



Rapport d'activité
2010



Bienvenue
chez vous !







mercialys
L'Esprit Voisin.

Sommaire



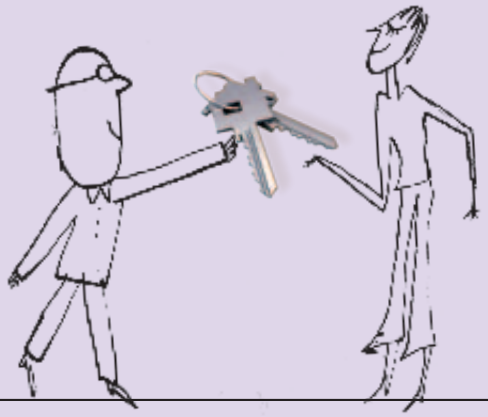
LA SOCIÉTÉ

Le message du président 02
La Gouvernance 06
Les faits marquants 2010 08
Les chiffres clés 10

NOS VALEURS

Un acteur de proximité 14
Le sens de la convivialité 16
Des liens de confiance 18
Des services innovants 20
Un engagement citoyen et responsable 23





NOTRE ACTUALITÉ

Val Semnoz : un centre d'envergure 28
La Caserne de Bonne, une nouvelle place pour Grenoble 34
Ils ont adopté l'Esprit Voisin en 2010… 36

Qui sommes-nous ?

Filiale à 51% du Groupe Casino, cotée au SBF 120, Mercialys est l'une des principales foncières françaises et européennes. « Pure player » de l'immobilier de commerce, Mercialys est spécialiste de la transformation de centres commerciaux.
La Société détient et gère 130 actifs maillant tout le territoire français, dont une centaine de centres commerciaux. La valeur de ce portefeuille représentait près de 2,6 milliards d'euros à fin décembre 2010.

Depuis 2006, Mercialys poursuit un ambitieux programme de valorisation de ses sites : le programme Alcudia / L'Esprit Voisin qui vise à rénover, restructurer et massifier l'ensemble des centres commerciaux de Mercialys.
S'appuyant sur la notion de proximité, L'Esprit Voisin est la marque de fabrique de Mercialys, la façon différente dont elle a choisi d'exercer ses métiers que sont la valorisation et l'optimisation de son offre, la transformation et l'animation de ses centres commerciaux. Promesse fédératrice en interne, L'Esprit Voisin porte l'engagement de Mercialys de concevoir, de réaliser et de faire vivre ses centres commerciaux dans une volonté sincère, concrète, et pérenne de proximité géographique, relationnelle, voire émotionnelle avec ses preneurs et ses clients.



LE MESSAGE DE JACQUES EHRMANN,
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MERCIALYS

Une année charnière marquée par de beaux succès







« Être à l'écoute de nos partenaires et de nos clients, travailler avec eux dans une relation de confiance, valoriser la proximité, cela fait partie de notre culture d'entreprise. »

7 projets inaugurés en 2010

2,6 milliards d'euros d'actifs





+11,4%
de hausse de nos revenus locatifs

Quel bilan tirez-vous de l'année écoulée ?

2010 a été pour Mercialys une année riche, marquée à la fois par de bons résultats financiers, une activité opérationnelle intense et une nouvelle étape franchie dans notre stratégie avec la mise en place d'une politique de cession d'actifs.

Sur le plan des résultats, nos revenus locatifs et nos cashflows ont enregistré en 2010 une croissance à deux chiffres pour la cinquième année consécutive.

La valeur de notre patrimoine a cru de 5% en un an pour atteindre 2,6 milliards d'euros fin 2010. Si on fait un petit retour en arrière, nous avons presque multiplié par trois la valeur de nos actifs en 5 ans.

Sur le plan opérationnel, jamais, nous n'avons livré autant de projets, démarré et conduit autant de chantiers, ni signé autant de nouveaux baux. Le rythme de livraison de projets Alcudia / L'Esprit Voisin s'est fortement accéléré en 2010 avec pas moins de sept inaugurations : Castres, Brest, Fontaine-les-Dijon, Sainte-Marie de La Réunion, Annecy, Paris et Lons-le-Saunier. Autre fait notable, l'activité de specialty leasing, c'est-à-dire de location précaire, a, elle aussi, continué à se développer fortement grâce à la mise en place d'une équipe dédiée.

Ces bons résultats reposent sur le savoir-faire de nos équipes et sur le travail qu'elles mènent au quotidien pour extraire la valeur de nos actifs. De façon plus large, ils sont également le fruit d'une démarche marketing innovante centrée sur la proximité, une démarche que nos clients et partenaires plébiscitent.

Evénement notable, en 2010, vous avez pour la première fois cédé un certain nombre de vos actifs…

Oui. Avec l'arrivée à échéance de notre engagement fiscal de conserver nos actifs apportés il y a cinq ans, nous avons pu initier en 2010 une politique d'arbitrage de nos actifs. Nous avons ainsi cédé fin 2010 45 actifs matures, soit environ 5% de notre portefeuille, ce qui nous a permis de réaliser une plus-value de 31 millions d'euros. Nos actionnaires bénéficieront ainsi d'un dividende 2010 en forte hausse puisque 50% des plus-values nettes réalisées en 2010 leur seront versées.

Parallèlement à cette politique de cession, nous avons continué à investir, en faisant notamment l'acquisition fin 2010 du nouveau centre commercial de La Caserne de Bonne. C'est un très bel actif, développé dans le centre de Grenoble, au cœur d'un éco-quartier en plein essor. Exemplaire en terme de Haute Qualité Environnementale, il a valu à Mercialys le prix du Trophée des SIIC « Ville et Avenir » et a reçu également le Prix Procos « Création de centre commercial ».

En quoi cette politique de rotation d'actifs consolide-t-elle la stratégie de Mercialys ?

En cinq années d'existence seulement, Mercialys a déjà parcouru un long chemin et su démontrer la pertinence de son business model. Nos équipes ont accompli un travail remarquable pour développer, valoriser et accroître le patrimoine de Mercialys.

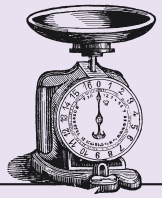
●●●

Grâce à ce travail continu mené sur les actifs, un certain nombre d'entre eux sont arrivés aujourd'hui à maturité. Il est donc naturel que nous les cédions à des investisseurs de long-terme car nous sommes avant tout des transformateurs de matière commerciale et non des collectionneurs d'actifs. Céder des actifs parvenus à maturité nous permet de nous concentrer sur notre cœur de métier : la valorisation et la transformation d'actifs à potentiel.
Dit autrement, notre croissance repose aujourd'hui sur un cycle en perpétuel renouvellement : acquisition d'actifs à potentiel de revalorisation, extraction du potentiel de réversion, développement et restructuration de nos sites dans un environnement de risque maîtrisé et cession des actifs massifiés et arrivés à maturité.

L'Esprit Voisin est une composante essentielle de la stratégie et de la culture d'entreprise de Mercialys. Pouvez-vous nous rappeler en quelques mots ce qu'est l'Esprit Voisin ?

L'Esprit Voisin, c'est la marque de fabrique de Mercialys, la façon différente dont Mercialys a choisi d'exercer ses métiers que sont la valorisation et l'optimisation de notre offre, la transformation et l'animation de nos centres commerciaux. Nous avons hérité de notre maison mère, le Groupe Casino, une valeur fondamentale : la proximité. Celle-ci est à la fois géographique et humaine et est devenue avec L'Esprit Voisin la valeur clé de la relation qui unit Mercialys à ses clients. Une proximité avec nos enseignes partenaires, mais aussi avec nos clients pour leur offrir une expérience d'achat source de plaisir, de confiance et de fidélité; une proximité avec les territoires dans lesquels nous nous implantons, dans le respect de leur environnement et par une implication forte dans le tissu social de la région.
Cet engagement s'est traduit en 2010 par la création du Label V, premier label de développement durable déployé dans l'univers des centres commerciaux. Nous avons également mis en place un programme de fidélisation, en rejoignant l'alliance S'Miles aux cotés de très grandes marques. Ces deux initiatives, innovantes et proactives, témoignent de notre démarche citoyenne et sont de véritables preuves de L'Esprit Voisin.

23 500 m²
de surfaces crées





133 nouvelles boutiques



« Notre cœur de métier consiste à valoriser et à transformer des actifs à potentiel, pour les mener à maturité. »







« L'Esprit Voisin, c'est la marque de fabrique de Mercialys »

Concrètement où en est aujourd'hui le programme Alcudia / L'Esprit Voisin que vous avez lancé en 2006 ?

Ce programme est un projet de transformation du portefeuille de centres commerciaux de Mercialys. Il consiste à créer de la croissance en rendant nos actifs plus performants autour de notre positionnement fédérateur, L'Esprit Voisin.

Fin 2010, 25% de notre portefeuille a déjà fait l'objet d'une restructuration, d'une rénovation ou d'une extension et nous ne nous arrêterons pas là. En effet, nous disposons d'un pipeline d'extensions important. 2011 et 2012 seront des années de pic en matière de projets avec 11 livraisons d'extensions L'Esprit Voisin prévues en 2011 et plus d'une douzaine en préparation pour 2012. La moitié de nos sites auront ainsi été revalorisés fin 2012, soit plus de 100 000 m² de surfaces créées ou restructurées pour environ 35 millions de loyers annualisés créés.

Pour conclure, comment se dessine, selon vous, 2011 ? Quelles sont les perspectives pour l'avenir ?

L'année 2011 va voir l'aboutissement de projets emblématiques tels que, Marseille La Valentine, Villefranche-sur-Saône, Annemasse, Ajaccio et Auxerre. D'autres leur succéderont dans les années suivantes.

Au total, ce sont 100 à 150 millions d'euros par an qui devraient être investis sur les prochaines années par Mercialys. Dans le même temps, nous allons poursuivre notre politique de rotation d'actifs avec la volonté d'arbitrer 3 à 5% de nos actifs chaque année, en fonction des opportunités du marché.

C'est un véritable processus « industrialisé » de création de valeur que nous avons mis en place ces cinq dernières années. Il va porter notre croissance sur les années à venir et bénéficiera à l'ensemble de nos partenaires : les enseignes, nos clients mais également nos actionnaires et nos salariés.

C'est dans cette perspective que nous nous sommes fixés pour l'année 2011 un objectif ambitieux de croissance de notre résultat des opérations (FFO) par action supérieur à 5% par rapport à 2010.

Nous souhaitons continuer à déployer notre stratégie avec le même souci d'excellence que celui qui nous a animés jusqu'à présent, en exerçant notre métier de développeur de potentiel avec rigueur, pugnacité et énormément de volontarisme mais aussi habités par une formidable envie d'entreprendre de nouveaux projets et d'étonner.



Jacques Ehrmann,
Président-Directeur Général

La Gouvernance

L'équipe de direction



Jacques Ehrmann
Président-Directeur Général



Géry Robert-Ambroix
Directeur Général Délégué



Yves Cadelano
Directeur Général Adjoint



Marie-Flore Bachelier
Directeur Financier



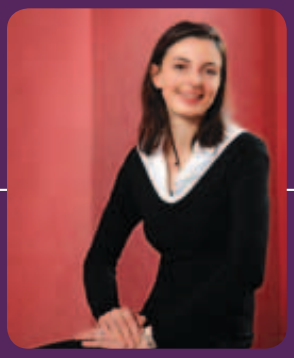
Julien Roussel
Directeur Commercial



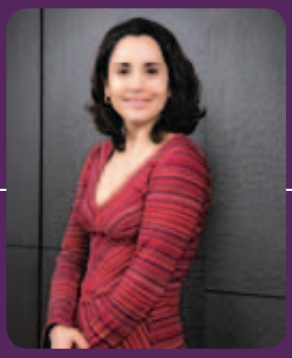
Anne-Laure Joumas
Directeur Marketing et Communication



Bruno Dugas
Directeur Exploitation



Roxane Raynaud
Directeur Valorisation



Éléonore Villanueva
Directeur Grands Centres





Conseil d'admnistration

Jacques Ehrmann
Président Directeur Général de la société Mercialys

Bernard Bouloc
Ancien professeur agrégé de Droit privé

Yves Desjacques
Directeur des Ressources Humaines du Groupe Casino

Jacques Dumas
Directeur Général Adjoint de la société Euris SAS

Antoine Giscard d'Estaing
Directeur Financier du Groupe Casino

Pierre Féraud
Président de la société Pargest Holding

Éric Le Gentil
Directeur Général de Generali France Assurances

Philippe Moati
Professeur à l'Université Paris VII et Directeur de recherche au CREDOC

Éric Sasson
Gérant de la société Carlyle Real Estate Advisors France

Michel Savart
Président Directeur Général de la société Foncière Euris

Camille de Verdelhan
Directeur financier de Casino France

Pierre Vaquier
Président Directeur Général d'AXA REIM France



Comité des nominations et des rémunérations

Éric Le Gentil
Membre indépendant et Président du Comité
Directeur Général de Generali France Assurances

Bernard Bouloc
Membre indépendant
Ancien professeur agrégé de Droit privé

Philippe Moati
Membre indépendant
Professeur à l'Université Paris VII et Directeur de recherche au CREDOC

Yves Desjacques
Directeur des Ressources Humaines du Groupe Casino

Michel Savart
Représentant de l'actionnaire de contrôle
Président-Directeur Général de la société Foncière Euris



Comité des investissements

Pierre Vaquier
Membre indépendant et Président du Comité
Président Directeur Général d'AXA REIM France

Éric Sasson
Membre indépendant
Gérant de la société Carlyle Real Estate Advisors France

Jacques Ehrmann
Président Directeur Général de la société Mercialys

Michel Savart
Président Directeur Général de la société Foncière Euris

Antoine Giscard d'Estaing
Représentant de l'actionnaire de contrôle
Directeur Financier du Groupe Casino

Comité d'audit

Éric Sasson
Membre indépendant et Président du Comité
Gérant de la société Carlyle Real Estate Advisors France

Bernard Bouloc
Membre indépendant
Ancien professeur agrégé de Droit privé

Pierre Vaquier
Membre indépendant
Président Directeur Général d'AXA REIM France

Jacques Dumas
Représentant de l'actionnaire de contrôle
Directeur Général Adjoint de la société Euris SAS

Les faits marquants 2010



MARS

14 au 17 mars

Pour la première fois, Mercialys participe au Salon de la **Franchise**, à Paris qui met en relation créateurs d'entreprise et enseignes. Unique propriétaire de centres commerciaux présent, Mercialys présente aux porteurs de projets et futurs franchisés et franchiseurs, les opportunités de s'implanter dans ses centres commerciaux et de bénéficier de son programme de développement Alcudia / L'Esprit Voisin.



MAI

5 mai

Lancement du centre commercial **La Pyramide du Siala, à Castres**. Celui-ci s'est agrandi de 2 300 m² pour accueillir 13 nouvelles boutiques.

19 mai

À **Brest**, le centre commercial **Le Phare de l'Europe** fait peau neuve, gagnant au passage 16 nouvelles enseignes et une identité modernisée.

JUIN

1er juin

Lancement par Mercialys du **Label V,** un label de développement durable destiné à récompenser les centres commerciaux les plus vertueux. Un label rigoureux et transparent, placé sous la tutelle de l'organisme Ecocert Environnement et piloté par un comité d'experts.





AOÛT

10 août

Ouverture au public d'un retail park d'environ 7 500 m² dans la zone commerciale de **Lons-le-Saunier**. Cette extension permet à six moyennes surfaces de s'implanter à proximité du centre commercial Géant Casino.

SEPTEMBRE

7 septembre

Troisième édition de la **Fête des Voisins** initiée par Mercialys et organisée dans ses locaux. Plus de 200 personnes participent à cet événement qui réunit les directeurs de développement et directeurs généraux des enseignes nationales.

15 septembre

Baptême du centre commercial **La Caserne de Bonne, à Grenoble**. Un nouveau lieu de vie créé sur le site d'une ancienne caserne militaire, intégré dans un Eco Quartier et ouvert sur la ville et la nature.





NOVEMBRE

17 au 19 novembre

Mercialys présente ses projets au MAPIC, le marché international de l'immobilier commercial qui se tient chaque année à Cannes, l'occasion de rencontrer l'ensemble de ses partenaires.



OCTOBRE

5 octobre

Inauguration du centre commercial **Les Sources de Fontaine, à Fontaine-les-Dijon.** Rénové, celui-ci offre désormais à ses clients un espace totalement transformé et adapté à leurs besoins du quotidien.

7 octobre

Le **Top Com Consumer 2010**, qui récompense les meilleures actions et réalisations en matière de communication commerciale, distingue dans la catégorie « Design Global » le travail entrepris par Mercialys avec l'agence Saguez & Partners autour de la notion d'Esprit Voisin.

20 octobre

Lancement du centre commercial **Val Semnoz, à Seynod**, près d'Annecy. Avec 36 nouvelles enseignes, ce nouvel espace étendu et entièrement rénové devient le plus grand centre de la Haute-Savoie.

20 octobre

Ouverture du centre commercial **Duparc**, à **Sainte-Marie de la Réunion**. Situé en périphérie de Saint-Denis, il a été restructuré pour accueillir 25 nouvelles boutiques, 5 restaurants et 4 moyennes surfaces.



DÉCEMBRE

1er décembre

Lors de la 5ème édition des Trophées des SIIC (Sociétés d'Investissements Immobiliers Cotées), Mercialys se voit décerner le **Trophée « Ville et Avenir »** pour la Caserne de Bonne à Grenoble.

8 décembre

La restructuration de la galerie marchande des **Belles Feuilles**, rue Saint-Didier à Paris 16ème, comprenant l'extension de son supermarché, est achevée.

Du 15 au 31 décembre

En cédant, pour un montant de plus de 120 millions d'euros, 45 actifs à maturité, soit **5 % de son portefeuille,** Mercialys réalise une plus-value nette de 31,1 millions d'euros.

31 décembre

Mercialys fait l'acquisition du centre **La Caserne de Bonne** pour un montant de 92,9 millions d'euros.



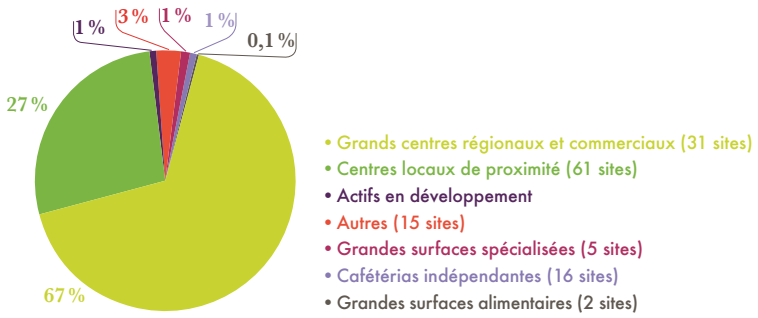
Chiffres clés

2 566,6 M€

Valeur d'expertise totale

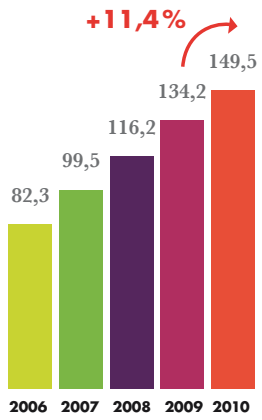
Répartition du portefeuille

(en % de la valeur d'expertise au 31/12/10)



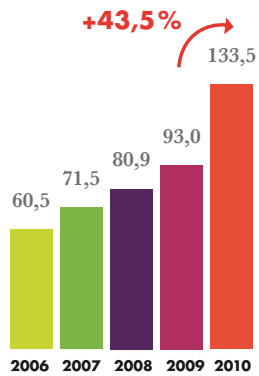
Revenus locatifs

(en millions d'euros)



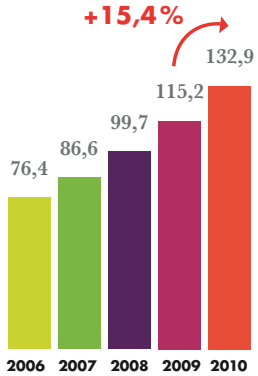
Résultat net part du groupe

(en millions d'euros)



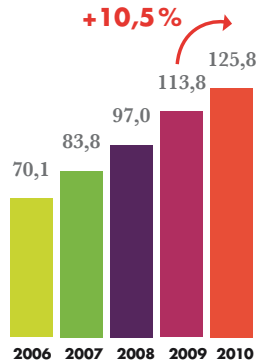
Cashflows*

(en millions d'euros)



Cashflows d'exploitation courants**

(en millions d'euros)



Cashflows par action 2010***

1,45 euro par action

+7,3% sur 1 an

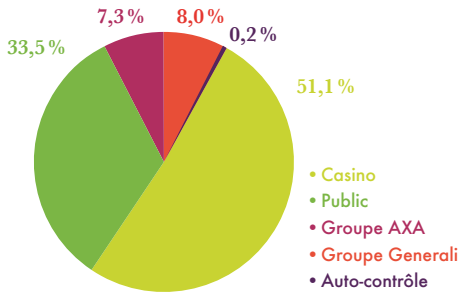
* Capacité d'autofinancement.
** Capacité d'autofinancement hors rémunération positive de la trésorerie nette d'IS et éléments non récurrents.
*** Capacité d'autofinancement par action, dilué.

Mercialys en Bourse

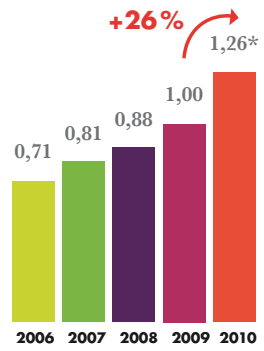
+52 %
de croissance de la valeur de l'action depuis l'IPO

27,56 €
cours de clôture au 28/02/11

Répartition du capital
(en %, au 31 décembre 2010)



Dividende net par action
(en euros)



Nombre de titres :
92 000 788

Capitalisation boursière :
2 535,1 millions d'euros
au 28/02/11

Secteur d'activité : participation et promotion immobilière

Entrée au SBF 120 :
le 19/12/09

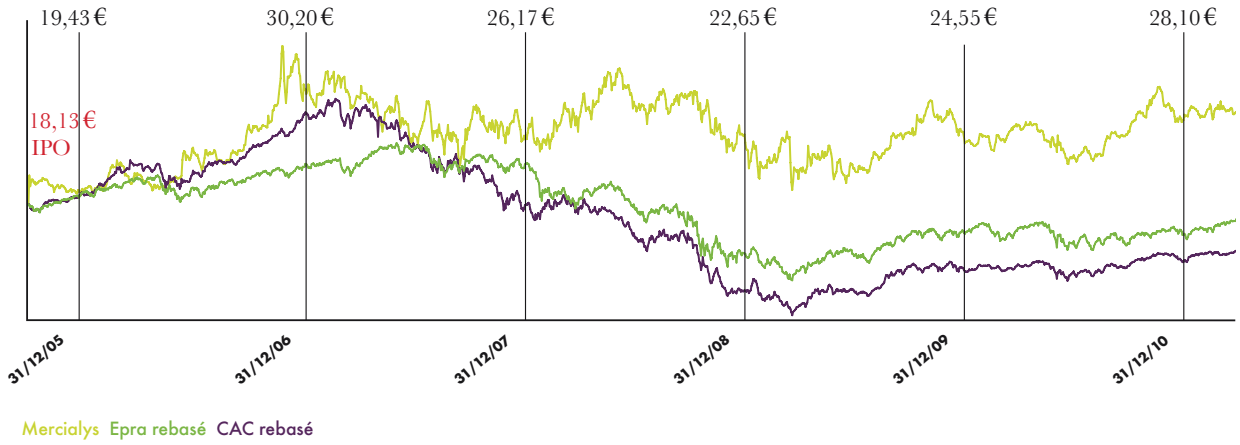
Indice principal :
CAC All Shares

Marché :
Euronext compartiment A

Place de cotation : Euronext Paris

Éligibilité PEA/SRD : oui/oui

Cours de Bourse du 11/10/05 (IPO) au 28/02/11 (en euros)



* Dont 0,5 euro d'acompte versé en octobre 2010, sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale du 28 Avril 2011.

Au cœur de Mercialys, L'Esprit Voisin

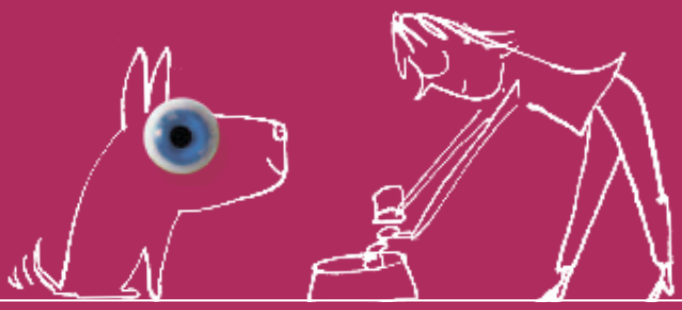
Des centres à taille humaine qui se fondent dans leurs environnements, des liens de confiance tissés avec les enseignes et leurs clients, des services malins et innovants, des engagements citoyens et éco-responsables : depuis 2006, L'Esprit Voisin guide l'ensemble des actions de Mercialys au quotidien.

UN PROGRAMME AMBITIEUX DE VALORISATION PORTÉ PAR L'ESPRIT VOISIN

Depuis 2006, Mercialys développe un vaste programme de revalorisation de ses centres de commerces. Celui-ci, dénommé Alcudia, a pour but la rénovation, la restructuration et la massification de l'ensemble du patrimoine exploité en commun avec le Groupe Casino.









Un acteur de proximité

Chaque centre commercial de Mercialys s'inscrit dans un territoire singulier, chaque site a sa propre histoire. C'est pourquoi les centres commerciaux de Mercialys revendiquent d'être des acteurs essentiels de la vie locale et entretiennent une vraie proximité avec leur environnement, qu'il soit naturel, économique ou social.

Quand L'Esprit Voisin crée de l'emploi

Pour rénover et restructurer ses centres commerciaux, Mercialys développe l'emploi local. Au total, environ 20 sociétés ont travaillé sur le site du Phare de l'Europe. À cela, il faut ajouter les prestataires de services divers et les fournisseurs des équipements décoratifs et de confort : plus d'une centaine de personnes ont collaboré à ce chantier.

Comme à la maison

Une architecture intégrée à son milieu naturel par le choix de matériaux traditionnels issus de la région (bois et basalte à Sainte-Marie de la Réunion, pin des Alpes à Grenoble, mélèze et pierre à Annecy), des teintes qui s'accordent au paysage : les centres Mercialys L'Esprit Voisin se fondent dans leur environnement. Ce choix architectural témoigne de la volonté de Mercialys de respecter l'identité des centres qu'elle rénove.
De la même façon, l'aménagement intérieur a été pensé pour favoriser le bien-être des visiteurs. Espaces baignés de lumière naturelle, proportions pensées à échelle humaine, mobilier confortable qui favorise les échanges, suspensions et représentations d'objets du quotidien habillant le centre pour une touche intimiste… tout s'accorde pour créer un décor chaleureux et familier dans lequel les clients se sentent chez eux.



À l'entrée du centre Val Semnoz, des gabions (pierres enserrées dans un grillage métallique) évoquent l'univers montagnard environnant.



Dans les centres, des objets familiers comme les lampadaires, les bibliothèques et le marquage au sol, évoquant un tapis, rappellent le confort d'un salon.

L'esprit de solidarité

Les centres L'Esprit Voisin font partie du quotidien de la vie des habitants résidant à proximité. Espaces de commerce, mais aussi de rencontres, ils cherchent à favoriser le lien social.
Véritables acteurs de la vie locale, ils s'investissent dans une multitude d'actions : organisation annuelle d'une Fête des Voisins au sein du centre, soutien de la vie associative, implication dans différentes manifestations solidaires telles que les Restos du Cœur ou le Téléthon.
Mais les centres L'Esprit Voisin représentent également des pôles majeurs du développement économique local. Ils créent de l'activité dans les régions où ils se développent. Les extensions des centres Val Semnoz, en Rhône-Alpes, ou du Phare de l'Europe, en Bretagne, ont par exemple généré chacune 70 emplois supplémentaires. Les recrutements ont été favorisés par la mise en place de Forums de l'Emploi, organisés en partenariat avec Pôle Emploi dans le mail des centres. Cette initiative s'inscrit dans une volonté de partenariat à long terme.



Du lait frais dans mon centre commercial

Dans certains centres L'Esprit Voisin ont été installés des distributeurs de lait frais, alimentés quotidiennement par un agriculteur des environs.
Les visiteurs peuvent venir y remplir leurs bouteilles à la pompe…
Une jolie façon de soutenir l'économie locale.



Une opportunité pour les commerçants locaux

S'implanter à Brest ou à Castres, ce n'est pas la même chose… L'Esprit Voisin oblige ! Pas de « copié-collé » : Mercialys prend soin, lors de la restructuration de ses centres, de travailler main dans la main avec les acteurs du commerce local pour plus d'équilibre du plan de commercialisation. Au côté des enseignes à forte notoriété, génératrices de trafic, Mercialys réserve une place de choix aux enseignes indépendantes du cru. S'appuyer sur ceux qui connaissent mieux que quiconque la vie des sites, les habitudes et les comportements sociaux régionaux, c'est s'assurer de répondre au mieux aux attentes de ses clients. C'est aussi offrir des perspectives de développement très favorables au commerce local.

DES NOMS CHOISIS PAR LES CLIENTS

Avoir L'Esprit Voisin, c'est également associer les riverains au choix du nouveau nom de leur centre commercial, afin que ce nom leur ressemble et qu'ils puissent se l'approprier. Chaque baptême donne ainsi lieu à un vote lancé auprès des clients. Les noms choisis ont pour point commun d'être profondément ancrés dans le patrimoine local. Ainsi, le centre de Val Semnoz, implanté au sud d'Annecy sur la commune de Seynod, tient-il son appellation du Massif du Semnoz tout proche. Quant au Phare de l'Europe, à Brest, il se réfère au quartier de l'Europe où il est situé, le phare évoquant un élément emblématique de la Bretagne.



Le sens de la convivialité

Plus que des clients, les enseignes sont pour Mercialys de véritables partenaires à long terme. Soudés par une stratégie commune, commercialisateurs et responsables d'enseigne entretiennent un lien unique. Pour le faire vivre, Mercialys multiplie les occasions de dialogue.



Mercialys au service du commerce

Lieux de convivialité, pensés sur-mesure pour les clients, les centres L'Esprit Voisin sont particulièrement attractifs et fidélisants pour les visiteurs. Ils constituent des outils de travail optimaux pour le développement des enseignes.

Mais Mercialys considère que son rôle vis-à-vis des enseignes va au-delà de la simple proposition d'un local commercial dans un site attractif. Pour les équipes Mercialys, travailler avec une enseigne, c'est aussi l'accompagner dans la mise en œuvre de ses projets, et cela dans chaque étape de son implantation : réflexion stratégique, aide au montage des dossiers techniques, soutien dans la recherche de ses collaborateurs...





Entre Mercialys et les enseignes : des relations humaines au quotidien

Parce que L'Esprit Voisin est aussi synonyme de convivialité, Mercialys veille à entretenir avec ses interlocuteurs des relations confraternelles, fondées sur l'écoute et l'échange. Accueil sur les salons, ouvertures de centres... chaque événement professionnel permet de tisser des liens plus forts. La Fête des Voisins, moment privilégié entre tous, a été créée spécialement à l'attention des hommes et des femmes développeurs d'enseignes avec qui les équipes travaillent au quotidien.

Mercialys travaille aujourd'hui avec environ 900 enseignes, qu'elles soient nationales ou locales. Elle a accueilli 20 nouveaux partenaires en 2010.











Quand L'Esprit Voisin s'empare du web 2.0

Facebook, Twitter, autant de nouveaux canaux d'échange développés par Mercialys pour fédérer sa communauté.

Les médias sociaux sont aujourd'hui des outils indispensables pour cultiver ses relations. Dynamique et novatrice, Mercialys ne pouvait qu'utiliser ces nouveaux canaux pour rester en lien avec ses partenaires. Outre sa page Facebook et son compte Twitter, elle a créé « Le Club des Voisins ». Ouvert aux interlocuteurs de ses enseignes partenaires, ce groupe permet à ses membres de rester en contact, de suivre toute l'actualité de Mercialys au jour le jour, de pouvoir accéder aux albums photos mis en ligne lors d'un événement – inauguration de centre ou Fête des Voisins – et d'échanger ses bonnes adresses.



Des outils pour mieux communiquer :

À travers l'Album, un outil élaboré par Mercialys, les centres commerciaux L'Esprit Voisin homogénéisent leurs prises de parole, de leurs campagnes d'affichage à leurs newsletters en passant par leurs sites internet. Résultat ? Une communication plus forte et plus impactante, en prise directe avec les clients, qui bénéficie aux enseignes. Et pour s'adapter aux nouveaux usages, et mieux dialoguer avec leurs clients en leur permettant de suivre en temps réel leur actualité, les centres commerciaux sont également aujourd'hui présents sur Facebook et Twitter



3 BOUGIES POUR LA FÊTE DES VOISINS

Pour la troisième année consécutive, Mercialys recevait en septembre dernier, dans ses locaux, quelque 200 responsables de grandes enseignes nationales. L'occasion de partager des moments privilégiés autour d'un verre, d'une partie de pétanque (en 2009) ou d'un baby-foot géant (en 2010). Un rendez-vous festif et sympathique, plébiscité par tous.

Des liens de confiance

À travers sa culture de L'Esprit Voisin, Mercialys entend promouvoir la proximité, la fidélité et la confiance. Autant de valeurs à l'œuvre dans ses relations avec ses premiers partenaires de terrain, les développeurs d'enseignes. Témoignages d'une histoire commune.

1 Selon vous, quelles sont les spécificités des centres Mercialys L'Esprit Voisin ?

2 Comment définiriez-vous « L'Esprit Voisin » en quelques mots ?

3 Travailler avec Mercialys, en quoi est-ce différent de travailler avec une autre foncière ?

4 Votre meilleur souvenir avec Mercialys ?



Maxime Toulemonde

DÉVELOPPEUR DE PROMOD

Partenaire de la foncière Casino depuis septembre 1987, Promod a effectué sa première implantation dans un centre L'Esprit Voisin en 2009, à Châteaufarine. Aujourd'hui, Promod exploite 11 magasins situés dans des centres Mercialys.

1 Ce sont pour moi des lieux chaleureux, dotés d'une identité visuelle forte et bien identifiée, et réunissant un bon mix d'enseignes. Ce sont des centres où l'on est bien, donc avec une forte attractivité.
2 La proximité. Le partage. Et un environnement agréable.
3 Les équipes de Mercialys sont très proches de nos développeurs. Nous entretenons avec elles un dialogue fluide, nourri d'une réelle compréhension de notre activité, de ce que nous savons faire et de ce que nous apportons aux clients. Avec la mise en œuvre du concept L'Esprit Voisin, ces bonnes relations se sont encore approfondies.
4 Chaque ouverture de site constitue un bon moment. Je garde notamment un très bon souvenir en 2004, à Quimper. Alors que notre expansion en France était très faible, parce que nous sortions d'une période où nous avions beaucoup développé à l'étranger, Mercialys nous a permis de nous réimplanter dans l'hexagone. Un beau témoignage de confiance.



Matthieu Mauthe

DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT FRANCE DU GROUPE PROVALLIANCE.

Le Groupe Provalliance exploite aujourd'hui, à travers ses neuf enseignes parmi lesquelles Franck Provost et Jean-Louis David, plus de 60 points de vente dans des centres Mercialys.

1 Ces centres témoignent bien de la volonté d'installer le consommateur dans une atmosphère de proximité et de convivialité. L'offre de services annexes comme le wifi ou la boîte à lettres mise à la disposition des clients, mais aussi la mise en scène de l'espace – à travers la signalétique, le choix de matériaux bruts tels que le bois ou la pierre, la végétalisation … – renforcent cette impression de chaleur et sont autant de signes « amicaux » adressés à nos clients.
2 Pour moi, L'Esprit Voisin est synonyme d'une personne ou d'un partenaire proche, capable de nous rendre des services dans la durée.
3 C'est agréable car les équipes commerciales ainsi que celles de l'exploitation sont très professionnelles et ont le sens du client, ce qui devient de plus en plus rare. En outre, nous avons le plaisir de conserver des interlocuteurs stables, qui ont la capacité de nous entendre et comprennent bien nos parcours, nos historiques, ce qui permet d'installer une relation équilibrée.
4 Ils sont nombreux et vont du traitement commun, en 2006, d'un dossier délicat – celui du centre des Deux Rivières à Lanester – aux marques de soutien que nous ont témoignées plus récemment les équipes Mercialys lors de notre nouvelle implantation à Rennes. Sans oublier cette magnifique partie de baby-foot géant que nous avons disputée lors de la rituelle et très belle soirée des voisins…



Wilfrid Duveau

DIRECTEUR IMMOBILIER DU GROUPE LUDENDO / LA GRANDE RÉCRÉ

Le Groupe Ludendo / La Grande Récré travaille avec Mercialys depuis sa création.

1 Je manque un peu de recul car même si nous avons beaucoup de projets en commun, pour l'heure, notre seule implantation dans un centre Esprit Voisin est à Val Semnoz. Nous y avons implanté un magasin de 650 m², une surface plus petite que celle de nos points de vente habituels, adaptée à ce centre à taille humaine. Les six premiers mois d'exploitation confirment notre intuition que les centres Mercialys permettent de valoriser la proximité, dans un environnement très qualitatif.

2 Pour moi, c'est avant tout un partenariat, donc un engagement fort. **Car il est plus difficile de travailler avec un partenaire qu'avec un client.** Un partenaire, dès lors que vous l'avez défini comme tel, vous ne pouvez pas le laisser tomber. Cette notion est centrale. Elle va de pair avec la fidélité, les risques partagés, l'écoute, et enfin l'esprit commerçant.

3 Nous avons en face de nous des hommes, pas des tableaux Excel, et plus précisément des commerçants. Par conséquent, nos interlocuteurs saisissent bien l'activité de notre enseigne et son modèle économique. Ils sont plus ouverts à nos demandes et savent s'adapter. Et puis, Mercialys a bien compris que le client, lorsqu'il se rend dans un centre commercial, ne vient pas uniquement pour une marque ou un type de produit. Il cherche un environnement qualitatif, et souhaite avoir à sa disposition une mixité d'activités, pour pouvoir consommer globalement. Ce point ressort souvent des enquêtes de satisfaction, mais il n'en est pas toujours tenu compte, et certains bailleurs préfèrent financiariser leur surface en privilégiant la rentabilité immédiate, au détriment des attentes du consommateur. Cela n'est pas le cas de Mercialys. Pour nous, acteurs du secteur du jouet, de la culture et des loisirs, c'est appréciable.

4 Mis à part les rendez-vous avec les hommes et les femmes qui constituent Mercialys, c'est avant tout la Fête des Voisins, qui a lieu une fois par an dans leurs murs. Une entreprise qui permet d'engager une partie de pétanque avec son président, c'est sympathique. Là, on est vraiment dans le partage de moments de vie. Et le commerce, c'est la vie !





Jean-Felix Delhomme

DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT SPORT 2000

Travaillant avec Mercialys depuis quatre ans, Sport 2000 ouvrira son premier point de vente L'Esprit Voisin à Marseille la Valentine en avril 2011.

1 Leur valeur ajoutée, c'est leur proximité avec les clients. Leurs centres sont à taille humaine. Leur architecture même évoque davantage un quartier piéton, avec ses potences en guise d'enseignes, qu'une galerie commerciale traditionnelle. Cette notion de proximité nous est familière, à nous qui nous définissons comme une enseigne de service. Nos magasins ont une surface moyenne de 1 000 m² ; nos vendeurs ont une fonction de conseil auprès de nos clients : nous partageons avec Mercialys la même vision de notre métier, et cette vision nous rapproche.

2 La proximité et le service client.

3 J'ai avec les commercialisateurs de Mercialys des rapports très humains, plus proches d'une discussion d'homme à homme que de bailleur à client. Je n'ai pas l'impression d'avoir en face de moi une foncière toute-puissante. Pour faire une analogie avec L'Esprit Voisin, je dirais que nous entretenons avec Mercialys des rapports de bon voisinage, comme ce serait le cas dans un bourg, loin de l'anonymat des grandes villes !

4 À titre personnel, c'est la Fête des Voisins. Sur un plan plus professionnel, je garde un bon souvenir de nos négociations avec Mercialys concernant notre implantation à la Valentine. Nous n'avions pas abouti sur un premier dossier, celui de Poitiers, mais les bases de cette discussion ont permis de construire un dialogue qui porte ses fruits aujourd'hui.

Des services innovants

Prévenant, serviable, attentionné : autant de qualités attribuées au voisin idéal, que Mercialys s'applique à faire siennes. Ses centres L'Esprit Voisin offrent aux visiteurs une gamme évolutive de services malins et d'attentions.









La vie plus belle

Les équipes de Mercialys s'attachent à rendre la visite des clients toujours plus agréable en commençant par des espaces communs où rien n'est laissé au hasard.

Cela passe notamment par des toilettes agrémentées de lumières douces, de décors amusants tels qu'une toise pour mesurer ses enfants, d'objets surprenants. L'Esprit Voisin se soucie du confort des familles : des espaces nursery pour changer bébé, un micro-onde pour chauffer son biberon et même un distributeur de couches en cas d'urgence ! Les plus grands ne sont pas en reste : ils peuvent jouer dans l'aire de jeux spécialement conçue pour les divertir en toute sécurité.

La vie facile aujourd'hui, c'est aussi pouvoir avoir accès en permanence à une connexion internet. Le wifi est accessible gratuitement dans l'ensemble des parties communes des centres commerciaux, et des zones de repos spécifiques permettent de surfer dans les meilleures conditions.

Au fur et à mesure des nouveaux projets, de nouveaux aménagements sont testés pour toujours améliorer le confort des clients. C'est le cas à Val Semnoz, avec la mise en place d'un espace « Le Rendez-vous» qui centralise toutes les informations pratiques : les services disponibles, les différents modes d'accès au centre, l'affichage digital des horaires de bus. C'est aussi un espace d'écoute des clients, puisqu'une boite à idées est à leur disposition pour récolter leurs suggestions.

MA PRESSE, UN NOUVEAU SERVICE DE PROXIMITÉ

Face à la raréfaction des points de vente presse dans les centres commerciaux, Mercialys a décidé d'agir. Résultat ? Les kiosques « Ma Presse », harmonieusement intégrés à l'ambiance L'Esprit Voisin, ont déjà été implantés dans 4 centres. 3 autres créations sont à l'étude.





Une carte qui donne le sourire

En rejoignant l'Alliance S'Miles, Mercialys affiche sa volonté de récompenser la fidélité de ses clients et de les accompagner au quotidien dans leurs achats.

En 2010, Mercialys a déployé sur treize centres le programme S'Miles, devenant ainsi le premier opérateur de centres de commerces à se doter d'une carte de fidélité multi-enseignes. Les clients voient leur fidélité récompensée par l'attribution de S'Miles non seulement à la caisse de leur hypermarché mais aussi à chaque achat dans l'ensemble des boutiques de la galerie commerciale. À la clé, de nombreux avantages, primes et cadeaux.

Ce programme permet aux enseignes d'offrir à leurs clients une nouvelle marque d'attention. Très simple d'utilisation, il est accessible aux clients porteurs d'une carte S'Miles de l'hypermarché, du centre commercial, ou de toute autre enseigne partenaire (SNCF, Monoprix, BHV, Galeries Lafayette...) : ce sont déjà 21 millions de consommateurs qui ont choisi les S'Miles.

Ce programme innovant ayant remporté l'adhésion générale et obtenu des résultats très encourageants, trois nouveaux centres ont déjà prévu de rejoindre l'alliance S'Miles en 2011.

200 000
porteurs de carte récompensés

30 millions
de S'Miles distribués en 2010

665 000
transactions en boutique

500
boutiques participantes

(Chiffres à fin 2010)













Le co-voiturage, un véritable art de vivre. Certains centres l'encouragent et mettent en relation, sur leur site internet, chauffeurs et passagers.

Quand les transports voient vert

Encourager les modes de transport doux, moins impactants pour l'environnement, est une des priorités de Mercialys. Cela se traduit sur le terrain par une politique de services éco-responsables.

Pour encourager ses clients à se rendre dans ses centres commerciaux par d'autres moyens que la voiture, Mercialys multiplie les aménagements dédiés. Les pistes cyclables de la ville se prolongent dans le parking jusqu'aux garages à vélo. Ces pistes sont protégées de la circulation automobile, assurant ainsi la sécurité des cyclistes.

En anticipant les évolutions du marché automobile, Mercialys a implanté pour la première fois des bornes de recharge pour véhicules électriques. Enfin, des places de parking dédiées au covoiturage incitent les usagers à utiliser ce service mis en place avec Géant Casino.







Un engagement citoyen et responsable

Promouvoir une meilleure qualité de vie, ce n'est pas prôner le « toujours plus ». C'est s'inscrire dans une démarche respectueuse de l'environnement et d'autrui, en veillant à améliorer ses bonnes pratiques. C'est ce à quoi s'emploie Mercialys chaque jour.

La RSE*, partie intégrante de L'Esprit Voisin

Dés 2007, Mercialys a initié un Comité Recherche & Développement afin d'anticiper les changements de modes de vie d'ici à 2020. Une douzaine d'experts, d'univers variés, ont mis en exergue que les notions de citoyenneté, de respect de l'environnement et de responsabilité impacteront de plus en plus la consommation à cet horizon.

C'est ainsi que L'Esprit Voisin s'est développé, répondant à la fois aux attentes actuelles et futures des consommateurs tout en s'appuyant sur le savoir-faire et les valeurs fondamentales de Mercialys. Pour elle, la RSE est donc partie intégrante de L'Esprit Voisin et reflète une orientation forte de l'entreprise. Elle se matérialise par une démarche d'amélioration continue visant à intégrer dans son activité ces nouveaux enjeux auxquels Mercialys doit faire face en tant qu'entreprise citoyenne. C'est dans une optique de test puis de diffusion systématique des meilleurs pratiques que les équipes travaillent au quotidien.

En 2010, les consommations énergétiques de 20 centres commerciaux ont été suivies. Ce reporting se poursuivra en 2011 sur une dizaine de centres supplémentaires



La noue végétale est un filtre naturel qui limite les risques d'inondations sur le parking et assainit en partie les eaux usées.

Des initiatives concrètes

Lors des rénovations de ses centres, Mercialys prend en compte l'accessibilité des sites, l'intégration paysagère, le respect de la biodiversité, l'efficacité énergétique, la gestion de l'eau et des déchets et le choix des matériaux.

Ces efforts débutent dès la phase des travaux avec la mise en place de chantiers verts, le souci de minimiser les nuisances des riverains et d'assurer le confort de vie des usagers du centre commercial.

Les expérimentations 2010 :

- À Val Semnoz, la création de noues paysagées sur le parking du centre permet, de façon naturelle, de maîtriser les ruissellements d'eau. Ces noues limitent les risques de crues ou d'inondation, tout en assainissant en partie les eaux de ruissellement du parking et favorisent aussi la biodiversité.
- Les travaux du centre commercial de Castres ont permis de détourner une ancienne réserve sprinkler en bassin de rétention. Elle permet d'alimenter en eau les sanitaires de l'extension et d'arroser les espaces verts.
- Les travaux de rénovation d'Annecy ont été conduits selon les principes d'un chantier vert (tri et valorisation des déchets de chantier). Cette politique se poursuit aujourd'hui avec la mise en place d'un système de tri sélectif à destination des enseignes du centre commercial.

Le succès de cette démarche passe par un travail quotidien de sensibilisation des commerçants et de leurs employés.

Enfin, les projets sont chaque année plus performants en matière d'isolation des bâtiments.





* Responsabilité Sociale et Environnementale

Label V

Un label tout beau tout Vert

Dans la droite ligne de l'Esprit Voisin, Mercialys a souhaité créer un label Développement Durable visible par ses consommateurs et moteur de progrès pour ses centres de commerces : le Label V.

Les valeurs sociales et environnementales font partie intégrante de L'Esprit Voisin. Afin de formaliser ses engagements en la matière, Mercialys s'est dotée en 2010 de sa propre grille d'évaluation, et a créé un label de Développement Durable propre aux centres commerciaux : le Label V.

V comme voisin

Le Label V prend à la fois en compte l'insertion urbaine, paysagère et architecturale des centres Mercialys dans leur environnement, la maîtrise et la réduction de leur empreinte écologique, mais aussi leur rôle social et leur implication civique dans le tissu local.
En cela, le Label V se distingue des certifications existantes. Par souci d'exigence, il se comporte avec autant de sérieux et de transparence qu'un label public.











Quand le Label V s'affiche… Arborer fièrement sa distinction, c'est aussi une façon de sensibiliser le public.



Fruits, légumes, herbes aromatiques... À Val Semnoz un potager a été aménagé sur le site même du centre commercial. Une première en France !

Les centres qui s'inscrivent dans une démarche de certification sont audités sur une centaine de critères par un organisme indépendant, Ecocert Environnement. Leur candidature est ensuite examinée par un comité ouvert et pluridisciplinaire, qui est seul habilité à délivrer le Label V. Il a également pour mission de faire évoluer les critères d'évaluation.

V comme Vertueux

À ce jour, trois centres ont obtenu le Label V : Chateaufarine à Besançon (25), la Pyramide du Siala à Castres (82) et Val Semnoz à Seynod (74).
Mercialys s'est fixé comme objectif de labelliser trente centres d'ici 2015.

L'implication d'Ecocert Environnement, un gage de sérieux

Acteur historique de l'agriculture biologique en France, Ecocert est un organisme de contrôle et de certification. Depuis 20 ans, son coeur de métier consiste à contrôler sur le terrain le respect des exigences définies dans un référentiel, et à attester de la conformité du produit, système ou service à ce référentiel. Ecocert intervient dans plus de 80 pays et sur les 5 continents, de la production à la distribution. Ses contrôles apportent une garantie et une traçabilité répondant aux attentes des consommateurs.





RENCONTRE

Charles Magnier

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ONG PRIORITERRE[1]

Une démarche courageuse, originale et visionnaire

Charles Magnier fait partie du comité d'attribution du Label V. Il nous en donne sa vision.

Comment concevez-vous votre rôle au sein du comité d'attribution du Label V ?
Il est de deux natures. J'apporte mon expertise sur les questions de développement durable, et des idées pour faire évoluer les critères du label.

Comment peut-on être sûr que ce label est sérieux et objectif ?
Comme il n'y a rien de plus subjectif que l'objectivité, je parlerais plutôt d'honnêteté. De ce point de vue, la démarche de Mercialys me semble tout à fait honnête. D'une part, la composition du jury est très variée puisqu'il comprend à la fois des techniciens, des associations et des enseignes, ce qui garantit une pluralité de points de vue.
En outre, les jurés sont bénévoles. Le certificateur Ecocert est également là pour garantir la rigueur du processus de sélection et de présentation des dossiers.

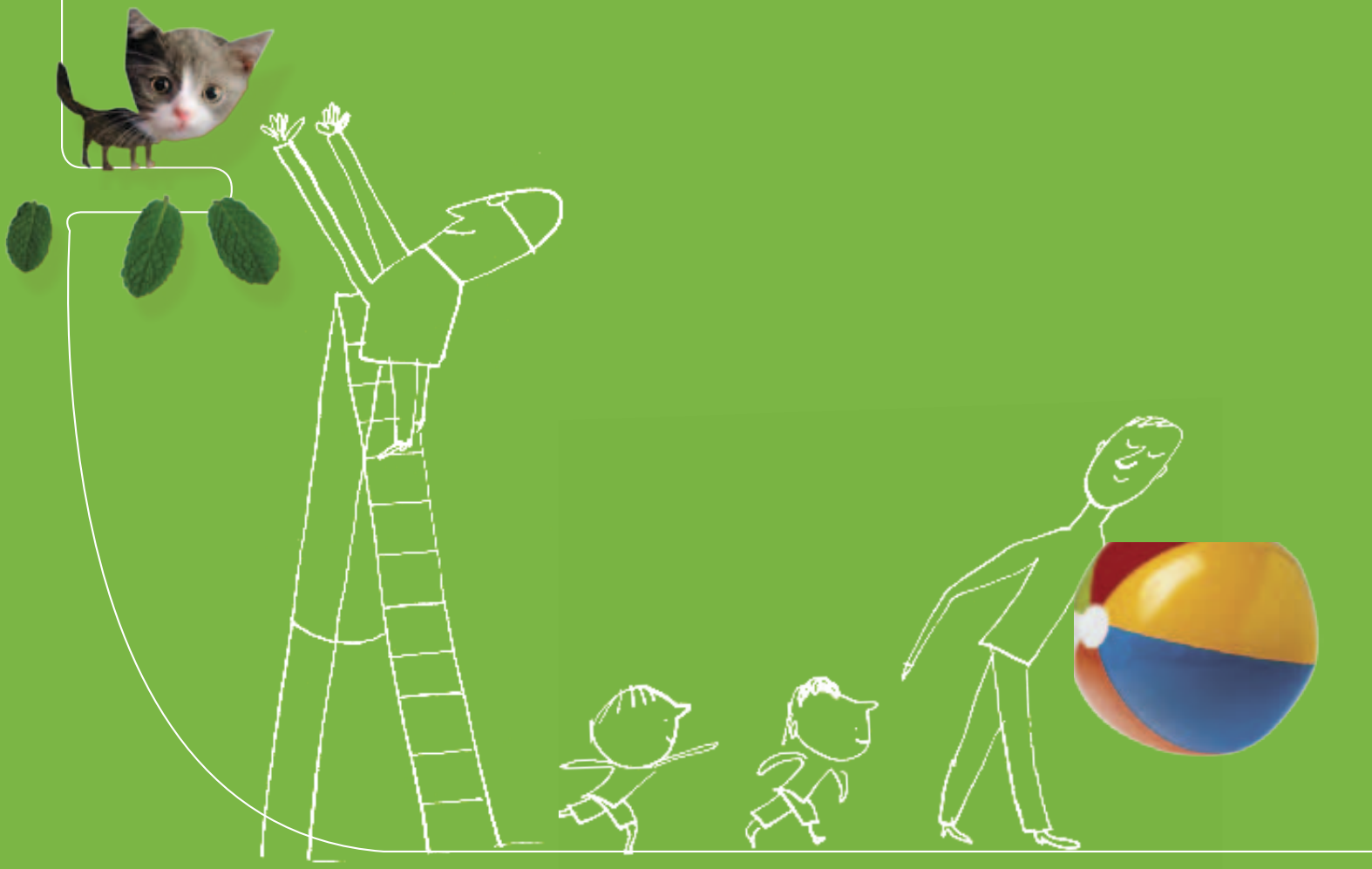
Qu'est-ce qui fait, selon vous, la spécificité du Label V ?
Il est très pragmatique, très spécifique au métier de l'entreprise et touche un large éventail des sujets à aborder quand on parle de développement durable. Il met également en valeur le volet social, que l'on a souvent tendance à oublier. Par ailleurs, son référentiel est évolutif, ce qui va graduellement tirer l'ensemble vers le haut en mettant en avant les initiatives originales qui remontent du terrain.

Que pensez-vous de la démarche de Mercialys ?
Je la trouve courageuse, originale et visionnaire. Elle tient compte de l'évolution de la demande des consommateurs : plus de proximité, de sens et de qualité. Aujourd'hui, les enquêtes montrent qu'entre un et trois consommateurs sur cinq tiennent compte de cet aspect au moment de leur décision d'achat. Cette démarche contribue à renforcer cette tendance. J'aurais mauvaise grâce à m'en plaindre !

1) La mission de Prioriterre est d'informer et de conseiller les particuliers, les professionnels et les collectivités sur les consommations d'énergie, d'eau et plus largement des ressources naturelles.

Bienvenue CHEZ VOUS

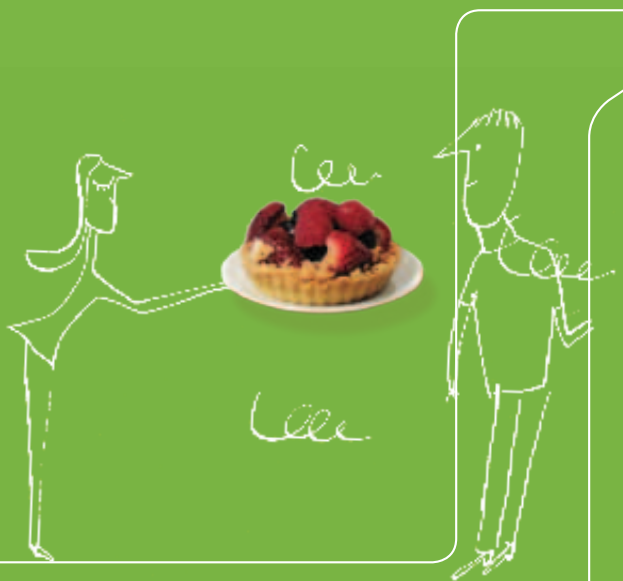
Mercialys s'attache à rester en permanence à l'écoute des désirs et des attentes de ses clients. Environnement, services, programme de fidélisation… rien n'est trop beau pour transformer une consommation de biens en une consommation de liens. Les réalisations L'Esprit Voisin 2010 en sont la démonstration.





DES CENTRES VISIONNAIRES ET SÉDUISANTS

Toujours active, mais plus réfléchie, la consommation des Français a changé.
Prime au qualitatif, sensibilité accrue aux achats responsables et à la notion de service, quête de sens… ces valeurs sont aujourd'hui de plus en plus déterminantes et les consommateurs se montrent plus exigeants.
Cette mutation profonde, Mercialys l'a anticipé. Les résultats de l'année en attestent. Sensibles au décor soigné, à l'attention portée aux détails et aux services proposés, les clients aiment se rendre dans les centres commerciaux de Mercialys, qu'ils perçoivent comme des lieux de vie.



Clin d'œil à l'univers montagnard, l'entrée ouest du centre évoque l'architecture des aires de départ de remontées mécaniques.

8h00

Quand les premiers commerçants arrivent, Val Semnoz est déjà en ébullition depuis quelques heures. En coulisses, chaque matin, les employés du centre s'activent avant l'ouverture au public.



Val Semnoz : un centre d'envergure

Rénové et étendu, Val Semnoz constitue depuis octobre 2010, date de sa réouverture au public, le centre le plus important de Savoie et Haute-Savoie. Situé à deux pas d'Annecy, il est aujourd'hui une belle illustration de L'Esprit Voisin. Récit d'une journée sur place.



8h30

Marc Djelloul, le directeur du centre, vient de terminer son tour d'inspection. *« Ma mission ? Faire de ce centre la deuxième place du village !».*





Chez Cœur de Blé - Néo-food café, le snack bar lancé par Casino, le Dauphiné Libéré est en libre-service. À savourer avec son petit café du matin !

9h25

Avec Natur'elles Fleurs, Stéphanie et Cindy Navel, 26 et 22 ans, ont réalisé leur rêve : ouvrir leur première boutique. *« C'est notre papa qui a repéré le projet et s'est renseigné pour nous ».* Elles ont même été promues Ambassadrices du Label V.





10h00

Au potager, Djibrill, le jardinier du centre, attend d'un instant à l'autre les élèves du lycée horticole de Chavanod. Ils vont venir retourner la terre pour la préparer aux semences.

10h40

Dans la nursery du centre, Barbara change Lili, 8 mois, et lui réchauffe son biberon.



RENCONTRE

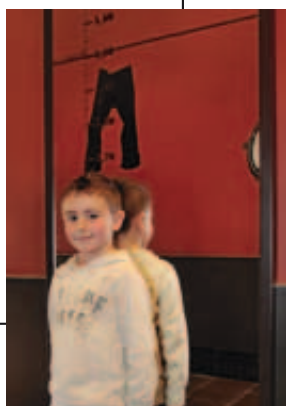
Denis Roptin,

PAYSAGISTE DU PROJET VAL SEMNOZ

Quel a été votre cahier des charges sur le projet Val Semnoz ?
La demande de Mercialys était d'essayer d'apporter une haute valeur environnementale à ce projet, notamment en termes de gestion des eaux pluviales et de paysagement de l'espace.

Plus précisément, à quels aménagements avez-vous procédé ?
Pour gérer l'évacuation des eaux pluviales, nous avons créé un réseau de noues paysagères. Ces fossés à ciel ouvert permettent de récupérer et réguler les flux en cas de fortes pluies et ainsi d'éviter les inondations. Nous y avons implanté des végétaux pionniers comme les saules ou le bouleau, dont certains aux vertus épuratrices, comme les phragmites. Ces noues favorisent le développement de la biodiversité animale et végétale ; nous avons constaté qu'elles attirent déjà les oiseaux. Nous avons également créé un potager. Une belle idée, dans la droite ligne de L'Esprit Voisin. À vocation pédagogique pour les enfants, il sera entretenu par les élèves du lycée horticole de Chavanod.

En quoi ces partis-pris sont-ils différenciants ?
Implanter un potager sur le site d'un centre commercial est une première en France. Quant à la noue, elle exprime un engagement fort, atypique. Nous n'avons pas recherché exclusivement à optimiser le parking. Cette solution technique pour réguler les flux d'eau est incontestablement vectrice de valeur paysagère et environnementale.



11h20

Déboulant des toilettes, Hugo, 5 ans, se colle à la toise. 1,15 m. 1 cm de plus que le mois dernier !

12h05

Les clients se pressent pour déjeuner. Des sushis aux croque-monsieurs en passant par les spécialités locales, six restaurants les accueillent. Il y en a pour tous les goûts !





14h05

Assis sur une banquette, Sabrina, 31 ans, et son mari Benoît, 27 ans, surveillent d'un œil Elisa et Maxence, qui profitent d'une animation. Ils apprécient la rénovation du centre et ont même participé au vote concernant son nouveau nom.



13h45

Pendant sa pause déjeuner, Pierre, 35 ans, profite de l'espace wifi pour surfer sur son ordinateur portable.



RENCONTRE

Marc Djeloull

DIRECTEUR DU CENTRE VAL SEMNOZ

En quoi consiste votre métier au quotidien ?

Comme un chef d'orchestre, j'interviens dans différents domaines pour garantir la bonne marche de l'ensemble. Je suis le garant du parcours client, et veille à ce titre à ce que le centre soit toujours accueillant, propre et sécurisé. Je m'efforce enfin de créer du lien entre les commerçants et avec les associations et les pouvoirs publics pour inscrire Val Semnoz dans le tissu local. Ma mission ? Faire de ce centre un lieu de convivialité ; la deuxième place du village.

Vous êtes un ancien champion de hockey et avez longtemps été entraîneur. Quels points communs voyez-vous entre les fonctions de directeur de centre et de coach sportif ?

Il y en a beaucoup Un directeur de centre, c'est un homme de terrain. Il doit se montrer capable de manager une équipe, de faire passer ses idées. Je retrouve aussi ici les valeurs de respect mutuel qui m'étaient chères dans le sport.

Racontez-nous un moment fort survenu depuis l'ouverture du centre.

Lors de l'inauguration j'avais suggéré à Madame le Maire que le geste inaugural soit un clin d'œil au sport dont je suis issu. Elle a relevé le défi et en guise de coupé de ruban, c'est un but qu'elle a marqué dans une cage de hockey. Mais de bons moments, j'en vis tous les jours. Quand je croise la fleuriste de la galerie, le matin, ou le président du GIE, et qu'ils me disent « Je suis content, je travaille bien », c'est très plaisant.



À Val Semnoz,
une aire de jeux en libre-service
permet aux enfants de s'amuser
sous la surveillance de leurs parents.

14h40

Gérant de la cafétéria Casino et du Cœur de Blé, Yann Guiot finit de déjeuner.
« Pour certains de nos habitués, la cafète, c'est leur cantine ».



« Val Semnoz, c'est sur ma route. Et ce que j'apprécie ici c'est que c'est facile de me garer »
Dellias, 41 ans

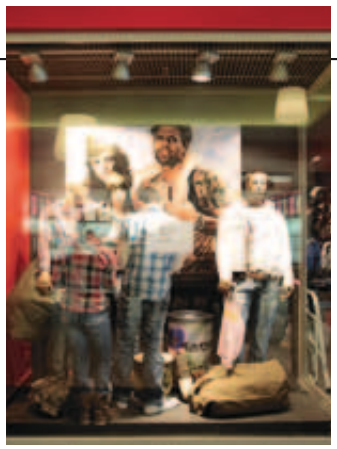


15h30

Miguel, 33 ans, arrive à vélo.
Une première pour lui.
« J'avais envie de profiter du soleil ».
Il vient se faire couper les cheveux chez Shampoo le Barbier.



Hygiène, santé, beauté, prêt-à-porter, déco, bijouterie : les clients apprécient l'offre de Val Semnoz :
« Ici, il y a plein de marques qu'on aime ».



16h25

Michaël Gourdain, 32 ans, responsable adjoint de Kaporal 5, ajoute la touche finale à sa nouvelle vitrine. Son poste, il l'a décroché grâce au Forum organisé dans le mail du centre avec Pôle Emploi.
« Toute mon équipe a été recrutée comme ça »





17h00

Pause chocolat au Sweet Café pour Mireille, 73 ans, et son petit-fils Matt, 9 ans et demi, après un tour à La Grande Récré. Ils sont venus à pied depuis chez eux.
« Cela me donne un but de balade », sourit Mireille. Mais pour rentrer, elle commandera sans doute un taxi à la borne du centre, à moins qu'elle ne prenne le bus.

17h30

Il leur fait tourner la tête...
Ouvert toute l'année, le manège est accessible à partir de 12 mois !





19h50

Laurie Viallet, 25 ans, responsable de la boutique Morgan, fait sa caisse.
« La galerie est vraiment très belle. Elle attire de nouveaux clients. La journée a été bonne ».





RENCONTRE

Michel Barallon

GÉRANT DU MAGASIN « TECHNICIEN DU SPORT » ET PRÉSIDENT DU GIE DES COMMERCANTS

Présentez-vous…
Je fais partie des commerçants historiques du centre puisque je suis là depuis onze ans. Je gère le magasin « Technicien du Sport » et suis spécialisé dans la course à pied.

Vous êtes également président du GIE (Groupement d'Intérêt Economique) du centre. Quelle est sa fonction ?
Tous les commerçants de la galerie cotisent en fonction de la superficie de leur boutique. Ce budget nous permet d'organiser des animations, des jeux dotés de prix, des ateliers ludiques à destination des enfants, ou encore d'engager des opérations de communication. Nous allons aussi, très bientôt, récompenser la fidélité de nos clients à Val Semnoz en leur proposant la carte S'Miles.

Comment avez-vous vécu la restructuration de l'intérieur ?
De façon très positive. Elle a offert à la galerie un vrai renouveau. Nos clients témoignent de leur satisfaction, ils apprécient l'aménagement du centre, les arbres sur le parking. Quant à moi, j'ai constaté une progression nette de mon chiffre d'affaires, avec une croissance de +15 % à +35 % selon les périodes, depuis octobre. À titre personnel, j'ajoute que j'ai plaisir à venir travailler ici chaque matin. C'est un point important !





20h05

Les grilles des boutiques se baissent. Mais l'activité reste forte chez Géant Casino, l'hypermarché ne fermant qu'à 21h00.



21h45

Dernière ronde pour les responsables de la sécurité du centre. Le site s'endort... jusqu'à demain.



VAL SEMNOZ EN CHIFFRES

1 600 m² supplémentaires pour l'hypermarché Géant Casino

500 employés sur l'ensemble du centre

65 boutiques dont 36 nouvelles

6 jours d'ouverture par semaine

5 agents formés à la Sécurité Incendie et à l'Assistance à Personnes

1 € le café à l'Intrépide jusqu'à 11h00



« Le centre est pratique en plus d'être beau, ce qui ne gâche rien. »

Guy, 38 ans

La Caserne de Bonne, une nouvelle place pour Grenoble

53 boutiques et restaurants sur le site d'anciens terrains militaires : depuis la mi septembre 2010, le centre commercial La Caserne de Bonne est au cœur d'un éco-quartier en pleine mutation. Un très bel actif acquis par Mercialys.

17 300 m² GLA

53 boutiques
dont 5 moyennes surfaces spécialisées

300 emplois créés

12 enseignes indépendantes
dont 10 de Grenoble et sa région

6 restaurants

3 espaces dédiés aux loisirs

Un lieu de passage et de rencontres

Rues piétonnes, jardins, terrasses, places et placettes, cafés et restaurants, La Caserne de Bonne laisse libre cours à la promenade en toute quiétude, en prise directe avec la ville. « Notre volonté a été de travailler sur la liaison et l'insertion urbaine, en favorisant les circulations douces et la perméabilité est-ouest et nord-sud», expliquent les architectes de Groupe 6, qui signent le projet de la Caserne de Bonne.

Des enseignes attendues

De grandes enseignes nationales ont été séduites par ce projet. Ainsi, Au Vieux Campeur a choisi la Caserne de Bonne pour sa première implantation en Isère, créant l'évènement dans la région. Le centre a accueilli des enseignes innovantes et actuelles comme Nature&Découvertes, Résonances, H&M,







Pour conserver la dimension historique et patrimoniale de la Caserne, les architectes qui ont travaillé sur ce projet (Groupe 6) ont cherché à valoriser les anciens bâtiments militaires.



Fin 2010, Mercialys a enrichi son portefeuille d'actifs avec l'acquisition de La Caserne de Bonne pour un montant de 92,9 millions d'euros.

QuikSilver mais aussi Monoprix pour les achats du quotidien. À leurs cotés, des commerces indépendants comme Terre d'Avenir (produits bio) complètent ce dispositif commercial avec originalité.

Le cœur de vie d'un quartier en mutation

Le centre est situé dans le centre-ville de Grenoble, au cœur du quartier de Bonne qui fait l'objet depuis 2001 d'un projet global mixte combinant habitat, bureaux, commerces, loisirs et espaces verts. Les constructions, mêlant patrimoine réhabilité et architecture bioclimatique, s'articulent autour d'un parc central de 3,5ha. Ce quartier, qui a été récompensé par le Grand Prix National EcoQuartier 2009, sera achevé fin 2011.

Un centre commercial modèle en matière de Développement Durable

Etant au centre d'un éco quartier, La Caserne de Bonne se devait d'être exemplaire. Le bâti répond à des règles particulièrement strictes en matière d'impact sur l'environnement. Du déroulement du chantier lui-même au fonctionnement énergétique des lieux, en passant par le choix des matériaux, tout a été pensé dans le sens d'une démarche durable et écologique.
1 500 m² de bois provenant de l'arc alpin (pin douglas de France et d'Autriche) ont été utilisés pour construire, à partir d'une ossature en béton, ses façades, charpentes et planchers structurels. Il s'agit d'un concept unique en France à cette échelle. Quant à sa halle, elle est bioclimatique : le chauffage et la climatisation y sont assurés en tirant le meilleur parti du rayonnement solaire, de l'inertie thermique des matériaux et du sol, et de la circulation naturelle de l'air. C'est donc le soleil qui chauffe cet espace l'hiver et une ventilation naturelle qui le rafraîchit l'été.

La Caserne de Bonne deux fois distinguée

Au cours des derniers mois, la Caserne de Bonne a déjà beaucoup fait parler d'elle.
Fin 2010, la Fédération des Sociétés Immobilières et Foncières (FSIF) gratifiait Mercialys du Trophée des SIIC « Ville et Avenir » pour ce projet architectural ambitieux.
Et en janvier dernier, c'est le prix Procos « Création de centre commercial » qui était cette fois décerné à la Caserne de Bonne.
Un prix saluant notamment l'impact positif de ce nouveau site sur le commerce local. Après l'excellent accueil réservé par les clients à ce centre, qui totalisait fin 2010 quelque 1,3 million de visiteurs depuis son ouverture, ce sont ainsi les enseignes qui ont récompensé le projet par la voix de Procos, première Fédération du Commerce Spécialisé en Europe.



Ils ont adopté L'Esprit Voisin en 2010…

DUPARC
à Sainte-Marie de la Réunion

Quand L'Esprit Voisin traverse l'Océan

Site leader sur l'île de La Réunion, le centre Duparc offre depuis quelques mois 8 500 m² de surface supplémentaire à ses clients. 34 nouvelles boutiques, parmi lesquelles des enseignes à forte notoriété telles que Maisons du Monde, Séphora, Intersport, Agora ou Mango, ont intégré cette extension aux côtés de l'hypermarché Jumbo. Un bel exemple de l'adaptation de L'Esprit Voisin aux spécificités locales, qui a généré la création de pas moins de 100 nouveaux emplois.



8 500 m² créés **34 nouvelles boutiques**







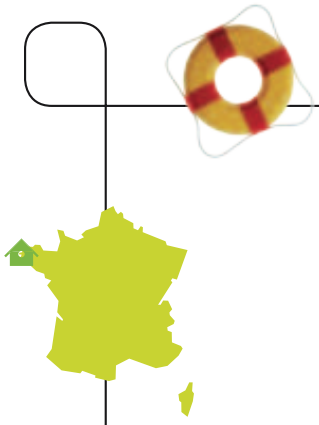




LE PHARE DE L'EUROPE
à Brest

Le cœur de vie d'un quartier

Avec un total après extension de 70 boutiques, le Phare de l'Europe s'impose aujourd'hui comme un pôle commercial important de la région Bretagne. La surface libérée par le déplacement de Castorama a permis une restructuration de 4 000 m² et la rénovation complète du centre, qui accueille aujourd'hui 16 boutiques supplémentaires, parmi lesquelles H&M. À noter que le Phare de l'Europe a intégré en mars 2010 le réseau S'Miles, premier réseau de fidélité multi-enseignes de l'hexagone.



4 900 m² restructurés
16 nouvelles boutiques













LA PYRAMIDE DU SIALA
à Castres

2 300 m² créés

14 nouvelles boutiques

Taille modeste, grande convivialité

Rénové et étendu, ce centre, ouvert il y a quarante ans, s'inscrit dans la politique de revitalisation du pôle commercial. Avec sa quarantaine de boutiques, il propose aujourd'hui une belle offre de proximité, moderne et renouvelée.

En faisant peau neuve, il s'est attaché à devenir plus respectueux de son environnement et s'engage aujourd'hui dans une démarche de développement durable. La Pyramide du Siala s'est d'ailleurs vu attribuer le Label V.









LES SOURCES DE FONTAINE
à Fontaine-lès-Dijon



Un lieu du quotidien

Lifting réussi pour ce petit centre bourguignon de 17 000 m² qui regroupe une dizaine de boutiques autour du Géant Casino. Grâce à la rénovation intérieure et extérieure du site, de l'hypermarché, et au réaménagement des abords immédiats du centre, il propose désormais à ses clients un espace totalement transformé. Proche et accessible, un centre qui, avec sa cafétéria et ses enseignes Quick Epil, Haircoif ou Nocibé, répond de manière concrète aux besoins des habitants du Nord de Dijon et des salariés des bureaux environnants.







LES BELLES FEUILLES
à Paris





Un nouvel espace au cœur de Paris

Située dans le XVI[ème] arrondissement de Paris, cette galerie marchande a bénéficié d'une restructuration complète : rénovation des parties communes et extérieures, agrandissement du supermarché Casino existant sur 290 m², et modification profonde du plan de merchandising avec l'arrivée de nouvelles enseignes telles que Graine d'Intérieur ou Guy Degrenne. Rebaptisé Les Belles Feuilles, cet écrin sis au cœur d'un quartier élégant exploite les codes du « grand hôtel ».

ET L'AVENIR DANS TOUT ÇA ?

Les deux années à venir seront très prolifiques en matière de livraison de projets L'Esprit Voisin. Onze extensions verront le jour dans les mois qui viennent, parmi lesquelles principalement Annemasse, Ajaccio, Marseille La Valentine, Villefranche-sur-Saône et Auxerre. Et douze livraisons sont d'ores et déjà en préparation pour 2012.
Ainsi, 50 % du portefeuille Mercialys aura adopté L'Esprit Voisin à la fin 2012.

La suite du programme sur **www.lespritvoisin.com**



Conception et réalisation : **Agence Aristophane**[5]
Rédaction : **Aurélia Duflot Hadji-Lazaro**
Crédit photos : **Thierry Clergue, Jean-Luc Fontaine, Alexis Frespuech, Kai Jünemann, Marie-Sophie Leturcq, Pierre Manuel Rouxel, Anne Van der Stegen**
Illustration : **Serge Bloch**









mercialys
L'Esprit Voisin.

10, rue Cimarosa - 75116 Paris
Tél. : 01 53 70 23 20
E-mail : contact@mercialys.com
www.mercialys.com