

Reims habitat Champagne-Ardenne



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2016



Rénovation d'une résidence pour personnes âgées à Reims



SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 PRÉSENTATION DE REIMS HABITAT
- 07 NOTRE DÉMARCHE RSE
- 08 PARTIES PRENANTES
- 10 OBJECTIFS RSE
- 12 LES TEMPS FORTS 2016
- 14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
- 26 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
- 34 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
- 42 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
- 48 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
- 54 NOS FILIALES
- 58 GLOSSAIRE

ÉDITO

Reims habitat, l'acteur immobilier dynamique du Grand Reims



Jean Marc Roze

Président



Patrick Baudet

Directeur Général

Depuis déjà plus de 3 ans, nous avons accentué notre démarche de professionnalisation de la gestion de la relation client convaincus que l'attractivité de notre offre passe par la qualité de nos logements mais aussi par l'amélioration de notre réponse client.

Le renouvellement du bâti mis en œuvre depuis 2004 avec les opérations de renouvellement urbain ne suffit pas à qualifier durablement notre offre comme autrefois lorsque les HLM étaient considérés comme la panacée pour les familles qui trouvaient là, enfin, le confort d'un logement moderne. Les quartiers HLM des années 60 étaient alors innovants !

Aujourd'hui, il s'agit d'accompagner la mutation de notre société, ouverte au collaboratif, exigeante dans l'usage, attentive à exister selon ses besoins, plus mobile et en meilleure santé. Faire de nos quartiers, les lieux de vie où il fait bon vivre. Voilà notre ambition !

Dans nos quartiers nous pouvons désormais y vivre, y travailler et y trouver tous les services, les professionnels médicaux, les commerces, la restauration et même de l'activité physique.

De professionnels du logement, nous sommes devenus généralistes de l'immobilier. Nos métiers ont évolué à la vitesse grand V pour répondre au besoin de diversification et d'aménagement cohérent de notre ville. Désormais c'est la qualification du besoin des populations diverses qui nous préoccupe. Avec le Grand Reims, s'ouvrent à nous de nouvelles perspectives. Nos partenariats

avec les opérateurs privés vont s'amplifier. Ils nous permettront d'être présents sur de nouveaux territoires et accueillir de nouvelles familles.

Contrairement aux contraintes de la loi « Egalité et Citoyenneté » dont l'unique ambition est de répartir la précarité sociale, nous travaillons à diversifier l'offre en passant du locatif à l'accession, via la possibilité pour les primo-accédants de passer par la location-accession. Le parcours résidentiel doit être proposé pour tous. Les locataires captifs de leur logement ne seront plus le la . Les parcours professionnels, l'adaptation de notre société au vieillissement nous obligent à revisiter la façon dont nous

proposons et construisons, voire rénovons nos logements. Réussir cela nous engage durablement dans un processus de professionnalisation et d'implication de nos équipes. Les outils numériques que nous développons ne sont pas les seuls éléments de progression. Entendre le message du terrain est LE moyen pour s'adapter aux nouveaux usages et comprendre ce qui fonctionne et ce qui peut être amélioré.

Nous avons lancé en fin d'année, des ateliers participatifs pour permettre à chacun de travailler sur le projet de notre entreprise. 15 ateliers de 10 personnes qui ont phosphoré plusieurs heures pour proposer de nouvelles orientations. La responsabilité sociétale de l'entreprise doit se traduire par l'implication plus forte des parties prenantes dans l'écriture des projets. Participer aux phases amont est essentiel pour la réussite de nos actions.

Dans nos quartiers nous pouvons désormais y vivre, y travailler et y trouver tous les services que ce soient les professionnels médicaux, les commerces et la restauration et même de l'activité physique.

REIMS HABITAT, ACTEUR DU TERRITOIRE

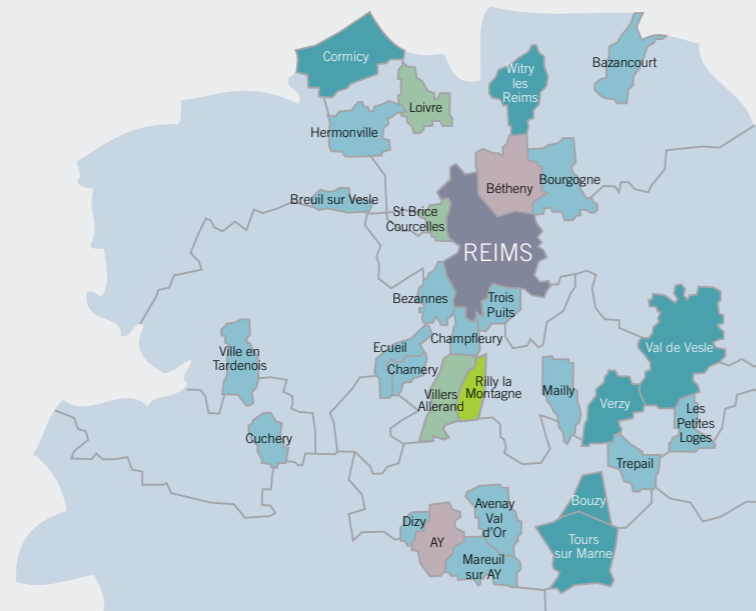
NOTRE MISSION

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'Epervain - 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 des deux Groupements d'Intérêt Economique «GIE Foncière Développement» et «GIE Tranquillité des quartiers» ou de la Société Coopérative «I-mmocoop» 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.



Légende

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

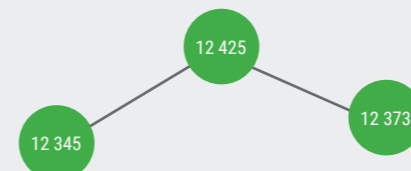


Sa recherche constante pour apporter des réponses adaptées aux différents territoires sur lesquels il est présent, aux différentes populations logées (séniors, jeunes, familles, salariés en mobilité, personnes en précarité...), amène Reims habitat à impliquer plus durablement toutes ses parties prenantes.

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 d'action
- Exemplarité dans nos comportements

CHIFFRES CLÉS 2016



LOGEMENTS : 12 373

Equivalent logements en 2016



21,6%

Des titulaires de bail de plus de 65 ans

48,8%

Des locataires recevant des aides au logement



44,69M€

Chiffre d'affaires
2015 : 45,43 M€
2014 : 44 74 M€

40,28€

Chiffre d'affaires issu des logements locatifs



1 030 ATTRIBUTIONS

2015 : 1 168
2014 : 1 290

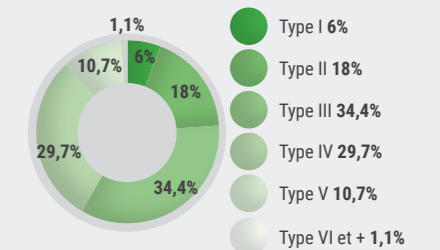


38,8%

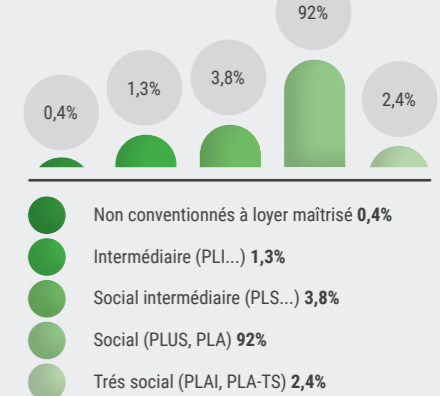
Des logements situés en quartiers prioritaires

RÉPARTITION DU PATRIMOINE

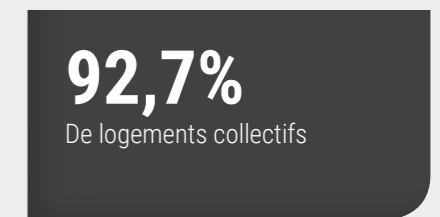
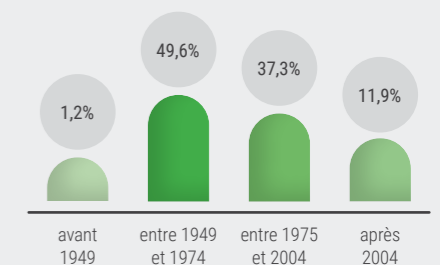
Par type



Par catégorie



Par période de construction





Discours des vœux 2017

2016 est un exercice qui a permis la mise en place de nombreuses démarches de consolidation et d'innovation :

- La certification NF Habitat ;
- La conduite du Dialogue compétitif pour nos grosses opérations de rénovation ;
- Le travail partenarial interne avec les IRP et des salariés ambassadeurs pour passer des entretiens d'évaluation aux entretiens de développement, véritable base de travail en commun entre les managers et leurs collaborateurs ;
- Les ateliers participatifs pour enrichir notre démarche stratégique et soigner notre mieux-vivre ensemble interne ;
- Le développement de la culture participative avec, outre les ateliers participatifs, les exemples des référents R.S.E., les référents informatiques...

« L'année 2016 marque la mise en application de l'organisation sur laquelle nous avons réfléchi, travaillé, et que nous avons bien préparée en 2015. Tout n'est pas parfait mais chacune, chacun, doit disposer des moyens nécessaires pour participer à l'affirmation de l'efficacité de l'Office en passant par celle de sa propre direction ou de son propre service et en transversalité avec les autres et y trouver une vraie Qualité de Vie au Travail. «efficacité et qualité», deux mots essentiels, moteurs, presque magiques, qui me permettent de rebondir sur ce qui nous fait avancer :

C'est bien le sens de la politique impulsée par notre Conseil d'Administration et le chemin sur lequel est clairement placé notre feuille de route ; et ce chemin, nous le parcourons ensemble, administrateurs et membres de l'équipe de Reims habitat, en confiance et en solidarité. Cette confiance se vit au cours des travaux en commission qui jalonnent l'activité de l'Office ; je ne prendrai que 2 exemples, la C.A.L. et la Commission stratégique :

La C.A.L. est un lieu de réflexion et d'application essentiel, non seulement pour la vie dans nos résidences mais pour tout l'équilibre social de notre territoire. La politique de peuplement est

en effet un axe prépondérant du rôle sociétal tenu par un organisme HLM. Hommage doit être rendu à toutes celles et à tous ceux qui participent de près ou d'un peu plus loin à ce travail de fond, ingrat mais passionnant. Pour la commission « Stratégie et Prospective Responsables », celle qui « fabrique l'avenir », nous sommes précisément là au carrefour de nos rôles respectifs, élus et membres de l'équipe.

En croisant nos regards, nos expériences, nos obligations respectives, nous pouvons tracer la route d'une maison importante telle qu'est Reims habitat. Cette interaction élus et collaborateurs nous permet, chacun dans le respect du rôle des autres, de faire entendre la voix de l'Office auprès de celles ou ceux avec lesquels nous co-agissons ; pour participer à l'attrait du territoire, au bien-vivre de ses habitants, au bien-vivre ensemble. Cette confiance réciproque nous permet aussi de surmonter ensemble les aléas du quotidien dans un environnement fortement chahuté et dans la conscience des difficultés, mais aussi des exigences, de nos clients-locataires.

3 POINTS POUR CONCLURE :

Responsables nous sommes à Reims habitat, au sens d'une respon-

sabilité sociale, économique et environnementale ; cela a été l'esprit donné à nos ateliers participatifs pour lesquels je remercie tous les collaborateurs de Reims habitat qui y ont joué le rôle principal, essentiel, et qui en attendent désormais les suites que nous saurons, ensemble, leur donner à compter de 2017.

Responsables nous sommes, devant les élus, les administrateurs, les partenaires intéressés, parce que nous avons le devoir d'apporter satisfaction aux besoins exprimés, parce que l'habitat constitue l'une des premières préoccupations des familles.

Responsables nous sommes devant notre avenir, et tous ensemble, nous qui constituons l'équipe de Reims habitat, à quelque niveau que ce soit, nous y travaillons pour porter au plus haut les couleurs de cette belle maison que nous aimons tant et que nous défendons avec passion.

Que nous défendons pour qu'elle continue de garantir la conception de produits adaptés aux nouvelles demandes et aux exigences toujours réaffirmées de nos clients... »

Extrait du discours des vœux 2017 de Patrick Baudet – Directeur Général

→ 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.

mentaire 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.



Laurence Malassagne

LA DÉMARCHE EURHO-GR®

Dans ce contexte, les données relatives au référentiel EURHO-GR® (des indicateurs chiffrés, des zones de com-

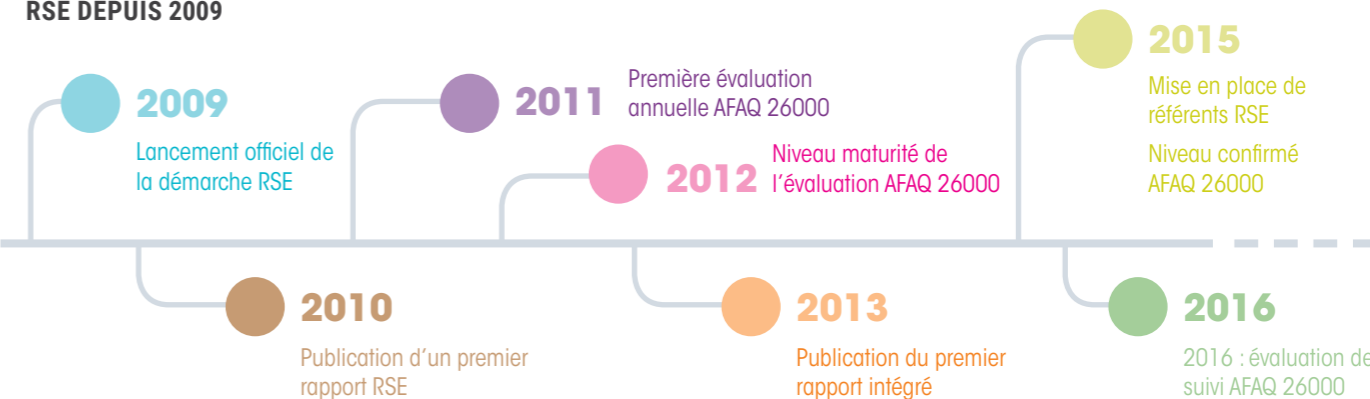
FOCUS

Notre démarche RSE a été marquée en 2016 par la triple certification NF habitat pour l'office et la mise en place de 15 ateliers participatifs pour les 170 collaborateurs de Reims habitat avec l'objectif de venir enrichir le projet stratégique Reims habitat 2017 – 2023.



La notion de responsabilité sociétale de l'entreprise implique de mesurer notre performance globale et d'afficher nos résultats en toute transparence

EVOLUTION 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 oeuvrons 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

➔ VOIR PAGES 40 à 47

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- IRP (comité d'entreprise CHSCT – DP)
- Newsletter interne hebdomadaire : Web'hebdo
- Co-construction Entretien de développement
- Convention du personnel
- Ateliers participatifs
- Club métier
- Parcours d'intégration des nouveaux arrivants
- Charte éthique



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

➔ VOIR PAGES 3, 6, 14, 15, 16, 17, 20, 24, 28

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



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 humanisme, ORRPA, La Sauvegarde

➔ VOIR PAGES 14, 16, 17, 26, 27, 33



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

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

➔ VOIR PAGES 14, 15, 16, 32, 33, 48

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



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
- Evaluation des fournisseurs
- Achats responsables

➔ VOIR PAGES 17, 24, 32 à 37



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

➔ VOIR PAGES 14, 15, 16, 17, 24, 25, 26, 48

NOS OBJECTIFS RSE

- À démarrer
- Démarrage
- En cours
- Avancé
- Réalisé
- ✗ Non atteint



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Programmer la restructuration des quartiers en basculement vers la précarité.
- NPNRU.
- Accélérer la Vente HLM avec 1% du patrimoine vendu sur 2 ans.
- Répondre à la demande des seniors et jeunes publics avec du logement adapté.
- Prévenir et réduire les impayés de loyer.
- Favoriser les parcours résidentiels, la mixité sociale et générationnelle.
- Améliorer la tranquillité et la sécurité dans les quartiers.
- Recréer du lien social.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

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



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

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



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

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



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- Passer de la concertation à la coopération en associant nos parties prenantes sur des besoins identifiés.
- Privilégier les démarches inter-organismes pour mutualiser les coûts et favoriser les échanges d'expérience.
- Améliorer notre gestion de la relation clients avec la création d'un extranet clients et du réseau Reims habitats contacts.
- Accompagner le changement suite à la mise en place de la nouvelle organisation.
- Faire de la relation client un axe prioritaire.
- Afficher et faire partager les valeurs de Reims habitat.
- Faire vivre la charte éthique.
- Déployer un plan stratégique numérique.

© Sylvain Landry



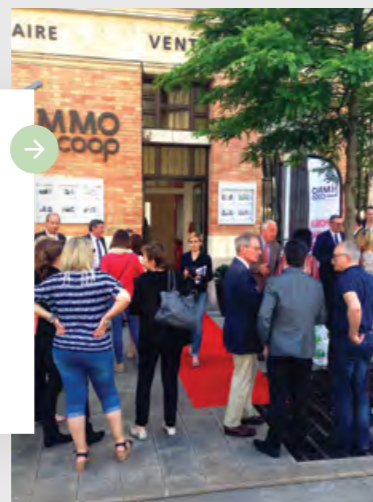
LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

Janvier 2016

INAUGURATION DES NOUVEAUX LOCAUX D'IMMOCOOP,

notre filiale destinée à la vente HLM



Février 2016

DÉBUT DES TRAVAUX DE RÉNOVATION THERMIQUE

de la résidence pour personnes âgées Utrillo à Reims



Avril 2016

INAUGURATION DU FOYER JEUNES TRAVAILLEURS

Marie Clémence Fouriaux construit en VEFA par Reims habitat



Avril 2016

OUVERTURE DE LA BIBLIOTHÈQUE PARTAGÉE



Mars 2016

LANCEMENT DES GROUPES DE TRAVAIL

sur les entretiens de développement



Octobre 2016

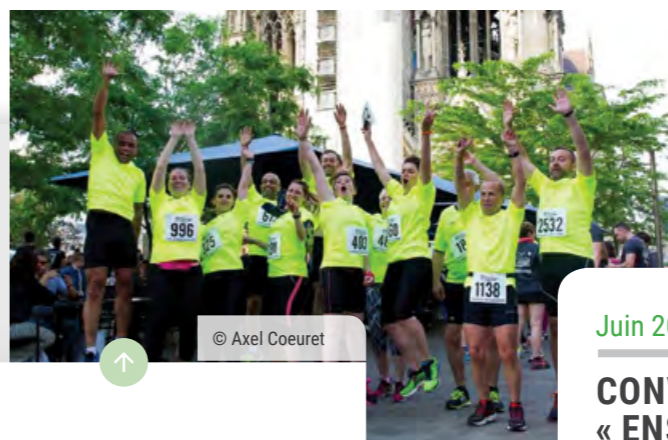
INAUGURATION RÉSIDENCE LEMAL À CORMICY

Résidence intergénérationnelle



Juin 2016

CONVENTION « ENSEMBLE PROJÉTONS NOUS VERS DEMAIN »



Juin 2016

LES BAILLEURS DANS LA COURSE

A l'initiative de Reims habitat les bailleurs rémois courent sous les couleurs de la semaine HLM lors de la Foulée des Sacres



Septembre 2016

15 ATELIERS PARTICIPATIFS

Les 170 collaborateurs de Reims habitat enrichissent le projet stratégique au travers de 15 ateliers participatifs



Décembre 2016

VOEUX 2017

Restitution des ateliers participatifs et cérémonie des vœux 2017

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Parce que les besoins évoluent sans cesse, parce que les comportements sociaux et familiaux sont en constante mutation, parce que l'on vit de plus en plus longtemps, un organisme social responsable a pour mission de contribuer à l'équilibre social des territoires. Cet équilibre repose sur une offre de logements et d'équipements diversifiée, une activité économique dynamique, l'accompagnement des populations les plus fragiles et également le développement des actions favorisant le lien social et le bien vivre ensemble.



REIMS HABITAT CONSTRUIT UN FOYER DE JEUNES TRAVAILLEURS

Reims habitat a tissé des liens étroits avec l'association Noël Paindavoine qui symbolisent la volonté de Reims habitat de soutenir durablement les acteurs agissant pour l'insertion, à Reims, des jeunes travailleurs.

Ce nouveau foyer, inauguré en avril 2016 et construit en VEFA par Reims habitat, comporte 19 logements sous convention avec l'association Noël Paindavoine qui en a la gestion. Il renforce les liens établis entre Reims habitat et l'association Noël Paindavoine depuis 1992 et la signature d'une convention entre ces deux organismes pour la gestion du foyer de jeunes travailleurs « des Thiolettes » composé de 20 logements, avenue de l'Europe à Reims.

En 2011, Reims habitat et l'association Noël Paindavoine ont également signé une convention de gestion pour la résidence de jeunes travailleurs « Gaston Boyer », composée de 10 logements, rue du Mont d'Arène à Reims.

Les logements sont aujourd'hui tous occupés. Une attention particulière a été apportée aux couleurs et au choix du mobilier tant dans les appartements que dans les espaces de vie communs afin de rendre cette résidence accueillante et chaleureuse.

REIMS HABITAT POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT SUR LES COMMUNES EXTÉRIEURES DE REIMS...

Avec la construction de deux nouveaux programmes locatifs situés à Cormicy et Trois Puits pour un total de 21 nouveaux logements livrés en 2016, l'office continue son extension sur le bassin rémois.

La résidence intergénérationnelle de Cormicy a été livrée en septembre 2016 (voir article page 16). Un peu plus tard dans l'année, c'est à Trois Puits que des nouveaux locataires de l'office ont posés leurs valises et ainsi occupés les six logements de type 2 ou 3 disposés en maisons individuelles et destinés à un public sénior. Ce projet fait l'objet d'une double certification Qualitel et H&E, et du label HPE-RT 2012.

... MAIS ÉGALEMENT AU CŒUR DE LA CITÉ DES SACRES

Avec l'acquisition de treize nouveaux logements en VEFA au sein de la résidence le Prieuré, l'office agrandit son patrimoine sur le secteur Nord de Reims. Bâtiment basse consommation, répondant à la certification RT 2005, l'immeuble constitué de six types 1, un type 2 et six types 3 a été livré en Février 2016. Avec la restructuration complète du secteur Chalet / Solférino non loin de là, c'est une nouvelle offre de logements que Reims habitat veut proposer à ses locataires sur le secteur.

REIMS HABITAT FACE AU HANDICAP

Les conséquences du handicap sont nombreuses dans la vie quotidienne. C'est pourquoi Reims habitat, depuis 2004, réalise des investissements importants pour l'adaptation des logements liée au handicap ou au vieillissement de nos locataires. Ainsi, depuis 2004, Reims habitat a engagé plus de 5M€ pour adapter 1161 logements afin de favoriser le maintien à domicile.

De 2014 à 2016, 413 dossiers traités pour un montant de 1.347.133€ soit 138 logements adaptés par an (sans compter l'offre dans le neuf).

Ces travaux sont réalisés aussi bien sur Reims qu'en secteur rural. L'année 2016 a été marquée par le lancement, en février, d'un Appel d'Offres pour la réalisation de l'ensemble des travaux d'adaptation des logements pour Personnes à Mobilité Réduite, avec comme objectif de répondre à une augmentation significative des travaux à réaliser. Après l'attribution des marchés en juin 2016, les travaux ont démarré courant septembre. Pour traiter efficacement la problématique amiante qui augmente considérablement le délai de réalisation des adaptations entre autre, et dans le cadre d'une démarche globale, un Appel d'Offres, pour la réalisation de repérages et de diagnostics amiante sur l'ensemble du patrimoine locatif, a été lancé en juin 2016. Afin de définir des modes opératoires en sous-sec-

tion 4 et en site occupé, 2 chantiers tests pour des travaux ALPMR ont été réalisés, à la demande de Reims habitat. Ces 2 consultations ont fortement impacté le volume des travaux réalisés en 2016 par rapport à 2015, soit 119 dossiers traités en 2016 contre 262 en 2015. Le nombre des demandes par année reste sensiblement identique ces trois dernières années soit environ 140 demandes annuelles. Le nombre de dossiers à traiter reste pour sa part toujours important, et devrait



diminuer avec l'exécution des marchés spécifiques ALPMR. Ainsi, 119 dossiers ont été traités dont 11 concernant des salles de bains et des WC à aménager. D'autres travaux divers ont été effectués concernant 108 dossiers portant notamment sur de petits aménagements : pose de barres de douches, de barres dans les toilettes, réhausse de lavabo ou d'évier, Au total se sont près de 334 000 € qui ont été engagés par Reims habitat en 2016 afin d'aider au mieux ses locataires souhaitant se maintenir dans leur logement.



FAVORISER LE LIEN INTERGÉNÉRATIONNEL

Depuis 40 ans, Reims habitat est sensible à la question de l'habitat des personnes vieillissantes et veille à y répondre par différentes actions : construction de pavillons adaptés aux séniors en secteur rural, adaptation des logements aux besoins des séniors, services à la personne, relais d'actions associatives ou construction de lotissement intergénérationnel...

RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE DE CORMICY

Dans cette optique de recréer du lien entre les générations, Reims habitat et la Commune de Cormicy ont signé, en mars 2010, un protocole d'accord en vue de doter le territoire d'une résidence intergénérationnelle proposant un habitat destiné aux personnes âgées et aux familles avec enfants, et des espaces de réunion et de loisirs assurant ainsi une vie collective harmonieuse. Un soin tout particulier a été apporté à la conception architecturale de l'opération, confiée au Cabinet P+S Architecture, afin de répondre à cet objectif de réunir, dans une même résidence, plusieurs générations et de favoriser les interactions entre elles. Ainsi, au sein de la résidence Lemal, plusieurs espaces sont dédiés à ces rencontres : le square ouvert à tous, le jardin potager, le passage public pour rejoindre l'école municipale, la salle d'activités intergénérationnelles. Cette

opération présente une spécificité en proposant une charte intergénérationnelle de bon voisinage, encadrant ces différents lieux de vie et visant à créer du lien entre les générations. Cette charte a également valeur d'engagement pour les locataires de ces logements à respecter et développer ce volet intergénérationnel. Elle est signée par chaque locataire, Reims habitat et la Commune de Cormicy. Pour mettre en place concrètement et quotidiennement cette innovation, le Service Développement Social des Territoires de Reims habitat a alors travaillé avec la commune de Cormicy à la rédaction d'une convention de mise à disposition. Celle-ci, récemment signée entre la Commune de Cormicy et Reims habitat, stipule que les différents espaces de vie collective de la résidence, à savoir la salle d'activités, le square et le jardin potager, aménagés par Reims habitat, sont confiés à la gestion de la Commune, garant de cet esprit intergénérationnel.

DES LOGEMENTS ÉCONOMES EN CHARGES

Pour permettre la construction de cette opération, Reims habitat s'est rendu propriétaire d'un ancien corps de ferme, d'une superficie de 2 555 m², dont la démolition a permis la construction de cette résidence intergénérationnelle de 15 logements (6 T2 et 9 T3), baptisée « Lemal », du nom des anciens propriétaires du terrain. Répartis en deux bâtiments, les logements séniors se trouvent au rez de chaussée et les logements familiaux à l'étage. Les logements

de cette résidence répondent également aux normes d'accessibilité et d'adaptabilité pour les personnes à mobilité réduite. Ce programme dispose du Label BBC (Bâtiment Basse Consommation) Effinergie. Il bénéficie également de la double certification Qualitel et Habitat & Environnement qui permet de proposer aux locataires des prestations leur garantissant des économies d'énergies et par conséquent, des charges réduites.

DES SOLUTIONS VARIÉES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES SÉNIORS

Reims habitat, outre ce volet intergénérationnel, veille à diversifier ses réponses à la question de l'habitat des personnes vieillissantes en proposant notamment 17 logements évolutifs VIVALIB dans 2 résidences à Reims. L'objectif de ces logements adaptés est de permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible chez elles tout en gardant des liens sociaux avec leur environnement. Reims habitat propose également à ses locataires de 70 ans et plus habitant dans leur logement depuis plus de 25 ans de réaliser gratuitement un certain nombre de travaux dans leur logement (pose de barre d'appui dans la salle de bain, installation de WC rehaussés, changement de papier peint...).

Reims habitat fait également le relais d'actions associatives auprès de ses locataires. Ainsi, en juillet 2012, Reims habitat a signé avec l'association Ensemble2générations une convention de partenariat pour développer la cohabitation intergénérationnelle en logement social.



ACQUISITION DE LOGEMENTS EN VEFA

Dans un bel ensemble résidentiel « Green Park » comportant 55 logements collectifs et 16 maisons indépendantes, Reims habitat s'est porté acquéreur, en Vente en Etat de Futur Achèvement (VEFA), de 29 logements (du T1 au T5), avec stationnements. Afin d'assurer une mixité sociale au sein de la résidence, les logements bénéficient d'un financement variable (3 PLAI, 12 PLUS et 14 PLS) selon leur typologie.

Cette résidence se distingue par sa mixité d'usage : ainsi propriétaires et locataires se côtoient, l'intergénérationnel est de mise avec une crèche en pied d'immeuble, des logements familiaux et des appartements dédiés aux séniors. Afin de répondre aux besoins des séniors et à la question de l'habitat des personnes vieillissantes, Reims habitat a appliqué le référentiel VIVALIB (logements évolutifs) à 5 appartements acquis. Des équipements spécifiques ont donc été installés (éclairage compensateur de tombée du jour, prises électriques remontées, sols antidérapants, chambres pouvant accueillir un lit médicalisé...).



Bénéficiant d'un parc verdoyant et protégé, pourvu d'arbres très anciens et magnifiques, la résidence Green Parc est idéalement placée dans le quartier Clairmarais, en étant toute proche de l'animation du centre-ville, de la gare TGV et des moyens de transports urbains, tramway et bus. À deux pas, commerces de proximité et écoles facilitent la vie quotidienne de ses locataires.

La résidence dispose de la certification Qualitel et du Label BBC Effinergie, garantissant aux locataires des économies d'énergies et, par conséquent, des charges réduites.



RENOUER DES LIENS DE PROXIMITÉ : LA GENÈSE DE LA PAPHÈQUE...

Reims habitat a mis à disposition de la Maison de quartier « les Sources - Trois Fontaines » à Reims, via une convention, un T2 au rez-de-chaussée de son immeuble situé au 3 Walbaum, dans le cadre d'un projet intitulé : « Renouer les liens de proximité ».

Ce lieu, appelé la Paphèque, a pour objectif de renforcer le lien social de proximité, orienter et accompagner les publics vers les services et activités du quartier et de la Ville. Au-delà de la Maison de quartier ce sont d'autres acteurs du territoire qui sont associés au projet et qui pourront utiliser ce lieu de la même façon pour se faire connaître et reconnaître (collège, Circonscription sociale, prévention spécialisée...).

Le but étant de contribuer à la vitalité du quartier, de renouer du contact entre les habitants eux même : familles, personnes âgées, enfants, jeunes... mais également avec les institutions locales souhaitant proposer des activités sportives, socio-culturelles, éducatives...

Les habitants du quartier peuvent également venir simplement pour passer un moment, discuter autour d'une boisson chaude, rompre l'isolement. De nombreux ateliers, manifestations, permanences prendront place au fil des mois à destination de différents publics et pour aborder de multiples thèmes. Reims habitat y tiendra par exemple des permanences lors de périodes de travaux sur le quartier afin d'informer en amont ses locataires et répondre à leurs questions.





ACCOMPAGNER POUR CO-CONSTRUIRE

Depuis plusieurs années un lien particulier a été créé avec les locataires d'une de nos résidences dite très sociale rue de La Concorde à Reims. Cette résidence de 71 logements a bénéficié entre 2001 et 2008, d'un accompagnement social au long cours doublé d'une rénovation. Une fois retrouvé un cadre de vie plus tranquille, il était important de garder les liens établis durant ces années avec les habitants, d'où le maintien de rencontres avec des locataires volontaires pour porter et organiser la parole des résidents.

A la faveur des "Hauts de Muire", projet de construction d'un immeuble situé en vis à vis, les locataires ont souhaité une présentation de ce programme neuf. Au cours de cette réunion (février 2014) les locataires ont exprimé le besoin d'une résidentialisation qualitative de leur immeuble, afin de résoudre des

problèmes de nuisances, de stationnement, d'éclairage, d'accessibilité, mais aussi pour éviter le risque de dépréciation de leur habitat face à cette nouvelle résidence. Cette parole des locataires a très rapidement trouvé un écho favorable auprès de la direction de l'Office. C'est ainsi que l'accompagnement a eu pour nouvel objet de travail la co-construction de cette résidentialisation avec des représentants de locataires et différents services de Reims habitat. Le service développement social de Reims habitat ayant à charge de réaliser l'interface entre ce Comité de locataires et la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, l'Agence Centre Est et le Service communication de Reims habitat.

Comment se concrétise ce lien ?

Lorsque l'accompagnement social collectif mis en œuvre avec l'Udaf de la marne a pris fin, Cyril Jacques du service développement social de Reims habitat, a poursuivi l'organisation de réunions avec le Comité de locataires

et l'agence de proximité. Ce comité fait remonter les demandes et souhaits des locataires pour leur résidence. Lors de ces rencontres, nous débâtons de tout ce qui relève de l'habitat, de leur cadre de vie quotidien. Le comité signale tout type de problèmes rencontrés dans l'immeuble (par exemple porte de garage en panne, éclairage mal adapté, nuisances sonores...). Ainsi ce lien particulier tissé avec eux permet de mieux comprendre les demandes, d'exposer ce qui est possible de faire et dans quel délai ou encore d'expliquer pourquoi une demande ne pourra aboutir.

Comment s'est organisée la co-construction de la résidentialisation ?

Nous avons travaillé avec ce comité sur un projet de réaménagements des extérieurs en pied de la résidence. Chacun, habitants et professionnels de Reims habitat, réunis autour de plans, a croisé ses points de vue sur les problèmes rencontrés, les besoins, les contraintes

et les solutions possibles. Nous avons ainsi balayé des questions de sécurité, confort, embellissement, mais aussi de partage des espaces entre les enfants, les jeunes, les adultes et les plus âgés.

Plus les besoins étaient exprimés, plus la nécessité d'arbitrage s'est imposé, car il devenait impossible de satisfaire toutes les attentes face aux contraintes, réglementaires, techniques, financières et celles propre au terrain. Il s'en est suivi une suite de réunions interservices avec des points sur l'avancée du projet rendu au Comité de locataires, puis à l'ensemble des locataires lors d'une réunion publique le 30 juin 2016.

Ces travaux d'une durée de 5 mois ont démarré en septembre 2016

Outre les travaux qu'abordez-vous lors de vos réunions ?

"Nous évoquons les incidences des travaux sur la vie quotidienne : vibrations, bruit dus aux engins de chantier. Mais aussi, les problèmes de voisinage, de nuisances que peuvent rencontrer les habitants."

Avez-vous le sentiment que cet accompagnement est important ?

"Non seulement ce lien est primordial, et essentiel, il nous permet d'être plus réactif et de répondre au mieux aux attentes de nos locataires. Plus l'expression d'une question est approfondie, plus les locataires sont éclairés sur la part qui revient à chacun dans l'élaboration de la réponse, plus le dialogue devient constructif et pertinent. Mais il permet aussi de travailler en transversalité avec les collègues de Reims

habitat sur un projet co-construit. On apprend à mieux connaître les métiers des uns et des autres, leur cadre de travail et leurs contraintes. Sur cette résidentialisation, par exemple la rénovation du parking a posé plus de difficultés techniques qu'il n'y paraissait au départ.



Ce qui s'est traduit par la nécessité de laisser le temps aux collègues de trouver le meilleur compromis possible. Cela est passionnant et enrichissant."





RELOGER POUR MIEUX RECONSTRUIRE

Le secteur Chalet-Solferino regroupe un patrimoine de 140 logements sociaux construits par Reims habitat entre 1962 et 1965 et rénovés en 1991. Compte tenu de la convergence de dégradation accentuée de plusieurs cages d'escalier, d'une vacance prégnante d'un nombre de logements de plus en plus important, et de l'impossibilité d'une rénovation ponctuelle n'affectant pas l'enveloppe des immeubles, Reims habitat a décidé dès 2012 de restructurer durablement ce patrimoine. Le projet urbain « Les Portes de Bétheny », élaboré par Reims habitat et la Collectivité, pour le quartier Chalet-Solferino prévoit des démolitions, des rénovations importantes et des constructions neuves.

Un plan de relogement a été mis en œuvre tenant compte des besoins et attentes des habitants concernés. M. Hautois, ancien habitant au 65 rue du Chalet, témoigne sur les étapes de

son relogement.

Comment avez-vous appris votre relogement ?

"Nous avons d'abord reçu un courrier nous informant du projet de démolition. Reims habitat a ensuite organisé une réunion à la Maison de quartier où nous avons appris comment allait se passer notre relogement. Cela faisait 24 ans que nous vivions au 65 rue du Chalet. Mais nous avons été vite rassurés avec mon épouse car nous avons été très bien informés par Reims habitat sur notre relogement."

Quelles ont été les étapes de ce relogement ?

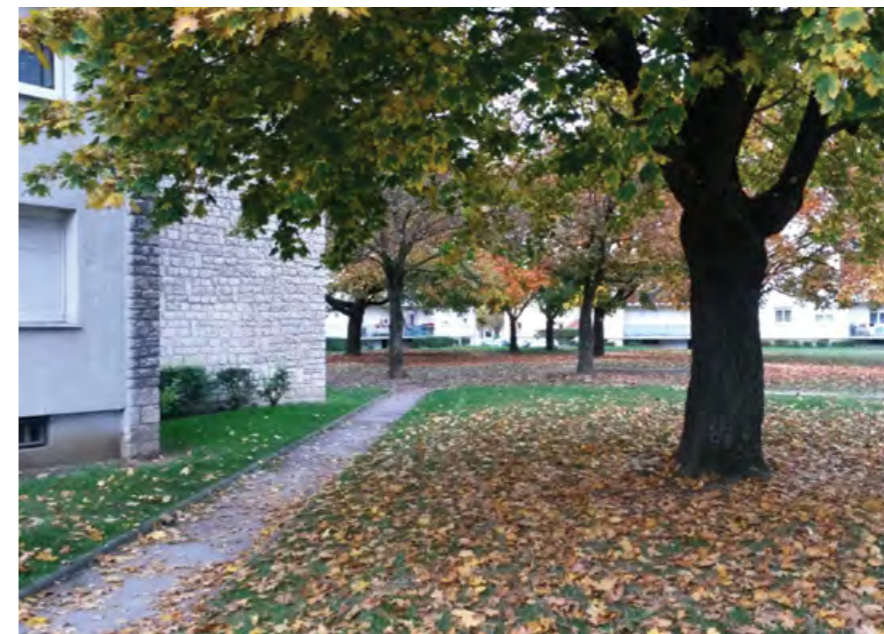
"Après la réunion, deux dames, sont venues chez nous pour voir notre logement et nous poser des questions sur nos besoins. Nous leur avons indiqué que nous voulions un F3 comme l'appartement que nous avions au 65 rue du Chalet. Après nous n'avions pas trop d'idées sur le quartier où aller vivre. Reims habitat nous a alors proposé un appartement avenue de Laon.



de suite plu. Nous avons donc donné notre accord pour y vivre. Reims habitat s'est ensuite occupé de l'organisation de notre déménagement qui s'est très bien passé. Nous n'avons rien eu à faire ni à payer. C'est agréable à 74 ans ! Le seul inconvénient a été de faire le changement d'adresse pour les papiers (sécurité sociale, banque...) mais étant retraité, j'ai eu le temps pour faire tout ça."

Comment se passe votre installation dans votre nouvel appartement ?

"Nous y vivons depuis 8 mois maintenant et nous en sommes très contents. C'est très tranquille. Nous n'avons pas un bruit. En plus, nous avons un médecin sur le même palier ! L'accompagnement de Reims habitat pour le relogement a été très bien. Et même après notre déménagement, une personne de Reims habitat nous a appelés pour savoir si tout se passait bien."



MARCHER POUR FAIRE AVANCER LES CHOSES

En 2016, les correspondants d'entrée d'immeubles du secteur Pommery, locataires bénévoles d'un groupe d'immeubles de 800 logements, et des représentants de Reims habitat ont réalisé des diagnostics en marchant abordant les espaces extérieurs du secteur : espaces verts, nettoyage, entretien, équipements.

L'état d'usure des trottoirs et des rues du secteur a été évoqué ainsi que l'entretien des espaces verts, le nettoyage des tags, les conteneurs à ordures, Grâce à ces échanges, correspondants d'entrées d'immeubles et bailleur ont pu faire ensemble un point concernant la vie du quartier sous de nombreux aspects.



SIGNATURE DU PROTOCOLE DE PRÉFIGURATION DU NOUVEAU PROGRAMME DE RÉNOVATION URBAINE

Le vendredi 23 décembre 2016, Patrick Kanner, Ministre de la Ville, Nicolas Grivel, Directeur Général de l'ANRU, Catherine Vautrin, Députée-Présidente de Reims Métropole, Arnaud Robinet, Député-Maire de Reims, les trois bailleurs rémois et l'ensemble des partenaires ont signé, à l'Hôtel de Ville de Reims, le protocole de préfiguration du nouveau programme de renouvellement urbain rémois. Ce protocole a pour vocation de valider les grandes orientations du futur projet urbain des quartiers Croix-Rouge, Orgeval, Europe et Châtillons. Vont suivre des phases de concertation des habitants, de définition et formalisation des projets, etc.

Ce moment a également permis de signer officiellement la charte de relogement inter-bailleurs pour l'agglomération de Reims qui définit les modalités d'un relogement occasionné, ou pas, par une opération prévue dans le cadre du renouvellement urbain. Suite aux signatures une visite du quartier Croix-Rouge Université a été organisée. Ainsi, une rencontre a eu lieu avec les start'up installées au #58, immeuble de bureaux construit par Reims habitat, en vue de participer au développement économique du quartier.



SOC 1

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

		2014	2015	2016			
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.							
SOC 1.1 Croissance de l'offre	Logements locatifs	0,91%	0,81%	-0,62%			
	Offre en structures collectives	0%	23,90%	0%			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	201 logements	148 logements	58 logements			
	Nombre de logements anciens acquis	4 logements	4 logements	4 logements			
SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
	T1	6	37	19	52	6	36
	T2	62	51	51	63	10	55
	T3	93	69	45	72	32	72
	T4	33	87	27	86	12	90
	T5	11	107	10	98	2	113
	T6 et +	0	0	0	0	0	0
Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements)	«Très social»	27	43	0			
	«Social»	144	52	18			
	«Social Intermédiaire»	32	53	16			
	«Intermédiaire»	0	0	0			
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	2	4	28			
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	0,86 %	0,96 %	1,49 %			
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,10 %	0,24 %	0,33 %			
	Labels / certifications concernés	VIVALIB					
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	3,65 %	4,13 %	5,34 %			
SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Caractéristiques des logements concernés						
	Étudiants (rés. universitaires)	657	657	657			
	Personnes âgées autonomes	385	385	385			
	Personnes âgées dépendantes	0	0	0			
	Personnes handicapées	494	563	578			
	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	1 566	1 635	1 650			

SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

		2014	2015	2016	
▲ 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 Niveau moyen des loyers	Ensemble du parc (€/m ² S hab)				
	Parc «Très social»	5,25	5,43	5,44	
	Parc «Social»	4,62	4,60	4,61	
	Parc «Social intermédiaire»	7,40	7,86	6,85	
	Parc «Intermédiaire»	-	-	-	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	7,54	7,10	7,25	
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
	Parc «Très social»	5,25	5,46	4,37	
	Parc «Social»	6,19	5,85	5,65	
	Parc «Social intermédiaire»	7,80	8,70	8,49	
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	28,80%	29,27%	29,30 %	
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	23,50%	29,10%	28,90 %	
SOC 2.3 Évolution globale du montant des loyers ²		0,90%	0,47%	0,02 %	
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m ² / Shab.)	Évolution des charges locatives hors énergie (en €/m ² / Shab.)	-0,05 €	-1,55 €	-0,62 €	
		0,43 €	-1,32 €	0,09 €	
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	4 ETP	2 ETP	3 ETP	
	Chargé(e) de contentieux	4 ETP	6 ETP	6 ETP	
	Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	0 ETP	
	Autre :	0	0	0	
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	1 052	636	-	
	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)	1 926	1 849	-	
SOC 2.7 Taux de mutations internes	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	20,31%	22,95%	26,99%	
		0,54%	1,63%	2,72%	
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers				
	dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	50	55	70
		Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	15	11	21
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	50	55	70	

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)

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

2014 2015 2016

▲ 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		2014	2015	2016
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	13,26 %	12,24 %	10,97 %
	25-39 ans	50,23 %	51,28 %	48,16 %
	40-59 ans	27,13 %	31,34 %	33,50 %
	60-74 ans	7,60 %	4,28 %	6,50 %
	75 ans et +	1,78 %	0,86 %	0,87 %
	Ressources des ménages			
	< 60 % du plafond de ressources	74,96 %	73,03 %	74,66 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	23,41 %	24,83 %	23,98 %
	> 100 % du plafond de ressources	1,63 %	2,14 %	1,36 %
Composition des ménages				
Personne seule	42,33 %	47,00 %	46,41 %	
Famille monoparentale	22,87 %	17,21 %	20,87 %	
Couple sans enfant	10,00 %	10,53 %	10,78 %	
Couple avec enfant(s)	21,55 %	22,09 %	18,64 %	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	3,26 %	3,17 %	3,30 %	
SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	13 000 €	-	370 €
	portés par d'autres associations	15 624 €	33 135 €	86 796 €
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	5	6	6
	Autres associations	10	8	8

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Accompagnement des locataires dans le cadre de notre service clientèle (mission de 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.
- Mise en place du système d'accompagnement préventif lié au logement.

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.

- Mettre en œuvre une démarche qui mobilise la participation des habitants et des acteurs de terrain de nos quartiers : ex : réseau des correspondants d'entrée d'immeuble, jardins partagés, carré de biodiversité, amicales avec un accompagnement spécifique auprès de l'amicale Géruzez - Sinzot - Courcelles.
- 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.
- 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 précarité énergétique.
- Accompagner les plans de relogements.
- Mettre à disposition un local pour servir de lieu d'échange concernant la vie d'un quartier: exemple avec la Papothèque.

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 résidence du 5 Concorde.
- Fermeture des caves et mise en sécurité par l'installation de vidéosurveillance.
- Choix de produits et de matériaux non polluants et avec connaissance des impacts environnementaux de l'ouvrage exemple : peinture écologique à #58.
- 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, traitement d'entretien des réseaux.
- Poursuite du travail mis en place avec le GIE tranquillité des Quartiers.
- Déploiement des actions inhérentes au poste « sécurité des biens et des personnes » au sein de Reims habitat suite à la création du poste en 2015.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Reims habitat s'est engagé depuis plus de 20 ans dans une démarche de développement durable, en faisant des choix énergétiques performants, économes et profitables aux locataires que ce soit dans le neuf comme dans l'ancien. En 2016, Reims habitat Champagne-Ardenne est devenu le premier acteur en France à être titulaire du droit d'usage NF Habitat / NF Habitat HQE (selon le périmètre défini) pour ses activités de Construction neuve, Rénovation et Exploitation. NF Habitat est l'assurance, pour nos locataires, de logements mieux conçus, plus performants, respectueux de l'environnement tout en réduisant les charges pour les occupants.



L'opération de rénovation thermique de la rue Charles de Sèze (photo) est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage en Champagne-Ardenne avec le Fond Européen de Développement Régional.

UN PROGRAMME DE RÉNOVATION THERMIQUE D'ENVERGURE

Reims habitat investit plus de 34M€ pour mener un programme de rénovation thermique d'envergure pour 1021 logements de son patrimoine.

Depuis 2008, Reims habitat mène un programme ambitieux de rénovation énergétique de son patrimoine. Opération renforcée dans le plan de stratégie patrimoniale 2017-2023 de Reims habitat avec une action programmée portant, à terme, sur plus de 4 000 logements. Reims habitat innove en initiant une nouvelle vague de rénovation thermique sous la forme d'un dialogue compétitif qui porte sur 1021

logements. Ces travaux étant réalisés en site occupé, Reims habitat a prévu dans son marché un lot concernant l'accompagnement des locataires. Ainsi, durant toute la durée 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 par téléphone ou dans son bureau sur le chantier. Il est en lien constant avec le conducteur de travaux, parti-

cipe 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.

Ce dispositif est désormais appliqué par Reims habitat sur tous ses chantiers de rénovation.



Notre bureau d'études interne réalisant une maquette BIM

NOTRE BUREAU D'ÉTUDE INTERNE SE MET AU BIM

Dans le cadre de son vaste programme de rénovation thermique, Reims habitat a entrepris en 2016 la rénovation d'une résidence pour personnes âgées. L'isolation par l'extérieur a permis de revoir également l'esthétique du bâtiment en remplaçant les garde-corps des balcons en béton par des éléments en aluminium et d'installer sur les balcons des brises soleil coulissants. Cette rénovation a été entièrement élaborée par notre bureau d'études interne.

Ce bureau d'études interne élabore de nombreux projets en matière de rénovation. Ainsi en 2016 des études ont été menées pour la rénovation d'une autre résidence pour personnes âgées à Reims, ou encore sur l'opération Laon Zola Goulin. Ces opérations ont été réalisées en BIM*. Les maquettes numériques ont été réalisées par le BET interne.

* Le BIM (Building Information Modeling) est employé en phase de conception de travaux ou de construction des bâtiments. Il définit qui fait quoi, comment et à quel moment. Il permet d'effectuer des analyses et simulations, des contrôles et des visualisations sur ordinateur.

UNE ISOLATION QUI PAYE !

Reims habitat a entrepris en Juin 2016 des travaux d'isolation thermique dans les combles des immeubles rue de la 12^{ème} Escadre à Reims.

Suite à ces travaux, nous avons rencontré M. PETRE, locataire au dernier étage.

Monsieur PETRE, pouvez-vous nous expliquer comment se sont passés ces travaux dans votre immeuble ?

Nous avons reçu un courrier quelques temps avant le début des travaux nous expliquant en quoi cela allait consister et nous demandant de désencombrer notre grenier pour faciliter l'accès à l'entreprise. Les travaux ont ensuite débuté, ça a été très rapide : en une

dizaine de jours c'était terminé ! L'entreprise a travaillé vite et bien il n'y a eu aucun désagrément, peu de bruit, pas de salissure, vraiment une entreprise très pro !

Après ces travaux, vous avez senti une différence dans votre logement ?

Oh oui ! Dès cet automne nous avons senti qu'il faisait moins froid. Avant nous avions une sensation de froid qui descendait du plafond mais plus maintenant ; Et puis on entend moins souvent la chaudière se mettre en route. Je me suis dit que nous allions peut-être avoir une consommation de gaz inférieure aux années précédentes.

Et alors, est-ce que cela s'est vérifié ?

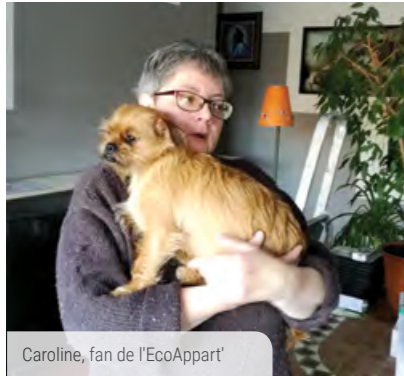
Et bien oui effectivement, nous payons par mensualités notre facture de gaz et lors de la régularisation annuelle

nous avons eu la joie de constater que nous avions une régularisation en notre faveur de plus de 60€ ! C'est vraiment une satisfaction !

En plus, on nous a dit que Reims habitat allait également procéder à des travaux d'isolation thermique par l'extérieur sur notre immeuble d'ici peu de temps. Je pense que nous allons encore plus le sentir... et sur la facture aussi !



M. Petre, locataire



Caroline, fan de l'EcoAppart

DES ÉCONOMIES SUBSTANTIELLES GRÂCE À L'ECOAPPART DE REIMS HABITAT

Caroline Barre, locataire de Reims habitat, a effectué la visite de l'EcoAppart Clairmarais à deux reprises et a mis en application les précieux conseils qu'elle y a recueillis. Elle nous explique ses actions et leurs effets.

« Ce qui est intéressant, c'est que c'est possible et simple ! Dans ma salle de bain, j'ai investi dans un minuteur pour la douche qui m'a coûté 60 centimes afin de réduire mon temps de présence sous la douche. J'ai remplacé le pommeau de douche, par un nouveau qui comporte un économiseur d'eau. Cette douchette m'a coûté 19.90 €. J'ai également mis sur tous mes robinets des mousseurs (6.70 € pièce). Tout cela m'a permis de baisser ma consommation d'eau. »

MAIS CAROLINE NE S'EST PAS ARRÊTÉE LÀ ET NOUS LIVRE SON TÉMOIGNAGE SUR CE QU'ELLE A MIS EN PLACE DANS LES AUTRES PIÈCES DE SON APPARTEMENT POUR BAISSER SES CHARGES :

« J'ai acheté une multiprise intelligente à 19.90€ pour mes équipements multimédias (télévision, box internet, chaîne hi-fi, etc...) que j'éteins tous les soirs afin que mes appareils ne restent pas en veille.

J'ai également remplacé mes ampoules incandescentes par des ampoules LED dans les pièces à vivre (plus chères à l'achat mais dont la durée de vie est plus longue) coût environ 8 à 9 € par ampoule.

Je me suis également offert pour le salon, une bande LED (25€) dont les couleurs changent. Cela peut paraître gadget, mais ça évite d'allumer trop de lumières et crée une ambiance lumineuse agréable pour mes soirées télé, elle peut être aussi utilisée comme veille pour des jeunes enfants ou des animaux. Evidemment, tout cela représente un certain investissement au départ mais il y a un retour sur investissement intéressant.

En effet, grâce à ces équipements, ma facture d'électricité est passée de 29 € par mois à 23 € et ma facture d'eau de 35 à 15 € mensuel ! A l'année cela représente une économie de 312 € soit presque un mois de loyer ! »

PAR D'AUTRES GESTES SIMPLES, CAROLINE RÉALISE DE NOUVELLES ÉCONOMIES :

« Avec le tri sélectif, j'achète moins de sacs poubelle. En réalisant moi même mes produits ménagers avec du vinaigre blanc et du bicarbonate notamment, plus besoin d'acheter divers produits au supermarché.

J'ai aussi acheté un rideau thermique (35 € pièce) dans un magasin de bricolage, cela permet de gagner 4 degrés dans la pièce ! Je favorise plus souvent l'utilisation de mon lave vaisselle plutôt que de laver à la main, c'est un gain non négligeable en termes de consommation d'eau.

Toutes ces actions sont à la portée de tous, on essaye et on regarde si ça marche ou pas, c'est plus une démarche responsable, un cas de conscience, c'est une petite action plus une autre qui permettent de faire avancer les choses ».

Une démarche responsable qui donne à réfléchir et un bel exemple à suivre !



ET SI ON MONTRAIT L'EXEMPLE ?

Reims habitat depuis de nombreuses années met tout en œuvre pour faire baisser les charges de ses locataires. Mais qu'en est-il de ses propres charges ? Fin 2015 Reims habitat a procédé au remplacement de l'ensemble des ampoules à incandescence des couloirs et des bureaux du siège, par des ampoules LED avec un système de détection automatique.

Cette démarche a permis de faire des économies de charges et nous constatons une vraie baisse de la conso du siège en kWh. En 2017, Reims habitat va s'intéresser de près à sa consommation papier.



Un espace de biodiversité maîtrisé : une intervention humaine à minima.

LE GRAIN D'ORG' : LA NATURE AU CŒUR DU QUARTIER ORGEVAL À REIMS

Dans le cadre du renouvellement urbain du quartier Orgeval et en particulier de l'aménagement des espaces extérieurs, Reims habitat a créé le Grain d'Org', un espace de biodiversité pour transmettre aux habitants et aux publics des établissements scolaires et associatifs du quartier, des connaissances environnementales par le biais de l'observation, d'expérimentation et de réalisation.

Durant toute l'année, le Grain d'Org' permet de découvrir et d'observer l'évolution de la nature au fil des saisons à travers diverses animations gratuites, accessibles à tous. Au printemps une porte ouverte y a été organisée pour constater l'évolution du Grain d'Org' à la sortie de l'hiver et déguster des boissons aux extraits naturels de plantes issues du grain d'Org'. Des ateliers sensoriels parents enfants y sont organisés, des journées de sensibilisation « comment jardiner écologiquement », ou encore la reconnaissance des plantes, l'observation de la biodiversité afin de mieux comprendre le rôle essentiel de tous les acteurs du carré (insectes, vent, eau...)



un espace naturel : une zone témoin avec très peu d'intervention humaine



Découvrez la page Facebook de l'EcoAppart' Clairmarais.



REIMS HABITAT PREMIER BAILLEUR À OBTENIR LA TRIPLE CERTIFICATION NF HABITAT

Reims habitat est le premier acteur en France à être titulaire du droit d'usage NF Habitat / NF Habitat HQE (selon le périmètre défini) pour ses activités de Construction neuve, Rénovation et Exploitation.

Largement reconnue, la marque NF fait partie de notre environnement quotidien (produits de construction, équipements de la maison, jouets d'enfants) et est garante de sérieux, de sécurité et de qualité. Appliquée au logement, NF Habitat est l'assurance, pour nos locataires, de logements mieux conçus, plus performants, respectueux de l'environnement tout en réduisant les charges pour les occupants.



TÉMOIGNAGE DE JEAN-FRANÇOIS REDT DE CERQUAL

Quelles ont été les motivations de CERQUAL Qualitel Certification pour migrer l'ensemble de ses anciennes marques de certification (H&E, Qualitel, Patrimoine Habitat...) vers une marque unique : NF Habitat-NF Habitat HQE ?

Nous avons souhaité répondre aux enjeux du secteur et aux attentes exprimées par les professionnels et les particuliers, en simplifiant considérablement le paysage des certifications de logements avec un référentiel unique et multicritères, pour tous les types de logements, en construction, rénovation et exploitation. L'offre de certification NF Habitat - NF Habitat HQE™ prend en compte les nouveaux enjeux technologiques, énergétiques, et sociétaux, et va même jusqu'à les anticiper sur les dix prochaines années. Elle vise un plus grand confort, la maîtrise des consommations, la prise en compte de la biodiversité et de l'environnement ou encore l'intégration des nouvelles technologies dans notre habitat.

Dans quel cadre avez-vous été amené à travailler avec Reims habitat ?

Notre collaboration date de 40 ans ! Reims habitat a été l'un des premiers bailleurs de France à confier à l'Association QUALITEL l'évaluation technique de ses projets de construction neuve, et ce, dès 1977. Puis pour répondre aux enjeux environnementaux, Reims habitat a choisi en 2008 la certification Habitat & Environnement, pour des constructions respectueuses de l'environnement. En 2010, la certification s'est étendue aux projets de rénovation avec la certification Patrimoine Habitat, et en 2013 à l'exploitation. Cet engagement progressif et généralisé de Reims habitat traduit sa politique d'amélioration continue, au rythme des évolutions des certifications de CERQUAL, ces dernières années, plus de 1000 logements ont été certifiés. A ce jour, près de 1600 logements sont couverts par la certification.

Combien d'organismes se sont engagés dans la certification NF Habitat-NF Habitat HQE ?

Depuis son lancement en septembre 2015, de nombreux acteurs ont choisi NF Habitat, soit par une certification à l'opération, soit dans le cadre d'une démarche globale, comme Reims habitat. Celle-ci permet d'engager dans la certification l'ensemble d'une entreprise ou d'un organisme, sur tout ou partie de ses activités : construction, rénovation et/ou exploitation. Au 1er janvier 2017, 56 maîtres d'ouvrage publics ou privés sont ainsi titulaires NF Habitat.

Reims habitat a décidé de s'orienter vers les 3 référentiels NF Habitat : Construction Neuve, Rénovation et Exploitation. Sommes-nous les seuls ? Quels sont les enjeux ?

A ce jour, Reims habitat est en effet le premier bailleur social à avoir adopté NF Habitat pour ses activités de construction de rénovation et d'exploitation et c'est tout à fait remarquable. Ceci démontre que pour Reims habitat, la qualité et la performance des logements qu'il propose à ses locataires est une vraie préoccupation sur le long terme et sur tout le cycle de vie des bâtiments. D'autres acteurs vont bientôt suivre cette voie.

Quels sont les avantages qu'apporte cette certification ?

La certification NF Habitat a été conçue pour apporter un cadre de travail structuré et contrôlé, et pour aider à professionnaliser les organisations et processus. C'est de ce cadre de travail et plus globalement des « bonnes pratiques » regroupées dans le référentiel dont bénéficie Reims habitat pour l'ensemble de ses activités.

NF Habitat, c'est surtout un habitat de qualité : Reims habitat se donne les moyens d'offrir une meilleure prestation à ses locataires qui va au-delà des critères d'énergie et de chauffage, par exemple plus de sécurité avec les digi-codes, ou encore un meilleur confort acoustique pour ne citer que quelques exemples. Ce qui contribue également à donner une bonne image au logement social.

ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

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

		2014	2015	2016	
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine	A bâti très performant	0,05 %	0,28 %	0,28 %	
	B 51-90 kWh/m ² /an	3,89 %	6,80 %	7,27 %	
	C 91-150 kWh/m ² /an	17,92 %	20,87 %	21,52 %	
	D 151-230kWh/m ² /a	51,05 %	48,71 %	49,08 %	
	E 231-330 kWh/m ² /an	14,98 %	13,30 %	13,39 %	
	F 331-450 kWh/m ² /an	4,29 %	4,26 %	4,29 %	
	G bâti énérgivore	0,05 %	0,05 %	0,05 %	
	Données non disponibles	7,75 %	5,73 %	4,12 %	
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	5,24 %	5,19 %	5,23 %	
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	8,86 %	8,71 %	8,77 %	
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an	5,76 %	7,76 %	8,29 %	
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an	17,36 %	17,89 %	18,53 %	
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an	47,29 %	46,99 %	47,29 %	
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an	6,62 %	6,61 %	6,66 %	
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an	1,12 %	1,12 %	1,13 %	
	Données non disponibles	7,75 %	5,73 %	4,12 %	
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	116	103	91
		Médiane	78	72	66
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	18	17	18
		Médiane	17	16	16
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	195	188	189
		Médiane	196	185	193
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	38	37	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.)	39,64 %	39,32 %	39,57 %	
	Logements reliés à un chauffage urbain	36,44 %	36,15 %	36,37 %	
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	40,43 %	40,10 %	40,35 %	
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*	1,10 m ³ /m ² /an	1,10 m ³ /m ² /an	1,07 m³/m²/an	
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	92,70 %	91,54 %	92,34 %	
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²	38,77 %	44,32 %	49,67 %	
	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés	0 %	0 %	0 %	

* 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 des modes de production et de fonctionnement de l'Organisme		2014	2015	2016
▲ 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	35,32 %	85,81 %	62,50 %
	Nom des labels/certifications	-		
	Logements réhabilités	99,18 %	0 %	0 %
	Nom des labels/certifications	-		
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		21,98 %	54,98 %	14,48 %
⇒ Essentiel des livraisons VEFA				
ENV 2.3 Emissions de CO ₂ liées aux déplacements ³	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)	48,95	44,90	42,30
	Nombre de véhicules de service	52	55	55
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	123,25	120	119,67
	Nombre de véhicules de fonction	3	4	4
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	125	122,50	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)	-	-	-

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.

ENV B / SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

- **Après des salariés** : formation à l'écoconduite, poursuite visite de l'EcoAppart.
- **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.
- Nous sommes en relation avec la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux). Ainsi, dans le cadre de nos appels d'offres, nous donnons des consignes aux entreprises concernant les précautions à prendre en cas de présence de nids d'oiseaux dès que nous en rencontrons.
- 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

Etablissement public, organisme de logement social... Reims habitat n'en est pas moins géré comme une entreprise : en choisissant toujours la meilleure solution économique, sans jamais obérer ses engagements pour l'avenir. Tous les projets sont bâtis en cohérence avec les moyens financiers de l'organisme, en gardant toujours à l'esprit que tout doit être fait pour améliorer le quotidien des locataires, tout en gardant des loyers raisonnables...



© Sylvain Landry

SOUTENIR L'ÉCONOMIE DES QUARTIERS

Un an après la mise en place de la nouvelle organisation de Reims habitat et l'arrivée d'une personne supplémentaire au sein du service « Économie des Quartiers », se dresse un bilan déjà très positif et prometteur pour l'avenir.

En 2016, le service "Économie des Quartiers" s'est attelé à prospecter des clients professionnels offrant des activités non encore présentes dans les différents quartiers sur lesquels Reims habitat dispose de locaux d'activités. Sur le secteur Maison Blanche à Reims, suite à la rénovation de la place Lisieux, le centre commercial a accueilli une agence de publicité, des professionnels de la restauration (non ouvert

au public pour ne pas faire de concurrence à la boulangerie) ainsi qu'un lieu de restauration orientale. Un local a été loué de manière éphémère, au moment des fêtes de fin d'année, au Collectif Créateurs (collectif rémois) qui propose à la vente des articles fait mains (voir ci-contre). Le centre commercial offre désormais une grande diversité à ses riverains. Sur le Secteur Nord, l'Armée du Salut occupe désormais un

local en plein cœur du quartier Orgeval, quartier prioritaire de la Ville. Une créatrice de vêtements de cérémonie orientale s'est implantée répondant à une demande locale. Une boulangerie au cœur d'un quartier d'habitation a réouvert grâce à un nouveau repreneur.

Une nouvelle signalétique a été mise en place pour promouvoir le centre commercial des Hauts de Murigny, à Reims, permettant une meilleure visibilité des commerces de proximité. Ainsi de nouveaux entrepreneurs ont souhaité s'y implanter : une épicerie permettant un service de qualité au cœur du quartier, un showroom privé de vente ainsi qu'un restaurant. Deux entreprises travaillant respectivement dans le domaine de la conception-réalisation et dépannage électrique et l'autre proposant services et dépannages en informatique ont également pris ancrage sur ce secteur.



Concernant le quartier Croix Rouge, véritable ville dans la ville avec ses 20 000 habitants et dans lequel Reims habitat a aménagé ses rez-de-chaussée en locaux d'activités, il a été constaté une demande importante des résidents en matière de services d'accompagnements sociaux et culturels. Des contacts ont donc été pris avec des entreprises du secteur social ou encore de service type vente de matériel informatique mais également des entreprises de livraison, d'ingénierie, ainsi qu'un cabinet infirmier. Ces contacts débouchant sur des locations de locaux. Dans la même optique, au sein du #58 (un immeuble de bureaux dédiés au tertiaire construit par Reims habitat) sont venus s'implanter de nouvelles entreprises.

Une réflexion a été menée courant 2016, aboutissant au projet d'installation au sein de cet immeuble des bureaux du

UN COUP DE POUCE POUR UNE BOUTIQUE ÉPHÉMÈRE

Une boutique de créateurs a pris place au centre commercial de Lisieux à Reims, durant les fêtes de Noël. Les 17 créateurs rémois, réunis en collectif, souhaitent mettre en avant le « fait main » en opposition à toutes les productions « made in China » qui envahissent aujourd'hui placards et armoires.

La boutique éphémère (ouverte du 19 novembre au 31 décembre 2016) proposait une multitude de produits :

service « économie des Quartiers » de Reims habitat en 2017. Pour cela, une étude a été menée sur la possibilité de proposer des espaces de coworking partagés.

Des liens ont été tissés avec l'incubateur de Start up "innovact" implanté au sein de #58, afin d'attirer d'autres entreprises dans ce quartier prioritaire de la ville, et de leur faire bénéficier de la présence des transports en communs (tramway et bus), tout cela à 10 minutes de la gare TGV !



© Sylvain Landry

bijoux, sacs, portefeuilles, déco. De quoi trouver de bonnes idées pour faire plaisir autour du sapin ! Après cette première boutique éphémère durant les périodes de fin d'année, d'autres expositions viendront par la suite sous la forme de ventes privées ou d'ateliers créatifs ponctuels.

En permettant à ces jeunes créateurs d'ouvrir leur première boutique, Reims habitat a souhaité les aider dans le développement de leur activité naissante c'était également une façon de redynamiser le quartier Maison Blanche, et apporter un « coup de pouce » à de dynamiques créateurs locaux.

Sed a convallis sem. Ut sed tincidunt diam. Nulla congue nunc fringilla eco responsable suscipit. ABED Donec gravida tristique diam vitae varius 30 het.



Isabelle Sosnowyj - Responsable du service Commande Publique

qui ne sont pas uniquement du bien matériel.

En guise d'achat responsable, l'office incorpore dans ses consultations de mise en concurrence, (construction ou rénovation/réhabilitation) des heures d'insertion professionnelles à réaliser par les entreprises prestataires, et ce même hors chantier de rénovation urbaine où il s'agit d'une obligation. Autre exemple d'achat de prestation responsable : pour la fourniture de ses plateaux-repas lors des journées de formation, Reims habitat fait appel à un ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) ou encore à l'APF pour la distribution de ses avis de loyers.

Cette charte permet donc d'institutionnaliser la pratique d'achats responsables, ce qui a pour effet positif de placer Reims habitat en position de moteur pour ses parties prenantes en les sensibilisant et les incitant elles aussi à développer leur pratiques RSE.

De plus, en allant déjà au-delà ce que la réglementation impose, Reims habitat anticipe des évolutions futures. Avec cette charte « achats responsables » Reims habitat se place au croisement d'enjeux économiques, environnementaux et sociaux, dans la droite lignée de son engagement dans la démarche RSE.

« Très ambitieuse et structurante, la charte « achats responsables » retranscrit ces objectifs qui structurent la politique d'achats de Reims habitat : répondre au minimum aux dispositions écrites de la Commande Publique, renforcer la relation avec les fournisseurs/prestataires, améliorer la qualité des achats, consolider la politique RSE, fédérer l'ensemble des utilisateurs »

ACHETER RESPONSABLE, ACHETER DURABLE

Reims habitat améliore et développe un peu plus chaque année les pratiques RSE au sein de ses différents services, et notamment pour les achats de biens, de services et de travaux que l'office peut réaliser.

Les achats réalisés par Reims habitat sont d'une infinie variété. Le service Commande Publique s'attèle à l'application de la charte « Achats responsables » écrite en 2016.

MAIS QU'EST CE QU'UN ACHAT RESPONSABLE ?

Les achats peuvent être qualifiés de responsables lorsqu'ils « allient le contrôle des dépenses et la prise en compte de critères de développement durable, en privilégiant des achats de produits ou services plus respectueux de l'environnement et fabriqués dans des conditions socialement respectueuses. Les acheteurs responsables intègrent des critères économiques, sociaux et environnementaux à leurs démarches, en accordant une attention particulière à leurs parties prenantes pour co-construire leurs produits et services de demain ». Cette charte « achats responsables » au sein de Reims habitat vient donc fournir un cadre et un formalisme à des pratiques déjà bien ancrées depuis plusieurs années au sein de l'organisme.

Au-delà de permettre à chaque service acheteur de s'approprier la pratique et d'avoir le réflexe « d'achat responsable », cette charte présente de nombreux intérêts :

- Réduire les impacts environnementaux et sociaux de nos achats,
- Réaliser des gains économiques,
- Renforcer les relations avec nos fournisseurs,
- Aller vers une meilleure qualité d'achats.

Ainsi cette charte, en accord avec la réglementation des dispositions applicables à la Commande Publique, permet d'ouvrir le qualificatif de « responsable » à des achats



UNE OFFRE INÉDITE DE PLACES DE PARKING PARTAGÉS : UN PARTENARIAT UNIQUE À REIMS

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale, Reims habitat a pour mission de faciliter le développement de l'économie locale, d'aménager, construire et gérer des logements et des équipements, in fine, d'améliorer la vie des habitants de Reims et son agglomération. Proposer une offre de parkings partagés s'inscrit dans le cadre d'un développement durable qui profite à tous.

Pour cette raison, Reims habitat et Zenpark, 1er opérateur de parkings partagés automatisés d'Europe, se sont associés pour proposer une offre inédite à Reims. Reims habitat est ainsi devenu le premier bailleur social à expérimenter cette solution dans la métropole rémoise.

« Ce partenariat avec Zenpark est au cœur de notre démarche de responsabilité sociétale. Concourir à l'économie circulaire tout en optimisant l'occupation, autant d'enjeux qui nous poussent à être sans cesse dans l'innovation pour répondre aux attentes de nos différentes parties prenantes » précise Patrick Baudet, Directeur Général de Reims habitat.

Reims habitat s'est donc associé à Zenpark pour proposer une offre de stationnement partagé dans 6 de ses résidences, pour un total de 100 places de stationnement. Leur emplacement a été déterminé afin de répondre à des problématiques de stationnement identifiés : 156 avenue de Laon (au cœur d'une rue particulièrement commerçante où le passage du tramway a réduit considérablement les places de stationnement le long des trottoirs), rue des Romains près de la Gare SNCF, rue Pierre Taittinger près de

l'université, avenue de Paris près de la clinique ou sur les Hauts de Murigny près de l'hôpital Debré et des facultés de médecine. Une première pour la ville de Reims où ce type de service n'était pas encore déployé. Ce partenariat permet ainsi à Reims habitat d'optimiser la location dans ses parkings et d'offrir un service de stationnement innovant à tous les automobilistes rémois, et ce à des tarifs justes.

« Nous sommes très fiers de ce partenariat avec Reims habitat qui nous permet d'offrir à tous les automobilistes rémois un service de stationnement connecté, responsable et à tarif compétitif. Ces 6 premiers parkings partagés marquent le début d'une collaboration étroite. Nous avons vocation, ensemble, à rendre accessible le parking partagé au plus grand nombre à Reims. » souligne William Rosenfeld, PDG et co-fondateur de Zenpark.

Cette collaboration entre les deux entités a débuté en septembre 2016 et très vite certains parkings ont été fortement sollicités. Pour 2017, Reims habitat étudie la possibilité d'augmenter le nombre de places de stationnement ouvertes à ce dispositif, sur les mêmes parkings voire sur d'autres secteurs également très porteurs.



QU'EST-CE QU'UN PARKING PARTAGÉ ?

La société Zenpark propose de transformer un parking fermé au public en un parking partagé et connecté. En seulement quelques clics, depuis leur ordinateur ou leur smartphone, les membres de Zenpark peuvent consulter le réseau de parkings constitué des places mises à disposition par ses partenaires (hôtels, bailleurs, entreprises, administrations...).

Ils accèdent ainsi facilement et rapidement à une offre de places de stationnement disponibles et réservables. Une fois sur place, ils peuvent accéder au parking tout simplement, avec leur smartphone. Le paiement se fait ensuite à la minute ou avec des forfaits (semaine, weekend, etc.) mis en place par Zenpark.

Plus d'infos sur zenpark.com



OPTIMISER LA GESTION DES CHAUFFERIES COLLECTIVES

Afin d'optimiser au mieux la gestion de ses chaufferies et sous stations, Reims habitat a mis en place un contrat « gagnant-gagnant » appelé P.F.I (Prestation Forfait Intéressement) avec les prestataires ENGIE Cofely & Missenard sur les secteurs concernés par ce contrat.

Un an après la mise en place de ce partenariat, Julien PICARD, chef de service « exploitation immeubles » fait un point avec nous :

« Dans le cadre de l'appel d'offre, nous avons sélectionné les concurrents ayant proposé une offre de qualité, jugée « la mieux disante ». Ainsi, Engie

Cofely a été retenue pour le patrimoine géré par nos Agences Nord et Centre Est et Missenard pour le patrimoine de nos agences Université et Murigny.

Chaque prestataire a engagé des travaux d'amélioration technique afin d'atteindre les cibles de consommation fixées lors de l'appel d'offre. Ces travaux consistent à procéder le cas échéant au remplacement de chaufferies, à l'amélioration de la régulation, à l'équilibrage des réseaux hydrauliques. Durant ces travaux, nous avons pu remettre à jour nos équipements et nos gammes de maintenance, corriger des dérives et fiabiliser notre distribution.

Sur certains bâtiments, l'optimisation des consommations nous a imposé un travail important de pédagogie auprès de nos locataires, afin de garantir un minimum de 19°C dans le logement le plus « défavorisé » en matière de chauffage du fait de son exposition ou

encore de son positionnement dans l'immeuble. Cette nouvelle façon de faire a commencé il y a environ un an et nous n'avons pas encore pris notre rythme de croisière. Des gains sont déjà constatés sur de nombreux immeubles, cependant il nous reste à parfaire l'optimisation des derniers bâtiments. »



© Sylvain Landry



ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2014	2015	2016	
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers	5,21 %	5,97 %	4,67 %	
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation du parc de logements	545 € / log.	565 € / log.	1 380 € / log.	
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2010-2014	2011-2015	2012-2016
	Investissement annuel moyen	22 561 350 €	24 411 045 €	21 300 304 €
	Par logement acquis ou produit	115 189 € / log.	116 187 € / log.	125 846 € / log.
ECO 1.4 Équilibre financier moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2014	2015	2016
	Fonds propres	13,74 %	15,55 %	18,69 %
	Emprunts	83,51 %	81,33 %	80,63 %
	Subventions	2,75 %	3,13 %	0,67 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	15 155 € / log.	21 294 € / log.	32 652 € / log.
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	44,17 %	21,17 %	50,61 %
Emprunts	53,20 %	68,22 %	49,39 %	
Subventions	2,63 %	10,60 %	0 %	
ECO 1.5 Taux de vacance au 31/12 dont :	TOTAL	6,33 %	7,40 %	8,25 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,25 %	1,26 %	1,75 %
	Plus de 3 mois en exploitation	2,92 %	3,07 %	3,38 %
	Taux de vacance technique	2,16 %	3,08 %	3,12 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	0,99 %	1,85 %	1,18 %

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

- Fin du travail sur une charte des achats responsables avec pour aboutissement l'élaboration du document et sa mise en service depuis le premier trimestre 2016.
- Charte éthique dans laquelle est évoquée l'égalité de traitement de prestataires.
- Clause dans nos marchés pour 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.

Raisons d'omission

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

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2014	2015	2016	
▲ 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 : montants versés par catégorie de parties prenantes	Salariés	7 505 K€	7 277 K€	7 311 K€
	Fournisseurs et prestataires	72 264 K€	34 986 K€	25 445 K€
	Administrations fiscales	9 697 K€	9 772 K€	9 801 K€
	Banques	6 408 K€	5 708 K€	5 040 K€
	Actionnaires	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	555 K€	597 K€	846 K€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique	22 181 h	17 255 h	9 712 h	
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	295	279	292
	Part d'entreprises locales*	64,75 %	66,31 %	66,78 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située : Marne (51)			
ECO 2.4 Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	-
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-

1. Vacance technique : logements "hors exploitation", soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition ("logements neutralisés définitivement")



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Fortement attachée à sa culture d'entreprise et à ses valeurs, Reims habitat met en œuvre depuis de nombreuses années une politique de ressources humaines qui s'emploie à garantir l'équilibre social à travers la mobilité interne, l'égalité des chances, les conditions de travail. 2016 a été marqué par la ferme volonté d'aller plus loin dans la montée en compétences des collaborateurs, de favoriser le bien-être et d'améliorer les conditions de travail, d'encourager les dynamiques collectives et le mieux agir ensemble.



Réunion de présentation

DE L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION À L'ENTRETIEN DE DÉVELOPPEMENT

Reims habitat a souhaité faire évoluer ses entretiens annuels. Ainsi 24 collaborateurs ont participé à des groupes de travail transverses et interhiérarchiques afin de réfléchir à la refonte du système d'évaluation. Ils ont été force de proposition pour transformer l'entretien d'évaluation en entretien de développement, mettant l'accent sur les compétences managériales, techniques, relationnelles ou encore support à l'opérationnel. Le collaborateur devient acteur de cet entretien avec une phase d'autoévaluation suivie d'une large part d'échange avec son mana-

ger. Autre nouveauté cet entretien de développement des compétences est complètement déconnecté de la partie financière. L'objectif de ces nouveaux entretiens étant véritablement la montée en compétences. Ce nouveau dispositif a été présenté à l'ensemble des collaborateurs de Reims habitat, par ceux qui l'ont conçu, accompagnés de membres du Codir. Ces entretiens de développement remplaceront donc les entretiens d'évaluation dès 2017.

A l'issue de cette 1^{ère} année test, cette nouvelle méthode d'évaluation sera analysée afin de procéder à d'éventuels ajustements.

ENTRETIENS PROFESSIONNELS : TRANSFORMER UNE OBLIGATION LÉGALE EN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Obligatoire depuis la loi du 5 mars 2014 pour tous les salariés de droit privé, l'entretien professionnel est entré en application en 2016. 154 collaborateurs de Reims habitat en ont bénéficié

et pour tout nouvel embauché, il sera réalisé dans les 2 ans suivant son entrée dans l'entreprise. Cet entretien est basé sur un échange avec le collaborateur sur sa situation professionnelle passée, actuelle et future au sein ou à l'extérieur de l'entreprise.

Le salarié peut présenter son projet professionnel et faire le point sur ses souhaits en matière de formation. Par ailleurs cet entretien permet de formaliser les compétences acquises dans le cadre professionnel ou dans un cadre privé (milieu associatif etc.), ou encore les compétences qu'il souhaite renforcer ou acquérir dans le cadre de sa projection professionnelle. Suite à cette série d'entretiens, la Mission Ressources Humaines a construit un plan de formation encore plus cohérent pour les collaborateurs pour l'année 2017. Au cours des entretiens, 27 collaborateurs ont fait la demande d'être reçus par la Mission Ressources Humaines qui les a informés des dispositifs de formations les plus appropriés à leur situation. Aussi, l'entretien professionnel, obligation légale, s'est transformé en un véritable outil de développement des collaborateurs.

MIEUX ACCUEILLIR LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS GRÂCE AU PARCOURS D'INTÉGRATION INDIVIDUALISÉ

Anthony LEPONT est arrivé à Reims habitat le 24 octobre 2016 en tant que Technicien Gestionnaire Thermique à la Direction Maitrise d'Ouvrage de l'entreprise. Il nous explique comment s'est passée son intégration.

Je suis arrivé le 24 octobre et c'est à la Mission Ressources Humaines que j'ai été pris en charge pour la signature des documents administratifs de rigueur : contrat de travail, règlement intérieur, et toutes les informations de base concernant le fonctionnement de l'entreprise : horaires de travail, charte éthique, organigramme.

On m'a également remis mon parcours d'intégration : un planning de rencontres dans les différents services et agences que je côtoierai dans le cadre de mes nouvelles fonctions. On m'a également parlé de ma future formation « connaissance du milieu HLM et

des projets de Reims habitat » à destination des nouveaux embauchés. Ensuite mon responsable m'a fait visiter les lieux et présenté aux collègues de la direction dans laquelle j'allais travailler. Nous sommes également allés sur le patrimoine de l'Office et à la rencontre des agences de proximité afin que je rencontre toutes les personnes avec lesquelles j'allais interagir.

Ensuite, au fur et à mesure des semaines qui s'écoulaient, j'ai rencontré les responsables des différents services de l'entreprise. Lors de ces entretiens chacun m'a expliqué le fonctionnement du service et le rôle de chacun des collaborateurs. C'est bien, cela permet de comprendre comment les collègues travaillent, de mettre un visage sur un nom, de voir comment mes actions peuvent interférer dans leur quotidien alors que nous ne sommes même pas dans la même direction, le même service. Nous étions plusieurs « nouveaux » à faire ces entretiens ensemble, cela permet de créer également des liens entre nous, c'est sympa aussi.

J'arrivais d'une petite structure de 3 personnes, et me voilà plongé dans une entreprise de 170 collaborateurs, ce cheminement, appelé « parcours d'intégration » m'a beaucoup aidé ! La

découverte de l'entreprise s'est faite de façon échelonnée et c'est très bien ainsi car tout retenir dès les premiers jours serait bien plus compliqué ! Cela m'a permis de me sentir plus à l'aise et plus rapidement ! C'est une sorte de « parcours fléché obligatoire » mais c'est très bien comme cela car sinon, au fil des semaines après être arrivé on risque de ne pas prendre le temps d'aller faire ces rencontres avec les autres services parce qu'on est déjà pris dans le poste et qu'on est très impliqué dans nos tâches quotidiennes.

En plus des points réguliers avec mon manager, une rencontre entre ce dernier, une personne de la MRH et moi-même au bout d'un mois a permis de voir comment je me sentais dans mon nouveau poste, mes pistes de progrès et également définir d'autres besoins éventuels en terme de rencontres en interne ou de formations.

Ce parcours d'intégration contribue à appréhender plus rapidement les enjeux de l'entreprise, à comprendre l'importance de la transversalité dans une structure où plus de 43 métiers cohabitent.



Anthony Lepont - nouvel embauché



Présentation des nouveaux arrivés 2015/2016 lors de la convention du personnel



Marie et Alban, acteurs d'une VAE gagnante

LA VAE OU COMMENT FAVORISER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS

La Mission Ressources Humaines (MRH) de Reims habitat organise chaque année de nombreuses journées de formations au profit de ses salariés. Mais elle est parfois sollicitée par des collaborateurs eux-mêmes pour être accompagnés dans une démarche émanant de leur propre initiative. C'est le cas d'Alban Strozkyowski qui a obtenu en Juin 2016 un Master II en Administration Economique et Sociale parcours Administration et Développement de Projets Territoriaux, diplôme délivré par l'Université de Reims Champagne-Ardenne. Titulaire d'une Licence AES et présent dans l'entreprise depuis 10 ans au poste de chargé de développement social, Alban s'est interrogé sur son avenir professionnel, et après quelques recherches, a identifié un diplôme qui pourrait lui convenir et répondre à ses souhaits d'évolution. Il s'est ensuite dirigé vers la Mission Ressources Humaines de l'entreprise pour connaître les démarches à effectuer, les modalités et la possibilité ou non de réaliser ce projet.

« Je me suis dit que c'était le bon moment tant au niveau personnel que pro-

professionnel. Je me suis bien documenté sur les tenants et les aboutissants de ce diplôme et de la démarche de VAE (La VAE a pour principe de montrer, avec la rédaction d'un dossier, que son expérience professionnelle et personnelle permet d'obtenir un diplôme souhaité, via la validation d'un jury) puis je suis allé à la rencontre de mes collègues de la Mission Ressources Humaines. J'avais peur de la lourdeur administrative que tout cela allait engendrer : demandes de financement, dossiers de candidature pour l'université, grâce au service Ressources Humaines j'ai été très bien accompagné, conseillé et épaulé »

Marie DUBOUT, responsable du pôle Gestion des carrières au sein de Reims habitat a suivi Alban dans sa démarche : « C'est une démarche que nous avons soutenue car nous avons, avant toute chose, bien senti l'envie et la motivation d'Alban. Il avait vraiment envie de se lancer dans ce défi, il était prêt à s'investir et, fort de cela, nous l'avons accompagné. C'est avant tout lui qui a été acteur de son projet, nous avons été facilitateur ».

Le projet s'est déroulé sur 3 ans, pour s'achever en juin 2016 par l'obtention de son Master II. « Au début on avançait pas à pas, on ne savait pas exactement comment tout cela allait se construire. Nous avons d'abord entrepris une

démarche de Validation des Acquis Professionnels (VAP) pour atteindre le niveau Master I, qui est une première étape pour pouvoir accéder au Master II. Ensuite le projet s'est construit autour d'une VAE partielle (valider une partie du diplôme puis retourner en cours pour la partie manquante). C'est donc un projet au long cours, qui s'inscrit sur plusieurs années. Cela a pris beaucoup de temps, dans mon entourage cela paraissait flou, on ne comprenait pas trop pourquoi cela durait si longtemps. Je pense que si on n'est pas dans le projet on n'en comprend pas les rouages, le cheminement. Mais malgré la durée je ne me suis pas découragé, et c'est aussi parce que j'ai bien été soutenu par mes collègues de la MRH, on faisait des petits points régulièrement, je me sentais aussi engagé vis-à-vis de mes collègues qui m'encourageaient. Au fil du travail accompli, et avec le soutien du personnel pédagogique de l'Université, la VAE partielle s'est finalement transformée en VAE totale. C'est-à-dire que l'objectif était de demander au jury de m'accorder la totalité des modules du diplôme en une seule fois, sans avoir à retourner en cours. Et le jury a suivi en m'accordant la totalité du diplôme ! »

Au fil des mois, quand elle suivait les avancées du projet d'Alban, Marie a pu mesurer le chemin parcouru : « J'ai vu Alban grandir et prendre du recul sur son projet, sur lui-même, sur son poste au sein de l'entreprise. La clé de sa réussite ? Je crois que c'est le fait qu'il ne cherchait pas à avoir un diplôme pour le diplôme en lui-même, ça c'était la « cerise sur le gâteau ». Non, il cherchait à monter en compétences, à acquérir un savoir, à s'enrichir intellectuellement, on l'a vu prendre plaisir au fur et à mesure de l'avancée de son projet. »

Au-delà du côté « scolaire » de l'aventure, Alban a également appris beaucoup sur son action au quotidien, le fondement de son travail, les évolutions qui pourraient en découler. « Je ne m'attendais pas à cela. Au tout début j'ai voulu initier cette démarche

car je voyais le diplôme comme un investissement pour l'avenir. Mais au fur et à mesure je me suis rendu compte du côté introspectif de l'action, j'ai vu mon travail quotidien autrement, mes actions, les buts à atteindre. J'ai pris du recul sur mon poste et je l'appréhende différemment aujourd'hui. Cela n'a pas eu un impact au moment de l'obtention de mon diplôme mais bien avant, comme si des rouages s'enclenchaient progressivement. Ça a été bénéfique à

tous les niveaux, le mémoire a été la concrétisation de toute cette acquisition tant humaine que professionnelle.

Quand j'ai obtenu mon diplôme ça a été fort émotionnellement, tout ce travail et cet investissement personnel, étaient récompensés et par la même c'était une façon de remercier mes collègues de la MRH et de mon service qui m'ont soutenu. La mention... Ça c'était la cerise sur ce beau gâteau ».

Et Marie DUBOUT de conclure : « on a vécu une belle expérience à travers ce qu'Alban a vécu, ça fait plaisir, surtout qu'à la fin la récompense est belle. Le travail a été conséquent, plus qu'on ne l'avait imaginé au début. Alban a mis beaucoup de lui-même dans ce projet et nous sommes contents de l'avoir accompagné. Nous espérons d'ailleurs pouvoir encore accompagner beaucoup d'autres collègues dans ce genre d'aventure »



ELARGISSEMENT DES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ AU TÉLÉTRAVAIL

Depuis le 1^{er} juillet 2016, un nouvel accord de révision du télétravail a été mis en place. En lien direct avec la démarche de Responsabilité Sociale Entreprise dans laquelle notre organisme s'est inscrit, il a élargi l'application du télétravail et défini une liste des postes

éligibles, par service. Ainsi, ce sont au total 62 personnes qui se sont vues proposer la possibilité d'opter pour la pratique du télétravail.

En 2016, il a été possible de faire du télétravail à raison d'une ou deux journées par semaine. Actuellement, 14 personnes en bénéficient contre 8 personnes pour l'année 2015.

Astrid MASSING occupe un poste qui n'était pas éligible au télétravail dans la première version proposée par Reims habitat. Grâce à l'ouverture des critères, elle a pu commencer dès septembre 2016.

« Je suis très contente que la possibilité se soit offerte pour mon poste ! C'est vraiment un gain non négligeable dans tous les domaines : déjà en qualité de vie personnelle, je gagne du temps

car je n'ai plus le temps de transport à prendre en compte, je peux me lever plus tard le matin tout en étant quand même plus tôt devant mon écran d'ordinateur. Je pense que je gagne également en productivité car je peux travailler un peu plus puisque je n'ai pas de temps de déplacement pour rentrer ensuite chez moi le soir. Je suis aussi plus efficace qu'au bureau car je ne suis pas perturbée par le passage de mes collègues, par des interpellations pour me demander un renseignement. C'est très appréciable surtout quand on travaille sur un dossier très précis demandant beaucoup d'attention et de rigueur. Dans mon métier c'est souvent le cas (ndlr : Astrid travaille au service comptabilité - suivi budgétaire des opérations d'investissement). Franchement je suis vraiment très contente, pour moi pouvoir travailler depuis chez soi, c'est un luxe ! »



QUAND L'ASSOCIATION SPORTIVE PERMET AUX SALARIÉS DE S'ÉPANOUIR ENTRE MIDI ET DEUX

Après la mise en place des cours dispensés par un coach sportif et les séances hebdomadaires de yoga, l'Association Sportive de Reims habitat a souhaité poursuivre ses propositions d'activités et a proposé une séance découverte d'aquabike aux salariés de l'entreprise. Cette initiation a connu un franc succès et a permis de découvrir ou redécouvrir les joies et les vertus du sport dans l'eau.

Depuis, ce sport est venu s'ajouter aux autres séances sportives déjà proposées dans l'entreprise grâce à la mise en place de tarifs négociés et très attractifs entre l'association Sportive et le partenaire proposant ces cours. Ce partenaire est d'ailleurs un client professionnel de Reims habitat, louant un local commercial au sein du quartier Croix Rouge Université. Pour 2017, l'Association Sportive a encore bien d'autres projets qui contribueront au bien être des salariés. A suivre.....



HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

		2014	2015	2016				
▲ 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	97,25 %	98,37 %	98,79 %				
	CDD (Hors CDD de remplacement)	2,75 %	0 %	0 %				
	Interim	0,83 %	1,14 %	2,36 %				
	Contrats spécifiques							
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	7	5	2				
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	0	0	0				
	Stagiaires	30	23	20				
HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe au 31/12			Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
	Nombres de salariés en CDI		100	67	103	69	102	67
	Âge							
	< 25 ans		1 %	0 %	3 %	0 %	1 %	0 %
	25-55 ans		48 %	31 %	45 %	31 %	46 %	31 %
	> 55 ans		11 %	9 %	12 %	9 %	13 %	9 %
	Catégories							
	Ouvriers de maintenance		1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %
	Personnel de proximité		0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Employés administratifs		44 %	21 %	46 %	20 %	47 %	20 %
	Agents de maîtrise		6 %	8 %	4 %	9 %	4 %	8 %
	Cadres		8 %	8 %	8 %	8 %	8 %	9 %
	Directeurs et cadres dirigeants		1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %
HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap			2014	2015	2016			
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		6	5	5			
	Équivalent en ETP		4 ETP	5 ETP	4 ETP			
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		49 416 €	50 338 €	55 213 €			
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		3 735 €	0 €	1 509 €			
*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	Hommes
	Ouvriers de maintenance / Personnel de service		22,09 K€	21,20 K€	21,80 K€	22,90 K€	#	22,50 K€
	Personnel de proximité		NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Employés administratifs		25,22 K€	25,32 K€	24,83 K€	25,50 K€	25,10 K€	26,90 K€
	Agents de maîtrise		32,28 K€	34,18 K€	32,85 K€	32,40 K€	35,40 K€	30 K€
	Cadres		41,31 K€	44,66 K€	40,48 K€	41,75 K€	39,80 K€	40,40 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		68,36 K€	80,94 K€	68,36 K€	79,70 K€	68,90 K€	80,10 K€	
HR 1.5 Écart de rémunérations*	Rémunération médiane		27 K€	27 K€	27 K€			
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		4	4	4			
HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**	Avantages sociaux		7,61 %	7,85 %	8,13 %			
	Autres avantages		<i>Prime d'ancienneté tous les 5 ans - prime médailles - prévoyance prime mariage - 3 jours de carence personnel OPH acquisition de jours de congés pendant les arrêts maladie</i>					

* 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 : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abandonnement 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

		2014	2015	2016				
▲ 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		63	998	75	1 334	95	2 035
	Agents de maîtrise		16	564	20	516	20	617
	Cadres		23	795	22	590	29	1 357
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		6	127	6	105	6	182
HR 2.2 Accès à la formation	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
			93 %	88,06 %	90,29 %	100 %	88,24 %	88,06 %
HR 2.3 Recrutement et mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année		9	14	9			
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		4	7	6			
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutement externe + mobilité interne)		15	31	20			
		2014	2015	2016				
▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme								
HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global		9,78 %	10,17 %	10,13 %			
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,61 %	0,26 %	0 %			
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		4	5	0			
HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)			1,21 %	1,21 %	1,26 %			

HR3

Santé et bien-être des salarié(e)s

HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- En 2016, poursuite des actions de sensibilisations sur diverses thématiques :
- 34 collaborateurs ont suivi une action de sensibilisation sur les addictions
 - 43 collaborateurs ont suivi une action de sensibilisation sur le sommeil
 - 25 collaborateurs ont suivi une action de sensibilisation sur la langue des signes
 - 6 nouveaux collaborateurs ont suivi la formation "éco conduite"

En 2016, les 360° ont été élargis à l'ensemble des membres du CODIR et fin 2016 début du déploiement aux managers de proximité à poursuivre sur 2017.

Une nouvelle session de formation initiale de Sauveteurs Secouristes du Travail concernant 9 collaborateurs a été réalisée, en plus de 37 SST déjà formés.

Pour accompagner la mise en place des ateliers participatifs à l'attention de l'ensemble des collaborateurs, 28 animateurs ont été formés.

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

- En 2016, l'accès au télétravail s'est élargi à de nouveaux postes: 14 salariés ont choisi de bénéficier de ce mode de travail en plus des 8 télétravailleurs déjà aguerris.
- De nouvelles plages horaires variables en agence existent depuis 2016 pour plus de flexibilité vie professionnelle - vie privée.
- A l'initiative de l'Association Sportive de l'organisme des cours de sport sont organisés pendant la pause de midi (sophrologie, renforcement musculaire, yoga)

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Les bailleurs sociaux sont au cœur des problématiques de cohésion sociale, de performance environnementale, de développement et d'attractivité des territoires. Ainsi au quotidien, Reims habitat développe des relations avec de très nombreux acteurs (habitants, collectivités, financeurs, entreprises, salariés, associations, etc.). Le dialogue, l'échange et la concertation avec l'ensemble des parties prenantes sont autant de leviers que Reims habitat intègre à son organisation pour favoriser une gouvernance riche et active.



ENSEMBLE PROJÉTONS NOUS VERS DEMAIN : DU FILM À LA RÉALITÉ DES ATELIERS PARTICIPATIFS

L'implication des salariés dans la définition du projet d'entreprise de Reims habitat a franchi un nouveau cap en 2016. Des ateliers participatifs, regroupant l'ensemble du personnel, ont été mis en place, pour enrichir le projet stratégique de Reims habitat 2017/2023.

Le coup d'envoi de ce dispositif a été donné lors d'une journée prospective au mois de juin, avec la diffusion du film "Demain" de Cyril Dion. Après la projection du film des idées ont émergé. Ce choix n'était bien sûr pas un hasard, puisqu'il s'agit de l'axe retenu pour la réflexion des différents ateliers participatifs. Un premier travail a été réalisé avec le Codir permettant de déterminer des thèmes relevant des 5 piliers de la RSE et pouvant être travaillés en collaboration afin d'imaginer le logement social et le bailleur social idéal de demain.

15 thèmes d'ateliers ont alors émergé et ont été présentés afin de permettre à tous les collaborateurs de s'inscrire dans les différents ateliers.

LES 5 PILIERS DE LA RSE ONT ÉTÉ TRAITÉS :

- Valoriser les ressources humaines avec des thèmes comme le travail de demain, accompagner le changement, ou encore la reconnaissance au travail.
- Contribuer à une économie durable avec par exemple un thème concernant les habitants et leur quartier.

- Promouvoir l'équilibre social des territoires : optimiser la vente HLM, développement urbain et intégration, parcours résidentiel...
- Préserver l'environnement avec un atelier sur le Plan de Déplacement d'Entreprise, les espaces verts...

La gouvernance a également été étudiée avec l'appréhension du nouvel environnement dans lequel doit évoluer l'entreprise du XXI^{ème} siècle que nous sommes. Des groupes ont ensuite été créés, et leur animation a été confiée à des binômes composés d'un membre du CODIR et d'un référent RSE. Au préalable, une formation aux techniques d'animation de réunion a été suivie par l'ensemble des animateurs, soit 30 personnes formées. Tous étaient prêts pour débuter dès septembre.

Enthousiasmant, riche et dynamique

Mobilisateur, fédérateur : de l'idée applicable à court terme à l'adoption d'une thématique qui renvoie à une démarche globale. Jusqu'où serons nous capable d'aller ?

Avançons ensemble

ECHANGES
FRUCTUEUX,
IDÉES
INTÉRESSANTES

Beaucoup d'échanges, un moment "hors cadre" avec des collègues exerçant des métiers très différents

C'est ainsi que de septembre à décembre, les ateliers ont pu se réunir 4 fois 2 heures, sur des créneaux réservés afin que chacun puisse être disponible pour réfléchir et faire émerger des propositions. Chaque groupe a été constitué afin d'avoir une mixité hiérarchique, de métiers, d'implantations géographiques et que les animateurs ne soient pas dans leurs domaines de compétences... Au final ces groupes d'une dizaine de personnes environ ont eu toutes les cartes en main pour être le plus productif, participatif et créatif possible.

Les rendus des travaux réalisés lors de ces rencontres basées sur la convivialité se sont déroulés à l'occasion d'une demi-journée de restitution qui s'est tenue en Décembre en présence du Prési-

MOBILISATEUR, FÉDÉRATEUR

C'EST EN ADDITIONNANT NOS DIFFÉRENCES QUE NOUS MULTIPLIONS NOS CHANCES DE RÉUSSIR...

Qu'il est riche de miser sur l'intelligence collective !

Expérience très enrichissante

Parole libre, imagination active **IMPLICATION DES PARTICIPANTS**

CE FUT UNE EXPÉRIENCE ENRICHISSANTE SUR LE PLAN HUMAIN : TRAVAIL SUR UN SUJET COMMUN AVEC DES COLLÈGUES AVEC QUI JE NE TRAVAILLE PAS D'HABITUDE...

Les salariés de Reims habitat réunis pour la projection du film "Demain"

dent et du Directeur Général de l'entreprise. Les 15 groupes se sont vu donné carte blanche pour rendre compte de leur travail. Et de la créativité, il y en a eu tant sur la forme que sur le fond !



Les prochaines étapes en 2017 seront consacrées à la rédaction d'un compte-rendu exhaustif par chaque atelier, qui sera transmis, puis présenté à un Copil constitué de 10 volontaires représentants les différents domaines de compétences de Reims habitat.

FAIRE LES CHOSES SÉRIEUSEMENT SANS SE PRENDRE AU SÉRIEUX !

Apprendre des uns et des autres et avoir une finalité commune : l'intérêt de Reims habitat

COHÉSION

EXPÉRIENCE ENRICHISSANTE ET BÉNÉFIQUE POUR LA VIE DE L'OFFICE. DYNAMIQUE À FAIRE PERDURER DANS LE TEMPS ET À RENOUVELER !



OPTIMISER LA COMMUNICATION AVEC SES PARTIES PRENANTES, VERS UNE COMMUNICATION MULTICANAL

Afin d'optimiser la communication et les moyens d'interaction avec ses parties prenantes, Reims habitat s'est lancé en 2016 sur de nouveaux modes de communication.

C'est ainsi que le compte twitter @reimshabitat a été créé et fait l'objet de tweets quasi quotidien depuis mai 2016. A ce jour plus de 200 tweets postés et déjà 420 abonnés.

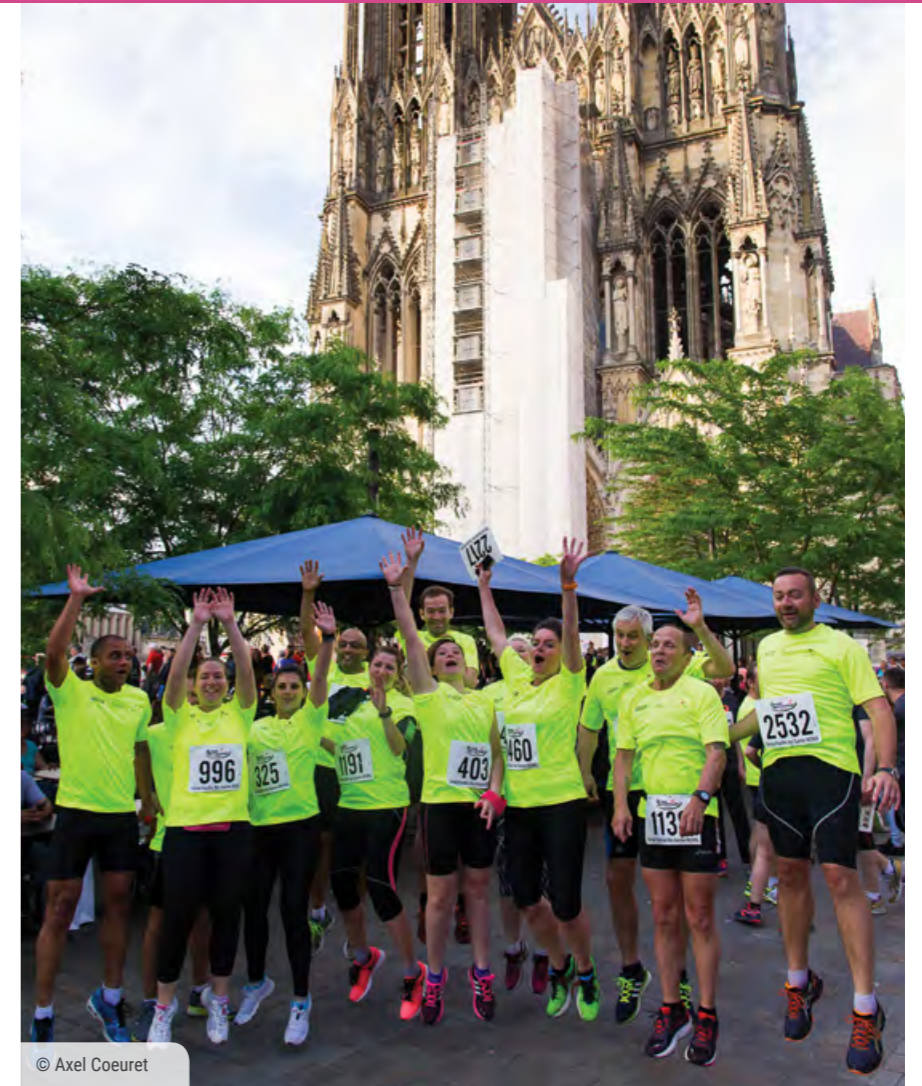
En matière de communication interne les collaborateurs de Reims habitat reçoivent chaque lundi matin par mail une newsletter « Web'hebdo » sur l'actualité de Reims habitat et ce depuis maintenant 8 ans. Afin de rentrer dans une démarche plus participative et interactive un travail a été largement engagé en 2016 pour penser et développer un intranet participatif qui réponde le plus possible aux différentes attentes des collaborateurs, identifiées lors de plusieurs séance de recueil de besoins, dans chaque entité et filiale de Reims habitat.

Enfin Reims habitat se penche aussi sur l'ouverture d'une page facebook, d'un compte Instagram ou encore de communication par mail et sms. Affaire à suivre en 2017.

LES TROIS BAILLEURS RÉMOIS UNIS DANS LA COURSE

Dans le cadre de la semaine des HLM qui s'est déroulée du 04 au 12 Juin 2016, Reims habitat a proposé aux deux autres bailleurs sociaux rémois, le Foyer rémois et Plurial Novilia, de porter les couleurs de la semaine des HLM dont le thème était : « être acteurs d'une société qui change » lors de la course « la foulée des sacres » qui a eu lieu le 11 juin.

Une action symbolique : s'associer pour porter haut les couleurs des 3 organismes et du monde HLM en général. Dans une ville qui compte 40 000 logements sociaux, il semblait opportun de mettre en avant les salariés des organismes logeurs qui représentent bien « les acteurs d'une société qui change ». Ainsi, à l'occasion de la course « la foulées des sacres » qui a lieu le 11 juin précisément, tous ont porté un T-Shirt jaune fluo à l'effigie de la semaine des HLM et réunissant les logos des 3 bailleurs et ont ainsi formé une seule et grande équipe.



© Axel Coeuret

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL SUR TOUS LES FRONTS

(Article paru dans le guide économique de l'Union - Janvier 2017)

On peut dire que l'office public de l'habitat de l'agglomération de Reims se creuse la tête pour innover socialement et améliorer le confort de ses collaborateurs. Le catalogue de ses actions est impressionnant. Il commence par le télétravail. D'abord proposé sur une à deux journées par semaine aux « cadres autonomes » il a été élargi à un plus grand nombre de salariés en fonction des postes occupés. Des situations particulières (séniors, femmes enceintes, handicap, retour d'un arrêt maladie) sont prises en compte. Du coup 20 salariés sur 172 pratiquent le télétravail à domicile.

L'entreprise a adopté également des méthodes collaboratives. Depuis septembre 2016, une quinzaine d'ateliers participatifs ont été mis en place afin

de nourrir la stratégie de Reims habitat sur le travail de demain ou la qualité de vie au travail.

Des « clubs métiers » permettent le partage « de bonnes pratiques et d'expériences » afin de « créer une dynamique et renforcer la cohésion d'optimiser les échanges entre collègues et entre pairs ».

Un système d'autoévaluation 360°feedback permet aux personnes managées de noter leur manager. Les collaborateurs bénéficient d'un entretien de développement basé sur l'autoévaluation. On prépare aussi l'avenir des séniors avec une formation : « préparer et anticiper son départ en retraite ». En 2015, sept collaborateurs l'ont suivie.

Grâce à des formations, l'ensemble des collaborateurs est sensibilisé à l'éconduite, l'ergonomie du poste de travail, les addictions, la qualité du sommeil ou les risques routiers. La vie des parents est particulièrement facilitée. Les collaborateurs bénéficient de douze jours de congés « enfants malades » payés

alors que le code du travail en prévoit trois non payés. Par ailleurs des horaires variables élargis au siège et aux agences de proximité permettent de mieux articuler vie privée et vie professionnelle.

Un plan de déplacement d'entreprise a institué la mise à disposition de vélos électriques, de scooters électriques et de cartes de transport en commun. Enfin, le chouchoutage du personnel de Reims habitat se conclut par l'aménagement d'une salle de sport, au siège avec des cours de sport et de yogas accessibles à tous entre midi et deux. Mais n'en parlez pas trop ça pourrait faire des jaloux.



360° FEEDBACK, OU COMMENT OPTIMISER LES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

Fin 2015 Reims habitat a mis en place des entretiens 360° feedback pour les membres du comité de direction. Le principe consiste pour chacun à s'autoévaluer et à faire évaluer ses pratiques managériales par ses pairs, ses supérieurs hiérarchique, ses collaborateurs en répondant à un questionnaire comportant plus de 80 questions et portant sur le management, l'organisation, le fonctionnement, l'écoute,... L'objectif étant, in fine, d'améliorer les pratiques managériales. Cette méthode présente l'avantage d'être complète et

d'obtenir une analyse plus fine du profil professionnel de l'évalué, permettant de définir un plan de progrès sur mesure. Réalisé par tous les membres du CODIR en 2015, cette démarche a été élargie en 2016 à l'ensemble des managers de Reims habitat.

La méthodologie suivie est la suivante : 3 entretiens d'une demi-journée avec une psychologue du travail dans le cadre du 360° feedback

- 1^{ère} rencontre : point sur positionnement dans l'organisation et problèmes rencontrés – choix des contributeurs (N+1 – pairs – collaborateurs).
- 2^{ème} rencontre à J+30 : retour sur résultats du 360° (80 questions) et

évaluation des écarts entre autoévaluation et perception hiérarchie, pairs et personnes managées.

PLAN D'ACTION

- 3^{ème} rencontre à J+60 : bilan des actions, accompagnement coaching.

Les compétences managériales évaluées couvrent la Communication, Motivation, Anticipation, Négociation, Gestion stratégique, Respect des autres, Gestion d'équipe, Prise de décision.

En 2016, 25 managers ont suivi ce processus.



GOV 1 Instances de décision et systèmes de management	2014	2015	2016	
▲ 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	Qualité de services		
	Nom de la certification / de l'évaluation	QUALIBAIL		
	Périmètre	Gestion locative		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2008/2014		
	Certification / évaluation 2			
	Champ	Développement durable		
	Nom de la certification / de l'évaluation	AFAQ 26000		
	Périmètre	Management de l'Organisme		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2011/2015		
	Certification / évaluation 3			
	Champ	Management responsable		
Nom de la certification / de l'évaluation	NF Habitat			
Périmètre	Patrimoine bénéficiant du label Habitat & Environnement, et par extension tout le patrimoine de Reims habitat			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2016			
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	42,86 %	46,15 %	46,67 %
	Part de femmes dans le Directoire	33,33 %	33,33 %	33,33 %
	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	2014	2015	2016	
▲ 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	2014	2015	2016
	Taux de satisfaction globale*	88,60 %	88 %	83 %
*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	2014	2015	-
	Taux de satisfaction globale	71 %	56 %	-
GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	5	7	9

**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.
- Mise en place d'une procédure de la Commande Publique avec des seuils inférieurs au décret.
- Affichage des valeurs de l'organisme.

**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 10 reprises, la Commission des Rapports Locatifs 9 fois, la Commission Stratégie et Prospective Responsable 3 fois et enfin la Commission Développement et Travaux 1 fois.
- Les membres du CODIR se sont réunis à 20 reprises et la démarche d'entretiens 360° feedback a été étendue.
- 6 réunions du COMEX ont eu lieu et 2 réunions 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 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.
- 4 Conseils de Concertation Locatives se sont tenus en 2016.
- 2 Instances Locales de Concertation par secteur géographique soit 8 réunions.
- Réunions bimestrielles avec les amicales de locataires.



**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.
- Sensibilisation à la démarche RSE de l'Office avec remise du rapport 2015 à l'ensemble des salariés.
- Mise en place d'ateliers participatifs pour l'élaboration du plan stratégique de l'entreprise pour 2017 / 2023.

NOS FILIALES

SITUATION ET ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ
COOPÉRATIVE IMMOCOOP EN 2016



Le début de l'année 2016 d'Immo-coop a été marqué par le transfert des locaux d'Immocoop vers le 31, Cours Jean-Baptiste Langlet à Reims, tournant de ce fait la page du Boulevard Lundy ouverte en 2007.

Parmi les points particuliers de cette année 2016, figure la disparité dans les résultats des ventes HLM en fonction des bailleurs : ainsi, l'exercice 2016 aura été plus bénéficiaire que prévu pour Reims habitat, à près de 8,5 M€ en produit brut de cession et 70 logements vendus, alors que celui du Foyer Rémois marque un retard de plus de 5% par rapport au budget 2016. Au total, ce sont plus de 170 ventes HLM actées sur 2016 pour le compte des quatre bailleurs Reims habitat, Le Foyer Rémois, Vitry Habitat et l'OPH de St Dizier, grâce à l'efficacité d'une équipe portée à cinq commerciaux. En termes d'activité de maîtrise d'ouvrage, aucune

livraison n'a été constatée au titre de l'année 2016 ; les seuls résultats de cette activité relèvent de l'ajustement des bilans des opérations d'accession sociale « Jardins d'Armande » et « Emporia » à Reims, un an après la livraison desdits programmes, et l'ensemble des logements de ces deux résidences étant vendu.

Trois opérations sont en cours de travaux ou proches de la livraison : à Corbeny, le programme de maisons individuelles cédé en VEFA au Foyer Rémois, en cours d'achèvement ; à Vitry le François, les 12 maisons du programme « Les Villas Renaissance » dont le chantier a été lancé fin 2016 ; enfin la Résidence Chrysalide, rue de Neufchâtel à Reims, dont le chantier est également lancé. Les études préalables d'aménagement des 11 hectares du futur quartier des « Sintiniers » à Tinquieux ont été lancées en juin

2016, pour le compte d'un groupement constitué des organismes Reims habitat, Plurial Novilia et Le Foyer Rémois, animé et coordonné par Immocoop ; le lancement des travaux d'aménagement est programmé en 2018. Par ailleurs, le portefeuille d'opérations avec livraison potentielle sur les années 2019/2020 s'est étoffé, permettant ainsi d'alimenter le business plan : il s'agit notamment du programme « Les Jardins de Daphné » rue de la Pompelle à Reims (31 logements collectifs) et de « Latitudo 49 » rue Paul Millot à Saint-Brice Courcelles (12 logements collectifs). Il est à souligner l'effet significatif de l'aide apportée par Reims Métropole sur 2016 aux accédants à la propriété (prime versée sous conditions de ressources aux primo accédants).

D'autres projets font l'objet d'études, dont l'objectif est à terme de pouvoir venir compléter l'activité au-delà de

l'année 2020. L'activité de Syndic poursuit son développement, avec plus de 3100 lots gérés dans 107 copropriétés sur les territoires de Reims, Bazancourt et Vitry le François. Il est à signaler le lancement, début 2017, d'une consultation destinée à externaliser la gestion comptable de l'activité de gestion de syndic, avec une prise d'effet estimée à la fin du 1er semestre 2017. Une mission Qualité de Service a permis

de mettre en place plusieurs nouveaux services en direction des copropriétaires, notamment l'astreinte d'urgence aux horaires de fermeture d'Immo-coop. Enfin, toujours sur l'activité de gestion de syndic, l'immatriculation des copropriétés (conformément aux dispositions de la loi ALUR) a été effectuée ; des échanges et rencontres ont également eu lieu courant 2016 avec la Société HLM Antin Résidence, en

Île de France (membre du Groupe ARCADE), pour étudier les optimisations de gestion des portefeuilles de syndic solidaire de cette société, les compétences spécifiques d'Immocoop étant reconnues au sein du Groupe ARCADE pour effectuer ce type de prestations de conseil. D'ailleurs, une réflexion sur la certification NF Habitat Syndic des activités d'Immocoop en 2017 est en cours avec le Cabinet CERQUAL.

Domaine	Comptes 2013	Comptes 2014	Comptes 2015	Budget 2016	Comptes 2016
Marge sur accession	974 702	667 455	611 481	118 500	168 231
Loyers	11 633	11 552	7 831	2 000	6 421
Commissions sur vente (HLM)	432 642	480 614	701 246	681 900	664 771
Commissions sur vente logements (neuf)	8 724	600	19 571	116 000	-1 824
Commissions sur vente lotissements (neuf)	30 261	10 739	32 959	43 400	72 358
Prestations de Syndic	360 766	421 292	458 810	481 200	525 482
Assistance MO-AC	0	0	0	0	0
Autres produits annexes	8 345	9 476	14 116	37 250	2 233
Produits financiers	47 980	18 610	165 407	12 000	26 918
Produits exceptionnels	18 857	69 760	67 648	0	356 752
Reprise des provisions	443	386	39 275	2 000	0
Variation travaux en cours	0	0	0	0	0
Total produits	1 894 353	1 690 484	2 118 334	1 494 250	1 821 341
Achat produits / matériels	7 154	1 205	3 255	2 500	1 181
Energie	10 017	9 109	10 363	8 300	4 877
Fournitures / imprimés / documentation	4 987	4 101	3 308	4 300	4 124
Assurances	17 625	29 039	38 485	21 200	30 503
Locations / crédit bail	114 165	109 950	125 255	75 950	69 041
Maintenances / entretiens / prestations	39 334	34 755	30 784	31 500	24 765
Communication / annonces / réceptions	52 763	59 826	44 681	17 500	104 484
Cotisations / redevances	279 918	206 841	124 810	62 000	60 951
Frais de déplacement	17 358	17 791	20 755	18 500	14 977
Honoraires / frais de gestion	31 449	51 923	153 723	147 400	154 971
Impôts / taxes	11 907	25 820	12 427	18 640	7 521
Téléphone / affranchissements	42 711	33 734	38 189	37 200	40 243
Frais de personnel	547 033	691 301	859 834	819 730	861 208
Frais bancaires / financiers	19 437	17 398	186 436	17 500	53 002
Dotations aux amortissements	66 211	65 063	62 036	65 000	19 855
Dotations aux provisions	4 613	40 997	39 130	5 000	13 880
Charges exceptionnelles	192 792	208 441	101 309	45 000	37 294
Total charges	1 459 472	1 607 294	1 854 780	1 397 220	1 502 878
Résultat avant IS	434 881	83 190	263 564	97 030	318 463

NOS FILIALES

LE GIE FONCIÈRE DÉVELOPPEMENT &
LE GIE TRANQUILLITÉ DES QUARTIERS



L'activité du Groupement d'Intérêt Economique a fortement baissé au cours de l'exercice 2015 le conduisant à une recomposition globale de l'équipe.

L'activité de recherche de foncier et de biens immobiliers pour le compte de ses membres est progressivement passée à une démarche pour le compte d'Immocoop et à la gestion des affaires en cours. Néanmoins face au besoin important lié aux quartiers en restructuration urbaine les membres du GIE ont décidé d'installer un dispositif

d'assistance aux questions d'aménagement desdits quartiers.

Cette mission constitue une valeur ajoutée au moment de l'entrée des organismes dans la démarche partenariale du Nouveau Plan de Renovation Urbaine, notamment dans un de ses axes essentiels, la relation aux habitants et leur participation aux projets, de leur phase de conception à la clôture de leur phase opérationnelle. Les services des organismes membres peuvent ainsi, à compter du 1^{er} octobre

2016, s'appuyer sur l'action d'une chargée de mission pour articuler ce pas prépondérant de la réussite des projets. A noter que la notion de restructuration urbaine s'entend aussi pour des quartiers non retenus au titre du NPNRU mais pour lesquels la complexité et la mixité des différentes interventions (rénovations, démolitions, reconstructions, l'ensemble emportant relogements et rapports étroits avec les habitants, avant et après les déménagements).



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.

	2014	2015	2016
Appel locataires suivis d'intervention des équipes du GIE Tranquillité des quartiers			
Total	146	150	163
Agression	0	1	0
Occupation des parties communes	85	51	31
Troubles de voisinage	52	95	130
Dégradations	1	0	0
Véhicules	0	2	0
Problèmes techniques	0	0	0
DIV	8	1	2
Déplacement police à la demande du GIE			
Total	17	4	13
Agressions	6	2	1
Occupation des parties communes	6	2	2
Troubles de voisinage	2	0	4

LE GLOSSAIRE

APL

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

BBC

Bâtiment basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m² en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

CLIC

Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) s'adresse aux personnes de + de 60 ans sur tout ce qui touche leur vie quotidienne et, en particulier sur le maintien à domicile.

CUS

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de

l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

FSL

Le fonds de solidarité pour le logement (FSL) accorde des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour assurer les dépenses de leur logement (factures, loyers...). Il existe un FSL dans chaque département.

OPH

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

PLA

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

PLAI

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

PLS

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

PLUS

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

PLUS CD

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

UDAF

L'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) est une institution chargée, à l'échelon départemental, de représenter les intérêts des familles et de mener l'action politique locale et départementale en faveur des familles. Elle observe les besoins des familles, et développe et gère de nombreux services aux familles.



Reims  **habitat**
ACTEUR DU TERRITOIRE

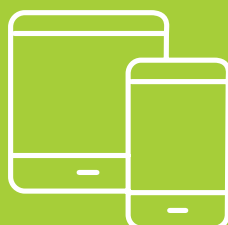
**Restitution des
ateliers participatifs**

**REIMS HABITAT
CHAMPAGNE-ARDENNE**

71 avenue d'Epervay
51 100 Reims
www.reims-habitat.fr



© Sylvain Landry



Retrouvez Reims habitat sur :

- www.reims-habitat.fr
- Twitter @reimshabitat
- Instagram
- La chaîne YouTube Reims habitat
- L'EcoAppart sur Facebook EcoAppart Clairmarais