



RAPPORT D'ACTIVITÉ

RESPONSABLE

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
☆☆☆

Reims 
habitat
ACTEUR DU TERRITOIRE

2015

Reims habitat
Champagne Ardenne

Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, **premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat**, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les **cinq dimensions de la RSE**.



- 3 Editorial
- 4 Présentation de Reims habitat
- 5 Chiffres-clés 2015
- 6 Organisation
- 7 Notre démarche RSE
- 8 Nos Parties prenantes
- 10 Objectifs RSE
- 12 Les temps forts 2015
- 54 Démarche de gestion financière
- 66 Nos filiales

14
Promouvoir l'équilibre **SOCIAL** des territoires

26
Préserver l'**ENV**ironnement

34
Contribuer à une **ÉCO**nomie durable

40
Valoriser les **Ressources Humaines**

48
GOUVernance et relations aux parties prenantes

Couverture : Reims habitat au Familistère de Guise

ÉDITO



Jean Marc Roze, Président et Patrick Baudet, Directeur Général

Répondre aux enjeux de mutations démographiques, numériques, écologiques et énergétiques dans un environnement territorial évolutif

Nous sommes aguerris aux changements de réglementations récurrents mais l'année qui vient nous oblige à intégrer des mutations sur le long terme. La recomposition territoriale installée avec les lois MAPTAM* et NOTRe** aura un impact fort pour notre organisme.

Adossé à la communauté d'agglomération de Reims, nous serons au 1^{er} janvier 2017 sous la gouvernance du Grand Reims, soit 144 communes et près de 300 000 habitants.

Notre intervention dans le rural ne date pas d'hier car dès 2005, nous nous sommes engagés dans un partenariat nouveau avec les collectivités du Pays rémois et, avec le Foyer Rémois, pour y offrir, via notre filiale commune Immoccop, des produits en accession sociale.

La région Grand Est est désormais en ordre de marche. Nous engagerons avec ses responsables, à travers notre association commune l'ARCA, un dialogue sur la question de la rénovation durable. En effet, la région est gestionnaire des aides du fonds européen FEDER qui nous permet de remettre à niveau plus de 2 100 logements depuis 2009, année de signature d'un engagement commun entre l'État, la Région, et l'ensemble des agglomérations de la Champagne-Ardenne.

Le comité d'engagement de l'ANRU a validé le 14 avril dernier notre nouveau programme pour la rénovation urbaine (NPRU) pour les quartiers Université, Orgeval et Europe (intégré comme programme régional).

Notre première intervention, dès 2004, a consisté, au-delà de l'amélioration du bâti et des aménagements urbains, à développer les fonctions économiques et sociales des quartiers. Notre programme de développement des commerces, services, et cabinets médicaux en pied d'immeuble sur Croix-Rouge (résidences Saint John Perse et Sorbon, rue Pierre Taittinger) et dans le quartier Europe (résidence les Jardins d'Armande, rue Verrier) est une vraie réussite. Nous avons développé 3 855 m² et augmenté notre chiffre d'affaire de plus de 340 000 euros par an.

La connexion avec la ligne de tramway qui relie ces quartiers directement au centre-ville ouvre de grands potentiels de développement, en particulier pour Croix-Rouge, désormais à sept minutes de la cathédrale, et à trois minutes de la gare TGV de Bezannes.

Aujourd'hui, il s'agit de réfléchir de manière prospective sur ces lieux de vie pour se demander quel rôle ils pourront jouer au sein de cette agglomération, dans 10 ans et plus, et les inscrire dans cette cité du 21^{ème} siècle, plus écologique, plus connectée, plus économe en énergie et plus humaine.

* MAPTAM : Loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles

** NOTRe : Loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République



REIMS HABITAT, ACTEUR DU TERRITOIRE

Notre mission

Reims habitat Champagne-Ardenne est le premier bailleur public de la Marne. Sa mission est d'aménager, de construire et de gérer des logements, de réaliser des équipements sur Reims, le pays rémois et le pays d'Épernay – Terres de Champagne.

Adossé à la Communauté d'Agglomération « Reims Métropole », il est l'opérateur urbain et acteur social pertinent sur son territoire.

Reims habitat visite l'ensemble des thèmes placés par la législation dans son objet social. Il le fait en actionnant tous les leviers possibles; ses ressources internes, les moyens issus de la coopération avec les autres acteurs de l'habitat, dont les organismes de logement social au travers des deux Groupements d'Intérêt Economique «GIE Foncière Développement» et «GIE Tranquillité des quartiers» ou de la Société Coopérative «l-mmocoop» et également avec les promoteurs privés sous forme d'achats en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement). Sa participation aux démarches urbaines mises en œuvre par les Collectivités Territoriales, qu'elles interviennent en milieu urbain ou en ruralité, est symbolique de sa capacité à se projeter

dans l'avenir pour imaginer les différents scénarios possibles pour nos quartiers.

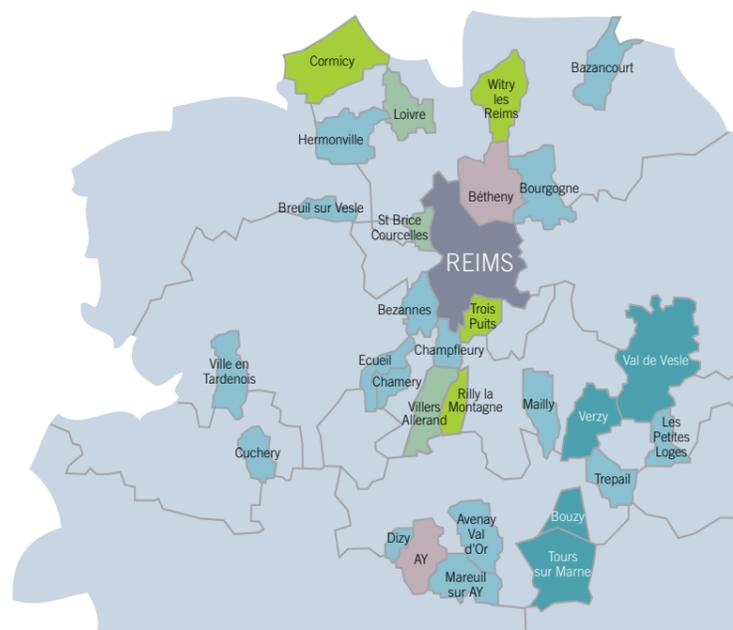
Sa recherche constante pour apporter des réponses adaptées aux différents territoires sur lesquels il est présent, aux différentes populations logées (séniors, jeunes, familles, salariés en mobilité, personnes en précarité...), amène Reims habitat à impliquer plus durablement toutes ses parties prenantes.

Nos valeurs

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

Légende

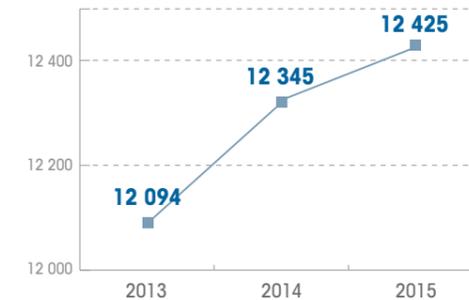
- Chantiers en cours
- Moins de 10 logements
- De 10 à 19 logements
- De 20 à 49 logements
- De 50 à 100 logements
- Plus de 10 000 logements



CHIFFRES CLÉS 2015

Logements ▶ 12 425

équivalents-logements en 2015



21%

des titulaires de bail de plus de 65 ans



49%

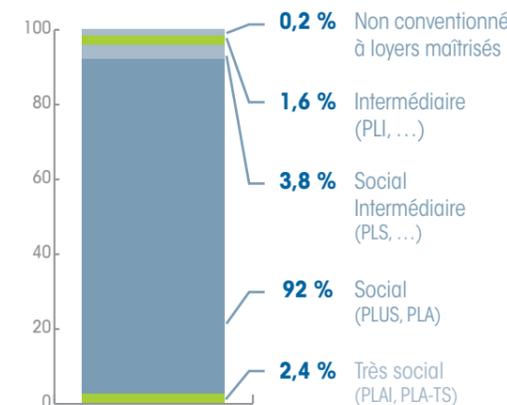
de locataires recevant des aides au logement



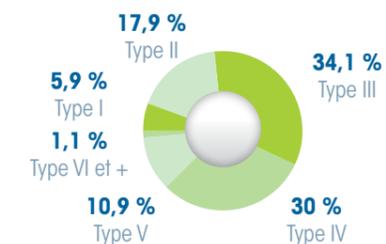
▶ 38,62%

des logements situés en zones urbaines prioritaires

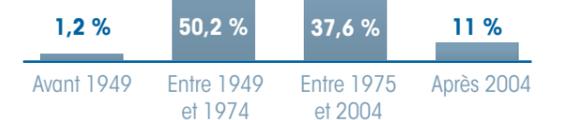
Répartition du patrimoine par catégorie



par type



par période de construction (date de livraison)



▶ 92,68% de logements collectifs

€ ▶ 45,43 M€ chiffre d'affaires
2014 : 44,74 M€
2013 : 44,14 M€

40,28 M€ chiffre d'affaires issu des logements locatifs



1 168 ATTRIBUTIONS

2014 : 1 290 // 2013 : 1 330

NOTRE ORGANISATION

Notre organisation

« Nous voulons tous toujours mieux travailler ensemble pour toujours mieux travailler avec et pour nos locataires que nous rencontrons chaque jour. Nous voulons tous servir au mieux la cause de notre structure qui, à travers son activité et les services qu'elle rend, participe à l'attractivité de notre territoire d'action, Ville de Reims, Reims Métropole et communes du bassin de vie.»

Nous insistons, dans l'organisation telle qu'elle est installée depuis le 15 octobre dernier, sur la démarche de Responsabilité Sociale de notre Entreprise, de notre entreprise publique qu'est Reims habitat, naturellement tournée vers ses Parties Prenantes :

- Nous parlons là d'efficience du réseau de proximité à nos locataires, avec le service et les agences Reims habitat contacts ;
- Nous y intégrons la volonté affichée de valorisation du patrimoine, avec la maintenance préventive, la restructuration des secteurs d'habitat, les procédures de rénovation thermique lourde de nos bâtiments ;
- Nous y plaçons les ressources nécessaires au développement d'une offre adaptée aux besoins de notre territoire d'action, avec l'accession sociale à la propriété, l'adaptation des logements et des locaux d'activité aux Personnes à Mobilité Réduite ;
- Nous agissons pour le mieux-vivre ensemble avec l'émergence de projets intergénérationnels et la création de processus qui nous permettent d'être plus réactifs dans la réponse aux besoins de nos clientèles.
- Nous y mettons également la participation de chacun à la réflexion sur son métier et sur son intégration dans la chaîne opérationnelle. Nous avons été 137 sur 170 à participer à une formation professionnelle en 2015 ; c'est un chiffre important qui marque l'implication de Reims habitat dans sa démarche de progrès continu.
- Nous visons en effet le niveau d'efficacité qui est attendu de nous ;

Je sais que je peux compter pour cela sur une équipe motivée, avec une forte culture du service au public et une grande fierté de participer à l'action de Reims habitat. »

Extrait du discours des vœux 2016 de Patrick Baudet – Directeur Général

La gestion au quotidien de Reims habitat est organisée autour des réflexions du Comité exécutif (Comex) installé au plus près du Directeur Général, du Comité de Direction (15 membres, 7 femmes, 8 hommes) et d'un Comité des services qui, réuni une fois par trimestre, permet à tout l'encadrement intermédiaire de partager l'ensemble des problématiques et évolutions se présentant à notre organisme de logement social.

Reims habitat vise à favoriser l'efficience de son action en favorisant tout ce qui participe à la transversalité et au management participatif, travail en mode projet, mise en place de club métier, de référent transversaux RSE, informatique, technique...

Les trois objectifs prioritaires de Reims habitat qui sont la proximité à l'habitant, la valorisation du patrimoine et la pérennité de la structure ont conduit en 2015, à la mise en place d'une nouvelle organisation laissant plus de place à la transversalité.

*** NOTRE DÉMARCHE RSE

Notre démarche RSE

C'est en 2009 que Reims habitat Champagne-Ardenne, Office public de l'habitat, s'engage officiellement dans une démarche d'entreprise responsable. Mais les travaux avaient commencé dès 2005 avec le lancement de la réorganisation de l'Office pour une meilleure gouvernance et avec l'engagement dans la démarche de qualité de service Qualibail.

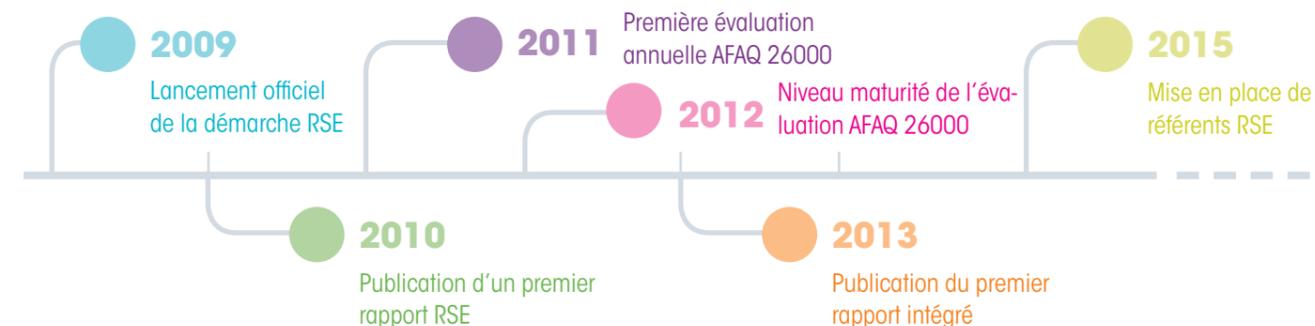
La stratégie est ensuite rapidement axée sur le développement du patrimoine, tant quantitativement que qualitativement, et les préoccupations de qualité environnementale deviennent le fondement de la maîtrise d'ouvrage de Reims habitat, avec la systématisation du label Habitat & Environnement dans toutes les opérations neuves. Dans le même temps, un travail est conduit avec les Syndicats et l'ARACT sur les risques psychosociaux. En 2008, les efforts de toutes les équipes sont récompensés : Reims habitat est certifié Qualibail par l'AFAQ et reçoit de Cerqual son premier label H&E pour l'opération Gallieni. C'est en 2008 également que se crée au sein du Conseil d'Administration une commission Ethique et Responsabilité Sociale, chargée spécifiquement de travailler sur la thématique « Reims habitat, organisme responsable ». Fort de ses engagements l'offre obtient en janvier 2012, le niveau maturité de l'évaluation AFAQ 26000, confirmé en 2015.

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®



Notre programme RSE depuis 2009



Faire connaître nos décisions, nos actions et leurs impacts, développer les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans nos activités et dans nos interactions avec nos parties prenantes sont des piliers pour mener une réflexion sur la responsabilité sociétale de Reims habitat. La notion de responsabilité sociétale de l'entreprise implique de mesurer notre performance globale et d'afficher nos résultats en toute transparence. Notre champ d'action va bien au-delà de nos obligations légales car il s'agit d'accompagner ou d'anticiper les évolutions de la société, de prendre en compte les besoins de nos collaborateurs comme des habitants des territoires. Dans ce contexte, les données relatives au référentiel EURHO-GR® (des indicateurs chiffrés, des zones de commentaire et des encarts descriptifs) viennent étayer et compléter le contenu de notre bilan ; elles permettent de suivre les évolutions de notre organisme d'une année sur l'autre, de rendre compte et de nous comparer à notre milieu professionnel.

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





PARTIES PRENANTES

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

ADMINISTRATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'administration
- Bureau
- Commission Appel d'offre et jury de concours
- Commission d'attribution des logements
- Commission des rapports locatifs
- Commission stratégie et prospective responsable
- Commission reception des travaux
- Charte éthique



voir p.15, 20, 30, 37 et 48

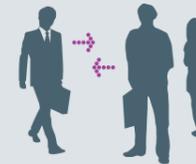
ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Accès et maintien dans le logement
- Cohésion et lien social
- Soutien à l'insertion économique
- Service à la personne
- Soutien au dynamisme socio-culturel

PRINCIPAUX ENJEUX

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



voir p.15, 16, 17, 18, 19, 28, 29, 30, 31 et 50

COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Qualité de vie au travail
- Respect de notre mission d'intérêt général, des valeurs de l'Office
- Prise en compte des besoins des collaborateurs
- Vers plus de transversalité

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- IRP
- Enquête annuelle qualité de vie au travail
- Club métier
- Comex, Codir, comité des services
- Newsletter hebdomadaire web'hebdo
- Entretiens annuels
- Négociations collectives et accords d'entreprise
- Parcours d'intégration des nouveaux arrivants
- Charte éthique



voir p.40, 41, 42, 43, 44, 45, 48 et 49

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité et respect des délais
- Loyauté des pratiques

PRINCIPAUX ENJEUX

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



voir p.34, 35 et 36

COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Convention de partenariat ou de financement
- Le Lien, magazine d'information des locataires et des partenaires de Reims habitat
- Implication dans les commissions municipales liées au logement
- NPNRU
- Convention d'Utilité Sociale
- Commission d'attribution de logements



voir p.14, 15, 17, 19, 20, 26, 34 et 35

RÉSIDENTS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Offre de logements adaptés
- Qualité de service
- Coût global du logement maîtrisé
- Accompagnement et parcours résidentiel
- Tranquillité et sureté

PRINCIPAUX ENJEUX

- Conseil de concertation locative
- Instance locale de concertation
- Enquête de satisfaction
- Extranet locataire
- Magazine d'information et journaux de quartier
- Personnel de proximité
- Groupes de travail avec les habitants
- Réseau Reims habitat Contacts



voir p.15, 16, 17, 18, 19, 21, 26, 28, 29, 30, 49 et 51

Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR®



NOS OBJECTIFS RSE

Promouvoir l'équilibre social des territoires



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



Préserver l'environnement



- 90% de notre patrimoine en ABCD fin 2016.
- Produire 100% des logements en BBC.
- Pratiquer une politique d'achats responsables.
- Faire notre bilan carbone sur 2015 - 2016.
- Inciter les salariés à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture.
- Impliquer nos fournisseurs dans la recherche de la maîtrise des charges (ex : contrat chauffage).
- Acculturation et sensibilisation à la biodiversité.
- Faire certifier NF habitat nos activités de construction, rénovation exploitation.

Contribuer à une économie durable



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



Valoriser les Ressources Humaines



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

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

Gouvernance et relations aux parties prenantes



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



LES TEMPS FORTS 2015

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



Balcons de Noël
Janvier 2015

Remise des prix pour les balcons de Noël.



La colocation intergénérationnelle
Février 2015
Conférence Ensemble2générations.



Petit Pommery
Février 2015

Inauguration du Petit Pommery.



Relation Clients
Février 2015
Démarrage de Reims habitat Contacts.



ANRU
Avril 2015

Visite du président de l'ANRU à Reims.



Carré de biodiversité
Mai 2015
Inauguration Le Grain d'Org.



L'UDAF au #58
Juin 2015
#58 : installation de l'UDAF.

Family Day Reims habitat
Septembre 2015



Une résidence intergénérationnelle
Septembre 2015
Visite du chantier intergénérationnel de Cornicy.



Journée Familistère de Guise
Octobre 2015



Rilly la Montagne
Octobre 2015
Pose de la 1^{ère} pierre, résidence les Sarments à Rilly la Montagne.



Run in Reims avec APF
Octobre 2015



Voeux de Reims habitat
Décembre 2015



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

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

Notre année en quelques chiffres



- ▶ **192** logements livrés en 2015
- ▶ **1168** attributions dont 23% liées au parcours résidentiel
- ▶ **73%** des nouveaux locataires ont des revenus inférieurs à 60% du plafond des ressources

Nos enjeux

L'enjeu pour Reims habitat est de maintenir son patrimoine à un niveau optimal de performance et de confort dans un contexte d'évolution permanente des caractéristiques des personnes logées et de leurs modes de vie, et du niveau d'exigence croissant en termes de performances (accessibilité, sécurité des personnes...).

Nous allons développer une offre qui prend en compte les besoins spécifiques (jeunes, personnes dépendantes à mobilité réduite et vieillissantes...).



Reims prête pour le Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine

43% du parc immobilier rémois relève du secteur social, soit le double des villes de taille comparable. Ceci explique que Reims ait fait l'objet de l'un des plus gros programmes de renouvellement urbain sur la période précédente : 500 M concentrés sur les quatre principaux quartiers de grands ensembles (Wilson, Croix-Rouge, Orgeval, Epinettes) qui regroupent 13 400 logements.

Le travail n'est pas achevé. Croix-Rouge et Orgeval figurent parmi les 200 quartiers prioritaires du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine qui se partageront l'essentiel des 5 Md de subventions remis sur la table par l'Anru. Son président, François Pupponi, était le 9 avril à Reims, où il a constaté la qualité des réalisations et la bonne articulation entre la collectivité et les bailleurs qui permettent d'envisager une suite. «Le pire pour les habitants serait de voir une moitié du quartier rénovée et pas l'autre. Nous avons l'obligation morale de terminer ce qui a été commencé. Le protocole de préfiguration des projets dans le cadre du contrat de ville est en cours d'élaboration. La convention devrait être signée en 2016. Cet engagement est assorti de la volonté de l'Anru de mettre davantage de fonds publics dans le développement économique de ces quartiers». A ce sujet, François Pupponi a évoqué l'immeuble livré par Reims habitat dans le quartier Croix-Rouge, face à l'université, qui accueille notamment une pépinière d'entreprises et des services communs avec la CCI dédiés à l'innovation et à l'entrepreneuriat.

Une offre diversifiée, renouvelée, adaptée, rénovée

192 logements ont été livrés en 2015. Logements en Vefa, logements évolutifs, en hyper centre mais aussi dans les quartiers périphériques, foyers de jeunes travailleurs, l'offre nouvelle s'attache à répondre au mieux aux nouveaux besoins du bassin rémois.

De gros efforts sont mis en œuvre pour faire en sorte que le patrimoine existant soit à un niveau optimal de performance et de confort. Ainsi ce sont plus de 4,653 millions d'euros investis en 2015 pour la rénovation du patrimoine existant.

Des adaptations de logements en forte augmentation

Ce sont plus de **262** appartements qui ont été adaptés à l'âge ou au handicap en 2015 (32 en 2014, 98 en 2013).



Sécurité et tranquillité : une mission renforcée

Contribuer à la sécurité et la tranquillité des quartiers est une préoccupation quotidienne des bailleurs. Les trois bailleurs rémois ont mis en place un GIE Tranquillité des quartiers qui œuvre en dehors des heures d'ouverture et participe à la tranquillité des quartiers.

En 2015, ce sont 5 870 logements et 1 450 places de parking qui bénéficient de la vidéo surveillance. Cette démarche se poursuit et à l'horizon 2017 se sont plus de 7.000 logements et 2.500 places de parking qui bénéficieront de la vidéo surveillance.



Xavier Hanzo - sécurité des biens et des personnes

Dans le cadre de sa nouvelle organisation Reims habitat a créé un poste « sécurité des biens et des personnes ». Au-delà de la sécurité du patrimoine : veille, vidéosurveillance, suivi du GIE tranquillité des quartiers, cette nouvelle mission vise à mettre en lien toutes les activités de l'organisme qui œuvre à une plus grande attention portée à la sécurité de tous. Locataires, parties prenantes, salariés. Une mission au cœur de tout ce qui peut contribuer à accompagner, prévenir, sensibiliser. Véritable interface entre de nombreux acteurs, pivot de la sécurité ce poste transversal permet de prendre de la hauteur et d'analyser à chaque instant le risque patrimonial mais aussi humain.



Agent de voisinage : un acteur majeur de la vie de nos quartiers

Véritables relais entre le bailleur et le résident, les agents de voisinage sont souvent le premier contact qui assure la prise en charge d'un problème rencontré sur un quartier ou dans un immeuble.

Qu'il agisse seul ou qu'il mobilise son réseau, il dispose d'un panel de possibilités et d'outils pour faire face à une situation, ceci dans le but de préserver la quiétude d'un quartier, la sérénité d'un immeuble ou le bien-être d'une famille. Reims habitat emploie quatre agents de voisinage répartis sur les quatre secteurs rémois gérés par l'Office : quartier Croix-Rouge, Murigny, Centre Est et Nord. Tout au long de leur travail quotidien, c'est une multitude de cas qu'ils ont à traiter.

Mélanie, agent de voisinage à Croix-Rouge, nous raconte comment elle gère les problèmes de voisinage de son secteur : « *j'ai eu à gérer un cas assez compliqué d'un locataire qui faisait régulièrement des tapages nocturnes durant de longues heures, empêchant ses voisins de dormir et ce surtout les week-ends. J'ai eu du mal au début à entrer en contact avec lui mais au fil du temps, à force de ténacité j'ai réussi à le rencontrer et lui expliquer les nuisances qu'il causait à ses voisins. De l'autre côté j'avais de nombreux contacts avec la voisine victime de ces tapages et je devais la rassurer sur les actions que je menais pour solutionner son problème. Malgré de nombreuses discussions avec le « mis en cause », des heures de négociations, les*

nuisances ne s'atténaient pas ou peu, cela a duré des mois puis nous avons décidé avec l'aide de ma collègue de la mission juridique de monter d'un cran et de passer à la mise en place d'une procédure judiciaire pouvant aboutir à l'expulsion du locataire. Cela a été dissuasif !! Les troubles ont cessé aussitôt le premier courrier de « risques » d'expulsion envoyé. Parfois il y a quelques petites nuisances qui refont surface très ponctuellement, mais rien de comparable. »

Parfois ce sont des problèmes liés à l'isolement, le handicap et le vieillissement d'un locataire que rencontrent nos agents de voisinage.

Séverine, sur le secteur Centre-Est s'est retrouvée confrontée à un locataire dans cette situation, sans lien avec l'extérieur : « *ce monsieur créait à répétition des dégâts des eaux car il n'avait pas de machine à laver et lavait son linge dans son lavabo ou sa douche « à grande eau », quand nous avons réussi à entrer en contact avec lui nous avons trouvé un appartement sens dessus dessous et nous sommes retrouvés confrontés à une grande souffrance psychique de la part de ce Monsieur. Son logement était devenu insalubre par manque d'hygiène et faute de capacité d'entretien. Il rencontrait également des problèmes pour se mouvoir ce qui limitait ses liens avec l'extérieur. Nous trouvant quelque peu désarmées devant ce dossier, avec ma collègue du service développement social, nous avons décidé de saisir une des commissions du « conseil local autour de la souffrance psychique » de la ville de Reims afin qu'elle soutienne la coordination d'acteurs dans la recherche d'une solution. Au fil du temps, nous avons recréé un lien social autour de ce Monsieur avec l'intervention hebdomadaire d'une aide-ménagère, le passage de l'assistante sociale de secteur ainsi que des professionnels de santé mensuellement. De mon côté j'ai appuyé la prise en charge de sa demande de mutation et vu avec mon collègue du service adaptation des logements pour proposer un appartement adapté aux problèmes de santé de Monsieur. Depuis environ 10 mois, Monsieur a muté dans un logement plus grand avec salle de bain adaptée, il a été rééquipé en électroménager notamment une machine à laver et nous avons pérennisé le lien social avec les intervenants extérieurs cités précédemment et moi-même. Je continue ponctuellement à me rendre au domicile du locataire afin de m'assurer que tout va bien. »*

Laetitia essaye quant à elle de maintenir calme et respect sur le secteur Nord où elle intervient quotidiennement. Pour ce faire, elle entretient notamment un lien quasi hebdomadaire avec un Médiateur social de la ligue de l'enseignement de la Marne. Ce dernier intervient auprès des adolescents et des enfants, parfois déscolarisés, oisifs, auteurs de troubles dans les parties communes d'immeubles. En tant qu'« adulte-relais » il crée des liens avec les familles afin d'intégrer leurs enfants dans des activités associatives : sport, loisirs, danse... La finalité étant de les diriger ensuite vers des activités proposées par la Maison de quartier. Ce partenariat est un vrai plus sur le quartier concerné car il permet un lien permanent entre les actions de Laetitia et celles de l'« adulte-relais » sur place. De plus, certaines familles qui ne souhaitent parfois pas être en relation avec un représentant de leur bailleur, acceptent davantage un contact avec ce représentant de la ligue de l'enseignement, ignorant pourtant que les deux travaillent ensemble.



Mais les agents de voisinage ne sollicitent pas toujours les partenaires extérieurs dans l'intérêt du locataire concerné. Parfois c'est justement pour mettre fin à une situation provoquée par ce locataire et qui nuit alors à tout un collectif.

C'est ce que nous explique Himad, agent de voisinage sur le secteur Murigny, lorsqu'il raconte comment il a géré le cas d'une locataire habitant seule, éprouvant des difficultés pour se mouvoir, n'ayant que très peu de lien social, et refusant toute aide extérieure « *elle causait de nombreux troubles, notamment nocturnes, à ces voisins. Elle refusait toutes aides, même celle des pompiers lorsqu'ils intervenaient à son domicile. Nous ne savions plus quoi faire pour l'aider à se sentir mieux chez elle et donc également auprès du monde extérieur. Nos échanges devenaient rares et complexes. Même les assistantes sociales, les aides ménagères, et autres intervenants sociaux ne parvenaient pas à débloquer la situation. Sa santé se détériorant, et les troubles de voisinages s'accroissant nous étions dans une impasse. Nous avons dû, en lien avec les professionnels sociaux sanitaires envisager que cette personne à la suite d'une ré-hospitalisation ne pourrait réintégrer son logement. Par le biais d'une procédure juridique, la locataire a intégré une institution adaptée. Ceci mettant fin aux troubles de voisinage et permettant un bon suivi médical de la dame. »*

Ces quelques exemples illustrent un fait de plus en plus fréquent : la manifestation d'un trouble locatif ou de voisinage résulte de plusieurs facteurs que les agents de voisinage aident progressivement à mettre à jour, comprendre et solutionner. C'est, sans baguette magique, mais à travers une bonne connaissance de leur environnement social, sanitaire, éducatif... Des liens de partenariat qu'ils savent tisser, des collaborations transversales au sein de Reims habitat et beaucoup de persévérance, qu'ils participent à résoudre ces situations complexes et à améliorer la vie collective de nos quartiers.

Les agents de voisinage de Reims habitat





Accompagner, recréer du lien

En 2015, l'attention portée à l'équilibre social des ensembles immobiliers s'est renforcée, alors que la distension du lien social favorise, ici et là, un climat de dégradation des rapports sociaux entre habitants. Des projets permettent de conserver espoir : le jardin partagé d'Orgeval, lieu de convivialité et de rapprochement entre voisins, a été accompagné en 2015 de la création d'un espace de biodiversité au pied des immeubles de la rue du Docteur Schweitzer : ce carré de biodiversité a été fréquenté par plusieurs écoles, par des groupes d'enfants et d'adultes de milieux urbains.

Au centre de Cormicy, au nord de Reims, la construction d'un habitat intergénérationnel impliquant la Commune, le CCAS et Reims habitat suscite la création d'un square, d'un jardin potager, d'une salle sénior, le tout encadré par une charte de bon voisinage. Au centre d'Ay-Champagne, dans les immeubles collectifs de la Cour du Conseil, la remise sur pied d'une amicale de locataires en sommeil a permis de retisser des liens entre les habitants, la Mairie et le bailleur, à la veille d'une importante rénovation des 56 logements et de leurs espaces extérieurs.



« Reg'Art » : Concert pique-nique à Murigny

Pour la deuxième année consécutive, le projet participatif et artistique « Reg'Art » s'est déroulé dans le quartier Murigny de Reims. Pendant un mois, chaque mercredi après midi, les habitants de tout âge avaient rendez-vous au pied de leur immeuble pour s'exercer au graff, à la poterie ou même à la découverte plus surprenante du tricot urbain !

L'objectif : Apprendre, découvrir, échanger, s'amuser mais en profiter aussi pour rencontrer et mieux connaître ses voisins et ainsi contribuer à la création du lien social. Les créations issues de ces rencontres ont servi de décor pour le concert de clôture qui s'est déroulé vendredi 12 juin.

Entouré de fresque peintes, de graff ou d'arbres habillés de tricot (original !) le groupe local « Les bottes et la plume » a livré une prestation enjouée qui a entraîné le public pendant plus d'une heure. Plus de deux cent personnes sont venues en famille au rendez-vous avec leur petit panier pique-nique.

Un beau succès populaire qui doit beaucoup à l'accompagnement et à l'organisation orchestré par la Maison de quartier Ludoval. Reims habitat, associé à ses homologues du Foyer Rémois et de Plurial-Novilia, a soutenu ce projet financièrement, mais aussi en étant présent tout au long des différentes étapes de sa réalisation.



Des projets qui font école : Sensibiliser les collégiens et les rendre acteurs

Reims habitat conduit depuis 2015 un projet partenarial associant le collège Schuman, le Foyer Rémois et la Maison de quartier Cernay-Europe de Reims. Objectif : sensibiliser les élèves de cet établissement au coût des dégradations et à l'impact du manque de respect pour leur cadre de vie.

Cette intervention se déroule en trois temps. Première étape : une rencontre avec une classe « pilote » au mois de novembre. Lors de cette rencontre un diaporama présente un rapide historique du quartier et des exemples de dégradations, et leur impact pour l'ensemble de la collectivité.



Deuxième étape : un arpentage du quartier avec cette même classe de 6^{ème}, afin de reprendre plus concrètement les exemples présentés en classe. Et enfin dernière étape : le travail des élèves en classe avec leur professeur d'Histoire-Géographie sur un questionnaire qu'ils présenteront eux même à leurs camarades des autres classes de 6^{ème} de l'établissement.

Cette intervention n'est pas une totale nouveauté, puisqu'elle se base sur celles déjà conduites au sein du collège Braque (quartier des Hauts-de-Murigny) depuis plusieurs années. Il ne s'agit pas pour autant d'appliquer un copier-coller, et Reims habitat fait évoluer le format et le déroulement de ces interventions aux spécificités du territoire, en plaçant par exemple les élèves en situation d'acteurs du projet, ayant la charge de sensibiliser eux-mêmes leurs camarades.

Un accompagnement social renforcé

Dans le cadre de la reconfiguration du quartier Chalet-Solferino et Jardelles Fossé Julien, trois nouveaux plans de logements ont été lancés ou achevés en 2015 pour 70 logements qui vont être démolis et 5 qui feront l'objet d'une lourde réhabilitation.

Un accompagnement social renforcé a été mis en place pour aider les habitants à se projeter dans la démarche du logement mais aussi dans le cadre de rénovation du patrimoine. Cet accompagnement a permis de recueillir un pré-diagnostic d'occupation sociale des logements et favorisé un retour significatif des réponses des locataires.

Le secteur Chalet-Solferino a bénéficié d'une attention spécifique avec la reconduction d'une mesure d'accompagnement social collectif conduite également par l'Udaf et cofinancée par le Conseil Départemental, le Contrat de ville et Reims habitat.

Cette présence à mi-temps, au plus près des locataires, est venue renforcer l'existant ; réunions publiques, arpentages divers, interventions du GIE et de la police nationale, le P'tit journal, travail social de secteur... et relogement de familles très difficiles.



Signature d'une convention avec le tribunal de grande instance de Reims

Parce qu'il est important de donner à chacun sa chance, parce que nous œuvrons au sein d'une société, parce que nous sommes un acteur du territoire, Reims habitat a signé une convention avec le tribunal de grande instance de Reims afin de s'engager à accueillir des personnes devant effectuer un travail d'intérêt général suite à une condamnation. Un travail est en cours pour repertorier les missions qui pourraient être confiées aux personnes accueillies dans le cadre de travaux d'intérêt généraux.



Construction d'une résidence à Cormicy : un aménagement pensé pour favoriser le lien intergénérationnel

Dans l'optique de recréer du lien entre les générations afin de lutter contre l'isolement vécu par certains seniors, Reims habitat et la Commune de Cormicy ont signé, un protocole d'accord en vue de doter le territoire d'une résidence intergénérationnelle proposant un habitat destiné aux personnes âgées et aux familles avec enfants, et des espaces de réunion et de loisirs assurant ainsi une vie collective harmonieuse.

Un soin tout particulier a été apporté à la conception architecturale de l'opération, confiée au Cabinet P+S Architecture, afin de répondre à cet objectif de réunir, dans une même résidence, plusieurs générations, favorisant ainsi les interactions et les relations de différents âges.



Plusieurs espaces seront dédiés à ces rencontres : le square ouvert à tous, le jardin potager, le passage public pour rejoindre l'école municipale, la salle d'activités intergénérationnelle. Cette opération présente une spécificité en proposant une charte intergénérationnelle, à portée réglementaire, encadrant ces différents lieux de vie et visant à créer du lien entre les générations. Cette charte aura également valeur d'engagement pour les futurs locataires candidats à ces logements à respecter et développer ce volet intergénérationnel. Le Service Développement Social des Territoires de Reims habitat a alors travaillé avec les membres du Centre communal d'action sociale (CCAS) de Cormicy pour mettre en place concrètement cette innovation. Une convention sera signée entre la Commune de Cormicy, Reims habitat et le CCAS de Cormicy.

Ce programme dispose du Label BBC (Bâtiment Basse Consommation) Effergie. Il bénéficie également de la double certification Qualitel et Habitat & Environnement qui permet de proposer aux futurs locataires des prestations leur garantissant des économies d'énergies et par conséquent, des charges réduites.

Des solutions variées pour répondre aux besoins des seniors

Reims habitat, outre ce volet intergénérationnel, veille à diversifier ses réponses pour répondre à cette problématique de mutation démographique. En effet, un problème de santé et / ou un handicap sont les premiers motifs de demande de mutation chez les locataires âgés de plus de 60 ans. Dans l'optique de proposer des réponses variées aux seniors, le bailleur propose 17 logements évolutifs VIVALIB dans les résidences « Le Clos des Gobelins » et « Green Parc » à Reims. L'objectif de ces logements évolutifs et adaptés est ambitieux : permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible chez elles tout en gardant des liens sociaux avec leur environnement. Des équipements spécifiques ont donc été installés dans les appartements.

Depuis 2004, l'Office dispose d'un référent dédié à l'adaptabilité des logements à l'âge et au handicap. Entre 2004 et 2014, 1033 logements du patrimoine de Reims habitat ont été adaptés pour des seniors ou des personnes à mobilité réduite afin qu'elle puisse rester dans leur logement. Plus de 3 700 000 € ont été engagés par le bailleur pour ces adaptations.

Reims habitat propose également à ses locataires de 75 ans et plus habitant dans leur logement depuis plus de 25 ans de réaliser gratuitement un certain nombre de travaux (changement de robinetterie et installation de mitigeurs, pose de barre d'appui dans la salle de bain, installation de WC rehaussé, changement de papier peint ou peinture vieillissants).

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



Témoignage de Driss JAMIL, locataire accédant

Locataire de son logement depuis 2006, la famille Jamil en est devenue propriétaire en juillet 2015.

Promouvoir l'accession à la propriété

Permettre à nos locataires d'accéder à la propriété, les accompagner et sécuriser leur achat est une des priorités que nous nous sommes fixées. En 2015 nous avons ainsi vendu plus de 55 logements. 12,8 % des ventes ont été faites au profit de nos locataires.

Quand vous êtes arrivés ici, imaginiez-vous acheter votre pavillon un jour ?

Non ce n'est pas une question que je me suis posé en arrivant. Je ne savais pas que Reims habitat proposait à la vente certains de ses logements. Je l'ai su en 2008 mais à cette époque je n'étais pas prêt. En 2013 j'ai souhaité revenir sur cette possibilité et finalement tout s'est concrétisé en 2015.

Pouvez-vous nous raconter comment s'est passée la démarche d'achat ?

J'avais fait pas mal de travaux dans le logement et je voulais en profiter avec ma famille, je me suis dit que cet achat pourrait être une bonne chose. C'est une conseillère commerciale d'Immocoop qui s'est occupée de nous, elle était très sympathique et très gentille, vraiment humaine... Elle m'a accompagné dans les démarches, les documents à fournir, le lien avec le notaire, de temps en temps on s'appelle encore pour avoir des nouvelles.

Vous étiez content de cette opportunité ?

Je me disais parfois que j'aurai dû le faire avant, mais au final j'ai été gagnant : les taux d'intérêts ont baissé depuis mon premier contact en 2008, et puis il y a eu aussi la mise en place de la prime de la ville de Reims (NDLR : 5000€ versés par Reims Métropole sous forme de subvention pour l'achat d'un logement HLM répondant à certains critères notamment concernant les étiquettes énergétiques).

Devenir propriétaires, c'était un rêve pour vous et votre famille ?

Pour la première fois on n'habite pas dans un logement mais dans NOTRE logement, on a quelque chose à nous. Je me demandais si j'allais pouvoir assumer, c'est un engagement sur une longue période ! Et avec un seul salaire à la maison et quatre enfants, c'était un pas dans l'inconnu. Ma banquière m'a rassuré, elle m'a bien aidé on a fait des simulations, on a mis tout à plat, mes ressources, mes dépenses... et voilà ! En rentrant chez moi j'ai rappelé mon interlocutrice à Immocoop aussitôt, elle m'a beaucoup encouragé et nous avons concrétisé cet achat.

Quel à été l'élément déclencheur pour vous décider à acheter ?

Le déclenchement c'est le prix sans aucun doute. Les taux d'intérêts bas au même moment ont été un plus et avec les travaux que j'avais fait, tout ça nous a définitivement convaincus. On est bien à l'aise, l'agencement, la disposition des pièces : 5 chambres, salon, séjour, le sous-sol peut être aménagé pourquoi pas plus tard. Il y a de la place. Il y a aussi les commerces à proximité et les établissements scolaires sont proches pour mes enfants.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités. Ils renvoient aux 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 et aux Questions centrales «Questions relatives aux consommateurs» et «Communautés et Développement local» de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

| SOC 1 | Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires | 2013 | | 2014 | | 2015 | | | |
|--|--|---|------------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|----|--|
| Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales. | | | | | | | | | |
| SOC 1.1 | Croissance de l'offre | Croissance de l'offre de logements locatifs | | 0,5 % | 0,9 % | 0,8 % | | | |
| | | Croissance de l'offre en structures collectives | | 0 % | 0 % | 23,90 % | | | |
| | | Nombre de logements neufs livrés ou acquis | | 119 Logements | 201 Logements | 148 Logements | | | |
| | | Nombre de logements anciens acquis | | 0 Logements | 4 Logement | 4 Logements | | | |
| SOC 1.2 | Répartition des logements livrés et acquis dans l'année | nombre | m ² | nombre | m ² | nombre | m ² | | |
| | | TI | 4 | 33 | 6 | 37 | 19 | 52 | |
| | | TII | 42 | 51 | 62 | 51 | 51 | 63 | |
| | | TIII | 43 | 75 | 93 | 69 | 45 | 72 | |
| | | TIV | 24 | 86 | 33 | 87 | 27 | 86 | |
| | | TV | 6 | 98 | 11 | 107 | 10 | 98 | |
| | | TVI et plus | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements) | | | | | | | |
| | | | «Très social» | 41 | | 27 | | 43 | |
| | | | «Social» | 42 | | 144 | | 52 | |
| | | | «Social Intermédiaire» | 36 | | 32 | | 53 | |
| | | | «Intermédiaire» | 0 | | 0 | | 0 | |
| | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés | 0 | | 2 | | 4 | | | |
| SOC 1.3 | Production en accession sociale | Logements neufs livrés | | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | Logements neufs livrés en location-accession | | 0 | 0 | 0 | | | |
| SOC 1.4 | Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées | Part de logements conformes à la réglementation PMR | | 0,55 % | 0,86 % | 0,96 % | | | |
| | | Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés | | 0 % | 0,10 % | 0,24 % | | | |
| | | Labels / certifications concernés | | VIVALIB | | | | | |
| | | Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement | | 3,50 % | 3,65 % | 4,13 % | | | |
| Caractéristiques des logements concernés <i>Logements ayant bénéficié d'aménagement spécifiques liés à l'âge ou au handicap</i> | | | | | | | | | |
| Outre les livraisons de logements adaptés dans le cadre des constructions neuves, Reims habitat livre des logements spécifiquement adaptés (VIVALIB) et réalise des adaptations de logements à la demande pour des personnes à mobilité réduite. | | | | | | | | | |
| SOC 1.5 | Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places) | Étudiants (rés. universitaires) | | 554 | 657 | 657 | | | |
| | | Personnes âgées autonomes | | 385 | 385 | 385 | | | |
| | | Personnes âgées dépendantes | | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | Personnes handicapées | | 440 | 494 | 563 | | | |
| | | Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...) | | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | Travailleurs (FJT, FTM) | | 30 | 30 | 30 | | | |
| | | Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.) | | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | Total | | 1 409 | 1 566 | 1 635 | | | |

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

| SOC 2 | Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---------|---------|
| Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales. | | | | |
| SOC 2.1 | Niveau moyen des loyers (en €/m ² / Shab.) Ensemble du parc | Parc «Très social» | | |
| | | 5,20 € | 5,25 € | 5,43 € |
| | | Parc «Social» | | |
| | | 4,58 € | 4,62 € | 4,60 € |
| | | Parc «Social intermédiaire» | | |
| | | 7,90 € | 7,40 € | 7,86 € |
| | | Parc «Intermédiaire» | | |
| | | - | - | - |
| | | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés | | |
| | | 9,97 € | 7,54 € | 7,10 € |
| SOC 2.1 | Logements neufs livrés ou acquis dans l'année | Parc «Très social» | | |
| | | 5,62 € | 5,25 € | 5,46 € |
| | | Parc «Social» | | |
| | | 6,33 € | 6,19 € | 5,85 € |
| | | Parc «Social intermédiaire» | | |
| | | 8,18 € | 7,80 € | 8,70 € |
| Parc «Intermédiaire» | | | | |
| NA | NA | NA | | |
| Logements non conventionnés à loyers maîtrisés | | | | |
| NA | NA | NA | | |
| SOC 2.2 | Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année) | Ménages aux ressources < 60 % des plafonds | | |
| | | 32,50 % | 28,80 % | 29,27 % |
| | | Ménages aux ressources > 60 % des plafonds | | |
| 26,00 % | 23,50 % | 29,10 % | | |
| SOC 2.3 | Évolution globale du montant des loyers ² | 1,75 % | 0,90 % | 0,47 % |
| SOC 2.4 | Évolution du montant des charges récupérables (en €/m ² / Shab.) | Évolution du montant des charges récupérables hors énergie | | |
| | | 0,38 € | -0,05 € | -1,55 € |
| 0,33 € | -0,48 € | -0,23 € | | |
| SOC 2.5 | Personnel contribuant à l'accompagnement social ³ , dont : | Médiateur(rice) | | |
| | | 0 ETP | 0 ETP | 0 ETP |
| | | Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale | | |
| | | 0 ETP | 0 ETP | 0 ETP |
| | | Chargé(e) de pré-contentieux | | |
| | | 4 ETP | 4 ETP | 2 ETP |
| | | Chargé(e) de contentieux | | |
| | | 4 ETP | 4 ETP | 6 ETP |
| Chargé(e) de recouvrement | | | | |
| 2 ETP | 2 ETP | 2 ETP | | |
| Autre : | | | | |
| - | - | - | | |
| Préciser l'intitulé du poste (pour Autre) | | | | |
| SOC 2.6 | Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre | 837 | 1 052 | 636 |
| | | Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif) | | |
| 2 127 | 1 926 | 1 849 | | |
| Les chiffres rapportés ici ne traduisent pas correctement le contexte, car une augmentation régulière des impayés est constatée. | | | | |
| SOC 2.7 | Taux de mutation interne | TOTAL | | |
| | | 19,40 % | 20,31 % | 22,95 % |
| Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement | | 1,05 % | 0,54 % | 1,63 % |
| SOC 2.8 | Soutien à l'accès à la propriété | Logements existants vendus à des particuliers | | |
| | | 45 | 50 | 55 |
| | | dont : Logements vendus à des locataires de l'organisme | | |
| | | 13 | 15 | 11 |
| Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement | | | | |
| 45 | 50 | 55 | | |

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

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

| SOC 3 | Contribution à la mixité et au développement social des territoires | 2013 | 2014 | 2015 | |
|--|---|--|----------|----------|----------|
| Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat. | | | | | |
| SOC 3.1 | Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année) Âge du titulaire du bail | - de 25 ans | 13,46 % | 13,26 % | 12,24 % |
| | | 25-39 ans | 48,27 % | 50,23 % | 51,28 % |
| | | 40-59 ans | 29,70 % | 27,13 % | 31,34 % |
| | | 60-74 ans | 7,14 % | 7,60 % | 4,28 % |
| | | 75 ans et + | 1,43 % | 1,78 % | 0,86 % |
| | Ressources des ménages | < 60 % du plafond de ressources | 75,26 % | 74,96 % | 73,03 % |
| | | comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources | 21,20 % | 23,41 % | 24,83 % |
| | | > 100 % du plafond de ressources | 3,53 % | 1,63 % | 2,14 % |
| | Composition des ménages | Personne seule | 44,29 % | 42,33 % | 47,00 % |
| | | Famille monoparentale | 20,83 % | 22,87 % | 17,21 % |
| Couple sans enfant | | 10,15 % | 10,00 % | 10,53 % | |
| Couple avec enfant(s) | | 24,74 % | 24,81 % | 25,26 % | |
| Autre configuration (cohabitation, colocation...) | | 0 % | 0 % | 0 % | |
| | | | | | |
| SOC 3.2 | Soutien financier aux projets locaux | portés par les associations de locataires | - | 13 000 € | - |
| | | portés par d'autres associations | 23 500 € | 15 624 € | 33 135 € |
| SOC 3.3 | Locaux mis à disposition d'associations | Associations de locataires | 5 | 5 | 6 |
| | | Autres associations | 6 | 10 | 8 |

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Accompagnement des locataires dans le cadre de notre service clientèle (mission de prévention des impayés). Reims habitat travaille en concertation avec différents partenaires sociaux :

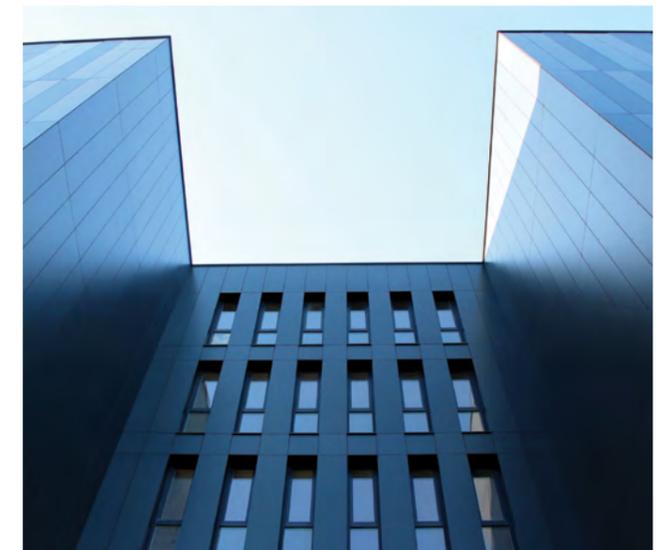
- Les Circonscriptions de la Solidarité Départementale : Assistantes sociales, chargées de mission logement, chargée de diagnostic Accompagnement social lié au logement (A.S.L.L.)
- L'U.D.A.F : Mandataires judiciaires à la protection des majeurs, délégués aux prestations familiales et chargés des mesures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

SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

Mission de proximité des agents de voisinage.
Partenariat avec les associations de quartiers pour projet impliquant les habitants et permettant de recréer le lien social .
Chantier école.
Travaux avec la Croix Rouge Française.
Partenariat avec l'UDAF.
Service à la personne pour les plus fragiles en cas de travaux de rénovation des ascenseurs.
Mettre en œuvre une démarche qui mobilise la participation des habitants et des acteurs de terrain de nos quartiers : ex : réseau des correspondants d'entrée d'immeuble, jardins partagés, carré de biodiversité...
Soutenir l'immersion d'intervenants sociaux dans des quartiers spécifiques : adultes relais qui vont participer à la tranquillité des quartiers, améliorer le cadre de vie des habitants, les rendre acteurs le plus possible. Par leur contact quotidien ces intervenants sociaux développent des projets et instaurent une vraie relation de confiance entre bailleur et locataire.
Soutenir les fêtes de quartier qui s'élaborent avec et pour les habitants.
Approche lien social et respects des espaces collectifs via des opérations « combien ça coûte » avec prévention et sensibilisation des collégiens.
Soutenir des projets dans le cadre du Contrat de Ville : actions sportives, culturelles, animation de proximité.
Réalisation de nombreux journaux de quartier.
Soutien travail de mémoire de quartier.
Utiliser l'EcoAppartement avec accent sur la précarité énergétique.
Accompagner les plans de relogements.

SOC C / Santé et sécurité des locataires

Mise en place de dispositifs de prévention situationnelle (collectivités locales, police, associations, locataires).
Suivi des locataires ayant des problèmes de comportement. Installation des détecteurs de fumée dans les logements.
Travaux d'adaptations des logements à destination des personnes en situation de handicap ou vieillissantes (réalisés à la demande des locataires).
Résidentialisation des secteurs en restructuration.
Fermeture des caves et mise en sécurité par l'installation de vidéo-surveillance.
Choix de produits et de matériaux non polluant et avec connaissance des impacts environnementaux de l'ouvrage exemple : peinture écologique à #58.
Pour chaque chantier, nous mettons en place des Chartes de chantiers à Faibles Nuisances Environnementales (nuisance sonore, nuisance olfactive, etc.).
Nous sommes sensibilisés à la problématique de l'amiante. Nos opérations concernées par l'amiante sont suivies à la loupe. Nous avons réalisé une campagne de formation liée à l'amiante afin d'adopter toutes les précautions nécessaires pour les locataires, les entreprises et aussi nous même.
Qualité sanitaire de l'air traitée par la mise en œuvre de ventilation mécanique contrôlée.
Politique de Qualité sanitaire concernant l'eau : choix des matériaux en contact de l'eau destinée à la consommation humaine conformes à la réglementation, organisation et protection du réseau intérieur, maîtrise de la température dans le réseau intérieur (par des relevés), optimisation de la conception des réseaux afin de limiter les risques de légionellose, traitement d'entretien des réseaux.
Poursuite du travail mis en place avec le GIE tranquillité des Quartiers.
Création du poste « sécurité des biens et des personnes » au sein de Reims habitat.





PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Une démarche volontariste

Reims habitat s'est engagé depuis plus de 20 ans dans une démarche de développement durable, en faisant des choix énergétiques performants, économes et profitables aux locataires que ce soit dans le neuf comme dans l'ancien.

Ainsi, depuis 2010, toutes les constructions neuves visent le label BBC Effinergie (Bâtiment Basse Consommation), mais Reims habitat ne s'arrête pas là et rénove une grande partie de son patrimoine, avec un objectif : 90 % de son patrimoine aux normes du Grenelle d'ici 2016. Aujourd'hui, plus de 1.000 logements sont concernés par des travaux visant à améliorer l'efficacité thermique des bâtiments, le confort des locataires, et faire baisser les charges locatives.



Dialogue compétitif pour la réhabilitation thermique

Reims habitat est lancé depuis 2008 dans une vaste opération de rénovation énergétique qui portera à terme sur plus de 2800 logements.

Selon le Grenelle de l'environnement, 65% des logements classés en E, F, G doivent être soumis à des travaux de réhabilitation énergétique avant 2020. Reims habitat s'est fixé comme objectif de traiter 90% de ses logements énergivores avant fin 2016. Plus de 1800 logements ont déjà fait l'objet de travaux de rénovation thermique. Aujourd'hui, l'office innove en lançant les dernières vagues de travaux sous la forme de dialogue compétitif qui porte sur 1021 logements. L'objectif de performance énergétique visé est l'atteinte de l'étiquette C pour les logements et une labélisation BBC si une solution adaptée est définie.

Pourquoi recourir au dialogue compétitif ?

Outre une aide à la définition des besoins, le dialogue compétitif présente, par rapport à l'appel d'offres, l'avantage de donner une vision plus complète et comparative des solutions techniques, financières ou juridiques que le marché peut offrir, puisque les offres ne seront pas enfermées dans des spécifications techniques trop précises. Il offre aux acheteurs publics des possibilités bien plus larges de dialoguer avec les candidats au marché, afin d'améliorer la qualité et le caractère innovant des propositions qui leur sont faites.

Quels logements sont concernés ?

La tranche ferme concerne des travaux sur 490 logements :

- La résidence « Porte de Paris » pour 200 logements collectifs datant de 1985
- La résidence « Thonatiuh » pour 116 logements collectifs datant de 1987
- La résidence « Les Vignes d'Or » pour 174 logements collectifs datant de 1987

Comment les parties prenantes sont-elles impliquées ?

Pour chacun de ses programmes Reims habitat a présenté fin 2015 aux amicales et associations de locataires les projets afin de pouvoir les faire évoluer en fonction des remontées terrains faites par les représentants des locataires. Enfin un véritable accompagnement va être mis en place en amont et durant toute la durée des travaux. Réunions publiques, réunions par cage d'escaliers, personne référente dédiée. Tout est mis en œuvre pour que consultation et concertation soient au centre de ce vaste projet de rénovation.



La mise en place de conteneurs enterrés se poursuit

Reims habitat a engagé avec Reims métropole le déploiement de la mise en place de conteneurs enterrés sur de nombreux quartiers. Cette démarche s'inscrit dans la politique de réduction et de valorisation des déchets.

Ces aménagements permettent d'améliorer la collecte des déchets et vont dans le sens du développement durable en facilitant le geste du tri, en réduisant la circulation des camions de collecte sur la ville et en s'intégrant dans l'environnement.

Cependant, la mise en place des conteneurs est une innovation qui change les habitudes des habitants. Certains locataires, les jugeant trop éloignés de leur domicile, abandonnent leurs sacs-poubelles sur les trottoirs, offrant le plus souvent le spectacle inesthétique de poubelles débordantes et malodorantes.

D'autres ne prennent pas la peine, malgré des campagnes de sensibilisation, de faire un tri ou plus simplement de changer le format de leurs sacs, ceci générant des sacs trop volumineux qui ne passent pas dans les réceptacles des conteneurs. Cette



FLOP : On a roulé sur la Lune

En 2015, la flotte de véhicule de Reims habitat a parcouru plus de 378 246 km !!! Soit un tout petit peu plus que la distance Terre / Lune (370 300km).

Pourtant l'organisme a mis en place un Plan de déplacement d'entreprise avec mise à disposition de vélos électriques, d'un scooter électrique mais aussi de carte de transport en commun pour les déplacements professionnels. Reste encore du chemin pour sensibiliser davantage les collaborateurs, même si les 3 vélos électriques ont vu leur nombre de km parcourus en hausse par rapport à 2014 !



mise en place nécessite donc un long travail d'accompagnement des locataires et l'impact positif n'est pas visible de manière immédiate.



Des outils d'éducation au développement durable et à la biodiversité

Afin d'aller plus loin dans la sensibilisation des locataires, Reims habitat a mis en place avec ses parties prenantes un certain nombre d'outils et d'actions permettant de repenser sa façon de consommer, d'apprendre de petits gestes quotidiens qui allègent nos dépenses, mais aussi d'initier à d'autres modes de faire.

EcoAppart, jardins partagés, carré de biodiversité... Tous contribuent aussi au mieux vivre-ensemble.

Un carré de biodiversité : Le Grain d'Org'

Le 29 mai 2015, « le Grain d'Org' », carré de biodiversité situé dans le quartier Orgeval à Reimsa été inauguré.

Cet espace de biodiversité a pour objectif de permettre aux habitants, aux établissements scolaires et associatifs du quartier, d'observer, de découvrir, connaître, comprendre la biodiversité locale, et de participer à son aménagement, à son développement. Une fois ces objectifs définis, Reims habitat a fait appel à un prestataire, La Maison de l'Enfance, et à l'expertise de son partenaire, Le Parc naturel régional de la Montagne de Reims, afin de donner vie et d'assurer la mise en œuvre opérationnelle du projet, en concertation avec les habitants, écoles et acteurs du quartier.

« Le Grain d'Org' » a été partagé en trois zones de biodiversité avec une graduation dans les interventions humaines. Ces trois zones remplissent des objectifs bien précis :



- Un espace naturel : Une zone témoin avec très peu d'intervention humaine où la biodiversité y est préservée dans son intégralité
- Un espace de biodiversité maîtrisée avec une intervention humaine à minima
- Un espace de plantes aromatiques et médicinales avec une intervention humaine forte et régulière

« Le Grain d'Org' » a intégré le dispositif « A l'école de la biodiversité » mis en place par le Conseil Régional de Champagne-Ardenne. Ce dispositif accompagne la création d'un espace de biodiversité, situé à proximité d'un établissement scolaire, ayant pour objectif d'éduquer et sensibiliser le jeune public aux questions relatives à la biodiversité, au respect de la nature.

La « jardinière bio » jardin partagé d'Orgeval

La jardinière bio, (8 parcelles cultivées individuellement et 6 parcelles cultivées collectivement) a fêté sa troisième saison de jardinage. L'accent a été mis sur la vie collective du jardin et l'autonomie en maraîchage bio.

Entretien des parcelles communes, les allées, les composteurs, s'autoriser à donner un conseil, s'organiser dans le partage des outils, l'acquisition des plants et des graines, l'arrosage et les récoltes en cas d'absences, prévenir d'une dégradation... toutes ces attendues du projet sont loin d'être une évidence, même si on est du même quartier. 2015, a marqué une étape positive sur l'ensemble de ces objectifs. On se connaît mieux et on a osé se parler, échanger, s'entraider, prendre des initiatives...

L'impulsion et l'organisation de cette dynamique collective a été réalisée par Bruce Antoine, animateur de la Maison de l'enfance. Une structure implantée sur le quartier et qui développe également le projet des jardins d'Orgeval pour le Foyer rémois. Il est souhaité que ces deux jardins, différents dans leur conception, démarche, réalisation et fonctionnement puissent faire école à un moment donné l'un pour l'autre. La mixité recherchée homme-femme a pris également forme.

Autre axe de travail : préparer les jardiniers à la fin de la présence de la maraîchère de l'École des Jardiniers, chargée de transmettre sur trois saisons, les connaissances nécessaires en maraîchage bio. Aujourd'hui l'ensemble des connaissances transmises, sont regroupées dans « le guide de la jardinière bio » remis aux jardiniers.



C'est du propre à Orgeval !

Le mercredi 22 Avril 2015, Reims habitat, la Maison de Quartier Orgeval, la Maison de l'Enfance, le Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims, l'école maternelle Charles PEGUY ainsi que l'école élémentaire GALLIENI ont organisé une action « Grand nettoyage de printemps » sur le quartier d'Orgeval afin de rendre le quartier plus agréable à vivre. Cette action entraine dans le cadre du projet Carré de Biodiversité porté par Reims habitat sur le quartier.

Au cours de cette matinée, un groupe d'une dizaine d'adultes a effectué un parcours comprenant les aires de collectes des déchets. Ce fut l'occasion de mettre l'accent sur l'accumulation de poubelles autour des containers. Durant leur marche, ils ont ramassé les déchets au sol et les ont triés en bénéficiant notamment des conseils d'un agent de Reims Métropole.

Les élèves des deux écoles ont été sensibilisés, par des agents de Reims Métropole et de la Maison de l'enfance, au tri des déchets via une présentation des conteneurs enterrés et des animations ludiques au sein du Parc Les Allées de la Pergola.





un outil partagé et plebiscité

Depuis son inauguration le 4 octobre 2012, les visiteurs de l'EcoAppart Clairmarais de Reims habitat peuvent y découvrir des gestes simples, à la portée de tous financièrement et dans leur réalisation, qui permettent de faire des économies ou de maîtriser ses factures d'eau, de chauffage, d'électricité. L'EcoAppart a aussi une fonction importante de lutte contre la précarité énergétique : sensibiliser les ménages aux ressources modestes aux enjeux environnementaux, apprendre à faire des économies budgétaires, réduire l'endettement et les impayés.

Il est également un lieu de ressource et de formation au service des acteurs sociaux et des entreprises qui s'adressent aux ménages en difficultés, pour leur permettre de : repérer les situations atypiques, les consommations excessives, les équipements et abonnements inadaptés ; mieux connaître l'environnement juridique, réglementaire, les dispositifs financiers, les données et performances techniques qui permettront des conseils et des réponses appropriés.

Un large choix d'activité

Ainsi, les animateurs de l'EcoAppart' organisent régulièrement, pour les correspondants sociaux, des formations techniques au cours desquelles un(e) expert(e) intervient sur une thématique liée au logement. Ils peuvent améliorer leurs connaissances sur cette thématique et ensuite les utiliser dans leur travail au quotidien.

En 2015 plus de 1071 visiteurs ont participé à la visite de l'EcoAppart de Reims habitat. Fort du bilan réalisé il a été décidé d'orienter cet outil vers les besoins d'accompagnement des plans de relogements, des réhabilitations, des problèmes de régularisation de consommation d'eau.

En 2015 l'EcoAppart' a mis en place de nouvelles actions de sensibilisation : atelier de transformation de vêtements, sensibilisation au gaspillage alimentaire, atelier cuisine parents/enfants, dans le cadre de la semaine du Goût, animation de plusieurs ateliers sur les plantes par un horticulteur.



L'EcoAppart Clairmarais en chiffres :

- En 3 ans l'EcoAppart a accueilli 2 400 visiteurs et 64 structures.
- Des objectifs tenus dans la répartition des publics ciblés, avec 45% du public en précarité/ 37% acteurs relais (professionnels et bénévoles) / 14% enfants et jeunes/ 4% autres .
- Un groupe témoin : 5 foyers suivis sur un an.
- 3 ateliers de longue durée, centrés sur l'éco-consommation.
- 26 ateliers de courte durée, centrés sur l'éco-consommation.
- Expérimentation avec une CSD envers des publics sollicitant le FSL : 9% de visites réalisées par rapport aux publics orientés.
- Information – formation des personnels de 3 entreprises en contact avec les publics; Plateforme du Centre relation clients EDF/ personnel UDAF/Personnel de Reims habitat.
- 8 participations fêtes / manifestations / salons
- 12 participations à des campagnes sur des thématiques environnementales de niveau régional, national ou européen.
- 5 rencontres-échanges avec retour d'expériences; éco-appartements...
- 4 temps de formation techniques « experts –acteurs relais ».
- 100% de satisfaction ! source : Livre d'or et questionnaire d'évaluation visites.



Les indicateurs ci-dessous 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 du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

| ENV 1 | Limitation des impacts du parc et de son occupation | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|--|---------------|---------------|---------------|
| Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau | | | | |
| ENV 1.1 | Classement énergétique du patrimoine* | | | |
| | A bâti très performant | - | 0,05 % | 0,28 % |
| | B 51-90 kWh/m²/an | - | 3,89 % | 6,80 % |
| | C 91-150 kWh/m²/an | - | 17,92 % | 20,87 % |
| | D 151-230kWh/m²/an | - | 51,05 % | 48,71 % |
| | E 231-330 kWh/m²/an | - | 14,98 % | 13,30 % |
| | F 331-450 kWh/m²/an | - | 4,29 % | 4,26 % |
| | G bâti énergivore | - | 0,05 % | 0,05 % |
| | Données non disponibles | 100 % | 7,75 % | 5,73 % |
| | Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre* | | | |
| | < 6 kg CO ₂ /m²/an | - | 5,24 % | 5,19 % |
| | 6-10 kg CO ₂ /m²/an | - | 8,86 % | 8,71 % |
| | 11-20 kg CO ₂ /m²/an | - | 5,76 % | 7,76 % |
| | 21-35 kg CO ₂ /m²/an | - | 17,36 % | 17,89 % |
| | 36-55 kg CO ₂ /m²/an | - | 47,29 % | 46,99 % |
| | 56-80 kg CO ₂ /m²/an | - | 6,62 % | 6,61 % |
| | > 80 kg CO ₂ /m²/an | - | 1,12 % | 1,12 % |
| | Données non disponibles | 100 % | 7,75 % | 5,73 % |
| | Logements récents (< 5 ans) | | | |
| | Performance énergétique* (en kWh/m²/an) | Moyenne | - | 116 |
| | | Médiane | - | 78 |
| | Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an) | Moyenne | - | 18 |
| | | Médiane | - | 17 |
| | Patrimoine locatif total | | | |
| | Performance énergétique* (en kWh/m²/an) | Moyenne | - | 195 |
| | | Médiane | - | 196 |
| | Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an) | Moyenne | - | 38 |
| | | Médiane | - | 42 |
| Nous avons choisi de ne plus faire apparaître les résultats de 2013 car ceux-ci avaient été élaborés avec des imprécisions. Compte tenu des modes de calcul et des délais réglementaires, l'impact des rénovations thermiques n'apparaît pas toujours dans ces résultats. | | | | |
| ENV 1.2 | Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie) | | | |
| | Par une technologie dédiée (solaire, etc.) | 38,90 % | 39,64 % | 39,32 % |
| | Logements reliés à un chauffage urbain | 39,69 % | 36,44 % | 36,15 % |
| | Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie | 39,69 % | 40,43 % | 40,10 % |
| ENV 1.3 | Consommations d'eau sur le patrimoine* | 1,10 m³/m²/an | 1,10 m³/m²/an | 1,10 m³/m²/an |
| | Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau | 97,66 % | 92,70 % | 91,54 % |
| ENV 1.4 | Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes ² | 26,22 % | 38,77 % | 44,32 % |
| | Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie | 0 | 0 | 0 |

* Source : diagnostics de performance énergétique

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économes.

| ENV 2 | Limitation des impacts du parc et de son occupation | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--|--|--------------|--------------|
| Corr Art. R.225-105-1 : Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre | | | | |
| ENV 2.1 | Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale | | | |
| | Logements neufs | 78,99 % | 35,32 % | 85,81 % |
| | Nom des labels/certifications | 127 en Habitat & Environnement dont 98 en BBC | | |
| | Logements réhabilités | 77,65 % | 99,18 % | 0 % |
| | Nom des labels/certifications | Patrimoine Habitat (pour les réhabilitations 2013 et 2014 uniquement) | | |
| ENV 2.2 | Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances » | 46,08 % | 21,98 % | 54,98 % |
| ENV 2.3 | Emissions de CO2 liées aux déplacements ¹ | | | |
| | Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens | 42,63 t. | 48,95 t. | 44,90 t. |
| | Nombre de véhicules de service | - | 52 | 55 |
| | Niveau moyen d'émissions des véhicules de service | 126,38 g./km | 123,25 g./km | 120,00 g./km |
| | Nombre de véhicules de fonction | 3 | 3 | 4 |
| | Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction | 125 g./km | 125 g./km | 122,50 g./km |
| ENV 2.4 | Sites fonctionnels | | | |
| | Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an) | - | - | - |
| | Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m²/an) | - | - | - |
| | Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels | | | |

Les études n'ont pas été réalisées.

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

ENV A / Sensibilisation des locataires

Remise systématique au moment de la signature du contrat de location du locataire, de tous les documents prodiguant des conseils pour une meilleure gestion de la consommation d'énergie dans le logement, une rationalisation de la consommation de l'eau et une optimisation du tri des déchets.

Orientation des locataires vers l'EcoAppart de Reims habitat pour une visite ou la participation aux ateliers mis en place dans le courant de l'année : recyclage, réutilisation des matériaux, fabrication de produits ménagers à base de composants naturels.

ENV B / Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Auprès des salariés :
formation à l'écoconduite, poursuite visite de l'EcoAppart.

Auprès des fournisseurs :
Insertion de clauses ou de critères de sélection lors des appels d'offres ou dans le cadre de gros marchés de maintenance ou de réhabilitation de nos logements. Exemple avec les 490 logements sélectionnés dans le cadre du dialogue compétitif. Un niveau de performance énergétique est demandé, un savoir-faire spécifique est exigé notamment dans le cadre du traitement de l'amiante par exemple.



ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

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

Nous demandons à nos MOE de choisir des espèces végétales diversifiées, non invasives et bien adaptées au climat et au terrain (de façon à limiter les besoins en arrosage, maintenance et engrais), dans un but d'accroître la biodiversité de nos sites. Les espèces choisies doivent également être en cohérence avec les espèces à l'échelle du territoire environnant.

Nous sommes en relation avec la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux). Ainsi, dans le cadre de nos appels d'offres, nous donnons des consignes aux entreprises concernant les précautions à prendre en cas de présence de nids d'oiseaux (exemple Villa d'Est) dès que nous en rencontrons.

Dans le quartier d'Orgeval, nous avons souhaité favoriser la rencontre entre les locataires et la faune et la flore locales : un jardin partagé a été mis en place et également un carré de biodiversité. Ce type de dispositions sera réitéré sur l'opération « Les Jardelines ».

Mise en place de chartes de chantier à faibles nuisances environnementales.





CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

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

Reims habitat est aussi un acteur majeur pour les entreprises régionales : ainsi, les seules dépenses liées aux travaux (construction neuve, rénovation, démolition, entretien en général) ont représenté 29,885 millions d'euros rien qu'en 2015 ! Reims habitat veille à privilégier le tissu économique régional dans le respect de la réglementation tout en s'attachant à l'insertion professionnelle des personnes en difficulté.



Améliorer l'offre commerciale de Reims habitat

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

Dans cette optique, Reims habitat a souhaité avec les élus contribuer au renforcement de l'offre commerciale de la commune de Rilly-la-Montagne en proposant un local d'activité en rez-de-rue du futur bâtiment. Ce local, d'une superficie d'environ 60 m² au sol, est destiné à une activité commerciale ou de service (service à la personne ou aux entreprises, médical ou paramédical) ou encore tertiaire.

Co-construction de la signalétique « Centre commercial les Hauts de Murigny ».

Fin d'année 2015, une réunion s'est tenue avec l'ensemble des acteurs du centre commercial les Hauts de Murigny afin d'accroître leur visibilité et leur attractivité.



En agissant ainsi, Reims habitat souhaite optimiser l'attractivité de ses acteurs économiques et faire bénéficier à ses locataires résidents dans le quartier, d'une offre de service et commerces diversifiée et conviviale. Les commerçants ont accueillis cette initiative de leur bailleur avec beaucoup d'enthousiasme.

Rénovation du centre commercial Maison blanche

Reims habitat a investi 430 000 € pour la rénovation du centre commercial Place de Lisieux à Reims : remise en peinture des façades des commerces, embellissement des sols des allées de la place, optimisation de l'accessibilité handicapé des deux côtés de la place, remplacement des rampes d'éclairage. Ces travaux ont donné un vrai «coup de jeune» au lieu.

La signalétique a également été rénovée, offrant un visuel plus moderne et une meilleure visibilité au centre commercial.



pensée afin de proposer, sur chaque niveau d'une superficie moyenne de 500 m², des salles de réunion, des espaces communs de restauration, une reprographie, des salles d'archives... A chaque niveau du #58, les locaux sont modulables et divisibles sur des surfaces allant de 100 m² à 500 m².

Au rez-de-chaussée, le hall d'accueil est largement vitré et opalescent pour bénéficier d'une lumière naturelle importante. L'accueil des visiteurs ainsi que l'espace d'attente sont également mutualisés. Innovant dans son architecture, l'immeuble de bureaux #58 est également par sa démarche Haute Qualité Environnementale puisqu'il respecte la nouvelle réglementation thermique RT2012, garantissant ainsi aux entreprises des charges locatives réduites. En plus de cette démarche environnementale, le #58 favorise aussi les déplacements doux de ses locataires avec une excellente desserte par les transports en commun ainsi qu'un local à vélo proposé au sein de l'immeuble.

58 : un immeuble de bureau avec une mixité d'usage

D'une surface de 3 560 m² répartie sur cinq niveaux, #58 est un immeuble de bureaux bénéficiant d'une architecture audacieuse et innovante lui permettant d'offrir un cadre de travail fonctionnel, agréable et de qualité. L'immeuble #58 est situé sur le secteur Université, face à Neoma Business School et au Campus Universitaire. Les entreprises accueillies au #58 bénéficient de l'essor économique en cours sur le secteur, renforcé par le Parc d'Affaires créé sur la commune de Bezannes.

Une station de tramway à proximité permet d'accéder facilement et rapidement au centre-ville de Reims et à la gare Champagne Ardenne TGV de Bezannes offrant ainsi une ouverture idéale vers Paris et l'Europe aux entreprises du #58.

Une démarche de mutualisation des services a également été



En Juin 2015, le bâtiment a ouvert ses portes à ses premiers occupants : l'UDAF de la Marne. Ainsi, se sont 500 m² qui sont dédiés à l'institution. Depuis septembre 2015, l'accélérateur de startup Innovact Center accueille sa première promotion. Ce programme a pour objectif d'accompagner et d'aider, durant 9 mois, de jeunes entrepreneurs dans le développement de leur projet entrepreneurial.



Permettre l'insertion professionnelle des personnes en situation de difficultés

Reims habitat est engagé depuis 2008 dans l'inscription des clauses d'insertion liées aux opérations de l'ANRU.

Depuis 2013 Reims habitat a décidé de déployer cette procédure au-delà des chantiers ANRU. Les clauses peuvent être appliquées à tous les marchés liés aux chantiers de construction, démolition, rénovation, résidentialisation mais également aux marchés à bons de commande.

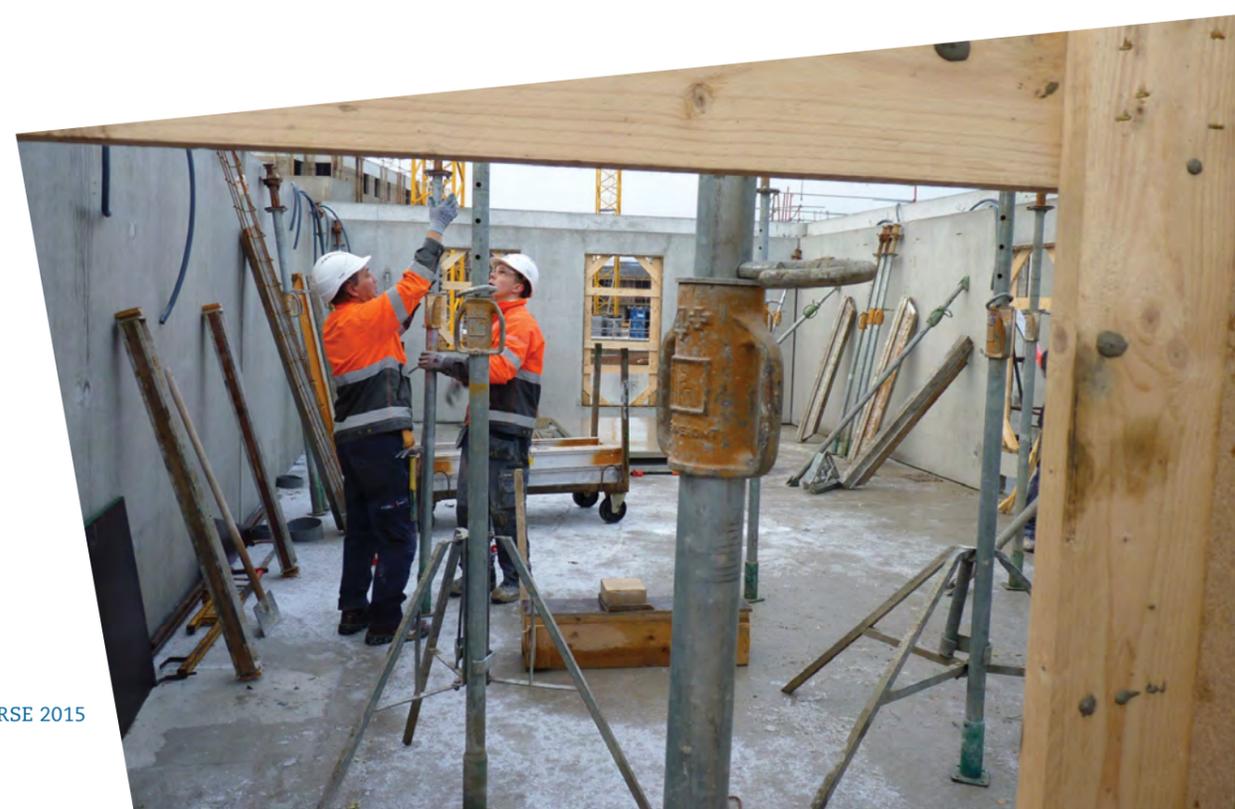
Depuis 2 ans nous allons plus loin en intégrant des chantiers éducatifs dans le cadre des marchés de travaux de rénovation. La mise en œuvre des heures d'insertion est réalisée en coordination avec l'ensemble des services concernés et des partenariats développés avec les acteurs locaux (entreprises et associations de l'insertion, Direction de la Politique de la Ville et de l'Habitat de Reims...). 6 662 heures d'insertion ont ainsi été réalisées dans le cadre des chantiers éducatifs réalisés avec l'AREJ.

Aussi, pour chaque marché, des estimations en heures d'objectif sont calculées et inscrites dans chaque acte



d'engagement signé par les entreprises attributaires des marchés. Dès la première réunion de chantier tous les partenaires de l'insertion sont sollicités afin de rencontrer les entreprises pour travailler en amont sur les profils de postes recherchés et assurer tout au long du chantier la bonne réalisation des heures d'objectif.

L'objectif initial des 32 000 heures pour l'ensemble des chantiers ANRU a été dépassé. Désormais en cumulant l'ensemble des marchés, se sont 84 984 heures qui ont été réalisées au 31 décembre 2015, donnant lieu à 348 contrats. En 2015 17 255 heures d'insertion ont été réalisées et ce malgré la fin des programmes ANRU.



Un contrat d'exploitation des chaufferies collectives gagnant gagnant

Jusqu'en 2015, Reims habitat confiait l'exploitation de ses chaufferies collectives à plusieurs prestataires. Ces prestations étaient de type "simple" sans engagement de baisse de charge pour les locataires, ni de garantie totale, ni de rénovation de chaufferie. Elles constituaient une simple obligation de moyen. Depuis le 1^{er} juillet 2015, Reims habitat a décidé de confier l'exploitation de ses chaufferies avec un contrat spécifique appelé PFI (Prestation Forfait Intéressement).

Pour inciter l'exploitant à bien entretenir et bien régler l'installation, une clause d'intéressement a été négociée. Elle consiste à fixer des objectifs en matière de baisse de consommations, objectifs que l'exploitant devra respecter (contrat gagnant-gagnant). Une garantie totale et un renouvellement du matériel ont également été inclus.



L'exploitant, durant la durée de son contrat, devra également respecter un programme ambitieux de rénovation de chaufferies. Aussi, afin de faciliter le réglage des installations, l'exploitant s'est vu confié par Reims habitat la maintenance et le réglage des VMC (ventilation mécanique contrôlée).

Une mise en concurrence des fournisseurs d'énergie

Reims habitat a réalisé un accord cadre permettant de négocier l'approvisionnement énergétique des chaufferies gaz pour ses immeubles collectifs sur le marché dérégulé. Cette mise en concurrence groupée pour la fourniture d'énergie de l'ensemble de nos sites a permis d'obtenir des prix compétitifs qui contribueront à la baisse des charges de nos locataires.



La vente HLM : double levier pour l'accession et les fonds propres d'un organisme HLM

L'activité 2015 vente hlm a généré un produit de 6.731.211 € directement affecté aux fonds propres de Reims habitat, et entraînant une plus-value financière de 5.352.787 €.

Malgré la morosité ambiante et les difficultés d'accès au crédit, l'objectif assigné de 6,5 M€ pour 2015 a été atteint, ce qui confirme que la vente HLM se place résolument parmi les outils essentiels de l'accession sociale à la propriété pour les ménages modestes, et que l'achat du logement demeure un levier puissant pour les ménages.

L'année 2015 marque le début du dispositif « Convention pour une accession sociale Reims Métropole » par lequel la Collectivité verse sous conditions aux primo-accédants une prime de 5 000 €. A ce titre 10 ménages acquéreurs d'un logement auprès de Reims habitat en ont bénéficié.

Sur les 55 ventes de maisons individuelles et de logements collectifs en 2015, 12,8 % ont été vendus aux locataires en place, 3,6 % aux descendants des locataires en place, et 83,6 % à des ménages d'autres organismes.



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales « Loyauté des pratiques » et « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26 000, 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). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

| ECO 1 | Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine | 2013 | 2014 | 2015 | |
|---------|---|---|----------------|----------------|--------|
| ECO 1.1 | Autofinancement net rapporté aux loyers | 4,89 % | 5,21 % | 5,97 % | |
| ECO 1.2 | Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement | 529 €/log. | 545 €/log. | 565 €/log. | |
| ECO 1.3 | Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements | 2009-2013 | 2010-2014 | 2011-2015 | |
| | Investissement annuel moyen | 20 015 534 € | 22 561 350 € | 24 411 045 € | |
| | Par logement acquis ou produit | 110 252 €/log. | 115 189 €/log. | 116 187 €/log. | |
| ECO 1.4 | Équilibre financier moyen des opérations | | | | |
| | Croissance du parc | | | | |
| | Fonds propres | 5,74 % | 13,74 % | 15,55 % | |
| | Emprunts | 80,04 % | 83,51 % | 81,33 % | |
| | Subventions | 14,22 % | 2,75 % | 3,13 % | |
| | Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf | 8 888 €/log. | 15 156 €/log. | 21 295 €/log. | |
| | Amélioration du parc | | | | |
| | Fonds propres | 47,10 % | 44,17 % | 21,17 % | |
| | Emprunts | 50,77 % | 53,20 % | 68,22 % | |
| | Subventions | 2,13 % | 2,63 % | 10,60 % | |
| ECO 1.5 | Taux de vacance | TOTAL | 4,74 % | 6,33 % | 7,40 % |
| | dont: | Moins de 3 mois en exploitation | 1,38 % | 1,25 % | 3,07 % |
| | | Plus de 3 mois en exploitation | 1,27 % | 2,92 % | 1,26 % |
| | | Taux de vacance technique | 2,09 % | 2,16 % | 3,08 % |
| | | dont taux de logements neutralisés définitivement | 1,22 % | 0,99 % | 1,85 % |

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

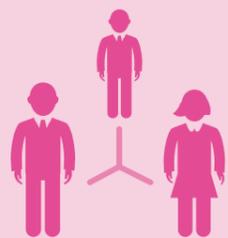


| ECO 2 | Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|-----------|-----------|
| Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs. | | | | |
| ECO 2.1 | Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes | | | |
| | Salariés | 7 704 K€ | 7 505 K€ | 7 277 K€ |
| | Fournisseurs et prestataires | 69 242 K€ | 72 264 K€ | 34 986 K€ |
| | Administrations fiscales | 10 113 K€ | 9 697 K€ | 9 772 K€ |
| | Banques | 7 241 K€ | 6 408 K€ | 5 708 K€ |
| | Actionnaires | - | - | - |
| | État (Cotisations à des fins redistributives) | 458 K€ | 555 K€ | 597 K€ |
| ECO 2.2 | Heures d'insertion générées par l'activité économique | 7 707 h | 22 181 h | 17 255 h |
| Dont, en 2015, 6 662 heures en chantiers éducatifs. | | | | |
| ECO 2.3 | Nombre et typologie des partenaires économiques | | | |
| | Nombre de fournisseurs et prestataires | 276 | 295 | 279 |
| | Part d'entreprises locales* | 74,64 % | 64,75 % | 66,31 % |
| | | * entreprises dont l'adresse de facturation est située: MARNE | | |
| ECO 2.4 | Délai de paiement moyen des fournisseurs | - | - | - |
| | Part de factures payées dans les délais (facultatif) | - | - | - |

ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

- Groupe de travail sur les achats responsables et projet de création d'une cellule achats suite à la réorganisation des services mise en place en octobre 2015.
- Travail sur une charte des achats responsables débuté en 2015, en cours actuellement.
- Charte éthique dans laquelle est évoquée l'égalité de traitement des prestataires.
- Clause dans nos marchés pour produits propres et clause de proximité quand cela est possible.
- Travail des ESAT.
- Clause d'insertion professionnelle dans l'ensemble de nos marchés de construction, rénovation et entretien.
- Choix constructifs pour la facilité d'entretien de nos constructions et avec connaissance des impacts environnementaux de l'ouvrage (ACV).
- Revalorisation, recyclage des gravats sur les chantiers.





VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

La motivation du personnel, son adhésion à la politique de l'entreprise, la possibilité d'effectuer son travail dans des conditions satisfaisantes, qu'il s'agisse de sécurité ou de rémunération... Tous ces enjeux sont essentiels au développement de l'entreprise et à celui des hommes et des femmes qui la composent.

La qualité se retrouve dans bien des aspects des Ressources humaines : qualité des relations entre collègues, qualité du travail fourni et du service rendu, qualité de vie au travail, ... L'égalité et l'équité sont des obligations fondamentales qui renvoient aux Droits de l'Humain : égalité homme-femme, bien sûr, mais aussi égalité des chances, égalité de traitement à toutes les étapes de la vie professionnelle (lors des recrutements, puis lors de la vie de salarié : rémunération, évolution, accès aux formations)... et ce tout en respectant la diversité, facteur clef de réussite de toute organisation.

Enquête qualité de vie au travail

L'enquête Qualité de Vie au travail remplace l'« enquête de satisfaction » jusqu'alors proposée aux collaborateurs de l'entreprise. Cette enquête et son analyse ont fait l'objet d'un travail collaboratif avec le CHSCT et la secrétaire du C.E. Les résultats ont mis en évidence de nombreux points forts notamment concernant la satisfaction de l'appartenance à l'entreprise et le sentiment de sécurité inhérent, mais aussi de fortes attentes concernant une meilleure connaissance du travail d'autrui et le développement de la transversalité au sein de l'entreprise. Ces pistes de travail seront à développer.

Des collaborateurs forces de proposition dans la refonte du système d'évaluation

Des groupes de travail transverses ont été mis en place en 2015, afin de réfléchir à la refonte du système d'évaluation. Ainsi les collaborateurs impliqués ont été forces de proposition pour transformer l'actuel entretien d'évaluation en entretien de développement, mettant l'accent sur les compétences managériales, les compétences techniques, les compétences relationnelles et rendant le collaborateur beaucoup plus acteur de cet entretien avec une phase d'autoévaluation, et une large part d'échange avec son manager.

Mieux articuler vie professionnelle et vie privée

Dans le but d'uniformiser les horaires de réception du public au siège et en agences, il a été décidé la mise en place des horaires variables en agence à partir de novembre 2015. Ce dispositif permet de mieux articuler vie privée et vie professionnelle mais également, pour ceux qui le peuvent, de prendre davantage les transports en communs pour se rendre sur leur lieu de travail, puisqu'ils ne sont plus tenus d'arriver à un horaire précis, ce que les aléas des transports publics ne permettaient pas forcément.

En 2015 la pratique du télétravail s'est poursuivie, une à deux journées par semaine. Plus de 8 personnes en bénéficient et plébiscitent ce mode de faire.

Reims habitat soutient le handicap

Depuis novembre 2013 Reims habitat adhère au réseau référent handicap. Un accord collectif national en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés a été signé le 15 janvier 2014 entre la fédération nationale des OPH et les organisations syndicales. L'intention de cet accord est d'engager une démarche visant à être exemplaire en matière d'emploi des travailleurs handicapés et atteindre au moins les 6% d'emploi de travailleurs handicapés conformément aux dispositions légales et réglementaires. Plusieurs manières d'y arriver s'offrent à nous : l'emploi de travailleurs handicapés, le maintien de personnes en place devenues travailleurs handicapés, la sous-traitance auprès d'ESAT etc... L'objectif étant d'éviter au maximum de compenser ce déficit par le versement d'une contribution financière. Pour la première fois, en 2015, Reims habitat a atteint cet objectif !

En termes de chiffre notre obligation portait sur 10 personnes : obligation remplie avec 5 personnes en situation de handicap représentant 7.5 unités et 2.62 unités par le biais de nos partenariats avec l'APF (distribution de nos avis de loyer) – La Jonquière (plateau repas) – ESAT du Champ d'or (fournitures de bureau).

Dans le cadre de la Semaine Européenne de l'accueil des travailleurs en situation de handicap, nous avons également accueilli en 2015 des personnes en situation de handicap dans le cadre de l'opération appelée « Un jour un métier en action » qui permet à une personne handicapée de passer une journée de travail en doublon avec un salarié. Cette journée lui permet de découvrir un métier, un secteur d'activité etc...

Accompagnement des salariés seniors

Des réunions d'information ont été mises en place avec la CARSAT pour le personnel de plus de 55 ans avec proposition d'entretien individualisé à l'issue de la réunion. Une formation « préparer et anticiper son départ à la retraite » sur 2 jours a été proposée. 7 collaborateurs l'ont suivis. Les grands axes devraient permettre de se préparer à l'échéance, accepter ce changement, constituer de nouveaux projets de vie, transmettre son savoir et ses actions aux collègues et soigner son départ.

Former pour sensibiliser

Une formation a été mise en place en fin d'année 2015 destinée aux salariés utilisateurs des véhicules de l'Office afin de les sensibiliser aux risques routiers notamment dans le cadre d'une utilisation professionnelle. 22 personnes ont suivi cette formation leur permettant de mieux appréhender les risques sur la route, que l'on peut rencontrer au quotidien, cette formation était agrémentée de chiffres marquants et de données statistiques permettant d'illustrer davantage les propos tenus par le formateur.

Poursuite de la formation « Ergonomie au poste de travail » initiée en 2014. En plus des 20 personnes concernées en 2014, 30 nouveaux collaborateurs ont suivi la formation en 2015.



Aller vers l'emploi et monter en compétences

Plusieurs emplois recrutés sous forme de contrats avenir ont perduré et se sont transformés en contrat de travail à durée indéterminée, certains avec évolution de poste.

Anaïs RAVAUX, Conseillère Technique Logement en CDI temps plein depuis Mai 2015, est entrée dans l'entreprise par le biais d'un Contrat Accompagnement dans l'Emploi en tant que Secrétaire Accueil à l'agence Murigny en 2012 (20h / semaine).

« Je suis arrivée en octobre 2012 suite à une annonce relayée par la mission locale de Reims. J'avais tout juste 18 ans et un bac pro de secrétariat en poche. C'était une opportunité, je l'ai saisie. Au début c'était un contrat de 6 mois, de 20 heures par semaine. Mon contrat à durée déterminée a été renouvelé durant plusieurs années, cela m'a permis de bien connaître l'entreprise, le patrimoine, les logements et les locataires ! Je me suis familiarisée avec le temps à un large panel de situations que l'on peut rencontrer dans une agence de proximité.

J'y ai pris goût ! Je me suis attachée à l'entreprise aussi, à mes collègues et à chaque fin d'avenant je tremblais à l'idée qu'on ne le renouvelle pas. Et puis un jour, il y a eu un appel à candidature pour un poste de Conseiller Technique Logement, cela consiste notamment à faire les Etats des Lieux dans les logements et veiller au bon fonctionnement des parties communes dans les immeubles. J'ai postulé ! J'ai vu là l'opportunité de rester chez Reims habitat, d'avoir un CDI et de passer à 35 heures par semaine. Pourtant je n'avais aucune connaissance technique mais comme seul bagage une motivation à toute épreuve. Mes recruteurs l'ont bien décelée et ont choisi de me faire confiance. Je me rends bien compte de la chance que j'ai eue. C'est un beau parcours dont je suis fière, et ma famille aussi est très fière de moi ! »





Recréer du lien

A l'initiative des référents RSE, plusieurs petits moments conviviaux sont venus ponctuer cette fin d'année 2015 avec notamment la mise en place de trois ateliers de loisirs créatifs de Noël qui se sont déroulés lors de la pause déjeuner dans la joie et la bonne humeur pour le plus grand plaisir des participants. Différentes décorations ont été confectionnées : cartes de Noël, boules à accrocher dans le sapin et enfin décorations de table. Les participants sont repartis avec leurs créations et le procédé de fabrication qui leur permettront de continuer chez eux ces petites déco faciles et originales.

Autre initiative : le premier vide dressing. Dans la salle de réunion Conseil d'Administration, des exposants et des acheteurs se sont réunis entre midi et deux dans l'espoir de faire de bonnes affaires. Une participation quelque peu timide mais plutôt encourageante pour une première avec environ une trentaine de personnes.

Et pour finir sur une note créative et décorative, un concours de sapins de Noël interservices a été organisé au siège et dans toutes les agences de l'entreprise. Au total ce sont 17 sapins qui ont pris vie dans les couloirs et les bureaux pour une exposition temporaire mais lumineuse ! De toutes tailles, en toutes matières et de toutes les couleurs, les créations ont épaté toutes celles et ceux qui ont pu les apercevoir. Ce sont ensuite les salariés, par un vote électronique, qui ont élu leur création préférée.



- ▶ 123 personnes ont bénéficié d'une formation en 2015
- ▶ 14 mobilités en interne
- ▶ 7 promotions in terne



Reims habitat et l'APF courent main dans la main pour la 1^{ère} édition de Run In Reims

Notre partenaire APF nous a sollicités en Juillet 2015 pour une collaboration dans le cadre de la traditionnelle course familiale et ludique qui se déroule à Reims, chaque année en octobre : Run In Reims.

Sensibles à la cause défendue par ce partenaire, nous avons œuvré sur un dispositif gagnant-gagnant pour cette manifestation. Ainsi, en octobre, grâce à la motivation des coureurs de Reims habitat et à l'investissement de l'Association Sportive, c'est presque 400 € qui ont été versés à l'APF pour ce 1^{er} partenariat. En effet, chaque km parcouru par nos collègues s'est transformé comme par magie en Euros reversés à notre partenaire. Ces dons permettront de soutenir les actions mises en place tout au long de l'année par l'APF, au profit des personnes en situation de handicap moteur.



Vous avez dit Club Métier ?

Reims habitat a mis en place en 2015 son premier Club Métier pour les CTL (conseiller technique logements), l'objectif étant à terme de démultiplier ces clubs sources de partage de bonnes pratiques et d'expériences afin de créer une dynamique et renforcer la cohésion, d'optimiser les échanges entre collègues et entre pairs, de s'adapter aux enjeux liés à l'évolution du marché de l'habitat et à l'évolution de la population représentée par nos locataires mais aussi de mobiliser les équipes autour de leurs missions.

Concevoir les outils et les procédures qui permettent d'harmoniser les pratiques, le principe retenu étant une harmonisation sur la base de 80% du métier ; les autres 20% étant l'espace de « liberté » laissé à chaque CTL dans sa mission et son organisation.



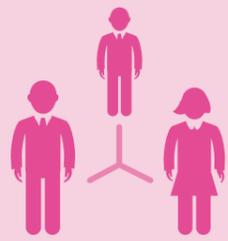
Mise en place de permanences au sein du siège et des agences par les membres du CHSCT de Reims habitat

Les membres nouvellement élus au CHSCT de l'Office, ont souhaité mettre en place des permanences mensuelles au sein des agences et du siège.

Ces permanences instaurées fin 2015 ont lieu tous les 15 jours et tournent entre les différentes agences de l'entreprise ainsi qu'au siège.

Les salariés des agences ont été sensibles à cette mise en place et cela a permis de renforcer leur sentiment d'appartenance à l'entité bien qu'étant décentralisés par rapport au siège social.

Plusieurs points reviennent lors des entretiens comme les conditions de travail, souvent en rapport avec un besoin de matériel ou parfois des problèmes plus sensibles touchant l'humain. Améliorer l'écoute dans toutes les situations et les entités de l'entreprise, facilite les relations de travail et la cohésion des équipes.



Reims habitat au Familistère de Guise

Le comité d'entreprise de l'Office souhaitant proposer pour les salariés une journée mêlant découverte, plaisir et partage a organisé conjointement avec la Direction, une journée de visite au familistère de Guise. Le Familistère de Guise, une utopie réalisée à travers un patrimoine social et monumental d'exception. Ce Palais social fut construit au milieu du XIX siècle par Jean-Baptiste André Godin, industriel de Guise.

C'était là l'occasion idéale de faire découvrir ou redécouvrir ce lieu chargé d'histoire, de symboles tout en offrant un cadre ludique et harmonieux. Les collègues ont donc bénéficié d'une journée où visites et histoire du logement social étaient à l'ordre du jour. Chacun a pu partager des moments avec ses collègues ou avec d'autres membres de services et de directions différentes, idéal pour renforcer la cohésion et (re) tisser des liens !

Au total se sont environ 120 personnes de l'entreprise qui se sont retrouvées ce vendredi 9 octobre par une belle journée ensoleillée. A la fin, tous étaient ravis de l'initiative et de ce que cette journée leur avait apportés culturellement et personnellement.



Family Day Reims habitat

A l'initiative de l'Association Sportive et du C.E de Reims habitat, une journée en plein air a été organisée au profit des salariés et de leur famille le dimanche 6 septembre 2015. Le souhait des organisateurs était de permettre aux collègues de se retrouver pour un moment convivial, en dehors du cadre du travail.



Cette 1^{ère} édition du « Family Day de Reims habitat » a été l'occasion pour une trentaine de collègues et une vingtaine d'enfants de partager de bons moments de convivialité dans la bonne humeur. Tour à tour, pêche, paintball, pétanque, canoë et promenades en poney sont venus ponctuer cette belle journée. Tous les participants ont apprécié cette activité naissante et espèrent bien qu'elle perdurera dans l'avenir.



Les indicateurs ci-dessous 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 Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur les « Droits de l'Homme » et les « Relations et conditions de travail ». Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

| HR 1 | Équité d'accès et de conditions de travail | 2013 | | 2014 | | 2015 | |
|--|--|--|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap) | | | | | | | |
| HR 1.1 | Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP) | | | | | | |
| | CDI | 96,98 % | | 97,25 % | | 98,37 % | |
| | CDD (Hors CDD de remplacement) | 3,02 % | | 2,75 % | | 0 % | |
| | Interim | 1,21 % | | 0,83 % | | 1,14 % | |
| | Contrats spécifiques | | | | | | |
| | Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.) | 7 salariés | | 7 salariés | | 5 salariés | |
| | Contrats d'apprentissage / de professionnalisation | 0 salariés | | 0 salariés | | 0 salariés | |
| | Stagiaires | 38 salariés | | 30 salariés | | 23 salariés | |
| HR 1.2 | Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe | Hommes Femmes | | Hommes Femmes | | Hommes Femmes | |
| | Nombre de salariés en CDI | 70 | 99 | 67 | 100 | 69 | 103 |
| | Âge | | | | | | |
| | < 25 ans | 0 % | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % | 3 % |
| | 25-55 ans | 31 % | 49 % | 31 % | 48 % | 31 % | 45 % |
| | > 55 ans | 11 % | 9 % | 9 % | 11 % | 9 % | 12 % |
| | Catégories | | | | | | |
| | Ouvriers de maintenance | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| | Personnel de proximité | 14 % | 5 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| | Employés administratifs | 9 % | 40 % | 21 % | 44 % | 20 % | 46 % |
| | Agents de maîtrise | 7 % | 7 % | 8 % | 6 % | 9 % | 4 % |
| | Cadres | 7 % | 6 % | 8 % | 8 % | 8 % | 8 % |
| | Directeurs et cadres dirigeants | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % |
| HR 1.3 | Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap | | | | | | |
| | Travailleurs handicapés employés durant l'année | 4 | | 6 | | 5 | |
| | Équivalent en ETP | 4 | | 4 | | 5 | |
| | Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail | 55 192 € | | 49 416 € | | 50 338 € | |
| | Compensation versée à l'AGEFIPH* | 3 093 € | | 3 735 € | | 0 € | |
| | <i>*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus</i> | | | | | | |
| HR 1.4 | Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie* | Hommes Femmes | | Hommes Femmes | | Hommes Femmes | |
| | Ouvriers de maintenance | 28,51 k€ | 21,90 k€ | 21,20 k€ | 22,09 k€ | 22,90 k€ | 21,80 k€ |
| | Personnel de proximité / Gardiens | 25,73 k€ | 22,73 k€ | NA | NA | NA | NA |
| | Employés administratifs / Employés et ouvriers | 27,52 k€ | 25,46 k€ | 25,32 k€ | 25,22 k€ | 25,50 k€ | 24,83 k€ |
| | Agents de maîtrise | 33,80 k€ | 32,02 k€ | 34,18 k€ | 32,28 k€ | 32,40 k€ | 32,85 k€ |
| | Cadres | 40,62 k€ | 42,42 k€ | 44,66 k€ | 41,31 k€ | 41,75 k€ | 40,48 k€ |
| | Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) | 79,82 k€ | 68,47 k€ | 80,94 k€ | 68,36 k€ | 79,70 k€ | 68,36 k€ |
| HR 1.5 | Écart de rémunérations* | | | | | | |
| | Rémunération médiane | 27 k€ | | 27 k€ | | 27 k€ | |
| | Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles | 4 | | 4 | | 4 | |
| HR 1.6 | Avantages sociaux financés par l'employeur** (% de la masse salariale) | 7,04 % | | 7,61 % | | 7,85 % | |
| | Autres avantages sociaux | <i>prime ancienneté, prime mariage, gratification médaille du travail, 12 jours enfants malade</i> | | | | | |

| HR 2 | Employabilité et évolution professionnelle | 2013 | | 2014 | | 2015 | |
|--|---|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures) | | | | | | | |
| HR 2.1 | Volume annuel de formation par catégorie de salariés | Nbre de salariés | Nbre d'heures | Nbre de salariés | Nbre d'heures | Nbre de salariés | Nbre d'heures |
| | Ouvriers de maintenance / Personnel de service | - | - | - | - | - | - |
| | Personnel de proximité / Gardiens | 42 | 843 | - | - | - | - |
| | Employés administratifs / Employés et ouvriers | 43 | 726 | 63 | 998 | 75 | 1 334 |
| | Agents de maîtrise | 15 | 391 | 16 | 564 | 20 | 516 |
| | Cadres | 22 | 612 | 23 | 795 | 22 | 590 |
| | Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) | 6 | 165 | 6 | 127 | 6 | 105 |
| HR 2.2 | Accès à la formation | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes |
| | Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années | 90 % | 87,88 % | 88,06% | 93 % | 100 % | 90,29 % |
| HR 2.3 | Mobilité interne | | | | | | |
| | Nombre de mobilités internes dans l'année | | 2 | | 9 | | 14 |
| | dont : Nombre de promotions internes dans l'année | | 1 | | 4 | | 7 |
| | Total de postes pourvus dans l'année | | 7 | | 15 | | 31 |
| HR 3 Santé et bien-être des salarié(e)s | | | | | | | |
| Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme | | | | | | | |
| HR 3.1 | Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés) | | | | | | |
| | Taux d'absentéisme global | | 8,50 % | | 9,78 % | | 10,17 % |
| | Taux d'absentéisme dû aux AT/MP | | 0,03 % | | 0,61 % | | 0,26 % |
| | Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année | | 2 | | 4 | | 5 |
| HR 3.2 | Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale) | | 1,21 % | | 1,21 % | | 1,21 % |

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

Formation aux Risques Psycho-Sociaux : Poursuite de la formation impulsée en 2014, fin 2015 l'ensemble du COSERV a été formé.

Tous les collaborateurs encadrant au moins une personne ont suivi une formation sur les RPS. Une première partie a été consacrée au contexte juridique et aux points de vigilance que chaque manager doit connaître sur ce sujet. Une seconde partie a permis aux managers de mieux appréhender et mieux gérer aux quotidiens les situations qui pourraient aboutir à des RPS.

Ergonomie au poste de travail: Chaque collaborateur le désirant a pu participer à l'action organisée avec le SMIRR sur le travail sur écran. C'est ainsi que 30 personnes ont pu bénéficier de conseils généraux puis personnalisés quant à l'organisation de leur poste de travail.

22 personnes ont participé à la sensibilisation sur les risques routiers en 2015 en complément de la formation éco-conduite,

HR B / Organisation du temps de travail

- Télétravail: reconduction de la phase test jusqu'au 30.06.16
- Ouverture des horaires variables aux agences
- Refonte du système d'évaluation (groupes de travail)
- Accompagnement au changement des membres du CODIR





GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Au quotidien, Reims habitat développe des relations avec de très nombreux acteurs (habitants, collectivités, financeurs, entreprises, salariés, associations, etc.). Le dialogue, l'échange et la concertation avec l'ensemble des parties prenantes sont autant de leviers que Reims habitat intègre à son organisation pour favoriser une gouvernance riche et active.

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 2 administrateurs 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, l'association des logements défavorisés, l'UDAF... Tandis que les « personnes qualifiées » représentent les jeunes, les retraités, la diversité, la finance...

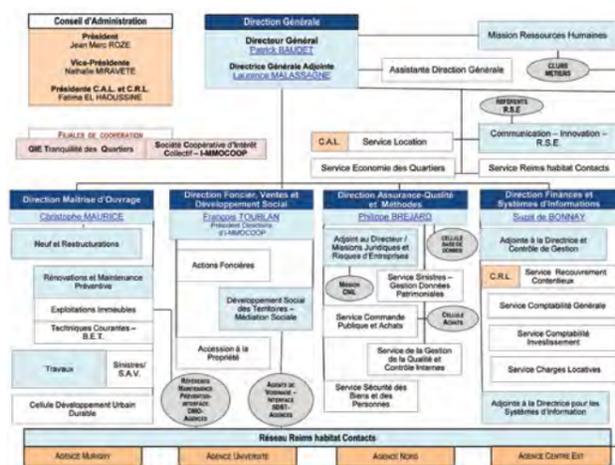
Reims habitat met en place une nouvelle organisation

Reims habitat a mis en place en octobre 2015 une nouvelle organisation. Celle-ci vise à mieux faire travailler les collaborateurs ensemble afin de rendre Reims habitat plus performant et plus pérenne dans la pertinence de sa réponse aux besoins de son territoire et de ses habitants.

Cette organisation nouvelle réserve une place de choix aux structures internes de transversalité pour favoriser le décloisonnement, augmenter la capacité à travailler ensemble, améliorer la qualité et la fluidité de la transmission de l'information. Elle préfigure un nouveau mode de management, plus participatif et, veut aussi réussir la transition d'un management classique (vertical) en un management plus transversal qui permet de mieux prendre en compte l'environnement général de Reims habitat.

Cette nouvelle organisation se veut fédératrice en permettant de rassembler autour d'un même objectif les collaborateurs exerçant différents métiers (en mettant en valeur leurs compétences et en mobilisant les ressources nécessaires) avec pour finalité commune d'améliorer l'efficacité de Reims habitat et le bien être

des salariés. L'objectif étant de développer une véritable culture coopérative dans laquelle chaque salarié trouve sa place dans l'entreprise en soit un véritable acteur et contribue à la performance collective.



Des référents RSE impliqués et impliquants

En 2015, Reims habitat a mis en place un groupe de référents RSE représentatif de tous les services, directions ou agences de l'office. Sur la base du volontariat, ces collaborateurs de tout horizon ont souhaité rejoindre, avec enthousiasme, une équipe dynamique afin de mettre à profit leurs idées et leur vision de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. Réunis une fois tous les deux mois les référents RSE plangent sur les sujets et les articles du rapport annuel, mettent en place des actions ponctuelles ou de longue haleine, au sein de l'entreprise.

Le rapport 2014 a été le premier élaboré conjointement par le groupe des référents et la Direction Générale. La multiplicité des points de vue et du vécu des participants a permis un rapport plus achevé, plus concret et plus phrasé que les années précédentes. Pas forcément habitués à travailler ensemble dans leurs tâches quotidiennes, les référents ont mené à bien ce projet avec implication, cohésion et assiduité. C'est une grande satisfaction pour les participants qui peuvent ainsi vivre plus concrètement leur appartenance à ce groupe de travail, sentir qu'ils apportent tous réellement « leur pierre à l'édifice ».

Les référents ont exposé à l'ensemble des salariés de l'entreprise, le rapport d'activité responsable lors de 12 réunions de présentation qui se sont tenues entre le 1er septembre et le 24 novembre 2015. Ainsi ce sont plus de 130 personnes qui ont été à nouveau sensibilisées à la démarche RSE de l'entreprise.

Nouveautés en 2015 pour l'enquête annuelle de satisfaction locataire

En 2015, Reims habitat a décidé de revoir son enquête de satisfaction, de supprimer quelques questions qui arboraient des taux de satisfaction supérieur à 90 % et qui ne nous livraient donc pas de marge de progrès (or l'objectif de ces enquêtes est de nous améliorer pas de nous faire plaisir) ou encore des questions redondantes.

En effet le constat était que le questionnaire demandait 20 mn à nos locataires par téléphone et que c'était trop long. Par ailleurs il était nécessaire de rajouter des questions sur le centre de relation clients : Reims habitat Contacts mis en place début 2015. L'enquête 2015 se concentre donc sur des questions indispensables dont Reims habitat pourra tirer parti.

Une autre nouveauté, les enquêtes ont été réalisées à 50% par téléphone et 50% par mail. L'enquête a été envoyée à tous les



Co-construire l'intranet collaboratif

Reims habitat travaille à la mise en place d'un intranet collaboratif, véritable réseau social d'entreprise.

Afin de répondre au mieux aux attentes des collaborateurs en 2015 des réunions ont eu lieu présentant la démarche.

Leur objectif : faire remonter les attentes de l'ensemble des collaborateurs. Qu'ils soient sur le terrain, au siège ou en agence en filiales, chacun a pu s'exprimer sur ce qu'il attendait de cet intranet collaboratif.

Ce recueil des besoins a servi de base à la rédaction du cahier des charges de ce futur intranet.



locataires pour lesquels nous disposons d'une adresse mail (soit environ 3000 ménages). Après avoir obtenu 500 réponses l'enquête mail a été arrêtée au profit de l'enquête téléphonique, pour s'assurer que les 1000 personnes enquêtées au total soient représentatives des locataires de Reims habitat. Il apparaît cependant et tous les organismes de sondage le confirment, que les personnes sont plus critiques par mail car il n'y a pas de contacts humains direct.



Reims habitat et l'Armée du Salut obtiennent un financement complémentaire dans le cadre de l'appel à projet 10 000 logements accompagnés

Notre projet intitulé « Ensemble pour accompagner par et avec » avec l'Armée du Salut, a été retenu en 2015 dans le cadre l'appel à projets 10 000 logements Hlm accompagnés. Dans ce cadre, le Fond National d'Accompagnement social Vers et Dans le Logement (FNAVDL) nous avait accordé un financement pour la première année de notre action. Nous venons d'apprendre que pour 2016, le Comité de gestion du FNAVDL a accordé un financement complémentaire pour la deuxième année de notre action, d'un montant maximum de 59 000 €.

Reims habitat et l'Armée du Salut via le CHRS Le Nouvel Horizon travaillent en étroite collaboration depuis plus de 12 ans. Ce partenariat a permis de mettre en exergue qu'un certain nombre de ménages, devenu locataire suite à un accueil en CHRS, présentait souvent des impayés de loyers. Le partage de nos connaissances de ces ménages nous a permis d'établir une typologie de publics présentant des difficultés psychosociales communes. Par ailleurs, le CHRS Le Nouvel Horizon, qui héberge des familles ayant fait l'objet d'une expulsion, constate que cette procédure provoque chez ces ménages des bouleversements du cadre de vie et peut accentuer leurs difficultés sociales et familiales.

L'appel à projet 10000 logements accompagnés apparaissait donc être une opportunité pour développer une intervention sociale basée sur la pluridisciplinarité et ayant comme public cible prioritairement :

- Des personnes seules,
- Des familles monoparentales
- Des couples avec ou sans enfants
- Des personnes bénéficiaires du RSA,
- Des salariés précaires.

Les professionnels doivent appréhender les contraintes liées à la gestion d'un logement, les questions juridiques, administratives, sociales et familiales, les suivis médicaux, le rétablissement et l'accès aux droits, en passant par les questions d'orientation socioprofessionnelle. La diversité des publics auxquels nous nous adressons implique des modes d'intervention différents, complémentaires et coordonnés. Le travail mené doit porter sur les difficultés visibles (endettement, perte d'activité, maladie) mais aussi sur les problématiques sous-jacentes (parentalité, image de soi, confiance en soi, scolarisation et scolarité, relations familiales et de la vie quotidienne, orienter vers les institutions de traitement des addictions, etc...).



En ayant la volonté de développer une démarche innovante, notre souhait n'était pas de rechercher une incessante nouveauté, mais dans le cas présent, d'apporter une réponse qui montre que nous avons pris en considération la singularité de la vocation de ce projet.

En l'occurrence, il s'agit d'être dans une offre d'accompagnement originale, en adéquation avec les besoins et les demandes exprimés par les publics concernés, les attentes du bailleur social Reims habitat et les partenaires sociaux. C'est ainsi que notre projet s'inscrit dans le cadre d'un travail au domicile des ménages dans une perspective « d'aller dans » pour progressivement aider à « aller vers » / retourner vers les instances extérieures. In fine, il s'agit de réintroduire du lien entre des ménages isolés et les institutions de droit commun.

Pour Reims habitat et Le Nouvel Horizon, il s'agit d'une part de développer des actions de préventions des ruptures afin d'éviter l'engagement de procédures d'expulsion et d'autre part d'accompagner l'entrée en logement souvent source d'angoisse pas toujours verbalisée. En 2015 ce sont plus de 25 familles qui ont bénéficié de cet accompagnement.

Reims habitat Contacts fête ses un an !

Il y a un an Reims habitat Contacts ouvrait ses portes. Ce centre de relation client, basé au siège de Reims habitat, est le premier point de contacts téléphonique de nos locataires. Carole Perrin, qui en a la charge, revient sur cette année écoulée.

Quelle Valeur ajoutée apporte Reims habitat Contacts ?

L'expertise du centre de contact c'est la relation client et sa professionnalisation. Pour pouvoir répondre correctement à nos interlocuteurs nous allons chercher l'expertise métier dans chacun des services. La mise en place de Reims habitat Contacts, qui centralise tous les appels a permis de mettre en avant des dysfonctionnements, sur lesquels nous travaillons. Par ailleurs nous sommes en interactions perpétuelles avec tous les services et agences de proximité de Reims habitat. Ses nombreuses interactions et l'amélioration continue qu'il engendre font et feront la richesse et la réussite de notre relation clients.

Quels sont les problèmes que vous rencontrez ?

Du fait de notre interaction continue, nous sommes impactés par trois types d'évènements :

- Notre organisation interne : une personne en moins au centre de contacts c'est entre 10 et 15% de qualité de service en moins (nombre d'appel pris par rapport au nombre d'appels reçus)
- Ce qui se passe dans les services de Reims habitat : absences, envois de courrier en masse, dysfonctionnements divers,
- Les problèmes extérieurs : chaufferie urbaine en panne, coupure GRDF non prévue etc...

Quels objectifs vous êtes-vous fixés ?

Notre objectif aujourd'hui est d'anticiper ces problèmes en essayant de trouver en amont des solutions. Par exemple le fait de pouvoir envoyer des SMS en masse aux locataires concernés par une panne, ou encore d'être informé en amont de l'envoi d'un courrier en masse nous permet de préparer des éléments de réponse et donc d'être plus proactifs.

Nous sommes fiers du chemin parcouru et ravis de pouvoir fêter nos un an ! Il existe encore de nombreuses pistes d'amélioration et nous y travaillons en lien avec toutes les entités. La transversalité prend tout son sens et c'est grâce à elle que notre relation client s'améliorera.

- En 2015, nous avons reçu **112 515 appels**
- En février 2015 nous étions à 58 % de qualité de service, en janvier 2016 nous venons de battre notre record avec **une qualité de service à 75,9 %** sachant que notre objectif est d'être à 80 %
- le 19 octobre 2015 nous avons reçu **1 478 appels dans la journée**, un record !
- le 24 décembre fut la journée la moins chargée en nombre d'appels : **130**
- En moyenne nous gérons **500 appels / jour** (Moyenne de l'année 2015)



Accompagner les locataires et co-construire avec eux

L'amicale des locataires de la Cour du Conseil d'Ay

En 2015 Reims habitat a travaillé l'accompagnement de l'amicale afin qu'elle acquière une visibilité, reconnaissance et légitimité de représentation collective. L'objectif prioritaire est d'assurer une représentativité suffisante de l'Amicale pour qu'elle participe utilement à la préparation du projet de rénovation des 56 logements collectifs de la Cour du Conseil à Ay, appartenant à Reims habitat. Une des étapes de ce travail a été le recueil des souhaits et besoins des locataires en vue de la rédaction du marché en dialogue compétitif préalable aux travaux de rénovation.

Le Comité des Locataires de l'immeuble 5 rue de la Concorde

La livraison d'un programme neuf « les Hauts de Muire » a réactivé la nécessité et la demande d'attention aux espaces extérieurs de l'immeuble 5 rue de la Concorde, lui faisant face. En lien avec les représentants de locataires, de rencontres en rencontres, un projet a été élaboré, comprenant la réfection du parking, l'embellissement de l'entrée principale, des aménagements en pied d'immeuble. Sa réalisation aura lieu en 2016.

Les correspondants d'entrées d'immeuble Pommery-Europe

En 2015, les locataires bénévoles, formant le groupe des Correspondants d'entrées d'immeubles sur le programme Pommery (800 logements à Reims) ont poursuivi leur action avec toujours autant de dynamisme. Ils participent à des moments festifs (fêtes de quartier, de printemps, de Noël), au comité de rédaction des Echos de Pommery (journal trimestriel de quartier), mais également vont à la rencontre de personnes âgées et/ou isolées et assurent un lien entre leurs voisins et Reims habitat. Ils participent ainsi fortement au maintien du lien social et au bien vivre ensemble sur ce secteur à l'équilibre social fragile. Leur investissement va désormais au-delà de leur activité de Correspondants, certains d'entre eux sont membres du comité d'orientation ou de commissions thématiques à la Maison de quartier, et participent au Conseil de quartier ou Conseil citoyens.

| GOV 1 | Instances de décision et systèmes de management | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|---|--|---|--------------------|
| GOV 1.1 | Évaluations/Certifications des systèmes de management | | | |
| | Certification / évaluation 1 | Champ Nom de la certification / de l'évaluation Périmètre Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation) | Qualité de Service QUALIBAIL Gestion Locative 2008 / 2014 | |
| | Certification / évaluation 2 | Champ Nom de la certification / de l'évaluation Périmètre Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation) | RSE AFAQ 26000 Management de l'Organisme 2011 / 2015 | |
| | Certification / évaluation 3 | Champ Nom de la certification / de l'évaluation Périmètre Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation) | Développement durable CERQUAL Exploitation Exploitation du patrimoine bénéficiant du label H&E* 2014 | |
| A noter qu'en 2016, Reims habitat a réalisé son audit de certification initial CERQUAL NF HABITAT. | | | | |
| GOV 1.2 | Parié dans les instances dirigeantes | | | |
| | Part de femmes en comité de direction | 50 % | 42,86 % | 46,15 % |
| | Part de femmes dans le Directoire Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance | 33,33 % 8,70 % | 33,33 % 21,74 % | 33,33 % 21,74 % |
| Reims habitat ne maîtrise pas la parité au sein de son C.A. Les membres sont nommés par les différents corps de participation, | | | | |
| GOV 2 | Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts | | | |
| Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales. | | | | |
| GOV 2.1 | Satisfaction des locataires | | | |
| | Date des trois dernières enquêtes | 2013 | 2014 | 2015 |
| | Taux de satisfaction globale* *d'après les réponses à la question : « Dites-nous d'une manière générale si les prestations de votre organisme sont plutôt...insatisfaisantes, satisfaisantes ou très satisfaisantes. » | 84,80 % | 88,60 % | 88 % |
| 10% des locataires ont été interrogés selon un panel géographique et de nature de patrimoine. La moitié a été consultée par mail et l'autre moitié par téléphone. | | | | |
| GOV 2.2 | Satisfaction des salariés | | | |
| | Date des trois dernières enquêtes | 2013 | 2014 | 2015 |
| | Taux de satisfaction globale* *d'après les réponses à la question : « Quelle est votre satisfaction générale par rapport à votre travail au quotidien ? » | 78 % | 71 % | 56 % |
| <p>Enquête Qualité de Vie au Travail. Thèmes plébiscités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valorisation des valeurs citées spontanément notamment les dimensions de Respect (Individu Environnement, Réglementation), de solidarité, d'accueil, d'humanisme, de service au client, de professionnalisme des équipes, de souplesse et de flexibilité de l'entreprise (horaires de travail). - La Tranquillité d'esprit apportée par le statut de salarié de Reims habitat (80% des salariés ont une perception positive de leur statut) -> sécurité de l'emploi, confiance dans l'avenir, solidité du bailleur... - Les conditions de travail jugées relativement satisfaisantes pour 70% des salariés interrogés. - L'autonomie dans le travail est globalement appréciée. - L'importance des rencontres entre salariés (Plus d'un tiers des salariés accentuent l'importance de cette dimension de rencontre). - Les infrastructures accompagnant la vie professionnelle, la flexibilité des horaires, les formations reçues, le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, le niveau de formation reçu sont largement ou relativement plébiscités... - La correspondance entre les compétences et les tâches confiées. <p>Attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les possibilités d'expression sur le travail et l'organisation (Concertation écoute, demande de réunions participatives, coordination dans l'animation, référent, une attente sur le contenu de la réponse au-delà de la forme de réunions) - La capacité à exprimer son opinion (51%) dans le cadre de l'organisation de son travail - L'organisation et la gestion des changements au sein du service (attentes concernant la mise en place de groupes de travail métiers ou thématiques perçus comme utiles, consulter les personnes impactées par les mesures touchant la réorganisation du service). - Une attente sur les clarifications concernant les procédures de travail | | | | |
| GOV 2.3 | Nombre de conventions actives avec les associations locales | 0 | 5 | 7 |

* Habitat & Environnement

Les indicateurs renvoient aux exigences sur la «Gouvernance» et «L'implication des parties prenantes» des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale «Gouvernance» de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

GOV A / Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

- Reims habitat a mis en place une Charte éthique qui s'applique à tous les salariés, membres du CA, fournisseurs.
- Reims habitat est signataire de la Charte de la diversité
- Mise en place d'une procédure de la commande publique avec des seuils inférieurs au décret
- Affichage des valeurs de l'organisme.



GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

- Implication du CE et du CHSCT dans les nouveaux projets. Mise en place des permanences du CHSCT dans chaque agence et au siège.
- L'enquête de satisfaction des salariés est remplacée par l'enquête « Qualité de Vie au travail ».
- Mise en place de club métier.
- Implication des salariés du service Location dans la réorganisation de leur travail.
- Mise en place des horaires variables en agences.
- Sensibilisation à la démarche RSE de l'Office avec présentation du rapport 2014 à l'ensemble des salariés et recueil des besoins.

GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Au niveau du conseil d'administration, le bureau s'est réuni 5 fois et le conseil d'administration 4 fois.

52 Commissions d'Attribution des Logements ont été effectuées, la Commission Appels d'Offres s'est tenue à 7 reprises, la commission des rapports locatifs 9 fois, la commission stratégie et prospective responsable 3 fois et enfin la commission développement et travaux 1 fois.

Les membres du CODIR se sont réunis à 16 reprises et une démarche d'entretien 360° feedback a été initiée. 8 réunions du COMEX ont eu lieu et 3 réunions du comité des services.

GOV C / Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

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

GOV D / Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

- Réalisation de journaux de quartier avec des locataires volontaires et d'un magazine d'information à destination des locataires.
- 4 Conseils de Concertation Locatives se sont tenus en 2015.
- 2 Instances Locales de Concertation par secteur géographique soit 8 réunions.
- Réunion bimestrielle avec les amicales de locataires.

DÉMARCHE DE GESTION FINANCIÈRE

Reims habitat, acteur du territoire, pour participer à son attractivité

La gestion de l'exercice 2015 s'est effectuée dans le cadre de l'application du Plan de Stratégie Patrimoniale 2009-2016, de la Convention d'Utilité Sociale passée avec l'Etat et Reims Métropole pour la période 2011-2016 et des inscriptions budgétaires décidées par le Conseil d'Administration en séance du 8 décembre 2014.

LE RÉSULTAT 2015

Compte financier 2015 - Résultat de l'exercice

Le résultat de l'exercice 2015 se situe à 6.173 K€, après intéressement des salariés de 133 K€. Le résultat courant se situe à 1.010 K€.

| LIBELLE | REALISE 2011 | REALISE 2012 | REALISE 2013 | REALISE 2014 | REALISE 2015 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Marge brute sur accession | 172 548 | -107 495 | 178 903 | 42 182 | -196 253 |
| Loyers | 40 291 998 | 41 660 363 | 44 143 416 | 44 465 205 | 44 995 069 |
| Charges récupérées | 14 220 950 | 14 886 463 | 15 241 983 | 15 442 835 | 14 150 094 |
| + Subventions d'exploitation diverses | 16 692 | 12 000 | 19 446 | 30 945 | 149 119 |
| + Subventions d'investissement virées au résultat | 911 546 | 1 874 035 | 1 114 768 | 964 741 | 988 405 |
| + Production diverses | 182 990 | 106 675 | 106 836 | 96 664 | 138 448 |
| + Produits divers (reprises, transfert, autres produits) | 3 423 059 | 3 084 727 | 3 358 090 | 2 721 273 | 3 839 117 |
| TOTAL PRODUITS | 59 219 971 | 61 516 865 | 64 163 482 | 63 763 846 | 64 063 998 |
| - Charges récupérables | -15 101 939 | -15 867 543 | -15 954 023 | -15 788 679 | -15 335 295 |
| - Amortissements et loyers des baux | -9 950 300 | -10 745 216 | -11 287 988 | -11 828 718 | -12 837 961 |
| - Charges d'intérêts (dont cessions et démolitions) | -6 395 318 | -6 922 028 | -7 059 015 | -6 388 257 | -5 660 649 |
| - Coût de structure locatif | -3 969 177 | -3 928 733 | -4 286 100 | -4 417 967 | -4 806 020 |
| - Mutualisation | | | | -340 014 | -351 427 |
| - TFPB | -5 384 493 | -7 250 079 | -7 450 262 | -7 385 436 | -7 388 476 |
| - Entretien courant | -1 567 579 | -1 721 960 | -1 473 023 | -1 637 401 | -1 585 177 |
| - Dépenses nettes de GE/ GR | -4 316 205 | -4 743 332 | -4 106 831 | -4 272 447 | -4 653 260 |
| - Charges de personnel | -7 562 856 | -7 808 647 | -7 966 092 | -8 128 492 | -7 965 629 |
| - Pertes sur créances nettes des non valeurs | -320 844 | -335 246 | -340 906 | -391 083 | -338 840 |
| - Charges diverses (dotation, autres) | -2 166 508 | -2 817 926 | -3 581 371 | -3 181 136 | -2 217 166 |
| TOTAL CHARGES | -56 735 219 | -62 140 709 | -63 505 610 | -63 759 629 | -63 139 900 |
| RESULTAT D'EXPLOITATION | 2 484 753 | -623 843 | 657 872 | 4 217 | 924 098 |
| RESULTAT FINANCIER | 223 709 | 298 419 | 203 064 | 100 389 | 85 565 |
| RESULTAT COURANT | 2 708 462 | -325 424 | 860 936 | 104 605 | 1 009 663 |
| RESULTAT EXCEPTIONNEL | 5 203 213 | 7 743 062 | 3 994 817 | 6 325 820 | 5 163 801 |
| dont plus value de cession | 5 938 973 | 6 705 102 | 4 502 275 | 5 541 121 | 5 739 009 |
| RESULTAT DE L'EXERCICE | 7 911 675 | 7 417 637 | 4 855 753 | 6 430 426 | 6 173 465 |

montants en euro

A l'instar de ces dernières années, il est, dans le cadre du résultat exceptionnel, favorablement impacté pour **5.738 K€** des plus-values de cession dont celles du patrimoine vendu (pour 5.353 K€). Le chiffre d'affaires est impacté par une forte valorisation des valeurs nettes comptables des éléments vendus, plus récents et moins amortis que les biens traditionnellement cédés les années précédentes.

Cette action de vente a été renforcée en cours d'année par la mise en œuvre du dispositif « **Convention pour une accession sociale Reims Métropole** » qui a profité à 10 ménages primo-accédants auprès de Reims habitat. Nous avons également cédé 2 des 5 plateaux de l'immeuble #58, dédié à l'activité économique, à la Communauté d'Agglomération Reims Métropole pour y installer son incubateur de start-up « **Innovact-Center** ».

L'ensemble des ressources dégagées par l'exercice contribuera à fournir à l'office les fonds propres nécessaires à leur affectation dans le financement des intenses opérations de requalification du patrimoine et dans les opérations nouvelles. L'exercice 2015 est marqué pour **1.864 K€** par des dispositifs réaménagés ou nouveaux de 2014, dont :

- Le système de mutualisation HLM pour **351 K€** en impact net - *Convention du 22 août 2014 signée entre l'Etat et l'Union Sociale pour l'Habitat, approuvée par ar-*

rêté du 10/09/14 conformément aux articles L 411-8 et L 411-8-1 du Code de la Construction et de l'Habitation.

- Certaines dispositions de la loi ALUR qui pèsent pour **169 K€** dans le cadre des cotisations à la Caisse de garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) - *Article L 452-1 du CCH modifié par la loi ALUR - et 25 K€ pour le financement de l'ANCOLS - article L 342-21 du CCH créé par la loi ALUR*).
- il convient d'ajouter l'augmentation de la **provision pour créances douteuses de + 542 K€**.

Cela démontre, certes en creux, la capacité qu'a jusque maintenant Reims habitat à supporter les évolutions légales, réglementaires, conventionnelles et sociétales tout en s'appuyant pour assurer son rôle social sur une base « loyers » inférieure d'environ 15% aux plafonds réglementaires. Malgré un suivi nécessairement strict de ses dépenses de fonctionnement et coûts de structure, cela se fait au prix d'un **résultat d'exploitation limité à 924 K€**.

Compte financier 2015 - Autofinancement net HLM

| LIBELLE | REALISE 2011 | REALISE 2012 | REALISE 2013 | REALISE 2014 | REALISE 2015 |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| RESULTAT DE L'EXERCICE APRES INTERESSEMENT | 7 911 675 | 7 417 637 | 4 855 753 | 6 430 426 | 6 173 465 |
| + Dotations aux amortissements et aux provisions | 13 218 621 | 14 121 046 | 15 395 844 | 15 611 189 | 15 277 264 |
| - Reprises sur amortissements et provisions | -3 210 758 | -2 066 784 | -2 254 861 | -1 512 062 | -1 294 501 |
| + Valeurs comptables des éléments d'actifs | 1 324 574 | 1 866 042 | 1 421 724 | 2 662 115 | 4 148 637 |
| - Produits des cessions d'éléments d'actif | -7 079 376 | -8 249 856 | -5 751 796 | -8 175 545 | -9 272 808 |
| - Quote-part des subventions d'investissements | -911 546 | -1 874 035 | -1 114 768 | -964 741 | -988 405 |
| CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT (P.C.G.) APRES INTERESSEMENT | 11 253 190 | 11 214 050 | 12 551 895 | 14 051 381 | 14 043 650 |
| - Remboursements d'emprunts locatifs (hors RA) | -9 324 367 | -9 438 421 | -9 867 407 | -11 136 756 | -11 951 647 |
| - Dotations aux amortissements des intérêts compensateurs | -807 030 | -557 904 | -526 484 | -600 165 | -222 137 |
| <i>montants en euro</i> | | | | | |
| AUTOFINANCEMENT NET HLM AVANT REFORME | 1 121 793 | 1 217 725 | 2 158 003 | 2 314 461 | 2 685 338 |
| AUTOFINANCEMENT NET HLM APRES REFORME (R 423-1-4 du CCH) | 521 211 | 344 777 | 1 210 911 | 1 372 021 | 1 869 867 |
| AUTOFINANCEMENT NET HLM EN % DES LOYERS AVANT REFORME (R 423-1-4 du CCH) | 2,8% | 2,9% | 4,9% | 5,2% | 6,0% |
| AUTOFINANCEMENT NET HLM EN % DES LOYERS APRES REFORME (R 423-1-4 du CCH) | 1,3% | 0,8% | 2,7% | 3,1% | 4,1% |
| <i>montants en euro</i> | | | | | |
| MOYENNE DES TROIS DERNIERS EXERCICES APRES REFORME (R 423-9 du CCH) | | | | | 3,3% |

La C.A.F. (Capacité d'autofinancement selon le Plan Comptable Général) qui découle de la gestion de l'exercice se situe à 14.177 K€ avant intéressement et **14.044 K€** après intéressement des salariés.

De cette CAF sont notamment déduits les remboursements d'emprunts locatifs pour **11.952 K€** et les dotations aux amortissements des charges d'intérêts compensateurs à répartir (sur les anciens financements PLA) pour **222 K€** ; ce qui aboutit à la **notion d'Autofinancement net HLM à 1.870 K€** après intéressement (Selon formule de l'autofinancement net HLM après

réforme art. R 423-1-4 du Code de la Construction et de l'Habitation ; ce chiffre avant application de la réforme aurait été de 2.685 K€ à comparer à 2.314 K€ en 2014).

Après mise en œuvre de l'intéressement (133 K€ dont 106 K€ en net à payer), l'autofinancement net HLM **atteint 4,1 % des loyers** (selon nouvelle formule de calcul liée à l'instruction comptable applicable aux Offices Publics de l'Habitat), en nette augmentation par rapport à ceux enregistrés de 2010 à 2012 et en chiffres sensiblement constants sur ces dernières années malgré un environnement de plus en plus complexe.

LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT

Compte financier 2015 - Coût d'exploitation locative

| LIBELLE | REALISE 2011 | REALISE 2012 | REALISE 2013 | REALISE 2014 | REALISE 2015 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Service de la dette | | | | | |
| Charges d'intérêts | 6 181 663 | 6 745 259 | 6 888 110 | 6 258 722 | 5 388 275 |
| Remboursement du capital (hors RA) | 10 883 703 | 10 986 600 | 11 439 083 | 12 367 477 | 12 180 059 |
| Annuités (hors RA) | 17 065 367 | 17 731 859 | 18 327 192 | 18 626 199 | 17 568 334 |
| EN % DES LOYERS | 42,35% | 42,56% | 41,52% | 41,89% | 39,05% |
| Taxes foncières sur les propriétés bâties | | | | | |
| Taxes foncières sur les propriétés bâties | 5 384 493 | 7 250 079 | 7 450 262 | 7 385 436 | 7 388 476 |
| EN % DES LOYERS | 12,41% | 17,40% | 16,88% | 16,61% | 16,42% |
| Coût de structure et charges de personnel | | | | | |
| Charges de personnel | 7 562 856 | 7 808 647 | 7 966 092 | 8 128 492 | 7 965 629 |
| EN % DES LOYERS | 18,77% | 18,74% | 18,05% | 18,28% | 17,70% |
| Coût de structure locatif | 3 969 177 | 3 928 733 | 4 286 100 | 4 757 981 | 5 157 447 |
| EN % DES LOYERS | 9,85% | 9,43% | 9,71% | 10,70% | 11,46% |
| Maintenance | | | | | |
| Entretien courant | 1 567 579 | 1 721 960 | 1 473 023 | 1 637 401 | 1 585 177 |
| Dépenses nettes de GE/GR | 4 316 205 | 4 743 332 | 4 106 831 | 4 272 447 | 4 653 260 |
| Maintenance non récupérable | 5 883 784 | 6 465 291 | 5 579 854 | 5 909 848 | 6 238 438 |

montants en euro

Compte financier 2015 - Coût de structure locatif

| CHARGES D'EXPLOITATION NON RECUPERABLES | | REALISE 2011 | REALISE 2012 | REALISE 2013 | REALISE 2014 | REALISE 2015 |
|---|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| N° COMPTE | LIBELLE | | | | | |
| C/606 | Approvisionnements, matières et fournitures (hors régie) | 459 455 | 397 172 | 611 115 | 395 778 | 477 927 |
| C/612 | Crédits-baills mobiliers et baux emphytéotiques et à construction | 23 001 | 8 854 | 7 823 | 6 247 | 6 338 |
| C/6158 | Autres travaux d'entretien et réparations (hors entretien, GE/GR & régie) | 41 406 | 24 166 | 14 222 | 9 311 | 7 226 |
| C/616 | Primes d'assurances | 418 076 | 441 833 | 391 249 | 358 964 | 368 048 |
| C/621 | Personnel extérieur à la société | 121 235 | 75 831 | 85 462 | 63 054 | 89 500 |
| C/622 | Rémunérations d'intermédiaires et honoraires | 553 048 | 503 666 | 725 017 | 877 008 | 863 439 |
| C/623 | Publicité, publications, relations publiques | 189 474 | 140 857 | 130 386 | 134 350 | 125 156 |
| C/624 | Transports de biens et du personnel | 76 | 1 665 | 670 | 2 123 | 119 |
| C/625 | Déplacements, missions et réceptions | 59 151 | 30 780 | 54 914 | 46 594 | 42 530 |
| C/628 | Cotisations... | 338 786 | 430 609 | 458 013 | 641 171 | 796 936 |
| | Mutualisation | | | | 340 014 | 351 427 |
| | Services extérieurs | 1 455 072 | 1 556 401 | 1 455 852 | 1 553 563 | 1 729 766 |
| | Autres impôts et taxes | 251 414 | 260 681 | 268 007 | 281 161 | 258 406 |
| | Redevances et charges diverses de gestion courante | 31 419 | 32 311 | 47 144 | 35 402 | 40 628 |
| | Coût de structure locatif | 3 969 177 | 3 928 733 | 4 286 100 | 4 757 981 | 5 157 447 |

Le coût de structure locatif évolue à la hausse pour une charge de 415 € par logement (pour 385 € en 2014 et 352 € en 2013). A noter particulièrement + 156 K€ au compte 628 – cotisations-cf. mutualisation HLM et loi ALUR ci-dessus

Contrôle fiscal

Le contrôle fiscal sur les exercices 2012, 2013, 2014 (sur l'impôt sur les sociétés) est terminé. Il ne fait pas ressortir d'anomalies devant conduire à redressement selon le rapport final de l'Inspecteur de la Direction des Finances Publiques en charge du contrôle.

Activité, approche analytique

Les résultats de l'activité 2015 sont une nouvelle fois en amélioration par rapport à la prévision de ventes d'éléments du patrimoine, à 9.273 K€ en chiffre d'affaires brut (pour 8.176 K€ en 2014) ; ils enregistrent pour la partie locative **une croissance de 1,19% par rapport à 2014 à 44.995 K€** (contre 46.380 K€ budgétés par accroissement de la vacance des garages et des logements).

A noter un chiffre d'affaires en hausse de 7,2% pour les loyers des locaux d'activité sanctionnant positivement la livraison et la mise en location efficace des cellules commerciales dans nos programmes nouveaux de la rue Verrier (quartier Europe-Pommery) et Pierre Taittinger (quartier Croix-Rouge Université).

Le chiffre d'affaires Loyers de **44.995 K€** est inférieur de 2,99% à la prévision budgétaire : le taux de vacance global intégrant les blocages pour démolition (représentant près de 14% de la vacance – Joffre, Chalet-Solférino, Maladrerie, Léon Michaud, Fossé Julien), travaux (phénomène accentué par les délais de traitement de la présence d'amiante dans certains composants du bâtiment) et sinistres (17% de la vacance) ou mises en vente (5% de la vacance) est

en augmentation à **7,29%** en moyenne mensuelle brute sur l'année contre 5,92% en 2014 ; ces chiffres sont en termes de **vacance involontaire de 5,02%** (dont les logements nouveaux qui nécessitent un temps de commercialisation et qui représentent environ 15% de ce taux et les logements PLS qui trouvent trop lentement leur clientèle), à comparer aux 4,40% de 2014. La vacance se répartit globalement en 47% vacants de plus de 3 mois et 53% de moins de 3 mois, ce qui permet de disposer d'un stock tournant d'environ 350 logements immédiatement louables ou relouables. La vacance des garages atteint 33,26% en intégrant les blocages pour effectuer les travaux (secteur Université G1, G2, G3) ou la vacance forte du secteur des Hauts de Murigny spécifiquement impacté par les dispositions de la loi ALUR dissociant logement et garage. Le plan d'action décidé en 2015 et engagé sur 2016 concrétisera la démarche visant à corriger ces effets négatifs sur la recette loyers.

La croissance de l'offre de logements locatifs et logements-foyers est de **1,83%** intégrant la livraison de 192 logements neufs et la cession de 55 logements et 7 box-parkings du patrimoine existant ;

La poursuite de la diminution des intérêts d'emprunts (-871 K€) (pour -629 K€ en 2014) est en grande partie le fruit de la renégociation de la dette avec la Caisse des Dépôts (85,3 M€ pour 143 prêts) ; elle est la conséquence, aussi, du faible taux des intérêts d'emprunt, de la mobilisation de la trésorerie et de la baisse quantitative de souscriptions d'emprunts nouveaux au cours de l'exercice, à hauteur de **16 M€** en 2015 (pour 30,2 M€ en 2014 et 50,3 M€ en 2013). A noter le refinancement, par la Caisse d'Épargne, de 4,5 M€ de prêts structurés.



DÉMARCHE DE GESTION FINANCIÈRE

Compte financier 2015 - Dégrèvement par nature

| DEGREVEMENTS PAR NATURE | MONTANT |
|--|-------------------|
| Aménagements logements personnes Handicapées - REIMS EST <i>(Travaux 2014 récup sur TFPB 2015)</i> | 7 533,00 |
| Aménagements logements personnes Handicapées - REIMS OUEST <i>(Travaux 2014 récup sur TFPB 2015)</i> | 68 935,00 |
| Aménagements logements personnes Handicapées - REIMS NORD <i>(Travaux 2014 récup sur TFPB 2015)</i> | 46 355,00 |
| Démolitions ex. 2015 | 2 357,00 |
| Démolition 18 Avenue Nationale | 809,00 |
| Démolition Léon Michaud | 10 180,00 |
| Economie d'énergie <i>(Travaux 2014 récup sur TFPB 2015)</i> | 381 083,00 |
| Adaptation personnes âgées RPA Avranches | 11 551,00 |
| Exonération 2-4-4b Boulevard Joffre | 23 222,00 |
| Dégrèvement logements vacants ex. 2015 | 50 000,00 |
| Total | 602 025,00 |

Les dégrèvements de Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties, de 602 K€ (pour 1.054 K€ en 2014) participent au résultat exceptionnel et viennent se lire en déduction de la TFPB brute comptabilisée en charges d'exploitation pour 7.388 K€ :

- 381 K€ pour travaux d'économie d'énergie
- 135 K€ pour aménagements de logements pour personnes âgées et/ou handicapées
- 13 K€ au titre de démolitions
- 73 K€ au titre de logements vacants et divers

La Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères est toujours favorablement impactée par la baisse de 20% décidée par

Reims Métropole en 2014 ; elle est en progression de 45 K€ par rapport à 2014 (à 1.412 K€ pour 1.367 K€ en 2014 et 1.715 K€ en 2013).

Les Charges de personnel nettes (non récupérables) ont pu être contenues dans le cadre de la projection budgétaire à 7.965 K€, en retrait de 2% par rapport à 2014 (8.128 K€), dont 133 K€ au titre de l'intéressement et 25 K€ en récupération de charges. Elles permettent, intéressement compris, de se rapprocher du chiffre-objectif budgétaire de 17,50 % et du chiffre médian national de 17,00% (Référence D.I.S. 2014 Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat) relatif au poids de la masse salariale nette sur les loyers.

Compte financier 2015 - Masse salariale 2011/2015

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Variation | % Var. |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Loyers | 40 292 | 41 660 | 44 143 | 44 465 | 44 995 | 530 | 1,2% |
| Logements | 10 639 | 10 811 | 10 864 | 10 946 | 11 052 | 106 | 1,0% |
| Foyers | 582 | 582 | 431 | 431 | 534 | 103 | 23,9% |
| Effectif réel | 179 | 185 | 175 | 173 | 171 | -2 | -1,2% |
| Effectif ETP | 168 | 170 | 166 | 169 | 166 | -3 | -1,8% |
| Masse salariale totale | 7 632 | 7 881 | 8 017 | 8 168 | 7 990 | -178 | -2,2% |
| MS récupérable | 69 | 72 | 51 | 40 | 25 | -15 | -37,5% |
| MS non récupérable (1) | 7 563 | 7 809 | 7 966 | 8 128 | 7 965 | -163 | -2,0% |
| Intérim | 121 | 76 | 85 | 63 | 89 | 26 | 41,3% |
| MS Totale + Intérim | 7 753 | 7 957 | 8 102 | 8 231 | 8 079 | -152 | -1,8% |

(1) inclus les taxes et Charges Sociales + Intéressement des salariés

| Poids MS (1) / Loyers | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 18,77% | 18,74% | 18,05% | 18,28% | 17,70% |

Les principales mises en service de logements de l'exercice ont été, pour 54,4 M€ :

- Résidence Zac du Vieux Port – 44 logements « PLS » : 5,7 M€
- Robert de Sorbon – 32 logements « PLUS/PLAI » : 3,6 M€
- Robert de Sorbon – Locaux commerciaux : 1,1 M€
- Résidence M.C. Fouriaux – 19 logements « PLAI » : 1,8 M€
- Hôtel des Services (#58) : 3,6 M€
- Constellation – 19 logements : 3 M€
- Le Domaine d'Henri – 21 logements « PLUS/PLAI/PLS » : 2,3 M€
- Green Parc rue Marcel Thil Reims 29 logts « PLUS/PLAI/PLS » : 4,4 M€
- Les Hauts de Muire – 60 logements « PLUS/PLAI/PLS » : 9,1 M€
- Résidentialisation Rilly - Eisenhower : 2 M€
- Mises aux normes des ascenseurs : 5,6 M€
- Rénovation RPA Avranches : 1,4 M€
- Rénovation Villas d'Est – 121 logements : 4,7 M€
- Réfection Dalles Garages G1-G2 : 2,2 M€
- Travaux sécurité d'accès : 1,6 M€
- Domaine d'Agathe – 16 logements : 0,8 M€
- Aménagement espaces extérieurs Hauts de Murigny : 1 M€

Les principaux programmes en cours de travaux sont :

- CORMICY Résidence LEMAL – 15 logements « PLUS » : 1,3 M€
- Trois Puits – 6 logements « PLUS/PLS » : 0,327 M€
- Le Prieuré VEFA – 13 logements « PLS » : 1 M€
- La Scène St Thomas VEFA – 19 logements « PLUS/PLAI/PLS » : 1 M€
- Réhabilitation 136 Ponsardin – 5 logements : 0,224 M€
- Réhabilitation 180 rue P.V.Couturier – 63 logements : 1,5 M€
- Nouvelle mises aux normes des ascenseurs : 1,8 M€

- Réhabilitation de 1008 logements : 0,7 M€
- Travaux annexes conteneurs 1 à 7 rue Walbaum : 0,8 M€
- Travaux Centre commercial Place de Liseux : 0,516 M€

Les comptes 66 – Charges financières – 5.708 K€ - sont en réduction de - 12,26 %. Les charges d'intérêts sur opérations locatives (passant à 5.388 K€ pour 6 259 K€ en 2014, soit - 13,91%) mettent donc bien en exergue les fruits de la renégociation d'une partie de notre dette auprès de la Caisse des Dépôts tout en enregistrant ainsi à la fois l'entrée plus faible que les années précédentes d'emprunts nouveaux, l'amortissement des anciens et la variation du taux de rémunération du livret A, toujours à la baisse, sur lequel sont indexés les intérêts de la plus grosse partie de notre dette.

Le compte 675 – valeur comptable des éléments d'actif cédés – à 4.149 K€ (pour 2.662 K€ en 2014, 1.422 K€ en 2013 et 1.866 K€ en 2012) correspond d'une part pour 3.530 K€ à la Valeur Nette Comptable des éléments de patrimoine vendus, action essentielle dans notre démarche sociale, patrimoniale et financière et, d'autre-part (au compte 67521 pour 618 K€) à la valeur nette comptable des composants du patrimoine immobilier remplacés lors de travaux de rénovation ou d'amélioration.

Le compte 68 – dotations aux amortissements et provisions :

Les dotations aux amortissements et provisions s'élèvent à 14.923 K€ contre 15.611 K€ en 2014, avec principalement :

- Les dotations aux amortissements d'immobilisations de 13.319 K€ (+ 1.053 K€ // 2014)
- La dotation aux provisions pour risques de 58 K€ (-326 K€)
- La dotation des locataires douteux de 1.423 K€ (-307 K€)
- La dotation pour Gros Entretien de 354 K€ (- 375 K€) (pour porter la PGE à 1.642 K€)

Compte financier 2015 - Service de la dette

| LIBELLE | REALISE 2011 | REALISE 2012 | REALISE 2013 | REALISE 2014 | REALISE 2015 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| CALCUL DE L'ANNUITE | | | | | |
| Charges d'intérêts | 5 300 319 | 5 953 696 | 5 784 257 | 4 867 100 | 4 363 298 |
| + Charges d'intérêts des nouvelles opérations | 881 345 | 791 563 | 1 103 852 | 1 391 622 | 1 024 978 |
| CHARGES D'INTERETS | 6 181 663 | 6 745 259 | 6 888 110 | 6 258 722 | 5 388 275 |
| Remboursement du capital | 9 774 638 | 9 787 032 | 10 584 191 | 11 195 071 | 11 248 723 |
| + Remboursement du capital des nouvelles opérations | 1 109 065 | 1 199 568 | 854 892 | 1 172 406 | 931 336 |
| REMBOURSEMENT DU CAPITAL (hors RA) | 10 883 703 | 10 986 600 | 11 439 083 | 12 367 477 | 12 180 059 |
| ANNUITES | 17 065 367 | 17 731 859 | 18 327 192 | 18 626 199 | 17 568 334 |
| ANALYSE DE L'ANNUITE | | | | | |
| Service de la dette en % des loyers | 42,35% | 42,56% | 41,52% | 41,89 % | 39,05 % |

montants en euro

DÉMARCHE DE GESTION FINANCIÈRE

Tableau de synthèse de la provision pour le gros entretien

| | | MONTANT PGE AU 31/12/2015 | 1 615 622 |
|-----------|--|----------------------------------|------------------|
| REPRISES | Reprise PGE pour travaux réalisés | -262 984 | |
| | Reprise PGE pour travaux sans objet | -10 000 | |
| | Reprise PGE pour travaux à considérer comme immobilisation | -55 000 | |
| | TOTAL DES REPRISES AU 31/12/2015 | -327 984 | |
| DOTATIONS | Dotations PGE pour travaux complémentaires 2015-2016-2017 | 354 000 | |
| | TOTAL DES DOTATIONS AU 31/12/2015 | 354 000 | |
| | | MONTANT PGE AU 31/12/2015 | 1 641 637 |

| CHARGES DIVERSES (DOTATIONS) | | REALISE 2015 |
|------------------------------|---|------------------|
| 68151 | Provisions pour risques | 57 537 |
| 68157 | Provisions pour gros entretien | 354 000 |
| 68174 | Créances | 1 324 454 |
| 68111 | Dotations amortissements Immobilisations incorporelles | 154 188 |
| 68112315 | Dotations amortissements Bâtiments administratifs | 132 162 |
| 6811235 | Dot. Amortissts Agencts et aménagements de constructions | 3 117 |
| 681125 | Dot. Amortissts Installations techniques, matériel et outillage | 1 146 |
| 6811282 | Dot. Amortissts Matériel de transport | 68 125 |
| 6811283 | Dot. Amortissts Matériel de bureau et matériel informatique | 80 239 |
| 6811284 | Dot. Amortissts Mobilier | 39 806 |
| 6811288 | Dot. Amortissts Immobilisations corporelles diverses | 2 392 |
| | | 2 217 166 |

| PRODUITS DIVERS (REPRISES) | | REALISE 2015 |
|----------------------------|-------------------------------------|------------------|
| 722 | Production immobilisée | 1 311 329 |
| 758 | Produits divers de gestion courante | 1 234 457 |
| 78151 | Provisions pour risques | 183 094 |
| 78157 | Provisions pour gros entretien | 327 984 |
| 78174 | Créances | 782 252 |
| | | 3 839 117 |

En produits divers de gestion courante figurent notamment les CEE (Certificats d'Economie d'Énergie) que Reims habitat a optimisés en relation avec sa forte activité d'amélioration énergétique des bâtiments.

Provisions pour créances douteuses au 31/12/2015

(avec application décret 2008-648 article R 423-10)

| Locataires présents | | Provision | |
|---|-----------------------|------------------------|------------------------|
| 0 à 3 mois | 3 775 076,60 € | | |
| 4 à 6 mois | 611 717,92 € | 25% | 152 929,48 € |
| 7 à 12 mois | 1 062 813,48 € | 50% | 531 406,74 € |
| + 12 mois | 1 059 115,66 € | 100% | 1 059 115,66 € |
| | 6 508 723,66 € | | 1 743 451,88 |
| Total | | 6 508 723,66 € | |
| Locataires partis | | | |
| Total | 3 900 238,01 € | | |
| Provision NV | - € | | |
| Total | 3 900 238,01 € | 100% | 3 900 238,01 € |
| Total général | | 10 408 961,67 € | 5 643 689,89 € |
| Provision 2014 | | | 5 101 487,66 € |
| Non-valeurs 2015 | | | - 338 840,47 € |
| Effacements de dettes | | | - 443 411,52 € |
| | | | 4 319 235,67 € |
| Provision 2015 | | | 5 643 689,89 € |
| Dotation provision 2015 | | | 1 324 454,22 € |
| LOCATAIRES DOUTEUX | | | |
| Locataires présents DECEMBRE compris | | | |
| | 0 à 3 mois | | 3 775 076,60 € |
| | 4 à 6 mois | | 611 717,92 € |
| | 7 à 12 mois | | 1 062 813,48 € |
| | + 12 mois | | 1 059 115,66 € |
| | | | 6 508 723,66 € |
| Locataires partis DECEMBRE inclus | | | 3 900 238,01 € |
| Total | | | 10 408 961,67 € |
| c/4911 | 1 324 454,22 € | | |
| c/41610 | 3 900 238,01 € | locataires partis | |
| c/41611 | 2 733 647,06 € | locataires en place | |
| | 6 633 885,07 € | | |

DÉMARCHE DE GESTION FINANCIÈRE



Le résultat exceptionnel qui s'établit à 5.162 K€ est très favorablement impacté par les plus-values de cession des éléments d'actif immobilier pour 5.739 K€ (Produits de cession comptabilisés au compte 775 et 3.530 K€ de valeur nette comptable comptabilisés au compte 67522).

Compte financier 2015 Détail calcul du résultat exceptionnel

| 77 | PRODUITS EXCEPTIONNELS | REALISE 2015 |
|-------|---|-------------------|
| 7714 | Recouvrements sur créances admises en non-valeur | 10 138 |
| 77181 | Pénalités sur suppléments de loyers de solidarité | 10 403 |
| 77182 | Autres produits exceptionnels sur opérations de ventes logements locatifs | 235 593 |
| 77188 | Divers | 23 381 |
| 775 | Produits de cessions d'éléments d'actif | 9 272 808 |
| 7784 | Indemnités d'assurances | 197 932 |
| 7788 | Produits exceptionnels divers | 903 481 |
| | | 10 653 735 |

| 67 | CHARGES EXCEPTIONNELLES | REALISE 2015 |
|-------|--|------------------|
| 6712 | Pénalités et amendes | 174 |
| 6713 | Créances effacées dans le cadre d'une procédure de traitement des situations de surendettement | 443 412 |
| 67182 | Frais de montage et de commercialisation sur ventes de logements locatifs | 235 593 |
| 67188 | Divers | 90 010 |
| 675 | Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés et remplacés | 4 148 637 |
| 6786 | Sinistres | 212 502 |
| 67888 | Charges exceptionnelles diverses | 361 629 |
| | | 5 491 956 |
| | RESULTAT EXCEPTIONNEL 2015 | 5 161 780 |

L'impôt sur les sociétés

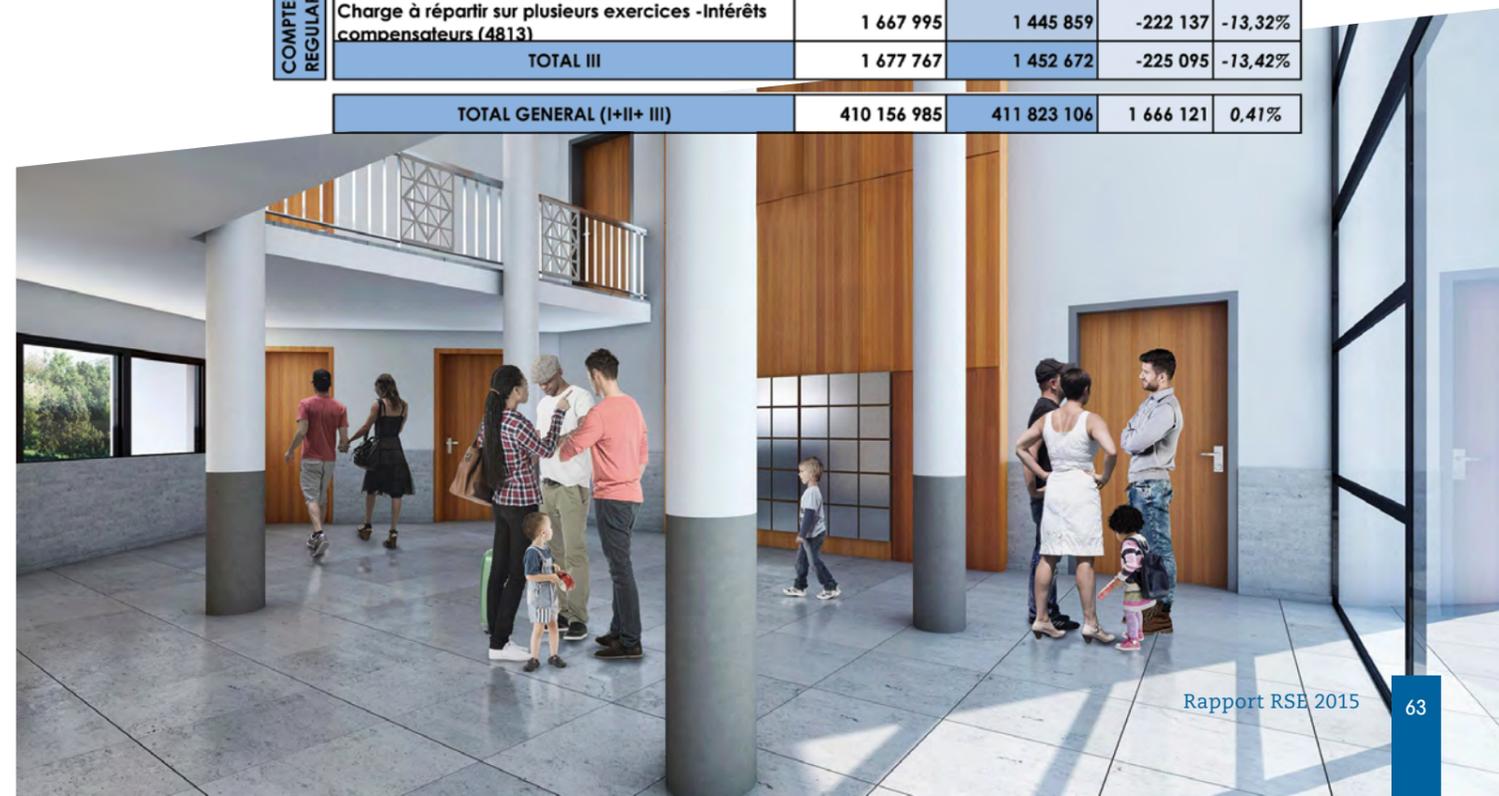
L'exercice 2015 est le dixième exercice qui conduit les organismes HLM à être soumis à l'impôt sur les sociétés pour certaines de leurs activités non conventionnées. L'état analytique détaillé des recettes de ces activités mis en perspective avec leurs produits conduit à un résultat fiscal imposable de 949 K€, soit un I.S. de 316 K€ (pour respectivement 146 K€ et 49 K€ en 2014) et à une absence effective d'imposition compte-tenu du « stock » de déficit encore reportable.

Le bilan 2015

Le bilan se présente à 411.823 K€, en quasi-stagnation à + 0,41% par rapport à 2014 (410.157 K€) qui était en augmentation de 2,45 % par rapport à 2013 qui était lui-même en forte évolution de 9,36 % par rapport à 2012 (366.057 K€) et aux années précédentes (2011 à 328.673 K€ et 2010 à 310.648 K€).

Compte financier 2015 Bilan actif simplifié au 31/12/2015

| | ACTIF | EXERCICE 2014 NET | EXERCICE 2015 NET | VARIATION 2014/2015 | |
|--------------------------------------|---|----------------------|----------------------|------------------------|----------------|
| ACTIF IMMOBILISE | IMMOBILISATIONS INCORPORELLES | | | | |
| | (205-208) | 1 070 048 | 1 039 612 | -30 436 | -2,84% |
| | IMMOBILISATIONS CORPORELLES | | | | |
| | Terrains (2111-2115) | 53 566 256 | 55 510 855 | 1 944 599 | 3,63% |
| | Constructions (213-214) | 265 516 851 | 307 968 186 | 42 451 335 | 15,99% |
| | Autres immobilisations corporelles (215-218) | 552 905 | 471 553 | -81 352 | -14,71% |
| | Immobilisations corporelles en cours (231) | 58 390 303 | 20 987 176 | -37 403 127 | -64,06% |
| ACTIF IMMOBILISE | IMMOBILISATIONS FINANCIERES | | | | |
| | Participations (266) | 1 629 262 | 1 629 415 | 153 | 0,01% |
| | Autres titres immobilisés (271-272) | 32 877 | 14 477 | -18 400 | -55,97% |
| | TOTAL I | 380 758 502 | 387 621 273 | 6 862 771 | 1,80% |
| ACTIF CIRCULANT | STOCKS ET ENCOURS | | | | |
| | Terrains à aménager (31) | 1 888 192 | 108 545 | -1 779 647 | -94,25% |
| | Immeubles en cours (332) | | | | |
| | Immeubles achevés (351-359) | -1 133 764 | 147 433 | 1 281 197 | |
| | Fournisseurs débiteurs | 13 904 | 13 904 | | |
| | CREANCES D'EXPLOITATION | | | | |
| | Créances clients (411-412-414-415-416) | 4 882 980 | 4 823 849 | -59 131 | -1,21% |
| | Produits non encore facturés (418) | 1 663 060 | 1 867 226 | 204 166 | 12,28% |
| | Autres | 3 537 370 | 1 742 165 | -1 795 205 | -50,75% |
| | Subventions à recevoir | 5 925 039 | 3 443 232 | -2 481 808 | -41,89% |
| CREANCES DIVERSES (46-47) | 2 508 379 | 2 366 534 | -141 844 | -5,65% | |
| Valeurs mobilières de placement (50) | 14 976 | | -14 976 | | |
| DISPONIBILITES | 8 420 581 | 8 236 275 | -184 306 | -2,19% | |
| | TOTAL II | 27 720 716 | 22 749 162 | -4 971 555 | -17,93% |
| COMPTES DE REGULARISA | Charges constatées d'avance | 9 772 | 6 813 | -2 959 | -30,28% |
| | Charge à répartir sur plusieurs exercices - Intérêts compensateurs (4813) | 1 667 995 | 1 445 859 | -222 137 | -13,32% |
| | TOTAL III | 1 677 767 | 1 452 672 | -225 095 | -13,42% |
| | TOTAL GENERAL (I+II+ III) | 410 156 985 | 411 823 106 | 1 666 121 | 0,41% |



DÉMARCHE DE GESTION FINANCIÈRE

Au passif les capitaux propres qui, en tenant compte du résultat de l'exercice, passent à **109.623 K€** (pour 104.421 K€ en 2014 et 98.143 K€ en 2013, 93.251 K€ en 2012, 85.303 K€ en 2011, 75.692 K€ en 2010), soit une évolution de **44,83 %** en 6 exercices, soit une moyenne d'évolution annuelle de l'ordre de + 7,5 %.

Bilan au 31/12/2015

| PASSIF | | EXERCICE 2014 | EXERCICE 2015 | VARIATION 2013/2014 | |
|--|--|--------------------|-------------------|---------------------|---------|
| CAPITAUX PROPRES | APPORTS (10) | | | | |
| | Dotations | 152 047 | 152 047 | | |
| | Excédents d'exploitation affectés à l'investissement | 31 727 031 | 36 181 993 | 4 454 962 | 14,04% |
| | Plus-values nettes sur cessions immobilières | 36 931 163 | 42 472 284 | 5 541 121 | 15,00% |
| | Réserves diverses | 214 461 | 214 461 | | |
| | REPORT A NOUVEAU (110) | 4 808 340 | 1 242 683 | -3 565 657 | -74,16% |
| | RESULTAT DE L'EXERCICE (12) | 6 430 426 | 6 173 465 | -256 961 | -4,00% |
| SOUS TOTAL | 80 263 468 | 86 436 932 | 6 173 465 | 7,69% | |
| SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT (131+132-139) | 24 158 185 | 23 186 200 | -971 985 | -4,02% | |
| TOTAL I | 104 421 653 | 109 623 132 | 5 201 479 | 4,98% | |
| PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES | PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES | | | | |
| | Provisions pour risques (151) | 479 308 | 353 751 | -125 557 | -26,20% |
| | Provisions pour grosses réparations (1572) | 1 615 622 | 1 641 638 | 26 016 | 1,61% |
| TOTAL II | 2 094 930 | 1 995 389 | -99 541 | -4,75% | |
| DETTES FINANCIÈRES | DETTES FINANCIÈRES | | | | |
| | Emprunts participation employeurs (162) | 7 715 055 | 8 090 227 | 375 172 | 4,86% |
| | Emprunts auprès des Etablissements de Crédit (164) | 271 618 101 | 271 115 157 | -502 944 | -0,19% |
| | Dépôts de garantie des locataires (1651) | 2 965 831 | 3 030 010 | 64 179 | 2,16% |
| | Emprunts et dettes diverses (167) | 1 292 079 | 1 198 986 | -93 093 | -7,20% |
| | Intérêts courus non échus (16881) | 2 914 544 | 2 598 392 | -316 152 | -10,85% |
| | Intérêts compensateurs (16883) | 1 667 995 | 1 445 859 | -222 137 | -13,32% |
| | Ligne de trésorerie | 5 953 | 17 124 | 11 172 | 187,68% |
| TOTAL III | 288 179 558 | 287 495 755 | -683 803 | -0,24% | |
| DETTES D'EXPLOITATION | DETTES D'EXPLOITATION | | | | |
| | Clients crédiés (419) | 1 741 334 | 2 423 527 | 682 193 | 39,18% |
| | Fournisseurs exploitation et d'immobilisations (40) | 4 670 646 | 4 495 699 | -174 948 | -3,75% |
| | Dettes fiscales et sociales (42-43-44) | 4 790 954 | 3 632 905 | -1 158 050 | -24,17% |
| | Dettes diverses | 4 257 910 | 2 156 699 | -2 101 210 | -49,35% |
| TOTAL IV | 15 460 844 | 12 708 830 | -2 752 014 | -17,80% | |
| TOTAL GENERAL (I+II+ III+IV+V) | 410 156 985 | 411 823 106 | 1 666 121 | 0,41% | |

Au bilan, les dettes financières varient de la façon suivante :

| | |
|---|-------------|
| Financement des nouvelles opérations | + 11.959 K€ |
| Nouveaux dépôts de garantie | + 517 K€ |
| Remboursements des emprunts | - 12.180 K€ |
| Remboursements de dépôts de garantie | - 453 K€ |
| Intérêts courus capitalisables | - 24 K€ |
| Intérêts courus non échus | - 292 K€ |
| Intérêts compensateurs | - 222 K€ |
| Diminution globale des dettes financières | - 695 K€ |

Les dettes financières s'élèvent à 287.496 K€ ; elles se composent de :

- Emprunts pour les opérations locatives de 279.207 K€
- Crédit de trésorerie de 17 K€
- Dépôts de garantie reçus des locataires de 3.030 K€
- Intérêts courus non échus sur emprunts de 2.598 K€
- Réserve d'intérêts compensateurs de 1.446 K€
- Emprunts et dettes divers 1.199 K€

L'activité conduite nous amène donc à cette évolution de la dette financière, notamment celle liée au Livret A et en particulier à la Caisse des Dépôts qui représente 65 % de notre endettement (186.172 K€).

Les disponibilités, soit la trésorerie, à **8.236 K€** (pour 8.421 K€ au 31 décembre 2014) sont stables et à un niveau assez bas en raison notamment de la sollicitation constante et forte de cette trésorerie au cours de l'année.

Nous constatons, en conséquence des développements précédents, une évolution du fonds de roulement (constitué par l'excédent des ressources permanentes sur les emplois de même nature) de **10.941 K€** (pour 9.457 K€ en 2014). Les opérations préliminaires et les réserves foncières pèsent pour 12.370 K€ (pour 10.809 K€ en 2014). Le potentiel financier à fin d'exercice, à 5.916 K€ reste impacté par la forte mobilisation de la trésorerie telle qu'évoquée précédemment.

| FONDS DE ROULEMENT A FIN D'EXERCICE | | | |
|--|--------------------|--|--------------------|
| EMPLOIS PERMANENTS | | RESSOURCES PERMANENTES | |
| | Montant en € | | Montant en € |
| Immobilisations incorporelles (nettes) | 1 039 612 | Capitaux propres | 109 623 132 |
| Immobilisations de structure (nettes) | 3 222 982 | dont report à nouveau : | 1 242 683 |
| Immobilisations locatives (nettes) | 381 724 788 | Provisions pour risques et charges | 1 995 389 |
| Opérations préliminaires et réserves foncières | -12 370 444 | dont PGE : | 1 641 638 |
| Immobilisations financières (nettes) | 1 643 891 | Dettes financières | 283 434 380 |
| dont titres immobilisés : 0 | | dont dépôt de garantie des locataires : 3 030 010,38 | |
| | | Subventions d'investissement à recevoir | -3 361 413 |
| | | Opérations préliminaires et réserves foncières | -57 950 |
| | | ACNE | -5 431 772 |
| TOTAL AU 31.12.2015 | 375 260 828 | TOTAL AU 31.12.2015 | 386 201 766 |
| | | Le fonds de roulement au 31.12.2015 s'élève 10 940 938 | |

| POTENTIEL FINANCIER A FIN D'EXERCICE | |
|--------------------------------------|--------------------|
| Fonds de roulement | 10 940 938 € |
| Provisions pour risques et charges | -1 995 389 € |
| Dépôts de garantie des locataires | -3 030 010 € |
| | 5 915 538 € |



| | | |
|-----------------|--|-------------------|
| Variations 2015 | Dettes financières à fin 2014 (Hors ICNE et Intérêts compensateurs (4 558 K€) | 283 615 277,53 € |
| | Remboursements emprunts 2015 | - 12 180 058,76 € |
| | Réalizations emprunts | 11 959 194,03 € |
| | Variation Dépôts de garantie des locataires | 64 179,06 € |
| | Variation Intérêts courus capitalisables | - 24 211,72 € |
| | Dettes financières à fin 2015 (Hors ICNE et Intérêts compensateurs (4 044 K€) | 283 434 380,14 € |
| Variations 2015 | Capitaux propres à fin 2014 | 104 421 652,97 € |
| | Excédents d'exploitation affectés à l'investissement | 4 454 962,06 € |
| | Plus-values nettes sur cessions immobilières | 5 541 120,61 € |
| | Report à nouveau (a) | - 3 565 656,79 € |
| | Résultat de l'exercice (a) | - 256 961,08 € |
| | Capitaux propres à fin 2015 | 109 623 132,38 € |
| Variations 2015 | Immobilisations locatives (nettes) à fin 2014 | 374 776 116,44 € |
| | Mises en services constructions neuves | 31 897 676,02 € |
| | Mises en services Remplacements de composants | 22 483 239,31 € |
| | Immobilisations en cours | - 37 403 127,07 € |
| | Sorties d'actifs | - 4 858 666,20 € |
| | Dotations aux Amortissements 2015 | - 12 837 960,99 € |
| | Amortissements des éléments sortis de l'actif et reprises | 7 658 510,11 € |
| | Immobilisations locatives (nettes) à fin 2015 | 381 715 787,62 € |

IMMOCOOP, SCIC HLM



Situation et évolution de la société

L'activité commerciale en termes de vente HLM termine ses objectifs de l'année 2015 conformément aux prévisions budgétaires en la matière.

Les deux programmes d'accession « EMPORIA » et « JARDINS D'ARMANDE », livrés durant l'été 2015, ont vu leur commercialisation effectuer un rebond par rapport à la situation constatée en 2014, permettant ainsi de solder le programme de la rue de Brazzaville. Seule l'opération « CHRYSALIDE » n'a pu voir sa pré-commercialisation se concrétiser.

En ce qui concerne l'activité liée aux copropriétés, l'année 2015 a été marquée in fine par une réalisation à +12% des prévisions budgétaires ; le nombre de lots gérés a quant à lui progressé de plus de 300 unités.

De nouveaux projets en termes de maîtrise d'ouvrage se concrétisent, et notamment l'opération rue de La Pompelle à Reims, dont la livraison est prévue pour le début de l'année 2018, ainsi que le programme d'aménagement des Sintiners à Tinqueux, pour lequel Immocoop sera le maître d'œuvre des trois bailleurs rémois, et qui a, à ce titre, fait l'objet de la signature d'une convention spécifique.



Le programme Chrysalide



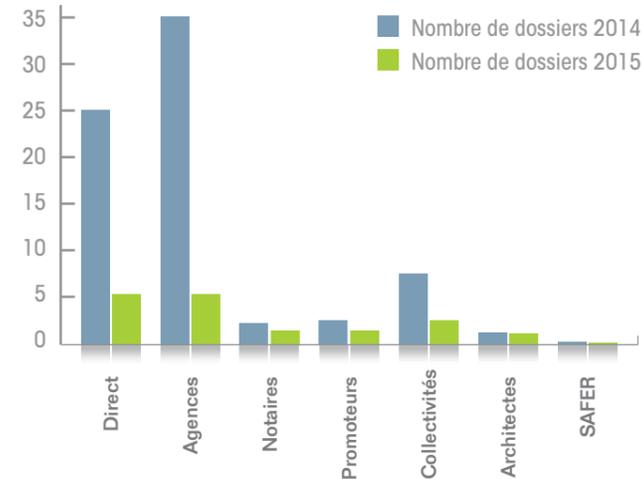
Immocoop, comptes 2015

| Domaine | Comptes 2013 | Comptes 2014 | Budget 2015 | Comptes 2015 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Marge sur accession | 974 702 | 667 455 | 577 471 | 798 767 |
| Loyers | 11 633 | 11 552 | 10 630 | 7 831 |
| Commissions sur vente (HLM) | 432 642 | 480 614 | 616 900 | 701 246 |
| Commissions sur vente logements (neuf) | 8 724 | 600 | 31 248 | 19 571 |
| Commissions sur vente lotissements (neuf) | 30 261 | 10 739 | 41 060 | 32 959 |
| Prestations de Syndic | 360 766 | 421 292 | 404 064 | 458 810 |
| Assistance MO-AC | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres produits annexes | 8 345 | 9 476 | 9 000 | 14 116 |
| Produits financiers | 47 980 | 18 610 | 15 100 | 165 407 |
| Produits exceptionnels | 18 857 | 69 760 | 0 | 67 648 |
| Reprise des provisions | 443 | 386 | 0 | 39 275 |
| Variation travaux en cours | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total produits | 1 894 353 | 1 690 484 | 1 705 473 | 2 305 630 |
| Achat produits / matériels | 7 154 | 1 205 | 3 400 | 3 255 |
| Energie | 10 017 | 9 109 | 7 329 | 10 363 |
| Fournitures / imprimés / documentation | 4 987 | 4 101 | 3 900 | 3 308 |
| Assurances | 17 625 | 29 039 | 21 500 | 38 485 |
| Locations / crédit bail | 114 165 | 109 950 | 114 200 | 125 255 |
| Maintenances / entretiens / prestations | 39 334 | 34 755 | 41 925 | 30 784 |
| Communication / annonces / réceptions | 52 763 | 59 826 | 52 000 | 44 681 |
| Cotisations / redevances | 279 918 | 206 841 | 231 860 | 124 810 |
| Frais de déplacement | 17 358 | 17 791 | 23 500 | 20 755 |
| Honoraires / frais de gestion | 31 449 | 51 923 | 37 830 | 153 723 |
| Impôts / taxes | 11 907 | 25 820 | 12 300 | 12 427 |
| Téléphone / affranchissements | 42 711 | 33 734 | 42 278 | 38 189 |
| Frais de personnel | 547 033 | 691 301 | 815 601 | 859 834 |
| Frais bancaires / financiers | 19 437 | 17 398 | 17 830 | 186 436 |
| Dotations aux amortissements | 66 211 | 65 063 | 66 000 | 62 036 |
| Dotations aux provisions | 4 613 | 40 997 | 4 500 | 226 416 |
| Charges exceptionnelles | 192 792 | 208 441 | 0 | 101 309 |
| Total charges | 1 459 472 | 1 607 294 | 1 495 953 | 2 042 066 |
| Résultat avant IS | 434 881 | 83 190 | 209 520 | 263 564 |

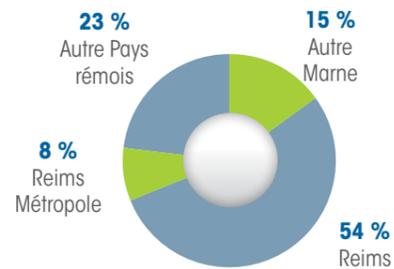
NOS FILIALES

LES GROUPEMENTS D'INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES

GIE FONCIÈRE DÉVELOPPEMENT

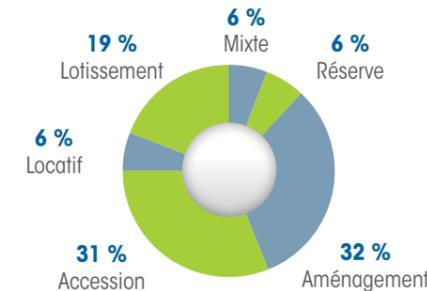


En suite des recherches de biens diffus pour Reims habitat, les contacts avec les agences immobilières ont perdurés et ont ouvert d'autres propositions sur l'année 2015. Une part importante des nouveaux dossiers a également été constituée pour une prospection directe.

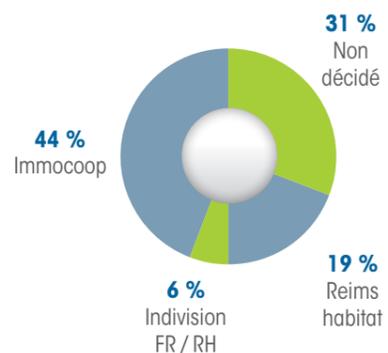


Le développement foncier

En 2015, les activités de prospection foncière du G.I.E. se sont recentrées sur Reims et le pays rémois en lien avec le rayon d'action d'Immocoop pour lequel un cahier des charges de prospection foncière a pu être établi.



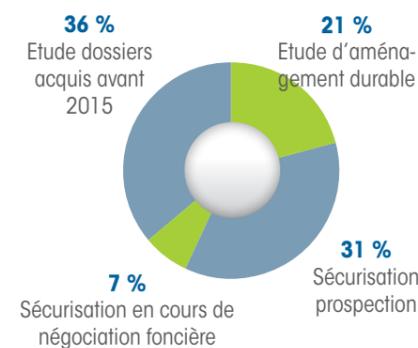
La part majoritaire des dossiers ayant été fléchée pour I-MMOCOOP, les destinations pressenties sont en lien direct avec ses activités d'aménageur, lotisseur et de promotion. La baisse constante des agréments et l'existence de réserves foncières importantes pour les organismes expliquent la faible part prise par le locatif et les opérations mixtes.



La majorité des dossiers étudiés a été réalisée pour le compte d'Immocoop. Une part de 31% des dossiers présentés n'a pas été fléchée en termes d'acquisition en raison de l'activité décroissante du GIE.

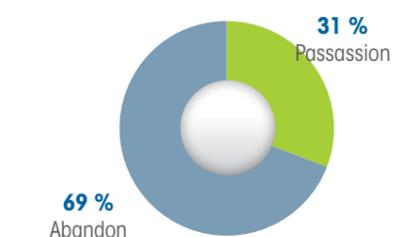
Le Développement durable

Les dossiers fonciers étudiés sous l'aspect technique et aménagement durable se sont concentrés sur Reims et le pays rémois. Les études hors département ont concerné des dossiers proposés au GIE et pour lesquels des études documentaires ont pu être réalisées.



On note une part de 36 % des dossiers qui ont bénéficié d'études dans le cadre de la prospection foncière dans un but de sécurisation. Une part égale est représentée par la poursuite des études concernant des dossiers acquis avant 2015 dans le but de sécurisation des opérations d'aménagement avant passation aux organismes.

Une part importante des études menées a eu pour objectif la sécurisation des nouveaux dossiers par le biais de recherches de données publiques et/ou des analyses de pièces remises par les vendeurs.



En raison de la cessation programmée des activités du G.I.E., un grand nombre de dossiers n'ont pas été poursuivis en négociation. Les acquisitions potentielles ont fait l'objet de passation de dossiers au bénéfice des membres du groupement et particulièrement d'Immocoop pour la poursuite des négociations.

Les études techniques pilotées par le GIE ont consisté dans l'accompagnement des diagnostics pollution et la préparation des démolitions sur le projet du Petit Béthény et Jean Jaurès.

L'ensemble de ces études ont eu pour but une passation des dossiers aux organismes dans les meilleures conditions pour la poursuite des projets d'aménagement.

NOS FILIALES

LES GROUPEMENTS D'INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES

LE GIE TRANQUILLITÉ DES QUARTIERS

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

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



| | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|
| Appel locataires suivis d'intervention des équipes du GIE Tranquillité des quartiers | | | |
| Total | 71 | 146 | 150 |
| Agression | 0 | 0 | 1 |
| Occupation des parties communes | 65 | 85 | 51 |
| Troubles de voisinage | 1 | 52 | 95 |
| Dégradations véhicules | 2 | 1 | 0 |
| Problèmes techniques | 0 | 0 | 2 |
| DIV | 2 | 0 | 0 |
| | 1 | 8 | 1 |
| Déplacement police à la demande du GIE | | | |
| Total | 11 | 17 | 4 |
| Agressions | 2 | 6 | 2 |
| Occupation des parties communes | 5 | 6 | 2 |
| Troubles de voisinage | 0 | 3 | 0 |
| DIV | 4 | 2 | 0 |

GLOSSAIRE

Aa

APL

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

BBC

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

CLIC

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

CUS

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

FSL

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

OPH

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

tés publiques, sont des prestataires de service dans tous les domaines de l'habitat.

PLA

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

PLAI

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

PLS

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

PLUS

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

PLUS CD

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

UDAF

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

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

CHARTRE
DE LA
diversité

ENGAGEMENT
DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

CERTIFICATION
HABITAT &
ENVIRONNEMENT

afaq
26000
Responsabilité
sociétale
évalué par
AFNOR CERTIFICATION
Maturité

CERTIFICATION
QUALITEL

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
★ ★ ★

Reims ■
habitat
ACTEUR DU TERRITOIRE

www.reims-habitat.fr

71 avenue d'Epernay
51 100 Reims



FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport
sur www.reims-habitat.fr