

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2018



Extrait de la carte de vœux présentant les grands projets menés en 2018

# SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 PRÉSENTATION DE REIMS HABITAT
- 07 NOTRE DÉMARCHE RSE
- 08 PARTIES PRENANTES
- 10 OBJECTIFS RSE
- 12 LES TEMPS FORTS 2018
- 14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
- 24 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
- 34 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
- 42 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
- 52 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
- 62 NOS FILIALES

# ÉDITO

2018, en chemin vers Reims habitat 2025



**Jean-Marc Roze**  
Président de Reims habitat

**Patrick Baudet**  
Directeur Général

Reims habitat a déployé son action en 2018 dans un cadre contraint posé par la loi de Finances avec, au principal, une diminution du montant des Aides Personnelles au Logement compensée par les bailleurs HLM sous forme d'une nouvelle Réduction de Loyer Solidarité et, au surplus, une augmentation du taux de TVA sur les travaux.

Dans cet environnement économique et social en fort durcissement, il convenait de projeter l'organisme vers un futur néanmoins favorable pour les locataires que Reims habitat sert et pour les propriétaires dont il défend la promotion vers l'accession. Le Plan de Stratégie Patrimoniale décidé pour la période nous conduisant à 2025 sert cet objectif et trace la ligne à suivre pour que l'outil Reims habitat soit à la fois porteur de solutions pour notre territoire et porteur de signes rassurants sur sa pérennité.

Il y a un an nous nous lançons quelques défis majeurs. Nous avons alors installé une nouvelle organisation, nous sommes entrés dans un plan d'application de mesures nouvelles de confortement de notre structure malgré les contraintes et nous avons mis en place de belles démarches initiées de manière participative avec l'équipe. Nous avons ainsi recherché la meilleure performance dans la relation-client, qu'il s'agisse de la certification **Qu@lia**® (notre nouveau référentiel Qualité validé par AFNOR-Certification) ou de la mise en service de **Sésame**® (notre application-client sur internet et sur smartphones).

Nous avons donc, toutes les équipes de Reims habitat et de ses filiales ou groupements auxquels nous participons, propulsé notre Office Public de l'Habitat dans le projet 2018-2024 qui consistait à entrer de plein pied dans la nouvelle stratégie patrimoniale confortée par le Conseil d'Administration en octobre avec la validation du Plan de Stratégie Patrimoniale actualisé afin de dessiner le portrait de l'OPH Reims habitat 2025.

Notre première ambition (nous l'affirmons avec force depuis 2014) est la valorisation du patrimoine existant. Le plan de rénovation du parc est en plein essor et l'acte d'engagement pris le 20 décembre pour la signature de la convention de rénovation urbaine permise par la conviction de nos élus de Reims et du Grand Reims qu'il fallait agir pour nos grands quartiers en est un signal particulièrement marquant. Ce plan de rénovation urbaine va rythmer la vie de Reims habitat pour les 10 ans qui viennent.

La signature de la convention pour la rénovation urbaine est certes un aboutissement ; c'est avant tout et surtout le début d'une nouvelle grande histoire pour les quartiers auxquels Reims habi-

tat participe et, à travers eux, un moyen d'équilibre nouveau pour tout le territoire rémois.

Et cet effort est parfaitement accompagné par d'autres opérations de restructuration et de rénovation de notre parc immobilier en cours et à engager pour toucher au total près de 4 000 logements de notre patrimoine. Derrière tout cela, un principe générique qui nous motive : **L'intérêt du client, le confort et la satisfaction du locataire ou de l'acquéreur.**

Néanmoins, la période est rude ; on ne sort pas indemne d'une soustraction financière de plusieurs millions chaque année telle que cela est mis en œuvre avec la Réduction Loyer Solidarité que nous supportons depuis ce début 2018 (1,66M€, puis 2M€ en 2019 ; elle aurait pu être doublée en 2020 à défaut d'une issue positive à la clause de revoyure avec le gouvernement).

Pour compenser cela, il est évidemment nécessaire de mobiliser toutes les mesures d'accompagnement proposées et de trouver les sources d'économie nécessaires dans les coûts de gestion, dans les modes de faire en matière de maintenance du patrimoine, dans la manière de lever des financements nouveaux ou de réaménager la dette. Tout a été entrepris dans ce sens en nous appuyant sur la ligne stratégique décidée par le Conseil d'Administration.

Au cœur de celle-ci se situe également la création d'une marque Premium pour alimenter une offre nouvelle de Logements Locatifs Intermédiaires, pour le cœur de Reims ou pour celui des bourgs avoisinants du Grand Reims.

Ainsi naît **realia**® qui s'appuie sur un plan de constitution d'un panel harmonieux de 650 logements répondant à une démarche alliant, pour les clients, simplicité, rapidité ... et qualité.

Et puis, il y a ce projet exaltant de **Canopée**, réseau au sein duquel une véritable greffe s'est opérée entre les 4 Offices Publics de l'Habitat qui le constituent (OPH de l'Aisne, OPAC d'Amiens et Oise habitat aux côtés de Reims habitat) qui peuvent conjuguer leurs démarches pour être plus efficaces tel que cela a été mis en exergue avec le récent contrat, original et unique en France, passé avec la Banque Européenne d'Investissement, avec le soutien et la garantie de l'Union Européenne.

**Reims habitat, acteur du territoire, pour aujourd'hui et pour demain**

# REIMS HABITAT, ACTEUR DU TERRITOIRE

## NOTRE MISSION

Reims habitat Champagne-Ardenne est le premier bailleur public de la Marne. Sa mission est d'aménager, de construire et de gérer des logements, de réaliser des équipements sur Reims, le pays rémois et le pays d'Épernay-Terres de Champagne. Adossé à la Communauté d'Agglomération Grand Reims, il est l'opérateur urbain et acteur social pertinent sur son territoire. Reims habitat visite l'ensemble des thèmes placés par la législation dans son objet social. Il le fait en actionnant tous les leviers possibles; ses ressources internes, les moyens issus de la coopération avec les autres acteurs de l'habitat, dont les organismes de logement social au travers les Groupements d'Intérêts Économiques «GIE Foncière Développement», «GIE Batimarne» et «GIE Tranquillité des quartiers» ou de la Société Coopérative «Immocoop» et également avec les promoteurs privés sous forme d'achats en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'achèvement). Sa participation aux démarches urbaines mises en œuvre par les Collectivités Territoriales, qu'elles interviennent en milieu urbain ou en ruralité, est symbolique de sa capacité à se projeter dans l'avenir pour imagi-

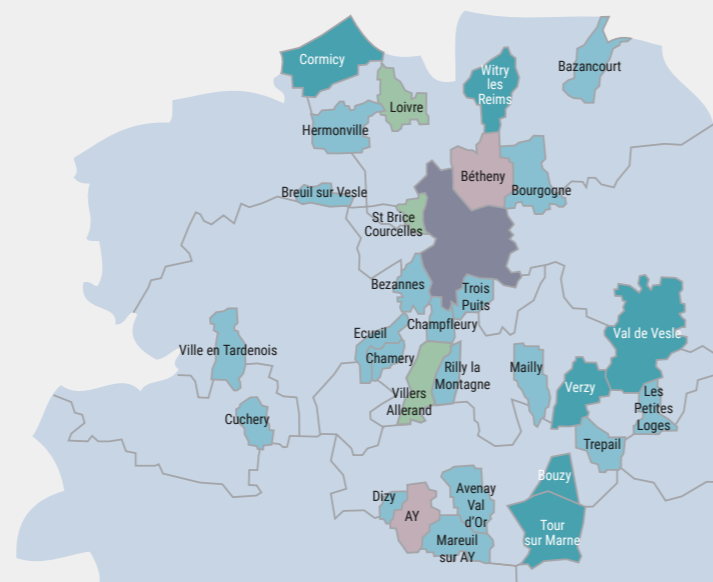
ner les différents scénarios possibles pour nos quartiers. Sa recherche constante pour apporter des réponses adaptées aux différents territoires sur lesquels il est présent, aux différentes populations logées (séniors, jeunes, familles, salariés en mobilité, personnes en précarité...), amène Reims habitat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

## NOS VALEURS

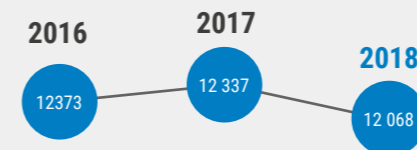
- Respect de l'objet social et transparence dans l'action à l'égard de toutes nos parties prenantes
- Efficience économique : des finances saines au service d'un développement harmonieux et d'une valorisation de notre patrimoine
- Efficience environnementale : des engagements forts tant en construction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



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



## CHIFFRES CLÉS 2018



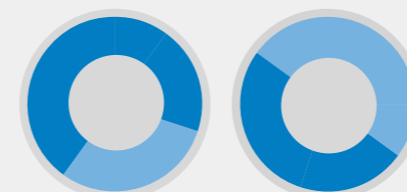
### LOGEMENTS : 12 068

Equivalent logements en 2018



### 165 SALARIÉS

2016 : 165  
2017 : 169



### 23,3%

Des titulaires de bail de plus de 65 ans.

### 49,5%

Des locataires recevant des aides au logement



### 41,41M€

Chiffre d'affaire  
2016 : 44,69 M€  
2017 : 43,50 M€

### 37,45M€

Chiffre d'affaire issu des logements locatifs



### 1075 ATTRIBUTIONS

2016 : 1030  
2017 : 877

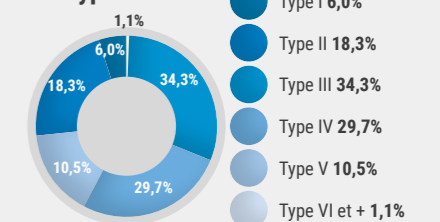


### 38,1%

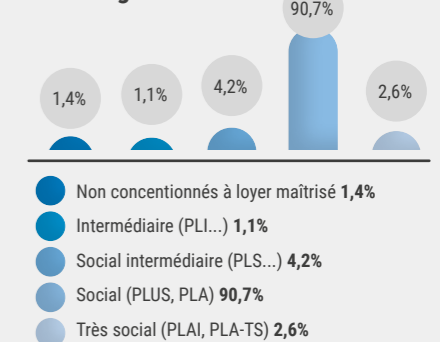
Des logements situés en quartiers prioritaires

## RÉPARTITION DU PATRIMOINE

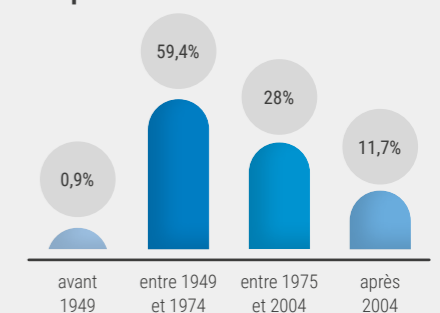
### Par type



### Par catégorie



### Par période de construction



### 93%

De logements collectifs

# NOTRE ORGANISATION

## 2018 – 2024 : une stratégie ambitieuse et attractive pour son territoire

Dans un contexte économique et législatif contraint depuis deux ans (loi de Finances, loi ELAN), la question du développement du produit « logement social » est centrale. **Innovation, inventivité, adaptabilité, performance, dynamisme** ont alors été autant d'ambitions portées par Reims habitat, ses administrateurs, ses collaborateurs, pour proposer une stratégie pour la période 2018- 2024 attractive et durable pour son territoire et ses clients.

### La valorisation de son patrimoine existant

Cette stratégie durable passe par une valorisation du patrimoine existant en procédant à des rénovations thermiques d'envergure. Cette ambition énergétique est renforcée dans son Plan de Stratégie Patrimoniale **avec une action programmée sur plus de 25%** de son parc. L'objectif est ainsi de proposer aux habitants des économies d'énergies, des charges locatives abaissées et un confort accru.

### La restructuration des quartiers

Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU), **Reims habitat est appelé à intervenir sur les 2 quartiers d'intérêt national (Croix-Rouge et Orgeval) et sur un des deux quartiers d'intérêt régional (Europe)**. L'intervention est globale et couvre le champ de la rénovation, de la résidentialisation des espaces extérieurs, de la démolition, de la reconstitution d'une partie de l'offre démolie en déployant un panel de logements soit en location sociale soit en accession sociale à la propriété.

**Reims habitat est également engagé dans une démarche de restructuration de quartiers** pour lesquels sont déployés

les mêmes méthodes avec les mêmes objectifs que ceux pour les quartiers concernés par le NPRU. Il s'agit principalement de 3 quartiers dans Reims : **Les Jardelines**, rue Jardelle et rue Paul Vaillant-Couturier, **Les Portes de Bétheny**, rue du Chalet et rue de Solférino et **Florence – Desbureaux**, rue de Florence et rue Desbureaux.

Dans le même temps, environ **600 nouveaux logements locatifs sociaux** seront également produits.

### La constitution d'une offre nouvelle de logements

Afin d'apporter une offre alternative de logements sur le territoire du Grand Reims, le Conseil d'Administration de Reims habitat s'est prononcé pour la constitution d'une offre nouvelle de **Logements Locatifs Intermédiaires** répondant au projet urbain et aux besoins des ménages du Grand Reims. Le processus de création d'une marque premium spécifique a donc été engagé. **Reallia® est ainsi née.**

**650 logements** environ ont déjà pu être identifiés sur le territoire du Grand Reims. Les acquisitions vont donc s'officialiser progressivement en suivant un rythme annuel moyen de 80 logements environ.

Le contexte rémois nécessite également la mise en oeuvre de produits différents pour « habiter autrement » à destination de publics exprimant un besoin autre. Reims habitat apportera, dans l'aménagement de quartiers nouveaux, **une réponse aux besoins d'étudiant, de jeune actif ou de personne de passage** avec un projet de 250 logements étudiants au coeur de ville de Reims ou d'une « résidence hôtelière à vocation sociale », sorte d'auberge de jeunesse de nouvelle génération.

### L'accession à la propriété

La vente de patrimoine, gérée par sa filiale Immocoop, est à la fois un formidable vecteur d'accès à la propriété pour des ménages à revenus limités et la source première d'alimentation en fonds

propres de Reims habitat. **Ainsi, sur la durée du plan stratégique, ce sont 758 logements qui sortiront du parc géré par Reims habitat.**

Pour diversifier son offre d'accession à la propriété, Reims habitat a mis en oeuvre plusieurs opérations de location-accession par le biais d'un Prêt Social Location Accession (PSLA). **144 logements sont ainsi programmés à Reims, Tinquex et Loivre.**

### La Relation client au coeur de la stratégie de Reims habitat

Toutes ces initiatives tendent naturellement vers un même objectif : **l'amélioration perpétuelle de la satisfaction clientèle de Reims habitat.**

Dans cette optique, **Reims habitat a créé son propre référentiel qualité de service dénommé Qu@lia**, fruit d'une démarche participative et collaborative menée en interne et avec ses parties prenantes (clients, amicales de locataires). Validé par l'AFNOR Certification, sa mise en place opérationnelle a ainsi pu débuter en fin d'année 2018.

Reims habitat a également souhaité proposer à ses clients une solution leur permettant de gagner en autonomie et en facilité dans la réalisation de démarches administratives ou d'informations.

**Ainsi est né "Sésame: votre espace client à portée de main"**, disponible sur ordinateur, tablette et smartphone (Android et Iphone).

**La diversité des solutions offertes à la clientèle de Reims habitat via son nouveau plan stratégique, confortée par les valeurs portées au sein de l'Office, trace donc la voie d'une action nouvelle, pérenne et efficiente apportant une réponse adaptée à chacun, au plus près de ses besoins et au mieux de ses attentes.**

## → NOTRE DÉMARCHE RSE

Faire connaître nos décisions, nos actions et leurs impacts, développer les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans nos activités et dans nos interactions avec nos parties prenantes sont des piliers pour mener une réflexion sur la responsabilité sociétale de Reims habitat.

La notion de responsabilité sociétale de l'entreprise implique de mesurer notre performance globale et d'afficher nos résultats en toute transparence. Notre champ d'action va bien au-delà de nos

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

### La démarche EURHO-GR®

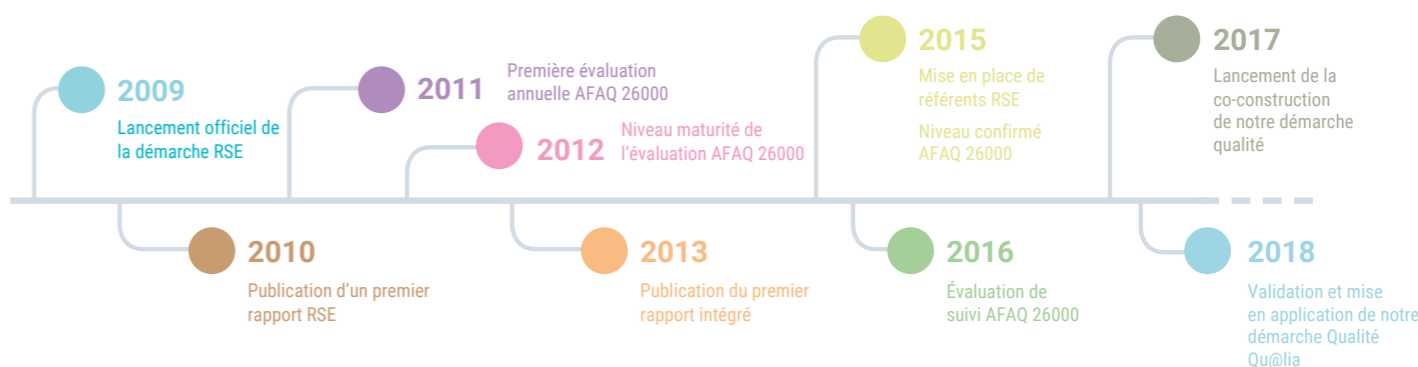
Dans ce contexte, les données relatives au référentiel EURHO-GR® (des indicateurs chiffrés, des zones de commentaire et des encarts descriptifs) viennent étayer et compléter le contenu de notre

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

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



## ÉVOLUTION DE NOTRE DÉMARCHE RSE DEPUIS 2009



# PARTIES PRENANTES

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



## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- IRP (Comité d'Entreprise - CHSCT - DP)
- Convention du personnel
- Ateliers participatifs
- Club métier
- Parcours d'intégration des nouveaux arrivants
- Charte de qualité Qu@lia
- Intranet Collaboratif
- Entretiens de développement
- Charte éthique

➔ VOIR PAGES 34, 42 à 49, 57



## ADMINISTRATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

➔ VOIR PAGES 52, 53, 54



## 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
- Heures d'insertion

➔ VOIR PAGES 16, 24, 25, 27 à 29, 35 à 38



## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

➔ VOIR PAGES 17, 35, 38, 52, 53, 56



## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Marchés
- Extranet fournisseurs
- Charte éthique
- Évaluation des fournisseurs
- Achats responsables
- Charte de qualité : Qu@lia

➔ VOIR PAGES 16, 18, 19, 24, 34, 35, 52 à 54, 56, 57



## RÉSIDENTS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

➔ VOIR PAGES 14 à 17, 19, 24, 25, 27, 38, 55, 58



# NOS OBJECTIFS RSE



## Promouvoir l'équilibre social des territoires

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



## Préserver l'environnement

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

● À démarrer

● Démarrage

● En cours

● Avancé

● Réalisé

✗ Non atteint



## Contribuer à une économie durable

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



## Valoriser les ressources humaines

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



## Gouvernance et relations aux parties prenantes

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

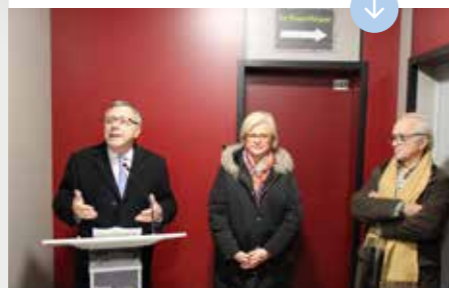
# LES TEMPS FORTS 2018

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

JANVIER 2018

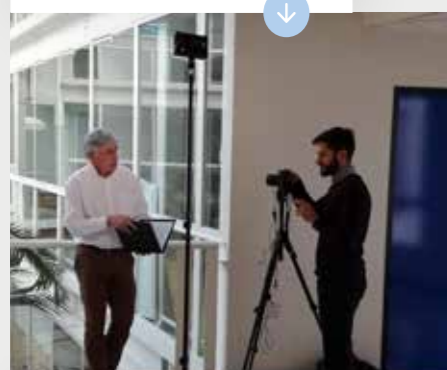
Conférence de presse  
présentation de Canopée

Inauguration de la  
Papothèque



FÉVRIER 2018

Tournage du film  
de Cerqual sur la  
certification NF  
Habitat en nos  
murs



Balade urbaine NPRU



MARS 2018

Les locataires co-  
construisent Qu@lia



AVRIL 2018

Animations autour du  
basket dans les écoles et  
collèges



Permanences d'inscription  
Vélo Ecole



MAI 2018

Début des cours avec la  
Vélo-école



JUILLET 2018

Fête de quartier Pommery



JUIN 2018

Signature de la  
convention avec  
Action Logement



Convention du  
personnel



SEPTEMBRE 2018

Atelier réparation de vélos  
au quartier Université



SEPTEMBRE 2018

Remise des prix des Balcons fleuris



NOVEMBRE 2018

Remise des  
smartphones  
aux gagnants du  
concours suite  
au lancement de  
l'application Sésame



DÉCEMBRE 2018

6 ans de l'EcoAppart à la  
Mairie de Reims



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

De par son objet social et sa participation aux démarches urbaines menées par le Grand Reims, Reims habitat engage des projets d'envergure portant sur l'aménagement des territoires. Ces projets ont pour objectif de valoriser son patrimoine existant, restructurer des quartiers de Reims, recréer du lien en développant la concertation des habitants, et ainsi participer au rééquilibrage social et patrimonial des territoires.

## De la concertation naît l'appropriation

**Les grands travaux démarrés en 2017 pour la restructuration de quartiers du territoire du Grand Reims se sont poursuivis en 2018. Parallèlement à ceux-ci, Reims habitat est entré dans une phase de concertation avec les habitants de ces quartiers pour préparer les futurs travaux, qu'ils concernent les logements, l'aménagement des espaces extérieurs, les cheminements ou les espaces communs. Souhaitant ainsi favoriser leur utilisation et appropriation.**

## Les Portes de Bétheny – 5 Ateliers participatifs



Ateliers avec les habitants du secteur Chalet Solferino

Afin d'engager une démarche participative sur ce vaste projet Reims habitat, accompagné par l'Atelier des Augures paysagiste du projet, a proposé des ateliers participatifs aux habitants du secteur Chalet-Solferino, dans le cadre du programme de résidentialisation du projet urbain « les Portes de Bétheny ». Ces ateliers ont

permis aux habitants d'aborder différentes problématiques que le projet pourrait résoudre et d'exprimer leurs souhaits pour les futurs aménagements.

Ces ateliers participatifs se sont tenus à la maison de quartier située à proximité immédiate du secteur concerné. Ils ont rassemblé une quinzaine de personnes. Ces derniers ont fait diverses propositions et remarques autour des futurs aménagements extérieurs des immeubles donnant sur la rue du Chalet : la sécurisation des cheminements piétons (les habitants longent actuellement le pied de l'immeuble plutôt que le trottoir peu sécurisant), des espaces dédiés pour les enfants et la zone en arrière de l'immeuble ont été fortement débattus durant ces ateliers. Les habitants ont démontré toute leur implication, et tout cela dans une ambiance très conviviale.

Les participants ont réalisé des maquettes - projet afin de présenter leur travail lors de la réunion d'information locative qui s'est tenue le 27 juin 2018.

## Jardelle / Fossé Julien – accompagnement et conseils

Sujet à une importante métamorphose, le quartier Jardelle / Fossé Julien poursuit sa mutation. Depuis plusieurs années la restructuration du quartier ponctue le quotidien de ses habitants. De lourds travaux sont prévus tant au niveau de la voirie que des immeubles. Certains sont démolis, d'autres sont construits et d'autres enfin sont rénovés.

Ces travaux de rénovation ont débuté en 2018. Afin de bien anticiper le plus en amont possible les effets, conséquences et aboutissements de ceux-ci, Reims habitat a mis en place un projet d'accompagnement avec l'UDAF visant à apporter l'aide nécessaire aux locataires concernés. Il a d'abord été question de la soumission d'un questionnaire auprès de chaque famille.

Ce questionnaire portant sur les travaux et les souhaits des habitants a été rempli avec l'aide de l'intervenante de l'UDAF. Au-delà

du questionnaire, cela a permis la prise de contact avec les locataires, la mise en place d'une relation de confiance et l'anticipation de problèmes quant à la réalisation des travaux en milieu habité. Chaque famille présentant son lot de particularités et demandant une attention toute particulière. Lorsque les travaux ont débuté, l'intervenante a pu faire le lien entre Reims habitat et le coordinateur des travaux missionné par l'entreprise intervenant sur place. Elle a également constitué le lien privilégié des familles durant la période d'intervention en milieu habité, souvent mal vécue par les habitants. La mission de l'intervenante de l'UDAF ne s'est pas arrêtée là puisqu'il a également été question de la mise en place, quand cela était nécessaire, de mesures d'accompagnement notamment avec les services sociaux ou de santé.

La deuxième phase de ce projet de rénovation d'envergure portait sur l'ouverture d'un appartement témoin accessible aux locataires concernés par les travaux. Une après-midi Portes ouvertes y a été organisée le 06 septembre afin de leur présenter ce nouveau lieu de vie convivial et d'apprentissage. Ainsi, les locataires ont pu y découvrir, au cours d'ateliers organisés avec les animateurs de l'EcoAppart' Clairmarais et l'intervenante de l'UDAF, comment optimiser l'utilisation de leurs nouveaux équipements (chaudière, thermostat, VMC...) et ainsi faire des économies sur leurs charges, mais également des sensibilisations en matière d'entretien de leur logement (aération, ventilation, ...)

Ce nouveau lieu de rencontre a également permis aux habitants de sortir de chez eux pour parler et rencontrer d'autres personnes de leur quartier, voire de leur immeuble, favorisant ainsi les échanges et permettant de rompre

quelque peu l'isolement.

L'appartement témoin a également permis l'organisation, de permanences chaque mardi et jeudi jusqu'à la fin des travaux, renforçant ainsi le dispositif d'accompagnement proposé jusque-là. Au total se sont 58 familles qui ont été accompagnées lors de cette rénovation.

## Les quartiers concernés par le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain



Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU), les locataires des quartiers concernés sont sujets à une attention toute particulière et la concertation et les réunions d'informations sont mises en place au fur et à mesure de l'avancée des dossiers afin de préparer au mieux avec eux cette transition importante de leur quartier et de leur cadre de vie. Plusieurs opérations de sensibilisation sont ainsi organisées.

Après la concertation qui s'est tenue en septembre 2017 sur le quartier Université, c'est donc au tour d'élèves fréquentant l'école Hippodrome de ce même

quartier de prendre la parole avec la mise en place d'un atelier pédagogique en lien avec le NPRU, visant à recueillir les usages des 24 élèves du secteur Taittinger, Rilly la Montagne à Croix-Rouge Université.

Reims habitat, accompagné de la Ville et du délégué du préfet, sont venus à la rencontre des élèves.

Après avoir expliqué l'urbanisme et le renouvellement urbain, les élèves se sont mis joyeusement dans la peau d'urbanistes en herbe. Par sous-groupe, l'objectif principal était de construire, via un plan de leur quartier, un recueil des pratiques : quels sont leurs usages ? Quels sont les chemins qu'ils utilisent ? Comment vivent-ils dans leur quartier ? A l'aide de laine, gommette et post-it chaque groupe a produit sa carte. A la fin de l'atelier, un élève de chaque équipe a présenté fièrement leur plan et montré les différents lieux aimés, les lieux cachettes, les lieux où ils vont avec leurs parents et les endroits qu'ils n'aiment pas.



Atelier-rencontre au logement témoin des Jardelines





Atelier basket pour des élèves de Croix-Rouge Université

### Promouvoir les valeurs par le sport : partenariat avec le club de Basket local

Un partenariat a été mis en place entre Reims habitat et le club de basket CCRB (Champagne Châlons Reims Basket) pour la réalisation d'animations dans les quartiers où Reims habitat détient des logements. Des joueurs professionnels du CCRB sont donc venus animer ces ateliers dont le but est de promouvoir les valeurs du sport, du jeu en équipe, du collectif et du respect de l'autre.

Chaque animation était encadrée, en plus des professeurs des établissements scolaires concernés, par des coaches des clubs et des joueurs professionnels, les enfants pouvant ainsi échanger avec eux durant toute la durée de ce moment privilégié.

Afin d'associer des élèves d'âges et d'établissements différents du quartier, le collège François Legros et l'école Gilberte



Droit sur le quartier Croix-Rouge Université ont été associés au projet. Ainsi, en tout, 43 enfants, élèves de CM2 et de 6<sup>ème</sup>, ont pu profiter des précieux conseils des joueurs et entraîneurs du CCRB sur le terrain extérieur de basket de l'école.

Les enfants n'ont pas compté leurs efforts et ont montré tout leur enthousiasme durant les animations.

Les enfants ayant participé aux animations étaient ensuite invités au complexe sportif René Tys pour assister avec leurs parents, à un match de basket de championnat du CCRB et ainsi découvrir en action les joueurs qu'ils avaient côtoyés quelques jours auparavant.

### Lancement officiel du NPRU

Le 20 décembre, s'est tenu un temps officiel d'engagement des opérations du NPRU avec la venue du Ministre chargé de la ville et du logement (Julien Denormandie), accompagné par le Président de l'ANRU (Olivier Klein). C'est ainsi que le lancement officiel du NPRU à Reims a été acté par la signature de la déclaration d'engagement pour le renouvellement urbain des quartiers d'intérêt National et Régional du Grand Reims (CROIX-ROUGE, ORGEVAL, EUROPE, CHÂTILLONS).

Les concours financiers prévisionnels de l'ANRU et d'Action Logement



Rencontre avec le Ministre Julien Denormandie

pour les 2 ambitieux projets d'intérêt national s'élèvent à **88,2 M€**, dont **53,2 M€ de subvention ANRU et 35 M€ de prêts bonifiés**, pour un total d'environ **262 M€ HT d'investissement**.

Les projets d'intérêt régional Europe et Châtillons font l'objet d'un soutien spécifique avec une enveloppe dédiée soit un financement au maximum de **25,3 M€ de concours financiers, dont 17,2 M€ de subvention ANRU**

et **8,1 M€ de prêts bonifiés**, pour un plan de financement prévisionnel de **64,2 M€ HT d'investissement**.

**Ce programme de travail détermine aujourd'hui les opérations par quartier (les études de conception, réalisation, missions et actions d'ingénierie) à mener par le porteur de projet, la Ville de Reims et les trois bailleurs sociaux co-signataires de la convention NPRU.**



Sensibilisation des élèves du collège Braque

vités sur l'image et la qualité de vie de leur quartier. Leurs enseignants se voient également proposer un arpentage du quartier où vivent leurs élèves, afin de mieux le connaître, en lien avec les acteurs de terrain partenaires du projet.

Et en 2018, un nouveau volet de ce projet « Ma ville, mon quartier, mon collège » a vu le jour, avec des élèves de 6<sup>ème</sup>. Ils ont souhaité montrer leur implication au-delà des portes du collège pour une meilleure qualité de vie dans leur quartier.

Après une première rencontre en classe avec les partenaires impliqués dans ce projet, ces élèves de 6<sup>ème</sup> se sont lancés en petits groupes de travail dans une production qui avait pour but d'être montrée, partagée, diffusée à tous les habitants du quartier.

Accompagnés par leur enseignante-documentaliste, ils se sont répartis en 3 groupes ayant chacun choisi un mode de communication particulier. Ainsi un groupe a choisi de créer des scénettes de théâtre, un autre des affiches de prévention et un dernier une émission de radio. Des projets ambitieux, que les élèves ont menés à bien avec une forte implication.

Par exemple, pour la réalisation du programme de radio, les élèves sont allés arpenter les rues du quartier pour réali-

ser des interviews des passants, mais aussi des personnels des bailleurs (Reims habitat et Plurial-Novilia) ou encore des personnels assurant l'entretien des immeubles. Pour cette action, ces élèves ont été formés et accompagnés par Radio Primitive, une radio associative locale que Reims habitat a sollicitée pour l'occasion.

Seul bémol, le manque de temps dû à la fin de l'année scolaire qui n'a pas laissé le temps de partager et diffuser tous ce que les élèves ont produit (affiches, scénettes, émission de radio) aussi largement que nous l'aurions souhaité. Mais cela ne remet pas en cause la qualité du travail des élèves, et la diffusion des valeurs de respect et de prévention que ces actions ont pu permettre. Aussi bien auprès des habitants, que des élèves eux même qui ont pu prendre conscience de certaines réalités méconnues jusque là comme le travail accompli par les personnels d'entretien qu'ils ont interviewés.

L'année scolaire 2018-2019 voit une nouvelle classe reprendre le flambeau et poursuivre plus particulièrement le projet autour de la radio.

« **Ma ville, mon quartier, mon collège** » un projet mené en partenariat par Reims habitat, Plurial-Novilia, le Service Départemental de Prévention, la Maison de quartier Watteau et le collège George Braque.

### « Ma ville, mon quartier, mon collège » : les élèves ont la main

Ce projet partenarial implique directement des élèves du collège George Braque à Reims, dans un but de sensibilisation au respect du cadre de vie. Ce projet a connu différentes formes, et il poursuit son existence d'année en année depuis près de 14 ans.

Des arpentages sont réalisés à travers le quartier à destination des élèves de 4<sup>ème</sup> du collège, au cours desquels ils peuvent constater l'impact des inci-



Rénovation terminée pour le secteur Maison Blanche

## Opération rénovation Maison Blanche et Canterbury : Mission accomplie !

Alors que 2017 voyait débiter les travaux du secteur Maison Blanche et rue de Canterbury, l'année 2018 y a mis fin, avec déjà, un premier bilan visible.

Côté travaux : un gros accent était fait sur la rénovation thermique permettant l'amélioration du confort des locataires dans leur logement notamment grâce à la pose d'une isolation thermique par l'extérieur, mais aussi le remplacement du système de renouvellement d'air, l'optimisation du système de chauffage et d'eau chaude sanitaire...mais aussi dans les parties communes avec leur réfection ou dans l'aménagement des espaces extérieurs.

Afin de mesurer l'apport de ces travaux pour le confort des locataires, il est prévu que durant un an, Demathieu Bard - l'entreprise générale en charge des travaux - réalise, auprès d'une vingtaine de locataires, un suivi de leur consommation énergétique. Cependant certains d'entre eux ont déjà exprimé leur satisfaction, ayant observé dès l'hiver 2017-18 et l'hiver suivant, une baisse de leur consommation énergétique.

D'autre part, ces travaux furent également l'occasion de transformer l'aspect extérieur des bâtiments notamment en agrandissant les balcons, en changeant les garde-corps des logements pour le secteur Maison Blanche, en effectuant une résidentialisation des espaces verts ou en apportant des touches de couleurs aux deux secteurs.

Côté humain : comme prévu dans le cadre des marchés, et ce pour l'ensemble des opérations de rénovation menées par Reims habitat, deux coordinateurs Travaux-Locataires avaient été spécialement recrutés par Demathieu Bard pour accompagner les habitants et faire le lien entre les locataires, les entreprises intervenantes et Reims habitat. Ainsi, durant la totalité des travaux, une personne référente était joignable par téléphone ou dans son bureau sur le chantier pour répondre aux interrogations et réclamations des locataires et permettre une interface quotidienne. Cette personne s'assurait 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 ceux-ci, de présenter aux locataires les équipes qui intervenaient, de s'assurer de l'accès aux logements, mais aussi d'aider si besoin les locataires à déplacer leur mobilier. Le référent participait systématiquement à l'état des lieux avant et après travaux. De plus, à la fin de chaque prestation de travaux réalisés chez les locataires, le coordinateur Travaux-Locataires leur

demandait de remplir un questionnaire de satisfaction. Au final, ce sont 92.2 % des locataires qui se sont déclarés satisfaits des travaux de Demathieu Bard sur ces deux secteurs.

De plus, comme prévu dans les marchés de rénovation de Reims habitat, l'entreprise s'est engagée à effectuer un certain nombre d'insertions professionnelles à destination des personnes rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi : recrutement d'intérimaires, de CDD (comme les deux coordinateurs Travaux-Locataires), et ainsi leur permettre d'acquérir de nouvelles qualifications pour une insertion professionnelle ultérieure.

A la fin de la rénovation, un des Coordinateurs Travaux-Locataires s'est vu proposer un poste en CDI sur l'agence Demathieu Bard de Nancy. Le second a débuté, à la fin de l'année 2018, une formation en alternance en DUT Génie Civil.

Fin septembre 2018, Demathieu Bard comptabilisait sur ces deux opérations de rénovation 43% d'heures d'insertion de plus que ce qui était convenu dans le marché initial.



Nouvelle façade pour la résidence Canterbury

## La « Balade urbaine » avec les Correspondants d'entrée d'immeubles fait son chemin



Le quartier Pommery avec près de 800 logements

Reims habitat poursuit son accompagnement du réseau des Correspondants d'entrée d'immeubles. Depuis 2003, ce groupe d'habitants bénévoles s'investit fortement pour la qualité de vie dans son quartier d'habitation, le quartier « Pommery », un ensemble d'habitat collectif de près de 800 logements.

Mise en place de petites animations, relais d'informations auprès des locataires et du bailleur, implication dans la vie du quartier à travers la maison de quartier ou les conseils de quartier...

Au fur et à mesure des années, ces habitants sont devenus une ressource importante pour le voisinage mais également pour les institutions. Du point de vue de la gestion urbaine de proximité, ces correspondants sont donc un fort atout pour Reims habitat.

Initié depuis plusieurs années déjà, le concept des « balades urbaines » a évolué en 2018 pour devenir un vecteur incontournable du mieux-vivre et de l'amélioration continue du cadre de vie du quartier. En effet, le Service Développement Social des Territoires, qui anime ce groupe des correspondants d'Immeubles, épaulé pour l'occasion par le responsable de l'agence de proximité Centre-Est ainsi que le chargé de cohésion sociale, organisent des moments de rencontre structurés et récurrents afin d'aller au plus près de la vie du quartier.

Ainsi, une fois par trimestre, les participants réalisent un arpentage à travers le quartier autour d'une thématique choisie en commun : propreté des espaces verts, entretien des parties communes, etc. Le fait de partager les informations en étant sur le terrain rend l'action beaucoup plus concrète qu'en étant autour d'une table lors d'une réunion. Le responsable d'agence peut constater immédiatement des problèmes non répertoriés jusque là, voire prendre des mesures en direct ; tout comme il peut apporter une réponse et des précisions si des actions ont déjà été lancées par le bailleur.

Un mode de fonctionnement concret et productif, qui permet à ces habitants de se sentir encore plus impliqués dans la vie de leur quartier.



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

2016 2017 2018

▲ 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		-0,62 %	-0,28 %	<b>-0,89 %</b>			
		Offre en structures collectives		0%	0%	<b>-30,71 %</b>			
		Nombre de logements neufs livrés ou acquis		58 logements	41 logements	<b>31 logements</b>			
		Nombre de logements anciens acquis		4 logements	3 logements	<b>5 logements</b>			
SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année		Nombre		m <sup>2</sup>		Nombre		m <sup>2</sup>	
		T1	6	36	3	35	0	0	
		T2	10	55	17	51	9	48	
		T3	32	72	18	70	17	75	
		T4	12	90	5	90	6	88	
		T5	2	113	1	67	4	95	
		T6 et +	0	0	0	0	0	0	
Répartition par catégorie <sup>1</sup> (en nombre de logements)		«Très social»		0	2	5			
		«Social»		18	17	0			
		«Social Intermédiaire»		16	23	19			
		«Intermédiaire»		0	0	0			
		«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»		28	2	12			
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		1,49 %	1,50 %	<b>1,80 %</b>			
		Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés		0,33 %	0,33 %	<b>0,35 %</b>			
		Labels / certifications concernés		ADALOGIS					
		Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement		5,34 %	5,65 %	<b>6,11 %</b>			
		Caractéristiques des logements concernés							
SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)		Étudiants (rés. universitaires)		657	657	<b>566</b>			
		Personnes âgées autonomes		385	385	<b>385</b>			
		Personnes âgées dépendantes		0	0	<b>0</b>			
		Personnes handicapées		578	602	<b>663</b>			
		Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)		0	0	<b>0</b>			
		Travailleurs (FJT, FTM)		30	30	<b>49</b>			
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)		0	0	<b>0</b>			
		Total		1650	1674	<b>1663</b>			

### SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2016 2017 2018

▲ 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 Croissance de l'offre		Ensemble du parc (€/m <sup>2</sup> S hab)			
		Parc «Très social»	5,44	5,15	<b>4,60</b>
		Parc «Social»	4,61	6,07	<b>4,90</b>
		Parc «Social intermédiaire»	6,85	7,95	<b>6,83</b>
		Parc «Intermédiaire»	-	-	<b>8,20</b>
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	7,25	7,38	<b>7,68</b>
SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)		Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
		Parc «Très social»	4,37	5,35	<b>4,93</b>
		Parc «Social»	5,65	6,27	<b>6,00</b>
		Parc «Social intermédiaire»	8,49	9,96	<b>9,34</b>
		Parc «Intermédiaire»	NA	NA	<b>9,63</b>
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	<b>NA</b>
		Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	29,30 %	32,70 %	<b>33,00 %</b>
		Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	28,90 %	29,20 %	<b>29,80 %</b>
SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers <sup>2</sup>		0,02 % 0,00 % <b>0,75 %</b>			
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m <sup>2</sup> / Shab.)		-0,62€ -0,91€ <b>-0,11€</b>			
		Évolution des charges locatives hors énergies (en €/m <sup>2</sup> / Shab.)			
		0,09€ -1,14€ <b>0,79€</b>			
SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social <sup>3</sup> , 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			
		3 ETP 2,5 ETP 3 ETP			
		Chargé(e) de contentieux			
		6 ETP 5 ETP 5 ETP			
		Chargé(e) de recouvrement			
		0 ETP 2 ETP 2 ETP			
		Autre :			
		0 1 <b>1,5</b>			
		Intitulé du poste (pour Autre) :			
		Gestion Locapass pour 0,5 ETP et 1 pour le SLS			
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre		34 105 <b>305</b>			
		Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)			
		1 164 1 142 <b>1 070</b>			
SOC 2.7 Taux de mutations interne		26,99 % 24,40 % <b>22,88 %</b>			
		Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement			
		2,72 % 1,71 % <b>2,33 %</b>			
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété		Logements existants vendus à des particuliers			
		70 75 <b>85</b>			
		Logements vendus à des locataires de l'organisme			
		21 21 <b>29</b>			
		Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement			
		70 75 <b>85</b>			

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



### SOC 3

#### Contribution à la mixité et au développement social des territoires

	2016	2017	2018	
▲ 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.				
<b>SOC 3.1</b>	Âge du titulaire du bail			
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	- de 25 ans	10,97 %	13,80 %	<b>15,53 %</b>
	25-39 ans	48,16 %	48,23 %	<b>49,58 %</b>
	40-59 ans	33,50 %	32,16 %	<b>30,14 %</b>
	60-74 ans	6,50 %	5,13 %	<b>4,28 %</b>
	75 ans et +	0,87 %	0,68 %	<b>0,47 %</b>
Ressources des ménages				
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	< 60 % du plafond de ressources	74,66 %	73,32 %	<b>77,02 %</b>
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	23,98 %	24,52 %	<b>22,05 %</b>
	> 100 % du plafond de ressources	1,36 %	2,17 %	<b>0,93 %</b>
Composition des ménages				
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Personne seule	46,41 %	45,84 %	<b>45,95 %</b>
	Famille monoparentale	20,87 %	21,44 %	<b>20,37 %</b>
	Couple sans enfant	10,78 %	12,20 %	<b>11,53 %</b>
	Couple avec enfant(s)	18,64 %	15,74 %	<b>22,14 %</b>
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	3,30 %	4,79 %	<b>0,00 %</b>
	SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux			
Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	370 €	0 €	<b>400 €</b>
	portés par d'autres associations	86 796 €	116 991 €	<b>104 247 €</b>
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations				
Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	6	6	<b>6</b>
	Autres associations	8	6	<b>6</b>

### SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Accompagnement des locataires dans le cadre de la prévention des impayés.

Reims habitat travaille en concertation avec différents partenaires sociaux :

- Les Circonscriptions de la Solidarité Départementale : Assis-tantes 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 ac-compagnés »
- FSL : Un représentant de notre organisme participe mensuel-lement à la commission du Fonds Solidarité Logement de la

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

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

### SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

- Mission de proximité des chargés de cohésion sociale
- Partenariat avec les associations de quartiers pour des projets 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

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.

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

des matériaux en contact de l'eau destinée à la consom-mation 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 concep-tion des réseaux afin de limiter les risques de légionellose, trai-tement d'entretien des réseaux.

- Poursuite du travail mis en place avec le GIE Tranquillité des Quartiers

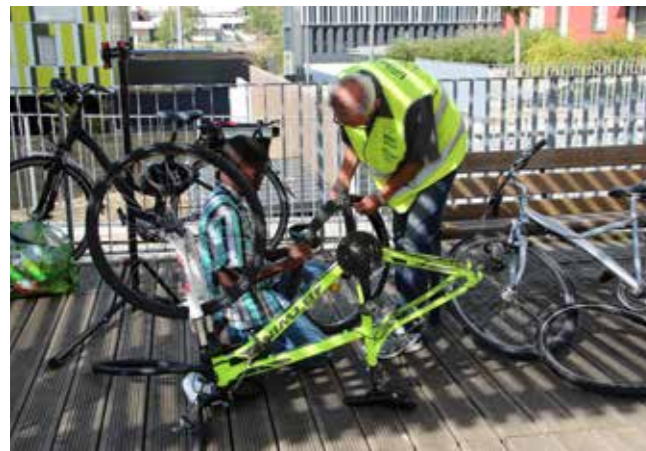


### SOC C / Santé et sécurité des locataires

- Mise en place de dispositifs de prévention situationnelle (col-lectivités locales, police, associations, locataires).
- Suivi des locataires ayant des problèmes de comportement.
- Travaux d'adaptations des logements à destination des per-sonnes en situation de handicap ou vieillissantes (réalisés à la demande des locataires)
- Résidentialisation des secteurs en restructuration : exemple avec le secteur Chalet Solferino
- Fermeture des caves et mise en sécurité par l'installation de vidéosurveillance
- Pour chaque chantier, mise en place de Chartes de chantiers à Faibles Nuisances Environnementales (nuisance sonore, nui-sance olfactive, etc.).
- Sensibilisation à la problématique de l'amiante. Vigilance ac-crue pour les opérations concernées par l'amiante. Réalisa-tion de campagne de formation liées à l'amiante afin d'adopter toutes les précautions nécessaires pour les locataires, les en-treprises et le personnel de Reims habitat.
- Qualité sanitaire de l'air traitée par la mise en œuvre de ventila-tion mécanique contrôlée.
- Politique de Qualité sanitaire concernant l'eau : choix attentif

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Depuis 2008, Reims habitat mène une politique environnementale et énergétique ambitieuse concernant son patrimoine tant sur le plan des constructions que de la rénovation de ses résidences. Pour aller plus loin, Reims habitat y associe ses clients en développant de nombreuses actions pour faire évoluer les comportements et encourager les éco-gestes bénéfiques à la fois pour l'environnement et socialement.



## Reims habitat & Vel'Oxygène roulent pour les locataires

En février 2018, Reims habitat a signé une convention avec la Fédération des Usagers de la Bicyclette (FUB) dans le cadre du programme national ALVEOLE. Le but étant la promotion de l'utilisation du vélo auprès des habitants de nos quartiers.

Le vélo est un mode de déplacement doux, peu coûteux et respectueux de l'environnement et il est parfois l'unique moyen de déplacement de locataires dépourvus de voiture bien souvent pour des raisons économiques.

S'adressant aux bailleurs sociaux, le programme a donc pour objectif de promouvoir l'usage du vélo auprès des habitants du parc social. Il bénéficie d'un financement dédié, les CEE « précarité énergétique ».

Il s'agit ainsi de donner envie et confiance à nos locataires afin de les inciter à (ré)utiliser leurs vélos en construisant ou (ré)aménageant des locaux vélos pratiques et sécurisés dans leur immeuble ou dans un immeuble proche de leur résidence et en les accompagnant dans leur remise en selle.

Dans cette optique, Reims habitat a donc mené le projet sur 3 quartiers : un local de 12 places sur le secteur Murigny, un local de 19 places sur le secteur Maison blanche et un local de 12 places dans le quartier Université, Quartier Prioritaire de la Ville.

Les locaux ont ainsi bénéficié d'importants travaux : remise en peinture, amélioration du système d'éclairage et installation d'arceaux permettant un système d'accroche des vélos en deux points, assurant davantage de sécurité aux utilisateurs du local. De plus, le système d'accès à ces locaux se fait par un badge.

S'inscrivant dans une démarche responsable et écologique, une partie du coût de ces travaux d'aménagement a fait l'objet d'une rétrocession de la part de la Fédération des Usagers de la Bicyclette sous forme de CEE, valorisables auprès de notre partenaire EDF.

Les travaux se sont tenus sur plusieurs mois, de septembre 2017 à janvier 2018 pour les trois locaux.

Dans un deuxième temps, après l'aménagement de ces locaux, un partenariat appelé "Vélo école" a été mis en place avec l'association rémoise Vel'Oxygène afin de proposer des cours gratuits de (re)prise en main des vélos, sensibiliser à la conduite en ville et au partage de la rue avec les autres usagers et inculquer les règles de sécurité fondamentales. (Des ateliers d'entretien et de réparation de vélos ont également été proposés aux habitants afin de compléter l'action entreprise.)

Des permanences ont alors été mises en place dans les halls et sur les points stratégiques de passage des immeubles et des quartiers dont les locaux vélos avaient été aménagés afin de sensibiliser les locataires à la mise en place de cette Vélo-école. Ces permanences ainsi que de l'affichage dans les halls ont permis l'inscription de plusieurs locataires pour les cours. D'horizons différents et de niveaux différents, les inscrits ont alors bénéficié gratuitement de séances d'apprentissage ou de perfectionnement à la pratique du vélo adaptés à leur niveau et prodigués par Vel'Oxygène. Les cours ont débuté en petits groupes début Mai 2018 pour se terminer en Septembre, programmés au rythme et selon les disponibilités des participants.



Séance de vélo pour les élèves



## Retour sur la Vélo-École

**Dans le cadre de son projet de sensibilisation à l'usage du vélo, Reims habitat a proposé avec l'association rémoise Vel'Oxygène, la dispense de cours gratuits de remise en selle ou de perfectionnement à l'usage du vélo en ville à destination de ses locataires. Bouchra PETIT, habitante du quartier Europe a pu bénéficier de ces cours, elle nous raconte son expérience.**

### Comment avez-vous eu connaissance de ces cours de bicyclette ?

Je connais le président de l'association Vel'Oxygène. Il m'a expliqué la mise en place de ces cours en me précisant qu'ils étaient dans un premier temps destinés aux locataires du bailleur porteur du projet : Reims habitat. Ça tombe bien car c'est mon bailleur ! (ndlr : des perma-

nences et distributions de flyers avaient également été réalisés sur les quartiers concernés)

### Et l'idée vous a convaincue tout de suite ?

Oh oui ! J'étais très intéressée par le projet car je savais que si je réussissais à faire du vélo en ville cela me ferait gagner énormément de temps pour mes déplacements pour me rendre à mon travail. Je n'ai pas de voiture et pendant 5 ans je mettais un peu plus d'1 heure pour me rendre au travail tous les jours en transports en commun. Maintenant en vélo c'est 20 minutes ! La Vélo-École était pour moi une réelle opportunité.

### Vous dites « si je réussis à faire du vélo », vous n'en aviez jamais fait auparavant ?

Non, je n'étais jamais montée sur une bicyclette de ma vie. C'était une première mais je n'avais pas peur, j'avais vraiment envie, il y avait un réel enjeu pour moi. Je gagne maintenant beaucoup de temps

grâce à mes déplacements en vélo, je peux retrouver ma fille plus vite le soir après le travail. Mais cela ne s'est pas fait en un jour : j'ai dû faire beaucoup de séances de cours pour y arriver. C'est grâce à l'équipe de l'association Vel'Oxygène que j'ai fait tous ces progrès. Ils ont été très patients, impliqués. Je dois encore reprendre quelques cours en début d'année prochaine pour finaliser mon apprentissage mais déjà là ça me permet d'aller travailler sans me mettre en danger ni les autres conducteurs. Au fur et à mesure, je sens que ça se passe de mieux en mieux en ville. Ma peur disparaît.

### Quel regard portez-vous sur cette expérience ?

Totalement bénéfique ! Je l'ai recommandée à mes copines qui habitent sur le secteur, elles sont dans la même situation que moi. J'espère qu'en voyant mon témoignage et mon histoire cela va les inciter à se lancer aussi, j'espère aussi permettre à d'autres personnes de le faire. Ce n'est pas toujours facile d'avouer qu'on ne sait pas faire du vélo surtout quand on est adulte.

Et puis personnellement, ça me touche de voir qu'il y a encore des gens qui sont là, près à tendre la main pour leur prochain. Aussi bien Vel'Oxygène qui m'a donné les cours mais également Reims habitat qui s'est lancé dans le financement de ce projet pour permettre à des locataires d'utiliser ou réutiliser leur bicyclette. Ça ouvre des possibilités pour les gens qui n'ont pas de permis ou pas les moyens d'avoir une voiture, et en plus c'est écolo ! (Elle sourit)

## L'accompagnement d'un public en précarité énergétique



Suite aux deux dernières régularisations de charges, Reims habitat a identifié en 2017 des ménages ayant des consommations d'eau disproportionnées par rapport à leur composition familiale. Il a donc été décidé de leur proposer, gratuitement, un accompagnement par les animateurs de l'EcoAppart' Clairmarais, l'objectif étant de leur faire profiter de conseils personnalisés dans le but de maîtriser ou réduire leurs factures au bénéfice de leur budget.

Cette consommation disproportionnée ou surconsommation peut entraîner une dette que le ménage pourra rembourser ou non. Les ménages à contacter ont donc été identifiés en fonction du montant de leur dette provenant de la régularisation de leurs charges d'eau (eau chaude et eau froide).



Ainsi 25 ménages ont été contactés en 2018 selon ces critères, 23 ont donné suite et des actions d'accompagnement ont été mises en place.

Il a d'abord été question d'identifier l'origine de cette surconsommation : fuite, comportement inapproprié, problème technique sur le compteur, modification de la composition familiale entraînant des provisions sur charges insuffisantes et donc une régularisation importante. Une fois cette étape réalisée, les ménages concernés ont été alors sensibilisés aux gestes à adopter afin de limiter au mieux la consommation d'eau de leur foyer grâce à une visite des animateurs de l'EcoAppart' et la remise de plusieurs brochures réalisées par Reims habitat afin de leur apporter des conseils simples et pratiques.

Des points réguliers ont ensuite été mis en place avec les ménages le désirant, afin de continuer à suivre sur quelques mois leur consommation et ainsi leur permettre d'arriver à une régularisation de charge (concernant l'eau chaude et froide) la plus proche de zéro.



Remise des prix des Balcons fleuris au Potager partagé

## DE NOUVELLES INITIATIVES ET DE LA CONTINUITÉ POUR VÉGÉTALISER LE QUARTIER UNIVERSITÉ

Dans le but de végétaliser davantage le quartier Université et d'apporter des touches de couleurs aux immeubles, un concours des balcons fleuris a été organisé sur le secteur.

Pour cette première édition et afin d'encourager la participation du plus grand nombre, une distribution de plants de fleurs pour jardinière, offerts aux habitants par la Ville de Reims et son Service des Espaces Verts, a été organisée début juillet 2018 à l'Incroyable Potager Partagé de la Maison de quartier Croix-Rouge Espace la Nacelle.

Mardi 14 août, le jury, composé d'habitants participant au journal le QCR Infos, a fait le tour du quartier Croix-Rouge Université pour noter les Balcons fleuris. Un beau succès pour cette première édition du concours avec 65 balcons notés !

Jeudi 13 septembre 2018, a eu lieu la remise des prix des Balcons Fleuris aux locataires ayant participé à cette première édition. Après dépouillement des votes, Carole PERIN la Directrice Relation Client



Le balcon lauréat

de Reims habitat pouvait donc annoncer la bonne nouvelle aux 4 lauréats récompensés de cartes cadeaux dans une grande enseigne de jardinerie de la ville.

Devant le succès de cette première édition ce concours des balcons fleuris vient remplacer celui des balcons de Noël afin d'encourager les habitants à végétaliser leur immeuble, leur quartier.

Au-delà de cette action de végétalisation des espaces privés par les locataires, c'est également le Potager partagé de la Maison de Quartier Croix-Rouge Espace

la Nacelle qui a pérennisé et développé son activité lors de cette année 2018 avec des ateliers découverte notamment autour du compostage pour les élèves des écoles du quartier et toujours la possibilité pour les habitants du quartier de venir participer à la culture de cet espace de partage et d'échange.

## L'année du Grain d'Org, le carré de biodiversité d'Orgeval

Pour commencer l'année sous les meilleurs auspices, Thomas Dralet, titulaire d'un BTS gestion et protection de la nature option animation, a rejoint la Maison de quartier d'Orgeval pour une mission autour du Grain d'Org. Il est intervenu sur le carré de biodiversité le Grain D'Org et le jardin partagé "La jardinière Bio" d'Orgeval pour cette année 2018.

Comme chaque année, le Grain d'Org, a repris du service avec son traditionnel nettoyage de printemps. Ainsi les habitants bénévoles du quartier se sont réunis autour de Sylvie CORPART (Courtill des Arômes) et de Thomas, le nouvel

Animateur Nature pour cette opération. Nettoyer, couper, tailler, passer la tondeuse, passer la débroussailluse... A la fin de la journée le Grain d'Org' était de nouveau prêt à accueillir du public pour cette nouvelle saison !

Cette journée a également permis aux habitants de constater que le carré était plus propre que les années précédentes et l'arrivée naturelle de nouveaux arbres et essences végétales.

Suite à ce nettoyage, à l'occasion de la **semaine du Développement Durable** qui s'est tenue du **30 mai au 5 juin 2018**, une animation a été mise en place au Grain d'Org' le mercredi 30 Mai toute la journée. D'abord avec la venue d'enfants lors d'un temps scolaire avec le Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims, toute la matinée. Après une présentation du lieu, les enfants ont pu découvrir différents insectes à l'intérieur



du Carré et comprendre leur rôle.

L'après-midi a ensuite été ouvert au grand public sous forme de portes ouvertes avec une sensibilisation sur la **thématique des déchets** et leurs temps de destruction quand ils sont jetés dans la nature...

En tout, ce sont **32 personnes** qui se sont rendues au Grain d'Org' pour ces animations.

Début Septembre, a eu lieu un nettoyage de mi-saison dans le but de préparer l'accueil du public scolaire à partir de la rentrée. En effet, les écoles du quartier Orgeval participent de plus en plus à ce projet. Ainsi, le calendrier a été rempli de la rentrée jusqu'à fin Octobre avec de nombreuses animations réalisées.

Petit à petit, Le Grain d'Org a su se faire connaître et reconnaître dans son quartier d'implantation pour devenir un lieu de partage autour de la nature. Au fil des années, petits et grands apprennent à cultiver du lien et cet espace de biodiversité au cœur du quartier Orgeval.



Nettoyage de printemps au carré de biodiversité



## Le Grain d'Org et le Nouveau Programme de Renouveau Urbain, instigateurs d'un nouveau projet environnemental sur le quartier Orgeval

L'année 2018 a également été l'année d'une nouvelle aventure avec le démarrage du projet « A la découverte des essences d'Orgeval » qui propose de relier des espaces végétalisés dispersés, créer des synergies pour en faire un parcours éducatif, ludique et pédagogique de connaissance environnementale et de valorisation du quartier. Parcours qui pourra venir agrémenter toute promenade quotidienne d'usage ou occasionnelle de découverte du quartier et notamment du Grain d'Org'.

**Au-delà du côté ludique, ce parcours a pour vocation de transmettre des connaissances environnementales, sensibiliser, responsabiliser les publics (habitants et scolaires...) pour développer des comportements respectueux de l'environnement et prendre conscience de l'impact de nos comportements sur la réduction de la biodiversité.**

Petit à petit, le projet s'est structuré :

- Visite du quartier, lien entre les espaces, définition des parcours, des thématiques...
- Inventaire des essences depuis le printemps
- Présentation sur une cartographie
- Inscription des classes sur la réalisation des parcours
- Réalisation des parcours/livrets/mise en page/test...

Et c'est ainsi que six parcours ont commencé à être identifiés. Ces parcours feront encore l'objet de modifications liées notamment à la prise en compte du projet de résidentialisation du quartier dans le cadre du Nouveau Programme de Renouveau Urbain (NPRU) dont les lignes n'étaient pas complètement définies au commencement du projet du parcours des essences.

D'un point de vue plus large et sur un aspect plus stratégique le projet répond à un souhait d'améliorer le cadre de vie quotidien des habitants et la tranquillité publique résidentielle tout en accompagnant le NPRU du quartier Orgeval.

Ainsi il devrait permettre :

- De sensibiliser tous les publics (enfants, jeunes, adultes, acteurs de terrain) à la préservation de leur cadre de vie : aménagements, équipements, propreté du quartier, tri et collecte des déchets.
- Occuper, agir, s'approprier des espaces extérieurs aménagés dans le sens du respect du bien commun.
- Découvrir, rendre visible, valoriser la diversité et la richesse du patrimoine naturel du quartier Orgeval.
- Proposer des actions diversifiées : animations, ateliers, portes ouvertes réalisations impliquant la participation des habitants.
- S'appuyer sur le groupe d'habitants bénévoles, la maison de quartier, le grain d'Org', les jardins partagés...

Et ainsi valoriser les ressources insoupçonnées d'un quartier par l'appropriation par les habitants des aménagements de la rénovation urbaine. Ce qui permettrait au quartier Orgeval de tendre vers l'image d'un quartier générateur de lien social et ressource sur la thématique environnementale.



Le parcours des essences



Rénovation de la résidence la Ferronnière à Murigny

## POURSUITE DES TRAVAUX DE RÉNOVATION THERMIQUE : DE NOUVEAUX SECTEURS CONCERNÉS

Dans la continuité des travaux de rénovation thermique débutés en 2017 et achevés en 2018 dans le cadre du Dialogue compétitif initié par Reims habitat (entre autres secteur Maison Blanche, résidences Canterbury, Vignes d'Or et portes de Paris), c'est cette fois le secteur Murigny (résidence La Ferronnière, rues Simon et Forestier, esplanade Courbet) qui est concerné par des travaux identiques sur plusieurs immeubles. Le secteur rural est également concerné avec la rénovation de la Cour du Conseil à Ay-Champagne qui a également débuté en 2018.

Avec ces travaux, Reims habitat poursuit la valorisation de son patrimoine existant.

Des réunions publiques ont été organisées afin d'informer au mieux les locataires concernés par les travaux de leur immeuble.

Les équipes de Reims habitat ont ainsi pu répondre aux questions des habitants (durée des travaux dans les logements, autour du chauffage...) et les rassurer sur le déroulé des travaux.

Sur le secteur Murigny, ce sont en tout 115 logements qui seront rénovés et 56 logements à la Cour du Conseil à Ay-Champagne. Parmi les travaux programmés : isolation thermique par l'extérieur, remplacement du système de renouvellement d'air et du système de chauffage et de production d'eau chaude, travaux sur les menuiseries extérieures... Les espaces communs sont également concernés avec la réfection des halls et des aménagements apportés aux espaces extérieurs.

Ces travaux ont pour but d'améliorer le confort des locataires ainsi que les performances énergétiques des logements pour atteindre un niveau équivalent au BBC rénovation à l'issue des travaux.

Le suivi des travaux s'effectue en collaboration avec une coordinatrice de travaux, véritable lien entre les clients et les entreprises intervenantes, dans la continuité de ce qui a été réalisé sur les rénovations des secteurs Maison Blanche et Canterbury.

ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation			2016	2017	2018
▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau					
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine	A bâti très performant		0,28 %	0,28 %	0,29 %
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an		7,27 %	7,55 %	14,13 %
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an		21,52 %	22,52 %	22,72 %
	D 151-230kWh/m <sup>2</sup> /a		49,08 %	50,50 %	50,95 %
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an		13,39 %	11,28 %	7,20 %
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an		4,29 %	4,25 %	1,73 %
	G bâti énergivore		0,05 %	0,05 %	0,06 %
	Données non disponibles		4,12 %	3,55 %	2,92 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		5,23 %	5,80 %	5,87 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		8,77 %	8,29 %	14,34 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		8,29 %	8,49 %	12,71 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		18,53 %	20,57 %	19,82 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		47,29 %	46,82 %	40,19 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		6,66 %	5,40 %	3,05 %
	> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		1,13 %	1,09 %	1,10 %
	Données non disponibles		4,12 %	3,55 %	2,92 %
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	91	69	69
		Médiane	66	64	64
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	18	16	16
		Médiane	16	16	16
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	189	186	169
		Médiane	193	191	171
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	36	36	31
		Médiane	42	42	37
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables <sup>1</sup> (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		39,57 %	39,68 %	40,03 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		36,37 %	36,47 %	36,80 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		40,35 %	40,46 %	40,83 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*		1,07 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	0,69 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	0,80 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		92,34 %	92,53 %	93,36 %
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques <sup>2</sup>	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques <sup>2</sup>		49,67 %	52,93 %	64,41 %
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		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-économiques.





ENV 2 Limitation des impacts du parc et de son occupation		2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre				
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neuf Nom des labels/certifications	62,50 %	0,00 %	0,00 %
	Logements réhabilités Nom des labels/certifications	0 %	50,43 %	86,24 %
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		14,48 %	0,00 %	0,00 %
ENV 2.3 Emissions de CO <sub>2</sub> liées aux déplacements <sup>3</sup>	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens (t.)	42,30	43,20	39,60
	Nombre de véhicules de service	55	57	59
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO <sub>2</sub> /Km)	119,67	118,22	116,20
	Nombre de véhicules de fonction	4	4	3
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO <sub>2</sub> /Km)	119,50	119,50	118,00
	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	-	-	-
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	-	-	-
Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels				

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



### ENV A /

#### Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents

- Remise systématique au moment de la signature du contrat de location du locataire, de tous les documents prodiguant des conseils pour une meilleure gestion de la consommation d'énergie dans le logement, une rationalisation de la consommation de l'eau et une optimisation du tri des déchets.
- Orientation des locataires vers l'EcoAppart' de Reims habitat pour une visite ou la participation aux ateliers mis en place dans le courant de l'année : recyclage, réutilisation des matériaux, fabrication de produits ménagers à base de composants naturels.
- Poursuite de l'action d'accompagnement par l'EcoAppart' de familles présentant une surconsommation d'eau.
- Sensibilisation à la biodiversité et au respect de l'environnement avec le Grain d'Org'.
- Partenariat avec des acteurs locaux pour sensibiliser aux modes de déplacement doux.

### ENV B /

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

- Apurès des salariés : poursuite des visites de l'EcoAppart' et des formations à l'Eco-conduite.
- Apurès 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 rénovation 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.

### ENV C /

#### Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

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

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



# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Par sa démarche RSE, Reims habitat souhaite renforcer son rôle d'acteur du développement économique local et favoriser l'emploi sur son bassin d'activité. Heures d'insertion professionnelle, collaboration avec des prestataires situés sur le Grand Reims, offre adaptée pour l'essor entrepreneurial : Reims habitat veille ainsi à s'inscrire pleinement dans son territoire d'intervention.

## Consommer et partager en local

Les paniers de légumes renouvelés en 2018



Suite à l'instauration de la livraison mensuelle d'un panier de légumes pour les collaborateurs intéressés courant 2017, cette initiative prévue au départ pour 6 mois a finalement perduré sur l'année 2018 également.

L'essai étant jugé concluant par les protagonistes (salariés et maraîcher), l'opération de livraison d'un panier de légumes par mois a été reconduite. Il a même été proposé 2 tailles différentes de paniers selon la quantité désirée par chacun !

Les collaborateurs inscrits dans la démarche bénéficient donc de légumes frais, locaux et issus d'une agriculture raisonnée. Fort de cette première expérience réussie, le maraîcher a décidé de son côté de proposer également cette formule à d'autres entreprises environnantes.

Toujours dans l'optique de la mise en

place d'une conciergerie, des contacts ont également été initiés avec d'autres services comme une couturière ayant son local d'activité sur un secteur proche du siège de l'Office pour de menus travaux de couture. Les discussions autour des modalités sont en cours...

## Donner plutôt que jeter



Destinée à récolter les vêtements des salariés de l'Office, la « Fripe in box » de Fripe Emmaüs avait été installée fin 2017 au siège de Reims habitat. Pouvant accueillir jupes, pantalons, pull, chemises mais aussi chaussures, sacs à mains et cravates elle a été remplie plus de 10 fois depuis son installation.

Cette démarche permet également de contribuer à favoriser le retour à l'emploi

« C'est un sujet qui avait déjà été évoqué entre collègues, nous avons tous des vêtements que nous ne portons plus, mais pas le temps ou l'envie de se déplacer dans un point de collecte. Là, grâce à cette box, c'est le point de collecte qui vient à nous directement sur notre lieu de travail. »

de personnes en situation précaire, employées chez F.R.I.P.E. Emmaüs et chargées de trier, entretenir, transformer ces textiles, d'assurer la présentation et la vente en boutique.

Dans le même souci de réemploi et de partage, Reims habitat a décidé fin 2018 de faire don à un garage solidaire de Reims, AGIS 51, de son scooter électrique. Acquis afin de permettre aux salariés intéressés d'effectuer leurs déplacements professionnels, il n'a jamais vraiment trouvé son public contrairement aux vélos électriques.

Etant trop peu utilisé par les collaborateurs, l'Office a préféré le donner pour lui offrir ainsi une nouvelle vie au sein du garage solidaire AGIS 51.

AGIS 51 est un garage solidaire portant une double mission de réinsertion par l'emploi et de lutte contre les problèmes de mobilité rencontrés par les personnes en situation précaire : entretien et réparation de véhicules à faible coût, location et/ ou vente de véhicules à tarifs symboliques. Le scooter donné par Reims habitat sera ainsi mis en location.



Discours de Jean-Marc ROZE

## L'EcoAppart' Clairmarais fête ses 6 ans

Le 10 décembre 2018 au Salon Mars de l'Hôtel de Ville de Reims, Reims habitat et l'Udaf Marne ont organisé, en présence de Catherine Vautrin, Présidente de la Communauté Urbaine du Grand Reims, une manifestation au cours de laquelle ont été retracés les 6 ans d'existence de l'EcoAppart' Clairmarais inauguré en octobre 2012.

Ce moment privilégié a permis de revenir, sur la création, par Reims habitat, de ce lieu unique à Reims pour apprendre les gestes permettant de faire des économies d'énergies à son domicile.

Ces six années ont été riches de nombreuses actions réalisées à l'EcoAppart' Clairmarais par ses animateurs, Marie-José Siweck et Hervé Fleischmann, qui se sont pleinement appropriés le lieu et ont favorisé sa notoriété grandissante à Reims : formations techniques, ateliers Recycl'carton, Recycl'textile, événements, accompagnement d'un public en précarité énergétique, etc...

Les témoignages d'usagers et de partenaires de l'EcoAppart' Clairmarais se sont succédés jusqu'à l'évocation, par Patrick Baudet, Directeur Général de l'Office et Danielle Quantinet, Présidente de l'Udaf Marne, de son avenir.

Dorénavant porté par l'Udaf Marne, à qui était confiée jusque-là la mission d'animation du lieu, l'EcoAppart' Clairmarais évolue et travaille sur de nouveaux projets, notamment avec les autres bailleurs rémois ou sur l'accompagnement, dans la transition numérique, d'un public non-initié au digital.

### L'EcoAppart' Clairmarais en quelques chiffres :

En décembre 2018, plus de **7300 visiteurs** depuis son inauguration (individuels, entreprises, écoles, associations...)

**1581 visiteurs** de janvier à novembre 2018 soit **+10,5%** par rapport à 2017





En 2018,  
**37 611 heures**  
 d'insertion ont été réalisées, soit quasiment le double d'heure que l'année précédente et la plus forte augmentation depuis que Reims habitat intègre les clauses d'insertion. Ces heures d'insertion correspondent à 20 équivalents temps plein sur une année.

Accueil et explications sur le chantier "Jardelines"

### Heures d'insertion : toujours plus haut, toujours plus fort !

Reims habitat est engagé depuis 2006 dans l'inscription des clauses d'insertion liées aux opérations de Rénovation urbaine. Fort de cette expérience, Reims habitat a décidé d'étendre la démarche à d'autres marchés, qu'ils soient situés hors Rénovation urbaine ou même dans le milieu rural. Les clauses peuvent être appliquées à tous les marchés liés aux chantiers de construction, démolition, rénovation, résidentialisation mais également aux marchés à bons de commande.

L'entrepreneur s'engage à promouvoir une action d'insertion à même d'améliorer la qualification et l'employabilité des chômeurs longue durée, des jeunes sans qualifications, des bénéficiaires du RSA ou de Pôle Emploi via une structure d'insertion par l'activité économique (SIAE). **Ainsi, depuis 2006, 152630 heures d'insertion ont été comptabilisées sur les chantiers de Reims habitat.**

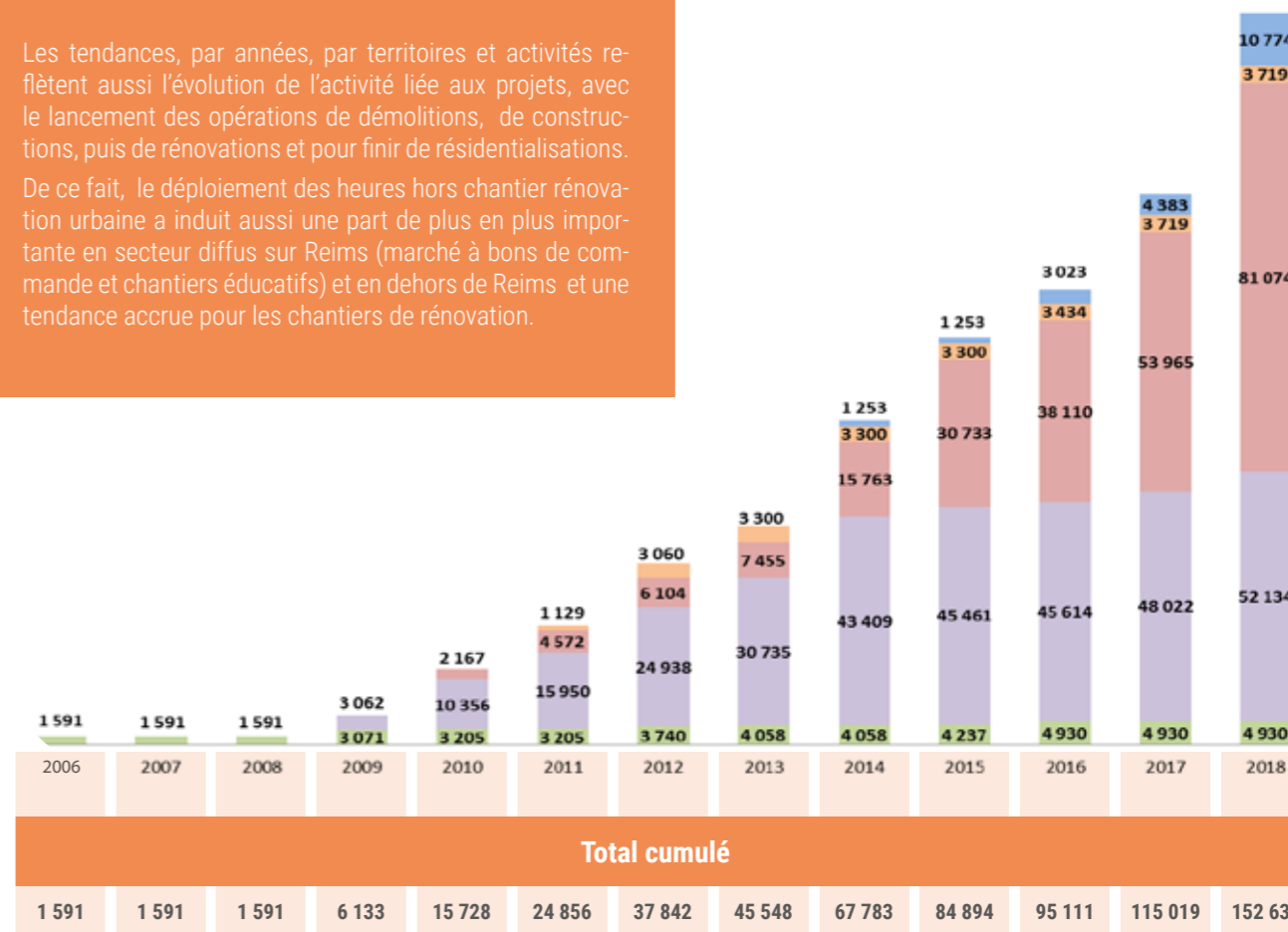
De même depuis 2012, sont menés des chantiers éducatifs Tremplin avec l'Association Rémoise pour l'Emploi des Jeunes (AREJ) pour des travaux de rénovation.

Les heures d'insertion, intègrent toutes les démarches de parcours positifs (embauches directes, mise à disposition, chantier éducatif, Tremplin) et valorisent les heures réalisées suite à une embauche en CDI.

- Concrètement, ce sont 5 198 heures qui ont été réalisées via un emploi direct en entreprise (CDI). Les chantiers ont permis à 5 personnes de bénéficier de cette démarche pour trouver un emploi stable à durée indéterminée.
- Sur les 37 611 heures, la majorité a été suivie par des structures de l'insertion par l'activité économique (SIAE). Soit 18 247 heures réalisées dans des parcours de formation et d'accès à l'emploi.
- Enfin, Reims habitat a réaffirmé son partenariat avec l'AREJ dans le cadre des chantiers éducatifs. Ceux-ci ont représenté 6 391 heures sur différents chantiers de rénovation.

### Heures réalisées et cumulées par années et par secteur d'activité

■ Démolition ■ Construction ■ Rénovation ■ Résidentialisation ■ Bons Commande



Projet urbain "Les Jardelines"



## Le Centre d'Affaires #58 souffle sa 1<sup>ère</sup> bougie

En mars 2017, Reims habitat créait le « Centre d'Affaires #58 » dans l'immeuble de bureaux #58 construit au 58 Avenue Eisenhower à Reims. A l'occasion de son premier anniversaire, rencontre avec Sylvie Chéru, Responsable du service « Economie des quartiers » de Reims habitat, ainsi que Carole Rathqueber et Leyla Thomas de Suez RV Rebond Intérim Insertion, locataires au sein du Centre d'Affaires pour dresser un premier bilan.

### Quel est le principe du Centre d'affaires #58 de Reims habitat ?

**Sylvie Chéru :** Le Centre d'Affaires #58 propose à des entreprises de louer des bureaux équipés, prêts à l'emploi. Il est à destination des entreprises souhaitant bénéficier d'une structure mutualisée pour favoriser leur développement. Elles bénéficient de deux salles de réunion partagées, d'un salon d'affaire, d'un espace commun équipé pour leur confort (cafetière, frigo...), d'accès Internet haut débit, etc.

Le #58 propose un cadre de travail fonctionnel et agréable bénéficiant d'un emplacement préférentiel avec, à quelques mètres, un arrêt de tramway et les gares Reims Centre et Champagne Ardenne TGV de Bezannes à 10 minutes...

### Carole et Leyla, pourquoi avez-vous choisi le Centre d'affaires #58 pour votre activité ?

**Carole Rathqueber :** Nous étions à la recherche de nouveaux locaux depuis plusieurs années mais nous ne trouvions que de grands bureaux. Or, nous n'avons pas besoin de 100m<sup>2</sup> pour notre activité. J'ai entendu parler du Centre d'affaires #58 via le bouche à oreille et je me suis renseignée auprès de Sylvie.

### Depuis quand louez-vous vos bureaux au #58 ?

**Carole Rathqueber :** Nous avons commencé à louer nos bureaux en avril 2017 afin de pouvoir nous installer et être prêts pour accueillir du public au 2 mai.

### De quels avantages votre activité bénéficie-t-elle avec votre installation au Centre d'affaires #58 ?

**Carole Rathqueber :** Notre entreprise est dédiée à l'insertion par

l'activité économique et a pour objectif de favoriser le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés particulières d'accès (jeunes sans qualification, chômeurs de longue durée, bénéficiaires du RSA...) en les accompagnant, en leur proposant un parcours d'insertion via des contrats de missions.

Ainsi, être situé à Croix-Rouge Université est un réel avantage pour nous car la moitié de nos intérimaires sont issus du quartier. Nos anciens bureaux dans la zone Farman étaient très éloignés, mal desservis par les transports en commun. Cela constituait un frein pour nos intérimaires qui souvent n'ont pas le permis de conduire et pouvaient donc difficilement se rendre jusque-là. L'installation au #58 est très positive. L'immeuble est facilement accessible avec des arrêts de bus et le tramway juste à côté. Les intérimaires viennent plus facilement et nous avons donc moins d'abandon dans les parcours d'insertion.

### Quels sont les points positifs du Centre d'affaires #58 ?

**Sylvie Chéru :** La modernité de l'immeuble est un réel avantage. Elle attire les clients. Les bureaux sont fonctionnels et lumineux. Je veille également au bon fonctionnement quotidien et à proposer régulièrement des moments de convivialité pour créer du lien et des synergies entre les entreprises résidentes.

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

**Carole Rathqueber :** La sécurité de l'immeuble est un vrai plus ainsi que son architecture. Quand nous recevons des clients entrepreneurs, ils apprécient nos locaux. L'ambiance est conviviale et avoir Sylvie sur place est appréciable car en cas de problème, nous savons qu'elle trouvera rapidement une solution.

### Avez-vous rencontré des difficultés sur cette première année ?

**Sylvie Chéru :** Je m'interrogeais sur la cohabitation entre entreprises, sur la manière dont elles allaient vivre entre elles et j'ai été agréablement surprise de l'ambiance de travail qui est à la fois conviviale et studieuse. Elles sont respectueuses des conditions de travail de chacune et nous apprécions de nous retrouver ensuite pour un déjeuner ou un café commun.

**Carole Rathqueber :** Pas de difficultés particulières mais des points qui pourraient être améliorés. Par exemple, avoir une signalétique avec notre nom au rez-de-chaussée serait un plus, disposer de places de stationnement pour nos clients,...

### Quel bilan tirez-vous de cette première année au #58 ?

**Sylvie Chéru :** Nous avons eu 6 départs sur les 20 bureaux en location. Ils ont toutefois été remplacés rapidement car, même si la concurrence est forte sur l'agglomération, le Centre d'affaires est très attractif notamment en proposant des loyers peu élevés.

**Carole Rathqueber :** Nous sommes satisfaites. Nous sommes très bien installées, nous n'avons pas envie de partir !





<b>ECO 1</b> <b>Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine</b>		2016	2017	2018
<b>ECO 1.1</b> Autofinancement net rapporté aux loyers		4,67 %	-2,80 %	1 %
<b>ECO 1.2</b> Effort annuel moyen en maintenance et entretien et réhabilitation du parc logement		1 380 € / log.	2 710 € / log.	1816,3 € / log.
<b>ECO 1.3</b> Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2012-2016	2013-2017	2014-2018
	Investissement annuel moyen	21 300 304 €	16 907 558 €	14 345 454 €
	Par logement acquis ou produit	125 846 € / log.	141 599 € / log.	147 649 € / log.
<b>ECO 1.4</b> Équilibre financier moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2016	2017	2018
	Fonds propres	18,69 %	18,80 %	54,7 %
	Emprunts	80,63 %	80,40 %	43,9 %
	Subventions	0,67 %	0,80 %	1,4 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	32 652 € / log.	28 259 € / log.	104 316 € / log.
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	50,61 %	21,10 %	18,6 %
	Emprunts	49,39 %	54,50 %	70,0 %
	Subventions	0 %	24,40 %	11,4 %
<b>ECO 1.5</b> Taux de vacances au 31/12 dont :	TOTAL	8,25 %	10,87 %	9,69 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,75 %	0,55 %	1,58 %
	Plus de 3 mois en exploitation	3,38 %	4,33 %	4,86 %
	Taux de vacance technique*	3,12 %	6 %	3,24 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	1,18 %	1,84 %	1,64 %

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

<b>ECO 2</b> <b>Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs</b>		2016	2017	2018
--	--	------	------	------

▲ 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.

<b>ECO 2.1</b> Répartition de la valeur créée par l'activité : montant versé, par catégories de parties prenantes	Salariés	7 311 K€	7 396 K€	7 236 K€
	Fournisseurs et prestataires	25 445 K€	61 452 K€	24 009 K€
	Administrations fiscales	9 801 K€	9 424 K€	9 639 K€
	Banques	5 040 K€	4 687 K€	4 810 K€
	Actionnaires	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	846 K€	859 K€	1 086 K€
<b>ECO 2.2</b> Heures d'insertion générées par l'activité économique		9 712 h	19 907 h	37 481 h
<b>ECO 2.3</b> Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	292	101	110
	Part d'entreprises locales*	66,78 %	89,11 %	85,45 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située: Le Grand Reims				
<b>ECO 2.4</b> Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	-
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-



### ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

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

#### Raisons d'omission

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

# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Transversalité, dynamique collective, échange, écoute, ... sont autant de valeurs portées par Reims habitat pour accroître la qualité de vie au travail au sein de l'Office. Reims habitat est ainsi soucieux de s'appuyer et de valoriser la richesse de ses ressources internes pour avancer, ensemble, dans la réalisation de son ambitieuse stratégie d'entreprise.

## Reims habitat teste un nouveau mode d'évaluation de ses collaborateurs

Parallèlement à l'expérience menée en 2017 et aboutissant à la mise en place des entretiens de développement, Reims habitat a concrétisé d'autres démarches participatives.

Initié également en 2017, le travail concernant le thème de la Valorisation de la Performance Individuelle a été poursuivi jusqu'en milieu d'année 2018. Regroupant une vingtaine de salariés de services et de niveaux hiérarchiques différents ces groupes de travail ont planché lors de plu-

sieurs ateliers afin de définir une nouvelle façon de quantifier et qualifier la performance de chacun.

Ce projet a débouché notamment sur un support d'entretien d'évaluation plus simple permettant au collaborateur et au manager de s'exprimer librement et équitablement sur l'année passée et celle à venir et de définir ensemble des marges de progrès et des objectifs à atteindre. Basée sur une participation accrue et permettant un échange structuré entre le collaborateur et son manager, cette nouvelle façon d'appréhender l'entretien de performance permet aux deux parties d'évoquer plus facilement leurs attentes, leurs atouts, leurs freins quant à leur travail au quotidien et dans leur service.

Cet outil a également permis de reconnaître l'importance de tous les nombreux métiers existants au sein de l'Office et par le biais d'objectifs individuels, chacun prend alors davantage conscience de sa contribution pour réussir dans les grands enjeux que Reims habitat doit relever.

Mis en place officiellement lors du 2<sup>nd</sup> semestre 2018, ce nouveau système d'évaluation fera l'objet début 2019 de son premier bilan. A l'issue de celui-ci, des ajustements seront opérés si cela s'avère nécessaire.



## L'enquête Qualité de Vie au Travail permet de dégager des axes d'amélioration

Tout comme Reims habitat est soucieux de répondre au mieux aux besoins de ses clients via les enquêtes de satisfaction qu'il mène, l'Office souhaite également mieux connaître les attentes et le ressenti global de ses collaborateurs. Une enquête de satisfaction est donc menée chaque année.

Pour 2018, deux tiers des 165 collaborateurs ont répondu à cette enquête. Les résultats ont permis de dégager plusieurs pistes priori-



Les salariés de l'agence Université sur le lieu de restauration

taires qui ont fait l'objet d'échanges avec les instances représentatives du personnel : le CE et le CHSCT.

Il ressort un besoin en termes d'accompagnement managérial qui serait à développer. En effet, le manager reste en grande partie la clé de la motivation des équipes. Aider les managers à mener à bien leurs missions permet donc également l'accomplissement et l'épanouissement des équipes qu'ils managent et ainsi la réalisation des objectifs stratégiques de l'entreprise. C'est également

une volonté affirmée dans le cadre de la stratégie Qualité de Vie au Travail menée par l'Office.

Toujours dans ce cadre et suite aux ateliers participatifs, des groupes projet ont été initiés pour repenser l'ensemble des lieux de restauration des agences et du siège de Reims habitat pour permettre à terme une amélioration du confort des collaborateurs et créer ainsi des lieux privilégiés pour des moments plus conviviaux et de détente entre collègues. Enfin, courant 2018, un accord au droit

à la déconnexion a été signé, aboutissement d'une concertation avec le CE et le CHSCT. Cette signature marque le début d'actions à destination des salariés sur cette thématique. La première d'entre elles, très concrète a consisté en une vague de sensibilisation à l'usage des mails : fréquence, nature, consultation en dehors des heures de travail, ... D'autres actions sont prévues courant 2019.



## Les conférences – métiers : appréhender les métiers de chacun pour mieux avancer ensemble

En 2018, plusieurs conférences ont été proposées à destination de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. Ces conférences permettaient à un service ou plusieurs services travaillant ensemble de présenter leur action au sein de Reims habitat. Sous le format d'une conférence d'1h30 les salariés intéressés venaient assister à la présentation proposée par leurs collègues et ensuite s'enchaînait le jeu des questions – réponses. Permettant ainsi une meilleure compréhension du travail de chacun, ces conférences ont contribué au décloisonnement et à la transversalité entre services. Dans la lignée de l'opération « Vis mon job » initiée en 2017 ceci a permis de faire découvrir non pas le travail d'une personne mais le fonctionnement global d'un service et son positionnement dans l'activité de l'Office. Ces conférences permettaient également de faire

connaître certains grands axes stratégiques comme le Plan de Stratégie Patrimoniale 2017 / 2024 de Reims habitat ou encore la politique en matière de recouvrement et contentieux envers nos locataires.

## Nouveau programme de Rénovation Urbaine : informer pour mieux mobiliser les forces en présence

A la veille du lancement opérationnel des projets du Nouveau Programme de Rénovation Urbaine Rémois, un temps de travail spécifique a été organisé en interne afin d'échanger collectivement sur tous les sujets liés au NPRU.

Ce moment d'échanges internes se voulait transversale et visait à permettre une meilleure appréhension des rôles de chacun dans ce projet ô combien stratégique pour l'Office, chaque collaborateur étant le maillon d'une chaîne plus large qui permettra de mener à bien ces opérations de grande envergure.

Les 28 participants au séminaire ont donc pu échanger sur les questions diverses et variées liées au Renouvellement Urbain : nature des projets urbains retenus pour les 3 quartiers concernés (Orgeval, Croix-Rouge Université, Europe), lignes budgétaires du NPRU et leurs répartitions sur les opérations, organisation des plans de relogements, mécanismes d'une proposition de relogement mais également le volet sécurité : quels moyens, quelle organisation en interne ?

A l'issue de ce séminaire, chacun des 28 collaborateurs concernés était en ordre de marche pour mener à bien cette nouvelle mission qui s'annonce.



Les collaborateurs de Reims habitat lors de la convention

### Convention du personnel 2018 : ensemble vers de nouveaux projets

En Juin 2018 s'est tenue la convention du personnel de Reims habitat. L'ensemble des collaborateurs ont participé à une journée placée sous le signe de la transversalité, de la cohésion, de l'échange et du partage.

Deux temps forts sont venus ponctuer cette journée avec tout d'abord une matinée permettant l'évocation de la stratégie d'entreprise, les axes de développement, les projets en cours ou à venir, présentés par les collaborateurs impliqués dans chacun de ceux-ci : stratégie digitale, politique Ressources humaines, Esprit client, nouveau programme de Renouvellement urbain, synergie et convergences avec le réseau Canopée,...



Afin de revenir également sur les valeurs de l'entreprise et ses enjeux, mais aussi sur l'avancée des projets issus des ateliers participatifs initiés en 2016, plusieurs vidéos ludiques mettant en scène des collaborateurs de Reims habitat ont été diffusées.

A l'issue de cette matinée studieuse un temps axé davantage sur la notion de partage entre collègues avec un repas convivial champêtre en extérieur suivi d'une chasse au trésor en équipes a

été organisée. Pour renforcer la cohésion et l'échange entre collaborateurs des différents services et Directions de l'Office, des équipes ont été formées mêlant les salariés des différentes entités du siège et des agences de Reims habitat.

Suite à cette journée, une enquête de satisfaction avait été diffusée auprès des différents collaborateurs de Reims habitat. La plupart ont été ravis de pouvoir concilier temps de travail et

temps plus ludique. Cette convention du personnel leur a permis de vivre une belle aventure collective et de consacrer une journée complète au partage et aux échanges.

*« Continuez ce genre de manifestations qui renforcent la cohésion ! »*

*« Le format et le rythme sont bons. Les contenus d'interventions étaient bien choisis pour développer un niveau de connaissances partagées de l'actualité de Reims habitat. »*



### Nouvelle version pour la carte de vœux de Reims habitat

Pour sa nouvelle carte de vœux, Reims habitat a souhaité mettre une nouvelle fois ses collaborateurs sur le devant de la scène. Dans un souci de renouvellement, ce n'est pas une vidéo dont les salariés sont acteurs mais un calendrier où chaque mois de l'année est représenté par un service ou Direction. La photo de groupe s'efforçait d'illustrer l'activité du service ou ses projets en cours.

Cela a permis d'humaniser la carte de vœux en mettant en avant la diversité de nos métiers. Nos partenaires et clients ont ainsi pu identifier les équipes qui œuvrent pour eux au quotidien. Ainsi ce sont les hommes et les femmes qui font Reims habitat qui sont alors représentés et mis en avant dans cette carte de vœux.

Les photos ont été intégrées dans une vidéo où s'effeuillait chaque mois du calendrier 2019 en présentant le service concerné, agrémenté d'un slogan choisi par les collaborateurs et mettant en avant valeurs et projets en lien avec l'activité.

D'avantage plébiscité que les cartes de vœux filmées, la version calendrier-photo a regroupé au total 122 des 156 collaborateurs de l'Office.







Formation interne sur l'usage de l'Intranet collaboratif

### Formations internes : les compétences à portée de main

Dans le cadre du plan de formation de ses collaborateurs, Reims habitat souhaite davantage développer les formations s'appuyant sur ses ressources internes.

Le 1<sup>er</sup> acte de cette démarche s'est concrétisé en 2018 par la mise en place de formations « Sauveteurs secouristes du travail ».

#### Retour sur la genèse d'un projet gagnant gagnant :

Les dernières sessions de formation Sauveteurs Secouristes du Travail (SST – Initiation et Recyclage) se sont tenues en juillet 2018. Au total ce sont 51 collaborateurs qui ont pu être formés aux premiers gestes de secours.

Ces formations ou recyclages sont la concrétisation d'une aventure qui a débuté en fin d'année 2016 lorsque Tony SUAU (Gestionnaire Client et Patrimoine au sein d'une agence Reims habitat) a fait part à la Mission Ressources Humaines (MRH) de son habili-

tation formateur moniteur SST et de sa proposition de former en interne les collaborateurs de Reims habitat.

*« Mon habilitation arrivait à échéance et je me suis tourné vers la Mission Ressources Humaines pour savoir si cela pouvait intéresser Reims habitat que je la renouvèle dans le but de former les collègues. C'est comme cela que tout a commencé ! »*

#### Du côté de la MRH Les démarches administratives pour la réalisation de ce projet ont été nombreuses :

- Recyclage de Tony en tant que formateur moniteur SST
- Information et demande de l'avis du CHSCT
- Démarche auprès de la FORPREV – outils de gestion des formations démultipliés par le réseau de l'assurance maladie risques professionnels / INRS – pour la constitution d'un dossier d'habilitation permettant à Reims habitat de former en interne ses collaborateurs sur cette thématique et de reconnaître Tony SUAU en tant que formateur
- Passage du dossier en commission Nationale d'Habilitation.



Échange lors des formations SST



Formation SST par Tony

Fruit d'une étroite collaboration entre la MRH, la Direction Générale, la Direction Assurance Qualité et Méthode et Tony, le travail a fini par payer : Reims habitat est habilité pour 5 ans à dispenser les formations SST !

*« Une fois les démarches administratives terminées nous avons pu débiter les formations, entrer dans le vif du sujet. Au début on a toujours une petite appréhension car il faut se remettre « dans le bain », endosser le costume de formateur, relire ses fiches, c'est un petit stress, un stress positif bien sûr !*

*L'avantage de faire de la formation par le biais des ressources internes c'est que déjà le masque tombe : les collègues nous connaissent, ils sont plus détendus en formation, plus enclins à apprendre et se concentrent sur le sujet, ils hésitent moins à poser des questions aussi.*

*Le point fort en plus concernant Reims habitat c'est que les personnes qui sont présentes à cette formation sont contentes d'être là, c'était souvent une demande de leur part (cette initiation ou ce recyclage SST). Les collègues sont contents, l'ambiance est sympathique, on travaille bien. En tant que formateur c'est appréciable.*

*De plus, avec la MRH nous avons pris le parti de faire de petits groupes de 6 personnes (alors que l'INRS autorise jusqu'à 14 personnes) pour pouvoir mieux répondre aux questions, permettre plus de mises en situation pratiques. Cela permet de très bonnes conditions pour ces formations. Et ça s'est vérifié par la suite : j'ai eu beaucoup de retours positifs, des petits messages via l'intranet ou des mails. Les participants ont apprécié la formation et son ambiance. Je ne m'attendais pas à autant de satisfaction, pour moi ça a été LA surprise et ça rassure aussi, on se dit qu'on a bien rempli la mission. Et tant mieux ! Tout le monde y trouve ainsi son compte et c'est très bien.*

*D'un point de vue personnel cela m'a permis également de rencontrer certains collègues que je ne connaissais pas ou seulement de nom et tous ces retours positifs... ça fait plaisir !»*



Témoignage laissé par Jean-Luc suite à la formation dispensée par Tony :

*« Bravo Tony, formation vivante et aussi intéressante que nos formateurs extérieurs. Les mises en situation par jeux de rôle nous impliquent beaucoup mieux dans le contexte. Encore merci pour cette journée. »*

Après cet essai concluant, d'autres formations ont été proposées sur des sujets différents, notamment des sessions à destination des collaborateurs du siège et des agences pour s'approprier ou se réapproprier l'Intranet collaboratif qui avait été mis en place en Juin 2017.

Pour cela des sessions en petits groupes d'une vingtaine de personnes ont été organisées par le service communication au deuxième semestre 2018. Permettant une pique de rappel pour certains, c'était également l'occasion pour les nouveaux arrivés de découvrir l'outil à leur disposition, au total 58 personnes ont bénéficié de cette formation.

Pour 2019, Reims habitat va accentuer cette démarche en proposant d'autres thématiques de formation à ses collaborateurs.



**HR1**

**Équité d'accès et de conditions de travail**

	2016	2017	2018
<b>▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)</b>			
<b>HR 1.1</b> Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)	CDI 98,79 %	98,82 %	<b>98,64 %</b>
	CDD (Hors CDD de remplacement) 0 %	0 %	<b>0 %</b>
	Interim 2,36 %	3 %	<b>2,13 %</b>
<b>Contrats spécifiques</b>			
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.) 2	2	<b>2</b>
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation 0	0	<b>0</b>
	Stagiaires 20	12	<b>16</b>
<b>HR 1.2</b> Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Femmes Hommes Femmes Hommes Femmes Hommes		
	Nombres de salariés en CDI 102 67 107 65	<b>106</b>	<b>61</b>
	Âge		
	< 25 ans 1,00 % 0,00 % 1,00 % 0,00 %	<b>1,00 %</b>	<b>0,00 %</b>
	25-55 ans 46,00 % 31,00 % 47,00 % 27,00 %	<b>49,00 %</b>	<b>28,00 %</b>
	> 55 ans 13,00 % 9,00 % 14,00 % 11,00 %	<b>13,00 %</b>	<b>9,00 %</b>
	Catégories		
	Ouvriers de maintenance 0,00 % 1,00 % 0,00 % 0,00 %	<b>0,00 %</b>	<b>0,00 %</b>
	Personnel de proximité 0,00 % 0,00 % 0,00 % 0,00 %	<b>0,00 %</b>	<b>0,00 %</b>
	Employés administratifs 47,00 % 20,00 % 48,00 % 19,00 %	<b>48,00 %</b>	<b>16,00 %</b>
	Agents de maîtrise 4,00 % 8,00 % 4,00 % 8,00 %	<b>5,00 %</b>	<b>8,00 %</b>
	Cadres 8,00 % 9,00 % 9,00 % 9,00 %	<b>9,00 %</b>	<b>10,00 %</b>
	Directeurs et cadres dirigeants 1,00 % 2,00 % 2,00 % 2,00 %	<b>2,00 %</b>	<b>2,00 %</b>
<b>HR 1.3</b> Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	2016	2017	2018
	Travailleurs handicapés employés durant l'année 5	4	<b>6</b>
	Équivalent en ETP 4 ETP	4 ETP	<b>6 ETP</b>
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail 55 213 €	45 000 €	<b>49 000 €</b>
	Compensation versée à l'AGEFIPH* 1509 €	6 520 €	<b>0 000 €</b>
<b>*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus</b>			
<b>HR 1.4</b> Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	Femmes Hommes Femmes Hommes Femmes Hommes		
	Ouvriers de maintenance - 22,50 K€ - -	-	-
	Personnel de proximité - - - -	-	-
	Employés administratifs 25,10 K€ 26,90 K€ 25,70 K€ 26,90 K€	<b>25,90 K€</b>	<b>27,10 K€</b>
	Agents de maîtrise 35,40 K€ 30 K€ 34,70 K€ 30,70 K€	<b>32,50 K€</b>	<b>31,10 K€</b>
	Cadres 39,80 K€ 40,40 K€ 40,70 K€ 41,60 K€	<b>42,70 K€</b>	<b>42,70 K€</b>
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) 68,90 K€ 80,10 K€ 62,90 K€ 81,80 K€	<b>70,16 K€</b>	<b>82,40 K€</b>
<b>HR 1.5</b> Écart de rémunérations*	Rémunération médiane 27,0 K€	28,0 K€	<b>28,0 K€</b>
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles 4	4	<b>4</b>
<b>HR 1.6</b> Avantages sociaux financés par l'employeur**	Autres avantages sociaux 8,13 %	5,36 %	<b>7,43 %</b>
	Autres avantages Prévoyance - 4 berceaux crèche entreprise - 12 jours enfants malades rémunérés - jours de carences		

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

	2016	2017	2018
<b>▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)</b>			
<b>HR 2.1</b> 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	<b>0</b>	<b>0</b>
	Personnel de proximité 0 0 0 0	<b>0</b>	<b>0</b>
	Employés administratifs 95 2035 87 2563	<b>95</b>	<b>2638</b>
	Agents de maîtrise 20 617 17 554	<b>20</b>	<b>600</b>
	Cadres 29 1357 35 1328	<b>31</b>	<b>926</b>
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) 6 182 6 167	<b>5</b>	<b>188</b>
<b>HR 2.2</b> Accès à la formation	Femmes Hommes Femmes Hommes Femmes Hommes		
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années 88,24 % 88,06 % 82,24 % 87,69 %	<b>90,57 %</b>	<b>90,16 %</b>
<b>HR 2.3</b> Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année 9	12	<b>14</b>
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année 6	8	<b>10</b>
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutement externe + mobilité interne) 20	21	<b>26</b>
<b>HR3</b> <b>Santé et bien-être des salarié(e)s</b>	2016	2017	2018
<b>▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme</b>			
<b>HR 3.1</b> Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global 10,13 %	6,72 %	<b>6,40 %</b>
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP 0 %	0,04 %	<b>0,03 %</b>
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année 0	4	<b>2</b>
<b>HR 3.2</b> Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	1,26 %	1,26 %	<b>1,25 %</b>

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

- La Mission Ressources Humaines, les membres du CHSCT et la Secrétaire du CE ont travaillé de concert pour l'établissement d'une procédure Risques Psycho-Sociaux en vue d'une présentation en 2019 à l'ensemble des collaborateurs.
- Les nouveaux managers, dans le cadre de leur prise de fonction, ont suivi une formation en management lors de laquelle ils ont pu appréhender les bienfaits

d'une communication bienveillante envers leur équipe, ils ont en outre été sensibilisés à la prévention des Risques Psycho-Sociaux.

**HR B / Organisation du temps de travail**

- Reims habitat poursuit sa transition numérique en proposant notamment à l'ensemble de ses collaborateurs(trices) un coffre fort numérique personnel.
- 2 nouvelles places en crèche ont été réservées, en plus des 2 déjà existantes.

- Fin 2018, Reims habitat compte 25 télétravailleurs. La possibilité de télétravailler est ouverte aux collaborateurs reconnus travailleurs handicapés et dont le poste n'était pourtant pas éligible au télétravail.

# GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Depuis plusieurs années, Reims habitat a fait de la co-construction et du dialogue des axes forts de sa stratégie de développement. Qu'elle concerne ses clients, ses partenaires, ses collaborateurs ou d'autres Offices Publics de l'Habitat dans le cadre du réseau Canopée, cette philosophie rejaille ainsi quotidiennement dans son mode de gouvernance.



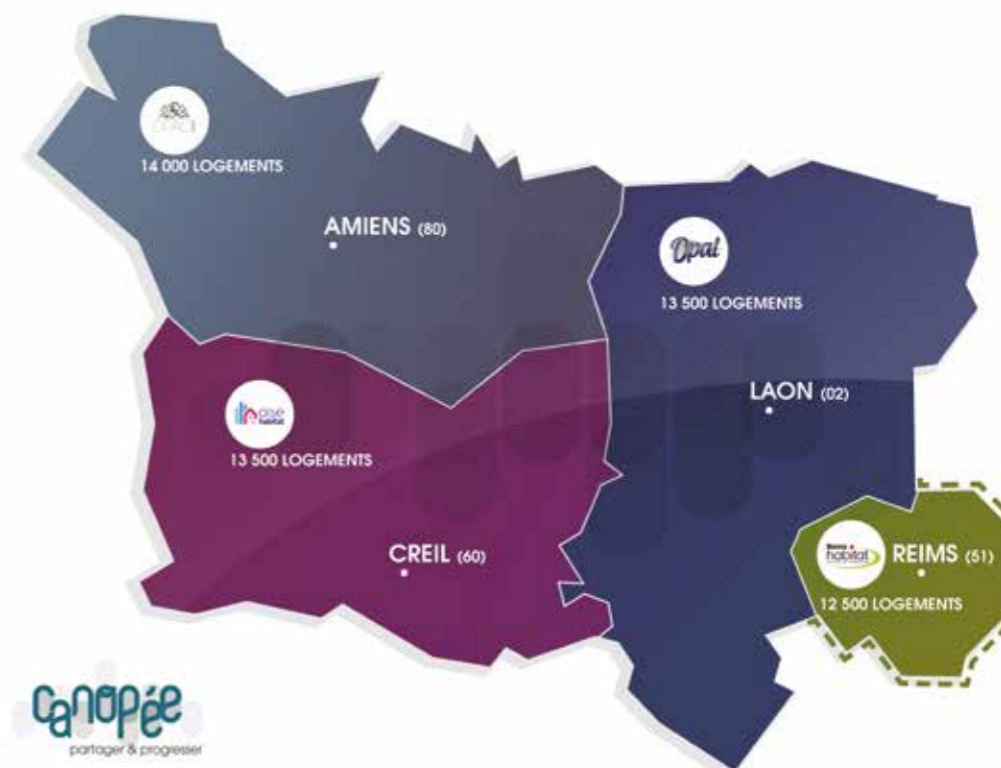
## Canopée prend son envol

Le réseau Canopée est né le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Fruit de réflexions menées depuis 2016 et d'une préfiguration de plus d'un an et demi, il regroupe quatre Offices Publics de l'Habitat : Oise Habitat, l'OPAC d'Amiens, l'Opal et Reims habitat.

Les membres de Canopée ont défini 4 thèmes prioritaires : l'esprit client, le défi numérique et le patrimoine durable. L'activité de Canopée a démarré sous l'angle du défi numérique, en faisant appel à un cabinet de conseil afin de réaliser un diagnostic numérique par organisme pour ensuite élaborer une feuille de route commune qui puisse aboutir à la réalisation de projets communs.

C'est ainsi que le projet de création d'un chatbot a vu le jour.

Concernant l'axe esprit client, les organismes se sont orientés vers un projet ambitieux de co-construire un document d'intention fédérateur. C'est en partant des pratiques existantes et en les confrontant aux attentes des locataires recueillies lors de l'enquête esprit client réalisée en septembre 2018 que



la « charte Esprit client » est née. Cette charte, à laquelle 90 collaborateurs des 4 organismes ont contribué, est un vrai symbole d'intelligence collective. Prochaine étape : le séminaire esprit client qui aura lieu le 21 juin 2019, en présence de locataires.

« Un moment de partage de valeurs communes pour des pratiques communes »

« Charte faite dans la bienveillance et pour la satisfaction client »

« Echange intéressant qui permet de comparer et piocher des bonnes idées »

Quant à l'axe patrimoine durable, il a d'abord donné lieu à des partages de pratiques en matière de politique énergétique. L'actualité du monde HLM impacté par la loi de finances 2018 a réorienté les échanges sur la recherche de financement. Le réseau Canopée a su faire un pas de côté pour aller chercher un financement inédit de 107 millions d'euros de la part de la Banque Euro-

péenne d'Investissement. Ce financement participera ainsi à la rénovation thermique de 4200 logements et à la construction de 1300 logements pour l'ensemble des 4 bailleurs.

En parallèle des groupes thématiques, des groupes métiers Canopée se sont mis en place, pour encourager le partage de bonnes pratiques concernant les ressources humaines, la stratégie financière, les enjeux juridiques, la gestion locative ou encore la communication. En 2018 ce sont au total 60 rencontres qui ont eu lieu en mobilisant 150 collaborateurs des 4 offices.

Le réseau Canopée s'est également donné pour objectif la mise en place d'achats groupés, pour permettre des économies d'échelle. Après des groupements de commandes sur le numérique, le RGPD ou la gestion de la TFPB, les organismes étudient maintenant les perspectives de mutualisation des assurances.

Au-delà des premières victoires concrètes qui ont marqué cette première année, on peut également se réjouir de la dimension humaine du réseau, qui s'opère dans une philosophie de partage et de convivialité.

« L'avantage dans le réseau Canopée est la libre participation des membres selon les sujets. Le réseau fait preuve d'une grande liberté et souplesse d'action ; Canopée est avant tout un plus et non une contrainte. Chaque membre est libre dans sa démarche, d'adhérer ou non à tel ou tel projet. » Nous explique Pauline DUMONTIER Directrice Déléguée du réseau Canopée.



« Le réseau Canopée est très observé par le mouvement HLM, notamment pour le succès de sa coopération horizontale, exemptée de tout rapport de force entre les quatre organismes. »



Présentation de la charte qualité Qu@lia aux prestataires

## La démarche Qualité Qu@lia voit officiellement le jour en 2018

Fruit d'une démarche participative et collaborative menée en interne et avec ses parties prenantes tout au long de l'année 2017 et en partie sur 2018, Reims habitat a créé son propre référentiel qualité de service dénommé Qu@lia.

Le nouveau référentiel qualité ainsi constitué, celui-ci fut ensuite transmis à l'AFNOR Certification pour validation en mai 2018. La mise en place opérationnelle au sein de Reims habitat pouvait ainsi débuter.

Un audit « blanc » fut donc organisé en juin 2018 afin de déterminer les points devant être améliorés, et parallèlement des formations en interne furent organisées pour favoriser l'appropriation de ce nouveau référentiel par l'ensemble des collaborateurs de Reims habitat.

Ce cheminement aboutit au premier audit officiel, réalisé en septembre 2018, par une auditrice de l'AFNOR. Celle-ci, soucieuse de vivre « l'expérience client Reims habitat au plus près », s'est attachée à évaluer la gestion de proximité menée par l'Office.

A l'issue des 4 jours d'audit, l'auditrice a souligné la « démarche réfléchie, structurée et progressive qui vise l'amélioration continue » menée par Reims habitat avec Qu@lia. Elle a également relevé le côté innovant et unique de cette initiative, co-construite de manière participative, qui lui apporte une grande richesse. L'auditrice a également souligné que très peu de bailleurs sociaux (ndlr : elle en a audité plus de 130) se lançaient dans ce type de démarche qualité avec des promesses et des engagements si ambitieux.

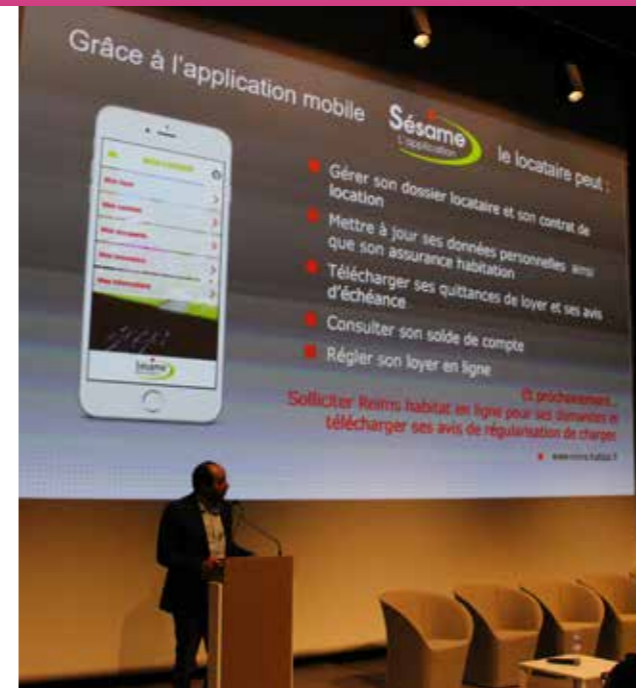
Le rapport d'audit a ensuite permis de mettre en place un plan d'actions collectif fixant les pistes de travail et d'améliorations à

mettre en œuvre à Reims habitat avant un nouvel audit en 2019.

**Après plus d'un an de co-construction, un travail mené conjointement avec les collaborateurs de Reims habitat et ses clients, le référentiel qualité Qu@lia est donc opérationnel au sein de Reims habitat.**

**Référentiel ambitieux dont l'objectif est l'amélioration perpétuelle de la satisfaction clientèle de l'Office.**

Qu@lia est devenu la nouvelle référence en matière de qualité de service pour l'Office, ses collaborateurs et ses prestataires. Ceux-ci ont d'ailleurs été invités à adopter la Charte Engagement Qualité des Prestataires de Service relative au référentiel Qu@lia. Pour ce faire, une présentation a été organisée le mercredi 21 novembre 2018 au siège de Reims habitat. Cette rencontre a permis de présenter la charte, en expliquer la genèse et permettre aux prestataires de l'Office une appropriation interactive grâce à la présentation faite conjointement par le Directeur Général Patrick BAUDET et le Responsable Qualité Pascal LECLERE. A l'issue de cette présentation les prestataires ont pu signer officiellement la Charte Engagement Qualité de Service Qu@lia.



## Sésame : le nouvel espace client à portée de main

**Afin de faciliter les démarches de ses clients et leur permettre d'être connectés à leur compte client quand ils le souhaitent, Reims habitat a mis au point l'application « Sésame: votre espace client à portée de main ».**

Depuis plusieurs années, Reims habitat est engagé dans une démarche pour repenser et améliorer sa relation à ses clients-locataires, souhaitant les placer au centre des démarches et des changements entrepris. Ainsi, en 2017, a été créée la Direction Relation Client afin de renforcer cette dynamique relationnelle entre Reims habitat et ses clients. Pour aller plus loin, l'Office développe également la co-construction de projets avec ces derniers : comme ce fut le cas par exemple pour la création de sa nouvelle démarche qualité « Qu@lia », le retour d'expérience suite à emménagement, etc.

Dans cette logique d'optimisation de sa relation client, Reims habitat a donc souhaité développer une solution digitale permettant à ses clients de gagner en autonomie et en facilité dans la réalisation de démarches administratives ou d'accès à des informations sur leur contrat de location.

Le développement de cette application résulte d'un étroit travail de collaboration entre la Direction Client et le service Communication, emmenés par le service Informatique de Reims habitat.

**Ainsi est né "Sésame: votre espace client à portée de main".**

Disponible sur ordinateur, tablette et smartphone, Sésame permet de se connecter à son compte client 24h/24 et 7j/7.

Avec Sésame, les clients de Reims habitat peuvent facilement accéder aux informations de leur contrat de location, mettre à jour leurs données personnelles (attestation d'assurance, com-

position familiale, numéro de téléphone...), télécharger leurs quittances de loyer et leurs avis d'échéance ou encore payer leur loyer.

Prochainement, ils pourront également saisir en ligne leurs demandes d'intervention technique, en suivre l'état d'avancement et télécharger leurs avis de régularisation de charges.

**En 6 mois, Sésame comptait plus de 2000 inscrits montrant ainsi l'engouement de ses clients pour ce nouvel outil numérique.**

Afin d'aller plus loin dans sa démarche et d'accompagner les personnes peu à l'aise avec le numérique, Reims habitat a fait appel à une personne en Service Civique qui est intervenue au siège et en agences de proximité. Elle avait pour mission de présenter Sésame et ses fonctionnalités aux clients, de les aider à s'inscrire si besoin et de répondre à leurs questions pour qu'ils puissent ainsi pleinement utiliser et profiter de leur nouvel Espace client. Des permanences ont également été mises en place au sein de la Papothèque sur le quartier Walbaum, lieu d'échange et de mise à disposition d'informations entre les différents acteurs sociaux et les habitants du quartier.

A l'occasion du lancement de Sésame, cinq smartphones étaient à gagner via un jeu concours gratuit. Pour y participer, chaque client devait avoir téléchargé l'application Sésame ou s'être inscrit via le site internet de Reims habitat. Ainsi, la première, la cinquantième, la centième, la cinq centième et la millième personne s'étant inscrites à Sésame gagnaient un smartphone. **La remise des lots aux gagnants a eu lieu le mardi 20 novembre 2018 au siège de Reims habitat.**





Patrick BAUDET, Jean-Marc ROZE, Bruno ARCADIPANE et Damien SIONNEAU

### Signature d'un protocole d'engagement avec Action Logement



Mercredi 27 juin 2018, Bruno ARCADIPANE, Président d'Action Logement Groupe, Damien SIONNEAU, Président du Comité Régional Action Logement Grand Est, ont signé un protocole d'engagement financier avec Jean-Marc ROZE, Président de Reims habitat, et Patrick BAUDET, Directeur Général, dans l'appartement témoin de la future Résidence locative Buckingham à Reims.

Les dispositions du Code de la Construction et de l'habitation ainsi que la convention quinquennale Etat / Action Logement

ouvrent la possibilité pour Action Logement d'accorder des prêts à taux réduit à long terme afin de financer des opérations de construction ou d'amélioration de logements locatifs en contrepartie de réservations locatives par l'emprunteur, Reims habitat, sur des logements situés dans l'opération immobilière financée ou délocalisés sur son patrimoine.

Ainsi, Action Logement Service Grand Est et Reims habitat se sont engagés sur un protocole de financements et de réservations locatives pour 9 programmes immobiliers :

- 5 programmes à Reims
- 4 sur des communes du Grand Reims : Bétheny, Cormicy, Loire & Ay-Champagne

L'ensemble du dispositif ouvre une ligne de prêts à taux réduit à long terme pour un montant global de 1 670 000 € en contrepartie de 153 logements réservés au profit d'attributaires proposés par Action Logement.

La résidence locative Buckingham, au sein de laquelle le protocole d'engagement a été signé, est composée de 43 logements locatifs. Cette opération a, pour sa part, bénéficié d'un financement d'Action Logement pour 298 000€ en contrepartie de 25 réservations locatives. Elle est située avenue Charles Fandre à Reims, dans le quartier dit de « La Ferme des Anglais » et devrait être livrée mi 2019.



### Consommer responsable

Initié par les référents RSE en début d'année 2018, un groupe de travail s'est mis en place afin de repenser notre façon globale de consommer en termes de ressources internes : papier, kilomètres parcourus par les véhicules, mode de communication, téléphonie, envoi de mails...

Ainsi, concernant la consommation de papier, des groupes de travail réunissant des collaborateurs du siège et des agences se sont réunis à plusieurs reprises sous l'impulsion des référents RSE pour analyser le mode de fonctionnement, les habitudes et ainsi tenter de réduire la consommation de papier annuelle de l'entreprise. Initiée en 2018, cette tâche se poursuit en 2019 avec notamment une étude concernant les périphériques d'impressions détenus par l'Office.

Concernant les déplacements des

salariés, la distance totale parcourue en 2018 en voiture tend à diminuer (332 489 km en 2018 contre presque 370 000km en 2017) tandis que les vélos électriques sont davantage utilisés (580km parcourus en 2018 contre 237km en 2017) ainsi que les cartes d'abonnement aux transports urbains rémois. Régulièrement des campagnes de sensibilisation aux modes de déplacements doux sont réalisées.

De plus, afin d'inciter également les collaborateurs à utiliser un mode de déplacement doux comme le vélo pour se rendre sur leur lieu de travail, un atelier de réparation de vélo a été gratuitement organisé avec l'association Vél'Oxygène au siège de l'Office afin de prodiguer conseils et expérience pour entretenir soi-même

son deux-roues. Concernant les modes de communication, une sensibilisation a été réalisée en fin d'année via l'Intranet collaboratif afin d'informer les collègues sur les



bonnes pratiques en terme d'utilisation des e-mails en entreprise. Suite à cette sensibilisation des formations internes sont prévues en 2019 sur l'optimisation de l'utilisation de l'outil Outlook.

## Les services recouvrement et contentieux expérimentent : l'approche orientée « solution »



Débutée en 2017 et achevée en 2018, une formation destinée aux services recouvrement et contentieux de Reims habitat leur a permis d'aborder les locataires ayant des difficultés de paiement en proposant de construire avec eux une solution pour enrayer leurs dettes. Bannis les mots « problèmes, dettes, impayés » Il s'agit de privilégier des éléments positifs et de positionner nos locataires dans une démarche de co-construction de solution.

Cette formation a découlé sur des envois de courriers de relance plus positifs et orientés « solution », sur une approche différente dans la gestion de nos locataires en difficultés.

Afin de mettre en pratique également cette formation sous un aspect plus humain, il a été décidé d'organiser des journées de rencontre avec des ménages présentant des difficultés de paiement : ce sont les **Masterclass**.

Une invitation a été adressée à 240 locataires présélectionnés par les services recouvrement et contentieux :

- 80 locataires présentant une faible dette
- 80 locataires en contentieux lourd, procédures ou ayant des plans d'apurement non respectés
- 80 locataires avec des dettes récurrentes

Les clients ont été accueillis dans le hall du siège par un Welcomer et ensuite reçus pour une double rencontre en présence d'un binôme recouvrement/contentieux. A cette occasion et pour favoriser l'échange, les bureaux ont été réaménagés avec une table ronde et un espace dédié aux enfants des clients.

Isabelle LEDUC, responsable du service Recouvrement nous explique la démarche :

*« C'est une approche totalement différente de ce que nous avons l'habitude de faire jusqu'à présent. On aborde le client avec l'idée de trouver ensemble comment faire pour qu'il se sorte de cette situation, on ne lui parle pas de sa dette. On oriente plutôt sur lui, son parcours de vie, ce qu'il aimerait faire, comment il veut s'en sortir, comment il voit la suite, le futur. On cherche à déclencher une prise de conscience et qu'ensuite il se sente mieux et prêt à aller de l'avant, à passer cette difficulté et ensuite se projeter vers son avenir plus serein. Notre objectif est de trouver un accord de remboursement ou un remboursement complet pour montrer au locataire qu'une issue favorable est évidemment possible. »*

A l'issue de ces rencontres, un questionnaire a été envoyé aux locataires rencontrés pour avoir leur ressenti sur cette approche innovante :

« Des personnes très à l'écoute, sans jugement »

« Des personnes très gentilles »

« Envie de trouver des solutions »

Côté bilan, sur les 216 locataires invités, 45 sont venus à ces rencontres. 1 dette a été immédiatement soldée, 25 engagements ont été pris par des clients.

Au-delà de cet aspect purement numérique et avant tout bilan financier réalisable à plus long terme, cette méthode, passé la surprise de sa mise en œuvre initiale, a permis de remettre de l'humain au cœur de ces situations compliquées d'impayés.

Isabelle LEDUC de poursuivre : *« c'est une méthode nouvelle pour mon équipe et moi-même, que nous devons bien assimiler et faire perdurer dans l'avenir. A présent nous travaillerons uniquement avec cette méthode quant à notre approche vers nos locataires. C'est une méthode de bienveillance et non pour acculer davantage des personnes dans une situation particulièrement difficile à vivre. C'est là où la notion de bailleur social prend tout son sens »*





GOV 1 Instances de décision et systèmes de management	2016	2017	2018	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
<b>GOV 1.1</b> Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1			
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation	NF Habitat		
	Périmètre	Ensemble du Parc de Reims habitat		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2015/2018		
	Certification / évaluation 2			
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation	QU@LIA		
	Périmètre	Ensemble du Parc de Reims habitat		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2018		
	Certification / évaluation 3			
	Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation				
Périmètre				
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)				
<b>GOV 1.2</b> Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	46,67 %	50 %	50 %
	Part de femmes dans le Directoire	33,33 %	42,86 %	33,33 %
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	21,74 %	21,74 %	34,62 %

GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts	2016	2017	2018	
▲ 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.				
<b>GOV 2.1</b> Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2016	2017	2018
	Taux de satisfaction globale*	83 %	74 %	79,5 %
*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"				
<b>GOV 2.2</b> Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	-	-	2018
	Taux de satisfaction globale*	-	-	79 %
<b>GOV 2.3</b> Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	9	12	12

**GOV A /**

**Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme**

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

**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.
- 2 Conseils de Concertation Locatives se sont tenus en 2018
- 2 Instances Locales de Concertation par secteur géographique soit 8 réunions
- Réunions bimestrielles avec les amicales de locataires

**GOV B /**

**Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance**

- Au niveau du conseil d'administration, le bureau s'est réuni 4 fois et le conseil d'administration 5 fois.
- 48 Commissions d'Attribution des Logements ont été effectuées, la Commission Appels d'Offres s'est tenue à 11 reprises, la commission des rapports locatifs 8 fois, la commission stratégie et prospective responsable 2 fois et enfin la commission développement et travaux 1 fois.
- Les membres du CODIR se sont réunis à 14 reprises.
- 18 réunions du COMEX ont eu lieu.

**GOV C /**

**Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales**

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

**GOV E /**

**Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés**

- Implication du CE et du CHSCT dans les nouveaux projets.
- Poursuite des clubs métier
- Poursuite du COPIL pour le suivi des idées émises par les ateliers participatifs destinés à enrichir le plan stratégique de l'entreprise pour 2017 / 2023



# NOS FILIALES

Immocoop



## Situation et évolution de la société

En termes de ventes HLM, les chiffres consolidés demeurent à un niveau conforme aux réalisations 2017 avec 170 signatures contre 165 l'année dernière. Les objectifs initialement fixés par les bailleurs (Reims habitat, Le Foyer rémois, Vitry Habitat, l'OPH de Saint-Dizier et depuis 2018 l'OPAL 02) n'ont pu être atteints sur 2018, avec en moyenne 75 % de réalisation en nombre de ventes, liés notamment à l'alimentation de produits à vendre.

Concernant l'activité liée à l'accession neuve, l'année 2018 aura été marquée par la livraison consécutive de deux opérations d'accession sociale à Reims, l'une rue de la Pompelle, l'autre rue de Neuf-châtel ; soit 54 logements livrés à leurs clients entre septembre et décembre 2018. Les autres opérations d'accession dans le neuf sont confiées par Reims habitat et se nomment Jardelines (13 maisons PSLA rue Paul-Vaillant-Couturier), Plein'R (17 logements collectifs PSLA rue Grandval), Les Terrasses de Buckingham (14 logements collectifs Avenue Charles-Fandre), et par le Foyer Rémois (Le Domaines des Roses et Novéa).

L'activité de gestion de syndic a affiché en 2018 une progression de 9 %, se traduisant par une augmentation des lots gérés (plus de 3500) comme des honoraires perçus, à 613 000 € ; cette évolution a justifié le renforcement des équipes, dans l'optique d'assurer aux copropriétaires la qualité du service certifié NF « Habitat Exploitation Copropriétés », et permettant ainsi la création de véritables binômes gestionnaire/assistant. Cette activité a également généré des honoraires liés au développement d'un service Syndic solidaire au sein de la Coopérative Coop Access, basée en Seine et Marne.

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

L'année 2019 sera marquée par le lancement de programmes importants comme l'opération « Racine » à Bétheny (113 logements dont 11 maisons individuelles en accession sociale), et la livraison de l'opération « Latitude 49 » (12 logements collectifs en accession sociale) à Saint-Brice-Courcelles.

L'activité de vente HLM pour le compte de l'OPAL 02 va également produire ses effets en 2019, et débouchera sur une activité naissante de syndic dans l'Aisne. Ces compétences pourront être le vecteur de synergies croisées avec les membres du réseau Canopée à l'avenir.

## Faits caractéristiques de l'exercice

La certification NF « Habitat Exploitation Copropriété » délivrée le 28 septembre 2017 par l'organisme certificateur CERQUAL a été renouvelée pour l'exercice 2018.

Les charges d'exploitation ont été maintenues à un niveau conforme aux hypothèses projetées ; ainsi, les frais de structure sont stables, à 1 592 K€ contre 1 586 K€ projetés et 1 465 K€ constatés sur 2017.

L'évolution entre 2017 et 2018 provient notamment de la hausse des honoraires (suite à l'externalisation du back office comptable des copropriétés en 2017) et de la hausse de la masse salariale (suite aux dernières embauches réalisées dans le service Syndic); parmi les postes à la baisse, on notera la division par deux des coûts d'affranchissement (mise en place de l'application professionnelle Kolimmo dans les copropriétés).

Les charges financières sont en progression, parallèlement à l'activité ; les charges exceptionnelles sont marquées par la provision sur l'année 2018 d'une amende fiscale de 85 K€ (Lotissement de Boul't sur Suipe) et de pertes sur projet abandonné (Opération VEFA dans le lotissement Le Parc des Lettres à Vitry le François) pour 52 K€.

Il est donc constaté sur l'année 2018 un résultat avant l'impôt sur les sociétés de 568 K€, conformes aux dernières prévisions qui annonçaient un bénéfice de 551 K€.

## Information sur l'évolution du projet coopératif

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

### Données relatives à l'évolution du sociétariat :

Au 31 décembre 2018, la répartition du nombre d'actions détenues par collège était la suivante :

**Collège 1** (les salariés de la coopérative) : 13 soit 260 €.

**Collège 2** (les personnes bénéficiant habituellement à titre gratuit ou onéreux des activités de la coopérative) : 76

Au cours de l'année 2018, 13 actions ont été souscrites à l'occasion de la vente de logements et lots à bâtir au sein des programmes suivants :

- 4 parcelles à BOULT-SUR-SUIPE
- 4 logements au sein du programme CHRYSALIDE

- 2 logements au sein du programme LE PARC DES LETTRES
- 2 logements au sein du programme LES JARDINS DE DAPHNE
- 1 logement au sein du programme RACINE

Le capital a donc augmenté de 13 actions représentant la somme de 260 €, pour le total de 1520 €.

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

Trois communes avaient souscrit chacune une action sur l'exercice 2017 (Loivre, Val de Vesle et Cormicy), et 1 commune a souscrit une action en 2018 : Champigny. Le capital du Collège 3 est de 140 €.

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

Pas de mouvement constaté, total inchangé à 2.999.280 €.

**Collège 5** (les personnes morales ayant pour activité le financement) : 0 - Pas de mouvement constaté.

**Collège 6** (les personnes physiques et morales qui ne rentrent dans aucune des autres catégories) : 15 - Pas de mouvement constaté, capital de 300 €.

En conséquence, au 31 décembre 2018, le capital social s'élève à 3.001.500 €.

DOMAINE	COMPTE 2016	COMPTE 2017	BUDGET 2018	COMPTE 2018
Marge sur accession	168 231	268 878	680 000	1 005 820
Loyers	6 421	9 430	6 400	13 575
Commissions sur vente (HLM)	664 771	655 663	844 000	662 860
Commissions sur vente logements (Neuf)	-1 824	5 792	79 000	23 077
Commissions sur vente lotissements (Neuf)	72 358	24 863	0	4 760
Prestations de syndic	525 482	561 901	567 000	612 808
Assistance MO-AC	0	0	0	0
Autres produits annexes	2 233	1 925	0	19 928
Produits financiers	26 918	28 820	8 060	12 938
Produits exceptionnels	356 752	98 929	20 000	6 460
Reprises des provisions	0	30 873	30 000	0
Variation travaux en cours	0	0	0	0
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>1 821 341</b>	<b>1 687 075</b>	<b>2 235 060</b>	<b>2 362 226</b>
Achat produit / Matériels	1 181	224	6 000	5 360
Énergie	4 877	5 624	7 500	7 338
Fournitures / Imprimés / Documentation	4 124	3 899	3 800	11 672
Assurances	30 503	25 303	32 700	26 798
Locations / Crédit Bail	69 041	77 559	79 421	75 154
Maintenance / Entretien / Prestations	24 765	31 697	36 561	33 710
Communication / Annonce / Réception	104 484	102 878	98 800	86 457
Cotisations / Redevances	60 951	35 455	41 575	41 722
Frais de déplacement	14 977	17 767	22 000	13 512
Honoraires / Frais de gestion	154 971	181 671	257 200	264 292
Impôts / Taxes	7 521	8 133	7 300	8 996
Téléphone / Affranchissement	40 243	44 967	45 200	23 056
Frais de personnel	861 208	929 911	845 000	994 189
Frais bancaires / Financiers	53 002	54 469	31 000	45 884
Dotations aux amortissements	19 855	21 875	30 000	20 062
Dotations aux provisions	13 880	9 350	5 000	0
Charges exceptionnelles	37 294	40 931	21 000	136 200
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>1 502 878</b>	<b>1 591 713</b>	<b>1 570 057</b>	<b>1 794 401</b>
<b>RÉSULTAT AVANT IS</b>	<b>318 463</b>	<b>95 362</b>	<b>665 003</b>	<b>531 811</b>



# NOS FILIALES

Gie Bâtiment, Gie Foncière développement,  
Gie tranquillité des quartiers



**BÂTI**  
GIE  
**MARNE**

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

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

- des dossiers de travaux des membres du GIE
- Être force de propositions
- Être l'interlocuteur privilégié des instances et parties prenantes (USH, ARCA, Inspection du travail...)

En 2018, le GIE a apporté son expertise à Reims habitat notamment via des actions de sensibilisation à destination des salariés sur des thèmes tels que l'entretien courant, les rénovations, les démolitions,...

Des audits de l'ensemble des collaborateurs de Reims habitat ont également été réalisés d'un point de vue technique et commercial.

Le GIE a ensuite réalisé la restitution de ces audits sous forme de réunions de l'ensemble des personnes auditées, organisées sur plusieurs matinées.

D'un point de vue davantage opérationnel, en lien avec la maîtrise d'ouvrage et les agences : gestion et suivi des Dossiers Techniques Amiante (DTA) en parties communes, accompagnement et suivi des informations et transmission officielle des DTA à toutes les entreprises travaillant avec Reims habitat (notamment les prestataires).

Un suivi est également assuré concernant les chantiers d'adaptation des logements pour des personnes à mobilité réduite en milieu habité lorsque la présence d'amiante est avérée.



**FONCIÈRE**  
GIE  
**DÉVELOPPEMENT**

Constitué entre Reims habitat, le Foyer rémois et Immocoop, le GIE Foncière Développement a poursuivi l'essentiel de son activité dans l'accompagnement en proximité des locataires concernés par les opérations de restructuration urbaine.

Doté d'une chargée de mission spécifique depuis octobre 2016, le groupement a déployé son action tant sur les quartiers répertoriés au titre du Nouveau Programme de Rénovation Urbaine (Quartiers d'intérêt national de Croix-Rouge et d'Orgeval et Quartier d'intérêt régional d'Europe) que sur des secteurs de la ville de Reims en restructuration à une échelle quantitative moindre (Chalet-Solférino pour l'opération Les Portes de Bétheny, Morange-Bruignac, Paul Vaillant Couturier - Fossé Julien - Jardelle pour l'opération Les Jardelines) mais à un niveau d'intervention tout à fait comparable à ce qui se pratique dans le cadre des conventions passées avec l'ANRU.

A ce titre, l'action tourne autour des principaux axes relatifs à :

#### La gestion de projet-terrain et l'arpentage :

- Organisation de rencontres de premier niveau avec les locataires concernés par un plan de relogement afin de leur présenter la charte de relogement et de les préparer aux rencontres à venir, spécifiques à la prise en compte de toutes les caractéristiques propres à la situation de chaque ménage ;
- Réalisation d'enquêtes de suivi de relogement (sur la base des enquêtes précédemment conduites et redéfinition de nouveaux contours adaptés) et analyse qualitative à partager avec les services internes de Reims habitat pour en tirer les éléments utiles pour les nouvelles opérations de relogement à entreprendre ;

- Identification, notamment par des rencontres programmées et par l'arpentage (par l'écoute et le dialogue qui en résultent) les difficultés individuelles et collectives ;
- Repérage et gestion des conflits ;
- Etablissement de liens avec les copropriétés voisines ;
- Accompagnement d'actions entreprises avec les structures sportives ou culturelles déployant des actions partenariales ciblées sur les quartiers concernés ;
- Participation à la coordination de la conduite des projets avec les services internes de Reims habitat pour création de valeur et optimisation des ressources existant au sein de Reims habitat.

#### La communication externe, « Le faire et le faire savoir » :

- Capitalisation, diffusion et promotion des bonnes pratiques ;
- Préparation des informations d'ensemble et communications détaillées en lien avec les services de la collectivité et ceux de l'Etat pour autant que de besoin ;
- Assistance à la mise en place d'un plan de communication à destination des institutionnels afin de permettre une information en continu du déroulé de la mise en œuvre des projets liés à la restructuration urbaine sur le volet « rapport à l'habitant »

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 des 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.

	2016	2017	2018
<b>Appel locataires suivi d'intervention des équipes du GIE Tranquillité des quartiers</b>			
Total	163	177	169
Agressions	0	0	0
Occupation des parties communes	31	42	50
Troubles de voisinage	130	135	119
Dégradations	0	0	0
Véhicules	0	0	0
Divers	2	0	0
<b>Déplacement GIE (1 et 2)</b>			
Total	4	0	1
Agressions	1	0	0
Occupations des parties communes	1	0	0
Troubles de voisinage	1	0	0
Divers	1	0	1
<b>Déplacement police (3)</b>			
Total	13	13	4
Agressions	1	1	0
Occupations des parties communes	2	0	0
Troubles de voisinage	6	12	3
Divers	4	0	1
<b>Appels police</b>			
Total	-	17	7
AGR	-	1	0
OPC	-	0	1
VOI	-	15	5
DIV	-	1	1



\*1. La procédure prévoit que les appels auprès du GIE soient suivis par les agents de sécurité de l'entreprise Alphajet tout comme les rondes de surveillance.

\*2. Le GIE se déplace lorsque les équipes de sécurité missionnées ne parviennent à solutionner par leur seule intervention le trouble rencontré.

\*3. En dernier ressort c'est la police qui est appelée dans le cas où ni Alphajet ni le GIE ne parviennent à solutionner le problème.

## 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 réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m<sup>2</sup> en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

### 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...).

### DTA

Le DTA est le Dossier Technique Amiante. Il est obligatoire pour les immeubles dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997. Le DTA se décline également pour les parties privatives d'immeubles collectif d'habitation : on parle alors de DAPP (Dossier Amiante Parties Privatives).

### 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.

### LOI ELAN

La loi Elan, pour « Evolution du logement, de l'aménagement et du numérique », dite "loi logement" vise à "faciliter la construction de nouveaux logements et à protéger les plus fragiles".

### 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.

### RLS

La RLS consiste en une remise sur loyer, obligatoire pour les locataires du parc social dont les revenus sont inférieurs à certains plafonds accompagnée d'une baisse de l'APL versée à ces mêmes locataires.

### 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 CHAMPAGNE-ARDENNE

71 Avenue d'Eprenay

51 100 Reims

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



### Retrouvez Reims habitat sur :

- [www.reims-habitat.fr](http://www.reims-habitat.fr)
- Twitter @reimshabitat
- La page facebook @reimshabitat.officiel
- Instagram
- La chaine YouTube Reims habitat
- L'EcoAppart sur Facebook EcoAppart Clairmarais

