

Reims habitat  
Champagne Ardenne



# RAPPORT 2012

## D'ACTIVITÉ RESPONSABLE



**EURHO-GR**  
Pour un habitat responsable



# SOMMAIRE

|  |        |
|--|--------|
| LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL<br>CARTE D'IDENTITÉ | P. 4-5 |
| LES TEMPS FORTS 2012                               | P. 6-7 |
| LES OBJECTIFS RSE                                  | P. 8   |
| PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL<br>DES TERRITOIRES   | P. 10  |
| PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT                          | P. 16  |
| ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE               | P. 22  |
| ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES LOCATAIRES             | P. 18  |
| ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE                 | P. 26  |
| DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES                 | P. 30  |



## ÉDITO

### 20 mesures pour Le Logement face à nos réponses aux habitants

Alors que les Français rencontrent de plus en plus de difficultés à se loger, le secteur de la construction est durement impacté par les difficultés économiques. En 2012, les ventes au détail de logements neufs ont baissé de 18 % par rapport à l'année 2011 et les mises en chantier de 20 %. Le Président de la République a présenté, le 21 mars 2013, le plan d'investissement<sup>1</sup> pour le logement afin de soutenir le secteur et encourager la rénovation énergétique des logements.

**Enclencher la décision.** Des guichets uniques seront favorisés.

**Financer la rénovation.** Atteindre une diminution de 38 % des consommations d'énergie d'ici 2020. Un effort important est fourni pour le financement des travaux, avec la mobilisation de crédits du programme d'investissement d'avenir et l'optimisation de l'éco-prêt à taux zéro et du crédit d'impôt développement durable. La rénovation énergétique des bâtiments concerne 75 000 emplois à préserver ou à créer.



Eric QUENARD, Président du Conseil d'Administration

#### Il comprend 20 mesures articulées autour de neuf thèmes :

**Faciliter les projets urbains et l'aménagement.** Ainsi, la déclaration de projet sera renforcée pour faciliter la réalisation d'opérations d'aménagement et de construction, de façon à diviser par 3 les délais de procédure.

Ces vingt mesures sont élaborées dans un contexte de marchés immobiliers toujours décalés par rapport aux revenus des français. Tous les experts s'accordent à dire qu'une chute des prix est inexorable<sup>2</sup>, ce qui favoriserait enfin le rapprochement entre l'offre et la demande.



Patrick BAUDET, Directeur Général

**Débloquer les projets de construction.** Empêcher les recours malveillants et réduire par deux le délai de traitement des recours contre les permis de construire. Des mesures prises par ordonnances donneront la possibilité de surélever les immeubles et de transformer des immeubles de bureaux en logements. Pour faciliter la conversion, il sera désormais possible de déroger aux règles de constructibilité fixées par les PLU.

Quoiqu'il en soit, notre mission contra-cyclique ne s'arrêtera pas là car nous aurons toujours à accompagner les entreprises dans leur recherche de logements adaptés à leurs salariés dont une grande partie est très mobile. Il nous appartient donc à faire évoluer notre modèle pour répondre à cette demande spécifique, conséquence d'un marché du travail en évolution.

**Mobiliser les acteurs.** Un pacte avec les HLM portant sur la construction de 150 000 logements sociaux et sur la rénovation énergétique de 120 000 logements sociaux chaque année engage l'Etat à maintenir les aides à la pierre et à appliquer dès 2014 un taux de TVA réduit de 5 % à la production de logements sociaux.

Parallèlement, nous devons accompagner des locataires de plus en plus âgés et plus en plus précaires. Ce sont là d'autres réponses qu'il s'agit d'apporter et la simplification des normes et l'optimisation des financements dédiés nous apparaissent fondamentales.

**Créer un choc foncier.** Les incitations fiscales à la réentente de terrain constructible seront supprimées dès le 1er janvier 2014.

Notre organisme se prépare cependant à garantir l'équilibre des territoires sur lesquels nous intervenons en revisitant son patrimoine au regard des besoins exprimés par les habitants et soutenus par les élus. La restructuration de certains quartiers a démarré en 2012 avec les études réalisées notamment pour les Jardelines et Chalet-Solférino. C'est aussi notre mission de réécrire la ville pour la rendre durable et désirable<sup>3</sup>.

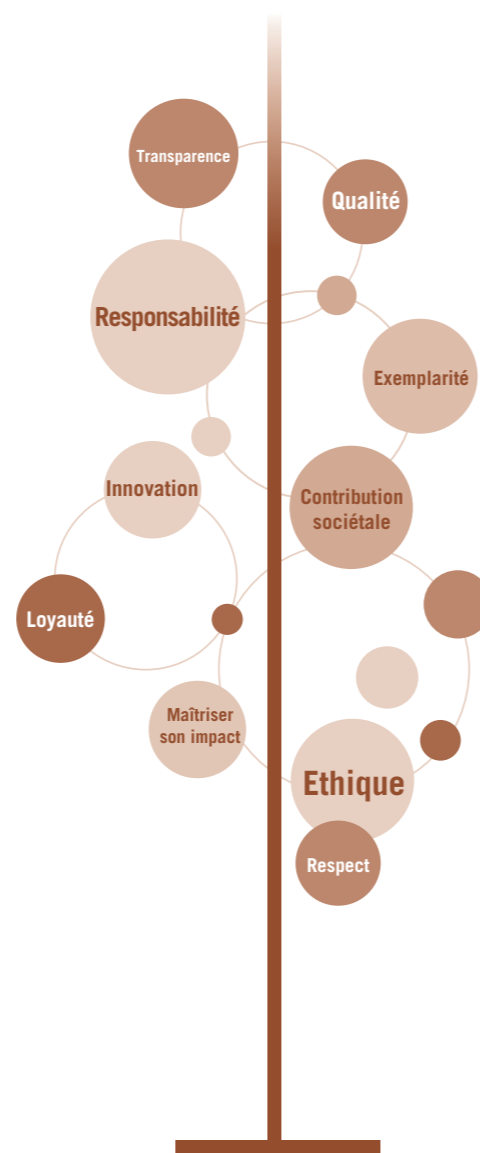
**Simplifier les normes :** une évaluation globale des normes existantes est en cours, et un moratoire de 2 ans sur l'instauration de nouvelles normes techniques a été décidé, afin de prévoir une stabilité juridique.

<sup>1</sup> - Plan d'investissement pour le logement - [www.territoires.gouv.fr](http://www.territoires.gouv.fr)

<sup>2</sup> - «La chute des prix de l'immobilier s'accroît» Le Monde 4 avril 2013

<sup>3</sup> - Ce rapport de Responsabilité Sociétale, complété par son annexe financière, vaut Rapport de Gestion du Directeur Général au sens de l'article R.421-18 du Code de la Construction et de l'Habitat.

### NOS VALEURS





# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



# CARTE D'IDENTITÉ

« Organisation partie prenante » enregistrée auprès du GRI, DELPHIS soutient son action pour le développement et la promotion d'un reporting RSE complet, transparent et partagé.



Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR® :

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®



## La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS\* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels... De cette réflexion, est né le référentiel EURHO-GR® (EUropean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence indissociable de leur responsabilité sociale. Les indicateurs, définis avec les parties prenantes, s'articulent autour de cinq thématiques :

- promouvoir l'équilibre social des territoires
- préserver l'environnement
- assumer sa responsabilité économique
- animer et améliorer la gouvernance
- développer les ressources humaines.

\* Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 24 sociétés anonymes HLM gérant plus de 180 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises..

## UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Afin d'encourager et de faciliter la mise en place d'un reporting RSE, le système EURHO-GR® comprend désormais 3 niveaux, adaptés à différents degrés de maturité de la démarche RSE dans l'entreprise :

| Niveau | Exigences   | Objectifs   |
|--------|---|---|
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se familiariser avec le reporting RSE</li> <li>• S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité</li> </ul>   |
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Fiabiliser les données</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> </ul>   |
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> <li>• Vérification des données par un tiers agréé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> <li>• Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe</li> </ul> |

## Une démarche européenne

Dans la continuité de la démarche des membres de DELPHIS, le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS, qui entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale.

Premier référentiel commun de reporting de la performance RSE d'organismes de logement public ou social à l'échelle européenne, EURHO-GR® est aujourd'hui utilisé dans 4 pays : France, Italie, Allemagne et Suède.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

## Qui sommes nous ?

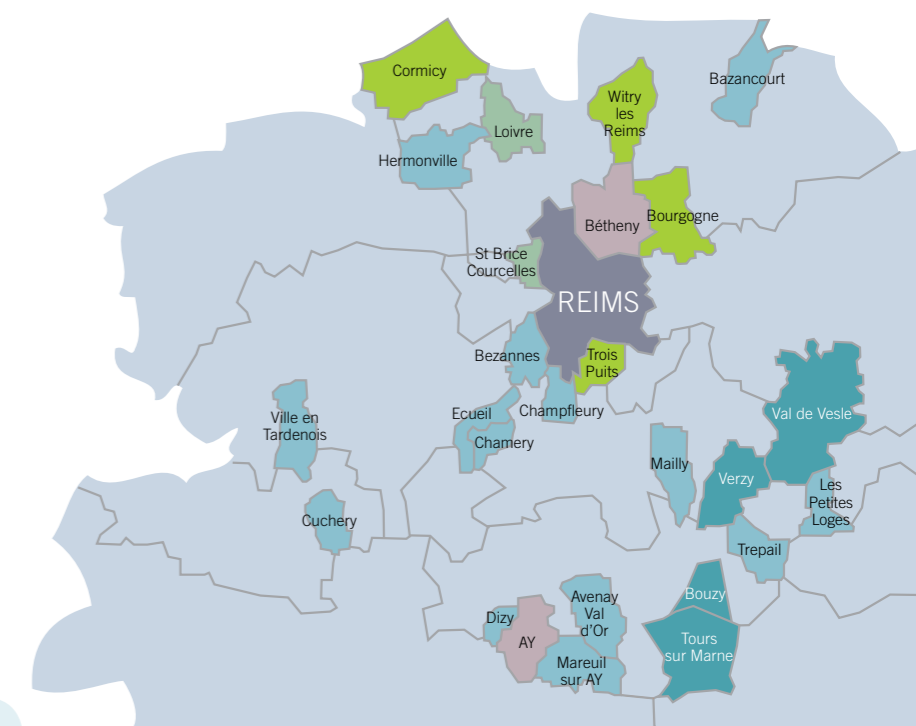
Premier bailleur social public du département de la Marne, Reims habitat Champagne-Ardenne est depuis plus de 90 ans au service de ses locataires.

Office Public de l'Habitat rattaché à Reims Métropole, Communauté d'Agglomération de Reims, Reims habitat est implanté sur l'ensemble du quart Nord-Ouest de la Marne et poursuit son développement au rythme de 200 logements neufs chaque année.

Répondre à la forte demande de logements dans le bassin de Reims, réussir les opérations de rénovation urbaine, poursuivre les engagements de qualité certifiés par Qualibail, innover sans cesse en matière environnementale pour réduire les charges, mettre en avant ses valeurs humanistes et veiller à une conduite sociale responsable, tels sont les enjeux de Reims habitat.

## NOTRE OFFRE

- > 12 193 logements et équivalents
- > 696 logements en construction dont 249 livrés (76 en VEFA)
- > 808 logements pour étudiants
- > 362 locaux d'activité
- > 4378 garages
- > 5 résidences pour personnes âgées
- > 4 résidences universitaires
- > 2 foyers pour jeunes travailleurs



## Légende

- Chantiers en cours
- Moins de 10 logements
- De 10 à 19 logements
- De 20 à 49 logements
- De 50 à 100 logements
- Plus de 10 000 logements





# LES TEMPS FORTS 2012



Juillet

Livraison de maisons intergénérationnelles à Dizy.



Juillet

Signature de la Convention intergénérationnelle «Ensemble 2 générations»



Septembre

Inauguration du site Lelarge à Bazancourt.



Octobre

Inauguration de l'EcoAppart' Clairmarais.



Janvier

Lancement du plan de relogement Paul Vaillant Couturier.



Février

Lancement du chantier des résidences BBC, Cassiopée et Chatel d'Orgex.

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



Novembre

Inauguration du 9-11 rue des Romains.



Avril

Projet d'aménagement avec le collège Georges Braque.



Mars

Remise du chèque Cilgere BTP.



Décembre

Réunion publique Chalet Solférino.



# LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE COMME PROJET GLOBAL D'ENTREPRISE

Nous avons fait de la RSE comme Monsieur JOURDAIN faisait de la prose ; sans le savoir. En effet, depuis déjà plusieurs années, **Reims habitat** a inclus dans sa stratégie le volet traitement énergétique du Patrimoine ancien. En effet, le 9 novembre 2009, nous signions, sous l'égide de l'ARCA, de l'Union Sociale pour l'Habitat de Champagne-Ardenne et avec les 20 autres organismes HLM de la région, une convention avec l'Etat en présence du Ministre du Logement de l'époque Benoist APPARU, dans laquelle nous nous engageons à rénover 20.000 logements sur toute la Champagne à l'horizon 2020.

En outre, le 9 mai 2008, nous signions une convention avec CERQUAL, organisme certificateur, pour nous engager à construire tous nos programmes de plus de 5 logements avec la certification Habitat et Environnement. A partir de là, le management environnemental de l'opération (obligation de chantier propre) est mis en place, la sensibilisation des occupants aux gestes verts devient prioritaire. De même, notre relation aux territoires est empreinte de cette volonté de participer à l'équilibre social de ces territoires. Encore OPAC de Reims, nous nous alliions à notre collègue la SA Le Foyer Rémois pour nous implanter en dehors de Reims et diversifier l'offre en logements notamment sur le Pays Rémois avec la création du GIE Foncière Développement.

Aujourd'hui, nos enjeux sont d'intégrer encore davantage nos parties prenantes dans nos modes opératoires. Le dialogue avec les locataires a toujours été privilégié mais il s'agit désormais de les impliquer plus en amont et de bénéficier de leur expertise d'usage dans nos contrôles terrain. Des diagnostics en marchant sont en réflexion sur 2013.

Les collectivités sont associées à notre démarche prospective engagée pour la réécriture de notre démarche stratégique 2015-2025. Les entreprises sont peut être ici notre talon d'Achille. Avec les salariés de Reims habitat, nous engagerons un plan d'action spécifique pour tirer parti de cette relation. La dématérialisation de nos procédures est l'outil nous permettant de revisiter nos pratiques en impliquant ces parties prenantes, dans une relation bien plus constructive.



## Promouvoir l'équilibre des territoires

- > Accroître la vente d'éléments de patrimoine avec un plancher de l'ordre de 60 logements par an.
- > Mutualiser les meilleures pratiques des personnels de proximité.
- > Répondre à la demande des seniors et des jeunes publics avec des logements et services adaptés

## Préserver l'environnement

- > Acculturer nos parties prenantes au développement durable.
- > Produire 100% de logements sous label BBC.
- > Rénover nos logements avec le label HPE rénovation et Habitat et Environnement Patrimoine.
- > 90% de logements en A,B,C,D à l'horizon fin 2016.

## Assumer sa responsabilité économique

- > Réduire le montant financier de notre vacance logement de 10%.
- > Assurer un autofinancement net HLM rapporté aux loyers de 5 % minimum.
- > Poursuivre notre implication dans l'action «création de valeur» par les organismes HLM avec l'association Delphis.

## Animer et améliorer la gouvernance

- > Impliquer encore davantage nos parties prenantes (création de diagnostic en marchant partagé et élaboration commune de procédures dématérialisées).
- > Privilégier les démarches inter-organismes pour mutualiser les coûts et favoriser les échanges d'expérience.

## Développer les ressources humaines

- > Accompagner la mise en oeuvre de la gestion électronique des documents.
- > Travailler sur la reconnaissance au travail.
- > Approfondir le qui fait quoi ?
- > Mettre en place des procédures protégeant les données privées (mission CNIL).

| CONTEXTE |   | 2010               | 2011               | 2012                  |
|----------|---|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 0.1      | Patrimoine dont :   |                    |                    |                       |
|          | Patrimoine  | 11 061 logements   | 11 221 logements   | 11 393 logements      |
|          | Logements locatifs  | 10 479 logements   | 10 639 logements   | 10 811 logements      |
|          | Foyers  | 582 logements      | 582 logements      | 582 logements         |
| 0.2      | Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine                                     | Prix moyen         | Prix moyen         | Prix moyen            |
|          | «Très social» (PLAI, PLA-TS...)   | -                  | -                  | 5,36 €/m <sup>2</sup> |
|          | «Social» (PLUS, PLA) <sup>1</sup>   | -                  | -                  | 4,55 €/m <sup>2</sup> |
|          | «Intermédiaire» (PLS, PLI...)   | -                  | -                  | 7,84 €/m <sup>2</sup> |
| 0.3      | Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées | -                  | 3,56 %             | 3,83 %                |
| 0.4      | Locataires de plus de 65 ans  | 19,87 %            | 19,90 %            | 19,86 %               |
| 0.5      | Chiffre d'affaires  | 36 452 827 €       | 38 379 150 €       | 39 941 263 €          |
| 0.6      | Âge moyen du patrimoine   | 38 ans             | 38 ans             | 38 ans                |
| 0.7      | Effectifs   | 163 employés (ETP) | 164 employés (ETP) | 164 employés (ETP)    |
| 0.8      | Locataires aidés  | 44,79 %            | 45,70 %            | 46,23 %               |



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



## nos locataires : occupation sociale

« Accueillir dans la mixité et la dignité tous ceux qui ne peuvent accéder au logement dans les conditions habituelles du marché »

Au 31 décembre 2012, 10 088 logements étaient occupés (9 986 à fin 2011) et, durant l'année 2012, 1 407 contrats de locations de logements ont été concrétisés (1 471 en 2011), dont 276 mutations internes, soit 19% des attributions (26% en 2011).

Les locataires entrants proviennent, à 90%, du département de la Marne (91% en 2011). Les locataires qui ont rendu leur logement sont partis, à 18%, hors du département de la Marne (17% en 2011).

Pour la première fois, en 2012, et avant tous les autres organismes marnais, des candidats locataires ont eu la possibilité de remplir en ligne leurs demandes de logement sur le site Internet de Reims habitat. L'ouverture de ce service a démarré le 1er août 2012 et, depuis cette date, 592 demandes de logements ont transité par ce canal.

**Revenus mensuels des ménages au 31/12 :** les tranches de revenus dits intermédiaires restent relativement stables. Cependant, la tendance se poursuit, pour les deux extrêmes, une augmentation du public à revenus faibles et une diminution du public à revenus élevés.

**Revenus mensuels des ménages entrés durant l'exercice :** outre les quelques variations entre 2011 et 2012, en lien avec le graphique relatif aux revenus mensuels des ménages présents au 31/12, on remarque, une nouvelle fois, que seules

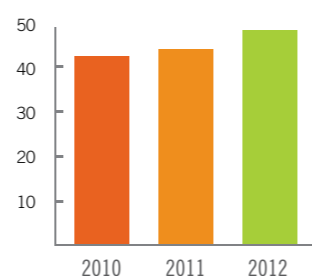
les tranches intermédiaires sont comparables à la situation générale de notre parc. Par contre, il y a un fort décalage pour les tranches suivantes :

- Moins de 500 € : 37% d'arrivants au regard de 25% en place en fin d'année.
- Plus de 1500 € : 23% d'arrivants au regard de 33% en place en fin d'année.

**Bénéficiaires de l'A.P.L. au 31/12 :** entre les deux exercices, le pourcentage du nombre des bénéficiaires est resté quasi identique. Le montant moyen est de 214.37 € (207.61 € à fin 2011) et le taux de couverture est de 72.74% (72.58% à fin 2011).

**Les entrants :** le pourcentage du nombre des bénéficiaires est resté quasi identique. Le montant moyen est de 235.38 € (228.87 € en 2011) et le taux de couverture est de 78.11% (74.92% en 2011).

% de locataires  
bénéficiaires des APL



**Composition des ménages au 31/12 :** on peut constater une augmentation sensible des ménages « personne isolée » et « ménage sans personne à charge ». Pour mémoire, il est rappelé que le patrimoine de Reims habitat est composé, en typologie de logement, de la manière suivante :

- > En-dessous de type 2 : **6%**
- > Type 2 : **17%**
- > Type 3 : **34%**
- > Type 4 : **31%**
- > Type 5 : **11%**
- > Au-dessus de type 5 : **1%**

Au regard de ces chiffres, il apparaît un fort décalage entre l'offre et la demande pour les produits situés aux deux extrémités (petits/grands logements et personnes seules/familles nombreuses). Un déficit de petits logements continue à être mis en évidence par ces différents chiffres. Ce qui nous interroge pour nos programmations futures.



## NOS AXES DE PROGRÈS Innovation et développement

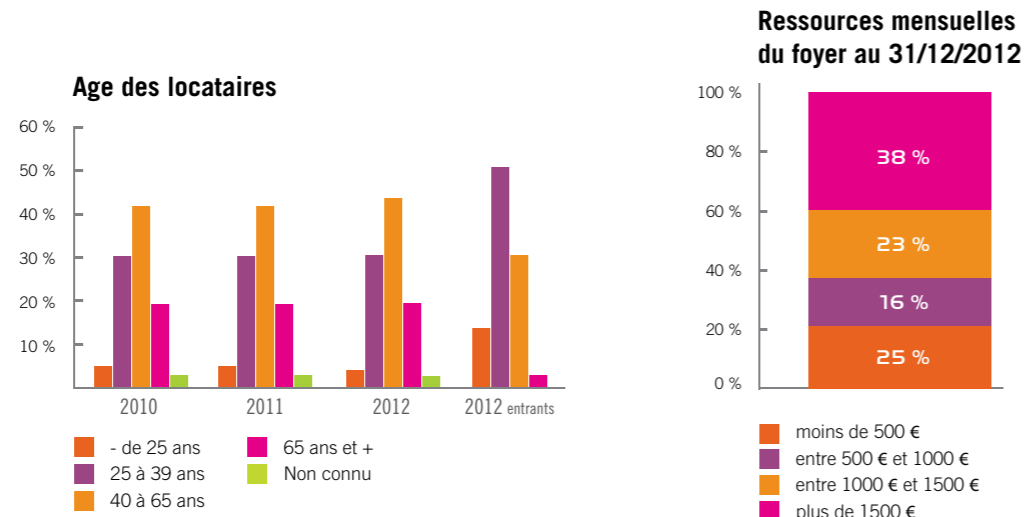
- > **Mise en place** d'un extranet destiné à nos locataires pour leur permettre d'avoir accès à leur dossier, réclamations, avis de loyer...



Pour en savoir plus,  
flashez ce code :

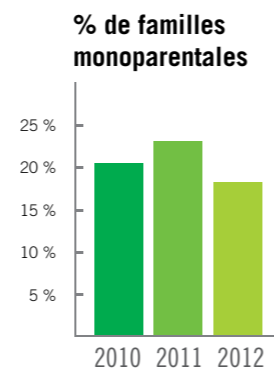


## nos locataires : occupation sociale



### Accompagner les habitants

Les populations logées par Reims habitat sont de plus en plus précaires. Leur taux d'effort évolue donc défavorablement. Reims habitat conscient de ce problème cherche à faire baisser les charges de ses locataires. C'est pourquoi une attention particulière est apportée à l'accompagnement pour l'apprentissage de gestes éco-citoyens notamment avec l'EcoAppart' Clairmarais qui permet de trouver des idées et des conseils pour mieux maîtriser les charges de son logement.



## accompagner les habitants

### Accompagner l'évolution de petits ensembles immobiliers

L'office compte dans son patrimoine des petits ensembles d'habitat attractifs en termes de loyer, mais vieillissants en termes de confort, d'équipement et de performance énergétique. Ils concentrent une population aux ressources modestes, et très souvent en cumul de handicaps.

Ils présentent des indicateurs de cohésion sociale en déclin similaires, voire supérieurs, à ceux des grands ensembles des zones prioritaires. Quand leurs fragiles équilibres sociaux basculent, ils connaissent des problèmes de dégradation, de vandalisme et de sécurité qui interrogent leur devenir. Maintenir une offre de logements « très » sociale et de qualité, intégrer les nouvelles normes environnementales, remixer, désenclaver et revivifier un territoire, tels sont les enjeux d'avenir pour ces petits ensembles.

Au mois de janvier, Reims habitat a lancé le plan de relogement de l'immeuble 121-131 Paul Vaillant Couturier, première avancée concrète pour les habitants du projet urbain « *les Jardelines* ». L'Udaf a été retenue pour assister le Service Développement Social ; entretiens sociaux, interface entre le bailleur, les services sociaux (si besoin) et le locataire. Au 31 décembre, sur les 46 ménages à reloger, 10 n'avaient pas encore accepté de propositions.

Au cours de l'année, un second projet urbain « *Les portes de Betheny* », concernant l'ensemble Chalet-Solférino est entré en phase d'étude. Le Service Développement Social (SDS) a apporté sa contribution : participation aux réunions interservices, partenariats et présence régulière sur le terrain, étude de peuplement et lancement en fin d'année d'une étude socio-urbaine réalisée par le cabinet CSTB. Le résultat de cette étude est attendu pour le 1er trimestre 2013.

Un troisième projet est lancé, « *Les Hauts de Muire* ». A « La Concorde », le SDS est de retour sur le terrain. Nous avons pris le relais de l'UDAF pour accompagner un groupe d'habitants se constituant en comité locataires. En préfiguration des transformations urbaines de ce petit îlot et des constructions nouvelles qui s'y engagent, il est essentiel de préserver et développer un relationnel de qualité avec les 71 ménages habitant l'immeuble rénové.

Pour mener à bien ces missions, la transversalité interne est indispensable, et principalement au quotidien, avec le pôle commercial et les succursales concernées.

### L'accompagnement humain au coeur de la rénovation : Opération Dunkerque

Reims habitat a entrepris des travaux de rénovation lourde sur 140 logements collectifs rue de Dunkerque à Reims. Au sein de cette partie du quartier Maison-Blanche, berceau de son patrimoine, Reims habitat a souhaité lutter contre la précarité énergétique en offrant à ses locataires, à l'issue de la rénovation lourde, des appartements bien isolés, confortables et certifiés Patrimoine Habitat et Environnement \* label HPE rénovation.

Outre l'aspect environnemental, c'est le côté humain qui a été privilégié car ces logements sont occupés pour la plupart par une population dite très sociale.



De ce fait, une démarche d'accompagnement des locataires est engagée en partenariat avec EDF. Des actions collectives (réunions de groupe de locataires) ont été menées via des animations mettant en exergue l'utilisation vertueuse des nouveaux équipements mis à disposition et les gestes verts de la vie quotidienne. Parallèlement, 15 familles ont été accompagnées individuellement, tout au long de l'opération par des référents interne et externe à Reims habitat, soutenu par l'ingénierie EDF.

L'objectif de cette action individualisée est d'aller jusqu'au bout de la démarche en agissant avec les habitants, pour participer à la réduction de l'ensemble de leurs charges (électricité, gaz, eau). Cette action s'inscrit dans le temps puisqu'elle a duré un an à compter de la première rencontre avec les ménages volontaires (avril 2011 à avril 2012).

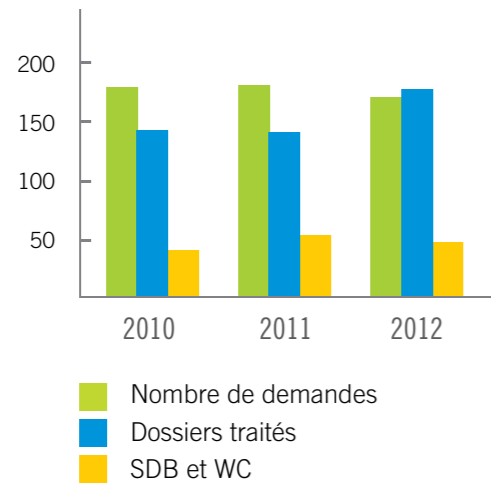


## s'adapter à nos locataires

### Adapter des logements aux personnes à mobilité réduite

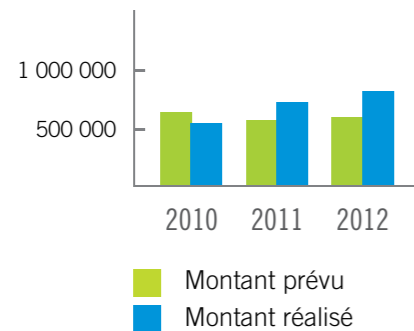
Nous observons une hausse de 8% du montant des travaux réalisés en 2012 par rapport à 2011, qui s'explique par des demandes de plus en plus médicalisées au niveau de nos adaptations.

#### Evolution du nombre de dossiers traités



Au vu des nombreuses demandes en cours et afin de pouvoir mieux répondre à l'attente de nos locataires, une nouvelle organisation sera mise en place en 2013, avec une différenciation de traitement entre les demandes d'adaptation pour les personnes à mobilité réduite et les demandes pour les personnes âgées (Travaux de confort liés au remplacement de baignoire par des douches, motorisation des volets roulants...).

#### Evolution des montants engagés



### Accompagner la résidentialisation : le jardin partagé d'Orgeval

Dans le cadre de la résidentialisation des immeubles améliorés dans le cadre de la rénovation urbaine du quartier Orgeval, la Mission Rénovation Urbaine, structure interne éminemment transversale, a accompagné la création d'un jardin partagé.

Après un travail de diagnostic avec les paysagistes et de concertation avec les habitants du quartier constituant le «Groupe Rénovation Urbaine», l'idée de transformer cet espace en espace de convivialité et de partage a germé. Au vue de la future configuration des lieux, et des attentes, l'idée de créer un jardin partagé dédié aux habitants du secteur prend forme. Un groupe de travail a été mis en place et un dossier a été déposé au titre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale.

L'Ecole des jardiniers est identifiée pour apporter son savoir-faire pour rechercher et accompagner les futurs jardiniers dans cette nouvelle façon « d'habiter » leur quartier. L'année 2012 a été consacrée à définir les règles de vie de cet espace.



## répondre aux attentes des rémois

### Répondre aux sollicitations

La clientèle de Reims habitat a sollicité ses services à 31.157 reprises durant l'exercice 2012. 94% des demandes sont d'ordre technique, alors que les 6% restants ont trait à des troubles de voisinage, des atteintes aux biens ou aux personnes.

Par rapport à l'année 2011, les sollicitations ont diminué de 6% (de 33.150 à 31.157). Les quatre premiers postes (plomberie, métallerie/serrurerie, chauffage, électricité) représentent 56% de l'ensemble des sollicitations.

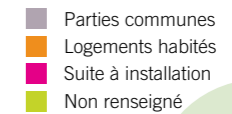
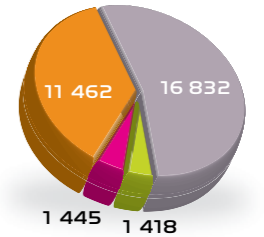
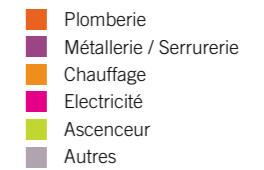
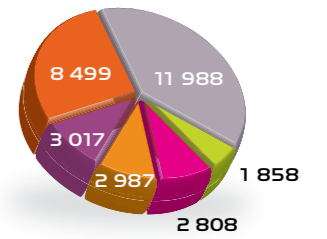
Sur l'exercice 2012, les succursales ont généré 13.795 bons de travaux à destination de différents fournisseurs. 32% de ceux-ci concernaient des interventions en parties communes, 40% des interventions en milieu habité et 27% pour les remises en état de logements vides.

De manière générale, un peu plus d'une intervention sur deux est commandée pour une réalisation dans la semaine qui suit.

#### En moyenne, le délai est respecté à :

- 65% pour les interventions en parties communes,
- 59% pour les interventions en milieu habité
- 73% pour les remises en état de logements vides.

#### Sollicitations 2012





## apporter du lien social

### Conforter les liens entre Reims habitat et ses locataires

Reims habitat est représenté par la mission juridique au sein de la Maison de la Justice et du Droit. Cette activité essentielle, exclusive à notre office et conduite de façon transversale (en interne et en partenariat avec d'autres acteurs externes), démontre l'implication très sociale et de proximité de notre organisme.

### Promouvoir le mieux vivre ensemble

Face au double constat de la pénurie de logement étudiant et de la solitude des séniors, l'association ensemble2générations propose de faire cohabiter dans le même logement 2 générations.

L'objectif est de mettre en relation des séniors disposant d'une chambre libre, et désireux de rester le plus longtemps chez soi par la présence vigilante et rassurante d'un tiers, avec des étudiants en recherche de logements gratuits ou à coûts très modérés.

Cette démarche correspond aux valeurs de

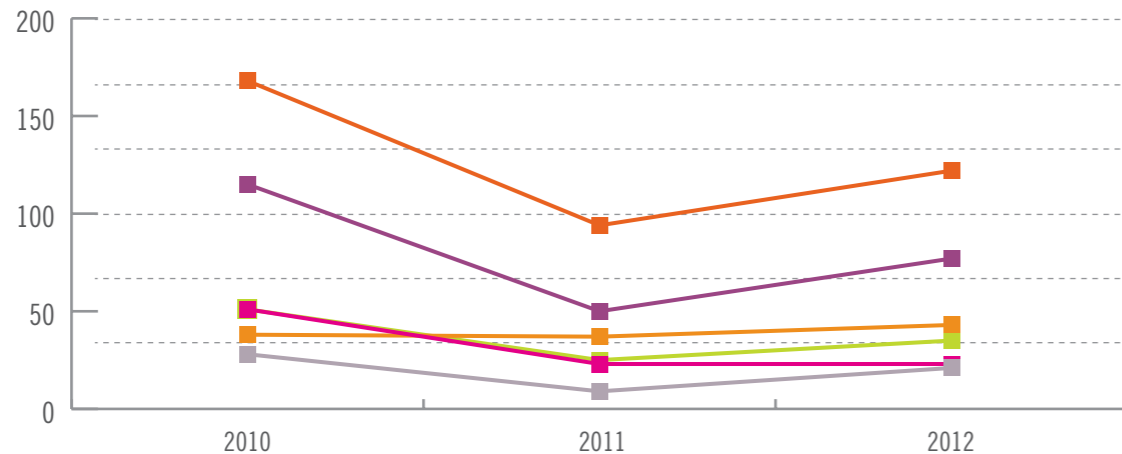
Reims habitat telle que la solidarité, la mixité inter-générationnelle, l'enrichissement mutuel grâce à la connaissance de l'autre, le mieux vivre ensemble. Reims habitat s'est donc engagé dans un partenariat avec ensemble 2 générations pour :

- Faire connaître l'action de l'association auprès des personnes âgées logées dans son parc.
- Identifier des candidats à la colocation.



### Questions abordées en conciliation Maison de la Justice et du Droit

- Difficultés abordées
- Nombre de saisines
- Administratif (demande de logement, de mutation, de modification du bail)
- Questions techniques (sinistre, demande d'intervention...)
- Troubles de voisinage (squatt, dégradations, agressions)
- Montants des quittances (loyer, charges, état des lieux...)



## des Logements adaptés aux séniors



### Des logements respectueux de l'environnement et adaptés aux séniors

Cette volonté de rapprocher les générations s'est aussi concrétisée par la construction de logements intergénérationnels sur la commune de Dizy. En effet, grâce à une véritable concertation entre la Commune de Dizy et Reims habitat, dix logements locatifs séniors à Très Haute Performance Énergétique ont été réalisés rue Danièle Casanova à Dizy, au cœur d'un parc arboré, associés à un ensemble de cinq maisons destinées à accueillir des familles.



Situés dans un parc boisé ouvert, ces logements, sur une base à ossature bois, conçus par l'architecte François Wüstner, sont composés de deux et trois pièces principales. Ils bénéficient aussi d'un jardin privatif permettant de se détendre en toute intimité.

L'intérieur des logements a été étudié pour faciliter la vie d'une personne ou d'un couple âgé, les déplacements dans le logement et depuis l'extérieur sont facilités pour les personnes à mobilité réduite : passage en fauteuil roulant possible dans chaque pièce et équipements sanitaires adaptés.

L'ensemble des équipements installés permet également aux habitations de bénéficier du certificat «Habitat et Environnement» signifiant un haut niveau de performance énergétique, gage d'économies substantielles pour le locataire sur les dépenses de chauffage et de production d'eau chaude par panneau solaire.



### TÉMOIGNAGE

#### Madame Libois

Présidente de l'Amicale Indépendante des Locataires (AIL), Venise-Folle Peine

*En 2006, suite à des problèmes de chauffage, nous avons créé une Amicale de locataires, l'Amicale Indépendante des Locataires (AIL) Venise-Folle Peine, dont je suis la présidente. Aujourd'hui, nous avons environ 60 adhérents. L'Amicale souhaite avant tout améliorer le « vivre bien » dans nos immeubles et faire un pont entre Reims habitat et les locataires.*

*Lorsqu'un problème est signalé à l'Amicale par les locataires, je le vérifie personnellement. Je vais prendre des photos, note les soucis rencontrés. Nous en discutons ensuite avec les autres membres de l'Amicale afin de décider si nous en parlons à la succursale de Reims habitat.*

*Nous mettons également en place des petits événements (pot d'accueil, anniversaire des doyennes de l'immeuble, création d'un jardin collectif dans les bacs du parking de nos immeubles...) afin d'entretenir les liens entre voisins.*

*J'écris également un bulletin d'informations, « la Gousse d'ail », en référence à l'abréviation du nom de l'Amicale. J'y donne mon point de vue de citoyenne sur l'actualité de notre Amicale ou de la société française. Nous le faisons paraître selon la richesse de l'actualité et il est distribué à 70 exemplaires. L'Amicale entretient d'excellents rapports avec tous les interlocuteurs de Reims habitat que nous avons pu rencontrer. Ils se montrent disponibles et à l'écoute des problèmes ou initiatives que nous pouvons leur communiquer.*



## Accompagner le travail de mémoire

### Orgeval refait le mur

La Mission Rénovation Urbaine a assuré le suivi du projet de fresque à Orgeval. Ce projet a émergé suite aux travaux de rénovation réalisés sur les immeubles du 68/74 rue Raymond Poincaré et 49/51 rue du docteur Schweitzer. Les travaux d'isolation réalisés sur la façade de l'immeuble du 49, rue du Docteur Schweitzer, devaient faire disparaître l'historique fresque du quartier d'Orgeval.

Un nouveau projet a donc été imaginé en collaboration avec la ville de Reims, la Friche artistique d'Orgeval et réalisé par Marie-Pierre Gabeur, conceptrice de l'œuvre initiale, Emmanuel Serpe et Najime Hocini. Un consensus a été mis en œuvre pour une nouvelle création tout en sauvegardant l'esprit de l'œuvre originelle.

La Mission Rénovation Urbaine a assuré le lien avec l'ensemble des partenaires internes et externes et également la concertation avec les habitants. En effet, différentes animations et activités ont été réalisées autour de la fresque ainsi que l'organisation du vote pour le choix du projet par l'ensemble du quartier (888 voix recueillies).

La gestion du budget et la recherche de mécénats ont fait partie intégrante de cette mission, jusqu'à son inauguration du 7 septembre 2012.



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités:

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux besoins, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité;
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les soutenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté;
- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales suivantes de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale: «Droits de l'Homme»; «Questions relatives aux consommateurs»; «Communautés et Développement local».

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

### PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

| SOC 1  | Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire                    | 2010               | 2011               | 2012               |
|--|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>  |   |                    |                    |                    |
| <b>SOC 1.1</b>   | <b>Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année</b>            |                    |                    |                    |
|  | TI  | 36 m <sup>2</sup>  | 24 m <sup>2</sup>  | 34 m <sup>2</sup>  |
|  | TII   | 53 m <sup>2</sup>  | 49 m <sup>2</sup>  | 52 m <sup>2</sup>  |
|  | TIII  | 69 m <sup>2</sup>  | 69 m <sup>2</sup>  | 69 m <sup>2</sup>  |
|  | TIV   | 87 m <sup>2</sup>  | 92 m <sup>2</sup>  | 86 m <sup>2</sup>  |
|  | TV  | 105 m <sup>2</sup> | 102 m <sup>2</sup> | 107 m <sup>2</sup> |
|  | TVI et plus   | 104 m <sup>2</sup> | na                 | 116 m <sup>2</sup> |
| <b>SOC 1.2</b>   | <b>Répartition de la production par catégorie de logements</b>                |                    |                    |                    |
|  | «Très social» (PLAI, PLA-TS...)   | 0 %                | 21,43 %            | 5,22 %             |
|  | «Social» (PLUS, PLUS CD)  | 67,60 %            | 70,00 %            | 33,33 %            |
|  | «Intermédiaire» (PLS, PLI...)   | 32,40 %            | 8,57 %             | 61,45 %            |
| Les circonstances et autres aléas de chantiers ont fait que nous avons réceptionné cette année un nombre important de PLS. Certains étaient attendus en 2011, d'autres auraient pu nous être livrés en 2013. De ce fait on constate un déséquilibre des financements dans les mises en service de l'année. |   |                    |                    |                    |
| <b>SOC 1.3</b>   | <b>Croissance de l'offre locative</b>   |                    |                    |                    |
|  | Logements locatifs  | 1,40 %             | 1,53 %             | 1,62 %             |
|  | Foyers  | 0 %                | 0 %                | 0 %                |
| <b>SOC 1.4</b>   | <b>Logements en accession sociale</b>   |                    |                    |                    |
|  | Ventes HLM rapportées au patrimoine   | 0,30 %             | 0,54 %             | 0,54 %             |
|  | Logements neufs en accession sociale de l'organisme rapportés à la production | 3,24 %             | 2,78 %             | 0 %                |
|  | Logements neufs en accession sociale par une filiale                          | 0 Logements        | 0 Logements        | 0 Logements        |
| <b>SOC 1.5</b>   | <b>Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social</b>         |                    |                    |                    |
|  | Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année                                   | 31                 | 57                 | 58                 |
|  | Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie                    | 31                 | 57                 | 58                 |
|  | Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme   | -                  | 46                 | 34                 |



#### Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information



## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

| SOC 2   | Loyers et charges  | 2010  | 2011                   | 2012                  |
|---|--|---|------------------------|-----------------------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>   |  |   |                        |                       |
| <b>SOC 2.1</b>  | <b>Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements</b>               |   |                        |                       |
|   | «Très social» (PLAI, PLA-TS...)  | na  | 5,24 €/m <sup>2</sup>  | 4,59 €/m <sup>2</sup> |
|   | «Social» (PLUS, PLUS CD)   | 6,45 €/m <sup>2</sup>   | 5,62 €/m <sup>2</sup>  | 5,87 €/m <sup>2</sup> |
|   | «Intermédiaire» (PLS, PLI...)  | 7,30 €/m <sup>2</sup>   | 7,10 €/m <sup>2</sup>  | 8,27 €/m <sup>2</sup> |
| <b>SOC 2.2</b>  | <b>Évolution du montant des charges récupérables</b>                           | -0,11 €/m <sup>2</sup>  | -0,69 €/m <sup>2</sup> | 0,64 €/m <sup>2</sup> |
| L'augmentation est liée principalement à la dureté de l'hiver et à l'augmentation des combustibles.   |  |   |                        |                       |
| <b>SOC 2.3</b>  | <b>Évolution du montant des loyers<sup>1</sup></b>                             | 2,00 %  | 1,10 %                 | 1,75 %                |
| <b>SOC 2.4</b>  | <b>Taux d'effort des ménages entrants<sup>2</sup></b>                          | 28,65 %   | 29,59 %                | 30,88 %               |
| On constate une certaine évolution de la paupérisation des ménages entrants ; celle-ci confirme ce qui est observé pour l'ensemble du patrimoine.   |  |   |                        |                       |
| <b>SOC 3</b>  | <b>Mixité sociale</b>  |   |                        |                       |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>   |  |   |                        |                       |
| <b>SOC 3.1</b>  | <b>Taux de mutation interne dans les attributions de l'année</b>               | 19,00 %   | 25,97 %                | 20,40 %               |
|   | Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes | 1,21 %  | 6,05 %                 | 2,77 %                |
| L'arrivée d'un patrimoine neuf a généré une part non négligeable de nouveaux prospects et donc de nouveaux locataires. Cet aspect tend donc à réduire le taux des mutations internes malgré le souhait de Reims habitat de promouvoir la mobilité et le parcours résidentiel au sein de son patrimoine. |  |   |                        |                       |
| <b>SOC 3.2</b>  | <b>Profil socioéconomique des nouveaux locataires</b>                          |   |                        |                       |
|   | Âge des ménages :  |   |                        |                       |
|   | - de 25 ans  | 23,19 %   | 17,97 %                | 19,88 %               |
|   | 25-39 ans  | 48,47 %   | 47,56 %                | 48,13 %               |
|   | 40-59 ans  | 22,67 %   | 26,26 %                | 23,92 %               |
|   | 60-74 ans  | 4,18 %  | 6,58 %                 | 6,56 %                |
|   | 75 ans et +  | 1,48 %  | 1,63 %                 | 1,51 %                |
|   | Ressources des ménages :   |   |                        |                       |
|   | < 60% du plafond de ressources   | 68,31 %   | 68,93 %                | 73,49 %               |
|   | comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources                            | 27,81 %   | 27,74 %                | 23,60 %               |
|   | > 100% du plafond de ressources  | 3,89 %  | 3,33 %                 | 2,91 %                |
|   | Composition des ménages :  |   |                        |                       |
|   | Personne seule   | 36,44 %   | 39,43 %                | 44,30 %               |
|   | Famille monoparentale  | 22,63 %   | 20,94 %                | 19,40 %               |
|   | Couple sans enfant   | 18,48 %   | 17,95 %                | 15,40 %               |
|   | Couple avec enfant(s)  | 22,45 %   | 21,69 %                | 21,00 %               |
|   | Autre configuration (cohabitation, colocation...)                              | -   | -                      | -                     |
| <b>SOC 3.3</b>  | <b>Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement</b>   | 48,88 %   | 47,65 %                | 48,47 %               |
| <b>SOC 3.4</b>  | <b>Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions</b>  | non   | non                    | non                   |
| <b>SOC 4</b>  | <b>Actions de cohésion sociale</b>   |   |                        |                       |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>   |  |   |                        |                       |
| <b>SOC 4.1</b>  | <b>Programmes de cohésion sociale</b>  |   |                        |                       |
|   | Insertion / intégration par le logement  | oui   | oui                    | oui                   |
|   | Description rapide pour la dernière année                                      | <i>L'insertion et intégration par le logement correspond aux accords pour les sorties d'hébergements (AMAJ, CCAS, Foyer Primevères...)</i>                        |                        |                       |
|   | Insertion par l'emploi, la formation   | oui   | oui                    | oui                   |
|   | Description rapide pour la dernière année                                      | <i>L'insertion par l'emploi et la formation correspond à nos opérations ANRU</i>  |                        |                       |
|   | Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers       | oui   | oui                    | oui                   |
|   | Description rapide pour la dernière année                                      | <i>Financement et participation aux projets de quartiers dans le cadre de la C.U.C.S. actions de sensibilisation, correspondants d'immeubles et de quartiers.</i> |                        |                       |

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

| SOC 5   | Accompagnement social   | 2010  | 2011                       | 2012                       |
|---|---|---|----------------------------|----------------------------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>  |   |   |                            |                            |
| <b>SOC 5.1</b>  | <b>Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12</b>  | 1831  | 1615                       | 2269                       |
|   | <b>Effectifs dédiés à l'accompagnement social, dont :</b>   |   |                            |                            |
|   | Médiateur(rice)   | 0   | 0                          | 0                          |
|   | Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale   | 0   | 0                          | 0                          |
|   | Chargé(e) de pré-contentieux  | 4   | 4                          | 4                          |
|   | Chargé(e) de contentieux  | 4   | 4                          | 4                          |
|   | Chargé(e) de recouvrement   | 2   | 2                          | 2                          |
|   | Autre (Préciser l'intitulé du poste)  | 0   | 0                          | 0                          |
|   | <b>Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux</b>   | oui   | oui                        | oui                        |
|   | Description rapide pour la dernière année   | <i>Un partenariat est établi avec l'UDAF et le Conseil Général</i>  |                            |                            |
|   | <b>Actions de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité</b>                      | <i>Relances téléphoniques, par courrier, et visites à domicile ; orientation vers les services sociaux et communication avec ces services ; accompagnement social et tutelles par l'UDAF ; mutations éventuelles...</i>   |                            |                            |
| <b>SOC 6</b>  | <b>Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées</b>   |   |                            |                            |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Autres actions engagées en faveur des Droits de l'Homme.</i>   |   |   |                            |                            |
| <b>SOC 6.1</b>  | <b>Investissements pour adapter le patrimoine existant, au-delà des obligations réglementaires</b>          |   |                            |                            |
|   | Adaptation au handicap en % du CA   | 456 547 €<br>1,25 % du C.A  | 604 651 €<br>1,58 % du C.A | 567 124 €<br>1,42 % du C.A |
|   | Adaptation au vieillissement en % du CA   | -   | -                          | -                          |
| Notre système ne permet pas de faire la différence entre les dépenses correspondant :<br>- aux travaux liés uniquement au handicap,<br>- aux travaux liés uniquement aux effets du vieillissement.<br>Les chiffres annoncés ci-dessus correspondent aux engagements réalisés pour les deux catégories d'aménagement. Notons qu'il est parfois délicat de faire une séparation simple. |   |   |                            |                            |
| <b>SOC 7</b>  | <b>Tranquillité des locataires</b>  |   |                            |                            |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>   |   |   |                            |                            |
| <b>SOC 7.1</b>  | <b>Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires</b>                                | oui   | oui                        | oui                        |
|   | % de locataires satisfaits en matière de tranquillité   | 63 %  | 67 %                       | 62 %                       |
| Les résultats sont très fluctuants, d'une année sur l'autre ; ce constat est valable aussi bien au niveau général qu'au niveau de chaque succursale. Pour autant, il est permis d'imaginer une tendance générale à la baisse en lien avec les phénomènes socio-économiques connus et ce, malgré la mise en place du GIE Tranquillité des quartiers.                                   |   |   |                            |                            |
| <b>SOC 7.2</b>  | <b>Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur</b>                            | non   | non                        | non                        |
|   | Description pour la dernière année  | <i>Il existe en réalité un paragraphe de sensibilisation à la préservation de la qualité de l'air dans la «fiche conseil» portant sur la ventilation du logement. Mais il ne s'agit pas d'une action en tant que tel.</i> |                            |                            |
| <b>SOC 8</b>  | <b>Politique de la Ville</b>  |   |                            |                            |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>   |   |   |                            |                            |
| <b>SOC 8.1</b>  | <b>Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville</b> | 19,35 %   | 25,89 %                    | 30,94 %                    |
| <b>SOC 9</b>  | <b>Protection des données et de la vie privée</b>   |   |                            |                            |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>   |   |   |                            |                            |
| <b>SOC 9.1</b>  | <b>Procédures de protection des données formalisées et contrôlées</b>                                       | non   | non                        | non                        |

<sup>1</sup> Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer.

<sup>2</sup> Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires.



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



Je veux ici saluer cette contribution exemplaire à la définition d'une conception urbaine durable (label Reims Métropole Développement Durable) qui va s'engager sur le territoire de Reims Métropole »

### organiser la démarche, en aval avec Le GIE Foncière Développement

La démarche développement durable engagée par le G.I.E Foncière Développement par l'intermédiaire duquel Reims habitat déploie sa compétence d'opérateur urbain agissant en amont des décisions opérationnelles, a connu une véritable montée en puissance en 2012, avec notamment l'activité développée par sa Chargée de Mission Développement Durable recrutée en 2011. La majorité des études réalisées durant l'année 2012 se caractérise par des analyses de données techniques publiques ou remises par le vendeur.

Les études réalisées pour nos opérations d'aménagement durable représentent près de 16% de notre activité, comme par exemple pour le secteur de l'Arc Nord Est et des Epinettes à Reims.

Au niveau opérationnel, l'activité du G.I.E. s'est principalement structurée autour du pilotage des grands projets d'aménagements durables et des études de pré-faisabilité, la finalisation des travaux autour du « Livre Blanc Arc Nord Est, Reims Bétheny » a conforté le rôle du G.I.E. sur les créneaux de la R. et D et de la construction durable de la ville (Du commencement du « vivre-ensemble » urbain durable ... A la concrétisation du « vivre-ensemble » urbain durable).

Au titre de l'engagement sur des secteurs d'avenir, Foncière Développement a piloté, pour les bailleurs sociaux, une étude urbaine sur l'évolution du quartier des Epinettes.

Enfin, à la suite de ses membres, le G.I.E. a développé son expertise sur de nouvelles problématiques territoriales en Haute Marne, en Seine et Marne et dans l'Aisne.

Le recours aux budgets annexes et l'existence du règlement intérieur ont permis de maîtriser les dépenses et leurs affectations. Dans ce cadre, le budget de fonctionnement adopté en décembre 2011 a connu une relative diminution, soit - 0.37% des charges d'exploitation.

L'effort sera poursuivi sur l'exercice 2013, exprimant ainsi la primauté des budgets annexes directement liés au développement de nos études et opérations.

| Consommation énergétique en kWh/m <sup>2</sup> /an | Nbr de logements |
|--|------------------|
| < 50 A   | 0                |
| 51 à 90 B  | 107              |
| 91 à 151 C   | 3 051            |
| 151 à 230 D  | 5 057            |
| 231 à 330 E  | 1 394            |
| 331 à 451 F  | 640              |
| > 451 G  | 6                |

### Extrait de la préface du livre blanc par Adeline Hazan, présidente de Reims Métropole et maire de Reims

« Intégrés à Reims 2020, les enjeux du projet de l'Arc Nord Est sont nombreux ; les défis multiples. Identifié comme « projet d'intérêt communautaire », il va en effet permettre de conforter le lien entre les villes de Reims et de Bétheny.

La publication de ce Livre blanc constitue une démarche de développement durable innovante, initiée par deux organismes logeurs : le Foyer Rémois et Reims habitat Champagne Ardenne.

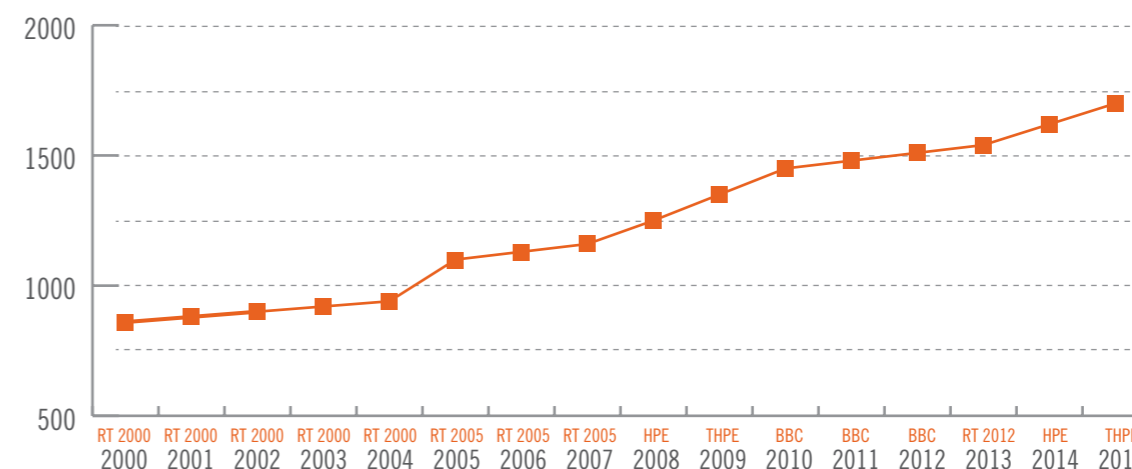
En réalité, ce Livre Blanc prend le parti d'une conception maîtrisée du développement du territoire, par la reconquête d'espaces laissés en friches permettant en même temps de lutter contre l'étalement urbain. Il s'inscrit ainsi pleinement dans l'orientation de Reims 2020 et sa logique de proximité.

### viser l'excellence énergétique

Reims habitat inscrit toute sa démarche de construction et rénovation dans un processus d'engagement Habitat et Environnement et s'appuie sur des labels de construction ambitieux en termes de performance énergétique (BBC-Effinergie-THPE).

Cette qualification est structurante dans sa mise en œuvre mais elle représente aussi un coût que nous pouvons mesurer dans le cadre de l'analyse des coûts de construction dans le temps au regard de l'évolution des certifications et du déploiement de notre ambition. Il s'agit ici de coûts moyens, pour des opérations en immeubles collectifs avec garages (données harmonisées) Les coûts peuvent varier considérablement suivant la qualité du sol, la taille de l'opération, l'architecture. Ce schéma est donc à prendre avec recul et ne permet pas de faire de généralité. Il permet cependant de visualiser clairement l'impact de cette politique d'excellence.

Evolution des coûts de construction au m<sup>2</sup> de SHAB



+ 21%

de logements livrés en 2012 avec un standard environnemental supérieur à la réglementation

Pour en savoir plus, flashez ce code :





## Réduire les dépenses énergétiques, c'est notre engagement

### La réduction des dépenses énergétiques est l'engagement Qualibail n°3

Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement. Notre enjeu est qu'à l'horizon 2016, 90% du parc soit classé en A,B,C, ou D. Ceci impose une politique de rénovation ambitieuse. En 2012, Reims habitat a rénové 4,5 % de son parc. Le montant des travaux s'élève à 1 536 euros par logement.

La rénovation de la résidence « Les Villas d'Est » qui comporte 121 logements construits en 1982 dans le quartier Murigny-Sud est une des opérations phares de 2012/2013.

L'objectif est de faire progresser ces logements de la classe D à la classe B à l'issue des travaux de rénovation. Ce programme dispose ainsi de la certification « Patrimoine & Habitat » avec le label « BBC rénovation » qui comporte une consommation d'énergie inférieure à 104 KWH/m2/an.

Reims habitat bénéficie du 1<sup>er</sup> Eco-Prêt 2011 attribué par la Caisse des Dépôts et Consignations en Champagne Ardenne pour des logements classés D. L'Eco-Prêt s'élève à 1,920 Million €.

Outre les travaux portant sur l'enveloppe du bâtiment (isolation, toiture, terrasses, menuiseries...), la chaufferie collective est remplacée et des travaux de gros entretien sont réalisés :

- Changement des portes des halls, interphonie, vidéo-protection.
- Remplacement des gaines de chauffage, des boîtes aux lettres, de la signalétique.
- Remise en peinture des halls d'entrée et des cages d'escalier,
- Isolation et ravalement des façades
- Changement des portes palières, de la VMC ....
- Réaménagement des espaces extérieurs.

Cette rénovation est accompagnée par une communication menée auprès des habitants tout au long du chantier pour minimiser au maximum les nuisances liées aux travaux. Durée du chantier : 16 mois dont 2 de préparation.



### NOS AXES DE PROGRÈS

#### Innovation et développement

- > Participer en amont à l'écriture des projets urbains en apportant notre expertise de bailleur social.

## Préserver et améliorer la qualité de vie des résidents

### Le traitement de l'eau en question

Reims habitat innove avec la mise en place d'un adoucisseur d'eau écologique. En décembre, a été installé dans la résidence Saint John Perse un nouveau dispositif de traitement de l'eau dénommé Ecobulles. Cet adoucisseur permet de dissoudre le calcaire tout en respectant l'environnement. En effet, ce procédé n'utilise pas de sel et ne rejette donc aucune chlorure dans les eaux usées.

Le dispositif Ecobulles injecte dans l'eau du CO2, préalablement recyclé. Le calcaire est ainsi dissous. Il n'obstrue pas les installations. Les tâches de calcaire sont atténuées sur les parois de douche et dans les éviers des logements.

Sur le plan de la santé, ce dispositif a reçu un agrément officiel l'Attestation de Conformité Sanitaire (ACS) délivré par un laboratoire habilité par le Ministère de la Santé. Ecobulles permet donc de supprimer tous les inconvénients liés au calcaire tout en conservant l'intégralité du calcium et du magnésium indispensables à notre organisme.

Ce procédé est, en outre, bactériostatique c'est-à-dire qu'il empêche les bactéries de se développer

dans l'eau. Enfin, la diminution de dépôts de calcaire dans les logements permet d'éviter l'utilisation récurrente de produits d'entretien nocifs pour l'environnement.

Reims habitat est le premier bailleur de la région à utiliser ce dispositif dans un immeuble collectif. Cette initiative démontre la démarche volontariste de Reims habitat en matière d'écologie et de développement durable.





## sensibiliser les parties prenantes au respect de l'environnement

Le comportement des utilisateurs est essentiel dans la réussite ou non des projets de réduction des gaz à effet de serre. Or, l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments n'est pas toujours visible et parfois les technologies mises en place ne sont pas toujours comprises (nouveau système de ventilation notamment).

C'est pourquoi Reims habitat s'est engagé dans une démarche de sensibilisation des locataires

aux gestes verts avec plusieurs outils comme le livret spécifique «Guide des gestes verts» diffusé à chaque nouvel arrivant ou l'ouverture d'un appartement pédagogique, l'EcoAppart' Clairmarais dans lequel le visiteur apprend à réduire sa consommation d'eau, d'électricité et de chauffage, réduire et trier ses déchets.



### TÉMOIGNAGE

**Hervé Fleischmann**  
Animateur de l'EcoAppart'

### Trois questions aux animateurs de l'EcoAppart' Clairmarais de Reims habitat

Inauguré en octobre 2012, l'EcoAppart' Clairmarais de Reims habitat est animé par deux salariés de l'Union Départementale des Associations Familiales de la Marne (UDAF), Hervé Fleischmann et Marie-José Siweck.

#### Que peut-on trouver concrètement à l'EcoAppart' Clairmarais ?

À l'EcoAppart', nous souhaitons que les visiteurs se posent des questions sur leurs habitudes de consommation et qu'ils trouvent les réponses pour les changer. Nous leur proposons des solutions basiques qui ne nécessitent pas d'être ingénieur et qui ne sont pas hors de prix. Les visiteurs doivent pouvoir rentrer chez eux et changer des choses sur la durée.

Concrètement, nous abordons un sujet essentiel, les charges payées dans un logement à travers trois thématiques : l'eau, l'électricité et le chauffage. Ensuite, quand nous souhaitons aller plus loin, les visiteurs peuvent découvrir, par exemple, la fabrication de produits ménagers, le tri des déchets. Nous mettons également en place des ateliers ponctuels pendant des manifestations telles que la semaine européenne de réduction des déchets, la semaine de l'eau...

#### Comment les personnes intéressées peuvent-elles faire pour visiter l'EcoAppart' ?

Les lundi après-midi et mercredi matin, nous proposons des visites sans rendez-vous. Les personnes intéressées peuvent donc venir sans prévenir à ces moments-là. Un rendez-vous peut également être pris tous les jours de la semaine. Il suffit de nous contacter au 03.26.77.05.94 ou au 06.70.23.81.70.

#### Pouvez-vous nous dresser un bilan des premiers mois d'existence de l'EcoAppart' ?

Depuis octobre, nous avons accueilli 460 visiteurs, essentiellement des adultes venus par le biais d'une structure, maisons de quartier, associations ou autres. Nous avons ensuite un tiers des visiteurs qui sont des prescripteurs qui vont revenir avec d'autres personnes (groupe d'élèves, personnes hébergées en structure ou bénéficiant d'un suivi social ou professionnel...). Notre objectif maintenant est d'attirer un public jeune et le « grand public ».

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable.

En écho aux enjeux-clés du secteur, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages. Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le

changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

| ENV 1   | Politique environnementale  | 2010   | 2011                     | 2012                     |   |   |
|---------|---|--|--------------------------|--------------------------|---|---|
|         | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politique générale en matière environnementale.  |  |                          |                          |   |   |
| ENV 1.1 | Politique environnementale de l'organisme   | oui  | oui                      | oui                      |   |   |
|         | Reims habitat réalise depuis de nombreuses années des travaux de réhabilitation énergétiques de son patrimoine, notamment d'isolation par l'extérieur et de remplacement des menuiseries extérieures. Reims habitat développe une politique environnementale depuis 2008 qui consiste pour l'essentiel en :<br>- engagement avec CERQUAL pour que toutes nos réalisations nouvelles bénéficient de la certification Habitat & Environnement et depuis 2010 des opérations lourdes de réhabilitation soient couvertes par Habitat & Environnement Patrimoine.<br>- mises en projet de constructions de hautes performances énergétiques de type THPE, BBC, Effinergie, à des niveaux bien souvent supérieurs à ceux imposés par la réglementation. Ces démarches étaient déjà inscrites dans notre ancien plan de stratégie patrimoniale (juin 2009 révisé en octobre 2010). Elles le seront également dans le nouveau PSP en cours de révision. Au delà de cette partie « production », Reims habitat développe sa politique environnementale sur d'autres thématiques telles que les économies de carburant, d'eau, de papier. Des clauses techniques rigoureuses sont incorporées dans les marchés pour sélectionner les produits et matériaux utilisés dans un objectif de respect de l'environnement. |  |                          |                          |   |   |
| ENV 1.2 | Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires   | 96,87 %                                      | 94,65 %                  | 61,68 %                  |   |   |
|         | L'apparente diminution tient à la nature des opérations de réhabilitation livrées dans l'année. En terme d'engagements financiers l'effort est comparable à ceux des deux années précédentes, cependant les travaux réalisés portent davantage sur les parties communes sans concerner directement les logements (étanchéité, vidéosurveillance, ravalement...). Parallèlement dans la mesure où ils portent sur des travaux d'isolation ou de réduction de charges, nos chantiers de réhabilitation bénéficient de la certification H&E Patrimoine.  |  |                          |                          |   |   |
| ENV 1.3 | Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi  | oui  | oui                      | oui                      |   |   |
|         | Les exigences et suivi sont conformes au référentiel Habitat & Environnement.   |  |                          |                          |   |   |
| ENV 2   | Lutte contre le changement climatique   |  |                          |                          |   |   |
|         | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Utilisation durable des ressources; Rejets de gaz à effet de serre.  |  |                          |                          |   |   |
| ENV 2.1 | Classement énergétique du patrimoine*   | A. bâti très performant                      | 0,0 %                    | 0,0 %                    | 0,0 %                                     |   |
|         |   | B. 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an              | 0,27 %                   | 0,28 %                   | 1,04 %                                    |   |
|         |   | C. 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 14,72 %                  | 24,30 %                  | 29,75 %                                   |   |
|         |   | D. 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an            | 62,44 %                  | 53,53 %                  | 49,31 %                                   |   |
|         |   | E. 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an            | 16,08 %                  | 15,41 %                  | 13,59 %                                   |   |
|         |   | F. 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an            | 6,43 %                   | 6,42 %                   | 6,24 %                                    |   |
|         |   | G. bâti énergivore                           | 0,06 %                   | 0,06 %                   | 0,06 %                                    |   |
|         | Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*   | < 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 1,56 %                   | 1,59 %                   | 1,74 %                                    |   |
|         |   | 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 7,73 %                   | 7,88 %                   | 8,40 %                                    |   |
|         |   | 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 1,90 %                   | 2,19 %                   | 3,22 %                                    |   |
|         |   | 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 15,49 %                  | 25,08 %                  | 30,77 %                                   |   |
|         |   | 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 63,09 %                  | 53,96 %                  | 48,04 %                                   |   |
|         |   | 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 7,63 %                   | 7,18 %                   | 5,94 %                                    |   |
|         |   | > 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 2,60 %                   | 2,11 %                   | 1,90 %                                    |   |
|         | Patrimoine  | Performance énergétique*                     | Moyenne                  | *                        | 200 kWh/m <sup>2</sup> /an                | 193 kWh/m <sup>2</sup> /an                |
|         |   |  | Médiane                  | *                        | 191 kWh/m <sup>2</sup> /an                | 191 kWh/m <sup>2</sup> /an                |
|         |   | Émissions de gaz à effet de serre            | Moyenne                  | *                        | 39 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 37 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an |
|         |   |  | Médiane                  | *                        | 46 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 46 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an |
|         | Logements récents   | Performance énergétique*                     | Moyenne                  | *                        | *   | 130 kWh/m <sup>2</sup> /an                |
|         |   |  | Médiane                  | *                        | *   | 121 kWh/m <sup>2</sup> /an                |
|         |   | Émissions de gaz à effet de serre            | Moyenne                  | *                        | *   | 23 kWh/m <sup>2</sup> /an                 |
|         |   |  | Médiane                  | *                        | *   | 16 kWh/m <sup>2</sup> /an                 |
| ENV 2.2 | Part des logements alimentés en énergies renouvelables  |  | 0,40 %                   | 1,46 %                   | 1,77 %                                    |   |
| ENV 2.3 | Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens   |  | 42,79 T. CO <sub>2</sub> | 42,79 T. CO <sub>2</sub> | 43,09 T. CO <sub>2</sub>                  |   |
|         | Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société   |  | 138,44 gr/km             | 135,73 gr/km             | 131,81 gr/km                              |   |
|         | La consommation globale a augmenté suite à un développement du patrimoine, et notamment du patrimoine rural, mais également suite à des changements d'attribution de certains véhicules de service.   |  |                          |                          |   |   |



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

|  | 2010          | 2011          | 2012          |
|--|---------------|---------------|---------------|
| <b>ENV 2.4</b> Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail |               |               |               |
| Voiture individuelle   | 69 %          | 88 %          | 88 %          |
| Covoiturage  | 2 %           | 3 %           | 3 %           |
| Vélo   | 3 %           | 1 %           | 1 %           |
| Transport en commun  | 7 %           | 4 %           | 4 %           |
| À pied   | 18 %          | 2 %           | 2 %           |
| Autre  | 0 %           | 2 %           | 2 %           |
| <b>Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié</b>                   |               |               |               |
| Voiture individuelle   | 29,00 km/jour | 28,00 km/jour | 28,00 km/jour |
| Covoiturage  | 8,00 km/jour  | 25,00 km/jour | 25,00 km/jour |
| Vélo   | 2,00 km/jour  | 5,00 km/jour  | 5,00 km/jour  |
| Transport en commun  | 14,00 km/jour | 13,00 km/jour | 13,00 km/jour |
| À pied   | 3,00 km/jour  | 3,00 km/jour  | 3,00 km/jour  |
| Autre  | 0,00 km/jour  | 13,00 km/jour | 13,00 km/jour |

Les chiffres sont identiques pour les deux derniers exercices.

En effet, ils ont été établis sur la base d'une enquête réalisée juste avant la parution du rapport précédent.

Compte tenu de la sortie plus rapide du nouveau rapport, l'enquête auprès du personnel n'a pas pu encore être menée.

| <b>ENV 3</b> Gestion de l'eau                                     | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Consommation d'eau. |                                     |                                     |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>ENV 3.1</b> Consommations d'eau sur le patrimoine <sup>2</sup> | 1,08 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>                                      | 1,16 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> | 1,32 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> |

Malgré les dispositifs mis en place et les diverses sensibilisations en direction des habitants, il apparaît que la consommation d'eau est croissante. L'accroissement conséquent observé sur la dernière année pourrait être lié à des fuites importantes sur des réseaux collectifs ; l'outil informatique ne permet pas aujourd'hui d'en mesurer précisément l'impact.

| <b>ENV 3.2</b> Part de logements disposant :    |        |        |         |
|---|--------|--------|---------|
| - d'équipements hydro-économes                  | 0,92 % | 4,76 % | 16,23 % |
| - d'un système de récupération d'eaux pluviales | 0 %    | 0 %    | 0 %     |

Depuis fin 2011, dans le cadre du référentiel Qualibail, nous procédons à la mise en place d'économiseurs d'eau (évier et lavabos) dans les appartements vides préalablement à l'entrée du nouveau locataire. Parallèlement les logements neufs sont équipés soit de ce même dispositif, soit de robinetteries ECO.

| <b>ENV 4</b> Urbanisme et paysage   |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>ENV 4.1</b> Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (par logement) | 9,50 €/log. | 7,00 €/log. | 7,90 €/log. |

| <b>ENV 5</b> Actions de sensibilisation | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement. |  |  |
|---|---|--|--|
|---|---|--|--|

| <b>ENV 5.1</b> Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des : |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|
| Locataires  | oui | oui | oui |
| Salariés  | oui | oui | oui |
| Prestataires  | non | non | oui |

Plusieurs formations à destination de nos salariés ont été effectuées afin d'approfondir les thématiques liées au respect de l'environnement :

- des formations collectives d'1/2 jour sur « l'éco-conduite » avec une auto-école à destination des salariés utilisant le plus les véhicules Reims habitat (6 fois 3 personnes).
- plusieurs journées de formation sur « l'approche environnementale de l'urbanisme et le développement durable » par l'Ademe, l'IFRB, l'ICO.

Pour les entreprises, les dossiers de consultation précisent clairement la volonté de Reims habitat d'intégrer une démarche de qualité environnementale lui permettant d'obtenir la double certification QUALITEL & H&E. Des séances de sensibilisation sont organisées :

- o Reims habitat offre la possibilité à chaque entreprise de se former à la perméabilité à l'air. Une séance de sensibilisation est programmée au démarrage de chaque chantier.
- o Reims habitat inscrit la réalisation des travaux dans le cadre d'un chantier propre obligeant les entreprises à se former sur le sujet.

| <b>ENV 6</b> Déchets   |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|
| <b>ENV 6.1</b> Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets | 85,90 % | 88,30 % | 89,10 % |

<sup>1</sup> Les déplacements « quotidiens » comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas pris en compte.

<sup>2</sup> Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.
- L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

## Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

L'AMBITION DE REIMS HABITAT EST DE DIMINUER DE 50 % LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DE SES LOGEMENTS.



## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



### maintenir le patrimoine

Les budgets affectés pour la maintenance et l'amélioration du patrimoine sont en évolution constante depuis 6 ans et représentent 571€ par logement en 2012.

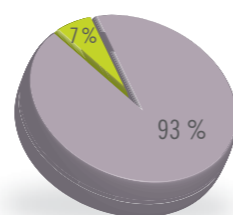
**Le coût de remise en état des logements libérés** par la clientèle est en hausse de 15%. 56% des dépenses concernent les embellissements. Les raisons de cette constante évolution sur ce dernier poste tiennent, encore :

- à l'état plus dégradés des logements récupérés.
- plus particulièrement au coût de remise en état de certains revêtements de sol amiantés. La réglementation sur le sujet est encore plus drastique dans la protection des travailleurs : elle a donc un impact de plus en plus lourd sur le coût des remises en état.

**Le montant des travaux en logement habité**, correspondant aux travaux en milieu privatif relevant de nos obligations, a diminué de 17%, par rapport à 2011. Cependant, 2011 avait été une année forte dans ce domaine d'activité.

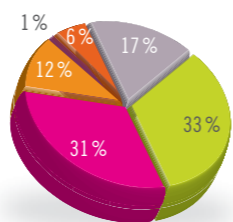
**Les Travaux en parties communes** baissent de 17% par rapport à 2011. Par ailleurs, il faut souligner, pour une deuxième année consécutive, une hausse non négligeable du poste « ELECTRICITE » qui passe de 23% à 31%.

**Toutes dépenses confondues**, les travaux ont connu une baisse de l'ordre de 16%. Les 3 premiers postes de dépenses (Papier peint / peinture, Plomberie, Electricité) concernent, à eux seuls, plus de 50% des dépenses.



■ Habitat individuel  
■ Habitat collectif

#### Patrimoine : type d'habitat



■ F1 : 648 logements  
■ F2 : 1 860 logements  
■ F3 : 3 616 logements  
■ F4 : 3 314 logements  
■ F5 : 1 245 logements  
■ F6 et + : 128 logements

### Plan stratégique patrimonial

Au travers de son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), Reims habitat a défini l'évolution à moyen et long terme des différents composants de son parc ainsi que les choix d'investissement et de gestion qui en résultent.

La programmation pluriannuelle de travaux est élaborée dans l'objectif de garantir la sécurité des biens et des personnes, de pérenniser le patrimoine et de l'améliorer notamment d'un point de vue thermique.

Une réponse réactive à la demande d'intervention technique des clients grâce à des budgets déconcentrés en agences représentant 2,1 millions d'euros en 2012.

**8% du parc ancien a été réhabilité en 2012 .**



### ANRU

Les projets de renouvellement urbain évoluant dans les quartiers, un recalage de la convention ANRU est devenu nécessaire en 2010 et notamment l'annexe financière. Cela a abouti à la rédaction et à la signature le 9 mai 2011 de l'avenant n° 9.

Cet avenant local relevant du pouvoir du Préfet a permis, sans remettre en cause les principes fondamentaux ni l'économie générale du projet, de reventiler jusqu'à 50% des économies réalisées.

Il a eu pour but de préciser les changements intervenus depuis le 1er avenant tant dans les projets de renouvellement urbain (changement de programme, nombre de logements, abandon d'opérations...) qu'en matière de financement et notamment en matière de redéploiement des économies.

La convention ANRU 2008/2013, entrant dans sa phase finale, a fait l'objet de mise au point d'un avenant de sortie dans lequel sont repris les dernières évolutions du projet ainsi que son financement.

**ANRU**  
Agence Nationale  
pour la Rénovation  
Urbaine

### NOS AXES DE PROGRÈS

#### Innovation et développement

> **696** logements en construction

> **249** logements livrés,  
dont **76** VEFA en 2012.



## evolution du projet ANRU

Au second semestre 2012, la Mission Rénovation Urbaine a participé à la préparation de cet avenant en liaison avec la Ville de Reims et la Direction Départementale du Territoire pour les révisions des financements des opérations et la ventilation des économies réalisées ainsi qu'à la préparation de la rédaction du document final. L'avenant sera finalisé et signé en début d'année 2013.

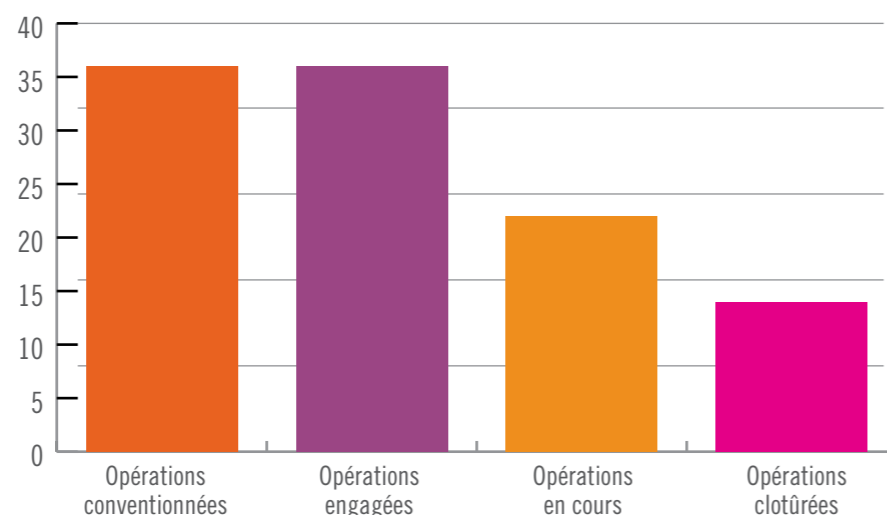
Pour l'avenant de sortie, le dossier ANRU de Reims habitat a été chiffré à 72 500 K€ TTC (hors financement PLS) et la subvention ANRU à 14.490 K€, ce qui entraîne un redéploiement possible de crédit de subvention de 260 K€.

### Il représente :

- DEMOLITIONS : 277 logements et le garage G4
- RECONSTRUCTION : 307 logements
- CONSTRUCTION PLS : 126 logements  
Soit un ensemble de 433 logements nouveaux
- REHABILITATION : 340 logements
- RESIDENTIALISATION : 492 logements
- LOCAUX D'ACTIVITES : 4.500 m<sup>2</sup> SHON
- EQUIPEMENTS ET LOCAUX ADMINISTRATIFS : 1.500m<sup>2</sup> SHON (Secours Populaire)
- INGENIERIE CONDUITE DE PROJET (financement de la MOUS et d'un poste d'assistant rénovation urbaine – coordonnateur Croix-Rouge)

« Le suivi des paiements par année montre, au travers des demandes de versements et des règlements par l'ANRU, la montée en puissance des projets de renouvellement urbain. »

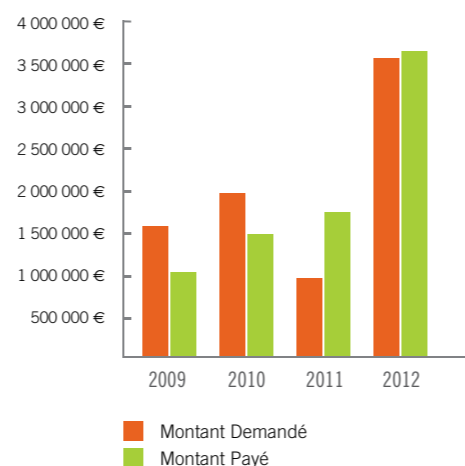
### Nombre d'opérations



Le financement des opérations conventionnées ANRU se passe en plusieurs étapes : le financement initial en début d'opération, le financement modificatif à la passation des marchés et au solde des opérations. 23 dossiers ont été envoyés pour instruction à l'ANRU et 3 à la DDT pour le droit commun (PCS).

Le financement des opérations s'effectue suivant le calendrier inscrit dans la matrice financière de la convention. Actuellement, 100% des opérations ont obtenu une Décision Attributive de Subvention (DAS) dont 39% sont clôturées.

### Suivi des paiements par année



## soutenir une économie locale

Pour l'ensemble des opérations ANRU, les financements sont assurés par :

- 9% de fonds propres de Reims habitat
- 4% de fonds autres (valorisation foncière, récupération TVA, fonds privés...)
- 64% d'emprunt
- 23% de subventions (ANRU, Conseil Régional, Conseil Général, Ville de Reims, FEDER)

### Soutenir l'économie locale en période de crise

Les chiffres marquants pour 2012 sont les suivants :

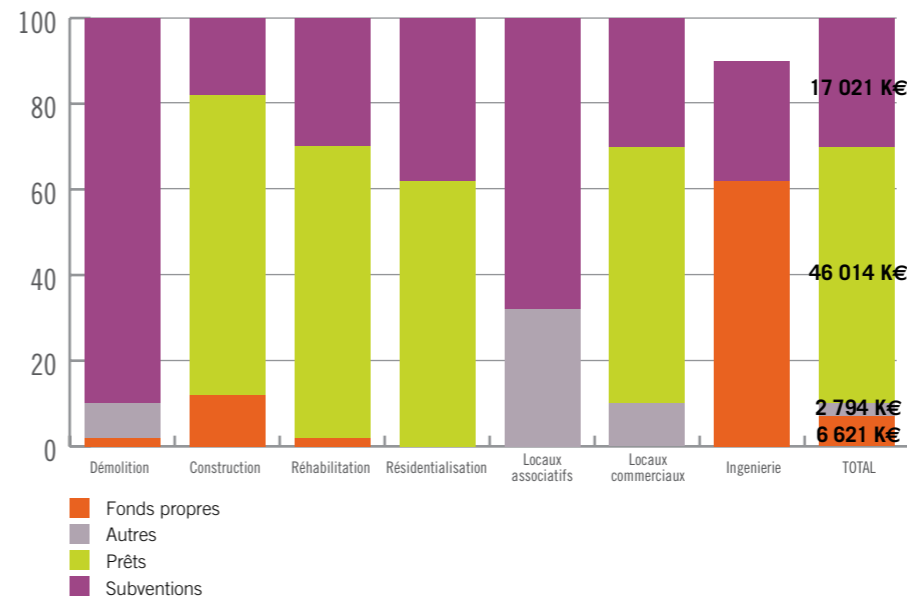
- 131 logements ont été financés sur la programmation des aides à la pierre 2012.
- 562 logements neufs étaient en étude dont 295 en compte propre et 267 en VEFA (dont 103 chambres d'étudiants à la ZAC du Vieux Port). Une partie de ces logements ont été mis en travaux en 2012.
- Des études de faisabilité ont été réalisées sur près de 350 logements. Elles aboutiront éventuellement sur des projets dont les études seront réalisées en 2013 ou 2014, voire 2015.
- 696 logements neufs étaient en travaux (à des stades différents) dont 401 en compte propre et 295 en VEFA.
- Sur ces 696 logements en travaux, 249 logements neufs ont été réceptionnés dont 173 en

compte propre et 76 en VEFA. 189 doivent être réceptionnés sur 2013, les autres, soit 258, le seront en 2014.

- 993 logements étaient en cours de réhabilitation lourde dont 704 ont été réceptionnés (les 429 de PAN 1 et 2 et les 275 de Croix Rouge).
- 150 logements ont été démolis ou étaient en cours de démolition.
- Environ 2000 logements ont fait l'objet d'études thermique et technique afin de définir les opérations à engager prioritairement dans le cadre du futur PSP.
- 183 dossiers de demande d'adaptation PMR ont été finalisés.
- Un marché portant sur 2244 logements a été lancé en travaux pour la vidéo surveillance.
- Un marché portant sur 1886 logements a été lancé en travaux pour la sécurisation d'accès.
- 3 quartiers ont fait l'objet de travaux de résidentialisation (Place Verte, Orgeval, Croix-Rouge).
- et de nombreux logements et garages ont fait l'objet de travaux de réhabilitation partielle (éclairage, étanchéité, ravalement de façade, rénovation des parties communes, etc.) conformément au programme prévisionnel des travaux votés.

A noter également la première opération finalisée en étude pour une réhabilitation BBC (121 logements Villas d'Est) avec un début de travaux programmé à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2013.

### Financement des opérations





## des investissements locaux

En période de crise, l'investissement local et les relations aux fournisseurs/prestataires (petites entreprises en particulier) prennent une importance toute particulière !

Reims habitat applique strictement les critères d'accès à la commande publique notamment celui de non-discrimination géographique mais dans les faits notre activité est liée aux emplois locaux existants et participe activement à la vie économique locale par la distribution de ses revenus à ses parties prenantes.

### La politique d'achats de Reims habitat vise à :

- Instaurer un partenariat gagnant – gagnant avec les fournisseurs,
- Respecter les principes de liberté d'accès à la commande, d'égalité de traitement des fournisseurs et de transparence des procédures d'achat,
- Généraliser les pratiques d'achats responsables par l'inclusion de critères d'achats environnementaux.

En 2012, 158 marchés pour 52 opérations furent notifiés. Nous constatons que les sommes engagées dans le cadre de la commande publique, après avoir connu un fléchissement entre 2008 et 2010, repartent à la hausse depuis.

En 2012, le montant total engagé est de 41 791 327 € HT contre 28 362 534 € HT en 2011.

Avec 40 adjudications de marché pour un montant total de 4 225 k€ en 2012, le volume d'activité contribue à soutenir l'économie et l'emploi dans la Région Champagne-Ardenne notamment dans le secteur du BTP.

Les investissements et achats courants représentent près de 80 millions d'euros et sont en majorité réalisés par des entreprises des territoires constituant le G10 (aire d'attractivité économique de l'agglomération rémoise en Champagne-Ardenne et Picardie).

En moyenne sur l'exercice 2012, le délai de règlement des factures fournisseurs est de 24,60 jours en 2011 contre 30,10 jours en 2012 .

### Développer les partenariats avec les structures d'enseignement et d'insertion

Dans le cadre d'un partenariat « se responsabiliser vis-à-vis du patrimoine et de son cadre de vie » conduit par le collège George Braque, les élèves se sont mis dans la peau d'un chef de projet pour proposer des aménagements esthétiques et fonctionnels de la dalle du Garage G17.

Ce garage situé place Maurice Utrillo dans le quartier des Hauts de Murigny à Reims a fait l'objet d'importants travaux de réhabilitation portant principalement sur la reprise d'étanchéité de la dalle.

Les travaux des élèves de 3<sup>ème</sup> du collège ont été exposés dans le hall d'accueil de Reims habitat et ont fait l'objet d'une présentation par chaque équipe.



### Permettre l'insertion des plus jeunes

La Mission Rénovation Urbaine est en charge de la mise en œuvre des clauses d'insertion, qui est une des conditions de l'attribution des subventions ANRU.

Aussi, pour chaque marché financé par l'ANRU, des estimations en heures d'objectif sont calculées et inscrites dans chaque acte d'engagement signé par les entreprises attributaires des marchés. Dès la première réunion de chantier, la Mission Rénovation Urbaine de Reims habitat sollicite tous les partenaires de l'insertion à rencontrer les entreprises pour travailler en amont sur les profils de postes recherchés et assurer tout au long du chantier la bonne réalisation des heures d'objectif, en lien avec la direction de la maîtrise d'ouvrage.

## des chantiers éducatifs

Après une montée en puissance du nombre d'heure réalisé à partir de 2009, l'objectif a été atteint et même dépassé à la fin de l'année 2012. En effet sur les 32 105 heures d'objectif pour l'ensemble des chantiers, 35 796 heures ont été réalisées au 31 décembre 2012, donnant lieu à 204 contrats.

Le quartier Croix-Rouge a été le premier à accueillir des personnes en insertion sur les chantiers. Orgeval et Croix-Rouge sont les secteurs les plus importants concernés par les travaux de l'ANRU, pour Reims habitat et regroupent en volume le plus grand nombre d'heure réalisé.

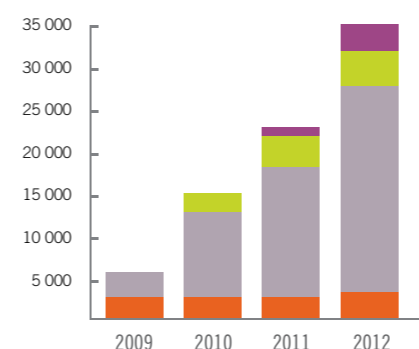
A noter que des heures sont réalisées aussi dans le diffus (reconstruction hors site) et à Wilson (pôle multi solidarité).

### Deux chantier éducatifs

Les immeubles situés au 15 place Maurice Utrillo et 1 place Toulouse Lautrec ainsi que la résidence Hortense Sinzot au cœur du quartier Clairmarais ont fait l'objet d'un chantier éducatif dans le cadre du projet « Tremplin » porté par le Service départemental de la Prévention du Conseil Général de La Marne.

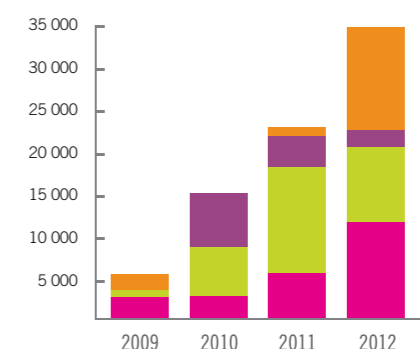


Heures réalisées par secteur d'activité



■ Démolition  
■ Construction  
■ Réhabilitation  
■ Résidentialisation

Heures réalisées par quartier



■ Hors site  
■ Wilson  
■ Orgeval  
■ Croix-Rouge



## Témoignage

**M. Amouzou a bénéficié du dispositif d'heures d'insertion sur le programme de construction de la résidence «Cassiopée». Dans cette démarche, M. Amouzou est accompagné par Emploi 51, entreprise de travail temporaire d'insertion.**

Malgré une formation dans la vente, je ne réussissais pas à trouver un emploi dans ce secteur. J'ai alors enchaîné des petits boulots. En 2012, ce fut très difficile car je n'ai pas travaillé de l'année. Je me suis alors rendu à Emploi 51 afin d'avoir des renseignements sur l'agence. Ils m'ont expliqué leur fonctionnement, les conditions d'inscription. J'ai alors rempli un dossier et l'agence Pôle Emploi a validé mon inscription en janvier 2013.

J'ai commencé ma première mission au sein de l'entreprise BEC Construction en février 2013. J'ai travaillé pendant trois semaines sur le chantier

«Cassiopée» de Reims habitat situé sur le quartier Orgeval. J'ai ensuite travaillé une semaine à Lancot Champagne pour la même entreprise.

Je suis de retour sur le chantier «Cassiopée». Je suis employé par l'entreprise CARI. J'habite le quartier Orgeval et c'est agréable de travailler sur place et de participer aux changements qui sont en cours.

Emploi 51 m'a proposé deux formations en maçonnerie ou en électricité. Je réfléchis donc au métier qui me conviendrait le mieux mais je suis très content de ma situation actuelle.

Emploi 51 s'occupe très bien de moi. Etant parent isolé, ils m'ont trouvé des solutions pour faire garder mon enfant pendant mon travail. Avec les formations, le contrat d'accompagnement sur deux ans signé avec Emploi 51, je me construis un avenir professionnel sur le long terme et j'ai des perspectives d'avenir positives comparées à ma situation précédente.



Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équilibrée et durable, en particulier au niveau local. Ces indicateurs répondent aux enjeux des questions centrales sur la «Loyauté des pratiques» et les «Communautés et le Développement local» de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national

d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la «Performance économique» et la «Société». Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

| ECO 1   | Gestion du patrimoine   | 2010  | 2011                        | 2012                        |                 |
|---|---|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| ECO 1.1   | Part du parc ancien réhabilité chaque année                                 | 6,80 %  | 6,96 %                      | 4,47 %                      |                 |
| Cette année se trouve en diminution car un certain nombre d'opérations de réhabilitation sont en cours mais non encore livrées. (le nombre de logements pris en compte ici est supérieur à celui indiqué en ENV 1.2 ; celui-ci ne retenant que les rénovations ayant entre autre un objectif d'isolation thermique) |   |   |                             |                             |                 |
| ECO 1.2   | Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement               | 2006-2010<br>1 160,70 €/log   | 2007-2011<br>1 180,18 €/log | 2008-2012<br>1 536,29 €/log |                 |
| ECO 1.3   | Taux de vacance   | 5,06 %  | 6,13 %                      | 5,36 %                      |                 |
|   | Technique   | 1,92 %  | 3,10 %                      | 2,03 %                      |                 |
|   | Moins de 3 mois en exploitation   | 1,34 %  | 1,20 %                      | 1,54 %                      |                 |
|   | Plus de 3 mois en exploitation  | 1,80 %  | 1,82 %                      | 1,79 %                      |                 |
| ECO 1.4   | Autofinancement net rapporté aux loyers                                     | 2,81 %  | 2,78 %                      | 2,92 %                      |                 |
| ECO 2   | Tissu économique local  | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional.   |                             |                             |                 |
| ECO 2.1   | Revenus redistribués aux :  | Salariés  | 17,22 % du C.A              | 18,22 % du C.A              | 18,12 % du C.A  |
|   |   | Fournisseurs et prestataires  | 210,70 % du C.A             | 171,39 % du C.A             | 178,85 % du C.A |
|   |   | Administrations fiscales  | 22,83 % du C.A              | 20,92 % du C.A              | 21,40 % du C.A  |
|   |   | Banques   | 11,91 % du C.A              | 14,56 % du C.A              | 16,40 % du C.A  |
|   |   | Actionnaires  | 0,00 % du C.A               | 0,00 % du C.A               | 0,00 % du C.A   |
|   |   | Acteurs sociaux   | 1,11 % du C.A               | 0,88 % du C.A               | 1,08 % du C.A   |
| ECO 2.2   | Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine                | 63,71 % du C.A  | 68,13 % du C.A              | 73,20 % du C.A              |                 |
| ECO 3   | Achats responsables   | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux; prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale. |                             |                             |                 |
| ECO 3.1   | Pratiques d'achats responsables   | oui   | oui                         | oui                         |                 |
| Un mémoire technique et environnementale est exigé lors de la consultation pour les consultations de GE/GR et de construction ; un des critères de sélection est déterminé par ce mémoire technique. Toutes les opérations de construction bénéficient de la certification Habitat & Environnement.                 |   |   |                             |                             |                 |
| ECO 4   | Équité vis-à-vis des fournisseurs   | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions engagées pour prévenir la corruption.  |                             |                             |                 |
| ECO 4.1   | Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu | oui   | oui                         | oui                         |                 |
| ECO 4.2   | Actions de prévention de la corruption                                      | non   | non                         | non                         |                 |
|   | Information et sensibilisation auprès des collaborateurs                    | -   | -                           | -                           |                 |
|   | Nombre de salariés  | -   | -                           | -                           |                 |
|   | Formation   | non   | non                         | non                         |                 |
|   | Nombre de salariés  | -   | -                           | -                           |                 |
|   | Procédures formalisées de contrôle régulier                                 | oui   | oui                         | oui                         |                 |
|   | Description   | il s'agit du contrôle interne du Service Commande Publique et des procédures communes de commandes.   |                             |                             |                 |
| ECO 5   | Innovation  |   |                             |                             |                 |
| ECO 5.1   | Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D                               | *   | *                           | *                           |                 |

<sup>1</sup> Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

Pour en savoir plus, flashez ce code :







## Améliorer le fonctionnement de nos organes de décision

### Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration, installé dans le cadre des dispositions issues de l'ordonnance du 1er février 2007 portant création des Offices Publics de l'Habitat, est représentatif des parties prenantes de Reims habitat.

Les représentants de Reims Métropole, élus communautaires parmi lesquels est désigné le Président et personnalités qualifiées illustrant les différents secteurs d'activités couverts par l'objet social de l'organisme (représentation des territoires périphériques à l'agglomération rémoise, logements des populations-cibles, jeunes et seniors, financement de l'habitat, actions liées à l'urbanisme, allocations familiales ...) y sont majoritaires. Les locataires, élus tous les quatre ans, peuvent y porter une voix importante ; il en est de même pour les représentants de la société civile, à l'image des syndicats les plus représentatifs dans le département, de l'Union Départementale des Asso-

ciations Familiales, d'Action-Logement ou encore des porteurs de la parole des associations d'insertion.

Le Conseil d'Administration a délégué certains pouvoirs à son Bureau qui se réunit toutes les six semaines environ afin de permettre une forte réactivité dans la gestion de l'organisme et d'assurer un lien régulier avec l'action de la direction générale.

Les commissions issues du Conseil d'Administration permettent d'éclairer les décisions de politique générale et de conduire des missions essentielles au plus près des besoins, à l'image de la Commission d'Attribution des Logements qui se réunit chaque semaine, de la Commission d'Appel d'Offres qui entoure le Directeur général pour les principales opérations de commande publique, de la Commission des Rapports Locatifs qui effectue le lien entre attribution des logements et vie quotidienne ou la Commission Stratégie et prospective Responsables qui permet à l'Office de projeter son avenir ou ses futurs possibles.

### L'organisation interne

La gestion au quotidien assurée par l'équipe est depuis fin 2011 organisée autour des réflexions du Comité Stratégique installé au plus près du Directeur général, du Comité de Direction (12 membres, six femmes, six hommes) et d'un Comité des services qui, réuni une fois par trimestre, permet à tout l'encadrement intermédiaire de partager l'ensemble des problématiques et évolutions se présentant à notre organisme de logement social. S'étant engagé dans l'approfondissement de démarches en mode projet (8 groupes-projet ont

œuvré en 2012 pour des résultats variés selon les thématiques), Reims habitat vise à favoriser l'efficacité de son action en favorisant tout ce qui participe à la transversalité et à la synergie.

Sur une base liée à la cartographie des risques, au contrôle interne et au respect des procédures de certifications auxquelles il s'est volontairement soumis, Reims habitat dispose d'un tableau exhaustif des délégations de pouvoirs (du Conseil d'Administration vers son Bureau, vers le Directeur Général ou vers la Directrice Générale Adjointe en cas d'absence ou d'empêchement du Directeur Général) et des délégations et subdélégations de signatures (du Directeur Général vers les Directeurs et leurs collaborateurs) faisant l'objet de délibérations ou d'informations au Conseil d'Administration chaque année.

### Les relations avec les locataires

Le Plan de Concertation Locative a écrit un processus dense de relation organisme/locataires avec quatre réunions annuelles du Conseil de Concertation Locative et, au niveau des territoires des quatre succursales décentralisées, deux réunions annuelles des Instances Locales de Concertation qui permet le débat avec l'ensemble de toutes les représentations locales des habitants (venant s'ajouter aux rencontres individuelles des responsables de succursales avec chaque association de locataires au rythme d'une rencontre tous les deux mois).

Notre volonté d'impliquer davantage les parties pre-

nantes que sont nos locataires nous amène à travailler sur la mise en place de sorte de diagnostic en marchant dans les mois prochains. Nous réalisons des visites trimestrielles de nos quartiers dans le cadre de notre démarche Qualibail. Ainsi, les auditeurs doivent se mettre dans la peau des locataires lorsqu'ils contrôlent les espaces extérieurs, les parties communes, ou les logements en attente de relocation. Dans cet esprit, les locataires seront conviés à des promenades organisées sur l'ensemble de notre patrimoine afin d'avoir un retour « terrain » de nos actions et programmes en cours.

### Les démarches communes avec nos confrères

La démarche de Reims habitat est tournée vers la coopération entre organismes afin de donner une réponse commune aux habitants.

Dans le cadre de notre démarche qualité et notamment pour répondre à la demande de tranquillité des locataires, nous nous sommes associés aux deux autres bailleurs de la ville de Reims, le Foyer Rémois et l'Effort Rémois pour créer un GIE Tranquillité des quartiers.

Innovant, ce dispositif est constitué d'une équipe d'une dizaine de personnes, distinctes de la police, qui interviennent de 17h à 23h. En cas de troubles signalés par les habitants, elles sont directement contactées.

- > **1 404** attributions, dont **20%** de mutations.
- > **12 193** logements et équivalents sur une trentaine de communes en Champagne Ardenne dont :
  - 10 811 logements familiaux (89 %)
  - 1 382 équivalents logements (11 %).
- > **4** succursales et 2 points accueil.
- > **57,8 M€** de chiffre d'affaires.

Pour en savoir plus,  
flashez ce code :





## Témoignage

### Jean-Louis Cavenne, Maire de Bétheny, Vice président de Reims Métropole

Une réflexion partagée sur la ville durable de demain grâce à un partenariat fort avec les villes de Bétheny et Reims (création d'un groupe de travail avec le Foyer rémois, le CSTB et Jean Didier Laforgue, urbaniste avec l'appui de BASF, EDF, la Caisse des Dépôts et Consignations, la DDT et le Crédit Agricole du Nord Est).



#### Que veut dire pour vous Développement durable ?

C'est la cité jardin « Les Aquarelles », un des premiers éco-quartiers en France et qui fut pour moi le déclic, d'abord de la démarche HQE et ensuite de la notion d'Approche Environnementale de l'Urbanisme (AEU ®) et de tout le processus du développement durable, élargi à la commune toute entière.

Le développement durable implique tout d'abord un développement maîtrisé, respectueux de l'Homme et de la nature. C'est pourquoi il est essentiel que les villes avant même de s'étendre en occupant de nouveaux territoires jusqu'ici libres, cherchent à reconquérir des espaces vieillissant ou laissés en friches.

Dans cet esprit, la réflexion de l'Arc Nord Est porte sur une frange non urbanisée située entre l'avenue Jean Jaurès au sud et le petit Bétheny au nord. Cette frange bordée par les voies ferrées de la gare de triage se présente aujourd'hui comme un secteur dont l'aménagement constitue un enjeu important dans le cadre de Reims 2020.

#### En quoi cette démarche est-elle innovante ?

La démarche initiée a tout d'abord consisté à réunir des experts dans tous les domaines intéressant le développement durable au sein d'ateliers de travail thématiques.

Des personnalités qualifiées dans des disciplines aussi diverses que le lien social, les déplacements, le bruit, le commerce, la finance, l'énergie, etc... ont ainsi été associées à ce travail.

Le fruit de leurs travaux a été rendu public en juin 2011 par la présentation d'un Livre Blanc sur la « Mutation Urbaine Durable ».

C'est donc une véritable démarche qualité dans un domaine inédit (la Ville de Demain) qui est ici mise en place.

#### Quelles seront Les premières réalisations

Après avoir posé les bases fondamentales de la mutation urbaine durable, la démarche Arc Nord Est devrait voir ses premières réalisations débiter à l'horizon 2014.



Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés.

En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Les indicateurs ci-dessous ren-

voient aux éléments de profil des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la première question centrale de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes sont également au fondement des Agendas 21 locaux.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

| GOV 1  | Dialogue et satisfaction des locataires  | 2010    | 2011    | 2012    |
|--|--|---------|---------|---------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>  |  |         |         |         |
| GOV 1.1  | <b>Concertation avec les locataires et leurs représentants</b>                                       |         |         |         |
|  | Conseils de concertation locative tenus dans l'année   | 3       | 4       | 3       |
|  | dont : (au-delà des obligations réglementaires)  | 0       | 0       | 0       |
|  | Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires  | 36      | 22      | 49      |
|  | dont : (au-delà des obligations réglementaires)  | 36      | 22      | 41      |
| Dans l'objectif de développement des relations avec les parties prenantes, les rencontres avec les représentants de locataires ont été intensifiées.   |  |         |         |         |
| GOV 1.2  | <b>Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires</b>   | 87,7 %  | 87,60 % | 88 %    |
| GOV 1.3  | <b>Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires</b>                                   | oui     | oui     | oui     |
| Actions en faveur de la propreté : renforcer les contrôles et la sensibilisation des habitants, condamner des sous sols ou des locaux non utilisés ou inadaptés. Pour la maintenance du parc : poursuivre la sécurisation des accès et la mise en place de video surveillance, gestion des sollicitations et réclamations, poursuivre le développement de la traçabilité des sollicitations par l'utilisation d'extranet et utilisation de nouveaux outils de gestion des troubles de voisinage. |  |         |         |         |
| GOV 2  | <b>Monde associatif</b>  |         |         |         |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société; Actions de partenariat ou de mécénat.</i>  |  |         |         |         |
| GOV 2.1  | <b>Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents</b>               | 0       | 0       | 0       |
|  | Total de la contribution financière  | 0 €     | 0 €     | 0 €     |
|  | Nombre de locaux mis à disposition   | 12      | 10      | 11      |
| GOV 3  | <b>Éthique et transparence</b>   |         |         |         |
| GOV 3.1  | <b>Procédures de déontologie</b>   | non     | non     | oui     |
| Mise en place d'une procédure de recrutement garantissant la non discrimination à destination de tous les managers (qui participent au recrutement) et mise en ligne de cette procédure sur notre intranet à disposition de l'ensemble des salariés.   |  |         |         |         |
| GOV 3.2  | <b>Feuille de route stratégique</b>  | oui     | oui     | oui     |
| TEXTE : [Plage de commentaires, pour une analyse rapide de l'indicateur ci-dessus - espace à supprimer si non utilisé]   |  |         |         |         |
| GOV 3.3  | <b>Évaluation RSE par une tierce partie</b>  | non     | non     | na      |
| L'évaluation intermédiaire (prévu 18 mois après l'évaluation initiale) sera réalisé autour de l'été 2013.  |  |         |         |         |
| GOV 4  | <b>Dialogue et partage des informations avec les Collectivités</b>                                   |         |         |         |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>  |  |         |         |         |
| GOV 4.1  | <b>Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités</b>                                 | non     | non     | non     |
|  | % du patrimoine couvert par le dispositif  | na      | na      | na      |
| GOV 5  | <b>Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision</b> |         |         |         |
| GOV 5.1  | <b>Parité dans les instances dirigeantes</b>   |         |         |         |
|  | % de femmes en comité de direction   | 22,22 % | 27,27 % | 50,00 % |
|  | % de femmes dans le Directoire   | -       | -       | -       |
|  | % de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance   | 8,70 %  | 8,70 %  | 8,70 %  |
| GOV 5.2  | <b>Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs</b>                      | oui     | oui     | oui     |
| GOV 5.3  | <b>Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration / Conseil de Surveillance</b>            | oui     | oui     | oui     |
| L'évaluation est réalisé chaque année par le biais du rapport de gestion du DG. Ce rapport comporte un bilan pour chaque thème de travail et chaque Commission. En outre, en 2011, l'évaluation AFAQ 26000 est venue compléter et valider le système.  |  |         |         |         |



## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

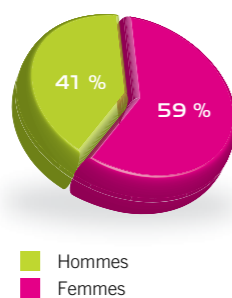


### concilier efficacité sociale et performance économique

Le régime des salariés de Reims habitat est encadré par les textes issus de l'Ordonnance du 1er février 2007 sur les Offices Publics de l'Habitat et par les accords qui concernent désormais la branche pro-

fessionnelle constituée au niveau des offices et qui font l'objet de négociations nationales conduites par les représentants des offices désignés par la Fédération Nationale des Offices Publics de l'habitat.

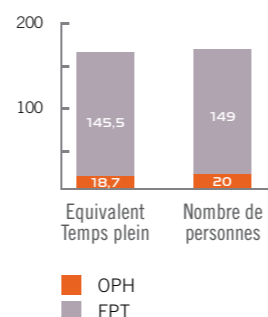
Répartition  
hommes / femmes



### Les enjeux

La Mission Ressources Humaines et Moyens Internes a été réorganisée pour permettre à chaque salarié de pouvoir identifier avec précision qui fait quoi et s'adresser au bon interlocuteur. Les services Ressources Humaines ne doivent plus se contenter de gérer le personnel mais doivent gérer et développer les ressources humaines pour assurer une plus grande efficacité, une meilleure efficacité de l'organisation en fonction de la stratégie d'entreprise tout en préservant le bien-être de ses salariés. Pour Reims habitat, le capital humain représente une des principales richesses de l'entreprise. La diversité est aussi un facteur clé de réussite pour l'organisme, la lutte contre toute forme de discriminations est une des actions « fil-rouge » des services ressources humaines.

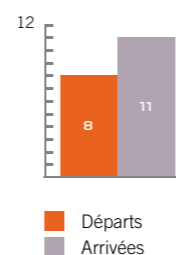
Effectifs



### nos réalisations

Mise en place d'une procédure de recrutement formalisée pour permettre la traçabilité de nos recrutements, éviter toute discrimination, respecter des délais raisonnables, trouver le bon candidat au bon poste.

Mouvement  
de l'année



### La professionnalisation de l'enquête de satisfaction salariés

Réalisée pour la troisième année mais pour la première fois par un prestataire extérieur (anonymat garanti – lecture neutre et objective). L'objectif est de pérenniser l'enquête sur 3 ans et ainsi permettre une mesure plus constante et stable de la satisfaction salariés sur cette période - valoriser les points forts, hiérarchiser les points faibles et travailler sur des axes de progrès dans le cadre de notre démarche globale de qualité déjà engagée depuis plusieurs années.

**108 réponses : Taux de retour significatif : 62 %.**

L'adhésion aux principes et aux valeurs mêmes de l'entreprise, les conditions de travail et de bien être des salariés sont valorisés par les salariés. les modalités de vie au travail qui apparaissent comme étant les plus importantes :

- les conditions de travail dans le service avec 29% de citations,
- la rémunération (26%) des salariés,
- les perspectives de carrière (19%).

**Les 10 aspects probants à valoriser :**

- Les valeurs et la politique générale défendues par Reims habitat.
- Les informations reçues perçues comme nécessaires à l'activité.
- Le travail au quotidien.
- Les conditions de travail.

- L'autonomie dans le travail.
- L'accueil des nouveaux collaborateurs.
- L'intégration des nouveaux collaborateurs.
- L'écoute et la disponibilité du Manager.
- La communication avec le responsable.
- La bonne définition des missions.

**Les 10 axes de progrès :**

- La reconnaissance au travail
- L'accompagnement au changement
- La répartition de la charge de travail au sein du service
- La connaissance des rôles de chacun
- L'apport de l'entretien annuel et l'évaluation de l'entretien annuel
- L'animation dans le management
- La fixation des objectifs
- Les relations avec les autres services
- Les réunions de services
- La participation aux activités organisées par les instances représentatives

### renfort du lien entre le siège et les succursales

Régulièrement depuis cette année, la Responsable Ressources Humaines va à la rencontre des salariés de nos quatre succursales et se tient à leur disposition pour toutes questions relatives aux Ressources Humaines mais aussi pour toutes autres interrogations, demandes etc....

Pour en savoir plus,  
flashez ce code :



## développer Les compétences et Le professionnalisme de nos équipes

Améliorer le niveau de compétence de nos collaborateurs et leur motivation passe par la formation qui est un outil essentiel accompagnant le salarié tout au long de son parcours professionnel. Reims habitat souhaite favoriser les formations collectives selon des thématiques définies en fonction de la stratégie de notre organisme et de l'actualité. Les dépenses allouées en 2012 se montent à 105 000 €

(hors salaires et frais annexes) et représentent 3349 heures de formation 79 Femmes et 65 hommes ont pu suivre une formation. Reims habitat essaie dans la mesure du possible de favoriser les formations collectives (22 actions en 2012). Deux avantages : la formation d'un plus grand nombre de salariés et les échanges entre collègues.

### Formation

En 2012, les formations suivantes sont à mettre en évidence :

- Formation « Accueil physique et téléphonique des locataires » et « Gestion de l'agressivité dans l'accueil du public »
- Formation longue pour 2 collaborateurs (2 jours par mois) avec l'IFRB sur le « Développement durable et la qualité environnementale »
- Formation individuelle du Responsable de la Qualité et de la Gestion sur le thème suivant : « Quand la qualité de service devient partie prenante des démarches RSE »
- Formation collective des membres de notre cellule d'écoute et du CHSCT « autour des risques psychosociaux »

### accords

Signature d'un deuxième accord d'entreprise « retraite supplémentaire » pour la période du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2016. Objectif : garantir une épargne individuelle - assurer pour l'ensemble

du personnel sous statut OPH un taux de retraite supplémentaire global de 5 % du dernier salaire (sous certaines conditions) et faire perdurer un système intergénérationnel et pérenne dans le temps. Signature d'un deuxième plan seniors pour la période du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2015 avec la mise en oeuvre des entretiens de seconde partie de carrière. Signature fin 2011 d'un accord d'entreprise sur l'égalité entre les Femmes et les Hommes.

Evolution de la masse salariale (K€)



#### TÉMOIGNAGE

**Florence Geoffroy**  
embauchée en 2012 à Reims habitat

J'ai obtenu un BTS action commerciale en contrat de qualification chez Décathlon. Puis, j'ai eu deux enfants que je voulais élever. Ils ont grandi, j'ai souhaité retravailler. J'ai alors enchaîné plusieurs CDD à l'Effort Rémois. Au bout de quatre mois de chômage, j'ai postulé à Reims habitat pour un poste de Conseiller Technique Logement (CTL) et j'ai été embauché fin octobre 2012. Mon accueil au sein de Reims habitat s'est très bien passé. J'ai été tout de suite mis à l'aise. J'ai pu rencontrer l'ensemble des salariés que ce soit au siège de Reims habitat ou dans les succursales. Dans celle où je travaille, toute l'équipe est disponible et à l'écoute. C'est un gros point positif depuis mon arrivée. Ensuite, j'ai été très bien prise en charge dans la formation au métier de CTL. J'ai accompagné des collègues sur le terrain qui m'ont formé aux différentes tâches de mon métier. J'ai bénéficié de formations au siège de Reims habitat sur la bureautique, les nouvelles technologies du bâtiment ou la plomberie. Ces formations nous apportent des connaissances utiles dans notre travail quotidien. J'ai également effectué trois jours de formation à la succursale Croix-Rouge qui ont été très enrichissants car ils m'ont permis de voir le fonctionnement d'une autre succursale.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les engagements et la situation de l'organisme, au regard de sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, parties prenantes internes de l'organisme, et premiers artisans de son activité, et de sa responsabilité sociale au quotidien.

L'« Homme » et les « Relations et conditions de travail ». Ils s'inscrivent également dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale sur les « Droits de

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

| HR 1  | Développement de l'emploi  | 2010                         | 2011            | 2012                      |                 |
|---|--|------------------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politiques mises en œuvre en matière de formation; Nombre total d'heures de formation.</i>  |  |                              |                 |                           |                 |
| HR 1.1  | Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi   |                              |                 |                           |                 |
|   | CDI  | 98,72 %                      | 99,42 %         | 98,62 %                   |                 |
|   | CDD  | 1,28 %                       | 0,58 %          | 1,38 %                    |                 |
|   | Interim  | 1,58 %                       | 2,16 %          | 0,90 %                    |                 |
| HR 1.2  | Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés                                | Nombre salariés concernés    | Nombre d'heures | Nombre salariés concernés | Nombre d'heures |
|   | Ouvriers de maintenance  | 0 %                          | 0               | 0 %                       | 0               |
|   | Personnel de proximité   | 37 %                         | 1 055           | 41 %                      | 1 656,5         |
|   | Employés administratifs  | 50 %                         | 1 270           | 48 %                      | 777,5           |
|   | Agents de maîtrise   | 15 %                         | 534             | 25 %                      | 1 184           |
|   | Cadres   | 17 %                         | 551             | 19 %                      | 850,5           |
|   | Dirigeants   | 7 %                          | 534             | 9 %                       | 314             |
| HR 1.3  | Mobilité interne   | nombre de mobilités internes | 3               | 0                         | 2               |
|   | dont nombre de promotions  |                              | 0               | 0                         | 2               |
|   | sur total de postes pourvus  |                              | 10              | 14                        | 9               |
| HR 2  | Amélioration continue des conditions de travail  |                              |                 |                           |                 |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Organisation du dialogue social; Bilan des accords collectifs; Conditions de santé et de sécurité au travail; Bilan des accords signés; Absentéisme; Accidents du travail et maladies professionnelles.</i> |  |                              |                 |                           |                 |
| HR 2.1  | Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée |                              | oui             | oui                       | oui             |
| HR 2.2  | Taux de satisfaction des salariés  | 88 %                         | 69 %            | -                         |                 |
| L'enquête réalisée cette année pour la première fois par un cabinet spécialisé n'a pas apporté de réponse conclusive. Cet aspect sera corrigé pour la prochaine enquête.  |  |                              |                 |                           |                 |
| HR 2.3  | Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail                      |                              | 0,02 %          | 0 %                       |                 |
| Le taux représente 0,0048 % de l'ensemble des jours perdus (maladie, AT, longue maladie, longue durée, mi temps thérapeutique).   |  |                              |                 |                           |                 |
| HR 2.4  | Politique d'intéressement responsable  |                              | oui             | oui                       | oui             |
|   | Volets de la RSE concernés   | ECO                          | ECO             | ECO                       |                 |
| Dans notre accord d'intéressement - portant sur 5 critères - un bonus de 10 % peut être ajouté au total pondéré des 5 critères. Ce bonus est basé sur le bilan carbone de nos véhicules de société.   |  |                              |                 |                           |                 |



## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

|   |  | 2010   | 2011        | 2012        |            |          |          |
|---|--|--|-------------|-------------|------------|----------|----------|
| <b>HR 2.5</b>   | <b>Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux</b>  | oui  | oui         | oui         |            |          |          |
|   | • Information et sensibilisation   |  |             |             |            |          |          |
|   | Salariés concernés   | tous   | tous        | tous        |            |          |          |
|   | Description rapide pour la dernière année  | Depuis plusieurs années, une cellule d'écoute est à disposition des personnes exprimant la demande ou le besoin. Une convention a été signée avec psychologue du travail pour poursuivre les entretiens. |             |             |            |          |          |
| • Formation   | Salariés concernés   | non  | non         | oui         |            |          |          |
|   | 0  | 0  | 5           |             |            |          |          |
|   | Description rapide pour la dernière année  | Formation à destination des membres du CHSCT   |             |             |            |          |          |
| • Implication des salariés dans des démarches spécifiques | Salariés concernés   | non  | non         | oui         |            |          |          |
|   | 0  | 0  | tous        |             |            |          |          |
|   | Description rapide pour la dernière année  | procédure agression en faveur salariés - accompagnement  |             |             |            |          |          |
| <b>HR 2.6</b>   | <b>Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel</b>   | -  | 14          | 20          |            |          |          |
|   | Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année  | -  | 4           | 2           |            |          |          |
|   | Description des sujets concernés pour la dernière année  | renouvellement Retraite supplémentaire et renouvellement PEE   |             |             |            |          |          |
| <b>HR 3</b>   | <b>Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi</b>  | <b>2010</b>  | <b>2011</b> | <b>2012</b> |            |          |          |
|   | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Rémunérations et leur évolution; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes; Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées; Politique de lutte contre les discriminations. |  |             |             |            |          |          |
| <b>HR 3.1</b>   | <b>Ventilation des effectifs<sup>2</sup> par catégorie et par sexe</b>   | Hommes   | Femmes      | Hommes      | Femmes     | Hommes   | Femmes   |
|   | Ouvriers de maintenance  | 3,06 %   | 0,74 %      | 1,90 %      | 0,73 %     | 1,76 %   | 1,18 %   |
|   | Personnel de proximité   | 15,93 %  | 12,62 %     | 16,39 %     | 10,81 %    | 14,12 %  | 5,88 %   |
|   | Employés administratifs  | 7,05 %   | 29,60 %     | 4,86 %      | 32,48 %    | 8,82 %   | 37,65 %  |
|   | Agents de maîtrise   | 7,35 %   | 6,62 %      | 9,71 %      | 6,25 %     | 5,88 %   | 7,06 %   |
|   | Cadres   | 5,51 %   | 5,39 %      | 6,07 %      | 5,95 %     | 7,06 %   | 6,47 %   |
|   | Dirigeants   | 4,90 %   | 1,23 %      | 3,64 %      | 1,21 %     | 2,94 %   | 1,18 %   |
|   | <b>Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe</b>  |  |             |             |            |          |          |
|   | Ouvriers de maintenance  | 22,08 k€   | 18,15 k€    | 22,15 k€    | 19,54 k€   | 22,30 k€ | 21,90 k€ |
|   | Personnel de proximité   | 22,03 k€   | 21,23 k€    | 23,04 k€    | 21,12 k€   | 25,00 k€ | 22,60 k€ |
|   | Employés administratifs  | 25,28 k€   | 23,73 k€    | 26,04 k€    | 24,61 k€   | 29,60 k€ | 25,00 k€ |
|   | Agents de maîtrise   | 33,02 k€   | 29,18 k€    | 32,25 k€    | 29,94 k€   | 34,20 k€ | 30,90 k€ |
|   | Cadres   | 37,06 k€   | 38,64 k€    | 38,79 k€    | 39,83 k€   | 39,50 k€ | 41,40 k€ |
|   | Dirigeants   | 62,33 k€   | 48,19 k€    | 69,68 k€    | 48,12 k€   | 72,80 k€ | 58,90 k€ |
| <b>HR 3.2</b>   | <b>Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)</b>   |  | 1,07 %      | 0,05 %      | 1,38 %     |          |          |
|   | Stagiaires   |  | 2,00 %      | -           | 2,00 %     |          |          |
| <b>HR 3.3</b>   | <b>Écart entre les 10 % de salaires les plus bas et les 10 % les plus élevés</b>   |  | 3,51 %      | 3,78 %      | 2,88 %     |          |          |
| <b>HR 3.4</b>   | <b>Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap</b>   |  |             |             |            |          |          |
|   | Nombre de travailleurs en situation de handicap  |  | -           | -           | 4          |          |          |
|   | Equivalent en ETP  |  | -           | -           | 3,60       |          |          |
|   | Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail   |  | -           | -           | 7 248,00 € |          |          |
|   | Compensation versée à l'AGEFIPH*   |  | -           | -           | 17371,2 €  |          |          |
|   | * Si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie  |  |             |             |            |          |          |
| <b>HR 3.5</b>   | <b>Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles</b>   |  | non         | non         | non        |          |          |

<sup>1</sup> Effectifs en moyenne sur l'année.

<sup>2</sup> Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence.

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

• Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.

• Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

## Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

## GLOSSAIRE

**APL** L'Aide personnalisée au logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires. Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement.

**BBC** Bâtiment basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m<sup>2</sup> en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

**CAF** Caisse d'allocations familiales, organisme public en charge des versements d'aides à caractère familial. La CAF verse ainsi diverses aides au logement comme l'APL, l'ALS, l'ALF...

**Conventionnement d'Utilité Sociale** Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

**HLM** Habitation à loyer modéré.

**HPE** Label Haute Performance Énergétique. Pour en bénéficier, un bâtiment doit non seulement être performant d'un point de vue thermique mais aussi faire l'objet d'une certification portant sur la sécurité, la durabilité et les conditions d'exploitation des installations de chauffage, de production d'eau chaude sanitaire, de climatisation et d'éclairage ou encore sur la qualité globale du bâtiment.

**HQE** La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (haute qualité environnementale) permet de distinguer des bâtiments confortables, sains

et plus respectueux de l'environnement.

**MSA** Mutualité sociale agricole.

**OPH** Office Public de l'habitat. Rattachés aux collectivités locales, gérés par un conseil d'administration composé de représentants des collectivités locales, de l'administration, des partenaires financiers et sociaux et des locataires, ils construisent, gèrent et améliorent les logements destinés à la location et à l'accession à la propriété, interviennent en matière d'aménagement et d'urbanisme pour les collectivités publiques, sont des prestataires de service dans tous les domaines de l'habitat.

**ORU** Opération de renouvellement urbain.

**PDH** Plan départemental de l'habitat.

**PLA** Le Prêt locatif aidé est issu de la réforme Barre de 1977. Prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il peut accueillir 80 % des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50 % aux anciens plafonds HLM.O (HLM ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt locatif à usage social).

**PLAI** Le Prêt locatif aidé d'intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds.

**PLH** Plan local de l'habitat.

**PLS** Le Prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans.

**PLUS** Le Prêt locatif à usage social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (APL) pour les locataires.

**PLUS CD** Le Prêt locatif à usage social construction-démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction - démolition, telles que les problématiques de relogement.

**PMR** Il s'agit d'un logement destiné à une personne à mobilité réduite (PMR).

**RSE** Responsabilité sociale des entreprises.

**TAUX DE VACANCE** On appelle ainsi le taux d'inoccupation d'un logement.

**USH** Union Sociale pour l'Habitat.

# CONCLUSION

Désormais adossé à la Communauté d'Agglomération «Reims Métropole», Reims habitat, est l'opérateur urbain et acteur social pertinent.

Notre office visite l'ensemble des thèmes placés par la législation dans son objet social. Il le fait en actionnant tous les leviers possibles ; ses ressources internes, les moyens issus de la coopération avec les autres acteurs de l'habitat, dont les organismes de logement social au travers des deux Groupements d'Intérêt Economique « GIE Foncière et développement » et « GIE Tranquillité des quartiers » ou de la Société Coopérative I-mmocoop et même avec les promoteurs privés avec les achats sous forme de Vente en Etat Futur d'Achèvement (VEFA).

Notre participation aux démarches urbaines mise en œuvre par les Collectivités Territoriales qu'elles soient sur le territoire urbain ou sur les territoires de la ruralité est symbolique de notre capacité à nous projeter dans l'avenir pour imaginer les différents scénarii possibles pour nos quartiers.

Notre recherche constante pour apporter des réponses adaptées aux différents territoires sur lesquels nous sommes présents, aux différentes populations que nous logeons (séniors, jeunes, salariés en mobilité, personnes en précarité..) nous amène à impliquer plus durablement nos parties prenantes, entreprises ou locataires. Les enquêtes de satisfaction menées auprès des locataires génèrent des plans d'action permettant d'adapter notre réponse. Mais à l'heure de réécrire la ville sur la ville comme le préconisent les chartes du développement durable, il s'agit de passer à l'étape suivante en regardant ensemble ... dans la même direction !



Réalisation : Reims habitat, Conception : IRIS pro créa – [www.irisprocrea.com](http://www.irisprocrea.com), Crédits photos : Reims habitat.

**Reims habitat**  
**Champagne Ardenne**

71 avenue d'Eprenay – 51100 REIMS

[contact@reims-habitat.fr](mailto:contact@reims-habitat.fr)

[www.reims-habitat.fr](http://www.reims-habitat.fr)

