

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2017



Rénovation thermique Avenue d'Epervay à Reims

SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 PRÉSENTATION DE REIMS HABITAT
- 07 NOTRE DÉMARCHE RSE
- 08 PARTIES PRENANTES
- 10 OBJECTIFS RSE
- 12 LES TEMPS FORTS 2017
- 14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
- 26 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
- 36 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
- 44 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
- 54 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
- 64 NOS FILIALES



Jean-Marc Roze
Président de Reims habitat

Patrick Baudet
Directeur Général

ÉDITO

Complexités... Adaptativité, Inventivité, Durabilité... Services de qualité.

L'environnement des organismes de logement social s'est soudainement troublé à l'annonce du Projet de Loi de Finances pour 2018.

Alors que la question du logement était décrite comme trop absente des débats de l'élection présidentielle, puis des législatives qui suivaient, l'été 2017 a marqué un premier signe de perturbations à venir avec l'annonce d'une réduction généralisée de l'Aide Personnelle au Logement (l'A.P.L.) : - 5€ partout et pour tous.

Puis le monde HLM a été ébranlé en apprenant que cette baisse n'était qu'un hors-d'œuvre puisqu'il convenait, avec les premières annonces sur le Projet de Loi de Finances, de prévoir une baisse spécifique des aides au logement pour les locataires du parc social ... mais neutres pour ceux-ci pour être entièrement couvertes par une baisse à due proportion de leurs loyers, à la charge de l'organisme bailleur. Et nous parlions-là de 60€ moyen par locataire et par mois. Coup de masse ? Plusieurs millions d'euros à la charge de l'organisme chaque année. L'effet de surprise et le peu de temps pour réagir affaiblissaient la capacité de réaction. Coup de vent ... Tempête ... Toutes les interrogations, toutes les interprétations ont été de mise et malgré les soubresauts des représentants des bailleurs, des locataires et des élus locaux, la loi de finances a été votée fin 2017 et, sauf dispositif de montée en régime progressive accordée par le gouvernement (au prix d'une hausse du taux de TVA sur les investissements), le nouveau cadre annoncé sera bien mis en œuvre dès 2018.

Comment résister, au-delà de gesticulations à portée médiatique et à visée politique parfois, comment s'inventer un nouveau cadre de fonctionnement assurant la pérennité de notre organisme ?

L'inventivité fait partie de l'ADN des décideurs et des collaborateurs de Reims habitat ; et le fruit des ateliers participatifs, haut-lieu de créativité et d'innovation, ainsi que les initiatives prises dès l'été 2016 (soit un an avant les annonces gouvernementales) pour la création d'un réseau interrégional d'organismes : le réseau CANOPEE, ont pu avec la maturation du projet d'une marque premium dédiée au Logement Locatif Intermédiaire, faire émerger les perspectives d'évolution qui, associées aux mesures de redimensionnement économique de la gestion, tracent la voie d'une action nouvelle, pérenne et efficiente pour Reims habitat.

Le présent rapport d'activités responsable présente la dynamique et souligne la pertinence d'un bailleur social au service du projet de son territoire d'action.

L'inventivité fait partie de l'ADN des décideurs et des collaborateurs de Reims habitat

Esprit-client, innovation sociale, inscription dans l'ère digitale, écoute des besoins de chaque territoire et de ses représentants... le modèle de l'Office Public de l'habitat constitué de

Reims habitat et de ses structures associées (la coopérative IMMOCOOP, le GIE Foncière-Développement, le GIE Tranquillité des Quartiers, le GIE BatiMarne pour la gestion des questions liées à l'amiante) et bientôt de sa marque **REALLIA®** pour le Logement Locatif Intermédiaire, ce modèle se montre et se montrera efficace malgré toutes les complexités à prendre en compte.

C'est la diversité des solutions offertes à notre clientèle, confortée par les valeurs portées au sein de **Reims habitat**, qui ouvre la voie à une réponse adaptée à chacun, au plus près de ses besoins et au mieux de ses attentes.

Reims habitat, acteur du territoire

*REALLIA® est une marque déposée par Reims habitat

REIMS HABITAT, ACTEUR DU TERRITOIRE

NOTRE MISSION

Reims habitat Champagne-Ardenne est le premier bailleur public de la Marne. Sa mission est d'aménager, de construire et de gérer des logements, de réaliser des équipements sur Reims, le pays rémois et le pays d'Épernay-Terres de Champagne. Adossé à la Communauté d'Agglomération Grand Reims, il est l'opérateur urbain et acteur social pertinent sur son territoire. Reims habitat 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 d'Intérêt Economique «GIE Foncière Développement», «GIE Batimarne» et «GIE Tranquillité des quartiers» ou de la Société Coopérative «Immocoop» et également avec les promoteurs privés sous forme d'achats en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement). Sa participation aux démarches urbaines mises en œuvre par les Collectivités Territoriales, qu'elles interviennent en milieu urbain ou en ruralité, est symbolique de sa capacité à se projeter dans l'avenir pour imaginer les différents scénarios possibles pour nos quartiers.

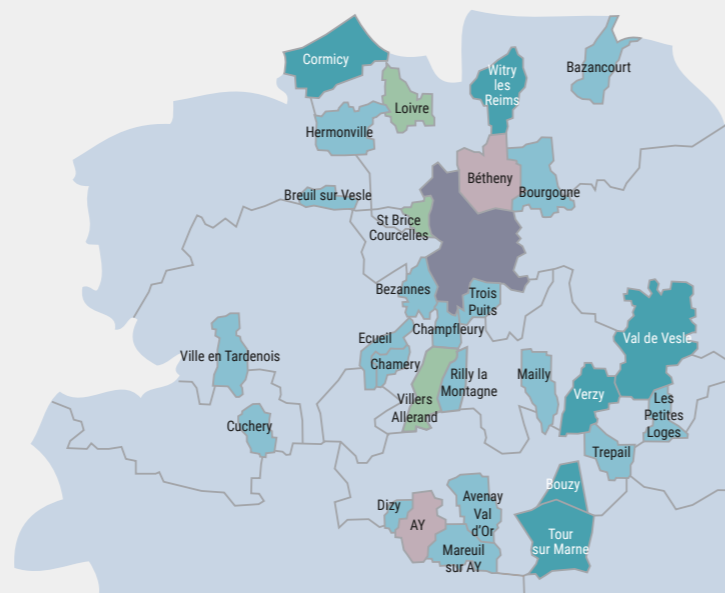


- Moins de 10 logements
- De 10 à 19 logements
- De 20 à 49 logements
- De 50 à 100 logements
- Plus de 10 000 logements

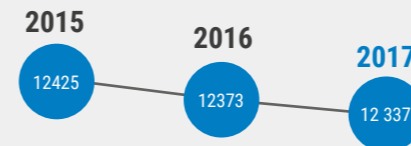
Sa recherche constante pour apporter des réponses adaptées aux différents territoires sur lesquels il est présent, aux différentes populations logées (séniors, jeunes, familles, salariés en mobilité, personnes en précarité...), amène Reims habitat à impliquer plus durablement toutes ses parties prenantes.

NOS VALEURS

- Respect de l'objet social et transparence dans l'action à l'égard de toutes nos parties prenantes
- Efficience économique : des finances saines au service d'un développement harmonieux et d'une valorisation de notre patrimoine
- Efficience environnementale : des engagements forts tant en construction neuve que pour le patrimoine existant
- Efficience sociale
- Respect de la parole donnée
- Recherche constante de la valeur ajoutée pour nos territoires
- Exemplarité dans nos comportements

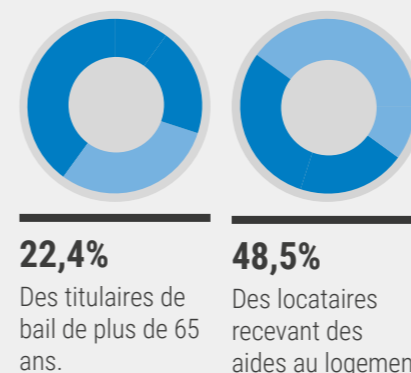


CHIFFRES CLÉS 2017



LOGEMENTS : 12 337

Equivalent logements en 2017



43,50M€

Chiffre d'affaire
2015 : 45,43 M€
2016 : 44,69 M€

39,31M€

Chiffre d'affaire issu des logements locatifs



877 ATTRIBUTIONS

2015 : 1168
2016 : 1030

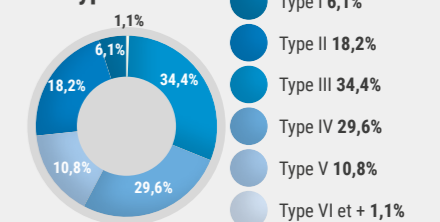


39,6%

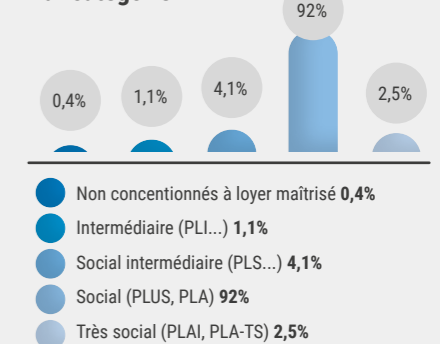
Des logements situés en quartiers prioritaires

RÉPARTITION DU PATRIMOINE

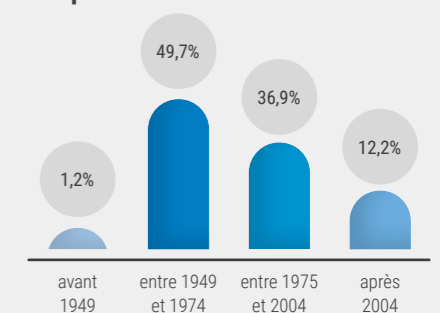
Par type



Par catégorie



Par période de construction



92,6%

De logements collectifs

NOTRE ORGANISATION

2017 a vu la poursuite de l'organisation des services avec la création de la direction relation client et la refonte des procédures et de l'organisation propre au service commercial pour une plus grande efficacité dans le processus de l'attribution des logements.

2017 c'est également la co-construction avec l'ensemble des parties prenantes concernées d'une nouvelle démarche qualité Qu@lia, très orientée client.

2017 est marquée par la mise en place du réseau Canopée en lien avec l'OPAC d'Amiens, Oise habitat, l'OPAL dont l'objectif est de partager pour ensemble progresser.

2017 c'est aussi le lancement de notre projet stratégique.

« Notre projet stratégique prend maintenant son envol, porté encore plus haut par vos apports en ateliers participatifs et la suite qui leur sera donnée ;

Que la Qualité de Vie au Travail puisse être notre crédo commun afin de nous aider à bien servir la mission qui nous est confiée ;

Pour cela, nous devons pouvoir compter les uns sur les autres pour y parvenir, et je sais que nous le pouvons ; notre solidarité, notre envie de faire ensemble, notre bienveillance mutuelle seront nos grands atouts pour optimiser nos savoir-faire. »

Extrait du discours de vœux 2018 de Patrick Baudet, Directeur Général.

Projet stratégique 2017-2023

Plan stratégique de Patrimoine

- **Valorisation continue du Patrimoine** (NPNRU2016-2024, Rénovation de la thermique, du confort et de la sécurité, GE-GR, Restructuration, gestion de l'amiante et accessibilités, **actions sur les charges locatives**)
- **Développement d'une offre locative nouvelle** (Nouveaux segments de produits, parti pris urbain, confort, Vivre ensemble, "Mixité humaine")
- **Vente** de patrimoine locatif et **Accession à la propriété**, en lien avec le label "Reims Métropole"
- **Projections financières** (politique des loyers) et **partenariats** (coopérations horizontales et verticales)
- **Volets spécifiques** (séniors, accroissement de l'offre économique dans tous les quartiers)

Plan stratégique d'Utilité Sociale

- Bilan analytique **C.U.S** 2011-2016 et révision des indicateurs, en lien avec État et Collectivité (EPCI)
- Adaptation à la loi "**Égalité - Citoyenneté**", analyse de la mixité d'occupation et actions correctives / Politique de peuplement et démarches collaboratives de gestion de la demande / Politique de Suivi Social
- **Qualité de service** (évolution QUALIBAIL) et Gestion de la relation clientèle / Enquêtes de satisfactions
- Soutien aux démarches participation avec les **Parties Prenantes** / Coproduction des solutions
- Politiques segmentées pour "séniors", "jeunes adultes"

Organisation des ressources

- Organigrammes des services et organisation sur la base des politiques décidées
- Classification des emplois / Fiches de postes
- Systèmes d'évaluation et de reconnaissance / **Formation**

R.S.E - AFAQ 26 000
QUALIBAIL - NF HABITAT
Qualité, transparence, efficacité

Gestion des processus

- **Revue des processus** et analyse dynamique des risques et de leur couverture
- Gestion des organes internes de **gouvernance**
- Pistes d'amélioration continue
- Production annuelle d'un **Rapport d'Activité Responsable**

Plan stratégique Numérique

- **Cartographie du dispositif informatique** existant et en cours de développement > Analyse des services rendus dans la gestion dynamique des données
- Développement du numérique au service des **habitants et de la relation client**
- Développement numérique au service de la **création et valorisation du patrimoine**, de la **gestion des immeubles** et du **processus d'action**
- Numérique pour la **gestion, les finances, les marchés**
- Numérique au service des salariés et des **processus de travail**

Plan stratégique Qualité de Vie au Travail

- **Animation du dialogue social** - Cartographie des accords d'entreprise et évolutions à court/moyen terme au profit de la Q.V.T et de l'efficacité (enquêtes annuelles internes Q.V.T / Plans d'action) (Prévention des R.P.S)
- **Cartographie dynamique des rémunérations** et accessoires / Égalité Femmes-Hommes
- Animation de la **transversalité** et de la **transparence** tout en favorisant la **créativité** et la **co-production**
- Information permanente sur les politiques et processus

→ NOTRE DÉMARCHE RSE

Faire connaître nos décisions, nos actions et leurs impacts, développer les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans nos activités et dans nos interactions avec nos parties prenantes sont des piliers pour mener une réflexion sur la responsabilité sociétale de Reims habitat. La notion de responsabilité sociétale de l'entreprise implique de mesurer notre performance globale et d'afficher nos résultats en toute transparence. Notre champ d'action va bien au-delà de nos obligations légales car

il s'agit d'accompagner ou d'anticiper les évolutions de la société, de prendre en compte les besoins de nos collaborateurs comme des habitants des territoires.

La démarche EURHO-GR®

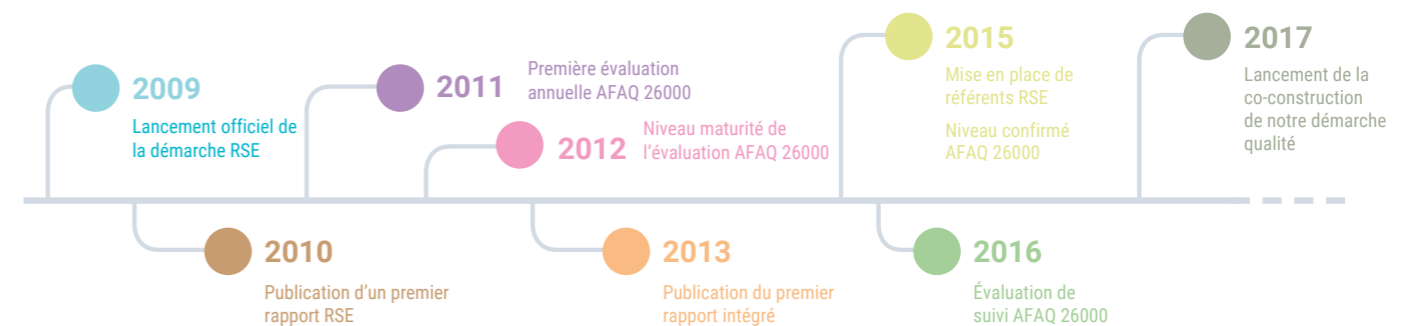
Dans ce contexte, les données relatives au référentiel EURHO-GR® (des indicateurs chiffrés, des zones de commentaire et des encarts descriptifs) viennent étayer et compléter le contenu de notre

bilan ; elles permettent de suivre les évolutions de notre organisme d'une année sur l'autre, de rendre compte et de nous comparer à notre milieu professionnel.

Notre ambition est double : en interne, poursuivre la sensibilisation du management et des équipes à la responsabilité sociétale de l'entreprise pour influencer notre quotidien et faire évoluer notre fonctionnement; et en externe, partager notre engagement et notre éthique au service de l'intérêt général et de la performance.



ÉVOLUTION DE NOTRE DÉMARCHE RSE DEPUIS 2009



PARTIES PRENANTES

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos modes de faire et de nos interactions sur les personnes et organisations pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque. C'est aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de ces « parties prenantes », dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Qualité de Vie au Travail
- Employabilité et développement professionnel
- Conditions d'emploi
- Compétences adaptées aux besoins
- Développement des compétences
- Partage de bonnes pratiques

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- IRP (comité d'entreprise - CHSCT - DP)
- Convention du personnel
- Ateliers participatifs
- Club métier
- Parcours d'intégration des nouveaux arrivants
- Charte éthique
- Intranet Collaboratif
- Mise en place des entretiens de développement

➔ VOIR PAGES 38, 44 à 50, 54 à 57



ADMINISTRATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Développement de l'Office
- Respect de notre mission d'intérêt général
- Gestion saine et durable
- Développement d'une offre de logements adaptée aux besoins
- Qualité globale et durable, qualité de service

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'Administration
- Bureau
- Commission Appel d'Offres et jury de concours
- Commission Attribution des Logements
- Commission des rapports locatifs
- Commission stratégie et prospective responsable
- Commission réception des travaux
- Charte éthique

➔ VOIR PAGES 15 à 17, 57, 59



ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Accès et maintien dans le logement
- Cohésion et lien social
- Aide à l'insertion économique
- Réponse aux besoins des résidents
- Soutien au dynamisme socio-culturel

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Convention de partenariat
- Prêt de locaux
- Actions sociales
- Participation au CA Arfo, Habitat et urbanisme, ORRPA, La Sauvegarde

➔ VOIR PAGES 18 à 20, 29 à 34, 40, 41



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements abordables adaptée aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires
- Équilibre des territoires

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Convention de partenariat ou de financement
- Le Lien, magazine destiné aux locataires et partenaires de Reims habitat
- Implication dans les commissions municipales liées au logement
- NPNRU
- CUS
- Commission Attribution de Logements
- Compte Twitter

➔ VOIR PAGES 14 à 17, 26, 37, 39, 59



PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

PRINCIPAUX ENJEUX

- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité, respect des délais
- Viabilité et développement des entreprises
- Loyauté des pratiques et respect des principes RSE

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Marchés
- Extranet fournisseurs
- Charte éthique
- Évaluation des fournisseurs
- Achats responsables

➔ VOIR PAGES 26, 27, 29, 36, 37, 39, 57, 61



RÉSIDENTS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptée aux besoins
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité des services
- Tranquillité et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils de concertation locative
- Réunions publiques et concertation
- Enquêtes de satisfaction
- Le Lien, journaux de quartier
- Personnel de proximité
- Groupes de travail avec habitants
- Les réseaux sociaux

➔ VOIR PAGES 14 à 20, 26, 27, 29, 30, 31, 41, 54, 57, 58, 59, 61

NOS OBJECTIFS RSE



Promouvoir l'équilibre social des territoires

- À démarrer Programmer la restructuration des quartiers en basculement vers la précarité.
- Démarrage NPNRU.
- En cours Accélérer la Vente HLM avec 1% du patrimoine vendu par an.
- En cours Répondre à la demande des séniors avec du logement adapté.
- En cours Répondre à la demande des jeunes publics avec du logement adapté.
- En cours Prévenir et réduire les impayés de loyer.
- En cours Favoriser les parcours résidentiels, la mixité sociale et générationnelle.
- En cours Améliorer la tranquillité et la sécurité dans les quartiers.
- En cours Recréer du lien social.



Préserver l'environnement

- À démarrer 90% de notre patrimoine en ABCD à l'horizon 2020
- Démarrage Produire 100% des logements en BBC.
- En cours Inciter les salariés à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture.
- En cours Impliquer nos fournisseurs dans la recherche de la maîtrise des charges (ex : contrat chauffage).
- En cours Acculturation et sensibilisation à la biodiversité.
- En cours Faire certifier NF habitat nos activités de construction, rénovation exploitation.
- En cours Poursuite et accélération de l'isolation thermique de nos bâtiments

● À démarrer

● Démarrage

● En cours

● Avancé

● Réalisé

✗ Non atteint



Contribuer à une économie durable

- À démarrer Participer au développement de l'activité économique des quartiers.
- Démarrage Réduire le taux de vacance de nos locaux d'activités.
- En cours Intensifier la réhabilitation de notre parc existant.
- En cours Politique d'achats responsables.
- En cours Accompagner nos clients professionnels.
- En cours Gestion saine et pérenne de l'organisme.
- En cours Promouvoir l'économie de partage.



Valoriser les ressources humaines

- À démarrer Poursuivre nos actions pour préserver la santé et la sécurité de nos salariés.
- Démarrage Adapter les formations collectives pour renforcer les compétences métiers.
- En cours Développer les actions du Plan de Déplacement Entreprise.
- En cours Evaluer le climat social et la satisfaction des salariés sur leurs conditions de travail.
- En cours Renforcer la culture managériale.
- En cours Déployer un plan stratégique qualité de vie au travail.



Gouvernance et relations aux parties prenantes

- À démarrer Passer de la concertation à la coopération en associant nos parties prenantes sur des besoins identifiés.
- Démarrage Privilégier les démarches inter-organismes pour mutualiser les coûts et favoriser les échanges d'expérience.
- En cours Faire de la relation client un axe prioritaire.
- En cours Améliorer notre gestion de la relation clients via une démarche qualité co-construite
- En cours Création d'un extranet clients
- En cours Accompagner le changement suite à la mise en place de la nouvelle organisation ou réglementation.
- En cours Afficher et faire partager les valeurs de Reims habitat.
- En cours Faire vivre la charte éthique.
- En cours Déployer un plan stratégique numérique.

LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

JANVIER 2017

Début des réunions de présentation des entretiens de développement

Economie durable

Exposition au siège de Reims habitat de meubles en carton réalisés lors d'ateliers à l'EcoAppart'



FÉVRIER 2017

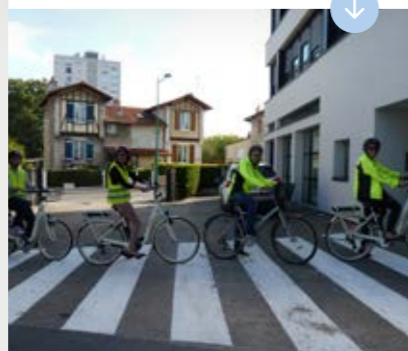
Reims habitat investit + de 34 millions pour la rénovation thermique de ses logements.



AVRIL 2017

À BICYLETTE !

De nombreux vélos utilisés



MAI 2017

Edition 2017 de reg 'Art à Murigny



JUIN 2017

Inauguration centre d'affaires #58
Lancement intranet



JUILLET 2017

Pique-nique inter bailleurs
Animation pommery plage



SEPTEMBRE 2017

10 ans d'Immocoop et certification NF Habitat pour le syndic



NOVEMBRE 2017

Semaine pour l'emploi des personnes handicapées



Inauguration "Les Sarments" à Rilly la Montagne



OCTOBRE 2017

Lancement opération « vis mon job »
5 ans de l'Eco appart



DÉCEMBRE 2017

Le réseau Canopée est né



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Afin de promouvoir l'équilibre social des territoires, il est indispensable de repenser nos quartiers, de recréer du lien, d'accompagner les plus fragiles, de répondre aux attentes et aux besoins des habitants et des collectivités. Travailler main dans la main avec toutes nos parties prenantes pour que chacune puisse être acteur et participer au devenir pérenne de différents lieux de vie.

Concertation avec les habitants de Croix-Rouge : prélude à la nouvelle Opération de Renouvellement Urbain

En septembre 2017, lors de la Fête de quartier Croix-Rouge Université, Reims habitat a tenu un stand afin de commencer la concertation des habitants de Croix-Rouge Université en vue du nouveau programme de rénovation urbaine qui concernera le quartier dans les prochaines années.

Ainsi, les habitants pouvaient s'exprimer sur 3 thèmes :

- Dans mon quartier, j'aimerais pouvoir...
- Dans mon quartier, j'aimerais faire...
- Dans mon quartier, j'aimerais trouver...

La synthèse de ces premiers échanges avec les locataires de Reims habitat viendra nourrir le Nouveau Programme de Rénovation Urbaine à venir sur le quartier.

Ce questionnaire a également permis de recueillir, avec leur accord, les coordonnées des habitants dans le but de créer prochainement un groupe d'habitants du quartier pour réfléchir, avec eux, à certains points de ce projet de rénovation urbaine.



Apporter des réponses adaptées aux territoires ruraux

De par sa mission d'intérêt général, Reims habitat veille à apporter des réponses adaptées aux territoires ruraux sur lesquels il est présent, en étroite relation avec les Conseils municipaux. Les Elus connaissent les besoins des habitants de la Commune, et décident des projets à mettre en place : c'est ainsi qu'à Rilly-la-Montagne, la Résidence « Les Sarments » est née.

Des logements...

Livrée en août 2017, cette résidence composée de 6 logements (1 en financement PLAI + 5 en PLUS) en plein cœur du village, bénéficie de performances énergétiques conformes à la Réglementation Thermique 2012, gage d'économies d'énergies pour les locataires. Elle répond à un besoin de la commune de pouvoir proposer en cœur de village des logements qui permettent de contribuer à la relance démographique de celui-ci, en maintenant notamment la population sur place et en répondant à une demande de plus en plus forte.

...Et du lien

Avec plus de 25.000 m2 de locaux d'activités, Reims habitat détient une offre commerciale significative, sur Reims mais aussi en ruralité à Bazancourt, Tours sur Marne, Ville en Tardenois, Chamery... Reims habitat cherche constamment à améliorer et à diversifier cette offre commerciale, gage de développement économique mais aussi de lien social, particulièrement en milieu rural.

Dans cette optique, Reims habitat a souhaité avec les élus contribuer au renforcement de l'offre commerciale de la commune de Rilly-la-Montagne en proposant un local d'activité en rez-de-rue de la Résidence « Les Sarments ».

Ce local, d'une superficie d'environ 60 m2 au sol et ouvert sur la rue, a été vendu par Reims habitat et accueille, depuis mai 2017, **Prise de Mousse** magasin et bar à champagne spécialisé dans la vente et promotion des vins de la Montagne de Reims.

Ces réponses aux attentes des élus se font dans d'autres secteurs,



Inauguration Résidence "Les Sarments" à Rilly-la-Montagne

ainsi à Cormicy où Reims habitat a inauguré une résidence intergénérationnelle en 2016, l'accompagnement se poursuit avec la mise en place d'un jardin partagé en permaculture et des rencontres intergénérationnelles qui contribuent à recréer du lien.



A Trois puits une résidence seniors a été également construite pour répondre aux besoins du village. Autant de projets qui permettent aux élus de proposer à leurs administrés des offres répondant à leurs attentes et leur permettant de rester ou de s'implanter dans le village.

Reims habitat repense ses quartiers pour répondre aux besoins de ses habitants

L'année 2017 a encore été riche pour Reims habitat concernant les projets d'aménagements et de restructuration urbaine de certains de ses quartiers.

En effet, certains secteurs nécessitaient d'être repensés ou transformés afin d'apporter une réponse plus adaptée à leurs résidents dont les besoins ou les situations ont évolué.

Parmi ces nombreux grands chantiers 2017, le secteur Paul Vaillant-Couturier-Jardelle de Reims habitat regroupait un patrimoine de 264 logements sociaux dont 158 logements étaient réper-

riés au Plan de Stratégie Patrimoniale 2009/2013 comme devant faire l'objet d'une intervention lourde.

Après constatation de dysfonctionnements urbains, techniques et sociaux, Reims habitat en collaboration avec la Ville de Reims a décidé conjointement d'un programme de rénovation urbaine concernant le quartier.

L'objectif étant de maintenir des logements de petites surfaces rénovés avec faibles loyers, développer une offre nouvelle de logements individuels destinée à de l'accession pour favoriser la mixité, proposer une offre résidentielle et intergénérationnelle et enfin offrir des services manquants jusqu'alors : locaux d'activité en pied d'immeuble, création d'une place publique.

Ainsi, se sont 60 logements qui ont été démolis pour 81 logements qui vont être reconstruits, alliant locatif et accession. Notre filiale Immocoop aura elle, la charge de commercialiser 13 maisons individuelles en location-accession. Enfin, des locaux d'activité en pieds d'immeubles verront le jour.

Le patrimoine qui n'aura pas été démolit sera rénové avec une opération d'envergure : résidentialisation de 90 logements, isolation thermique, sécurisation, amélioration du cadre de vie, confort dans les logements.

Les habitants sont accompagnés pas à pas dans le cadre du relogement, informés et concertés dans le choix des travaux de rénovation à réaliser.



Autre quartier, autre projet de rénovation urbaine

Le secteur Chalet-Solferino regroupant un patrimoine de 140 logements sociaux répartis en 4 immeubles construit dans les années 1960 par Reims habitat et rénové en 1991.

Compte tenu de la convergence d'une dégradation accentuée de plusieurs cages d'escalier, d'une vacance prégnante de plus en plus importante, Reims habitat a décidé, en 2012, d'étudier une restructuration globale du secteur, n'écartant pas la rénovation lourde lorsque les immeubles concernés auront montré leur pertinence sociale, et la démolition-reconstruction pour les autres.

80 logements ont ainsi été démolis car ils concentraient précarité et dysfonctionnements. La vacance grignotait ces immeubles et le départ des familles provoquaient « un effet d'appel » à d'autres occupations et comportements accentuant la dégradation.

Ainsi, 60 logements sont conservés et seront rénovés et résidentialisés permettant le maintien d'une offre de logement à bas loyer.

Au cœur du quartier, la démolition permet la reconstruction d'une diversité de produits (type individuels avec jardins

et individuels superposés, pour de l'accession et un petit collectif en locatif..) et la prolongation de la voie de desserte permet de désenclaver fortement l'ilot.

Ce scénario réalisé en partenariat avec la collectivité, propose l'aménagement d'une place publique, créant un espace polarisant autour de la maison de quartier et créant un lieu de rencontre pour les habitants.

L'ambition du projet étant de penser ce quartier en lien avec son environnement proche, qui est un facteur positif d'attachement au quartier pour les résidents. Et également de diversifier l'offre de logements avec des logements destinés à l'accession, développer la mixité urbaine, résidentielle et intergénérationnelle avec un immeuble collectif à destination des Personnes à Mobilité Réduite et aussi renforcer le rôle de la Maison de Quartier avec la création d'une place publique centrale.

Le Quartier Orgeval poursuit son renouvellement

Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain rémois, des immeubles du quartier Orgeval (Quartier prioritaire de la Ville) vont être dé-

molis. Une réunion d'information sur le relogement des locataires concernés a donc été organisée, par la Ville de Reims et Reims habitat en mars 2017. Ce moment d'échange a permis de revenir sur les enjeux de ce nouveau programme de renouvellement urbain présentés à l'origine lors d'une première réunion publique le 8 octobre 2016.

Les équipes de l'Office ont ensuite pu présenter aux locataires le dispositif d'accompagnement mis en place pour leur relogement ainsi que l'équipe à leur écoute pour définir conjointement leurs besoins, leurs souhaits et faciliter ainsi leur déménagement dans un nouveau logement en adéquation avec leur situation familiale et financière.

Des premiers rendez-vous avec les ménages présents ont ainsi pu être pris dès la fin de la réunion afin de lancer les premières étapes de leur futur relogement. Cette opération représente les prémices d'une opération de renouvellement urbain d'envergure dans le cadre du Nouveau Projet de Renouvellement Urbain (ANRU II) qui va débiter sur Reims.





La Papothèque, 1 an après

La naissance de ce lieu est le fruit d'une réflexion partagée par l'ensemble des acteurs de la vie du quartier : le lien entre les habitants eux même, mais également avec les institutions (travailleurs sociaux, établissements scolaires, Maison de quartier et même Reims habitat) se dégrade et s'affaiblit. Au final des habitants qui pourraient avoir besoin de soutien, d'aide, d'accompagnement ne se tournent pas ou plus vers ces acteurs et ne sollicitent pas les ressources nécessaires.

C'est pour remédier à cela que ce lieu a vu le jour, au cœur du quartier 3 Fontaines à Reims, dans un logement vacant de Reims habitat au rez de chaussée d'un immeuble. Les habitants, ainsi que les partenaires professionnels, sont à la fois usagers du lieu et acteurs de

son animation.

Que ce soit pour simplement boire un café, discuter, participer à un atelier d'initiation à l'informatique, un soutien aux démarches administratives en ligne, rencontrer une assistante sociale ou encore préparer un séjour collectif pour l'été... tous les habitants du quartier, de tous les âges, peuvent avoir une bonne raison de venir à la Papothèque. Un an après ses débuts, la Papothèque a vu passer environ 10% de la population du secteur au moins une fois dans ses murs.

Ces rendez-vous ont également été l'occasion pour Reims habitat d'affirmer sa vocation d'acteur de terrain et de conforter son lien de proximité avec les habitants, tout en montrant qu'il investit toujours pour améliorer le confort des locataires. Ainsi Reims habitat a profité de la situation privilégiée du logement donnant sur l'entrée de l'immeuble, pour tenir des permanences en vue d'infor-

mer les habitants des futurs travaux de rénovation des parties communes. Les intervenants ont pu leur faire découvrir ce programme de travaux prévu sur plusieurs mois et aborder les impacts du chantier sur leur vie quotidienne.

2018 verra d'autres projets voués à renforcer le lien social, menés par les habitants eux même ou d'autres acteurs professionnels (travailleurs sociaux, établissements scolaires...)

Ce projet partenarial est financé par le Contrat de Ville (Grand Reims et Etat), et par Reims habitat qui prend en charge le loyer et les charges collectives. La Maison de quartier Les Sources - Trois Fontaines prend à sa charge l'organisation du planning, et organise la vie des lieux au quotidien, avec l'appui d'habitants bénévoles.



La musique comme vecteur de lien social

Reims habitat est un des partenaires du projet « Reg'Art » qui consiste en l'organisation d'un concert-pique-nique au cœur du quartier Murigny, un vaste quartier mixant habitat individuel et collectif, propriétaires et locataires.

La Maison de Quartier Ludoval porte ce beau projet, qui permet aux habitants de prendre une part active à la mise en place du concert. Car le lien social se construit autant avant que pendant le concert. De longs mois de préparation sont nécessaires, au cours desquels habitants bénévoles et acteurs professionnels se retrouvent à plusieurs étapes : choix du groupe, choix des affiches, mise en place d'ateliers d'animation et ce jusqu'au grand jour du concert pique-nique.

Après 4 ans, le bilan est positif : au-delà du succès des concerts (200 à 300 participants chaque année), la Maison



de quartier a pu constater une hausse de ses adhérents qui habitent le quartier. De 20% auparavant ils représentent désormais près de la moitié de l'effectif des adhérents. Le projet de concert pique-nique n'est pas étranger à ce regain d'intérêt pour l'investissement bénévole au sein de cette structure de proximité.

En outre, plus d'adhérents signifie plus de bénévoles sur qui s'appuyer pour développer ce genre de projet fédérateur, culturel, festif et familial. Ce qui au final est une source d'amélioration des relations entre habitants, une source de plus grande solidarité, de plus de tolérance... Ce dont le quartier a besoin.

Cela prouve également que certains projets ne peuvent s'apprécier et n'être réellement évalués que sur une vision à moyen voire à long terme.

Quand l'art s'affiche sur nos clôtures de chantier

Dans le cadre des travaux de rénovation thermique du secteur Maison Blanche, l'entreprise Demathieu-Bard a noué un partenariat avec la maison de quartier pour la réalisation de graff sur une partie de la clôture de chantier.

De nombreuses animations ont été organisées par la Maison de quartier autour de cette action.

L'activité a duré tout l'été avec un "vernissage" le 9 Septembre dans le cadre d'une manifestation de la maison de quartier.





« Ma ville, mon quartier, mon collègue » : après les élèves, les professeurs !

"Ma ville, mon quartier, mon collègue", c'est sous cette appellation que Reims habitat conduit en direction de collégiens, des projets de prévention portant sur le respect du cadre de vie des quartiers qu'ils habitent ou pratiquent au quotidien (déplacements, loisirs, rencontres...).

L'année 2017 a été l'occasion d'innover au sein du collège George Braque de Reims, avec la mise en place d'arpentages pour découvrir ou mieux connaître le quartier Croix du Sud/Hauts de Murigny mais cette fois à destination... des enseignants !

Ce quartier est celui d'une très grande majorité des élèves du collège, et il est pour partie en plein renouvellement urbain. L'établissement accueille à chaque rentrée plusieurs jeunes enseignants remplaçants des « anciens » partis en retraite. Il a semblé alors tout à fait pertinent de leur proposer de découvrir leur nouvel environnement de travail ainsi que les acteurs de la vie sociale et culturelle du quartier.

Ainsi les enseignants se voient donner des clés pour mieux comprendre le lieu de vie de leurs élèves, avec les atouts mais aussi les difficultés rencontrées par ce quartier. Reims habitat et ses partenaires ; Plurial-Novilia, Maison de Quartier Watteau et le Service Départemental de Prévention, ont aussi pu présenter leurs rôles et missions, méconnus par ces jeunes enseignants.

Les enseignants ayant participé ont apprécié cette découverte, faisant savoir que ces apports leur seront très utiles dans le cadre de leur enseignement et de leurs relations avec les élèves. Ils seront ainsi mieux à même de s'impliquer dans le projet « Ma ville, mon quartier, mon collègue » et de les accompagner dans les actions proposées.

La Fête de l'Été organisée par les Correspondants d'entrées d'immeubles



Les Correspondants d'entrées d'immeuble* sont toujours aussi dynamiques pour leur quartier Pommery-Europe à Reims. Parmi toutes les actions auxquelles ils ont participé en 2017, le point d'orgue était la « Fête de l'été » organisée le 12 juillet 2017. Ces habitants bénévoles ont animé avec toujours autant de plaisir ce moment fort de la vie sociale de cet ensemble de 800 logements.

Cette année, la pelouse située face à l'agence de proximité de Reims habitat s'est transformée en « Pommery-Plage », le thème retenu par les habitants.

Au programme : jeux de boules de plage, volley-ball, chamboul'tout, jokari... ainsi qu'un goûter offert aux enfants après les activités. Plus d'une centaine de participants étaient au rendez-vous lancé par les correspondants, à la fois des familles et enfants du quartier ainsi que le centre de loisirs de la Maison de Quartier Cernay-Europe, partenaire opérationnel de cette action.

« Nous sommes très satisfaits. Quel plaisir de voir autant d'enfants et de jouer avec eux. Nous espérons accueillir autant de monde l'année prochaine »

**correspondants d'entrées d'immeuble : ce sont des locataires bénévoles vivant dans cet ensemble de 800 logements, reconnus par les habitants comme un trait d'union avec leur bailleur Reims habitat.*

SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

		2015	2016	2017			
SOC 1.1 Croissance de l'offre	Logements locatifs	0,81 %	-0,62 %	-0,28 %			
	Offre en structures collectives	23,90%	0%	0 %			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	148 logements	58 logements	41 logements			
	Nombre de logements anciens acquis	4 logements	4 logements	3 logements			
SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
	T1	19	52	6	36	3	35
	T2	51	63	10	55	17	51
	T3	45	72	32	72	18	70
	T4	27	86	12	90	5	90
	T5	10	98	2	113	1	67
	T6 et +	0	0	0	0	0	0
Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements)	«Très social»	43	0	2			
	«Social»	52	18	17			
	«Social Intermédiaire»	53	16	23			
	«Intermédiaire»	0	0	0			
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	4	28	2			
SOC 1.3 Production en accession sociale	Logements neufs livrés	0	0	0			
	Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0			
SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Part de logements conformes à la réglementation PMR	0,96 %	1,49 %	1,50 %			
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,24 %	0,33 %	0,33 %			
	Labels / certifications concernés	VIVALIB					
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	4.13 %	5.34 %	5,65 %			
	Caractéristiques des logements concernés						
SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Étudiants (rés. universitaires)	657	657	657			
	Personnes âgées autonomes	385	385	385			
	Personnes âgées dépendantes	0	0	0			
	Personnes handicapées	563	578	602			
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	0	0	0			
	Travailleurs (FJT, FTM)	30	30	30			
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0			
	Total	1635	1650	1674			

1. «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)



SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2015 2016 2017

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 2.1		Ensemble du parc (€/m ² S hab)			
Croissance de l'offre	Parc «Très social»	5,43	5,44	5,15	
	Parc «Social»	4,60	4,61	6,07	
	Parc «Social intermédiaire»	7,86	6,85	7,95	
	Parc «Intermédiaire»	-	-	-	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	7,10	7,25	7,38	
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
	Parc «Très social»	5,46	4,37	5,35	
	Parc «Social»	5,85	5,65	6,27	
	Parc «Social intermédiaire»	8,70	8,49	9,96	
	Parc «Intermédiaire»	NA	NA	NA	
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA		
SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)		Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	29,27 %	29,30 %	32,70 %
		Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	29,10 %	28,90 %	29,20 %
SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers ²			0,47 %	0,02 %	
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m ² / Shab.)			-1,55€	-0,62€	-0,91€
		Évolution des charges locatives hors énergies (en €/m ² / Shab.)	-1,32€	0,09€	-1,14€
SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social ³ , dont :	Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	0 ETP	
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	0 ETP	
	Chargé(e) de pré-contentieux	2 ETP	3 ETP	3 ETP	
	Chargé(e) de contentieux	6 ETP	6 ETP	5 ETP	
	Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	0 ETP	2 ETP	
	Autre :	0	0	1	
		Intitulé du poste (pour Autre) :	1 coordinateur de procédures		
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre			636	-	-
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)			1849	-	-
SOC 2.7 Taux de mutations interne			22,95 %	26,99 %	24,40 %
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement			1,63 %	2,72 %	1,71 %
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers		55	70	75
	dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	11	21	21
		Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	55	70	75

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.

3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2015 2016 2017

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.

SOC 3.1		Âge du titulaire du bail		
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	- de 25 ans	12,24 %	10,97 %	13,80 %
	25-39 ans	51,28 %	48,16 %	48,23 %
	40-59 ans	31,34 %	33,50 %	32,16 %
	60-74 ans	4,28 %	6,50 %	5,13 %
	75 ans et +	0,86 %	0,87 %	0,68 %
Ressources des ménages				
< 60 % du plafond de ressources		73,03 %	74,66 %	73,32 %
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources		24,83 %	23,98 %	24,52 %
> 100 % du plafond de ressources		2,14 %	1,36 %	2,17 %
Composition des ménages				
Personne seule		47 %	46,41 %	45,84 %
Famille monoparentale		17,21 %	20,87 %	21,44 %
Couple sans enfant		10,53 %	10,78 %	12,20 %
Couple avec enfant(s)		22,09 %	18,64 %	15,74 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		3,17 %	3,30 %	4,79 %
SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	-	370 €	0 €
	portés par d'autres associations	33 135 €	86 796 €	116 991 €
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	6	6	6
	Autres associations	8	8	6

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Accompagnement des locataires dans le cadre de la prévention des impayés

Reims habitat travaille en concertation avec différents partenaires sociaux :

- Les Circonscriptions de la Solidarité Départementale : Assistantes sociales, chargées de mission logement, chargées de diagnostic Accompagnement social lié au logement (A.S.L.L)
- L'U.D.A.F : Mandataires judiciaires à la protection des majeurs, délégués aux prestations familiales et chargés des mesures d'A.S.L.L.
- Le C.C.A.S, le CLIC
- L'Armée du Salut dans le cadre des « 10 000 logements accompagnés »
- FSL : Un représentant de notre organisme participe mensuellement à la commission du Fonds Solidarité Logement de la

Marne. Cette instance départementale accorde des aides financières et sociales aux ménages en difficulté de logement.

- Système d'accompagnement préventif lié au logement proposé aux ménages concernés.

SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

- Mission de proximité des agents de voisinage
- Partenariat avec les associations de quartiers pour projet impliquant les habitants et permettant de recréer le lien social
- Chantier école
- Travaux avec la Croix Rouge Française
- Partenariat avec l'UDAF
- Service à la personne pour les plus fragiles en cas de travaux de rénovation des ascenseurs



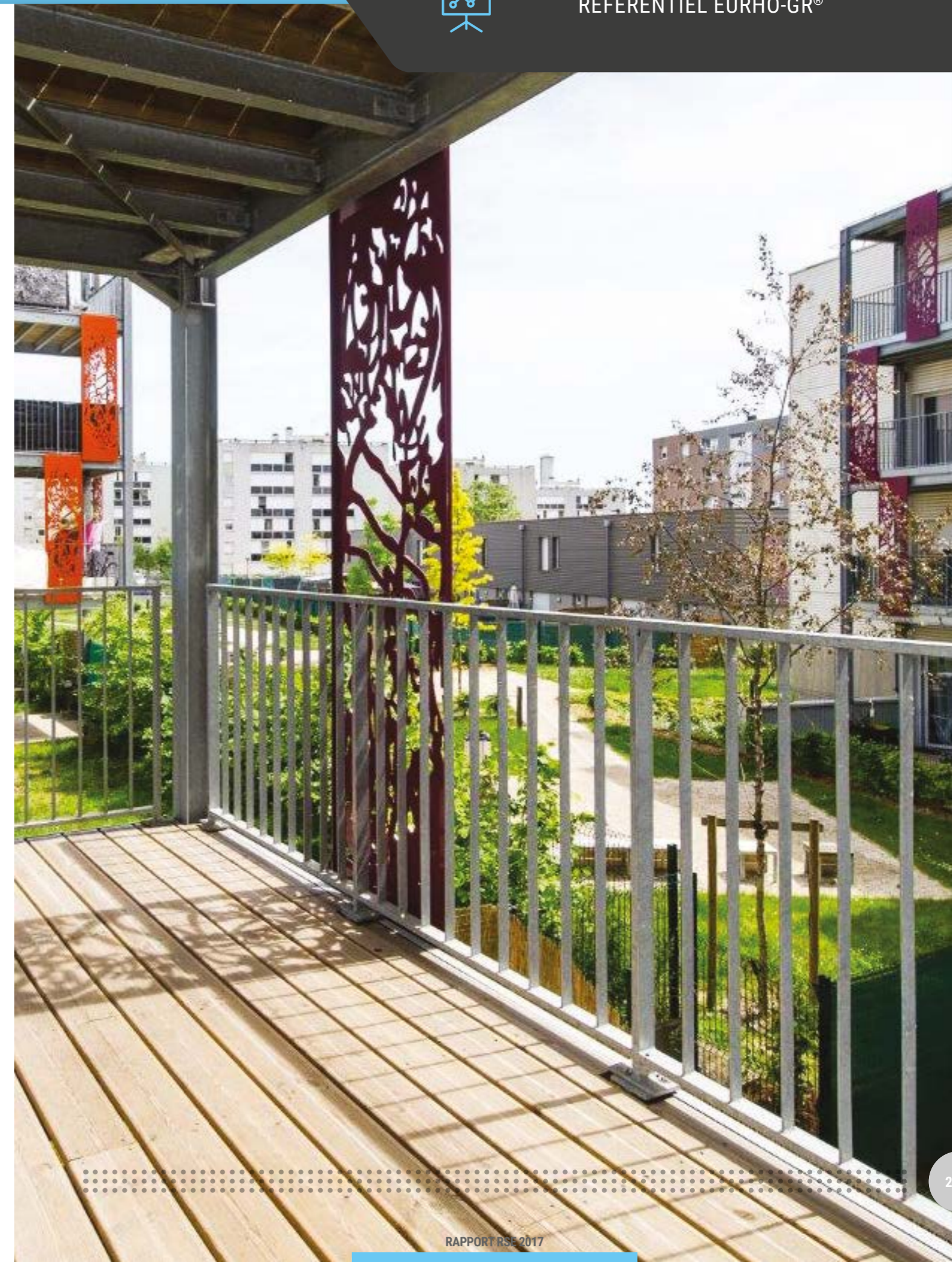
- Démarche qui mobilise la participation des habitants et des acteurs de terrain de nos quartiers : réseau des correspondants d'entrée d'immeuble, jardins partagés, carré de biodiversité, amicales.
- Soutenir l'immersion d'intervenants sociaux dans des quartiers spécifiques. Par leur contact quotidien ces intervenants sociaux développent des projets et instaurent une vraie relation de confiance entre bailleur et locataire.
- Soutenir les fêtes de quartier qui s'élaborent avec et pour les habitants.
- Approche lien social et respects des espaces collectifs via des opérations « combien ça coûte » avec prévention et sensibilisation des collégiens et de leurs professeurs.
- Soutenir des projets dans le cadre du Contrat de Ville : actions sportives, culturelles, animation de proximité
- Réalisation de nombreux journaux de quartier
- Soutien travail de mémoire de quartier
- Utiliser l'EcoAppartement avec accent sur la gestion des consommations d'eau
- Accompagner les plans de relogements
- Poursuite des actions initiées avec la Papothèque

- tement d'entretien des réseaux.
- Poursuite du travail mis en place avec le GIE tranquillité des Quartiers



SOC C / Santé et sécurité des locataires

- Mise en place de dispositifs de prévention situationnelle (collectivités locales, police, associations, locataires).
- Suivi des locataires ayant des problèmes de comportement.
- Travaux d'adaptations des logements à destination des personnes en situation de handicap ou vieillissantes (réalisés à la demande des locataires)
- Résidentialisation des secteurs en restructuration : exemple avec la rue de Florence
- Fermeture des caves et mise en sécurité par l'installation de vidéosurveillance
- Pour chaque chantier, nous mettons en place des Chartes de chantiers à Faibles Nuisances Environnementales (nuisance sonore, nuisance olfactive, etc.).
- Nous sommes sensibilisés à la problématique de l'amiante. Nos opérations concernées par l'amiante sont suivies à la loupe. Nous avons réalisé une campagne de formation liée à l'amiante afin d'adopter toutes les précautions nécessaires pour les locataires, les entreprises et aussi nous même.
- Qualité sanitaire de l'air traitée par la mise en œuvre de ventilation mécanique contrôlée.
- Politique de Qualité sanitaire concernant l'eau : choix des matériaux en contact de l'eau destinée à la consommation humaine conformes à la réglementation, organisation et protection du réseau intérieur, maîtrise de la température dans le réseau intérieur (par des relevés), optimisation de la conception des réseaux afin de limiter les risques de légionellose, trai-



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Exemplaires en matière d'éco performance, les logements sociaux consomment en moyenne 30 % d'énergie et 50 % d'eau en moins que le parc privé. C'est le résultat d'un investissement fort en matière de construction, de rénovation ou de réhabilitation des bâtiments.

L'enjeu est environnemental mais aussi social pour les organismes Hlm. La baisse des consommations d'énergie permet d'alléger les charges des habitants et d'éviter ainsi les situations de précarité énergétique.

Des investissements importants au profit de l'environnement

A l'horizon de son Plan de Stratégie Patrimoniale 2023, Reims habitat rénovera ou restructurera 4 000 logements pour un investissement de 130 Millions d'Euros.

Reims habitat a innové en initiant une nouvelle vague de rénovation thermique sous la forme d'un dialogue compétitif qui porte sur 1021 logements en trois phases :

- **490 logements dans un 1^{er} temps (17 mois de travaux) :**
 - 174 logements collectifs de 1987 à la résidence Vignes d'Or, (Travaux débutés en août 2016)
 - 200 logements collectifs de 1985 à la résidence Porte de Paris, (travaux débutés en février 2017)
 - 116 logements collectifs de 1987 à la résidence Tonatiuh, (travaux débutés en Septembre 2017)
- **333 logements dans un 2^{ème} temps (24 mois de travaux) :**
 - 253 logements collectifs de 1958 dans le secteur Maison-Blanche, avenue d'Epernay, place de Lisieux (travaux démarrés en Février 2017)
 - 80 logements de 1957 à la résidence Canterbury (travaux démarrés en Février 2017)

- **198 logements dans un 3^{ème} temps:**

- Programme « La Ferronnière » pour 70 logements collectifs datant de 1991
- Programme « La Maladrerie » pour 28 logements collectifs datant de 1982
- Programme « Cour du Conseil-AY » pour 56 logements collectifs datant de 1975
- Programme « Murigny (Simon Courbet Forestier) » pour 20 logements collectifs et 24 logements individuels datant de 1980



Les opérations de rénovation thermique du secteur Maison Blanche et de la rue de Canterbury (photos) sont cofinancées par l'Union européenne. L'Europe s'engage en Champagne-Ardenne avec le Fond Européen de Développement Régional.



Canterbury pendant les travaux

2017 a vu débuter les travaux du secteur Maison Blanche et rue de Canterbury. Ces travaux de rénovation thermique ont été l'occasion de transformer l'aspect extérieur des bâtiments, redonnant un nouveau visage aux quartiers concernés.

Lors de la période des travaux, pour l'ensemble des programmes de rénovation, un accompagnement spécifique des locataires est prévu dans le cadre des marchés. Ainsi, durant toute la du-

rée des travaux une personne référente est présente quotidiennement afin de répondre aux interrogations des locataires et faciliter la gestion quotidienne. Elle s'assure d'établir les meilleures conditions d'intervention chez les locataires, de garantir leur confort au cours des travaux, de créer un climat de confiance propice au bon déroulement, de présenter aux locataires les équipes qui vont intervenir, de s'assurer de l'accès aux logements, mais encore

d'aider si besoin les locataires pour le déplacement de leur mobilier.

Ce référent est joignable quotidiennement. Il est en lien constant avec le conducteur de travaux, participe à l'état des lieux avant et après les travaux. Il tient informé les locataires notamment par le biais de réunion, de fiches d'information. Il gère les réclamations en lien avec les travaux.

AVANT/APRÈS



Maison Blanche - avant travaux



Maison Blanche - aujourd'hui



Canterbury - avant travaux



Canterbury - aujourd'hui



Résidence séniors à Bazancouet © Olivier Mathiotte

Reims habitat Lauréat du 1^{er} prix régional de la construction bois



Reims habitat a obtenu le premier Prix Régional de la construction bois Grand Est dans la catégorie « Logement collectif » avec sa résidence de 15 logements séniors bâtie dans la commune de Bazancourt.

Région de production et de transformation bois, le Grand Est est aussi l'une des premières régions françaises d'utilisation du matériau bois dans le bâtiment.

DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX SENIORS ET RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Situés dans un parc boisé ouvert, ces 15 logements, livrés en 2014, ont été conçus par les cabinets d'architecture Vincent Toffaloni, KL Architectes et Gaëtan Cadet. Ces logements s'inscrivent dans une démarche forte de développement durable et de qualité environnementale, privilégiant les matériaux naturels à faible impact : ossature bois éco-certifié pour les murs et la charpente, isolant laine de bois, inertie thermique afin de conserver la chaleur ou la fraîcheur dans le pavillon, installation de chaudières gaz à condensation, chauffage au sol avec système de programmation, production solaire de l'eau chaude sanitaire via des tubes photovoltaïques en toiture...

L'ensemble des équipements installés permet aux habitations de bénéficier du label BBC Effinergie et des certifications Qualitel et Habitat & Environnement, préfiguratrices de la certification NF Habitat HQE que Reims habitat vise désormais pour l'ensemble de ses projets. Ces équipements permettent un haut niveau de performance énergétique, gage d'économies substantielles pour le locataire sur les dépenses de chauffage et de production d'eau chaude.

Les pavillons ont été conçus pour faciliter la vie d'une personne ou d'un couple sénior. Ils sont de plain-pied. Les allées et venues dans le logement et depuis l'extérieur sont facilitées pour les personnes à mobilité réduite.

Les travaux de construction de cette résidence s'inscrivaient également dans le cadre de l'opération Villavenir mise en place par la FFB (Fédération Française du Bâtiment) Champagne-Ardenne, le Conseil Régional de l'Ordre des Architectes, l'ARCA l'Union Sociale pour l'Habitat Champagne-Ardenne et l'ARCAD/PQE (Agence Régionale de la Construction et de l'Aménagement Durables en Champagne-Ardenne) autour d'un enjeu commun « Construire ensemble le bâtiment de demain ».

Cette opération avait pour objectifs de mobiliser les acteurs régionaux de la construction, mutualiser les bonnes pratiques, construire des logements exemplaires et former les professionnels sur chantier.

Optimiser les modes de déplacement doux



Les vélos électriques de Reims habitat ne chôment pas ! Dès que la météo le permet, certains collaborateurs privilégient le vélo à la voiture pour se rendre sur leur lieu de rendez-vous. Ainsi, sur les trois vélos électriques à disposition des salariés l'un d'eux a dépassé en 2017 le seuil des 500 km parcourus.

Par ailleurs, la récente réorganisation du parking souterrain a permis d'augmenter la place réservée au stationnement des deux roues, et c'est avec joie que nous avons constaté une hausse du nombre de vélos stationnés, moyen de transport d'un certain nombre de nos collègues pour leur trajet quotidien domicile-travail.

Enfin, une de nos agences de proximité, située en cœur de quartier, effectue l'ensemble de ses rendez-vous auprès des locataires à pied, ils ont ainsi calculé sur l'année 2017 un total de

1175 km
parcours !

Une rénovation thermique et un nouveau design pour notre patrimoine de la commune d'AY

Dans le cadre du programme de rénovation thermique de Reims habitat sur son patrimoine, les 56 logements de la résidence « la Cour du Conseil » à Ay, vont faire l'objet de travaux visant à améliorer leurs performances énergétiques.

Ce projet prend en compte les propositions des locataires réunis en ateliers par leur Amicale en 2015.

La rénovation de ces bâtiments aura lieu en 2018, la réunion publique s'est donc tenue en novembre 2017 afin d'informer plus précisément nos locataires des travaux qui vont débiter en janvier pour une durée prévisionnelle de 10 mois. Amélioration de la performance énergétique, changement de chaudières individuelles, VMC, changement de portes fenêtres sur les balcons.

L'aspect esthétique n'est pas en reste avec des façades redessinées et la reprise des halls d'entrée qui seront modernisés. Le programme étant situé dans le périmètre Unesco, une validation de l'architecte des bâtiments de France a été sollicitée.

La reprise de l'espace extérieur qui forme la "cour" est également au programme. L'amicale des locataires a fourni en amont des propositions travaillées avec les habitants, qui ont été intégrées dans la réflexion pour offrir un usage correspondant autant que possible à tous les besoins. Les arbitrages finaux seront effectués avec l'amicale et les habitants volontaires avant la réalisation de cette partie du chantier.

Une trentaine de locataires, soit près de 40% de la population totale, s'est déplacée lors de la réunion publique. Le Maire d'AY était également représenté.





Le potager partagé à Croix-Rouge

REIMS HABITAT SE MET AU VERT

Reims habitat accompagne les initiatives mettant en avant l'environnement et le partage. Ainsi en 2017, plusieurs actions ont été initiées.

À Cormicy, un jardin intergénérationnel

Première saison de culture pour le jardin intergénérationnel de la résidence Lemal. Accompagnée par Sylvie Corpart, productrice de plantes aromatiques et médicinales bio et élue de la commune de Cormicy, une poignée d'habitants s'est lancée et a expérimenté sur le mode de la permaculture une première saison de production de petits fruits, fleurs, plantes aromatiques et légumes.

Ce n'était pas gagné d'avance, car durant les fortes chaleurs de l'été, l'arrosage avait été suspendu dans la commune. Mais, comme le laisse entrevoir la photo de fin de saison, le jardin a été assez



généreux. Il a prospéré au milieu d'un bel écrin; côté parc les parterres paysagers en pied de résidence, côté espaces privatifs les terrasses fleuries et aménagées des locataires en rez de chaussée.

La résidence Hortense Sinzot se met au jardinage

Dans le cadre de l'opération "troc plantes" mise en place par l'EcoAppart de Reims habitat, un atelier fabrication de bac a été proposé par le collectif des Incroyables

Comestibles. Nos locataires étaient présents au pied de notre résidence Hortense Sinzot pour s'adonner aux plaisirs de la culture et du jardinage.

Le quartier Croix-Rouge dispose d'un potager partagé

Le samedi 10 juin après-midi, les habitants du quartier Croix-Rouge Université ont créé, un potager partagé sur le principe des Incroyables Comestibles.



Le grain d'Org' au printemps

Plusieurs autres activités autour du potager partagé ont également été menées durant l'année comme une formation au compostage, plusieurs récoltes de radis, salades, poivrons, courgettes entre autres ont ravies ces néo-jardiniers.

Le concept d'éco-citoyenneté voit le jour à Murigny

En novembre, des jardiniers en herbe ont réalisé des plantations d'arbustes et de bulbes autour de la Maison de quartier.

Ces plantations s'inscrivent dans le cadre de la dernière tranche de travaux de reprise des espaces verts du secteur Hauts de Murigny, réalisée par Reims habitat. Il s'agit d'une première étape visant à sensibiliser les habitants au respect de l'environnement (au sens propre : l'environnement proche, celui du quotidien, mais aussi au sens large : la planète).

Les équipes de la Maison de quartier travaillent avec leurs bénévoles et adhérents autour de ces thèmes. Prochaine étape, l'accueil des arbres qui doivent bientôt être plantés, avec la pose de panneaux explicatifs et de présentation

(essence, durée de vie, entretien etc) réalisés par les enfants et bénévoles.

Les activités se multiplient au Grain d'Org' carré de biodiversité

Dès l'arrivée du Printemps le carré de biodiversité retrouve vie et ouvre ses portes aux habitants du quartier. En 2017 plusieurs manifestations sont venues ponctuer les saisons au Grain d'Org'.

Lors de la semaine européenne du développement durable, de la semaine des HLM, à l'occasion de la fête de quartier... de nombreuses animations et portes ouvertes ont été proposées. Au programme : confection d'un herbier, réalisation de confitures, récolte de plantes aromatiques puis fabrication de gâteaux de taboulé. Sensibilisation également à la faune peuplant le carré de biodiversité. Ce lien à l'environnement trop souvent oublié est alors retrouvé le temps d'un échange où petits et grands ont pu découvrir ou redécouvrir les joies de passer un moment convivial et pédagogique au sein de leur quartier, permettant la découverte de la nature et le partage entre habitants.





ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2015 2016 **2017**

▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau

ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine	A bâti très performant		0,28 %	0,28 %	0,28 %
	B 51-90 kWh/m ² /an		6,80 %	7,27 %	7,55 %
	C 91-150 kWh/m ² /an		20,87 %	21,52 %	22,52 %
	D 151-230kWh/m ² /a		48,71 %	49,08 %	50,50 %
	E 231-330 kWh/m ² /an		13,30 %	13,39 %	11,28 %
	F 331-450 kWh/m ² /an		4,26 %	4,29 %	4,25 %
	G bâti énergivore		0,05 %	0,05 %	0,05 %
	Données non disponibles		5,73 %	4,12 %	3,55 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		5,19 %	5,23 %	5,80 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		8,71 %	8,77 %	8,29 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		7,76 %	8,29 %	8,49 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		17,89 %	18,53 %	20,57 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		46,99 %	47,29 %	46,82 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		6,61 %	6,66 %	5,40 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		1,12 %	1,13 %	1,09 %
	Données non disponibles		5,73 %	4,12 %	3,55 %
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	103	91	69
		Médiane	72	66	64
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	17	18	16
		Médiane	16	16	16
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	188	189	186
		Médiane	185	193	191
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	37	36	36
		Médiane	42	42	42
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		39,32 %	39,57 %	39,68 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		36,15 %	36,37 %	36,47 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		40,10 %	40,35 %	40,46 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*		1,10 m ³ /m ² /an	1,07 m ³ /m ² /an	0,69 m³/m²/an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		91,54 %	92,34 %	92,50 %
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²		44,32 %	49,67 %	52,93 %
	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés		00%	00%	00 %

* Source : diagnostics de performance énergétique - 1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économés.





ENV 2 Limitation des impacts du parc et de son occupation		2015	2016	2017
▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre				
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neuf Nom des labels/certifications	85,81 %	62,50 %	0,00 %
	Logements réhabilités Nom des labels/certifications	0 %	0 %	50,43 %
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		54,98 %	14,48 %	0,00 %
ENV 2.3 Emissions de CO ₂ liées aux déplacements ³	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)	44,90	42,30	43,20
	Nombre de véhicules de service	55	55	57
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	120	119,67	118,22
	Nombre de véhicules de fonction	4	4	4
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	122,50	119,50	119,50
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	-	-	-
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /an)	-	-	-
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels			

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.



ENV A /

Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents

- Remise systématique au moment de la signature du contrat de location du locataire, de tous les documents prodiguant des conseils pour une meilleure gestion de la consommation d'énergie dans le logement, une rationalisation de la consommation de l'eau et une optimisation du tri des déchets.
- Orientation des locataires vers l'EcoAppart' de Reims habitat pour une visite ou la participation aux ateliers mis en place dans le courant de l'année : recyclage, réutilisation des matériaux, fabrication de produits ménagers à base de composants naturels.
- Accompagnement par l'EcoAppart' de familles présentant une consommation d'eau jugée excessive.

ENV B /

Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

- Après des salariés : poursuite visite de l'EcoAppart' et des formations à l'Eco-conduite.
- Après des fournisseurs : insertion de clauses ou de critères de sélection lors des appels d'offres ou dans le cadre de gros marchés de maintenance ou de réhabilitation de nos logements. Un niveau de performance énergétique est demandé, un savoir-faire spécifique est exigé notamment dans le cadre du traitement de l'amiante par exemple. Depuis notre certification NF Habitat, sensibilisation supplémentaire auprès des entreprises lors des passations de marchés avec des grilles d'informations supplémentaires à remplir concernant des critères environnementaux.

ENV C /

Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Pour toutes nos opérations certifiées NF Habitat, une analyse de site est réalisée afin d'identifier notamment les espaces remarquables d'un point de vue écologique. En fonction des résultats de cette analyse, le MOE a pour mission l'aménagement de la parcelle en faisant en sorte de perturber et d'endommager le moins possible la faune (bruit, éclairage) et flore (rejets polluants).

- Nous demandons à nos MOE de choisir des espèces végétales diversifiées, non invasives et bien adaptées au climat et au terrain (de façon à limiter les besoins en arrosage, maintenance et engrais), dans un but d'accroître la biodiversité de nos sites. Les espèces choisies doivent également être en cohérence avec les espèces à l'échelle du territoire environnant.
- Dans le quartier d'Orgeval, nous avons souhaité favoriser la rencontre entre les locataires et la faune et la flore locales : continuité des actions avec le jardin partagé et le carré de biodiversité.
- Mise en place de chartes de chantier à faibles nuisances environnementales.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Reims habitat est un acteur majeur pour les entreprises régionales : ainsi les seules dépenses liées aux travaux ont représenté plus de 33 millions d'euros en 2017. Reims habitat s'attache de manière systématique, dans le cadre de ses marchés à l'insertion professionnelle des personnes en difficulté.

Reims habitat veille par ailleurs à proposer des locaux d'activité à des prix attractifs, pour promouvoir l'économie dans les quartiers et accompagne les entrepreneurs en leur proposant des offres de bureaux clefs en main au sein de son centre d'affaires #58.

Enfin, au sein de son EcoAppart, Reims habitat fait la promotion d'une économie circulaire et de partage en proposant à ses locataires des ateliers visant à recycler, fabriquer soi-même, planter, se sensibiliser à la réduction des charges, se nourrir mieux...

PLUS DE 100 000 HEURES D'INSERTION RÉALISÉES SUR LES CHANTIERS DE REIMS HABITAT

Depuis 2006, 115 018 heures d'insertion par l'activité économique ont été effectuées sur les chantiers de construction, démolition, rénovation, résidentialisation menés par Reims habitat.

Reims habitat est engagé depuis 2006 dans l'inscription de clauses d'insertion par l'activité économique liées aux opérations de Rénovation Urbaine. Souhaitant renforcer son rôle d'acteur du développement économique local et favoriser l'emploi sur son bassin d'activité, Reims habitat a décidé, depuis 2013, d'étendre la démarche à d'autres marchés, qu'ils soient situés hors Rénovation urbaine ou dans le secteur rural.

Des clauses applicables aux marchés de Reims habitat

Les clauses d'insertion par l'activité économique peuvent donc être appliquées à tous les marchés liés aux chantiers de construction, démolition, rénovation, résidentialisation menés par Reims habitat mais également aux marchés à bons de commande utilisés par ses agences lors des états des lieux (papier-peint, peinture).

A ce titre, l'entrepreneur s'engage dans le cadre du marché à promouvoir une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés particulières d'accès à l'emploi (jeunes sans qualification, chômeurs de longue durée, bénéficiaires du RSA, bénéficiaires de Pôle Emploi...) et pour lesquelles les emplois d'insertion ouverts sur le chantier doivent contribuer à faire acquérir ou à améliorer la qualification et l'employabilité en vue d'une insertion professionnelle ultérieure. Pour ce faire,

l'entrepreneur pourra y répondre via une Structure d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE) qui accompagnera les bénéficiaires, de types Entreprise de travail temporaire d'insertion, Association d'insertion ou Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification.

En 2017, Reims habitat a dépassé la barre des 100 000 heures d'insertion avec un total de **115 018 heures effectuées depuis 2006**.

Pour l'année écoulée, 19 907 heures ont été réalisées sur différentes opérations de Reims habitat : construction des résidences « Buckingham », « Jardelines », rénovation thermique des résidences du secteur Maison-Blanche, Canterbury, « Tonatiuh », « Porte de Paris » etc., rénovations dans le cadre des Chantiers Tremplins...

Des chantiers éducatifs Tremplin pour les jeunes en difficulté sociale

Depuis 2011, des chantiers éducatifs Tremplin, soutenus par l'Etat, le département de la Marne et la Politique de la Ville de Reims, s'adressent à des jeunes de 16/25 ans, hors circuit scolaire et d'insertion professionnelle, loin de l'emploi. Ils sont suivis par les éducateurs du Service Départemental de Prévention de la Marne et la Mission locale de Reims. Ils sont en contrat de travail avec l'Association

Rémoise pour l'Emploi des Jeunes (AREJ), co-porteur du projet. Un encadrant technique/chantier (salarié de l'AREJ) gère une équipe de 6 jeunes maximum. Un contrat d'engagement est conclu avec l'éducateur et le jeune

pour son suivi social et professionnel, en lien avec la Mission Locale où un référent est nommé depuis 2014. La durée maximale du contrat est comprise entre 8 et 12 semaines, 28H/semaine. Le mardi et le vendredi après-midi sont non travaillés, c'est le temps des démarches et des rendez-vous.

Depuis 2012, Reims habitat apporte son soutien à ces chantiers éducatifs menés avec le Service Départemental de Prévention (SDP) de la Marne et l'Association Rémoise pour l'Emploi des Jeunes (AREJ).

Depuis le 1er juillet 2013, deux habilitations Travail d'intérêt général (TIG) permettent également à des jeunes d'effectuer leur peine sur les chantiers Tremplin en lien avec le Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP) ou la Protection judiciaire de la Jeunesse (PJJ).

En 2017, 7.307 heures ont été réalisées sur des chantiers Tremplin avec Reims habitat.

À L'ISSUE DE CES CHANTIERS

- **21%** des jeunes accompagnés reprennent une formation
- **15%** sont en intérim, CDD ou CDI
- **17%** prolongent sur un autre chantier Tremplin
- **42%** continuent à être suivis par le SDP ou la Mission Locale

L'engagement de Reims habitat dans ces démarches d'insertion par l'activité économique continuera à être fort en 2018 avec les marchés en cours et les nouveaux à venir avec, par exemple, la rénovation thermique de la résidence de la Cour du Conseil à Ay en Champagne, la construction neuve « Constellation 2 », de nouveaux Chantiers Tremplin, etc.



Les ateliers Recycl'Textile s'exposent à Reims habitat

À l'initiative de l'EcoAppart' Clairmarais de Reims habitat des ateliers Recycl'Textile ont été mis en place. Ceux-ci ont eu lieu sur 10 séances.

Le but de ces ateliers est d'apprendre à transformer de vieux vêtements en nouveaux vêtements, en sacs, en bijoux, objets de déco, etc. et donner une seconde vie aux divers textiles.

L'EcoAppart' Clairmarais met à disposition un local, des machines à coudre et c'est aux participants d'apporter leur matière première, leur créativité et leurs envies...

Ainsi, les séances de l'atelier Recycl'Textile ont réunis 12 personnes :

habitants du quartier ou de l'immeuble, personnes d'un CHRS ou bénéficiant d'un dispositif d'accompagnement.

Cet atelier 2017 a une nouvelle fois été riche en belles créations originales et uniques (sacs, robes, coussins, etc.) confectionnées à partir de vieux vêtements ou de chutes de tissus.

Ces créations ainsi que d'autres émanant d'éditions précédentes (depuis 2015) ont été présentées au siège de Reims habitat.

Lors d'un évènement interne, Pascale Brouet, couturière professionnelle, et Marie-José Siweck, de l'EcoAppart' qui animent ces ateliers Recycl'Textile, ont expliqué aux salariés présents la fabrication des vêtements, des sacs, des bijoux ou objets de décoration.



Privilégier les circuits courts et l'économie de partage

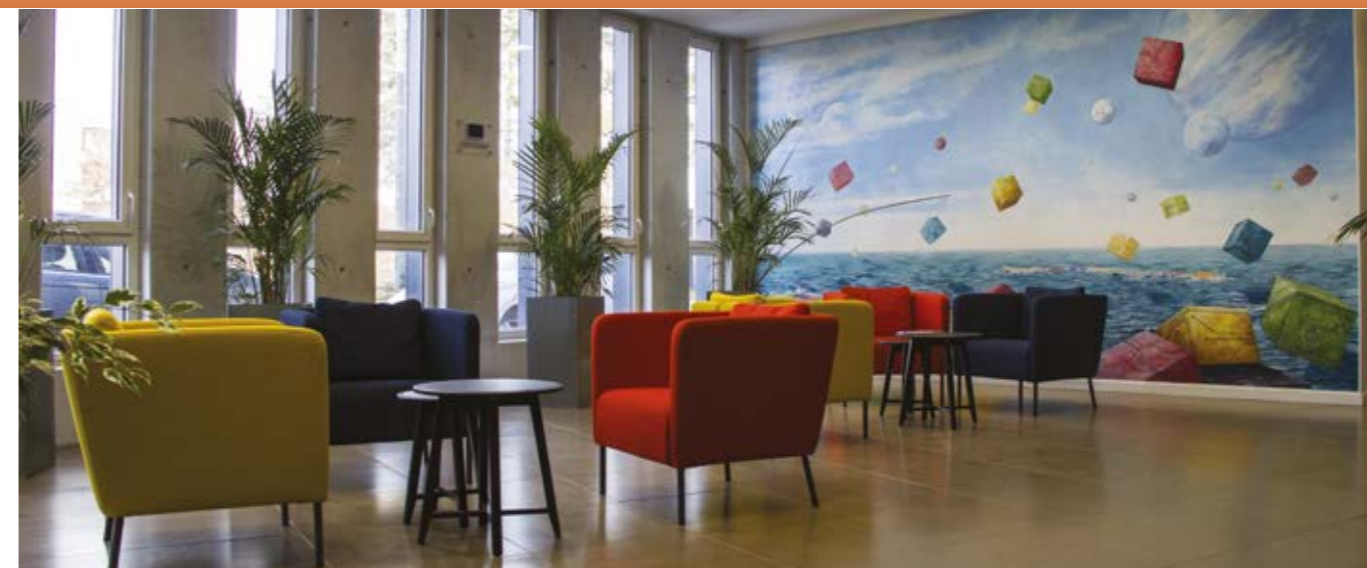
Dans le cadre de la semaine de la Qualité de Vie au Travail (du 9 au 13 octobre), Reims habitat a pris contact avec un maraîcher local qui propose la livraison mensuelle au siège d'un panier de légumes de saison pour un montant de 15 €.

Au cours des ateliers participatifs, l'atelier « Le travail de demain » avait soumis l'idée d'une conciergerie pouvant apporter des services aux collaborateurs. Le premier retenu est la livraison de paniers de légumes une fois par mois au siège de Reims habitat en privilégiant les « circuits courts ». Cette action a été pérennisée sous forme d'une AMAP.

Les premiers retours sont positifs, les collègues découvrent même, pour certains, des légumes de saison qu'ils n'avaient jamais cuisinés jusqu'alors.

Le maraîcher choisi est un maraîcher local situé à quelques kilomètres du siège de Reims habitat et qui n'avait jamais mis en place d'AMAP jusqu'à présent, c'est une découverte pour chacun.

Au total ce sont 21 personnes qui se sont inscrites pour recevoir un panier de légumes chaque mois pendant une période de 6 mois. Sans aucun doute, l'expérience sera renouvelée.



Reims habitat inaugure son centre d'affaires #58.

Le jeudi 8 juin 2017, Reims habitat a inauguré son Centre d'Affaires #58 créé en mars 2017 dans l'immeuble de bureaux du même nom.

Destiné aux entreprises souhaitant bénéficier de locaux et d'une structure mutualisée pour favoriser leur développement, le Centre d'Affaires #58 est géré par le service « économie des quartiers » de Reims habitat.

Les entreprises bénéficient de deux salles de réunion partagées, d'un salon d'affaire, d'un espace commun équipé pour leur confort (cafetière, frigo...), d'accès Internet haut débit, etc.

18 bureaux meublés, de 10,75 à 20,55 m², y sont disponibles à la location à partir de 180€ TTC par mois.

Le #58 propose un cadre de travail fonctionnel et agréable et bénéficie de commerces, de lieux de restauration et, à quelques mètres, d'un arrêt de tramway, desservant les gares Reims Centre et Champagne Ardenne TGV de Bezannes à 10 minutes. Le Centre d'Affaires #58 a pour objectif d'être un tremplin pour les entreprises installées. Ainsi, un bail d'un an, renouvelable deux fois, leur est proposé afin qu'elles évoluent ensuite vers une entité propre. La structure permet aux entreprises de réduire leurs frais de fonctionnement, la perte de temps sur la gestion de problèmes techniques ou tout simplement de ne pas être seul dans cette démarche délicate de développement de leur activité.

Les entreprises qui louent des bureaux au Centre d'Affaires #58 ont des profils très différents. Mais elles s'accordent toutes sur la praticité des lieux :

« La modernité de l'immeuble est un réel avantage. Elle attire les clients. Les bureaux sont fonctionnels et lumineux. L'équipe du service « Locaux professionnels » de Reims habitat veille également au bon fonctionnement quotidien et à proposer régulièrement des moments de convivialité pour créer du lien et des synergies entre les entreprises résidentes »

« Cette ambiance conviviale est un vrai plus. Avoir des représentants de Reims habitat sur place est appréciable car en cas de problème, nous savons qu'une solution sera trouvée rapidement. La sécurité de l'immeuble est aussi un vrai plus ainsi que son architecture. Quand nous recevons des clients entrepreneurs, ils apprécient nos locaux. »

« Le fait de partager l'étage avec d'autres entreprises permet également d'échanger professionnellement. Par exemple, nous avons déjà trouvé des stagiaires pour des entreprises installées au Centre d'affaires. De plus, si une de nous deux part en vacances, nous ne sommes jamais seules. »

Une belle réussite : au moment de l'inauguration 9 bureaux étaient déjà loués, quelques semaines plus tard tous les bureaux avaient trouvés preneurs. Une réflexion est menée pour mettre en place des bureaux aménagés et prêt à l'emploi à proximité de l'immeuble #58, sur le quartier Croix Rouge Université.





Dessine-moi un logement

A l'heure du "tout numérique", la gestion du parc de logements de Reims habitat connaît un nouveau mode de faire. Christophe DELAVAL Adjoint de Direction Rénovation et Maintenance Préventive nous a ouvert les portes du bureau d'études pour nous expliquer tout cela...

Reims habitat dans son souhait d'être acteur de la transition numérique a inscrit son ambition d'intégrer le BIM au cœur de l'entreprise.

Afin de mettre en place la maintenance préventive (par opposition à la maintenance curative), il est primordial de créer une base de données patrimoine. Pour Reims habitat, cette interface de base de données s'appelle « Dic'Optim »

Dic'Optim est un logiciel permettant d'optimiser et d'anticiper le renouvellement et l'entretien du patrimoine de Reims habitat.

« Dans le cas de nos constructions, chaque immeuble dispose d'un certain nombre de composants : fenêtres, portes, robinets, toiture... Ces composants ont une durée de vie théorique connue à l'avance de 20, 25 ou 30 ans par exemple. Et il convient de réaliser des travaux d'entretien pour en prolonger la durée d'utilisation ainsi que des travaux de remplacement lorsqu'ils sont détériorés ou inopérants » nous explique Christophe Delaval.

Ces travaux ont un coût non négligeable lorsqu'il s'agit de le mesurer à l'échelle d'un parc complet de logements. Aussi, il est important de pouvoir les anticiper pour mieux les programmer dans le temps tant en terme technique que financier. Ceci permettant d'éviter une opération de remplacement dans l'urgence lorsque les composants arrivent à leur obsolescence programmée.

« La saisie de l'intégralité de notre patrimoine est nécessaire et essentielle. Nous y reprenons l'adresse du logement, son année de construction et l'ensemble des matériaux le composant avec leur date de mise en service. Ainsi, nous pouvons alors

effectuer une projection par secteur géographique, par rue, par immeuble ou par corps d'état : les toitures de telle adresse seront bientôt à rénover, les fenêtres de telle adresse ont plus de 25 ans et nous pouvons craindre des problèmes...

Nous pouvons alors quantifier le nombre de chantiers à prévoir, et leur coût. Nous pouvons également anticiper dans notre plan stratégique de patrimoine quels secteurs seront rénovés. Nous pouvons étaler les dépenses en réalisant les travaux par tranche, tout ceci dans le but du maintien constant en état, de notre parc de logements. »

Ce nouveau mode de faire est donc en train de révolutionner la gestion des bâtiments et leur maintenance. Il permet une meilleure anticipation des travaux à venir tant sur le plan financier qu'humain car nous pouvons alors prévenir encore plus en amont les locataires et leur expliquer la teneur des travaux afin qu'ils vivent au mieux cette période souvent perçue difficilement.



Une année riche pour l'EcoAppart' Clairmarais

2017 a été riche en événements pour l'EcoAppart' Clairmarais.

Accueil du 5000^{ème} visiteur

Après 5 ans d'existence, notre EcoAppart' a accueilli courant juin son 5000^{ème} visiteur. Il s'agit d'une personne du groupe ACIP* la Verrerie.

Célébration des 5 ans d'existence

Il y a 5 ans, en octobre, nous inaugurons l'EcoAppart' Clairmarais ! En 5 ans, plus de 5000 personnes ont bénéficié de conseils pour réduire leurs charges, ou encore participé à des ateliers :

- ateliers Recycl'Textile pour apprendre à fabriquer soi-même des vêtements, des sacs, des bijoux ou objets de décoration à partir de vieux vêtements,
- ateliers de confection de produits ménagers,
- ateliers Recycl'carton pour concevoir des meubles, objets de déco, etc. à partir de cartons de récupération,
- ateliers de confection de produits cosmétiques.

Ces ateliers démontrent qu'il est facile de fabriquer soi-même, à moindre coût, des objets uniques et personnalisés et s'inscrivent dans une démarche d'éco-comportement. Ils participent également à une prise de conscience et une traduction concrète de la nécessité de consommer avec discernement.

*ACIP : Atelier Collectifs d'intégration et de projets.



Présentation des films réalisés par les collégiens en partenariat avec EDF

Lancement d'un accompagnement à destination des locataires de Reims habitat, concernant la consommation d'eau de leur foyer

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale, Reims habitat souhaite accompagner au mieux ses locataires dans la maîtrise et la réduction de leurs charges, notamment de consommation d'eau. Pour aller plus loin, Reims habitat a identifié, suite à la dernière régularisation de charges, 11 ménages ayant des consommations d'eau disproportionnées par rapport à leur composition familiale. Un accompagnement par les animateurs de l'EcoAppart' Clairmarais leur a été proposé.

L'objectif est de leur faire profiter de conseils personnalisés dans le but de maîtriser ou réduire leurs factures à venir au bénéfice de leur budget.

Venue du pôle départemental du nord-est de lutte contre l'habitat indigne

Les animateurs de l'EcoAppart' proposent également des formations techniques pour les professionnels et bénévoles «relais» de la lutte contre la précarité énergétique. Délivrées par un(e) expert(e) sur une thématique liée au logement, le but est d'améliorer leurs connaissances afin qu'ils puissent s'en servir auprès des publics reçus. Dans le cadre des Journées nationales d'échanges du Pôle national de lutte contre l'habitat indigne, 45 personnes sont donc venues visiter l'EcoAppart Clairmarais en juin afin de visualiser comment fonctionne un tel outil pour aider à la lutte contre la précarité énergétique.

Lieu de tournage pour les élèves du collège Georges Braque en partenariat avec EDF

EDF et des collégiens de l'établissement Georges Braque ont monté un projet de films ayant pour but de mettre en avant et de sensibiliser le public sur les « éco-gestes ».

L'EcoAppart' Clairmarais a donc été utilisé comme lieu de tournage par les collégiens le 27 avril et le 11 mai. Les élèves étaient accompagnés de deux professeurs et d'un caméraman

2017 EN CHIFFRES

- 984 visiteurs
- 2 animateurs
- 62 visites, 21 ateliers, 2 formations, 6 événements
- 2 expositions des créations des ateliers Recycl'Textile et Recycl'carton proposées au siège de Reims habitat
- 1 page Facebook pour suivre l'actualité de l'EcoAppart' Clairmarais

de l'association La Pellicule Ensorcelée.

Ces films ont été présentés le jeudi 8 juin à l'Hôtel de Ville de Reims (photo ci dessus).

Différents prix ont été ensuite remis aux collégiens, ravis d'avoir participé à ce projet pédagogique.





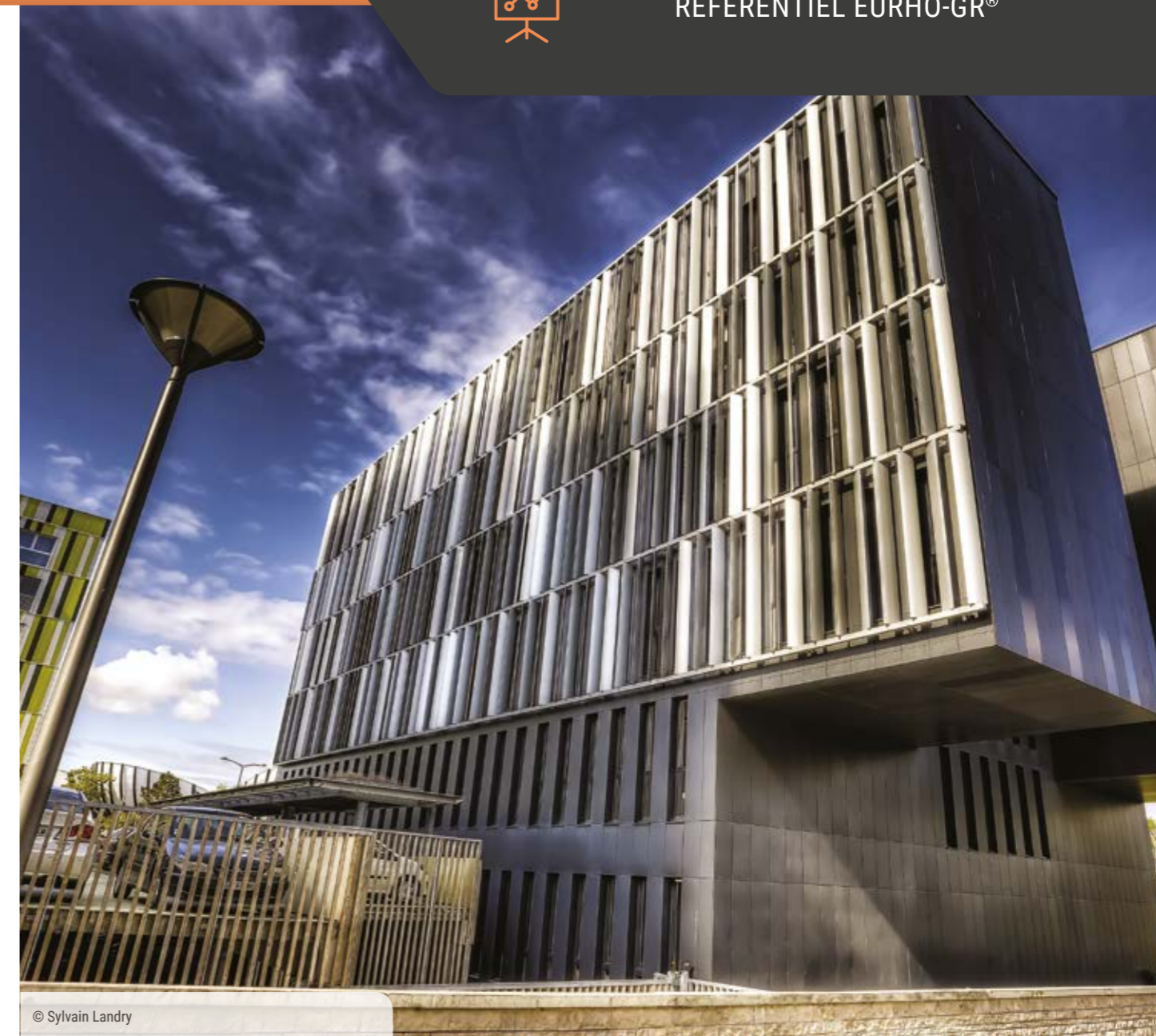
ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine		2015	2016	2017
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers		5,97 %	4,67 %	-2,80 %
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien et réhabilitation du parc logement		565 € / log.	1380 € / log.	2710 € / log.
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2011-2015	2012-2016	2013-2017
	Investissement annuel moyen	24 411 045 €	21 300 304 €	20 269 774 €
	Par logement acquis ou produit	116 187 € / log.	125 846 € / log.	139 404 € / log.
ECO 1.4 Équilibre financier moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2015	2016	2017
	Fonds propres	15,55 %	18,69 %	18,80 %
	Emprunts	81,33 %	80,63 %	80,40 %
	Subventions	3,13 %	0,67 %	0,80 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	21 294 € / log.	32 652 € / log.	28 259 € / log.
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	21,17 %	50,61 %	21,10 %
Emprunts	68,22 %	49,39 %	54,50 %	
Subventions	10,60 %	0 %	24,40 %	
ECO 1.5 Taux de vacances au 31/12 dont :	TOTAL	7,40 %	8,25 %	10,87 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,26 %	1,75 %	0,55 %
	Plus de 3 mois en exploitation	3,07 %	3,38 %	4,33 %
	Taux de vacance technique*	3,08 %	3,12 %	6 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	1,85 %	1,18 %	1,84 %

* La vacance technique est en augmentation car les logements font l'objet de travaux liés à la réglementation sur l'amiante.

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs		2015	2016	2017
---	--	------	------	------

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montant versé, par catégories de parties prenantes	Salariés	7 277 K€	7 311 K€	7396 K€
	Fournisseurs et prestataires	34 986 K€	25 445 K€	61 452 K€
	Administrations fiscales	9 772 K€	9 801 K€	9 424 K€
	Banques	5 708 K€	5 040 K€	4 687 K€
	Actionnaires	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	597 K€	846 K€	859 K€
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	279	292	101
	Part d'entreprises locales*	66,31 %	66,78 %	89,11 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située: Le Grand Reims				
ECO 2.4 Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	-
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-



© Sylvain Landry

ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

- Charte éthique : égalité de traitement des prestataires.
- Clause dans nos marchés pour des produits propres et clause de proximité quand cela est possible.
- Travail des ESAT.
- Clause d'insertion professionnelle dans l'ensemble de nos marchés de construction, rénovation et entretien.
- Choix constructifs pour la facilité d'entretien de nos constructions et avec connaissance des impacts environnementaux de l'ouvrage (ACV).
- Revalorisation, recyclage des gravats sur les chantiers.
- Application des dispositions de NF habitat : document spécifique à renseigner par les entreprises.

Raisons d'omission

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

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

2017 a été marquée par la ferme volonté d'aller plus loin dans la montée en compétences des collaborateurs de Reims habitat, l'encouragement des dynamiques collectives et le mieux agir ensemble. La qualité de vie au travail est un des piliers de l'axe stratégique 2017-2023, de nombreuses actions en découlent, émanant des propositions des ateliers participatifs menés fin 2016.



L'entretien de développement remplace l'entretien d'évaluation



L'année 2017 fut l'année de mise en pratique des entretiens de développement se substituant aux anciens entretiens annuels d'évaluation. Ils sont le fruit d'un travail collaboratif de conception pré-

senté dans le rapport RSE 2016.

Afin d'accompagner au mieux la conduite de ces entretiens, l'ensemble des managers a été formé.

Pour permettre une meilleure appropriation de ces nouveaux supports et de leur philosophie plusieurs présentations conjointes (membres des groupes de travail de création de ce nouvel outil/membres du CODIR) ont eu lieu à destination de l'ensemble du personnel concerné par la démarche autour de petits déjeuners conviviaux.

Le déploiement s'est fait progressivement et en cascade de la Direction Gé-

nérale vers les managers et aux collaborateurs sur une période de mars à août. L'ensemble des salariés concernés par la démarche a réalisé cet entretien.

Les échanges entre collaborateurs et managers ont été fructueux et le système d'auto-évaluation amène chacun à se questionner sur ses pratiques.

Les informations contenues dans les différents entretiens ont permis d'enrichir la politique ressources humaines, permettant de mieux cerner les compétences à développer en lien avec les besoins de notre organisme.

Ces entretiens ont permis d'aider les collaborateurs dans la réflexion de leurs projets professionnels et moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

Cette première année permet de dresser un bilan sur les points positifs et pistes d'améliorations. Des pistes d'améliorations de cet outil ont déjà pu être collectées.

Le bilan de ces nouveaux supports se poursuit dans le cadre plus large d'une enquête qualité de vie au travail, puisque la mission ressources humaines et les secrétaires du CE et du CHSCT, ont souhaité conjointement inscrire un item spécifiquement dédié au ressenti des salariés sur ces entretiens.

En fonction des résultats, l'outil qui n'est pas figé, pourra être revu pour faire en sorte que l'ensemble des collaborateurs se l'approprient encore davantage.

Le fruit des ateliers participatifs

Après la tenue des ateliers participatifs de septembre à décembre 2016, un COPIL a été mis en place. Les membres de ce COPIL ont été choisis sur la base du volontariat avec un souhait de représentativité de chaque familles de compétences de l'entreprise (Management, support à l'Opérationnel, Performance technique et Relation Client).

Le Copil a ensuite rencontré tous les ateliers entre février et mai. Plus de **110 propositions** ont été faites. Chaque proposition a été étudiée débattue (parfois longuement). Un travail d'analyse, de synthèse de recoupement de propositions similaires a été effectué fin mai et début juin.

Les **110 propositions** couvrent différents domaines comme :

- La qualité de vie au travail : + de **20 propositions**
- L'organisation du travail : **13 actions**
- Le service rendu à nos clients et leur accompagnement : **22 propositions**
- La valorisation de notre patrimoine bâti et de nos espaces verts : **24 propositions**
- Le numérique : **23 propositions** qui couvrent les thématiques ci-dessus.



Une liste exhaustive des propositions et les décisions du COPIL a été diffusée en interne à destination des collaborateurs, via l'Intranet. Pour chaque atelier les propositions et les décisions qui en ont découlé : propositions validées ou non par le COPIL. Ainsi, dans un souci de transparence totale tout a été expliqué et justifié.

Ce travail a été passionnant pour tous les membres du Copil, issus de services et directions divers et de niveaux hiérarchiques différents. Cette diversité de

provenance des participants avec une vision différente et la richesse des idées émanant des ateliers a permis pour chacun des membres du COPIL de voir l'énorme potentiel qui émane de l'intelligence collective et du participatif. Si certains d'entre eux pouvaient avoir encore un doute, il n'en réside plus aucun !

Un suivi des actions est réalisé en continu et les actions régulièrement relayées dans l'intranet.



Véhiculer nos valeurs par le sport

L'Association Sportive, soucieuse de fédérer et contribuer au bien-vivre ensemble, a proposé plusieurs activités favorisant ces valeurs tout au long de l'année 2017.

Permettant individuellement ou collectivement de pratiquer du sport, cela renforce également le sentiment d'appartenance à l'entreprise et le souhait de porter haut ses couleurs à travers différentes occasions.

Que ce soit en local avec le financement de la participation à plusieurs courses à Reims et alentours, en région avec la participation au tournoi de football indoor inter-bailleurs de Champagne Ardenne et même jusqu'à Paris où une équipe de 6 coureurs a participé à la course « Ekiden », sur les quais de Seine !

Nos valeurs de solidarité, de respect et d'entraide ont alors été véhiculées dans le monde du Sport.

Opération « vis mon job »

Demandée par plusieurs groupes dans le cadre des ateliers participatifs, l'opération « vis mon job » a été lancée en Octobre lors de la semaine de la Qualité de Vie au Travail.

Un questionnaire a d'abord été envoyé à l'ensemble des collaborateurs de l'Office afin de recueillir leurs choix parmi plus de 80 postes présents à Reims habitat.

Plus de 50 personnes ont répondu !

Très vite les premiers binômes se sont créés. Au total se sont 42 binômes qui ont échangé, ravis et curieux d'avoir la possibilité de découvrir un milieu souvent méconnu ou jusqu'alors, imaginé autrement. Tous ont joué le jeu au siège comme en agences, y compris le Directeur Général.

Chacun étant ravis de pouvoir faire connaître son rôle au sein de l'entreprise et également de pouvoir découvrir le métier qu'il souhaitait.

Les témoignages recueillis au fil des partages d'expérience ont montré l'intérêt et la réussite de cette opération.



« Chargé de visite, un métier qui n'est pas de tout repos. Il faut avoir une très bonne forme physique, être patient, aimer le contact avec les gens mais avoir également de la finesse dans la répartition avec ces derniers. Je n'imaginais pas que c'était ainsi, une vraie découverte de l'autre »

Séverine · Agent de voisinage

« Je pense que nous avons beaucoup à y gagner de tous adhérer et nous impliquer dans ce projet. Moment d'échange bien structuré et très constructif. »

Mohammed · Quittancement des loyers

"Un grand MERCI J'ai ainsi pu découvrir quelques-unes des facettes du métier de communicant et apprécier les qualités professionnelles indispensables pour exercer ce métier : rigueur, sérieux, tact, diplomatie, qualités rédactionnelles, aisance relationnelle, organisation, disponibilité, etc... Sans oublier, sourire et convivialité »

Sandrine · Secrétaire de direction

« J'ai eu le rare privilège de suivre notre Directeur Général toute une journée. Etre directeur d'un Office comme le nôtre nécessite beaucoup de mémoire, de la disponibilité pour ses collaborateurs, ça nécessite d'appeler et/ou répondre à des membres du CA pour gérer, entre autres, des demandes émanant de nos locataires par exemple, d'aller à Paris pour des réunions avec des élus nationaux, et/ou des syndicats, et, de temps en temps,...d'accueillir des collaborateurs curieux de vivre une journée de DG, comme moi ! Superbe moment de découverte et de partage ! »

Azzedine · monteur d'Opération



Une journée très chargée avec un responsable d'agence. Entre gestion, administratif, réunions avec les entreprises, actions sur le terrain...

C'est un métier complexe où il faut être présent sur tous les fronts ! C'est avec plaisir que je reviendrai leur rendre une petite visite. "Super expérience"

Esther · Conseillère commerciale



« J'ai pu me rendre compte de la polyvalence et des qualités professionnelles qui sont indispensables pour exercer ce métier de Gestionnaire Client et Patrimoine. Rencontre très intéressante. »

Madeleine · Adjointe commande publique



« C'est avec enthousiasme que je me suis rendue au service communication, J'ai pu prendre la mesure de la

charge de travail ainsi que de la diversité des métiers du service, ce fut très intéressant ! »

Jennifer – Gestionnaire client et Patrimoine

« J'ai pu prendre la mesure de la diversité des missions du service adaptation des logements.

Pour moi ce service reste un enjeu majeur pour notre entreprise avec la prise en compte d'une population vieillissante et la survenance d'un handicap dans son quotidien. »

Christophe · Gestionnaire client et patrimoine

« Le plus de cette journée, c'est que ma collègue m'a fait confiance, en effet elle m'a permis non pas de découvrir son poste de secrétaire de la Direction Maitrise d'Ouvrage mais de l'exécuter tout en restant derrière pour contrôler le rendu.

Il n'y a rien de mieux pour se rendre compte d'un travail que de le faire soi-même. »

Julie · Assistante comptable

« Cette journée a été très enrichissante. Je pense que chacun devrait participer à cette expérience, si tout le monde participe à « vis mon job » nous aurions une meilleure vision de l'ensemble des postes de Reims habitat. »

Lucie · Assistante service adaptation des logements



Un collaborateur fête ses 50 ans de carrière à Reims habitat

Jean Luc GUIBORAT a passé 50 années au service de Reims habitat. Le 9 Octobre 2017, alors qu'il ne s'y attendait pas, ses collègues encore en activité ou en retraite se sont tous donnés rendez-vous à l'agence Croix-Rouge pour fêter avec lui, ses 50 ans de carrière.

Pouvez-vous nous présenter votre parcours à Reims habitat ?

J'ai été embauché à Reims habitat le 9 octobre 1967, à l'âge de 15 ans, en tant que peintre suite aux états des lieux menés dans les logements. A l'époque, Reims habitat, alors appelé OPHLM, possédait une régie de plusieurs corps d'état : peinture, maçonnerie, menuiserie, plomberie, électricité métallerie, couverture, espaces verts...

L'hiver, nous faisons les peintures dans les appartements vacants. Les conditions de travail étaient dures car les logements n'avaient ni chauffage ni électricité. C'était compliqué quand cela gelait !

En janvier 1986, je suis devenu surveillant travaux à l'agence Centre-Est. J'étais chargé de suivre les entreprises

(chauffage, isolation, façade, peinture...) œuvrant sur le secteur. Je faisais également un peu d'état des lieux.

De 1990 à 1991, j'ai pris la fonction de responsable de la régie à l'agence Centre-Est en remplacement du contremaître parti en retraite.

En septembre 1991, je suis arrivé à l'agence Croix-Rouge Université en tant que contremaître de la régie. Je manageais à l'époque 30 personnes (la régie, les femmes de ménage et des personnes employées sous contrat de solidarité).

A partir de 2005, j'ai pris la fonction d'assistant technique agence.

Enfin depuis avril 2017, je suis référent de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage à Reims habitat.

J'aurais bien continué encore un peu mais, à 66 ans, il faut laisser sa place. Il est temps !



Quel regard portez-vous sur ces 50 ans de carrière ?

J'en retiens que les années passent très rapidement ! En 50 ans, j'ai vu plein de choses différentes. J'ai commencé à travailler en étant payé 1 franc de l'heure ! J'ai connu 4 directeurs généraux de Reims habitat. Les évolutions professionnelles que j'ai connues m'ont permis de toucher à plein de domaines. J'ai dû m'adapter aux nouveaux matériaux, aux nouvelles normes, suivre les évolutions du secteur du bâtiment. Ce n'était pas toujours simple mais c'était passionnant.

Au final, je ne retiens que le positif de ces 50 ans : les moments de convivialité avec les collègues, avec les locataires car il ne faut pas oublier que Reims habitat est à leur service.



Semaine pour l'emploi des personnes handicapées

Reims habitat réaffirme son engagement et s'est mobilisé lors de cette semaine dédiée à l'emploi des personnes en situation de handicap, en novembre 2017. Différentes actions, touchant l'ensemble des salariés, ont été mises en place permettant la sensibilisation à la question du handicap.

De nombreux selfies « activateurs de progrès » ont été pris au sein de notre siège et dans les différentes agences. Ces selfies étaient l'occasion pour les équipes organisatrices, de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs rencontrés en leur expliquant la démarche.

Un Quiz sur le handicap a été mis en ligne sur notre intranet, permettant aux collaborateurs de tester leurs connaissances sur le sujet.

Au-delà du concours, c'était surtout la possibilité de faire changer le regard sur le handicap au travers des questions qui y étaient posées et des réponses parfois insoupçonnées par nos collègues.

Les plus sportifs d'entre nous ont couru sous les couleurs de cette semaine en arborant un T-Shirt 'Activateurs de progrès', encore une fois l'occasion pour l'Office d'expliquer la démarche et de véhiculer les couleurs de cette action dans les rues de Reims.

Enfin, pour clôturer cette semaine, un repas commandé à l'ESAT « La Jonquière » a été proposé lors du séminaire de notre GIE Canopée.

Qui est le meilleur pâtissier...de Reims habitat ?

En 2017 a été lancé un concours en plusieurs manches à destination des gourmets et des gourmands. Selon un thème préétabli, les concurrents venaient présenter leur préparation culinaire et les collaborateurs de l'entreprise venaient goûter et noter selon un barème.

Les gagnants de chacune des 3 manches réparties sur l'année s'affrontaient alors lors de la finale en fin d'année.

Cette petite animation a permis de découvrir les talents jusqu'ici insoupçonnés de certains collègues, pour le plaisir des papilles de tous.



3^{ème} édition du concours de sapin de Noël

Initié en décembre 2015, le concours de sapin interservices de Reims habitat perdure et prend de l'ampleur. Chaque année, les services ou directions rivalisent d'imagination pour nous présenter des sapins plus beaux et originaux les uns que les autres. Le choix est souvent cornélien mais même s'il n'y a qu'un seul vainqueur, tous et toutes sont ravis chaque année de participer et d'imaginer dès Janvier le sapin du Noël suivant.



+ DE 400 LIVRES



La bibliothèque partagée dépasse les 400 ouvrages disponibles

Ouverte en Mai 2016, notre bibliothèque partagée est déjà bien fournie. En 1 an ce sont plus de 400 livres qui ornent désormais les étagères et les placards, à disposition des salariés. Plus de 24 lecteurs réguliers profitent de ces ouvrages et des nouveautés régulièrement apportés par les collègues.



HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

	2015	2016	2017
▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)			
HR 1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)	CDI 98,37 %	98,79 %	98,82 %
	CDD (Hors CDD de remplacement) 0 %	0 %	0 %
	Interim 1,14 %	2,36 %	3 %
Contrats spécifiques			
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.) 5	2	2
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation 0	0	0
	Stagiaires 23	20	12
HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Femmes Hommes Femmes Hommes Femmes Hommes		
	Nombres de salariés en CDI 103 69 102 67	107	65
	Âge		
	< 25 ans 3 % 0 % 1 % 0 %	1 %	0 %
	25-55 ans 45 % 31 % 46 % 31 %	47 %	27 %
	> 55 ans 12 % 9 % 13 % 9 %	14 %	11 %
Catégories			
	Ouvriers de maintenance 1 % 1 % 0 % 1 %	0 %	0 %
	Personnel de proximité 0 % 0 % 0 % 0 %	0 %	0 %
	Employés administratifs 46 % 20 % 47 % 20 %	48 %	19 %
	Agents de maîtrise 4 % 9 % 4 % 8 %	4 %	8 %
	Cadres 8 % 8 % 8 % 9 %	9 %	9 %
	Directeurs et cadres dirigeants 1 % 2 % 1 % 2 %	2 %	2 %
HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	2015	2016	2017
	Travailleurs handicapés employés durant l'année 5	5	4
	Équivalent en ETP 5 ETP	4 ETP	4 ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail 50 338 €	55 213 €	45 000 €
	Compensation versée à l'AGEFIPH* 0 €	1509 €	6 520 €
*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus			
HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	Femmes Hommes Femmes Hommes Femmes Femmes		
	Ouvriers de maintenance 21,80 K€ 22,90 K€ # K€ 22,50 K€	NA	NA
	Personnel de proximité NA NA NA NA	NA	NA
	Employés administratifs 24,83 K€ 25,50 K€ 25,10 K€ 26,90 K€	25,70 K€	26,90 K€
	Agents de maîtrise 32,85 K€ 32,40 K€ 35,40 K€ 30 K€	34,70 K€	30,70 K€
	Cadres 40,48 K€ 41,75 K€ 39,80 K€ 40,40 K€	40,70 K€	41,60 K€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) 68,36 K€ 79,70 K€ 68,90 K€ 80,10 K€	62,90 K€	81,80 K€
HR 1.5 Écart de rémunérations*	Rémunération médiane 27 K€	27 K€	28 K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles 4	4	4
HR 1.5 Avantages sociaux financés par l'employeur**	Autres avantages sociaux 7,85 %	8,13 %	5,36 %
	Autres avantages Prévoyance - 4 berceaux crèche entreprise - 12 jours enfants malades rémunérés - jours de carences		

* Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.
** Avantages sociaux pris en compte : Rétraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abonnement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.

HR2

Employabilité et évolution professionnelle

	2015	2016	2017
▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)			
HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés Nbre d'heures	Nbre de salariés Nbre d'heures	Nbre de salariés Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance 0 0	0 0	0 0
	Personnel de proximité 0 0	0 0	0 0
	Employés administratifs 75 1334	95 2035	87 2563
	Agents de maîtrise 20 516	20 617	17 554
	Cadres 22 590	29 1357	35 1328
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) 6 105	6 182	6 167
HR 2.2 Accès à la formation	Femmes Hommes Femmes Hommes Femmes Hommes		
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années 90,29 % 100 % 88,24 % 88,06 %	82,24 %	87,69 %
HR 2.3 Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année 14	9	12
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année 7	6	8
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutement externe + mobilité interne) 31	20	21
HR3 Santé et bien-être des salarié(e)s	2015	2016	2017
▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme			
HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global 10,17 %	10,13 %	6,72 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP 0,26 %	0 %	0,04 %
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année 5	0	4
HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	1,21 %	1,26 %	1,26 %

HR A / Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

- Poursuite de la formation impulsée en 2014 sur les RPS. Ce sont nos représentants du personnel (membres de la DUP & CHSCT) et les nouveaux managers qui ont été formés sur cette thématique. Une première partie a été consacrée au contexte juridique et aux points de vigilance. Une seconde partie fut relative à la bonne appréhension et gestion des situations pouvant aboutir aux RPS.
- Trois sessions de formation "Optimisation de la gestion du temps" ont été proposées, 25 collaborateurs ont été formés
- 6 collaborateurs ont suivi la formation "éco conduite"

HR B / Organisation du temps de travail

- Déploiement du télétravail: fin 2017, Reims habitat compte 25 télétravailleurs
- Suite aux ateliers participatifs, plusieurs collaborateurs ont pu expérimenter le "vis mon job" durant la semaine "qualité de vie au travail".

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Le dialogue, l'échange, la concertation, la co-construction, la transparence avec l'ensemble de ses parties prenantes sont autant de leviers que Reims habitat développe jour après jour pour favoriser une gouvernance riche et active.



Transparence avec les collaborateurs

Dans un souci de transparence, Patrick Baudet, Directeur Général de Reims habitat a souhaité à plusieurs reprises, expliquer à l'ensemble des collaborateurs l'impact de la baisse des APL sur notre structure. Ainsi outre des articles publiés dans l'intranet il a tenu en octobre 2017 à réunir tous les collaborateurs pour leur faire part des informations qu'il détenait et mettre l'accent sur les conséquences de cette baisse des APL et notamment la nécessité de réduire nos budgets de fonctionnement (non remplacement des personnes partant en retraite par exemple..) pour faire face à la perte de chiffres d'affaires de l'ordre de deux millions d'Euros pour Reims habitat. Cette sincérité a été très appréciée par les collaborateurs et des points d'étape réguliers ont été faits, notamment lors de la cérémonie des vœux de Reims habitat.

Création d'une Direction relation Client ou comment toujours mieux accompagner le locataire dans sa relation avec Reims habitat

En octobre 2017, la Direction Relation Client a été créée au sein de Reims habitat. Carole Perin en a été nommée Directrice. Elle nous explique la genèse et l'ambition du projet.

Pouvez-vous nous parler de l'origine de cette Direction Relation Client de Reims habitat ?

Depuis plusieurs années, Reims habitat est engagé dans une démarche pour repenser et améliorer la relation à ses clients-locataires. Nous souhaitons les placer au centre des démarches et des changements que Reims habitat entreprend. Ainsi, en février 2015, a été créé le Centre de Relation Client « Reims habitat Contacts » pour mieux les écouter. Dans les pistes actuelles de travail, nous

souhaitons développer la co-construction de projets avec nos clients ; par exemple, sur notre démarche qualité Qu@lia (voir l'article page 58), le retour d'expérience suite à leur emménagement, etc.

Quels sont les objectifs de la Direction Relation Client ?

L'objectif est pour nous d'optimiser la relation de Reims habitat avec ses clients. Le périmètre d'action de la Direction s'étend du Centre de Relation



Client, de la gestion de nos agences de proximité, en passant par le service Recouvrement et Vie du Contrat (solutions de règlement, changement de situation...) et une cellule DATA qui a pour but de tenir compte davantage des données de nos clients pour nous adapter au mieux à leurs besoins. En fonction de leur âge, de leur activité, nos clients n'ont pas les mêmes attentes et n'utilisent pas nos services de la même façon par exemple. Nous devons nous adapter aux besoins de chacun.

Nous avons donc dégagé 3 axes prioritaires :

- **Gagner en proximité** : être géographiquement proche ne suffit pas, il faut créer un lien de proximité relationnelle. Cela demande du temps mais nous y travaillons en diversifiant les solutions. Par exemple, pour les personnes à l'aise avec le digital, nous allons prochainement lancer une application pour permettre à nos clients de trouver de nombreuses informations dont ils ont besoin en toute autonomie (avis de loyer, informations sur leur logement, paiement en ligne, etc.). Nous allons également créer un espace d'accueil avec ordinateur en libre-service, documentation, etc. au siège de Reims

habitat pour permettre à nos clients de consulter et de récupérer des documents depuis leur compte client.

- **Améliorer la réponse apportée** : Il ne faut pas avoir peur des réactions des clients. Elles doivent nous permettre de nous améliorer. Il est important de savoir admettre son erreur dans certains cas et de chercher des pistes d'amélioration pour que notre chaîne d'intervention soit la plus fluide possible. Dans cette optique, nous faisons également régulièrement des points avec nos prestataires sur la qualité de leur intervention et l'évaluons ensemble afin de déceler ce qui a été bien ou moins bien. L'avis d'un client est capital. Lorsqu'un client ne donne pas son avis ou ne nous prévient pas que quelque chose ne va pas, nous sommes en déficit d'informations et nous ne pouvons pas y apporter de solution. Nous travaillons également à apporter une information homogène à l'ensemble de nos clients tout en tenant compte des spécificités de chaque territoire.

- **Responsabiliser les clients** : pour qu'une relation fonctionne, les responsabilités doivent être partagées. Le client a des droits, mais aussi des devoirs. Devoirs d'entretien de son loge-

ment, de respecter les règles de la vie en collectivité, d'instaurer du dialogue entre voisins, avec le personnel de Reims habitat...

J'ai conscience que la situation décrite est « idéale », que cela va demander du temps mais elle correspond à une volonté de Reims habitat d'améliorer ces points.

Cette optimisation de la relation client est-elle une tendance ?

Je ne pense pas que cette relation de proximité avec les clients soit une mode. C'est simplement quelque chose que nous avons peut-être perdu au fil du temps à cause de nos rythmes de vie si rapides, et avec lequel nous souhaitons renouer. Nous voulons retrouver le goût de vivre ensemble.



L'intranet Reims habitat source d'échanges et de transversalité



Co-constitution de Qualia avec des locataires

Informer, rendre acteur, renforcer le sentiment d'appartenance : la mise en place de l'intranet collaboratif

En remplacement de la newsletter hebdomadaire « web'hebdo » envoyée tous les lundis matin depuis avril 2009 à l'ensemble du personnel par mail, Reims habitat a mis en place en juin 2017 l'intranet collaboratif.

Fruit du recueil des besoins effectués auprès de l'ensemble des collaborateurs, cet intranet favorise la communication transverse pour les collaborateurs de Reims habitat et de ses filiales : Immocoop, GIE Tranquillité des quartiers, GIE BatiMarne et GIE Foncière Développement.

Au sein de l'intranet, on retrouve l'actualité de Reims habitat, le point sur les chantiers en cours, les événements, les faits marquants, l'Espace Documentaire, toute source d'informations pour

les collaborateurs...

Son objectif est de fournir à tous, toutes les informations concernant Reims habitat et contribuer ainsi à renforcer le sentiment d'appartenance, le partage des valeurs, la cohésion des équipes. L'intranet se veut collaboratif. Ainsi chacun peut poster une actualité, un bon plan, des documents de références. Des espaces dédiés aux groupes de travail permettent de faciliter la démarche groupe projet.

Afin que chacun s'acculture au nouvel intranet, une présentation a été faite quelques jours avant la mise en ligne, dans toutes les entités de Reims habitat ainsi que dans ses filiales. Des formations ont ensuite été proposées par le service communication pour une prise en main facilitée de ce nouvel outil. Au total, en 2017, avant sa mise en place, ce sont plus de 24 réunions de présentation de l'intranet qui ont été organisées à destination de chaque Direction, des IRP et des Fi-

liales. En complément, plus de 25 personnes ont été formées spécifiquement pour la mise en ligne de documents ou d'informations sur l'intranet.

Ce nouvel outil permet à chacun d'être informé en temps réel et d'être acteur. Il est facilitateur de la démarche de management participatif dans laquelle Reims habitat est désormais inscrit.

Et si nous construisions ensemble notre démarche qualité Qu@lia ?

Lors des ateliers participatifs, menés fin 2016, les collaborateurs ont été nombreux à insister sur l'accompagnement et le service que Reims habitat devait rendre aux locataires. Fort de ces constats et de leurs préconisations Reims habitat a décidé de sortir de Qualibail en 2017 pour mettre en place sa propre démarche qualité très orientée vers le client, qui sera validée puis certifiée chaque année par un organisme externe.

Dès le départ, l'objectif est véritablement de co-construire cette démarche en interne mais aussi avec nos parties prenantes afin que Qu@lia soit le fruit d'un travail collectif et réponde non seulement aux attentes en matière de qualité de service de nos locataires mais aussi de nos collaborateurs.

Différents groupes de travail ont donc été mis en place et cette démarche s'est construite peu à peu en mode participatif.

Ainsi, dans l'optique d'une bonne prise en compte par les équipes et dans le but d'adapter les promesses aux réalités, l'ensemble des collaborateurs de Reims habitat a été convié à participer aux groupes de travail constituant les engagements.

Plusieurs volontaires ont donc participé à ces réunions aux côtés d'autres collègues directement concernés par les thèmes traités. De cette façon, les textes des engagements/promesses ont été écrits collectivement et les moyens d'y parvenir ont été adaptés aux réalités quotidiennes des collaborateurs.

Par ailleurs, afin d'adosser le nouveau référentiel aux attentes des utilisateurs, il a été choisi d'organiser des rencontres de groupes de locataires pour recueillir leurs expressions et leurs attentes avant tout travail d'élaboration des nouveaux engagements ; ainsi, ont été rencontrés successivement les salariés de Reims habitat logeant dans le patrimoine, les représentants d'amicales, le Conseil de Concertation Locative et un groupe de locataires choisis pour leur implication sur le terrain.

Cette démarche lancée en 2017, aboutira à la mise en place de cette nouvelle démarche qualité Qu@lia qui sera opérationnelle en 2018.



Le nom est issu du groupe créativité de Reims habitat

LE QCR INFOS FÊTE SES 10 ANS !

Il y a dix ans naissait le QCR Infos, journal du quartier Croix-Rouge Université. A l'occasion de cette date anniversaire, les locataires bénévoles qui le réalisent ont rencontré Patrick Baudet, Directeur Général de Reims habitat, pour revenir avec lui sur cette création et évoquer l'avenir du quartier Croix-Rouge Université.



Pouvez-vous revenir sur la création du QCR Infos ?

En juin 2007, Reims habitat avait organisé, à la Maison de quartier Espace Billard, une grande réunion avec les habitants et les entreprises intervenant sur le quartier Croix-Rouge Université. Les habitants demandaient à être entendus notamment par rapport aux réponses apportées suite aux réclamations qu'ils pouvaient exprimer. Ils estimaient qu'il y avait un manque de répercussion entre leurs sollicitations et les travaux engagés par les entreprises travaillant pour Reims habitat.

A Reims habitat, nous avons donc voulu montrer, avec cette réunion, que nous étions à leur écoute. L'objectif était de renforcer la proximité dans la circulation et la transmission des informations que ce soit du côté des habitants et de Reims habitat.

Cette réunion a permis la création de trois groupes accueillant des habitants du quartier :

- Le Groupe Vie quotidienne
- Le Groupe rénovation urbaine
- Et le Groupe Communication dont vous êtes les représentants à l'heure actuelle.

Quel a été votre ressenti sur cette réunion ?

Je l'ai ressenti comme une réunion

nécessaire, qui permet de se dire les choses directement. Même si la réunion a pu être tendue à certains moments, elle était indispensable pour avancer. Dans des grands quartiers comme Croix-Rouge, le temps passe vite pour les immeubles et nous n'avions pas encore pleinement intégré la bascule d'une gestion d'entretien des immeubles à une gestion de réparation, rénovation de ceux-ci.

La réunion a permis d'avancer sur ce point et de commencer à présenter le premier plan de rénovation urbaine qui allait intervenir sur le quartier. J'ai senti un avant et un après cette réunion en terme d'ambiance sur le quartier.

Comment percevez-vous ces 10 années écoulées sur le quartier ?

Je suis satisfait du chemin parcouru en terme de relationnel avec les habitants permis, entre autres, par le Groupe Communication et le QCR Infos.

Le premier volet de la rénovation urbaine a été satisfaisant avec une bonne répartition des travaux entre les immeubles en « façade » de la voirie et le cœur du quartier notamment sur le secteur Eisenhower. J'estime que les constructions neuves, rue Pierre Taittinger et avenue Eisenhower, s'intègrent bien dans le quartier et le valorisent. L'implantation de nouveaux commerces a également

été une bonne chose pour le quartier même si des difficultés peuvent encore exister vis-à-vis de leur croissance.

Toutefois, je n'ai pas l'impression que l'évolution du quartier soit aboutie, terminée. Nous restons vigilants à la gestion quotidienne des réclamations des habitants et à l'écoute de leur besoin de réactivité de notre part. Cela nous pousse à chercher à nous améliorer en permanence. Et ce seront des points essentiels dans le nouveau programme de rénovation urbaine qui va débiter sur le quartier.

Quels sont les projets à venir sur le quartier ?

Nous souhaitons préparer des rencontres avec les habitants des secteurs concernés pour recueillir leur avis. Nous avons besoin que des habitants se manifestent pour construire avec eux les projets d'améliorations. Nous cherchons donc à garder contact avec les habitants qui signalent des problèmes pour les associer ensuite à cette concertation sur les projets. Il est donc important de bien communiquer auprès des habitants pour les impliquer.



REIMS HABITAT (OPH DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DU GRAND REIMS) :

- 12 500 logements
- 170 collaborateurs

OISE HABITAT (OPH DU SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'AMÉNAGEMENT ET DE CONSTRUCTION DES COMMUNES DE L'OISE) :

- 12 600 logements
- 260 collaborateurs

OPAC D'AMIENS (OPH D'AMIENS MÉTROPOLE) :

- 14 000 logements
- 300 collaborateurs

OPAL (OPH DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'AINSE & OPH DE LAON) :

- 13 000 logements
- 200 collaborateurs

Canopée est né !

Reims habitat s'est engagé aux côtés de 3 autres bailleurs dans une démarche de coopération originale, qui entend rendre possible une mutualisation des ressources tout en préservant l'identité et l'indépendance de chacun. Ensemble ils ont créé le réseau Canopée.

Canopée regroupe des organismes qui ont en commun une proximité géographique, une taille équivalente, un impact économique et social significatif sur leurs territoires, ainsi qu'une culture de la responsabilité sociétale et de l'innovation.

Les membres de Canopée partagent surtout une ambition commune : partager pour progresser... Partager les bonnes pratiques et les retours d'expérience d'une part ; mutualiser les ressources et les moyens pour obtenir des économies d'échelle d'autre part.

A ce jour, Canopée regroupe quatre Offices Publics de l'Habitat pour un total de 52 000 logements.



Reims habitat intensifie sa présence sur les réseaux sociaux

Aujourd'hui la présence sur les réseaux sociaux est incontournable, nos clients y vont de plus en plus. Reims habitat a lancé en mai 2016 son compte Twitter. En décembre 2017, il comptait plus de 700 abonnés (contre 350 fin 2016) et 500 tweets avaient été publiés (contre 172 tweets en 2016).

En 2017 Reims habitat a lancé sa chaîne YouTube, sa page Instagram et sa page Facebook.

Ces réseaux sociaux nous permettent d'avoir une communication ciblée mais aussi d'effectuer une veille quotidienne

et de répondre aux attentes de nos clients dans des délais extrêmement courts.

Ces réseaux contribuent ainsi à une communication multicanal, indispensable aujourd'hui, pour répondre aux attentes de nos diverses parties prenantes.





Reims habitat acteur de la semaine des HLM

Pour l'édition 2017 de la semaine des HLM, Reims habitat s'est investi à travers différentes manifestations à destination de ses parties prenantes :

Un concours de dessin Reims habitat s'est associé aux autres bailleurs rémois pour organiser un concours de dessin à destination des enfants de l'ensemble de leurs locataires.

Une conférence pour les salariés de Reims habitat a ouvert la semaine pour expliquer la création et les actions réalisées au sein du carré de biodiversité le Grain d'Org' à Orgeval.

Le carré de biodiversité le Grain d'Org' à Orgeval était encore mis à l'honneur au travers de plusieurs animations culturelles qui ont été organisées en partenariat avec la maison de l'Enfance et la Maison de quartier. Petits et grands ont alors pu découvrir les joies du jardinage et du partage.

Un potager partagé a également été développé depuis peu par le bailleur, la Maison de Quartier Espace la Nacelle et les Incroyables Comestibles à Croix-Rouge. Rendez-vous a donc été donné autour des bacs de cultures pour initier les jardiniers en devenir aux joies du jardinage entre voisins.

Parallèlement, tous les rémois ont été conviés à **des portes ouvertes au sein de l'EcoAppart' Clairmarais** à Reims pour apprendre à faire des économies d'énergie et réduire leurs charges. **Des ateliers gratuits pour réaliser soi-même son produit d'en-**

retien écologique y étaient proposés par l'équipe de l'EcoAppart' durant les portes ouvertes.

Une exposition intitulée « le climat vu de ma fenêtre » a également été mise en place dans le hall du siège de Reims habitat afin de sensibiliser le public fréquentant les lieux aux effets dévastateurs du réchauffement climatique sur notre planète (photo ci-dessus).

Enfin, pour clôturer cette belle semaine, les salariés des trois bailleurs se sont donnés rendez-vous au parc de Champagne à Reims pour partager **un pique-nique convivial** et porter haut les couleurs du logement social, le mot d'ordre étant bien évidemment d'utiliser les modes de déplacement doux comme le vélo ou les voitures électriques.



IMMOCOOP FÊTE SES 10 ANS...

Créée en 2007 à l'initiative de Reims habitat et du Foyer Rémois, Immocoop, société coopérative spécialiste de l'accession sociale à la propriété, a fêté son 10ème anniversaire en septembre 2017.

IMMOCOOP EN 2007 C'ÉTAIT :

- Une équipe de 6 personnes
- 690 lots principaux de copropriété pour un chiffre d'affaires de 103 000€
- 28 ventes Hlm pour un chiffre d'affaires de 2 630 000€

IMMOCOOP EN 2017 C'EST :

- Une équipe de **15 personnes**, soit une augmentation de 150 % des effectifs en 10 ans
- **3 387 lots principaux de copropriété** pour un chiffre d'affaires de 535 000€, soit une progression de plus de 400% du nombre de lots et du CA en 10 ans
- **175 ventes Hlm** pour un chiffre d'affaires de 19 000 000€, soit une progression de 525 % en nombre et de 625 % en CA en 10 ans.

Au total ce sont plus de 1 200 ménages qui ont pu accéder à la propriété, dans le neuf ou dans l'ancien, au cours de ces 10 années.



Un grand bravo à toute l'équipe d'Immocoop qui s'est vue remettre la certification NF Habitat Syndic sur le stand de Cerqual

...Obtient la certification NF Habitat,

C'est lors du congrès HLM de Strasbourg qu'Immocoop a reçu le 28 Septembre son certificat NF habitat adapté aux copropriétés en exploitation. « Cette certification atteste d'un engagement fort de la part de l'ensemble de notre service copropriétés et d'une qualité de gestion au service de nos copropriétaires » se félicitait Laurent GONDEL, Directeur Délégué d'Immocoop.

Audité à l'été 2017, l'équipe a démontré son savoir faire et la qualité de ses prestations envers ses copropriétaires.

Immocoop est la première société coopérative à obtenir cette certification en France. L'objectif de cette démarche est de certifier la gestion technique et administrative d'un immeuble en copropriété, en phase d'exploitation, en s'appuyant sur l'activité de son syndic. Le droit d'usage de la marque NF Habitat est délivré pour une durée de 3 ans.

...Et met en place un service d'astreinte pour ses copropriétés Reims habitat

Depuis janvier 2017, Immocoop a mis en place un service d'astreinte à disposition des habitants des immeubles qu'il gère pour le compte de Reims habitat. Ce nouveau service ne concerne que les urgences en parties communes.

Les habitants (locataires ou propriétaires) peuvent ainsi contacter l'astreinte de Reims habitat qui, selon la nature de la demande, transmettra l'information aux entreprises en contrat avec le gestionnaire de la copropriété.

Cette mise en place résulte de la volonté de maintenir une qualité de services à ses copropriétaires.



GOV 1 Instances de décision et systèmes de management	2015	2016	2017	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1			
	Champ	Développement Durable		
	Nom de la certification / de l'évaluation	NF Habitat		
	Périmètre	Construction - Rénovation - Exploitation		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2016/2017		
	Certification / évaluation 2			
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 3			
	Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation				
Périmètre				
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)				
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	46,15 %	46,67 %	50 %
	Part de femmes dans le Directoire	33,33 %	33,33 %	42,86 %
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	21,74 %	21,74 %	21,74 %

GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts	2015	2016	2017	
▲ 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 ; Relations sociales.				
GOV 2.1 Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2015	2016	2017
	Taux de satisfaction globale*	88 %	83 %	74 %
*d'après les réponses à la question : "Dites nous d'une manière générale si les prestations de votre organisme sont plutôt insatisfaisantes, satisfaisantes ou très satisfaisantes"				
GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	2015	-	-
	Taux de satisfaction globale*	56 %	-	-
GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	7	9	12

GOV A /

Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

- Reims habitat a mis en place une charte éthique qui s'applique à tous les salariés, membres du CA, fournisseurs.
- Reims habitat est signataire de la charte de la diversité
- Affichage des valeurs de l'organisme.

GOV D /

Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

- Réalisation de journaux de quartier avec des locataires volontaires et d'un magazine d'information à destination des locataires.
- 3 Conseils de Concertation Locatives se sont tenus en 2017
- 2 Instances Locales de Concertation par secteur géographique soit 8 réunions
- Réunions bimestrielles avec les amicales de locataires

GOV B /

Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

- Au niveau du conseil d'administration, le bureau s'est réuni 4 fois et le conseil d'administration 4 fois également.
- 49 Commissions d'Attribution des Logements ont été effectuées, la Commission Appels d'Offres s'est tenue à 7 reprises, la commission des rapports locatifs 9 fois, la commission stratégie et prospective responsable 2 fois et enfin la commission développement et travaux 1 fois.
- Les membres du CODIR se sont réunis à 17 reprises.
- 12 réunions du COMEX ont eu lieu et 1 réunion du comité des services

GOV C /

Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

- Implication dans le contrat de ville, le PLH, le NPNRU.
- Réponse aux attentes des collectivités en terme d'habitat ou d'équipements

GOV E /

Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

- Implication du CE et du CHSCT dans les nouveaux projets.
- Poursuite des permanences du CHSCT dans chaque agence et au siège
- Poursuite des clubs métier
- Mise en place d'un COPIL pour le suivi des idées émises par les ateliers participatifs destinés à enrichir le plan stratégique de l'entreprise pour 2017 / 2023



NOS FILIALES

Immocoop



La société Immocoop a fêté au cours de l'année 2017 ses 10 ans d'existence. Cette célébration a permis de montrer l'efficacité de son modèle économique et sa singularité coopérative, au service de ses sociétaires et des territoires.

Par ailleurs, l'activité de syndic a été marquée par la délivrance de la certification NF « Habitat Exploitation Copropriété » délivrée par l'organisme certificateur CERQUAL le 28 septembre 2017 lors du Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat à Strasbourg. Il s'agit là de la première certification NF Syndic délivrée à une Société Coopérative d'HLM en France. Cela correspond à la mise en œuvre volontariste de la démarche Qualité de la société Immocoop, notamment par le service Copropriétés, qui doit produire des effets positifs sur les copropriétaires et les bailleurs dans la gestion quotidienne des immeubles.

Situation et évolution de la société

En termes de ventes HLM, les chiffres consolidés demeurent à un niveau conforme aux réalisations 2016 avec 165 signatures contre 172 l'année dernière. Les objectifs initialement fixés par les deux actionnaires n'ont pu être atteints sur 2017, avec environ 75% de réalisation en nombre de ventes, liés pour une part à l'alimentation de produits à vendre. Pour autant les objectifs de Reims habitat ont été atteints avec plus de 75 ventes réalisées représentant un chiffre d'affaires de 8 884 263 €.

Concernant l'activité liée à l'accession, l'année 2017 aura été marquée par la livraison en VEFA au Foyer Rémois de l'opération Les Tourelles (12 maisons locatives) à Corbeny.

L'activité de gestion de syndic a continué sa progression, tant en termes de lots gérés que d'honoraires perçus ; il est à signaler l'externalisation de la comptabilité du portefeuille de Copropriétés, effectuée courant septembre, prestation confiée après consultation à la société Native Immobilier.

Évolution prévisible de la situation de la société et perspectives d'avenir

L'année 2018 s'annonce sous les meilleurs auspices en termes de résultat de l'activité d'accession sociale, avec la livraison prévue, entre juin et septembre, des opérations « Les Jardins de Daphné » et « Chrysalide » à Reims.

Une activité complémentaire de vente HLM pour le compte de l'OPAL 02 va démarrer courant avril 2018, à la suite d'une consul-

tation lancée par cet organisme et remportée par Immocoop pour le lot n°2 comportant la création de copropriétés et d'Associations Syndicales Libres sur l'ensemble du département de l'Aisne (Laon, Soissons, Gauchy, Villeneuve St Germain, etc.).

Information sur l'évolution du projet coopératif

L'évolution du projet coopératif de la société Immocoop, particulièrement la variation des données sur l'évolution du sociétariat et l'implication des différentes catégories de sociétaires dans la prise de décision au sein de la société, peut être décrite de la manière suivante :

Données relatives à l'évolution du sociétariat :

Au 31 décembre 2017, la répartition du nombre d'actions détenues par collège était la suivante :

Collège 1 (les salariés de la coopérative) : 13

Une action a été souscrite sur l'exercice 2017 et deux salariés ont bénéficié d'un remboursement d'action suite à démission.

Collège 2 (les personnes bénéficiant habituellement à titre gratuit ou onéreux des activités de la coopérative) : 63

Au cours de l'année 2017, 42 actions ont été souscrites à l'occasion de la vente de logements au sein des programmes suivants :

- 16 parcelles à Boulton-sur-Suippe
- 5 logements au sein du programme Chrysalide
- 7 logements au sein du programme Le Parc des Lettres
- 14 logements au sein du programme Les Jardins de Daphné

Collège 3 (les collectivités publiques et leurs groupements) : 7

Trois communes ont souscrit chacune une action sur l'exercice 2017 :

La commune de Loivre

La commune de Val-de-Vesle

La commune de Cormicy

Collège 4 (les organismes d'Habitations à Loyer Modéré) : 149.964

Pas de mouvement constaté.

Collège 5 (les personnes morales ayant pour activité le financement) : 0

Pas de mouvement constaté.

Collège 6 (les personnes physiques et morales qui ne rentrent dans aucune des autres catégories) : 15

Pas de mouvement constaté.

Principaux risques et incertitudes

- La réforme des aides à l'accession sociale annoncée fin 2017 dans la Loi de Finances pour l'année 2018 (APL accession, PTZ+) ajoutée à une légère remontée des taux d'emprunts, peuvent augurer un rétrécissement des capacités d'achat par les ménages aux ressources modestes, impactant défavorablement les activités de vente dans l'ancien et le neuf.
- De façon moins précise, les conséquences de la loi Elan, et les enjeux, d'une part des potentiels regroupements d'OLS, et d'autre part des volumes de ventes HLM, font peser une certaine incertitude quant à la volumétrie potentielle des activités

commerciales de la coopérative.

- Les résultats de la société Immocoop restent majoritairement liés aux marges sur accession qui peuvent être constatées, et donc intrinsèquement dépendant du bon avancement des programmes et de la tenue des bilans d'opération. L'activité de maîtrise d'ouvrage (aménagement de lotissements et promotion d'immeubles pour vente en accession sociale) demeure donc essentielle pour la stabilité économique de la Société.

Extrait du Rapport de Gestion 2017 du Directoire adopté en Conseil de Surveillance le 20 avril 2018

DOMAINE	COMPTE 2015	COMPTE 2016	BUDGET 2017	COMPTE 2017
Marge sur accession	611 481	168 231	-92 890	268 878
Loyers	7 831	6 421	6 000	9 430
Commissions sur vente (HLM)	701 246	664 771	790 500	655 663
Commissions sur vente logements (Neuf)	19 571	-1 824	44 000	5 792
Commissions sur ventes lotissements (Neuf)	32 959	72 358	0	24 863
Prestations de syndic	458 810	525 482	531 000	561 901
Assistance MO-AC	0	0	0	0
Autres produits annexes	14 116	2 233	0	1 925
Produits financiers	165 407	26 918	7 000	28 820
Produits exceptionnels	67 648	356 752	0	98 929
Reprises des provisions	39 275	0	129 500	30 873
Variation travaux en cours	0	0	0	0
TOTAL PRODUITS	2 118 344	1 821 341	1 415 110	1 687 075
Achat produit / Matériels	3 255	1 181	4 500	224
Énergie	10 363	4 877	7 800	5 624
Fournitures / Imprimés / Documentation	3 308	4 124	4 300	3 899
Assurances	38 485	30 503	32 500	25 303
Locations / Crédit Bail	125 255	69 041	78 720	77 559
Maintenance / Entretien / Prestations	30 784	24 765	30 400	31 697
Communication / Annonce / Réception	44 681	104 484	102 800	102 878
Cotisations / Redevances	124 810	60 951	43 000	35 455
Frais de déplacement	20 755	14 977	17 200	17 767
Honoraires / Frais de gestion	153 723	154 971	163 000	181 671
Impôts / Taxes	12 427	7 521	18 420	8 133
Téléphone / Affranchissement	38 189	40 243	42 000	44 967
Frais de personnel	859 834	861 208	930 300	929 911
Frais bancaires / Financiers	186 436	53 002	33 600	54 469
Dotations aux amortissements	62 036	19 855	45 000	21 875
Dotations aux provisions	39 130	13 880	5 000	9 350
Charges exceptionnelles	101 309	37 294	46 000	40 931
TOTAL CHARGES	1 854 780	1 502 878	1 604 540	1 591 713
RÉSULTAT AVANT IS	263 564	318 463	-189 430	95 362

NOS FILIALES

Gie Bâtiment, Gie Foncière développement, Gie tranquillité des quartiers



Face aux problématiques liées à l'amiante, Reims habitat, le Foyer rémois et Vitry habitat ont créé le GIE le Gie Bâtiment en 2016, dont les missions sont les suivantes :

- Proposer et formaliser une politique stratégique d'entreprise juste et rationnelle aux membres du GIE dans la gestion de la problématique amiante
- Assurer la veille réglementaire sur l'amiante, la SPS et proposer les adaptations nécessaires à la politique stratégique en place
- Garantir la mise en conformité et la cohérence des pratiques des bailleurs membre du GIE au regard des textes réglementaires sur l'amiante
- Gérer pour le compte des membres du GIE les diagnostiqueurs mandatés
- Formaliser et sécuriser la remise des documents diagnostics réglementaires à remettre à la signature des baux de location ou à la demande des locataires
- Contrôler et valider les modes opératoires dans leur forme pour les intervenants internes ou externes des bailleurs membres
- Proposer des solutions techniques optimisant et limitant la vacance technique des logements liée à la problématique amiante
- Proposer et établir une cartographie et un archivage des informations sur l'amiante pour faciliter l'entretien du patrimoine et la réalisation des travaux programmés
- Assurer le suivi et le renouvellement des contrats liés à la gestion de l'amiante en lien avec les référents des membres du GIE

- Participer à la rédaction des cahiers des charges dans le cadre de MAPA associés à l'amiante
- Rechercher et proposer une communication adaptée autour de l'amiante tant en interne qu'en externe
- Avoir un rôle de conseil, voire d'acteur, sur la coordination SPS des dossiers de travaux des membres du GIE
- Être force de propositions
- Être l'interlocuteur privilégié des instances et parties prenantes (USH, ARCA, Inspection du travail...)

En 2017, ce Gie constitué de 2 experts en matière d'amiante a ainsi pu répondre aux demandes de ses membres et les accompagner dans leurs problématiques liées à l'amiante.



Depuis octobre 2016, le GIE s'est doté d'une chargée de mission dans l'assistance à la rénovation urbaine, afin d'étendre la visibilité et le relationnel des bailleurs, non seulement sur les secteurs en NPNRU mais aussi sur ceux concernés par des projets de réhabilitations et de rénovations, ce qui pour Reims habitat représente en tout 6 périmètres sur la ville.

Ses activités principales et spécifiques consistent à collaborer avec les différents interlocuteurs et intervenants, à s'adapter et à répertorier les problématiques et les contraintes en vue de les surmonter et de les solutionner. En amont des projets lancés, il convient de travailler en lien avec les différentes

directions en interne sur les phases projet NPNRU, en apportant un renfort à l'équipe location notamment, par exemple sur les opérations de relogement. Il s'agit d'être force de propositions par rapport aux besoins exprimés tout en mobilisant les parties prenantes (internes-externes). L'expertise du quotidien qu'elle apporte doit permettre d'anticiper certaines problématiques que chacun des acteurs a intérêt à ne pas voir émerger lors de la finalisation desdits projets et dont, chacun en a conscience, la résolution s'avère complexe et couteuse en énergie lorsque ceux-ci adviennent.

Lors des phases travaux, l'identification de problématiques pouvant impacter les locataires constitue une autre facette des missions qui lui échoient, afin là encore d'éviter des problématiques conflictuelles avec les locataires ainsi que le risque de médiatisation intempestif, de nature à porter atteinte à l'image du logeur auprès de l'ensemble de ses locataires.

Son travail consiste également dans le recueil d'informations issues des différentes sources pertinentes pour appréhender et tenter d'améliorer les relations entre les locataires et leur bailleur, contribuant à bien comprendre les tendances de fonds des différents secteurs. Acteurs associatifs, économiques, habitants, élus, collaborateurs du bailleur... le diagnostic en continu fourni par cette présence de terrain est essentiel afin de conforter le bailleur dans sa politique de service public du logement au quotidien. Anticiper les attentes et les réactions de ses interlocuteurs pour favoriser un échange positif et constructif demeure la clef de la réussite de son action. Il n'est de projet d'aménagement urbain ou de réhabilitation réussi que si les habitants se sentent co constructeurs des propositions émises par le bailleur.

La proactivité est requise pour comprendre les enjeux de stationnement, de commercialité, de mixité etc qui sont différents d'un secteur à l'autre et même au sein des secteurs, dans les sous périmètres des attentes spécifiques existent et s'expriment.

Développer la participation des habitants pour les nouveaux projets de renouvellement urbain, participer aux réunions partenariales avec l'équipe municipale qui œuvre au PLH et à la stratégie de peuplement est là encore nécessaire pour la conduite des missions du bailleur. Des instances tels que les conseils de quartiers ou encore les conseils citoyens sont à ce titre particulièrement utiles pour communiquer et échanger, surtout dans les secteurs connaissant de fortes problématiques.

Vouloir instiller de l'humain dans l'urbain, selon la formule consacrée, se concrétise au quotidien à travers sa collaboration avec les équipes du bailleur de façon ouverte, en communiquant instantanément ses retours et propositions. La valorisation du travail « invisible » effectué en amont des projets est un autre gage de réussite, le bailleur percevant en retour le fruit d'une opération d'aménagement urbain elle-même réussie.



Contribuer à la sécurité et à la tranquillité des quartiers est une préoccupation centrale des bailleurs sociaux. C'est ainsi qu'à Reims, sous l'impulsion de Reims habitat, les trois bailleurs rémois ont mis en place un GIE tranquillité des quartiers.

Innovant et ayant acquis une véritable légitimité sur son territoire, ce dispositif permet à deux équipes d'effectuer quotidiennement, de 18 h à minuit, 6 jours sur 7, des rondes sur des entrées sensibles et d'intervenir sur des troubles, dans les parties communes ou à proximité des immeubles, signalés par des locataires. Ainsi le GIE Tranquillité des quartiers apporte une réponse en terme de sécurité et tranquillité des quartiers grâce aux actions de médiation de ses agents sur le terrain mais s'inscrit également dans le paysage de la lutte contre la délinquance, de par ses interventions quotidiennes multi-sites et inter-bailleurs. Depuis octobre 2014 le GIE intervient également le soir, sur les troubles de voisinage.

	2015	2016	2017
Appel locataires suivis d'intervention des équipes du GIE Tranquillité des quartiers			
Total	150	163	177
Agression	1	0	0
Occupation des parties communes	51	31	42
Troubles de voisinage	95	130	135
Dégradations	0	0	0
Véhicules	2	0	0
Problèmes techniques	0	0	0
DIV	1	2	0
Déplacement police à la demande du GIE			
Total	4	13	13
Agression	2	1	1
Occupations des parties communes	2	2	0
Troubles de voisinage	0	4	12



REIMS HABITAT CHAMPAGNE-ARDENNE

71 Avenue d'Epemay

51 100 Reims

www.reims-habitat.fr



Retrouvez Reims habitat sur :

- www.reims-habitat.fr
- Twitter @reimshabitat
- La page facebook @reimshabitat.officiel
- Instagram
- La chaine YouTube Reims habitat
- L'EcoAppart sur Facebook EcoAppart Clairmarais

