

* Pour votre information.

ÉDITO

Faire face aux enjeux commerciaux

La commercialisation, parmi les autres métiers que couvre la SCC, est plus que jamais centrale. Pour nos mandants, les enjeux de réduction de la vacance locative, de traitement des renouvellements, de maintien ou d'augmentation des valorisations de leurs sites sont essentiels. Les nouveaux modes de consommation, l'évolution des business models et la concurrence accrue de l'e-commerce sont autant de paramètres qui impactent les flux et les chiffres d'affaires de nos sites.

Le marché nous impose une compréhension de plus en plus fine des besoins des enseignes, de leur secteur d'activité, des clients et non clients, de la concurrence... La Customer Approach change la donne et place le client au cœur du dispositif.

Avec une augmentation de notre parc d'actifs gérés de 11 sites entre 2018 et 2019 et désormais plus de 2000 locaux commerciaux et 1 million de m² GLA en gestion, la SCC accompagne ses mandants pour faire face aux enjeux des mutations du secteur. Nous avons réorganisé notre département Leasing pour être au plus près des attentes de nos clients. Un négociateur nous a rejoints pour renforcer la prospection auprès de nouvelles enseignes et concepts. Sous la coordination du Head of Retail, ce sont désormais dix-sept négociateurs – dont deux directeurs adjoints – qui sont exclusivement dédiés au retail, faisant de ce département l'un des plus conséquents de la SCC. Chaque négociateur se voit attribuer un secteur d'activité et devient référent pour ses collaborateurs. Cette configuration permet une connaissance approfondie de l'ensemble des secteurs. Par ailleurs, les aspects juridico-commerciaux ont été optimisés. Les négociateurs peuvent se concentrer sur la prospection et la négociation tandis qu'un juriste les assiste pour la phase de plus en plus consommatrice de temps de rédaction des clauses du bail. Les fiches d'accord entre les mandants et la SCC ont été numérisées – via l'outil E-Lise – pour plus de réactivité et d'efficacité. Cette réorganisation est aussi l'occasion de renforcer notre maillage territorial et nos réseaux. En régions, la SCC a tissé des relations avec des agents pour faciliter la mise en relation avec les acteurs locaux indépendants. Au niveau groupe, des synergies ont été créées entre les filiales SCC (Italie, Espagne, Belgique, Suisse et France) en vue de constituer un réseau de 5000 preneurs et un panorama des tendances des marchés européens. Pour compléter le dispositif, la SCC Vendôme met à disposition de l'ensemble des filiales son expertise pour des projets premium et luxe.

Parmi nos dernières opérations commerciales



SCC | FRANCE
SHOPPING CENTER COMPANY

ÉVRY 2: Pull and Bear • MAC • Project X Paris • Søstrene Grene • Flying Tiger • Rituals

LA FEUILLERAIE: Jennyfer • Mango • Otago

SAINT-GENIS 2: Memento Sushi • La Strada • Les Burgers de Papa • Manège Doll

TOULON GRAND VAR: Muy Mucho

BOIS SÉNART: Maxi Zoo



■ LA FEUILLERAIE

En 2018, plus de 250 opérations ont été signées avec notamment les extensions de Saint-Genis 2 (Lyon) et de La Feuilleraie (Périgueux) et de nombreuses commercialisations à 100 %. En 2019, le département Leasing prévoit de traiter plus de 270 dossiers avec, entre autres, la commercialisation du projet Ginko (Bordeaux), le repositionnement de Grand Var Est (Toulon), l'extension/restructuration de 35000 m² d'Évry 2 (food/leisure/culture), la reprise de Place Des Halles (Strasbourg) et la prise en charge des sites Pradera (Avignon, Reims, Bry-sur-Marne).

Nous adapter pour pouvoir anticiper un marché fluctuant rapidement tout en augmentant notre capacité de prospection, tel est le sens de l'organisation mise en place par la SCC.

QUALITÉ

La SCC déploie son référentiel qualité



À destination des directions de centres et des équipes opérationnelles, le référentiel qualité conçu par la SCC a pour objectif de **proposer le meilleur parcours client, tout en optimisant la gestion opérationnelle des sites** (propreté, qualité des services et des prestations, etc.). Ce référentiel, d'une centaine de pages environ, propose **la revue et le suivi de plus de 300 points et critères de qualité.**

Progressivement déployé sur l'ensemble de nos sites, ce référentiel qualité sert ainsi au quotidien de feuille de route aux équipes des centres. Conçu comme une boîte à outils, il énonce des objectifs clairs et offre un cadre aux équipes sur le terrain pour viser l'excellence. Une fois par an, sur la base de ces critères, chacune des étapes du parcours client (accès, parkings, entrées, toilettes, accueil, etc.) est testée et fait l'objet d'un plan d'action spécifique.



TRANSFORMATION DIGITALE

Toujours plus agile

En pleine transformation digitale, la SCC vient de se doter de la toute dernière suite collaborative Microsoft Office 365.

L'offre Office 365 s'articule autour d'une série de modules, d'outils et d'applications évolutive qui permet notamment de...

- **Faciliter** le travail en situation de mobilité.
- **Partager** des informations et/ou des données, tant en interne qu'en externe, avec nos partenaires.
- **Coordonner et suivre** les actions au sein d'équipes projet.
- **Capitaliser** connaissances et échanges autour des projets et/ou des stratégies développées.

Enfin, de façon générale, cette solution collaborative propose une accélération des flux et des échanges couplée à des gains de productivité pour les équipes.



La conduite du changement et l'appropriation des nombreuses fonctions offertes par la suite Office 365 se sont faites via une plateforme en ligne MooC (massive online course). Les utilisateurs peuvent y suivre, à leur rythme et à leur guise, des parcours de formation adaptés à leurs besoins. C'est une nouvelle ère qui s'ouvre, avec de nouvelles méthodes de travail, fondées sur le partage, la connaissance et la collaboration.

RÉNOVATION

La rénovation de Saint-Genis 2 touche à sa fin

Après deux ans de travaux, le nouveau Saint-Genis 2 s'achèvera à l'été 2019 avec les ouvertures concomitantes de la Fnac et de la zone restauration, clé de voute du projet.

Portées par un hypermarché Auchan très performant (2^e en France en termes de rentabilité au m²), ce sont donc une trentaine de nouvelles boutiques qui viennent renforcer la dimension de « destination shopping, culture & food » du centre. Ce dernier se compose désormais de 95 boutiques, dont une dizaine de restaurants. Parallèlement à l'offre commerciale qui s'est étoffée avec l'arrivée de Levi's, Rituals, Calzedonia, Bonobo, Pandora, Nature & Découvertes, Søstrene Grene et Adidas, c'est un projet architectural ambitieux qui se clôture. L'ouverture d'un double mail baigné de lumière naturelle grâce aux nouvelles verrières ainsi que la création de deux entrées supplémentaires contribuent à redynamiser ce centre ouvert en 1981. Un parcours client confortable a été pensé pour continuer d'améliorer l'expérience client : une grande aire de jeux pour enfants, de nouveaux espaces de repos



■ SAINT-GENIS 2

et des écrans digitaux agrémenteront les espaces publics. Le parking a également été repensé, rénové, et dispose désormais d'une solution de guidage à la place.

Le renouveau de Saint-Genis 2 est le résultat d'une très belle opération de valorisation opérée en deux temps. D'abord, la restructuration des anciens espaces occupés par le BHV transformés en un nouveau mail et en de nouvelles boutiques. Puis, la rénovation intérieure et extérieure totale du centre existant. Ce sont ainsi 45 millions d'euros qui ont été investis dans le projet et intégralement gérés par les équipes de la SCC : MOD, Commercialisation, Asset, Property, Digital.

RÉCOMPENSE

La Vache Noire primée par le Label Janus

Sous l'égide de la SCC, le 17 décembre 2018, AEW a reçu le prix **Label d'Excellence du Commerce** pour la rénovation du centre commercial La Vache Noire (LVN), à l'occasion de la 7^e Cérémonie Officielle du Label Janus. Le Prix Janus est un Label d'Excellence qui récompense les entreprises et collectivités qui s'inscrivent durablement dans une démarche de progrès au service de la personne, l'industrie et la cité. La cérémonie, placée sous

le haut patronage du ministre de l'Industrie et du Commerce extérieur, s'est déroulée au Quai d'Orsay. Afin d'ancrer La Vache Noire dans sa zone géographique, SCC et AEW ont travaillé en partenariat avec des agences locales : CP Retail Design pour le parcours client et la direction de projet, Matador, une agence de communication, et L'Atelier Gabriel, architecte paysagiste. Un projet sur deux plans qui visait, d'une part, à moderniser



Anne Monteil, directrice du centre, Nicolas Petit, responsable Pôle Asset Management Commerces AEW, et Christophe Protat, CP Retail Design.

le parcours client et, d'autre part, à créer une nouvelle plateforme de marque.

Cette approche globale a permis de modifier la perception du centre, aussi bien en B2B qu'en B2C, ramenant dans le centre nouveaux consommateurs et locataires performants.

BIENVENUE

DE NOMBREUSES
ARRIVÉES EN CE
DÉBUT D'ANNÉE
POUR NOS CENTRES
EN GESTION.

Tom Delpierre

Directeur du centre commercial Passage du Havre, dans le cadre de notre nouveau mandat. Il travaillait précédemment pour le Groupe AMG, en tant que Directeur du Développement et de la stratégie.

Joanna Elbaz

Directrice du centre commercial Toulon Grand Var. Elle travaillait précédemment chez Casino puis Klépierre en tant que Directeur de centres commerciaux, notamment pour les sites Annecy Courier, Écully Grand Ouest et Marseille Prado.

Alexandre Grampp

Négociateur senior, en charge de la commercialisation des sites de Grand Var, Grand Var Est et Grand Var Sud. Il travaillait précédemment chez Apsys puis White Stone en tant que Responsable de commercialisation.

Nathalie Lecuir

Directrice du centre commercial Buld'Air, dans le cadre du nouveau mandat de gestion des centres de Pradera. Elle était précédemment chez BNP Real Estate Property en tant que Directrice adjointe de centre commercial.

Nadia-Valérie Raymond

Directrice de centres. Nadia-Valérie sera en charge des centres commerciaux Les Armoiries Shopping et Champéa dans le cadre du nouveau mandat de gestion des centres de Pradera. Elle travaillait précédemment chez BNP Real Estate en tant que Directrice adjointe de centre commercial.

Damien Colin

Responsable des services techniques du centre commercial Toulon Grand Var. Auparavant, il était Directeur technique et sécurité au sein du groupe Apsys.

Yasmina Gomes

Assistante administrative et technique multisites, au sein de la Direction technique de La Boursidière. Elle était auparavant Assistante de gestion locative chez Seine-Ouest Habitat.

Nathalie Perin

Assistante de direction au sein de la Direction des travaux. Auparavant, elle était assistante Property manager dans la société Sofidy.

Jessica Hectus

Assistante de direction chez SCC Vendôme. Auparavant, elle était Responsable administrative chez Clarins.

Armelle de Montesson

Assistante administrative et technique au sein de la Direction du centre commercial de Bel Air, aux côtés de Jean-Philippe Mougeot. Auparavant, elle était Assistante de direction chez Bureau Vallée.

Linda Faraji

Assistante administrative et technique de direction, basée à Bry-sur-Marne, pour les centres commerciaux Les Armoiries Shopping, Champéa et Buld'Air. Elle travaillait auparavant en tant que Gestionnaire contrats particuliers et entreprises chez PRO BTP.

Mélissa Wan Soe Len

Gestionnaire immobilier. Elle travaillait précédemment chez Foncia Colbert Immobilias en tant que Gestionnaire principale de copropriétés.

Magali Dejean

Directrice adjointe du centre commercial Passage du Havre. Elle était auparavant Assistante de gestion pour la société Yxime au sein du même centre commercial.

Alexandra Minaya

Comptable, rattachée à l'équipe d'Antony Lopes. Auparavant, elle était Contrôleur de gestion des sociétés Subaru et SangYong Espagne.