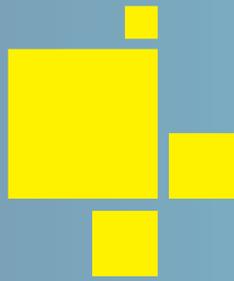


RAPPORT 2011



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





# SOMMAIRE

ÉDITO	P. 3
PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE	P. 4
CARTE D'IDENTITÉ DE REIMS HABITAT CHAMPAGNE-ARDENNE	P. 5
LES TEMPS FORTS	P. 6
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P. 8
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P. 12
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P. 18
ANIMER ET AMÉLIORER SA GOUVERNANCE	P. 22
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P. 26
LES OBJECTIFS RSE DE L'ANNÉE À VENIR	P. 31
GLOSSAIRE	P. 32
REIMS HABITAT EN BREF	P. 34



# ÉDITO

## notre contribution au mieux vivre ensemble et au développement des territoires...

Une étude réalisée par le CSA en mars 2012 nous apprend que le logement est une préoccupation majeure pour les maires : en effet, 76% d'entre eux pensent qu'il s'agit là «d'un des principaux problèmes dont il faudrait s'occuper», juste derrière l'emploi cité à 77%. Ils se disent donc prêts à construire plus pour remédier à une de leurs préoccupations majeures : le prix du logement. En effet, 81% trouvent préoccupant le prix des logements neufs, 78% le prix des loyers, et 68% le prix des logements anciens. Ainsi, 94% des maires pensent que les dépenses liées au logement pèsent trop lourd dans les budgets des ménages.

Face à cette préoccupation, 69% des maires se déclarent prêts à construire plus si cela peut permettre de minorer les prix, et 87% d'entre eux pensent qu'une politique volontariste en matière de construction rejaillirait positivement sur l'image de l'action municipale.

En ce qui concerne l'accèsion à la propriété, une forte majorité y est favorable puisqu'ils sont 94% à vouloir la favoriser dans le parc privé BBC, 88% dans le parc privé ancien sous conditions de rénovation, et 77% à vouloir la favoriser dans le parc social.

Concernant la «construction sociale» de leurs villes, les maires semblent être favorables au concept de «mixité», puisque 92% d'entre eux trouvent intéressant de concevoir la mixité sociale à l'échelon de la rue ou du quartier et même du pays.

Répondre à cette demande de logements abordables dans un contexte de crise majeure ancre plus que jamais la démarche RSE au cœur de la stratégie de Reims habitat. Plus qu'une opportunité de différenciation, ou de communication, la RSE est une réelle motivation à poursuivre un processus d'amélioration durable pour chacun d'entre nous.

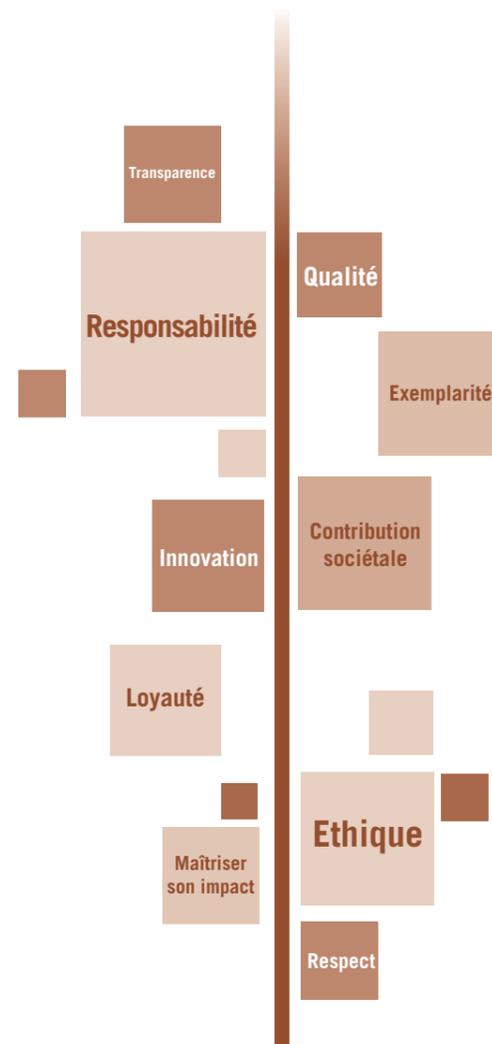
Elle s'articule autour de grands enjeux :

- Contribuer aux côtés des collectivités à l'aménagement équilibré des territoires et mettre au point des solutions de logement adaptées aux populations les plus fragiles ;
- Participer au développement social et économique des territoires ;
- Elaborer des solutions innovantes au service de l'environnement et aider nos clients et partenaires à relever le défi du développement durable ;
- Valoriser notre capital humain par une gestion performante et éthique des ressources humaines.

Notre engagement en matière de développement durable trouve ses racines dans des valeurs humanistes fortes et partagées par tous les collaborateurs de Reims habitat.

Cette démarche nous aide aujourd'hui à optimiser nos processus et modes d'organisation. Elle influence nos comportements individuels et nos principes d'actions à l'égard de nos clients, de nos fournisseurs, de nos collaborateurs, de nos partenaires.

## NOS VALEURS



Eric QUENARD, Président du Conseil d'Administration



Patrick BAUDET, Directeur Général

1

## PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE

2

## CARTE D'IDENTITÉ



### La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS\* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est né le référentiel EURHO-GR® (EURopean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence indissociable de leur responsabilité sociale. Les indicateurs, définis avec les parties prenantes, s'articulent autour de cinq thématiques :

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

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

### Une démarche européenne

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

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

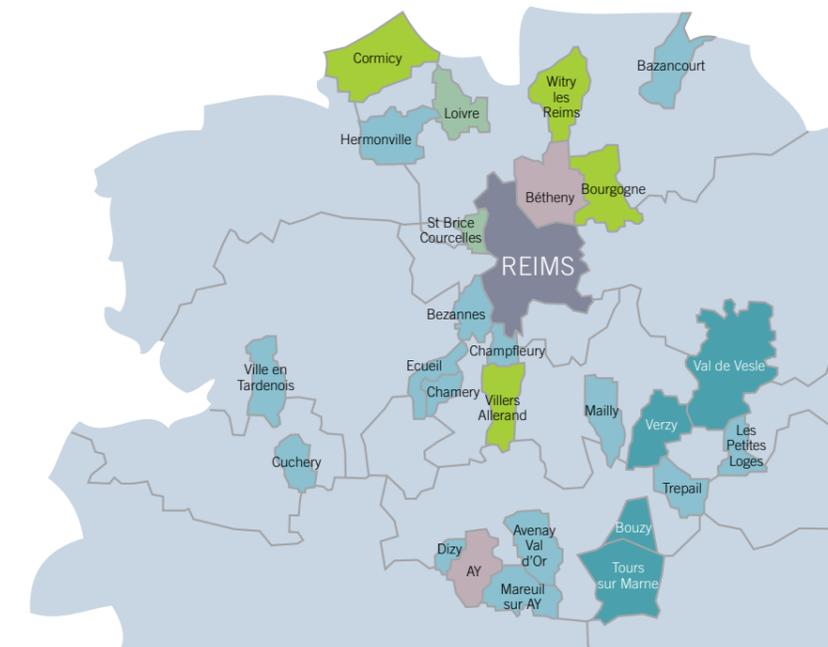
Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

### qui sommes-nous ?

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

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

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



#### Légende

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



### UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

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

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

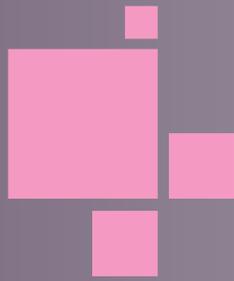
### NOTRE OFFRE

- > 10 639 logements
- > 210 logements neufs livrés (double certification Habitat & Environnement et Qualitel).
- > 808 logements pour étudiants
- > 250 locaux d'activité
- > 5 250 garages
- > 5 résidences pour personnes âgées
- > 4 résidences universitaires
- > 2 foyers pour jeunes travailleurs

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

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





# LES TEMPS FORTS 2011



Juin

Pose de la première pierre de l'espace multisolidarités du Secours populaire.



Janvier

Livraison des 5 premières maisons en bois Très Hautes Performances Energétiques en secteur rural.



Février

Reims habitat fête ses 90 ans, cérémonie officielle à l'hôtel de ville de Reims.



Avril - Mai

Reims habitat fête ses 90 ans dans les quartiers avec ses locataires.



Juin

Consultation des locataires sur la rénovation urbaine.

## Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



Juillet

Animation «cirque à Pommery» pour les 90 ans de Reims habitat.



Septembre

Pose de la première pierre résidence Saint John Perse (première résidence Bâtiment Basse Consommation de Reims habitat).



Octobre

Inauguration de la première résidence double certification Habitat et Environnement et Qualitel THPE.



Mise en place d'une borne de paiement (espèces et/ou carte bancaire) au siège de Reims habitat.



Décembre

Vœux et clôture des 90 ans de Reims habitat.





La future résidence BBC Robert de Sorbon quartier Croix-Rouge à Reims.

## apporter une réponse adaptée à la demande de logements

### Les enjeux

La plupart des grandes agglomérations champardennaises ont perdu des habitants entre 1999 et 2011.

*«Reims habitat loge 39% de personnes seules et en 2011, 36% des nouveaux locataires sont des personnes seules.»*

Ceci s'explique par un déplacement des familles vers la périphérie, souvent à la recherche d'un logement individuel, moins onéreux et d'une meilleure qualité de vie.

Et pourtant globalement, le nombre de ménages augmente. Ceci est lié au phénomène de desserrement des ménages qui induit une diminution de la taille des ménages due au

vieillesse de la population, aux séparations et divorces (augmentation du nombre de personnes vivant seules et diminution du nombre d'enfants par couple). Ceci est plus marqué en Champagne-Ardenne qu'à l'échelle nationale. La taille moyenne des ménages

champardennais est désormais inférieure à celle observée au niveau national. Pour preuve, Reims habitat loge 39% de personnes seules et cette année 36% des nouveaux entrants sont des personnes seules.

Ce phénomène impacte également la demande en termes de typologie de logement, conduisant ainsi à un moindre intérêt pour les grands logements, notamment de la part des personnes vieillissantes se retrouvant seules dans leur logement. Les projections de l'INSEE à horizon 2040 situent l'âge moyen des champardennais à 44,6 ans en 2040 (soit 5,1 années de plus que l'âge moyen constaté en 2007).

Au niveau départemental, la Marne se distingue par sa population plus jeune que les moyennes régionale et nationale : 39% de la population marnaise a moins de 30 ans. Cette situation s'explique en grande partie par une offre en enseignement (notamment

universitaire) supérieure à celle proposée dans les départements voisins, ce qui attire les étudiants et «fait de Reims Métropole une des agglomérations les plus jeunes de France avec 44% d'habitants âgés de moins de 30 ans.»

### 2/3 des nouveaux entrants ont moins de 40 ans

La Champagne-Ardenne a été plus affectée que le niveau national par la crise. En effet, entre 2007 et 2009 le nombre d'emplois salariés diminue de 4% dans la région alors que la baisse est de 2% à l'échelle nationale. Ceci se traduit chez Reims habitat par une forte augmentation de demandeurs d'emploi dans le parc de Reims habitat (1 sur 4 en 2011 contre 1 sur 5 en 2007) et 27% des nouveaux entrants. Le nombre d'allocataires des aides au logement a augmenté en Champagne-Ardenne de façon plus importante qu'au niveau national sur la période 2004-2010. Chez Reims habitat, 49% des nouveaux entrants sont allocataires.

### NOTRE STRATEGIE

Face à cette demande spécifique, Reims habitat s'organise pour :

- accompagner l'indépendance des jeunes (la décohabitation) par le logement (sous différentes formes : étudiants, jeunes travailleurs, etc) et trouver des solutions pour les plus fragiles.
- agir en partenariat avec les structures d'hébergement pour fluidifier les parcours.
- répondre à la demande des seniors

### NOTRE PERFORMANCE

Dans le cadre de la mise en place de la politique du «Logement d'abord», Reims habitat participe aux commissions Système Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) mises en place en 2011 et favorise

ainsi le parcours des populations en hébergement. Parallèlement, la livraison de plusieurs structures dédiées aux personnes les plus fragiles participe aussi aux réponses attendues sur notre territoire. Ainsi en 2011, nous avons livré une résidence autonome de 10 logements PLAI pour le Foyer Noël Pains-davoine (Résidence Sociale). Nous avons poursuivi la conduite de chantier du centre d'hébergement et de réinsertion sociale, d'un Centre d'Accueil d'Urgence pour l'Armée du Salut et la mise en chantier du Pôle Multisolidarité, vendu en VEFA au Secours Populaire Français. Nous avons aussi lancé l'opération de construction de l'Hôtel des Solidarités (RT2012 et démarche HQE), bâtiment réalisé pour des partenaires de l'économie sociale (UDAF notamment).

Une opération particulière «Villavenir» avec la

construction de 15 logements seniors à Bazancourt nous a amené à travailler en partenariat avec la Fédération du Bâtiment et l'ordre des Architectes pour innover dans la mise en œuvre de ce projet.

### POLITIQUE D'ACCESSION SOCIALE

Dans sa convention d'utilité sociale signée le 27 décembre 2010, Reims habitat se fixe pour objectif de céder 1% de son patrimoine existant soit 100 logements par an. Pour 2011, 97 ont été proposés à la vente et 58 ont été vendus. Parallèlement notre filiale Immocopp a mis en chantier 14 logements.

### SOUTENIR LES LOCATAIRES EN PERIODE DE CRISE CROISSANTE

Dans un contexte de précarité économique de plus en plus marqué, Reims habitat se doit de contenir



### INTERVIEW

**Yannick KERHARO**

Maire de Bazancourt,  
Président de la Communauté  
de Communes de la Vallée  
de la Suippe.

*En quoi avez-vous été séduit dans l'opération « Villavenir » créée à l'initiative de la Fédération Française du Bâtiment de Champagne Ardenne en partenariat avec Conseil Régional de l'Ordre des Architectes et l'ARCA l'Union sociale pour l'habitat de Champagne Ardenne ?*

*La prise en compte du développement durable ne permet plus de travailler seul dans son coin ! A mon sens, un discours commun entre la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et les entreprises est essentiel pour qu'ensemble ces opérateurs échangent et trouvent la meilleure méthode pour répondre à notre commande.*

### Quel était cette commande ?

*En l'occurrence, il s'agit à Bazancourt de construire 15 logements seniors avec les normes BBC en respectant plus précisément les nouvelles obligations relatives à l'étanchéité à l'air.*

*Par ailleurs, un procédé constructif particulier est mis en œuvre à savoir le couplage ossature bois, laine de bois pour isolant. C'est cette volonté d'innover qui nous semble particulièrement attractive et notamment cette recherche de qualité du bâti.*

sa politique de loyers et de charges sans remettre en cause l'équilibre économique nécessaire à la préservation d'un bon niveau de qualité et de services. En 2011, les loyers ont été contenus avec une augmentation de 1,10% comme l'Etat le préconisait. Dans le cadre de nos missions sociales, l'accompagnement des plus fragiles est une priorité.

### SECURITE

La mise en place de la vidéo surveillance sur une partie de notre patrimoine (entrées et garages), environ 2.000 logements sur la campagne 2011, est une des réponses apportées à la demande de sécurité de nos locataires. Parallèlement, nous avons créé avec la ville de Reims et les 2 autres bailleurs HLM de la commune, un GIE Tranquillité des quartiers.

Enfin, nous procédons à la pose, tous les ans, de luminaires avec détecteur de présence sur une partie du patrimoine.

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

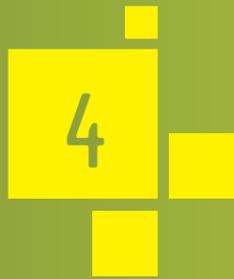
## RAPPEL DES CHIFFRES CLÉS 2011

Patrimoine	11409	Chiffre d'Affaires (loyers/logements)	38 379 150 €
Age moyen du patrimoine	37,9 ans	Nombre de salariés (ETP)	172,15
Locataires de plus de 65 ans	19,90 %	Locataires aidés (APL)	45,70 %

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2009	2010	2011	
SOC 1.1	Surface moyenne des logements livrés ou acquis	TI	40,25 m <sup>2</sup>	36,20 m <sup>2</sup>	24,13 m <sup>2</sup>
		TII	48,22 m <sup>2</sup>	53,18 m <sup>2</sup>	49,50 m <sup>2</sup>
		TIII	64,88 m <sup>2</sup>	69,19 m <sup>2</sup>	68,79 m <sup>2</sup>
		TIV	81,27 m <sup>2</sup>	82,06 m <sup>2</sup>	92,24 m <sup>2</sup>
		TV	75,73 m <sup>2</sup>	86,67 m <sup>2</sup>	102,42 m <sup>2</sup>
		TVI et plus	139 m <sup>2</sup>	130,52 m <sup>2</sup>	*
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	1,03 %	0 %	21,43 %
		«Social» (PLUS, PLUS CD)	98,97 %	67,60 %	70 %
		«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	0 %	32,40 %	8,57 %
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative	Patrimoine	0,74 %	1,33 %	1,45 %
		dont Logements locatifs	0,78 %	1,40 %	1,53 %
		Foyers	0 %	0 %	0 %
SOC 1.4	Logements en accession sociale	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,16 %	0,30 %	0,54 %
		Logements neufs en accession sociale rapportés à la production	0 %	3,24 %	2,78 %
		Logements neufs en accession sociale par une filiale	0	0	0
SOC 1.5	Part des accédants à la propriété couverts par une garantie de relogement	Part des ventes réalisées par l'organisme couvertes par une garantie	100 %	100 %	100 %
SOC 2	Loyers et charges	2009	2010	2011	
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements dans le patrimoine	Prix moyen		Prix moyen	Prix moyen
		«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	4,49 € / m <sup>2</sup>	na	5,24 € / m <sup>2</sup>
		«Social» (PLUS, PLUS CD)	5,44 € / m <sup>2</sup>	6,45 € / m <sup>2</sup>	5,62 € / m <sup>2</sup>
		«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	na	7,30 € / m <sup>2</sup>	7,10 € / m <sup>2</sup>
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	1,43 € / m <sup>2</sup>	-0,11 € / m <sup>2</sup>	-0,69 € / m <sup>2</sup>	
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers	2,50 %	2 %	1,10 %	
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants <sup>2</sup>	27,42 %	28,65 %	29,59 %	

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 3	Mixité sociale	2009	2010	2011			
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	23,95 %	19 %	25,97 %			
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	0,71 %	1,21 %	6,05 %			
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires	Âge des ménages :	- de 25 ans	20,71 %	23,19 %	17,97 %	
			25-39 ans	47,39 %	48,47 %	47,56 %	
			40-59 ans	26,12 %	22,67 %	26,26 %	
			60-74 ans	4,95 %	4,18 %	6,58 %	
			75 ans et +	0,82 %	1,48 %	1,63 %	
		Ressources des ménages :	< 60% du plafond de ressources	68,54 %	68,31 %	68,93 %	
			comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	25,56 %	27,81 %	27,74 %	
			> 100% du plafond de ressources	5,90 %	3,89 %	3,33 %	
			Composition des ménages :	Personne seule	40,13 %	36,44 %	39,43 %
				Famille monoparentale	19,57 %	22,63 %	20,94 %
Couple sans enfant	17,61 %	18,48 %		17,95 %			
Couple avec enfant(s)	22,70 %	22,45 %		21,69 %			
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0 %	0 %		0 %			
SOC 3.3	Part des locataires bénéficiant d'aides sociales au logement	48,08 %	48,88 %	47,65 %			
SOC 3.6	Politique d'attribution des logements						
	Bilan synthétique public en accès libre de l'activité des CAL	non	non	non			
SOC 4	Actions de cohésion sociale						
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale	Insertion / intégration par le logement	oui	oui	oui		
		Description rapide pour la dernière année	L'insertion et intégration par le logement correspondent aux accords pour les sorties d'hébergements (AMAJ, CCAS, Foyer Primevères...)				
		Insertion par l'emploi, la formation	oui	oui	oui		
		Description rapide pour la dernière année	L'insertion par l'emploi et la formation correspondent à nos opérations ANRU				
		Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	oui	oui	oui		
		Description rapide pour la dernière année	Financement et participation aux projets de quartiers dans le cadre de la C.U.C.S, actions de sensibilisation, correspondants d'immeubles et de quartiers.				
SOC 5	Accompagnement social	2009	2010	2011			
SOC 5.1	Dépenses consacrées à l'accompagnement social	na	3,94 € / log.	13,50 € / log.			
SOC 6	Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées						
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant	0,76 % du C.A	1,22 % du C.A	1,58 % du C.A			
SOC 7	Tranquillité des locataires						
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	na	63 %	67 %		
SOC 8	Politique de la Ville						
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	20,43 %	17,96 %	22,76 %			
SOC 9	Protection des données et de la vie privée						
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	non	non	non			



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



7 maisons seniors THPE à Tours sur Marne.

## Les enjeux

Le montant des rénovations terminées en 2011 s'élève à **9 895 K€**, dont **6 076 K€** en amélioration thermique

Le bâtiment contribue pour près d'un quart aux émissions de gaz à effet de serre et consomme près de 43% de l'énergie finale. La raréfaction des énergies fossiles nous contraint à devenir de moins en moins dépendants de ces énergies.

De ces constats découlent trois conséquences pour les organismes de logement social :

# 210

## logements livrés en 2011 !

- préserver l'environnement (réduire les émissions de gaz à effet de serre, réduire les consommations énergétiques des bâtiments),
- préserver la qualité des bâtiments (confort, sécurité, état sanitaire, accessibilité),
- accompagner la mutation des modes de vie des ménages et contribuer à la cohésion sociale.



La résidence St John Perse à Reims

## notre stratégie

Reims habitat conjugue ses efforts avec les actions quotidiennes de ses locataires en les incitant à contribuer aux efforts de préservation de la planète : grâce aux « gestes verts », les locataires sont sensibilisés aux comportements vertueux, aux petites actions quotidiennes qui, multipliées à l'infini, permettent d'envisager un meilleur environnement pour tous.

## notre performance

Un livret spécifique, «guide des gestes vert» a été réalisé, il est diffusé à l'ensemble des nouveaux arrivants. En partenariat avec la Ville de Reims et de nombreux acteurs institutionnels, sociaux et économiques, Reims habitat ouvrira les portes d'un appartement pédagogique où tous les conseils sont donnés aux visiteurs pour, entre autres, réduire leur consommation d'eau, d'électricité et de chauffage, mieux consommer au quotidien, réduire et trier leurs déchets. Equipements, ateliers et animations illustrent pièce par pièce, dans un parcours éducatif, les gestes du quotidien à adopter. Chaque visiteur peut ainsi expérimenter afin de mieux mesurer l'impact de son comportement sur l'environnement et sur son porte monnaie !

Les partenaires du projet y organiseront également des réunions thématiques et des permanences (travail avec les écoles notamment).

## «CHANTIER PROPRE» RÉSIDENCE SAINT JOHN PERSE

Reims habitat a décidé d'inscrire la construction de sa première résidence Bâtiment Basse Consommation (BBC) dans un processus de LABEL H&E (Habitat et Environnement). Afin de sensibiliser les ouvriers aux bonnes pratiques à utiliser durant les travaux, un livret d'accueil « Chantier propre » leur a été remis. L'accent est mis sur trois points essentiels :

- La gestion de l'eau (limitation du débit d'eau, veille à l'absence de fuites)
- La Gestion des énergies (avec mise en place de compteurs)
- La gestion des déchets (tri sélectif des déchets en trois catégories, interdiction de tout brûlage de déchets sur le chantier)

Une attention toute particulière a aussi été apportée à la diminution de la pollution sonore (mise en place d'un sens de circulation pour supprimer le klaxon de recul, positionnement des équipements bruyants loin des zones d'habitation) et pour éviter toute pollution des sols et des eaux (stockage des produits dangereux sur bacs de rétention, aménagement d'une zone étanche pour le ravitaillement en fuel, présence de kits de dépollution sur les zones sensibles).



## TÉMOIGNAGE

**Loïc WAGNER**  
Chargé d'opération au sein de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage

Depuis octobre 2011, je suis une formation qualifiante, « Développement Durable et Qualité Environnementale » (DDQE), qui comporte 9 sessions de 2 jours par mois soit 18 jours de formation en tout.

Lors de la première session, nous sommes allés en Allemagne, à Fribourg. Nous avons pu voir ce que les Allemands ont déjà mis en place sur le plan environnemental.

Durant les autres sessions, des intervenants nous parlent de leurs expériences dans le développement durable. Nous avons ainsi accès aux toutes dernières techniques innovantes respectueuses de l'environnement et aux points de vue d'intervenants d'horizons divers (élu, sociologue, architecte...)

Cette formation est extrêmement riche et m'offre la possibilité de mettre en pratique, dans mon quotidien, ce que j'y apprend. Ainsi, j'ai pu mettre en place un « chantier propre » dans le cadre de la construction de notre première résidence BBC à Reims, au cœur d'un quartier concerné par la rénovation urbaine.



## Accompagner La démarche RSE auprès du personnel

Tout au long de l'année 2011 une sensibilisation à la RSE a été faite auprès du personnel de Reims habitat. Conférences, distribution d'Ecocup, (pour éviter l'utilisation des gobelets plastiques jetables), campagne de sensibilisation aux gestes verts....

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

### préserver et améliorer la qualité de vie des résidents

#### Notre stratégie

Pour conforter l'attractivité de son parc et améliorer le cadre de vie des résidents, Reims habitat consacre une part importante des travaux à mettre aux normes les parties communes (ascenseurs notamment) et les logements (sanitaires, électricité) ainsi qu'à la rénovation ou le remplacement d'installations de chauffage dans un objectif de performance et de maîtrise des charges.

Reims habitat est également à l'origine de réflexions avancées sur la conception des nouveaux quartiers de demain, avec la création de plusieurs éco quartiers à Reims et dans le pays Rémois. Ces projets sont menés en collaboration avec la Ville de Reims ou les communes concernées. Ces nouveaux quartiers sont conçus comme des espaces de vie d'un futur proche : plus agréables, plus conviviaux, plus sûrs et plus mixtes, accessibles à tous.

#### Notre performance

En 2011, Reims habitat a réalisé plus de travaux sur le parc soit environ 570 € par logement. Une convention a été signée avec Reims Métropole pour la mise en place de conteneurs enterrés.

Toutes nos opérations neuves sont équipées en ampoule basse consommation, mousseur, limiteur de débit, tri des déchets (obligations des certifications Habitat & Environnement).

#### Consommation énergétique en kWh/m<sup>2</sup>/an

Consommation énergétique en kWh/m <sup>2</sup> /an	Nbr de logements
< 50 <b>A</b>	0
51 à 90 <b>B</b>	27
91 à 151 <b>C</b>	2359
151 à 230 <b>D</b>	5196
231 à 330 <b>E</b>	1496
331 à 451 <b>F</b>	623
> 451 <b>G</b>	6



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable. En écho aux enjeux-clés du secteur sur la problématique environnementale, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO<sup>2</sup> et la consommation d'eau, qui ont un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages.

Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI).

### PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1	Politique environnementale	2009	2010	2011
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme	oui	oui	oui
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	0 %	96,87 %	94,65 %
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	oui	oui	oui
ENV 2	Lutte contre le changement climatique			
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine			
	A. bâti très performant	0 %	0 %	0 %
	B. 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	0,28 %	0,27 %	0,28 %
	C. 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	14,96 %	14,72 %	24,30 %
	D. 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an	63,30 %	62,44 %	53,53 %
	E. 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	16,20 %	16,08 %	15,41 %
	F. 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	5,20 %	6,43 %	6,42 %
	G. bâti énergivore	0,06 %	0,06 %	0,06 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre			
	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	39,91 %	1,56 %	1,59 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	7,93 %	7,73 %	7,88 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1,98 %	1,90 %	2,19 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	15,42 %	15,49 %	25,08 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	25,67 %	63,09 %	53,96 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	7,86 %	7,63 %	7,18 %
	> 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1,23 %	2,60 %	2,11 %
	Patrimoine Performance énergétique Moyenne	*	*	200,04 kWh/m <sup>2</sup> /an
	Médiane	*	*	190,50 kWh/m <sup>2</sup> /an
	Émissions de gaz à effet de serre	*	*	39,41 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Médiane	*	*	45,50 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Logements récents Performance énergétique Moyenne	*	*	*
	Médiane	*	*	*
	Émissions de gaz à effet de serre	*	*	*
	Médiane	*	*	*
	Sites fonctionnels Performance énergétique Moyenne	*	*	*
	Émissions de gaz à effet de serre	*	*	*
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables	0 %	0,4 %	1,46 %
ENV 2.3	Émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens	44,39 t CO <sub>2</sub>	42,79 t CO <sub>2</sub>	42,06 t CO <sub>2</sub>
	Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société	141,90 g CO <sub>2</sub> /km	138,44 g CO <sub>2</sub> /km	135,73 g CO <sub>2</sub> /km
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail			
	Voiture individuelle	*	69,46 %	88,31 %
	Covoiturage	*	2,40 %	2,97 %
	Vélo	*	2,98 %	0,76 %
	Transport en commun	*	7,18 %	4,49 %
	À pied	*	17,96 %	1,54 %
	Autre	*	0,02 %	1,93 %
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié			
	Voiture individuelle	*	29 km/jour	28,15 km/jour
	Covoiturage	*	8 km/jour	24,60 km/jour
	Vélo	*	2 km/jour	5,25 km/jour
	Transport en commun	*	14 km/jour	13,29 km/jour
	À pied	*	3 km/jour	2,66 km/jour
	Autre	*	0 km/jour	13,33 km/jour

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 3	Gestion de l'eau	2009	2010	2011
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine	1,16 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,08 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,16 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>
ENV 3.2	Part de logements disposant : - d'équipements hydro-économes - d'un système de récupération d'eaux pluviales Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économes et récupération d'eaux pluviales	0,07 % 0 %	0,92 % 0 %	4,76 % 0 %
		628 m <sup>3</sup>	8625 m <sup>3</sup>	25 870,31 m <sup>3</sup>
ENV 4	Urbanisme et paysage			
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts	12,60 € / log.	9,50 € / log.	7,00 € / log.
ENV 5	Actions de sensibilisation			
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :			
	Locataires	oui	oui	oui
	Salariés	oui	oui	oui
	Prestataires	non	non	non
ENV 6	Déchets			
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	83,30 %	85,90 %	88,30 %

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

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

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

1. L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.

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

3. L'indicateur ENV 3.2 est calculé sur la base des informations fournies par les producteurs d'équipements hydro-économes, et les consommations moyennes d'eau par habitant, par type d'usage.



L'AMBITION DE  
REIMS HABITAT EST D'ALLER  
AU DELÀ DES OBJECTIFS DU  
GRENELLE EN RÉDUISANT  
DE PLUS DE 38 % LA  
CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE  
DE SES LOGEMENTS.

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



Aménagement de la ZAC du Vieux Port à Reims

### Les enjeux

Le parc HLM en France représente un peu plus de 4.3 millions de logements et loge 11 millions de personnes soit 1 français sur 5. Les bailleurs sociaux sont garants de la qualité de ce patrimoine et de son attractivité. Il s'agit donc de réaliser des investissements permettant de maintenir ce patrimoine et de le moderniser ainsi que de proposer une offre nouvelle répondant aux besoins des habitants.

*571€/logement  
pour la maintenance  
et l'amélioration du  
patrimoine*

### notre stratégie

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

### notre performance

Les budgets affectés pour la maintenance et l'amélioration du patrimoine sont en évolution constante depuis 6 ans et représentent 571€ par logement en 2011.

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

Reims habitat propose une réponse réactive à la demande d'intervention technique des clients grâce à des budgets déconcentrés en agences représentant 2,1 millions d'euros en 2011.

### Les valeurs de Reims habitat

**Le Respect de l'objet social et la transparence dans l'action à l'égard de toutes nos parties prenantes.**

#### Pour une efficacité :

- Economique : Des finances saines au service d'un développement ambitieux, du maintien à niveau d'un parc immobilier performant et d'un service de qualité.
- Environnementale : Des engagements forts pour le parc à créer et pour celui à gérer.
- Sociale : Un logement, un loyer, des charges locatives, l'ensemble adapté à la situation de chacun.

#### Par des comportements exemplaires :

- Le Respect de la parole donnée (tenue stricte des engagements pris, empathie afin de bien comprendre les questions posées, afin d'y apporter les réponses adaptées et d'en soigner la mise en œuvre, juste évaluation des ressources à mobiliser et recherche de la meilleure affectation de celles-ci...)
- La Recherche constante d'un apport de valeur ajoutée pour notre territoire d'action.
- L'exemplarité dans nos attitudes.

*En 2011, 9343 heures  
d'insertion par l'emploi ont été  
réalisées sur les chantiers liés  
au renouvellement urbain.*



A l'issue de la rénovation urbaine, quartier Croix-Rouge Université à Reims

### TÉMOIGNAGE



**Thierry DAUCHELLE**  
Président de la Fédération  
Française du Bâtiment  
Champagne Ardenne

*Depuis 2008, nos entreprises sont malmenées par cette crise qui n'en finit pas. Nous voulons maintenir notre capacité de production et nos effectifs mais l'effacement du système financier mondial et la nécessaire rigueur budgétaire en Europe et en France, crée un contexte de défiance collective où nous sentons de réelles difficultés de financement de nos entreprises.*

*Les opérations de constructions neuves ou de réhabilitations réalisées par les organismes de logement HLM dans notre région sont donc pour nous un marché considérable. Ils ont répondu présent dans le cadre du plan de relance de 2009 qui a permis de sauver des opérations rendues incertaines. Ce sont les premiers à s'être lancés sur des opérations de grande ampleur répondant aux enjeux du Grenelle de l'environnement. Pour notre économie locale, l'enjeu est réellement mesurable.*

*Nos artisans et entrepreneurs développent leur savoir-faire pour apporter une réponse appropriée à cette demande de la maîtrise d'ouvrage.*

*Nos partenariats via des opérations comme Villavenir, ou nos rencontres à travers des formations transversales comme celles dispensées par notre Institut de formation sur le «développement durable et qualité environnementale» nous forment vers une performance accrue.*

*D'ailleurs, après la marque «Les Pros de la performance énergétique», la FFB lance «Les Pros de l'accessibilité» et montre une fois de plus sa capacité à anticiper la révolution qui attend une profession toute entière, de l'architecte au compagnon.*

*Avoir une longueur d'avance, c'est cette capacité à cerner le besoin de nos partenaires. Avec le monde HLM, c'est ce que nous vivons !*

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

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

#### Les enjeux

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

#### Notre stratégie

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

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

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

#### Notre performance

Avec 40 adjudications de marché pour un montant total de 4 225 k€ en 2011, le volume d'activité contribue à soutenir l'économie et l'emploi dans la Région Champagne-Ardenne notamment dans le secteur du BTP.

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

En moyenne sur l'exercice 2010, le délai de règlement des factures fournisseurs est de 24,60 jours en 2011 contre 30,10 jours en 2010.

*Reims habitat, un acteur économique important pour le territoire de par son activité de construction, de maintenance des bâtiments. 132 marchés publics ont été passés en 2011 pour 56 opérations.*

Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local :

- l'entretien, la rénovation et l'amélioration du parc, couplés à une gestion responsable, sont les garants de la pérennité de l'organisme et de son développement à moyen et long termes,
- par les revenus qu'il injecte, les relations avec ses partenaires, et sa participation au développement et à la diffusion de l'innovation, l'organisme contribue à l'emploi et au dynamisme

économique (en particulier sur ses territoires d'implantation), en favorisant la dissémination de pratiques responsables. Ces indicateurs répondent ainsi aux enjeux des questions centrales portant sur la «Loyauté des pratiques» et les «Communautés et le Développement local» de la norme ISO 26000, et à la finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la «Performance économique» et la «Société».

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE					
ECO 1	Gestion du patrimoine	2009	2010	2011	
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	1,97 %	7,75 %	6,96 %	
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2005-2009 498,96 €/log	2006-2010 570,88 €/log	2007-2011 607,75 €/log	
ECO 1.3	Taux de vacance	4,44 %	5,06 %	6,13 %	
		Technique 1,25 %	1,92 %	3,10 %	
		Moins de 3 mois en exploitation 1,49 %	1,34 %	1,20 %	
	Plus de 3 mois en exploitation 1,70 %	1,80 %	1,82 %		
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	5,68 %	3,17 %	3,06 %	
ECO 2	Tissu économique local				
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :	Salariés	17,41 % du C.A	17,22 % du C.A	18,22 % du C.A
		Fournisseurs et prestataires	185,11 % du C.A	210,70% du C.A	171,39% du C.A
		Administrations fiscales	22,27 % du C.A	22,83 % du C.A	20,92 % du C.A
		Banques	15,34 % du C.A	11,91 % du C.A	14,56 % du C.A
		Actionnaires	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A
		Acteurs sociaux	1,16 % du C.A	1,11 % du C.A	0,88 % du C.A
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	*	60,20 % du C.A	29,90 % du C.A	
ECO 3	Achats responsables				
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	non	oui	oui	
ECO 4	Équité vis-a-vis des fournisseurs				
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	oui	oui	oui	
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption	Information et sensibilisation auprès des collaborateurs	non	non	non
		Nombre de salariés	*	*	*
		Formation	non	non	non
		Nombre de salariés	*	*	*
	Procédures formalisées de contrôle régulier	oui	oui	oui	
	Description pour la dernière année	il s'agit du contrôle interne du Service Commande Publique et des procédures communes de commandes,			
ECO 5	Innovation				
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	*	*	*	

Inauguration de 8 maisons Haute Performance  
Énergétique à Breuil sur Vesle

## Les enjeux

La gouvernance d'un organisme socialement responsable doit se préoccuper de toutes les «parties prenantes» qui lui sont liées. Au sein de Reims habitat, ces parties prenantes sont directement représentées au sein du Conseil d'Administration : collectivités locales (six administrateurs représentent la collectivité de rattachement, Reims Métropole, tandis que la Commune de Loivre et la Communauté de Communes de Champagne-Vesle représentent les collectivités locales autres que Reims Métropole), les locataires (quatre représentants élus directement par et parmi les locataires), les syndicats, les salariés (le secrétaire du Comité d'Entreprise, avec voix consultative), mais aussi d'autres parties prenantes comme la Caisse d'Allocations Familiales, le Collectif de Lutte contre les Exclusions, l'UDAF.



## notre performance

L'implication des locataires est fondamentale. Outre leurs quatre représentants au Conseil d'Administration, ils sont régulièrement rencontrés :

- dans le cadre du Conseil de Concertation Locative qui se réunit au moins deux fois par an et qui regroupe les associations de locataires les plus représentatives.
- lors des Instances Locales de Concertation, organisées par succursale, où siègent l'ensemble des associations présentes sur le territoire de la succursale.
- et enfin, tous les deux mois lors des réunions entre chaque association et le responsable de succursale.

## notre stratégie

Nos relations avec les parties prenantes sont clairement établies dans notre organisation puisque des commissions spécifiques sont mises en place pour réfléchir ensemble à l'amélioration de nos actions.

## avec les collectivités, un partenariat gagnant-gagnant

Si 97% du patrimoine de Reims habitat est situé sur le territoire de Reims Métropole, Reims habitat est également présent dans 20 communes de la Marne. Tous les projets se construisent en coordination avec la municipalité. Le partenariat ne se limite pas à la construction de logements sociaux : il peut prendre la forme d'aménagement de quartiers (ZAC du Vieux Port, à Reims, par exemple) ou d'éco-quartiers, de construction d'équipements municipaux...



Le Conseil d'administration de Reims habitat lors de la cérémonie des 90 ans de Reims habitat à l'hôtel de ville de Reims le 4 février 2011.

## INTERVIEW



### Michel ROQUIER

Administrateur de Reims habitat élu par les locataires, président de la Commission Développement et Travaux et responsable de l'amicale des locataires de Pommery.

*Je suis administrateur de Reims habitat depuis de longues années et je participe au bureau, à la commission d'appel d'offre et la commission développement et travaux. Je suis aussi responsable de la Confédération Nationale du Logement sur Reims et assiste donc au Conseil de Concertation locative.*

*Je suis d'abord au service des locataires qui m'ont élu et j'essaie de les représenter dans ces différentes instances. Reims habitat est un partenaire essentiel avec qui j'ai un dialogue souvent constructif. Des divergences peuvent aussi apparaître de temps en temps car nous sommes confrontés à des difficultés : incivisme des locataires, manque de sérieux de certaines entreprises. Tout cela demande une adaptation continue de la part du bailleur et ce n'est pas simple!*

*La société évolue sans cesse, nous devons être en capacité de répondre ou de faire face à cette évolution. La tâche est complexe, mais nous l'avons acceptée, il s'agit pour moi comme pour Reims habitat de l'assumer, avec des échecs et des réussites. C'est pourquoi ce dialogue entre Reims habitat et les locataires est indispensable car il permet de s'adapter et d'améliorer la situation des quartiers et la qualité de vie.*

## pour améliorer la satisfaction des locataires...

### Les enjeux

Reims habitat s'appuie sur cinq enquêtes de satisfaction : une enquête annuelle générale sur un échantillonnage de 1.000 locataires représentatifs, et quatre enquêtes thématiques réalisées systématiquement lors de l'entrée et du départ du locataire et suite à des interventions techniques ou à des travaux de réhabilitation. Les enquêtes thématiques sont réalisées «au fil de l'eau».

Reims habitat a traité l'essentiel des sollicitations dans les délais prévus soit : un jour pour les sollicitations liées à la sécurité des biens et des personnes, trois jours pour les demandes d'interventions techniques liées au confort du locataire, et dix jours pour les autres sollicitations.

L'intervention de Reims habitat a consisté à se déplacer (le cas échéant), et/ou à contacter le prestataire concerné ou lui adresser un bon de travaux suite à notre visite. Cette intervention a généralement lieu le jour même de la demande d'intervention de travaux, ou le lendemain. Sur 33.150 sollicitations, 18.937 ont été suivies d'un courrier et 95 % de ces sollicitations sont clôturées.

*Chaque année, 10% des locataires sont interrogés pour connaître, sur de nombreux points, leur niveau de satisfaction, afin de pouvoir l'améliorer. En 2011, ils étaient 88% à être satisfaits de Reims habitat.*



Mme Battonnet, locataire d'une maison Senior à Tours sur Marne.

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2009	2010	2011
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme dont Conseils de concertation locative	49 3	36 3	22 4
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	87,20 %	87,70 %	87,60 %
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	oui	oui	oui
GOV 2	Monde associatif			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	0	0	0
	Total de la contribution matérielle	0	0	0
	Nombre de locaux mis à disposition	11	12	10
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	non	non	non
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	oui	oui	oui
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie	non	non	oui
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les Collectivités			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités % du patrimoine couvert par le dispositif	non na	non na	non na
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes			
	% de femmes en comité de direction	25 %	22 %	27,27 %
	% de femmes dans le Directoire	*	*	*
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	25 %	8,70 %	8,70 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	oui	oui	oui
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	oui	oui	oui

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

En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Ils renvoient notamment à la première question centrale de la norme ISO 26000, portant sur la gouvernance, ainsi qu'aux principes de la Responsabilité sociétale exposés dans la norme.

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



L'équipe Ressources Humaines.

### notre stratégie

La mise en place de groupes projets (extranet fournisseurs, gestion électronique des données, téléphonie, immoprojet, eco appartement, actualisation du plan stratégique de patrimoine, cahier des charges construction et achat en VEFA) favorise l'implication en amont des équipes sur des outils d'amélioration de nos pratiques.

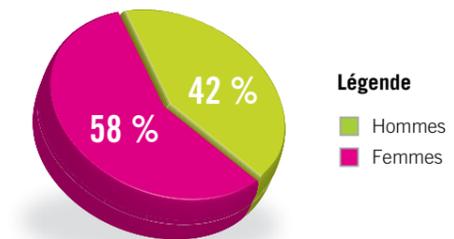
### Les enjeux

Dans un monde aujourd'hui caractérisé par une recherche constante d'amélioration des performances souvent synonyme d'accroissement des exigences vis-à-vis du personnel, Reims habitat place le bien être des salariés au coeur de ses préoccupations et s'engage à :

- assurer sa sécurité et à réduire les facteurs de risque en matière de santé et de sécurité au travail,
- favoriser de bonnes relations de travail en encourageant le management participatif et le travail en équipe,
- innover en matière d'organisation du travail.

	2008	2009	2010	2011
Effectif total au 31 décembre	168	164	167	172,15
Masse salariale (équivalent temps plein)	6,3 M€	6,3 M€	6,4 M€	7 M€
Pourcentage de fonctionnaires territoriaux	19 %	17,8 %	15,5 %	12,4 %

### Répartition Hommes/Femmes



### notre performance

Depuis 2010, toute personne prenant ses fonctions dans l'organisme reçoit un «Livret d'accueil du salarié». Celui-ci reprend les engagements Qualibail de façon exhaustive.

**Pour faciliter la vie au travail, nous avons créé des outils spécifiques comme :**

- La création d'un guide du management intitulé «la boîte à outils du manager». Ce document regroupe à la fois des informations règlementaires et des bonnes pratiques à utiliser dans la gestion quotidienne.
- La création d'une procédure pour donner aux managers les moyens d'accompagner un salarié venant de subir une agression verbale ou physique dans le cadre de son travail.
- La création d'un document «la conduite du changement» qui donne les clés aux managers pour accompagner et conduire au mieux le changement sous toutes ses formes.

Enfin, deux audits ont été réalisés, un relatif à la sécurité sur les différents sites de notre organisme avec en prévision la mise en place d'une vidéo protection pour sécuriser les collaborateurs et les sites et un audit des risques psychosociaux par un stagiaire en MASTER II psychologie du travail.



## Le développement de nos équipes

### Notre stratégie

Conscient qu'un salarié épanoui dans son travail est un salarié performant, Reims habitat consacre une part importante de son budget au titre de la formation professionnelle pour mieux répondre à ses objectifs et aux attentes des salariés. A ce titre, Reims habitat dépense un peu moins 3 % de sa masse salariale (le taux légal est fixé à 1,6%).

### Notre performance

Régulièrement, le service Ressources Humaines-Formation organise des rencontres «Connaissance du milieu HLM» à l'attention des personnes récemment recrutées. Lors de cette formation, les nouveaux membres reçoivent une information précise sur la démarche Qualité de l'Organisme et plus spécifiquement sur le référentiel Qualibail et sur la façon dont il est décliné. Huit personnes en ont bénéficié en 2011. Les différentes procédures ont été révisées afin d'une part, d'actualiser les données et d'autre part, d'intégrer la notion d'échange et de convivialité lors des sessions collectives.

Les dépenses allouées en 2011 à la formation du Personnel de l'organisme se montent à plus de 122 000 € (pour une obligation de l'ordre de 69 000 €).

L'ensemble des formations prodiguées représente environ 5 000 heures. Les formations concernent 69 femmes et 54 hommes. Elles se décomposent en 14 actions collectives, 35 formations individuelles et 33 DIF.

Dans le cadre du plan d'action consécutif à l'enquête de satisfaction des salariés, une importante formation à l'encadrement a été mise en place. Elle a concerné tous les membres du Comité des Services et a porté sur la gestion d'équipe (développement des compétences et coordination des profils diversifiés).

Une formation spécifique du personnel en Développement Durable et Qualité environnementale organisée par l'institut de Formation est suivie par nos salariés depuis 2010.



## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1	Développement de l'emploi	2009	2010	2011		
HR 1.1	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi	CDI	98,82 %	98,72 %	99,42 %	
		CDD	1,18 %	1,28 %	0,58 %	
		Interim	0,82 %	1,58 %	2,16 %	
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	
		Ouvriers de maintenance	*	*	0	0
		Personnel de proximité	*	*	37	1055
		Employés administratifs	*	*	50	1270
		Agents de maîtrise	*	*	15	534
		Cadres	*	*	17	551
		Dirigeants	*	*	7	534
HR 1.3	Mobilité interne		0	3	0	
		dont nombre de promotions	0	0	0	
		sur total de postes pourvus	4	10	14	
HR 2	Amélioration continue des conditions de travail					
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée	non	oui	oui		
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	*	88 %	69 %		
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail	*	*	0,02 %		
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	oui	oui	oui		
	Volets de la RSE concernés	ECO	ECO	ECO - ENV		

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

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux enjeux de

la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale (questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Relations et conditions de travail»).

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

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 2	Amélioration continue des conditions de travail	2009		2010		2011	
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux • Information et sensibilisation Salariés concernés Description rapide pour la dernière année	oui tous		oui tous		oui tous	
		Depuis plusieurs années, une cellule d'écoute est à disposition des personnes en exprimant la demande ou le besoin. Une convention a été signée avec un psychologue du travail pour poursuivre les entretiens. Un audit sur les risques psychosociaux a été réalisé en 2011 avec restitution en Comité des Services.					
	• Formation Salariés concernés	non 0		non 0		non 0	
	• Implication des salariés dans des démarches spécifiques Salariés concernés	non 0		non 0		non 0	
HR 2.6	Rencontres organisées avec les représentants du personnel Accords d'entreprise signés dans l'année Description des sujets concernés pour la dernière année	*		*		14 4	
		Egalité femmes et hommes Avenant sur l'intéressement Classement emplois et rémunérations					
HR 3	Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi	2009		2010		2011	
HR 3.1	Ventilation des effectifs <sup>3</sup> par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	3,06 %	0,98 %	3,06 %	0,74 %	1,90 %	0,73 %
	Personnel de proximité	17,16 %	11,70 %	15,93 %	12,62 %	16,39 %	10,81 %
	Employés administratifs	7,97 %	30,58 %	7,05 %	29,60 %	4,86 %	32,48 %
	Agents de maîtrise	3,13 %	6,00 %	7,35 %	6,62 %	9,71 %	6,25 %
	Cadres	5,51 %	5,39 %	5,51 %	5,39 %	6,07 %	5,95 %
	Dirigeants	4,29 %	1,23 %	4,90 %	1,23 %	3,64 %	1,21 %
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe						
	Ouvriers de maintenance	21,26 k€	14,05 k€	22,08 k€	18,15 k€	22,15 k€	19,54 k€
	Personnel de proximité	21,85 k€	20,04 k€	22,03 k€	21,23 k€	23,04 k€	21,12 k€
	Employés administratifs	25,32 k€	22,92 k€	25,28 k€	23,73 k€	26,04 k€	24,61 k€
	Agents de maîtrise	30,81 k€	27,93 k€	33,02 k€	29,18 k€	32,25 k€	29,94 k€
	Cadres	37,27 k€	37,91 k€	37,06 k€	38,64 k€	38,79 k€	39,83 k€
	Dirigeants	63,36 k€	47,22 k€	62,33 k€	48,19 k€	69,68 k€	48,12 k€
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...) stagiaires	1,17 %		1,07 %		0,05 %	
		*		2 %		*	
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés	3,62 %		3,51 %		3,78 %	
HR 3.5	Emploi de personnes en situation de handicap Part de l'emploi direct dans le respect de l'obligation légale d'embauche	*		1,28		2,00	
	Part de l'emploi indirect dans le respect de l'obligation légale d'embauche	*		*		87,60 %	
HR 3.6	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles	non		non		non	

## LES OBJECTIFS RSE DE L'ANNÉE À VENIR



## Promouvoir l'équilibre des territoires

> Le financement des opérations neuves devra être équilibré avec un objectif de 30% de PLA-I (très social), 50% de PLUS (social), 25% de PLS (intermédiaire). Reims Métropole connaissant un faible taux de propriétaires, l'accession à la propriété et la vente du patrimoine existant seront encouragées (67 ventes prévues en 2012).

> L'accompagnement de nos locataires est aussi un enjeu de « mieux vivre ensemble » et se poursuivra grâce au service développement social en lien avec les associations et structures de quartiers.

## Préserver l'environnement

> En 2012, les lancements de constructions neuves viseront la performance BBC et la certification Habitat & Environnement. Les travaux d'amélioration thermique du patrimoine existant resteront très importants : en 2016, 2/3 des logements classés E-F-G devront avoir été rénovés.

> Reims habitat s'est engagé dans un plan de réduction des émissions de ses véhicules (-3 tonnes de CO<sup>2</sup> d'ici 2013), et travaillera en 2012 sur un Plan de Déplacement Entreprise.

> En outre, une attention particulière reste portée sur la pédagogie des gestes écocitoyens.

## Assumer sa responsabilité économique

> Les objectifs sont clairs : diminuer le montant des « loyers perdus » en réduisant la vacance des logements et en améliorant le processus de livraison des logements neufs ; atteindre un autofinancement net HLM de 5 % des loyers ; assurer un résultat net comptable autour de 7 M€; poursuivre un développement en maîtrisant l'endettement avec des annuités inférieures à 40% des loyers...

## Animer et améliorer la gouvernance

> L'enjeu aujourd'hui est de passer de la concertation à la coopération en associant les parties prenantes sur les besoins identifiés et à venir dans le cadre d'une démarche Prospective recherche et développement.

> Dans le cadre d'une amélioration de l'efficacité de nos organisations, nous aurons à nous ouvrir à de nouveaux partenariats avec d'autres organismes. Nous pourrions ainsi mutualiser et conforter nos actions et répondre ainsi aux diverses demandes des différents territoires de Champagne-Ardenne.

## Développer les ressources humaines

> Les actions seront réalisées dans le cadre du plan d'amélioration faisant suite à l'enquête auprès du personnel. En 2011-2012, le travail portera sur la gestion des risques psycho-sociaux, le rôle et la performance du management intermédiaire.

## GLOSSAIRE



Les nouvelles résidences Demoiselles de Courcelles et Alexandre. Quartier Clairmarais à Reims

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

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

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

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

riode de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

**HLM** : Habitation à loyer modéré.

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

**HQE** : La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (haute qualité environnementale) permet de distinguer des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement.

**MSA** : Mutualité sociale agricole.

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

tous les domaines de l'habitat.

**ORU** : Opération de renouvellement urbain.

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

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

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

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

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

**PLUS** : Le Prêt locatif à usage social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une

convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (APL) pour les locataires.

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

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

**RSE** : Responsabilité sociale des entreprises.

**SIAO** : Système Intégré d'Accueil et d'Orientation. Créé par une circulaire d'avril et juillet 2010, le SIAO doit permettre de mieux répondre aux besoins des personnes en difficulté, mieux réguler les places sur un territoire donné et en améliorer le diagnostic.

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

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

## REIMS HABITAT EN BREF



Reims habitat Champagne-Ardenne, Office Public de l'Habitat est le premier bailleur public de la Marne. Créé en 1921, 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'Epervay – Terres de Champagne.

En plus de 90 ans d'activité, Reims habitat a réalisé plus de 12 000 logements locatifs, 5 résidences pour personnes âgées, 4 résidences universitaires et 2 foyers de jeunes travailleurs, 5 250 garages automobiles, 250 locaux d'activités et poursuit résolument ses activités à raison d'un rythme de construction de 200 logements par an.

Les enjeux de Reims habitat apparaissent clairement : répondre à la forte demande de logements dans le bassin de Reims, réussir les opérations de rénovation urbaine, poursuivre les engagements de qualité certifiés par Qualibail, innover sans cesse en matière environnementale pour réduire les charges, mettre en avant ses valeurs humanistes et veiller à une conduite sociale responsable, s'inscrire durablement dans les objectifs de Reims 2020.

Outil de sa citoyenneté, Reims habitat a arrêté son plan de stratégie patrimoniale pour 2009-2013 et a engagé sa démarche de Convention d'Utilité Sociale pour 2011-2016.



Dans cet immeuble rénové, rue des Romains à Reims, Reims habitat propose 7 appartements en location et un local d'activité en pied d'immeuble

# Reims habitat Champagne Ardenne

71 avenue d'Épernay – 51100 REIMS

contact@reims-habitat.fr

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



 <p>ENGAGEMENT DE SERVICE QUALIBAIL AFNOR CERTIFICATION www.afnor.org</p>		 <p>DELPHIS</p>							
	 <p>afaq 26000 Responsabilité sociale révisé par AFNOR CERTIFICATION Matignon</p>								
 <p>CHARTRE diversité</p>		 <p>HABITAT &amp; ENVIRONNEMENT</p>							
			 <p>EURHO-GR Pour un habitat responsable ★ ★ ★</p>						
	<p><b>FLASHEZ-MOI</b> Retrouvez ce rapport sur <a href="http://www.reims-habitat.fr">www.reims-habitat.fr</a></p>								