

# Rapport d'audit

Label OSMOZ

Version définitive

# Label OsmoZ

## Référentiel v.1.1

Bâti

Aménagement

Animation RH

<b>OPERATION</b>	Nom	Le Moods		
	Localisation	Saint-Denis (93)		
<b>DEMANDEUR</b>	Nom	Société du Grand Paris		
	Adresse	2 mail de la Petite Espagne, 93200 Saint-Denis		
	Correspondant	Fonction	Chef de projet immobilier	
		Nom	Lionel CAILLEUX	
E-mail		Lionel.cailleux@societedugrandparis.fr		

<b>EQUIPE D'AUDIT</b>	Fonction	Nom	Téléphone	E-mail
	Responsable d'Audit	Gwenael JAN	+33 6 50 18 16 85	<a href="mailto:gjan@g-on.fr">gjan@g-on.fr</a>
	Observateur	/	/	/

<b>MISSION</b>	Référence Mission	20-2299
	Date de mission	23/06/2021 et 24/06/2021
	Date de rédaction du rapport	24/06/2021

## Sommaire

<b>PARTIE I : Description de l'opération .....</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE II : Référentiel applicable et niveau visé .....</b>	<b>5</b>
<b>PARTIE III : Intervention.....</b>	<b>6</b>
<b>PARTIE IV : Synthèse des constats.....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE : PLAN D'AUDIT</b>	
<b>ANNEXE : PV DE CLOTURE</b>	

## PARTIE I : Description de l'opération

### Caractéristiques du projet

Ces informations sont reprises du dossier de demande (fiche d'information).

#### ○ TYPE D'IMPLANTATION

- Site composé de plusieurs bâtiments
- Bâtiment
- Partie d'un bâtiment. Précisez :

N/A

#### ○ TAILLE TOTALE DE L'IMPLANTATION

<b>SHON OU SDP</b>		m <sup>2</sup>
<b>Surface utile brute locative (SUBL)</b>	26500	m <sup>2</sup>

#### ○ EFFECTIF SUR L'IMPLANTATION (effectif prévu si site non occupé)

<b>Effectif de l'implantation</b>	1370
-----------------------------------	------

#### ○ AUTRES LABELS OU CERTIFICATS OBTENUS SUR LA MEME OPERATION

<b>Nom du label/certificat</b>	<b>Version de référentiel</b>	<b>Année d'obtention</b>
NF HQE BT	2015	2019
BREEAM	2013	2019

#### ○ TYPE D'AMENAGEMENT

- Plateau ouvert non aménagé (levier Bâti)
- Bureaux fermés principalement
- Open space principalement
- Desk sharing/flex office

## Principaux enjeux de la démarche et objectifs de la labélisation

Dans le cadre de sa forte croissance, la Société du Grand Paris (SGP) souhaite rapprocher les collaborateurs et partenaires sur un site unique, qui permette de répondre de manière opérationnelle à la nouvelle organisation. Les besoins initiaux de la SGP étaient les suivants :

- Disposer d'un site doté d'une performance environnementale intrinsèque
- Respecter la politique immobilière de l'Etat
- Assurer un dimensionnement adéquat et un site favorisant la performance dans l'activité

La SGP souhaitait traduire ses valeurs dans les aménagements :

- « Ensemble » : créer un sentiment d'appartenance, une fierté collective, une bienveillance
- « Responsabilité » : favoriser l'engagement individuel et collectif
- « Exigence » : traduire l'ambition

La démarche OsmoZ n'a pas été lancée avant la conception des aménagements, mais il s'avérait qu'elle a permis de traduire et valoriser les dispositions mises en œuvre.

## Pilotage et organisation de la démarche

La démarche a été portée au sein de la Direction Ressources (RES) qui comprend :

- Environnement de travail et mobilier
- Communication interne et conduite du changement
- Ressources humaines
- Systèmes d'information

La démarche a été organisée par la DET, et plusieurs parties prenantes y ont participé.

L'origine des travaux a été menée dans le cadre de la préparation du déménagement des équipes, avec une prise en compte en amont des attentes des collaborateurs. Plusieurs termes ont émergé :









## PARTIE II : Référentiel applicable et niveau visé

### Référentiels techniques

Label OsmoZ, version 1.1

### Niveaux visés

L'auditeur reproduit ici les niveaux visés et effectivement atteints à l'issue de l'audit.

	Niveaux visés			Nbre de points atteints après levée des écarts		
	Bâti	Aménag.	Anim.	Bâti	Aménag.	Anim.
 Santé environnementale	/	56,14%	/	/	56,14%	/
 Hygiène de vie	/	70,27%	/	/	70,27%	/
 Équilibre vie privée / vie professionnelle	/	80,77%	/	/	80,77%	/
 Communication et lien social	/	82,61%	/	/	82,61%	/
 Fonctionnalités	/	58,33%	/	/	58,33%	/
 Démarche collaborative	/	60%	/	/	60%	/
<b>Moyenne globale</b>	<b>/</b>	<b>64,15%</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>64,15%</b>	<b>/</b>

Niveau minimal atteint pour être labélisé :

- Levier Bâti :  Oui  Non
- Levier Aménagement :  Oui  Non
- Levier Animation RH :  Oui  Non

## Partie III : Intervention

### Revue documentaire

Cette section précise les principaux éléments vérifiés sur la base des documents fournis et les principales remarques soulevées.

Points	Vérifiés ?	Commentaires
<b>Auto évaluation</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Évaluation renseignée à 100% avec des commentaires développant les éléments en place pour répondre aux exigences.
<b>Modes de preuve transmis en préparation de l'audit</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Quelques modes de preuves ont été transmis en amont (analyse de site, présentation projet, lettre d'engagement). Les autres justificatifs ont été présentés sur site.
<b>Enquête de satisfaction (si levier Animation)</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Bien que le levier Animation ne soit pas dans le périmètre d'audit, une enquête a été réalisée. Néanmoins elle ne reprend pas tous les axes exigés par la trame OsmoZ, par conséquent elle n'a pas été évaluée comme « Atteinte » par l'audit.
<b>Autres éléments. Précisez :</b>		

NB : Les résultats de l'enquête de satisfaction font l'objet d'une analyse croisée avec l'auto évaluation réalisée sur la base du référentiel. Ce n'est pas le résultat absolu qui est ciblé mais l'inscription dans une logique d'amélioration continue.

## Audit in situ

Cette section précise les principaux éléments vérifiés sur la base de l'audit in situ.

### ○ PLAN D'AUDIT

Voir en Annexe

### ○ PRINCIPAUX POINTS RELEVES LORS DE LA VISITE IN SITU

Le bâtiment « Moods » est situé à St Denis à proximité de la gare « Stade de France » et de chantiers du Grand Paris.

Il est occupé intégralement par la Société du Grand Paris.

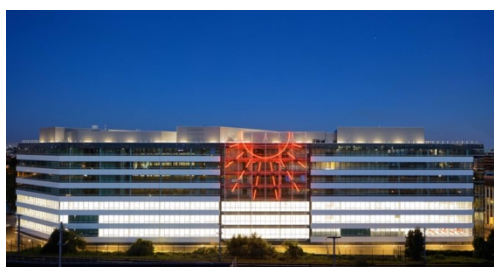


La bâtiment « Moods » est situé chemin du Cornillon, dans le quartier dit de « la Petite Espagne », au pied de la station RER B « La Plaine - Stade de France », du prolongement du tramway et de la future gare du Grand Paris Express.

L'immeuble comprend de 31 000 m<sup>2</sup> de bureaux, de 2 niveaux sous-sols, de surfaces commerciales au RDC. Un patio intérieur arboré ainsi que des aires végétalisées ou encore des terrasses et des balcons sont accessibles à chaque étage, avec une vue sur Paris.



L'immeuble comprend une œuvre d'art "météo", qui capte les prévisions météorologiques en faisant apparaître des néons de couleurs.



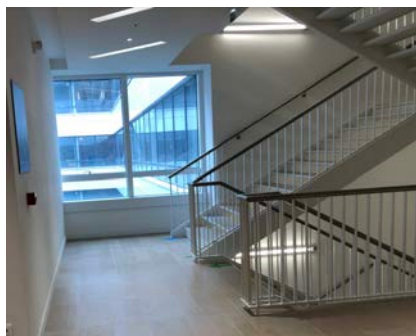
*Illustration web*

## Repérage

Le site dispose de nombreux outils pour se repérer, avec un code couleur par façade/zone (Canal, Tour Eiffel, Rails). Des groom pads permettent de se repérer sur les plans et de réserver aisément des salles de réunion. Le parcours visiteur est distinct de telle sorte que dans le cadre d'une réunion, il n'est pas possible pour le visiteur de pénétrer dans les zones réservées aux collaborateurs.

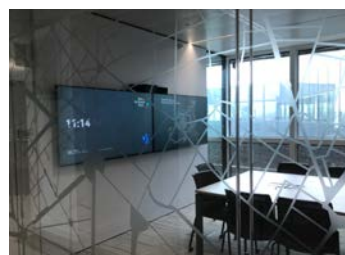
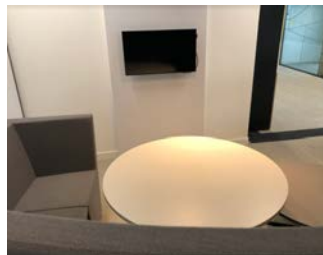
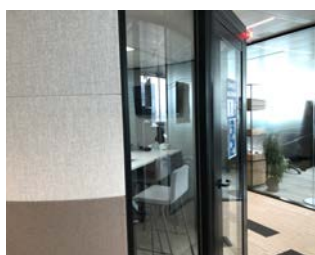


A côté des ascenseurs se trouvent de vastes escaliers éclairés naturellement.



### Espaces de travail

Les espaces sont intégralement en open-space, avec de nombreuses possibilités complémentaires pour varier les postures de travail : salles de réunion, tabourets, espaces « créa ». Il est également possible de disposer d'espaces individuels fermés pour se concentrer.

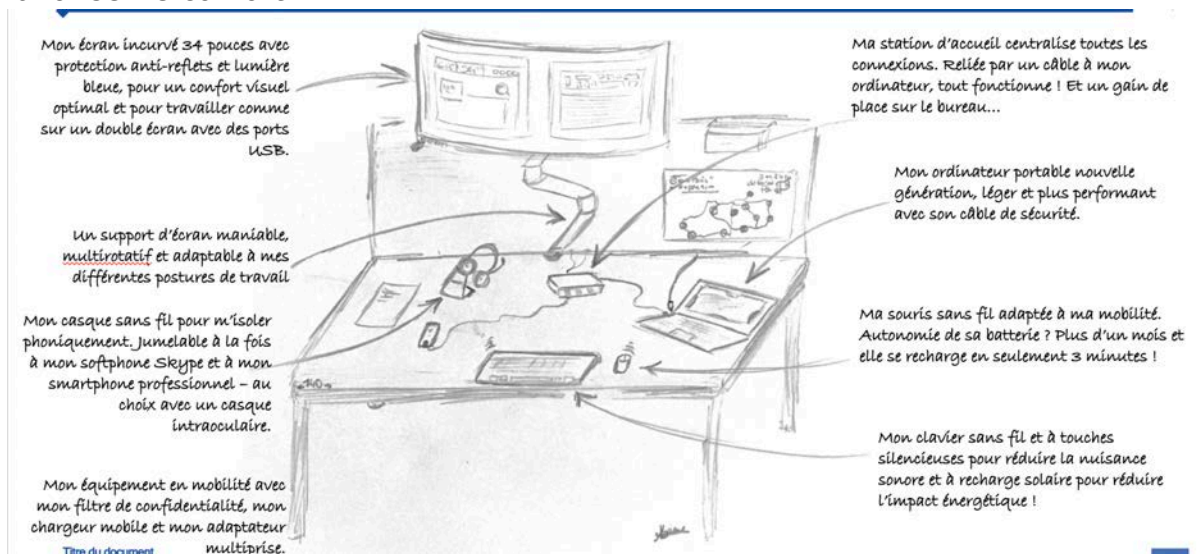




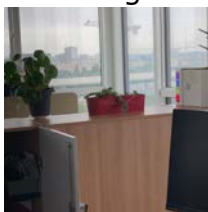


Ces bureaux en open space sont assemblés par « grappe » de 12 afin de conserver une dimension humaine. De nombreuses baffles acoustiques, rideaux et bibliothèques sont implantées.

Le collaborateur bénéficie d'une réflexion aboutie dans la conception de son poste, dans une démarche « plug and play ». Chaque élément a été conçu pour favoriser le confort.



Le collaborateur est autorisé à personnaliser son poste, avec de la décoration et des plantes vertes. L'ensemble des postes sont à moins de 6m des façades. Le câblage a été réduit au minimum : 100% wifi.

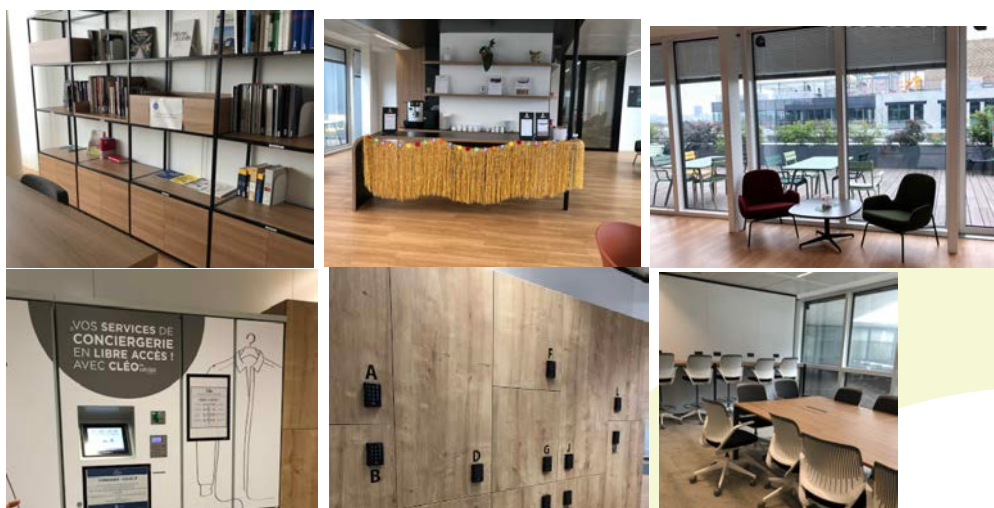


L'aménagement répond ainsi aux contraintes de confidentialité intrinsèques à SGP (box, contrôle d'accès) tout en favorisant un travail en mode projet (plateaux projets, espaces collaboratifs)

Le site propose en R+1 (dans le lieu « La Place »), R+7 et RDC de nombreux services favorisant la vie en entreprise et le bien-être :



- Salles de formation
- Infirmerie
- La Place : lieu de services pour les collaborateurs
- Salle de sport
- Coin repos (sieste)
- Salle silence
- Salle d'allaitement
- Conciergerie connectée
- Dépôt de colis
- Espace avec soins
- Bibliothèque partagée
- Cafétéria en roof top avec aménagement modulable et terrasse
- Cafétéria et RIE en rez-de-chaussée, avec usages possibles hors des heures de repas



## ○ SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX POINTS

Cette partie synthétise les principaux points vus lors de l'audit et cherche, tant que ce peut, à les mettre en perspective au regard des notes obtenues et des enjeux vus lors de l'audit.

L'archi

Enjeux	Commentaires
<b>Santé environnementale</b>	<p>Le site récemment livré tire parti de la performance intrinsèque HQE Construction et BREEAM, avec notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des matériaux et revêtements intérieurs faiblement émetteurs de COV</li> <li>- Des équipements permettant d'assurer une bonne qualité d'air</li> <li>- Une façade et des équipements d'éclairage facilitant le confort visuel (stores, personnalisation de l'éclairage)</li> <li>- Un confort thermique maîtrisé (télécommandes et application smartphone DISTECH)</li> </ul>
<b>Hygiène de vie</b>	<p>Le site, son aménagement et les prestations associés favorisent une bonne hygiène de vie. Les équipements de sports, escaliers et circulations extérieurs favorisent l'activité physique. L'offre de restauration est diversifiée et qualitative. Les collaborateurs bénéficient d'espaces de repos et de sieste. L'interaction avec la nature est favorisée. Enfin les prestations de nettoyage assurent une propreté optimale, en particulier durant cette période Covid.</p>
<b>Equilibre vie privée/ vie professionnelle</b>	<p>Le site est très bien situé en termes d'accessibilité aux transports en commun (RER B La Plaine – Stade de France à proximité immédiate) et les autres modes de transports ne sont pas en reste. Le vélo est notamment très utilisé, avec des stationnements généreux en sous-sol, et des vestiaires et douche en nombre. L'offre servicielle est importante, ce qui permet aux collaborateurs d'être assistés dans leurs démarches et leur vie quotidienne. Le télétravail reste bien entendu possible, avec des équipements adaptés pour travailler en mobilité sur site et hors site.</p>
<b>Communication et lien social</b>	<p>Le site dispose de nombreux lieux de rencontre et de convivialité (RIE et Cafétéria hors des horaires de repas, espace <i>La Place</i>, Rooftop...) ce qui favorise le lien social. De nombreux éléments ludiques sont présents : sport, animations pour fabriquer ses smoothies. Les animations sont désormais hybrides : sur site et en visio.</p>
<b>Fonctionnalités</b>	<p>La conception des aménagements permet une fluidité dans le travail, depuis l'arrivée sur site, en passant par les cheminements, jusqu'au poste de travail. Pour l'orientation, la réservation des salles, le confort digital, la conception du travail, une réflexion ergonomique a été entreprise de A à Z.</p>

### **Démarche collaborative**

Depuis la décision initiale de déménagement, des démarches de concertation ont été entreprises, pilotées par le pôle « communication interne et conduite du changement » de la direction des ressources, ainsi qu'avec des prestataires. Alors que OsmoZ n'était initié au tout départ du projet, la volonté de concertation était bien présente, associée à la conviction que l'adhésion des collaborateurs n'est possible que s'ils sont impliqués. En partant des besoins initiaux, par la mise en place de showrooms, de validations, puis de retours du CSE, cette démarche de changement et transformation a fait l'objet d'une communication constante, par articles, vidéos et animations sur site. Une enquête a également été menée au 2<sup>ème</sup> semestre 2020 afin de tirer des conclusions et d'optimiser l'intégration.

## PARTIE IV : Synthèse des constats

La synthèse suivante reprend la liste de constat à partir de l'export ISIA. Cette liste de constat comprend :

- - Type de constat
- - Exigence concernée
- - Echanges équipe auditeur/ audité
- - Levée de l'écart (si applicable)

**Nota :** Les constats peuvent être :

- **Des points forts :** Le point fort permet de relever les aspects et/ou pratiques qui vont au-delà des exigences du référentiel ou qui démontrent l'amélioration obtenue pendant la démarche de labélisation.
- **Des points sensibles :** Le point sensible est réservé aux aspects de la démarche de labélisation qui, s'ils ne sont pas pris en compte, risquent d'entraîner la non-atteinte d'une (des) exigence(s) à court ou moyen terme. Le point sensible doit être formulé si nécessaire. De plus, un risque identifié au regard des exigences du référentiel est nécessairement associé à ce point sensible. En aucun cas le point sensible ne doit être utilisé pour faire le constat d'une non-satisfaction à une exigence.
- **Des écarts :** L'écart permet de relever la non-satisfaction à une exigence du référentiel. Pour lever un écart, le demandeur peut mettre en place les actions correctives pour satisfaire à l'exigence concernée du référentiel, ou encore choisir de ne plus viser l'exigence à la condition que la non atteinte de l'exigence ne remette pas en cause l'atteinte du niveau minimal pour être labélisé.

Référence	Exigence	Type	Commentaire Auditeur	Commentaire Audité	Écart levé	Commentaire de la levée
9221	ONDE.3 - Limiter l'exposition aux ondes électromagnétiques par les dispositions architecturales et le choix d'équipements techniques	Ecart	Réponse donnée par rapport au critère ONDE 4. Evaluation à rectifier.	Non atteint	Oui	La visite sur site a bien confirmé ce point
9237	ESPA.5 - Mettre en place des outils dynamiques pour gérer la disponibilité des espaces	Ecart	Evaluation à réaliser (avec accord du porteur). Il a été constaté site est équipé d'outils dynamiques pour gérer la disponibilité des espaces.	Outils sharing cloud de réservations des salles de réunions (au dessus de 4 places) qui permet de visualiser les SR disponibles Outil Groompad à la sortie des ascenseurs, qui permet également de réserver et	Oui	Il a été vérifié que le site est équipé d'outils dynamiques pour gérer la disponibilité des espaces.

			visualiser les salles de réunions disponibles preuve: visite de site et outil de suivi des réservation SR		
9247	APPRO.4 - Faciliter l'appropriation du bâtiment par les collaborateurs et visiteurs par la mise à disposition de plans et par la signalétique	Point fort	En complément de l'appropriation du poste de travail, de nombreux accessoires et goodies ont été offerts aux collaborateurs lors de l'emménagement pour favoriser l'accueil et le sentiment d'appropriation, ainsi que le confort : sweat shirt, tote bag, sac à dos, bloc notes, livret accueil, plan, parapluie, gourde, mug, carte		
9249	PROPR.6 - Autres bonnes pratiques non couvertes par les autres critères	Point fort	L'équipe de DET a pu maintenir l'activité sur site durant les périodes de confinement COVID, en assurant une sécurité sanitaire optimale. Des services sont restés en fonction, notamment le RIE. Pour cela des actions de renforcement des prestations de nettoyage ont été faites. Les actions ont été coordonnées avec le CSE		
9253	ESPA.1 - Proposer une variété d'espaces adaptée aux différentes activités réalisées sur le site	Point fort	Le projet va plus loin qu'un dimensionnement satisfaisant et d'une variété d'espaces d'échange. La conception du projet vise à proposer des variétés de posture très diversifiées, qui favorisent les besoins de la SGP de fonctionner en mode projet, et incitent les équipes à collaborer et varier les postures de travail. Il y a ainsi plus d'espaces d'échange et collaboration (1763) que de postes de travail (1650). Ce travail permet également d'améliorer le confort et l'ergonomie dans un souci de postures de travail variées.		
9254	COELAB.1- Recueillir les besoins des collaborateurs et analyser la manière dont le travail est réalisé en amont du projet	Point fort	L'équipe a non seulement analysé la manière dont le travail était effectué en amont, mais a également poussé un raisonnement centré sur l'usage et l'expérience utilisateur (UX), autour des besoins mais de manière personnalisée : j'ai besoin de m'isoler, je me restaure, je travaille à distance, j'ai besoin d'aide, je m'installe au poste de travail. L'assistance auprès collaborateurs va ainsi au delà de leurs besoins		
9255	DIVER.1 - Proposer des espaces de travail n'induisant pas de discrimination et proposer des outils et équipements adaptés à tous	Point fort	Au delà de la réflexion menée sur les adaptations des postes, une discussions a été réalisée avec certaines personnes porteuses de handicap afin d'appliquer dans l'ensemble du bâtiment certaines dispositions particulières, dans l'esprit du design universel : contrastes de couleurs et textures sur les sols des circulations, fauteuil ergonomique en résille mieux adaptées pour certains handicap, mis en oeuvre pour tous		
9256	CULT.6 - Autres bonnes pratiques non couvertes par les autres critères	Point fort	Des valeurs d'éthique de travail de la SGP sont appliquées à travers les aménagements : il n'y a pas de traitement de faveur en manière d'aménagement ou de poste de travail selon la hiérarchie des personnes : tout le monde est en plateau ouvert avec les mêmes équipements.		
9257 9258	CULT.1 - Permettre un accès à la culture au sein ou à proximité du site par des choix d'aménagement et la présence d'éléments culturels	Point fort	Des animations culturelles sont également proposées et font partie de la culture d'entreprise de SGP : Conf'inspir, Concours de dictée et chant		

Label OsmoZ  
Référentiel version V1.1 mai 2019

<b>PLAN D'AUDIT</b>				
<i>À communiquer à l'entité auditée, à l'équipe d'audit et à Certivéa</i>				
<b>Nom de l'opération</b>	Le MOODS, Saint Denis			
<b>Levier(s) audité(s)</b>	Aménagement			
<b>Référence mission</b>	20 2299			
<b>Équipe d'audit</b>				
<i>Fonction</i>	<i>Nom</i>		<i>Prénom</i>	
<b>Responsable d'audit</b>	JAN		Gwenael	
<b>Observateur</b>				
<b>Plan d'audit</b>				
<i>Date</i>	<i>Heure</i>	<i>Enjeux ou thèmes concernés</i>	<i>Équipe d'audit</i>	<i>Personne auditée</i>
<i>Jour 1</i>	9h30	Réunion d'ouverture (présentation des modalités d'audit, rappel sur le référentiel Osmoz) et rappel du périmètre de certification.	RA	Porteur / Acteurs impliqués
	10h30	Présentation et Visite du site à auditer		
	12h30	Repas		
	13h30	Revue de l'évaluation sur l'enjeu Démarche collaborative	RA/A	Porteur / Acteurs impliqués
	14h30	Revue de l'évaluation sur l'enjeu santé environnementale		
	15h30	Revue de l'évaluation sur l'enjeu Hygiène de vie		
	16h30	Revue de l'évaluation sur l'enjeu fonctionnalité		
	17h	Préparation de la synthèse de la journée d'audit		
	17h15	Réunion de clôture <u>partielle</u> (jour 1)		
	17h30	Fin de la journée d'audit (jour 1)		
<i>Jour 2</i>	9h30	Revue de l'évaluation sur l'enjeu équilibre vie privée / vie pro	RA / A	Porteur / Acteurs impliqués
	10h30	Revue de l'évaluation sur l'enjeu communication et lien social		
	11h30	Préparation de la synthèse de la journée d'audit		
	11h45	Réunion de clôture (Jour 2)		
	12h15	Fin de la journée d'audit (jour 2)		

**Nom du Responsable d'audit :**  
Gwenael JAN

**Visa\* et date :** GJA, le 16/06/2021

**Original signé**  **validation email**



Label OsmoZ




Référentiel version 1.1

## PROCES-VERBAL DE CLOTURE

À communiquer à l'entité auditée, à l'équipe d'audit et à Certivéa

<b>Nom de l'opération</b>	<b>Le Moods</b>
<b>Levier(s) audité(s)</b>	<b>Aménagement</b>
<b>Référence mission</b>	<b>20 2299</b>

### LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPE À LA REUNION DE CLOTURE

Nom et prénom	Fonction	Visa
CAILLEUX LIONEL	DIRECTEUR ADJOINT RES SGP	
Pouvin Julia MAZERAND Clément	Arto OsmoZ EGISCONSEIL Gestionnaire de bâtiments SGP	
JAN Guenniel	Auditeur OsmoZ	

### Nombre d'écarts par levier (NA si levier non audité)

Nombre d'écarts sur le levier Bâti

0

Nombre d'écarts sur le levier Aménagement

2

Nombre d'écarts sur le levier Animation

0

### Représentant de l'entité auditée :

Il reconnaît avoir pris connaissance du contenu du présent procès-verbal et des constats et exprime ses commentaires et éventuellement son désaccord. A l'issue de l'audit, le ou les auditeurs établiront une synthèse des constats qui sera remise en réunion de clôture. Le détail des constats sera reporté par le ou les auditeurs à la suite de l'audit dans le rapport d'audit.

Date :

23/06/2021

Visa du représentant de l'entité auditée :



### Équipe d'audit :

Compte tenu des documents présentés, des sites visités et des réponses données aux questions posées, les auditeurs déclarent, si tel est bien le cas, avoir effectué leur mission dans des conditions satisfaisantes. La signature des auditeurs n'engage en aucune façon leur responsabilité personnelle ou celle de leur employeur en cas d'incidents, accidents ou erreurs commises par l'entité auditée après attribution de l'appréciation de conformité de l'opération.

Date :

23/06/2021

Visa(s) du ou des auditeur(s) :



--- FIN DU RAPPORT ---