

le lien



Événement

Construction
et réemploi de
matériaux

p.4

Rapport d'Activité Responsable 2023



Découvrez, sur www.reims-habitat.fr, le Rapport d'Activité Responsable 2023 de Reims habitat présentant les actions menées dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

« Tout au long de cette année, nous avons poursuivi nos efforts pour offrir des logements abordables et de qualité à nos locataires tout en respectant l'environnement et en favorisant le bien-être des habitants.

2023 est aussi une année de changements importants dans notre organisation, dans nos modes de faire, afin que Reims habitat soit toujours plus ancré dans le territoire.» : Vincent VERSTRAËTE, Président de Reims habitat et Juliette LEFEU, Directrice Générale.

La fauche tardive d'espaces verts



Dans une volonté de gérer les espaces extérieurs de manière plus durable, Reims habitat a décidé de tester la gestion différenciée d'espaces verts en mettant en place des fauches tardives sur 4 résidences de son patrimoine : rue de Florence, rue de Canterbury, rue Jeanne Jugan à Reims et dans une résidence située dans la commune de Val de Vesle.

Concrètement, les espaces verts plus éloignés de ces résidences seront dorénavant tondus deux fois dans l'année, au début de l'été et de l'automne. En revanche,

ceux les plus proches de la résidence continueront d'être tondus comme c'est le cas actuellement.

Ce système apporte **3 avantages** pour les clients-locataires :

- ▶ Ces espaces étant plus naturels, avec davantage de végétation, un sol plus longtemps humide, ils permettront d'apporter un peu plus de fraîcheur en cas de forte chaleur durant l'été,
- ▶ En laissant la végétation pousser, les plantes pourront offrir de nouveaux lieux de vie pour les oiseaux, les papillons, les abeilles et autres insectes... favorisant ainsi la biodiversité en ville,
- ▶ Les espaces verts étant moins tondus, les charges locatives d'entretien des espaces extérieurs connaîtront une baisse permettant, à terme, une petite économie pour les locataires.

Cette démarche permet au final d'avoir un rapport différent avec les espaces verts de sa résidence et constitue une action en faveur de la nature en ville.

N°57
JUIN 24

Directrice de la publication : Juliette Lefeu

Rédacteur en chef : Thibaut Rogier

Rédacteurs : Charlotte Besnard, Nisa Sezgin,
Mélanie Janez, Mélissa Bate, David Rodriguez

Crédits photos : Reims habitat

Imprimé par Alliance Partenaires Graphiques

Régularisations de charges et coût de l'énergie

Les régularisations de charges de l'année 2022 pour les résidences hors copropriété de Reims habitat ont été envoyées par courrier. Reims habitat s'excuse sincèrement pour ce délai de réalisation.

Ce retard s'explique par des contraintes techniques qui ont amené les équipes de Reims habitat à faire évoluer la méthodologie de réalisation des régularisations de charges. Cela a demandé du temps notamment sur le plan informatique.



Dans le contexte de crise énergétique (gaz, électricité...) que la France connaît depuis 2021, le coût de la dépense en chauffage est en hausse mais également le prix unitaire du m³ d'eau chaude qui augmente très fortement puisque l'énergie sert aussi à faire chauffer l'eau.

Dans ce contexte de hausse du coût de l'énergie, vos provisions de charges vont être ajustées en juin 2024 afin de les rapprocher au mieux des dépenses réelles.

En cas de montant élevé de charges à régler, des solutions existent comme la mise en place d'échéancier de paiement. Vous pouvez évoquer votre situation en toute confidentialité auprès des Chargé(e)s de Prévention de Reims habitat qui pourront vous écouter et vous conseiller en prenant rendez-vous au 03 26 48 43 43 ou par mail à contact@reims-habitat.fr.

Pour consulter les aides à votre disposition pour faire face aux hausses du coût de l'énergie (chèque énergie, via un compte gratuit à la plateforme Klaro...) ou découvrir comment optimiser les consommations d'énergie de votre logement (électricité, eau, chauffage...), vous pouvez également regarder sur son site Internet, www.reims-habitat.fr, ou sa chaîne YouTube, les Eco-Conseils de Reims habitat.

Les Eco-Conseils
de Reims habitat



Les régularisations de charges pour l'année 2023 seront envoyées en fin d'année 2024.

Vous pouvez compter sur l'engagement des équipes de votre bailleur pour permettre, à terme, un retour à la normale pour l'envoi des régularisations de charges.

L'info en +



Pour vous informer sur les charges locatives, vous pouvez regarder cette vidéo sur la chaîne YouTube de Reims habitat vous expliquant les postes de charges réglementées par décret.

Vous venez de recevoir votre bulletin
de régularisation de charges,
on vous explique tout.



Projet de construction Croix St Marc



Le 15 avril 2024, était organisée une présentation du projet de construction neuve Croix St Marc en présence de Vincent Verstraëte, Président de Reims habitat, et d'Arnaud Robinet, Maire de Reims et Président du Grand Reims.

Cette présentation fut l'occasion de mettre en lumière la démarche de réemploi initiée en 2021 par Reims habitat dans ses opérations de déconstruction, notamment celles réalisées dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU) des quartiers Croix-Rouge Université et Europe-Pommery à Reims.

Afin de poursuivre le développement du réemploi sur le territoire du Grand Reims, Reims habitat intègre, désormais, cette réflexion dans d'autres chantiers (rénovation et construction).

Ainsi, la future opération de construction de 10 logements, Rue Croix-Saint-Marc à Reims, offre **une place importante à l'économie circulaire**, avec notamment des objectifs de réemploi de 10% pour les matériaux de gros œuvre (enveloppe et paysage) et de 30% pour les équipements, en lien avec les démarches de déconstruction sélective à Croix Rouge Université et Europe-Pommery.

Le Groupement Picard / Haïku architecture, avec INGEBA, T3E et SYNAPSE, a été retenu par Reims habitat pour concevoir et réaliser ce projet.

Ce programme ambitieux de renouvellement urbain s'étend sur une ancienne friche d'un garage automobile de 600 m². Il respectera la Réglementation Environnementale 2020 en vigueur, seuil 2025.

Les travaux ont débuté en février 2024, pour une livraison prévisionnelle au 2^{ème} trimestre 2025.



Perspective du programme à l'issue des travaux

Ce programme pilote vise à former les équipes de Reims habitat pour inclure, à l'avenir, les projets de construction et réhabilitation de l'organisme dans une démarche plus vertueuse, réduisant la production de déchets, la consommation d'énergie et de matières premières.

Il s'inscrit ainsi pleinement dans la stratégie d'Engagement Responsable de Reims habitat.

L'info en +



En scannant ce QR Code, découvrez une vidéo présentant le bilan de la démarche de réemploi menée lors des déconstructions du secteur Croix-Rouge Université à Reims.



Plan d'amélioration Qu@lia



Chaque année, dans le cadre de sa démarche qualité Qu@lia, Reims habitat réalise différents types d'enquêtes afin d'améliorer sa qualité de service. Ainsi, de votre emménagement jusqu'au jour où vous rendez votre logement, nous vous interrogeons pour évaluer votre satisfaction. Après chaque intervention dans votre logement ou les parties communes de votre résidence, les services de Reims habitat évaluent également la qualité des interventions de ses prestataires en vous envoyant une enquête par mail. Ces enquêtes et évaluations permettent d'aboutir à des plans d'amélioration visant à mieux répondre à vos attentes.

Il est donc important que vous preniez quelques minutes pour y répondre.



Enquête thématique sur la propreté de votre logement avant votre emménagement :

En 2023, **84.9%** des locataires sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté du logement suite à leur emménagement. Reims habitat veille à la poursuite des actions entreprises pour conserver votre satisfaction.



Enquête thématique « Appel de courtoisie » :

Dans le mois qui suit votre emménagement, Reims habitat vous appelle pour vous poser plusieurs questions et évaluer votre satisfaction à propos de l'accompagnement par Reims habitat, le déroulement de l'état des lieux, votre installation et d'éventuels problèmes techniques rencontrés.

En 2023, **81.8%** des nouveaux locataires sont bien installés.

95.4% sont satisfaits de la manière dont ils ont été accompagnés par Reims habitat durant la période de recherche de logement et d'attribution.

89.8% estiment que leur état des lieux s'est bien ou très bien déroulé.

Reims habitat continue ses actions pour conserver et renforcer votre satisfaction.



Suite à votre installation :

En 2023, **54.7%** des locataires installés ont formulé une demande technique dans les 30 jours après l'entrée dans leur logement. Afin de diminuer ce chiffre, les services de Reims habitat continuent de renforcer les contrôles des logements relouables par différents services.

QUALITÉ DE SERVICE



Enquête thématique « Suite à une demande d'intervention technique » :

Après une intervention technique réalisée à votre demande (logement ou parties communes), un mail contenant un lien vers une enquête de satisfaction vous est adressé afin d'évaluer l'intervention de nos prestataires.

En 2023, **78%** des locataires ont vu leur demande résolue suite à l'intervention du prestataire.

76.5% des locataires sont satisfaits de l'intervention de l'entreprise.

Afin d'améliorer l'efficacité de ses prestataires et de limiter le nombre d'intervention, Reims habitat veille à poursuivre une bonne évaluation technique du problème survenu chez vous pour un envoi précis et pertinent à son prestataire.



Nettoyage des parties communes :

70.2% des prestations de nettoyage des parties communes sont conformes aux attentes définies par Reims habitat. Afin d'améliorer cette prestation, Reims habitat continue à augmenter ses contrôles afin de demander au prestataire, en cas de manque, un plan d'action corrigeant la situation.



Entretien des espaces verts :

61.3% des prestations d'entretien des espaces verts sont conformes au cadre fixé par Reims habitat. Le renfort du contrôle de ces prestations par les équipes de Reims habitat s'accroît afin qu'un plan d'actions rectificatif soit mis en place par le prestataire en cas de non-conformité.



Respect des délais suite à une demande

Quand vous formulez une demande auprès des équipes de Reims habitat, celle-ci est enregistrée et suivie d'actions significatives (réponse, visite, commande de travaux, intervention dans le cadre d'un marché...) dans un délai de 1, 3 ou 10 jours selon des degrés d'urgence préalablement définis.

Pour les demandes à traiter sous 1 jour, dans **89.8%** des cas, une action a été engagée dans ce délai.

Pour celles sous 3 jours, **91.2%** voient une action dans ce délai et **94.3%** pour celles sous 10 jours.

Le suivi et les délais de réponses aux demandes en cours de traitement continuent d'être renforcés pour optimiser ces points

Vous pouvez compter sur l'engagement des équipes de Reims habitat à votre service.

L'info en +

Scannez ce QR Code pour en savoir plus sur le référentiel qualité de Reims habitat : Qu@lia



Échanges autour du basket



Dans le cadre du partenariat entre Reims habitat et le Champagne Basket Féminin, des élèves de 4^{ème} et de 3^{ème} du Collège Robert Schuman et de 5^{ème} et 4^{ème} du Collège François Legros ont bénéficié d'un **moment privilégié** avec des joueuses et coachs du club.

Les élèves ont pu poser toutes leurs questions, en français ou en anglais, sur leur quotidien de sportives de haut niveau, leur hygiène de vie, le déroulement des entraînements, des matchs et même sur la vie aux États-Unis !



Ils sont, ensuite, passés à la pratique, via différents ateliers autour du basket, pour finir sur une séance de dedicaces et un goûter offert par Reims habitat.

Construction à Bétheny

Reims habitat procède actuellement à la construction d'une nouvelle résidence, située rue Diane Fossey, à Bétheny, dans le nouveau quartier « Promenades de Damoiselle ». Elle sera composée de **39 logements** allant du T2 au T5.

Cette construction se réalise sur un terrain acquis par Reims habitat, après une démolition, dans le cadre de la reconstitution de l'offre pour le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain rémois.

La résidence sera équipée de panneaux solaires financés, en partie, par Climaxion et par l'appel à projets du Sol Solidaire, Reims habitat faisant partie des lauréats.

L'appel à projets Sol Solidaire encourage la réalisation de **projets d'installations photovoltaïques en autoconsommation collective**, bénéficiant aux habitants des logements sociaux sélectionnés qui pourront accéder à prix préférentiel à l'énergie solaire ainsi produite.

La fin prévisionnelle des travaux est prévue pour le 3^{ème} trimestre 2025.



39

logements
construits





Construction à Rilly la Montagne



Dans la commune de Rilly La Montagne, Reims habitat procède à la **construction de 7 logements locatifs intermédiaires (LLI), T3 et T4**, ainsi que l'aménagement d'un parking et d'espaces extérieurs. En amont de cela, Reims habitat avait procédé à la déconstruction d'un bâtiment qui servait, auparavant, de stockage pour les services techniques de la Mairie.

Avec les LLI, Reims habitat propose, sur le territoire du Grand Reims, des logements avec une gamme renforcée de services : aucun frais de dossier ou d'agence, cuisine semi-équipée, salle de bain carrelée et meublée, placards aménagés, astreinte téléphonique...

La Maitrise d'œuvre est réalisée par le Cabinet P+S architecture. Les travaux seront terminés pour le début de l'été 2024.

Remplacement de garde-corps



Reims habitat procède actuellement au **remplacement des garde-corps béton des balcons du 11 au 23 Esplanade Eisenhower**, à Reims.

Les travaux prévoient la découpe des garde-corps béton, la pose de nouveaux garde-corps métalliques (de couleurs verte et grise), la remise en peinture des balcons.

Cette dernière phase de travaux vient **conclure un projet plus large de remplacement des garde-corps des balcons du secteur Eisenhower à Croix-Rouge Université**.

Ils prendront fin durant le dernier trimestre 2024.

Merhaba, Bună ziua, Habari, Bonjour



Le 18 avril 2024 a eu lieu l'**inauguration du Jardin des Langues à l'entrée de l'école élémentaire Docteur Billard** dans le quartier Croix-Rouge Université.

Ce beau projet symbolisant les salutations universelles à travers les fleurs a été réalisé par les élèves de l'école Dr Billard qui ont dessiné les fleurs lors des classes d'Arts Visuels. La Maison de Quartier Billard/Nacelle, avec ses bénévoles, a ensuite assuré le travail de découpage des planches en bois.

De la tulipe à la pâquerette, chaque fleur porte le mot « bonjour » dans différentes langues du monde, dont la plupart sont parlées par les élèves de l'école. Un projet à dimension multiculturelle qui vise à célébrer la diversité linguistique, culturelle, et l'ouverture d'esprit au sein de l'école.

Les élèves ont clos cette inauguration en chantant tous en chœur « Polyglotte » d'Henri Dès.



À la découverte du Renouvellement Urbain !



Les 25 et 26 mars 2024, des élèves de l'école Général Carré située sur le secteur Europe-Pommery à Reims ont eu l'opportunité de découvrir de près les chantiers en cours dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement (NPRU) de leur quartier.

Pour commencer, en classe, l'équipe de Reims habitat a présenté aux élèves les programmes de démolition et de rénovation d'immeubles, leur déroulement ainsi que le futur du quartier.

Ensuite, les enfants ont pu poser toutes leurs questions montrant ainsi un vif intérêt pour le futur de leur quartier.

Puis, chacune leur tour, les classes ont visité le chantier de démolition, rue Falala, et découvert les métiers du bâtiment avec des démonstrations sur l'utilisation des outils de sécurité et les équipements spéciaux à porter. Une immersion totale dans le quotidien des professionnels du chantier !

Les élèves ont pu comprendre de manière concrète les enjeux de ces travaux et l'importance de la sécurité sur les chantiers. Les visites ont été riches en échanges, en curiosité, et en bonne humeur !

Goûter de fin de travaux



Le 6 février 2024, Reims habitat organisait un goûter à l'intérieur du hall de l'immeuble du 24 rue de Brazzaville pour marquer la fin des travaux d'amélioration des salles de bains et remercier les habitants d'avoir participé activement à leur bon déroulement.

Les travaux prévoyaient la mise en place d'une VMC, le changement des descentes d'eaux usées. Les clients-locataires ont également pu choisir le changement d'accès de leur salle de bain, la pose d'une nouvelle douche, de nouveaux meubles, etc.

Les locataires étaient ravis de pouvoir donner leur retour, échanger avec les représentants de Reims habitat et de l'entreprise EASE, ayant réalisée les travaux. C'était également l'occasion de se retrouver entre voisins et de partager, tous ensemble, un bon moment autour d'un goûter.

Remise des prix des balcons de Noël



Le jeudi 25 janvier 2024, s'est tenue la remise des prix des balcons de Noël, concours organisé par les Correspondantes d'entrées Pommery et Reims habitat.

Pour cette édition 2023, le concours avait pour thématique « l'éco-responsabilité » invitant les locataires à décorer leurs balcons avec des objets recyclés et décorations faites maison. Les 3 heureux lauréats de ce concours ont pu gagner des paniers garnis Fossier et des bons d'achat chez Floralties Garden.

Merci à tous les participants et bravo aux gagnants !



L'Habitat inclusif à Reims habitat



Depuis octobre 2022, la résidence du 65 rue du Chalet à Reims a intégré le dispositif « Habitat inclusif » développé par Reims habitat, avec le soutien financier du département de la Marne.

Avec 20 logements, dont 15 dédiés à l'habitat inclusif, cette résidence neuve, pensée dès sa conception pour un projet de ce type, accueille des locataires de 65 ans et plus et/ou en situation de handicap, et qui partagent des valeurs telles que la convivialité et l'entraide.

Au cœur de la résidence, une salle commune devient lieu de rencontres et d'activités. Les habitants se réunissent pour des moments renforçant le lien social : sophrologie, jeux, cuisine partagée... Les habitants s'épaulent ainsi mutuellement au cœur de leur vie quotidienne.

Les équipes de Reims habitat participent à ces moments, renforçant le lien entre les locataires et leur bailleur.

Ce dispositif est également en déploiement au sein de la résidence intergénérationnelle Lemal à Cormicy.



Nouvelle saison aux Jardelines !



Le 29 mars 2024 a sonné la reprise des ateliers au Jardin Partagé des Jardelines. Les jardinières et jardiniers se sont réunis pour partager leur passion avec Alexandra de « Happy Culture », qui intervient toute l'année sur l'animation de cet espace créé par Reims habitat.

Ce premier atelier de la saison s'est déroulé en 2 parties : le but était, tout d'abord, de semer la graine dans la bonne humeur ; après tout, les fleurs poussent plus vite avec un sourire ; puis d'apprendre à faire des semis en petits pots et en pleine terre.



Une journée pleine de découvertes, de partage entre voisins et de promesses avec de belles récoltes à venir, de futurs ateliers entre voisins-jardiniers, ainsi que le retour des enfants de l'école Jardelle !



Inauguration de la nouvelle chaufferie d'Orgeval

Depuis octobre 2022, d'importants travaux ont été menés pour faire évoluer la chaudière de la chaufferie urbaine desservant en chauffage et en eau chaude sanitaire le quartier Orgeval à Reims.

L'ancienne chaufferie 100% gaz d'Orgeval a été totalement repensée et transformée. La nouvelle chaudière biomasse utilise, depuis janvier 2024, 80% d'énergie renouvelable avec des plaquettes forestières provenant de forêts situées dans un rayon de 100 km autour de la chaufferie.

Cette opération permet de lutter contre le dérèglement climatique en évitant l'émission de 3940 tonnes de CO² par an, soit l'équivalent de 2139 voitures.

Elle représente également un outil contre la précarité énergétique en proposant des coûts de l'énergie plus stables et plus compétitifs dans la durée, apportant, à terme, une meilleure maîtrise des charges pour les clients-locataires de Reims habitat.

L'Association Syndicale Libre (ASL) de la ZUP Laon Neufchâtel, propriétaire de cette chaufferie d'Orgeval et unissant la Ville de Reims, Plurial Novilia, Reims habitat, Le Foyer Rémois, Arfo, les copropriétés de la place de Fermat, a pris en charge l'opération de transformation financée par le groupe Dalkia, gestionnaire de la chaufferie.

Cette nouvelle chaufferie a été inaugurée le 16 avril 2024 en présence de Sylvie Jéhanno, Présidente - Directrice Générale de Dalkia, d'Arnaud Robinet, Maire de Reims et Président du Grand Reims, et de Raphaël Blanchard, Adjoint au Maire et Président de l'ASL.



80%
d'énergie
renouvelable



Fin de travaux



Les embellissements des communs au 90-92 rue de Gosset à Reims se sont terminés. Les travaux ont porté sur :

- La pose de panneaux sur les murs et gaines techniques,
- La pose de carrelage au sol du hall,
- Le remplacement des batteries de boîtes aux lettres.

Tous les éclairages ont également été préalablement remplacés par de la LED à détections.

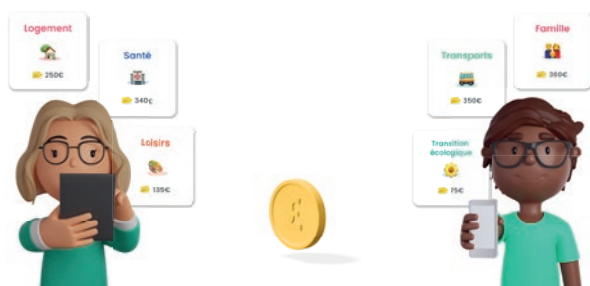
Avec KLARO, renforcez votre pouvoir d'achat !

Dans le cadre de sa démarche de nouveaux services clients, Reims habitat s'engage pour votre pouvoir d'achat en vous offrant un compte à « KLARO ».

Qu'est ce que KLARO ?

KLARO est une plateforme recensant l'ensemble des droits et aides, notamment financières, que vous pouvez avoir avec l'État, votre région, votre ville mais également auprès de Reims habitat. En moyenne, chaque foyer français passe à côté de 110 € d'aides par mois.

En quelques clics, testez donc votre éligibilité à plus de 1500 aides !



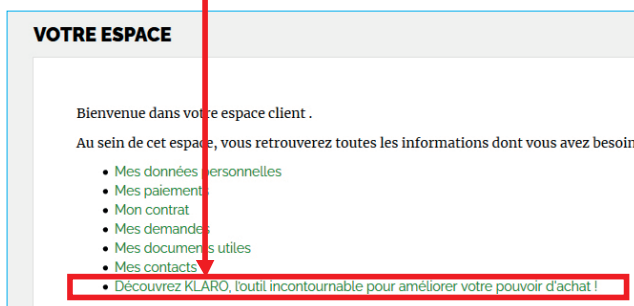
Comment accéder à ce service ?

Rien de plus simple, il vous suffit de vous connecter à votre Espace client Sésame et de cliquer sur le lien disponible :

dans la rubrique «**Mon dossier**» depuis votre smartphone



dans la rubrique «**Votre espace**» depuis votre ordinateur ou tablette



En 5 minutes, créez votre compte sécurisé et découvrez les premières aides auxquelles vous avez droit !

Rendez-vous vite dans votre Espace client Sésame !

 www.reims-habitat.fr

