestations de qualité, identiques pour tous les appartements, quel que soit le modèle de vente, en accession classique ou bénéficiant d'aides (TVA à 5,5 %) et de prix maîtrisés. L'architecture de l'ensemble fait la part belle aux espaces verts et propose un juste équilibre entre densité et qualité de vie.



Coup de jeune à tous les étages

METZ (57), ROUEN (76)



Que ce soit pour des motifs économiques ou patrimoniaux, la réhabilitation de bâtiments anciens a le vent en poupe.

Entre continuité et nouveauté, ces projets mettent en valeur la capacité de VINCI Immobilier à valoriser l'existant tout en y apportant les plus hauts standards des constructions neuves.

Deux résidences étudiants viendront bientôt renforcer notre expertise en la matière.

À Rouen, une Student Factory verra le jour en 2023 dans les anciens locaux du siège régional d'Engie. Toute la structure interne de ce bâtiment des années 90 sera conservée, rehaussée d'un à trois niveaux en fonction des zones, et transformée en logements, espaces communs et espaces de services. Les façades, elles, seront entièrement

revisitées dans un style plus contemporain, en accord avec les Architectes des Bâtiments de France et la nouvelle équipe municipale.

À Metz, c'est l'ancien hôpital militaire qui entame sa mue. La future Student Factory préservera les trois façades classées de ce site remarquable et l'intérieur sera entièrement reconstruit pour accueillir les 128 logements étudiants. « *Nous avons porté une attention particulière au choix des matériaux et aux détails d'exécution pour garantir une grande qualité de finition et le bon vieillissement du bâtiment dans le temps* », souligne Sylvain Boiron, directeur de programmes région Alsace Lorraine Bourgogne. Située en entrée de ville, cette opération est la première de VINCI Immobilier à Metz.

Contacts : David Cengarle et Sylvain Boiron

Promesse tenue !

LE BOUSCAT (33)



Adossée au Bois du Bouscat, la résidence Allure est une promesse de vie au vert

en plein cœur de l'agglomération bordelaise.

Avec ses 75 logements, ce projet à taille humaine propose de larges terrasses pour profiter pleinement de la vue dégagée. Un emplacement idéal avec tous les commerces à portée de main et le centre de Bordeaux à seulement quinze minutes en tram.

Contact : Nathalie Gazeau



DÉCRYPTER LA DÉMARCHE

ZÉRO
PAPIER

QUELS SONT NOS ENJEUX ?

**DÉLAI**

Accélérer les transactions avec les clients et partenaires, et les rendre autonomes.

**SÉCURITÉ**

Sécuriser les flux de données en limitant les manipulations manuelles et la perte de documents.

**COÛT**

Baisser les coûts en diminuant le nombre de ressources de traitement.

**ÉCOLOGIE**

Réduire l'empreinte écologique et contribuer à développer des pratiques plus vertes.

**DÉMÉNAGEMENT**

Optimiser l'espace en adoptant la démarche New ways of working.

COMMENT NOUS ORGANISONS-NOUS ?

Digitaliser nos pratiques

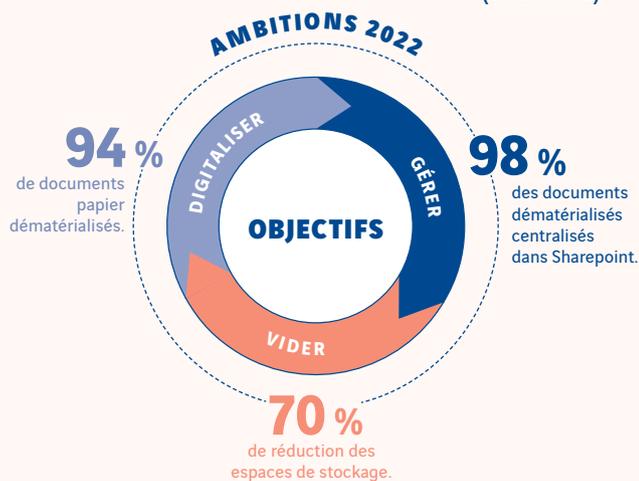
Dématérialiser nos documents (dossiers de réservation, dossiers marché), simplifier et moderniser nos pratiques métiers.

Gérer nos documents électroniques

Centraliser tous nos documents dans un seul outil, Sharepoint, afin d'harmoniser nos usages documentaires et de favoriser la collaboration.

Vider nos armoires et numériser les documents papier

Vider les armoires d'In-Situ (déménagement à InDéfense). Mettre en œuvre une politique d'archivage des documents papier et de numérisation des flux entrants (courriers...).



NOS PREMIERS RÉSULTATS



des contrats de réservation signés électroniquement (hors résidences gérées) en moyenne sur le 1^{er} trimestre 2021.

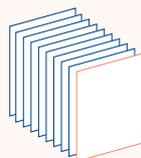
84

dossiers de marchés dématérialisés et signés avec le logiciel AOS au 1^{er} trimestre 2021.



5 000

documents signés électroniquement par DocuSign en 2020.



2 millions

de documents migrés sur l'espace documentaire des affaires GEODE* début 2021.

* Gestion organisée des documents électroniques.

La qualité dans tous ses états

La qualité d'un bien immobilier neuf tient autant aux conditions dans lesquelles il est livré à son acquéreur qu'à ses caractéristiques intrinsèques. Partant de ce principe, VINCI Immobilier agit sur le front de l'excellence opérationnelle mais aussi, plus largement, sur celui de "l'expérience client".



Pour d'évidentes raisons commerciales, dans la mesure où il en va de l'image du groupe VINCI et parce que cela conditionne la productivité des équipes – mieux une opération est menée, plus vite il est possible de passer à la suivante –, la qualité a toujours été une préoccupation majeure de VINCI Immobilier. « *Au cours des dernières années, la façon dont nous appréhendons cette question a sensiblement évolué, note Marc Chanier, directeur de l'organisation et de la satisfaction clients immobilier résidentiel. Aujourd'hui, nous cherchons avant tout à améliorer la qualité telle qu'elle est perçue par nos acquéreurs, alors qu'historiquement, nous l'évaluions surtout avec des yeux d'ingénieurs.* »

Cette nouvelle orientation a commencé à se traduire concrètement à partir de 2012, quand a été lancé le projet Hestia. Objectifs : livrer 100 % des opérations dans les délais et réduire drastiquement le nombre de réserves à la livraison. Grâce notamment à l'esprit

de pédagogie et de persuasion dont a fait preuve Jean Leveillet, directeur de la qualité de VINCI Immobilier entre 2012 et 2021, la recherche du zéro réserve s'est profondément ancrée dans la culture de l'entreprise. C'est ainsi que la moyenne des réserves à la livraison dans les parties privatives a spectaculairement baissé, passant de 13 par logement en 2012 à 0,7 en 2017.

« Aujourd'hui, nous cherchons avant tout à améliorer la qualité telle qu'elle est perçue par nos acquéreurs. »

Marc Chanier
directeur de l'organisation
et de la satisfaction clients
immobilier résidentiel.

Pour autant, la partie n'est pas encore tout à fait gagnée. « *Les résultats de 2019 ont fait état d'une légère dégradation, indique en effet Rémy Defay, directeur technique, qualité et achats de l'immobilier résidentiel. Un constat à relativiser, néanmoins, car si l'on raisonne "hors accidents", on parlera plutôt d'un palier.* » Quant aux résultats en demi-teinte de 2020, ils sont largement à mettre sur le compte de la crise sanitaire. « *Aucun de nos chantiers n'a pu être mené dans des conditions normales, et tous ont été*

purement et simplement arrêtés pendant au moins une semaine ou deux », rappelle Marc Chanier, qui tend plutôt à retenir l'implication des équipes et leur mobilisation pour atténuer les conséquences de la pandémie. « *Et surtout, les données du premier trimestre 2021 sont très encourageantes, souligne Rémy Defay. Il semble que nous soyons repartis sur la bonne voie.* »

VINCI Immobilier 4YOU, offre unique et différenciante

En 2018, la démarche qualité mise en œuvre par le pôle Résidentiel de VINCI Immobilier est apparue suffisamment mature pour se traduire en engagements concrets vis-à-vis des clients. D'où le lancement de l'offre VINCI Immobilier 4YOU, résolument innovante et sans équivalent, à ce jour, dans le paysage concurrentiel. Le principe : garantir une compensation





0,7

réserve par logement à la livraison dans les parties privatives en 2017. En six ans, la moyenne de ces réserves a spectaculairement baissé (passant de 13 à 0,7).

financière en cas de retard de livraison et/ou de levée tardive des réserves. « *Même s'il est difficile d'en quantifier précisément l'impact, cette offre rassure et fournit des arguments pour concrétiser les ventes, que celles-ci s'effectuent en direct ou via des partenaires, constate Marc Chanier. Il apparaît donc opportun de la mettre davantage en valeur, ce que nous comptons faire en cette fin d'année.* »

La démarche Hestia et les enjeux financiers liés à VINCI Immobilier 4YOU exercent-ils une forme de pression sur les équipes ? « *Indéniablement, répond Marc Chanier. Il s'agit toutefois d'une pression plutôt saine, qui est ressentie d'autant plus positivement que les progrès accomplis ces dernières années représentent un vrai motif de fierté.* » « *Lorsque j'ai rejoint l'entreprise en juin dernier, j'ai été surpris par le niveau d'adhésion et d'engagement des collaborateurs en matière de qualité, apprécié d'ailleurs Rémy Defay. Au même titre que la très forte maturité du système qualité, le souci permanent de "bien faire" me semble être une vraie spécificité de VINCI Immobilier.* »

Vers une expérience client réussie de bout en bout

Les deux directeurs insistent sur un point : au-delà des considérations techniques, ce qui importe avant tout, c'est la satisfaction des clients. « *Un acquéreur pourra être mécontent tout en n'ayant énoncé aucune réserve à la livraison, alors qu'un autre pourra se montrer très satisfait de voir des réserves levées de façon*



INDICATEURS

Immobilier résidentiel :
un début d'année
encourageant



NOMBRE DE RÉSERVES
(MOYENNE PAR LOGEMENT)

1,3

réserve à la livraison dans les parties privatives et les parties communes (sur les 10 opérations livrées depuis début 2021, soit 670 logements).

0,6

réserve restante à 30 jours (sur les 15 opérations livrées fin 2020-début 2021 et arrivées à J+30 en 2021, soit 854 logements).

1,4

réserve restante à 60 jours (sur les 12 opérations livrées fin 2020 et arrivées à J+60 en 2021, soit 679 logements, en comptabilisant les réserves dénoncées dans la lettre à un mois).



ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS

Sur 14 opérations, soit 684 logements livrés

529

réponses
(77 % de taux de réponse).

8,58/10

de satisfaction globale moyenne
(objectif : > 8).

92,8%

de clients satisfaits
(objectif : > 85 %).

► *réactive* », expliquent-ils. C'est pourquoi les prochains efforts porteront entre autres sur ce qui se passe une fois les biens livrés, c'est-à-dire à 30 et 60 jours, voire à un an. De même, les dispositifs de mesure de la satisfaction vont évoluer vers une écoute "en continu", l'objectif étant de garantir une "expérience client" réussie de bout en bout, depuis la signature de l'acte notarié jusqu'à la fin de l'année suivant la livraison.

L'immobilier d'entreprise (s')investit dans la qualité

« *Même si nous réalisons moins d'opérations que le pôle Résidentiel, avec moins d'outils statistiques, donc, nous percevons une baisse de qualité sur nos dernières réalisations, tant en matière de respect des délais que du nombre de réserves, commente de son côté Patrick Supiot, directeur général de l'immobilier d'entreprise. Les retards s'expliquent majoritairement par la crise sanitaire. Grâce à nos marges de prudence et aux bonnes relations que nous entretenons avec nos clients, nous avons su en limiter les conséquences en termes de pénalités. Reste que nous devons corriger cette dégradation car, pour nous, un client satisfait, c'est souvent un futur client.* »

Plusieurs actions très concrètes sont ainsi en cours de déploiement : la mise en place d'un nouveau processus d'audit qualité ainsi que le remaniement du cahier des clauses générales (CCG) afin de mieux encadrer nos relations avec les entreprises sous-traitantes. Par ailleurs, nous souhaitons renforcer les équipes opérationnelles afin qu'elles puissent encore mieux gérer la relation client. Car, comme le pointe Patrick Supiot, « *au-delà des aspects purement contractuels, les qualités de disponibilité, d'écoute et d'expertise durant nos opérations sont cruciales pour satisfaire et fidéliser nos clients* ». ■



Johanna Gacon

Responsable qualité et contrôle interne de VINCI Immobilier Résidences Gérées

« Dans nos résidences, la qualité d'exploitation est collaborative et multidimensionnelle »

Exploiter nos résidences, c'est aussi bien accueillir nos clients dans des logements qui répondent à leur profil que leur fournir un large panel de services : animation d'une communauté pour les étudiants, accompagnement quotidien et quasi-individualisé pour les seniors – restauration, dispositif de sécurité, animations, etc. C'est pourquoi nous abordons la démarche qualité de manière collaborative et multidimensionnelle, en nous appuyant sur des procédures élaborées au plus près du terrain, en harmonisant nos pratiques et en nous remettant continuellement en question. La crise sanitaire nous a d'ailleurs rappelé que rien n'est jamais acquis ni parfait, et que l'anticipation est primordiale. En ce sens, elle a renforcé notre vision de la qualité et de la gestion des risques. L'un des objectifs clés de notre démarche qualité consiste, aujourd'hui, à obtenir labels et certifications pour l'ensemble de nos résidences, afin de valoriser, notamment, le travail réalisé par nos équipes au quotidien.

 Plus d'infos sur la version digitale



0,7 et 0,9

Objectifs 2021 respectifs de réserve à la livraison pour l'immobilier d'entreprise bureaux et l'immobilier d'entreprise hôtellerie (exprimée par mètre carré de surface de plancher).

Briller en société en parlant de la charte...

"1 immeuble, 1 œuvre"

— Chez VINCI Immobilier, la responsabilité sociale est une valeur forte, et encore plus par les temps qui courent ! On la cultive notamment via l'accès à l'art auquel on tient beaucoup. Immeubles de logements, bureaux, hôtels... **nous avons une vraie volonté d'intégrer l'art à nos programmes, de le rendre accessible à tous.** C'est comme un cadeau que l'on fait aux passants, aux usagers, etc. Ça donne vraiment une autre image des promoteurs, non ?

— C'est certain ! C'est pour ça qu'en 2015, **VINCI Immobilier a été pionnier en signant la charte "1 immeuble, 1 œuvre"** avec le ministère de la Culture et 15 autres promoteurs ou investisseurs.

— Sur les six dernières années, **110 œuvres ont été réalisées** par notre intermédiaire. Tu imagines, un peu, la variété ? Des sculptures, des tableaux, des luminaires, des œuvres monumentales comme un banc public ou une fontaine en mosaïque : il y a de tout. **Parfois, c'est l'architecture du programme en elle-même qui intègre l'œuvre**, qu'il s'agisse d'un jardin paysager, d'une façade illuminée ou d'un hall d'entrée en céramique. Les collaborateurs ? Ils sont très concernés par le sujet.

Ah!

— En effet ! Qu'ils missionnent des galeristes, se fassent recommander un artiste local ou recherchent eux-mêmes la perle rare, cette mission leur tient à cœur. Avec un leitmotiv : **privilégier les artistes régionaux.**

Super!

— Et notre travail en la matière est reconnu ! Dernière preuve en date : **VINCI Immobilier a encore reçu un prix du ministère de la Culture.** Après Louise Frydman et ses œuvres en céramique installées dans une résidence à Puteaux (92) en 2019, cette année, c'est l'immense **façade polychromique signée Carmen Perrin pour le projet de bureaux Illumine**, à Paris, qui a été récompensée.

RH

quand

la

mobilité

mobilise

Pour suivre la cadence des métiers de la promotion immobilière en pleine mutation, VINCI Immobilier mise sur la dynamique de mobilité interne. Un an et demi après sa nomination, Vanessa Chaléac, directrice des ressources humaines (RH), dévoile l'intérêt d'une telle stratégie pour l'entreprise.

U

n secteur très concurrentiel où les talents sont chassés en permanence. » Voilà le premier constat dressé par Vanessa Chaléac à son arrivée, en 2019, dans les rangs de

VINCI Immobilier. Quelques mois plus tard, elle a déjà imprimé sa patte sur la question de l'évolution des carrières. Jusqu'alors assez peu pratiquée en interne, « voire à l'échelle du Groupe », la mobilité présente pourtant l'avantage d'un changement dans la continuité. Comprendre : plutôt que de courir après les promotions en passant d'une société à une autre, mieux vaut varier les plaisirs (et donc les métiers !) au sein de la même entreprise. « On peut trouver des challenges très intéressants, évoluer et peaufiner son employabilité sans aller voir ailleurs », confirme Vanessa Chaléac. L'objectif : rester attractif en interne, en favorisant des évolutions de parcours qui répondent aux aspirations de chacun. Cette fidélisation ajoute un intérêt pour les profils à la recherche d'une structure où se projeter à long terme. La mobilité, brique cruciale pour la gestion des talents ? C'est en tout cas l'argument avancé par la DRH, qui prône une vision globale : « Développer les compétences pour que les collaborateurs se sentent bien, soient performants et aient des perspectives d'évolution, c'est l'une des missions clés des ressources humaines. »



15

C'est le nombre de personnes ayant bénéficié d'une mobilité interne en 2020 au sein de VINCI Immobilier Promotion et de ses filiales, contre 27 en 2019 et 24 en 2018.

8

mobilités fonctionnelles.

50/50

La mobilité profite autant aux femmes qu'aux hommes, chez VINCI Immobilier.

Changement de culture

Présentée au Comex, l'idée d'une politique mobilité plus structurée répond à une vraie demande interne. Fonctionnement, formats, les mois qui viennent devraient faire germer de nouveaux process, notamment grâce à une charte de mobilité ayant pour but d'inculquer un réflexe interne. Premier grand principe : le statut de mobilité. « Si un salarié pense avoir fait le tour de son poste, il faut lui permettre de l'exprimer et de se renseigner sur les options qui s'ouvrent à lui. En obtenant ce statut, il pourra être accompagné par les RH dans ses démarches. » La deuxième étape, elle, visera à clarifier les mobilités possibles, qu'il s'agisse de changer de région, de poste, ou d'aller prêter main-forte pour une mission, comme cela peut par exemple être le cas si des mises en commercialisation demandent des renforts. Autre concept que VINCI Immobilier a tout intérêt à développer : la variété des parcours. Aujourd'hui, les fonctions – programmes, développement, commerce ou technique – sont parfois "en silo". « Sans nier, bien sûr, l'importance d'avoir des experts sur nos métiers, nous souhaitons concevoir des parcours permettant à certains de découvrir tous les aspects de la promotion immobilière. En les rendant capables de comprendre tous les enjeux du métier, les collaborateurs deviennent plus performants. Nous préparons ainsi nos futurs dirigeants ; car un directeur territorial, par exemple, doit cumuler toutes ces compétences. » Un type de programme qui se révélerait attractif notamment pour des jeunes diplômés. ■



Ils prennent la parole



“ Julie Bosch

directrice de programmes,
pôle AGPU

« Ma mobilité témoigne des liens forts entre les entités du Groupe

car, avant d'intégrer VINCI Immobilier, j'étais directrice de projets au sein d'ADIM Paris IDF (VINCI Construction France). Les raisons de ce mouvement ? Ma volonté de m'orienter vers les métiers de la promotion immobilière. Les collaborations entre les deux entités étant nombreuses, j'ai pu être mise en relation avec le directeur opérationnel immobilier d'entreprise, qui recrutait pour le projet du village des athlètes. Je ne voulais pas passer à côté de ce beau challenge ! »



“ Fabrice de Lauro

conseiller commercial,
agence Annecy (74)

« Commercial à Lille (59), je suis en mobilité ponctuelle

du côté d'Annecy. L'activité étant moins soutenue dans le Nord, j'ai pris cette décision car j'aspirais à un poste plus dynamique tout en restant dans le Groupe. Changement de secteur, de clientèle, crise sanitaire sept jours après mon arrivée : malgré les difficultés, j'y ai trouvé un nouveau souffle et une belle équipe. »

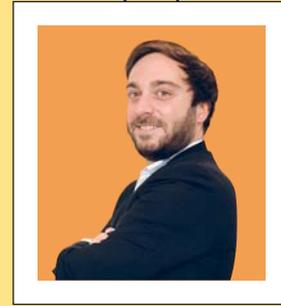


“ Philippe Caussinus

responsable de développement
adjoint, direction Sud-Ouest

« Ancien contrôleur de gestion pour la région Grand-Ouest,

je suis désormais responsable développement adjoint. On peut parler de grand écart professionnel ! Le métier de développeur m'a toujours attiré, mais je ne pensais pas pouvoir suivre ce chemin. Sur le papier, je n'avais pas vraiment le bagage pour cette fonction éloignée de mes expériences antérieures... En même temps, j'avais la sensation d'avoir fait le tour de mon poste, je ressentais le besoin de plus de contact humain et je voulais développer d'autres compétences, cette fois-ci sur le terrain. Le métier de développeur foncier est très diversifié, très complet. J'apprends tous les jours et je me sens épanoui ! »



“ Pierre Mazzuca

responsable de développement,
direction Rhône-Alpes Auvergne

« Cela faisait quelques mois que ma compagne et moi réfléchissions

à quitter Paris et à nous rapprocher de notre région natale. Quand j'ai appris que l'agence Rhône-Alpes cherchait un nouveau responsable du développement, je me suis vite positionné. C'est allé très vite car les premiers entretiens ont eu lieu vers mi-octobre et j'ai commencé... en janvier. Ce changement, c'est à la fois un challenge plein de perspectives et un nouveau choix de vie. »



“ Pierre Bricard

directeur opérationnel, pôle AGPU

« Après avoir été responsable de programmes puis directeur de programmes et directeur opérationnel,

j'ai été directeur territorial sur l'est de la région Île-de-France... un poste qu'il est plutôt rare de quitter. Pourtant, j'ai rejoint le pôle Aménagement et Grands Projets Urbains (AGPU). Je souhaitais intervenir sur des projets mixtes à une échelle nationale, en lien avec d'autres entités de VINCI Immobilier. Après de nombreuses années dans l'entreprise, ce changement est tout à fait bénéfique. »

Instantané



Kimpton Saint Honoré

Boulevard des Capucines à Paris 2^e

Transformer l'ancienne Samaritaine de luxe en hôtel 5 étoiles : c'est le défi relevé avec virtuosité par l'équipe du pôle Hôtellerie. Sur ce chantier de 12 000 m² livré en mai 2021, elle a fait une nouvelle démonstration de sa vision et de son expertise sur ce type de réalisation "haute couture" alliant luxe, modernité et préservation de l'âme historique d'un bâtiment. La cohérence entre l'extérieur – les façades classées Art nouveau – et l'intérieur – 149 chambres et suites avec restaurant, rooftop, piscine et spa – doit beaucoup à l'intelligence collective déployée par les différents corps de métier afin de rendre "l'expérience visiteur" la plus confortable et fluide possible. Maquette 3D et réalité virtuelle ont permis d'optimiser les moindres détails, comme les circulations entre les différents espaces de l'hôtel.



Plus d'infos sur
la lettre digitale