

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

Reims habitat Champagne-Ardenne

2020



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.

SOMMAIRE

03 ÉDITO

04 PRÉSENTATION DE REIMS HABITAT

05 CHIFFRES CLÉS

06 REIMS HABITAT EN CHIFFRES

07 NOTRE DÉMARCHE RSE

08 PARTIES PRENANTES

10 LES TEMPS FORTS 2020

12 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)

20 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)

28 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)

36 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)

42 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)

50 NOS FILIALES

L'ÉDITO



Vincent Verstraëte
Président de Reims habitat



Jean-Louis Ervoes
Directeur Général

À l'amorce de l'été 2021, pointe enfin la sortie du mode dégradé de notre quotidien d'opérateur immobilier et social sur le territoire du Grand Reims. Les étapes du déconfinement avancent et cela fait vraiment du bien à tous.

Un nouveau tandem est arrivé à Reims habitat : M. Vincent VERSTRAËTE a été élu à la présidence du Conseil d'Administration en septembre 2020 et de M. Jean-Louis ERVOES nommé Directeur Général, en mars 2021.

Nous nous associons chaleureusement pour remercier M. Jean-Marc ROZE et M. Patrick BAUDET, pour leurs actions tout au long de leur mandat, leurs contributions décisives sur 2020 et la qualité du passage de relais.

Bravo et merci Messieurs.

2020 aura été une année totalement inédite, très exigeante et dont nous sommes en train de tirer un véritable avantage pour nos organisations, nos clients et nous en tant que personne.

2020 aura été indéniablement marquée par la pandémie et les confinements successifs qui ont perturbé notamment les chantiers prévus au Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), les remises en location, la relation à nos clients et aux parties prenantes, ainsi que nos collaborateurs.

Mais fort heureusement, Reims habitat, incarné par une équipe toujours au service de l'intérêt général, a su s'adapter rapidement avec comme maîtres-mots : responsabilité, sécurité et lien.

Nous avons œuvré à préserver la santé des collaborateurs et des clients avec des protocoles sanitaires adaptés et réadaptés, pilotés par une « Cellule Covid » interne incluant nos représentants du personnel. La pondération et l'excellente communication de la

Cellule Covid ainsi que la responsabilité de chacun ont permis de maîtriser le risque. Merci à tous.

Nous avons également veillé à maintenir l'activité, même au ralenti lors du premier confinement, afin de ne pas enrayer la machinerie de l'Office et être prêts à participer à la relance sur le territoire, en tant qu'acteur économique majeur.

Enfin, nous avons maintenu le lien avec nos clients, notamment les plus fragiles, et reçu d'ores et déjà un grand nombre de remerciements de leur part, pour notre campagne d'appels sortants, destinée à lutter contre l'isolement lors du premier confinement.

Un autre évènement aura été décisif pour l'avenir de Reims habitat avec le projet, en 2021, de transformation de Reims habitat en Société d'Économie Mixte (SEM) avec l'entrée au capital, au côté de la Communauté Urbaine du Grand Reims, d'un coactionnaire minoritaire, afin d'apporter une réponse à la mise en conformité à la loi ELAN et de nous consolider financièrement. Cette évolution de notre organisme nous permettra de répondre toujours mieux aux attentes de nos clients et aux enjeux territoriaux notamment en termes de renouvellement urbain et de rénovations thermiques, le tout planifié dans un nouveau Plan Stratégique de Patrimoine et une Convention d'Utilité Sociale (CUS) adaptée, qui démarrent en 2021.

Cette transformation en SEM, nos 100 ans et des attentes « post pandémie » renouvelées de la part de nos parties prenantes nous ont conduits à lancer la co-construction d'un nouveau projet d'entreprise s'appuyant et renforçant le meilleur de notre ADN.

Nous vous invitons maintenant à entrer dans nos actions emblématiques de 2020 qui vous démontreront que l'agilité, l'innovation et le faire ensemble sont des valeurs bien vivantes chez Reims habitat !

Vincent VERSTRAËTE, Jean Louis ERVOES

REIMS HABITAT, ACTEUR DU TERRITOIRE

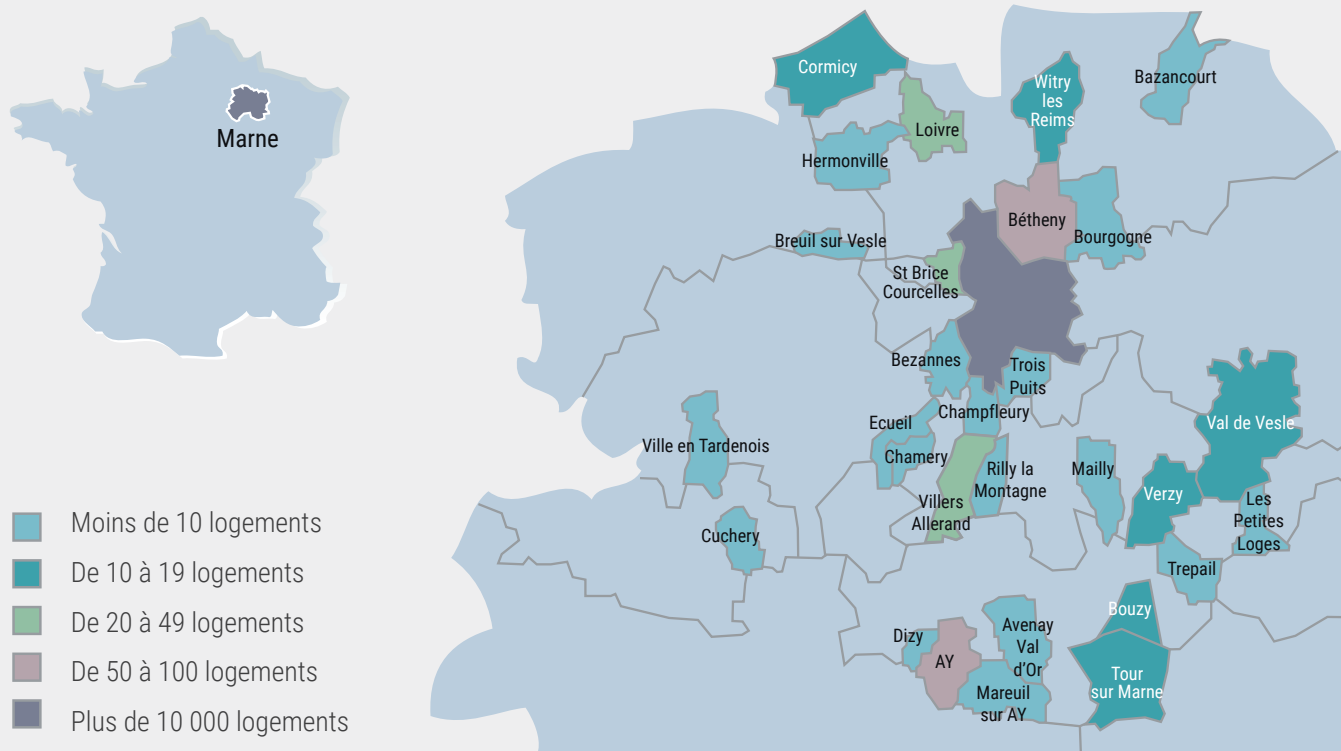
NOTRE MISSION

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

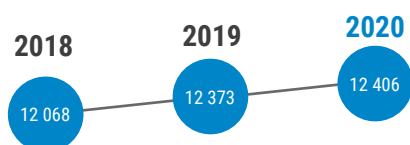
ner les différents scénarios possibles pour nos quartiers. Sa recherche constante pour apporter des réponses adaptées aux différents territoires sur lesquels il est présent, aux différentes populations logées (séniors, jeunes, familles, salariés, personnes à mobilité réduite, en précarité...), amène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

NOS VALEURS

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



→ CHIFFRES CLÉS



LOGEMENTS : 12 406

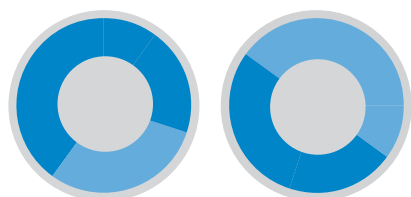
Equivalent logements en 2020



161 SALARIÉS

2018 : 165

2019 : 160



24,0%

Des titulaires de bail de plus de 65 ans.

49,0%

Des locataires recevant des aides au logement



42,83M€

Chiffre d'affaire

2018 : 41,41 M€

2019 : 42,76 M€

37,87M€

Chiffre d'affaire issu des logements locatifs



976
ATTRIBUTIONS

2018 : 1 075

2019 : 1 043

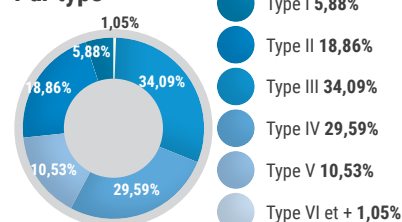


38,37%

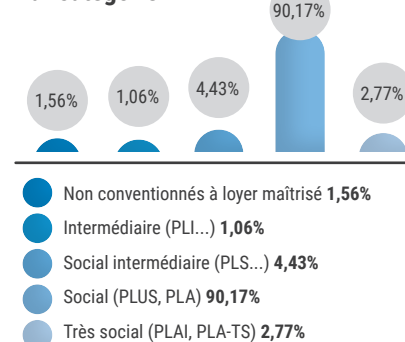
Des logements situés en quartiers prioritaires

RÉPARTITION DU PATRIMOINE

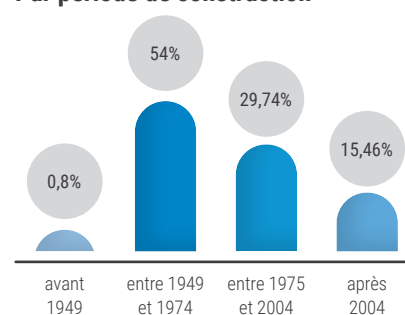
Par type



Par catégorie



Par période de construction



93%

De logements collectifs

→ REIMS HABITAT EN CHIFFRES



86,7%

de satisfaction client en 2020

88,8%

de collaborateurs fiers de travailler à Reims habitat



78/100

à l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes



+ DE 1 240

logements rénovés depuis 2017



10,1%

de logements adaptés au handicap et au vieillissement



3

secteurs inscrits dans le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain : Orgeval, Croix-Rouge Université et Europe-Pommery



125 483

appels reçus au Centre de Relation Clients



6 183

mails reçus sur l'adresse contact@reims-habitat.fr et gérés par le CRC



5 360

questions traitées par Sambot, le conseiller virtuel de Reims habitat



1 523

nouveaux locataires inscrits sur l'application sésame soit un total de 5448 au 01/01/2021



306

logements vendus dans le cadre de la vente HLM



24 001

Demandes d'intervention techniques traitées suite à la demande des locataires



2 334

demandes de logements passées en CAL pour 976 attributions réalisées



119

logements neufs livrés en 2020



129

logements rénovés en 2020



803 000 €

investis pour l'adaptation des logements (Adaptation pour personnes âgées ou à mobilité réduite)

→ NOTRE DÉMARCHE RSE

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

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

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

La démarche EURHO-GR®

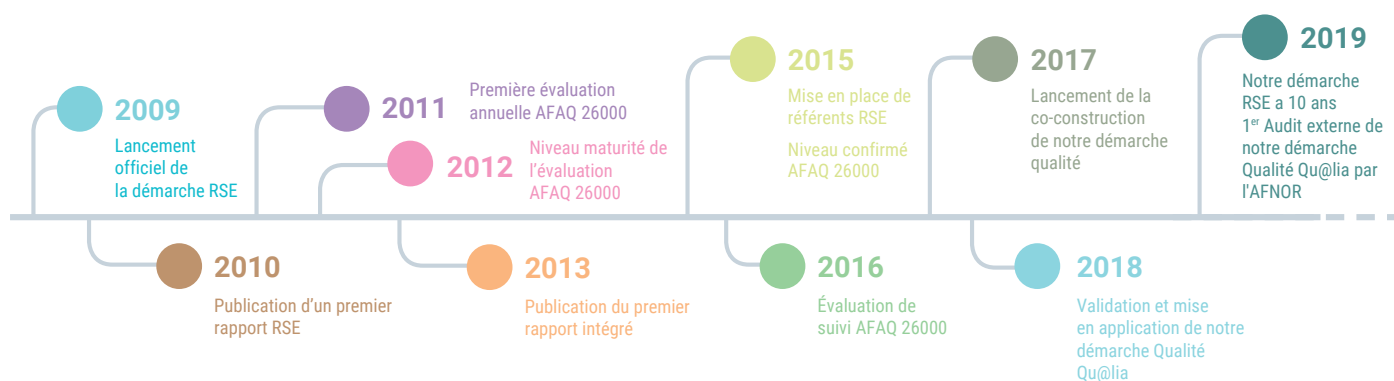
Dans ce contexte, les données relatives au référentiel EURHO-GR® (des indicateurs chiffrés, des zones de commentaire et des encarts descriptifs) viennent étayer et compléter le contenu de notre

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

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



ÉVOLUTION DE NOTRE DÉMARCHE RSE DEPUIS 2009



→ PARTIES PRENANTES



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- IRP (CSE)
- Enquête QVT
- Convention du personnel
- Ateliers participatifs
- Club métier
- Parcours d'intégration des nouveaux arrivants
- Charte de qualité Qu@lia
- Intranet Collaboratif
- Charte éthique

→ VOIR PAGES 36 à 41



ADMINISTRATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'Administration
- Bureau
- Commission d'Appel d'Offres et jury de concours
- Commission d'Attribution des Logements
- Commission des Rapports Locatifs
- Commission Stratégie et Prospective Responsable
- Commission Réception des travaux
- Charte éthique

→ VOIR PAGES 42, 43, 49



ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Accès et maintien dans le logement
- Cohésion et lien social
- Aide à l'insertion économique
- Réponse aux besoins des résidents
- Soutien au dynamisme socio-culturel

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions de partenariat
- Prêt de locaux
- Actions sociales
- Heures d'insertion

→ VOIR PAGES 13, 22, 23, 31



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



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

➔ VOIR PAGES 12 à 14, 21, 30, 31, 52



PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

➔ VOIR PAGES 13, 20, 21, 30, 31, 46, 53



RÉSIDENTS

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils de concertation locale
- Réunions publiques et concertation
- Nouveau site internet et Chatbot
- Le Lien, journaux de quartier
- Personnel de proximité
- Groupes de travail avec habitants :
 - Ateliers Urbains de Proximité
 - Diagnostics en marchant
- Les réseaux sociaux
- Sésame
- Charte de qualité : Qu@lia

➔ VOIR PAGES 12, 28, 29, 30, 32, 43, 44 à 46, 50 à 54

→ LES TEMPS FORTS

FÉVRIER 2020

Remise des calendriers et Mug estampillés «Charte Esprit Client Canopée» aux collaborateurs de Reims habitat



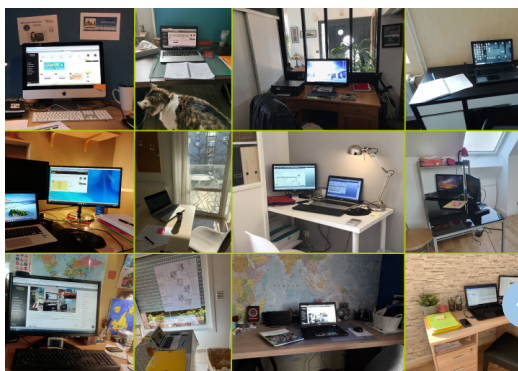
JANVIER 2020

Rencontre des élèves des collèges François Legros et Robert Schuman avec les basketteurs professionnels du Champagne Basket



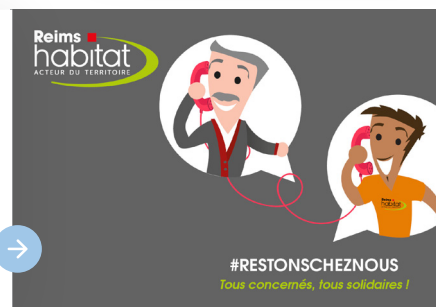
MARS 2020

1^{er} confinement lié à la crise sanitaire et mise en place du Plan de Continuité de l'Activité (PCA)



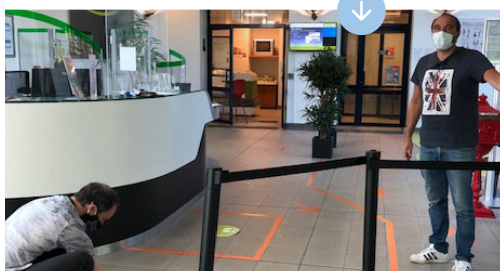
AVRIL 2020

Lancement de la campagne d'appels vers les publics fragiles



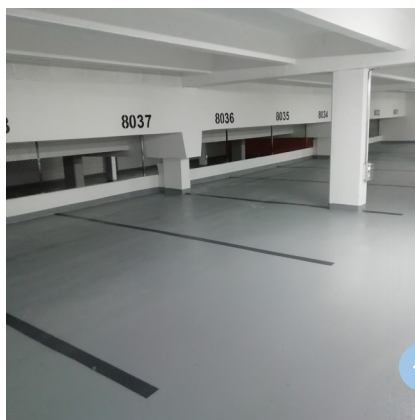
MAI 2020

Réouverture, au public et aux salariés, du siège et des agences suite au confinement



JUIN 2020

Portes ouvertes pour la promotion d'un parking souterrain entièrement rénové sur le secteur Murigny



JUILLET 2020

**Signature de la
Charte de gestion
des chantiers dans
le cadre du NPRU
rémois**



AOÛT 2020

**La Concertation
des collaborateurs
concernant leurs
idées pour des
nouveaux modes
de faire dans leur
Travail bat son
plein en cette
période estivale**



SEPTEMBRE 2020

**Élection du nouveau Président et
mise en place du nouveau Conseil
d'Administration de Reims habitat**



**Journées Européennes du
Patrimoine : coup de projecteur
sur les patrimoines insoupçonnés
d'Orgeval**



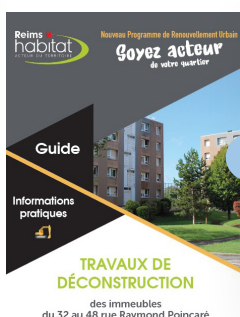
OCTOBRE 2020

**Réunions d'informations à destination des
habitants des secteurs Europe / Pommery
/ Brazzaville concernés par l'opération de
Renouvellement Urbain de leur Quartier et
le plan de relogement mis en place**



NOVEMBRE 2020

**Ouverture de la
nouvelle agence Nord
située au cœur du
nouveau programme
« Les Jardelines »**



DECEMBRE 2020

**Création et distribution du Guide
d'informations à destination des
riverains des immeubles du 32-48 rue
Raymond Poincaré dans le cadre de la
future démolition des immeubles**

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Malgré la crise sanitaire, Reims habitat a veillé à poursuivre et renforcer ses temps d'écoute, de collaboration avec ses parties prenantes dans le cadre, entre autres, des grands projets menés pour la restructuration de quartiers et à diversifier ses réponses aux attentes des habitants favorisant ainsi un meilleur équilibre social sur ses territoires d'intervention.



Les Ateliers Urbains de Proximité



En ce début d'année 2020, le plan de relogement des habitants du 39 au 45 rue Taittinger a été officiellement lancé à l'occasion de l'organisation d'une réunion d'informations appelée Atelier Urbain de Proximité (AUP).

Les services de la Ville de Reims, Patrick Baudet et Marie-Christine Chatel pour Reims habitat ont animé cette réunion. Après un rappel du Programme de Renouvellement Urbain prévu sur le secteur Croix-Rouge Université, la trentaine d'habitants présents ont pu avoir une présentation du dispositif d'accompagnement prévu par Reims habitat pour organiser dans les meilleures conditions leur relogement.

À la fin de la réunion, des rendez-vous ont été pris avec la représentante du GIE Foncière Développement et le personnel de l'UDAF chargés d'accompagner les habitants dans les premières étapes de leur relogement.

Au moment de la rencontre, **62 ménages** étaient concernés par le plan de relogement sur ces immeubles du 39 au 45 rue

Taittinger contenant 156 logements.

En fin d'année, le dispositif des AUP a été reconduit pour les habitants du secteur Europe-Pommery (aux n°43 à 57 boulevard Pommery, n°11 et 13 rue Marcel Falala, n°14 à 22 et n°26 rue de Brazzaville) concernés par un relogement préalable à la démolition de leurs immeubles dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU) rémois.

Afin de s'adapter au contexte sanitaire, les 132 ménages ont été invités à se positionner sur différents créneaux, proposés les mercredi 30 septembre et jeudi 8 octobre 2020. Ils étaient reçus par groupes de 20 ménages environ à la Maison de quartier Cernay - Europe.

Il leur a été présenté un rappel du projet urbain prévu sur leur quartier ainsi que le dispositif d'accompagnement mis en place pour répondre au mieux à leurs besoins et attentes pour leur relogement.



Une fresque pour sensibiliser au développement durable

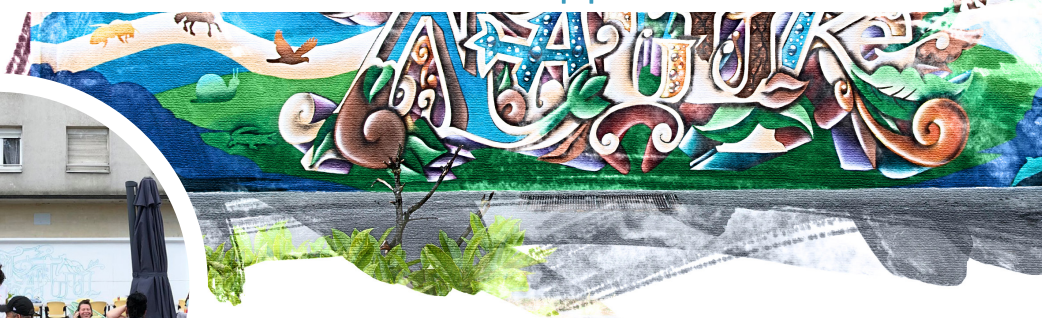
Le secteur Walbaum a pris de la couleur ! Plus précisément le mur situé entre les entrées du 1 et du 3 Walbaum. Cette surface qui était nue et quelque peu usée par le temps a retrouvé une nouvelle jeunesse et se voit depuis l'été 2020 recouverte d'une fresque murale.



ayant pour thème le développement durable.

L'équipe de la Maison de Quartier Les Sources - Espace 3 Fontaines / la Neuville, accompagnée par l'artiste graphiste Najime Hocini (Ser Oner Tmd), ont proposé en juillet 2020 des activités et animations, pour les enfants, les jeunes, les parents et seniors du quartier Walbaum à Reims. Ces activités avaient comme fil rouge la réalisation d'une œuvre murale : une fresque participative

Grâce à l'implication de tous, un groupe de jeunes volontaires a pensé des maquettes de fresque reflétant les idées de l'ensemble des habitants. L'artiste graphiste Najime Hocini a ensuite traduit ce travail dans 3 maquettes de fresque murale. Ces maquettes ont été soumises aux votes des habitants et des partenaires du projet. La gagnante a ainsi été réalisée entre deux immeubles de Reims habitat, les 1 et 3 rue



Auguste Walbaum.

À travers cette réalisation collective, ce projet a permis de (re)créer du lien, des rencontres, des échanges, du dialogue ou simplement de bons moments conviviaux et agréables durant tout le mois de juillet.

Ce projet a été soutenu par le Contrat de Ville et ses financeurs (État, Grand Reims, Ville de Reims, Reims habitat).



Accompagnement de nos clients Professionnels



Dans le contexte provoqué par la crise sanitaire que nous vivons depuis Mars 2020, Reims habitat a décidé d'accompagner ses clients professionnels afin de les aider dans ces circonstances si particulières.

Le dispositif suivant a ainsi été proposé :

- Les prélèvements automatiques des loyers et des charges ont été suspendus durant le premier confinement, de mars à mai 2020.
- Quand l'activité a repris, ces loyers et charges ont fait l'objet de différés de paiement ou d'étalements sans pénalité ni intérêts de retard et adaptés à la situation de l'entreprise.

Les équipes de Reims habitat sont restées à l'écoute des clients professionnels depuis le début de la crise sanitaire pour aménager leur situation et faciliter la gestion de leur trésorerie.

Depuis, c'est un suivi personnalisé qui a été mis en place sur demande, et qui s'adapte à chaque client selon la nature de son activité.



Signature Officielle de la Charte de Gestion des chantiers



La Ville de Reims, le Grand Reims et les 3 bailleurs rémois ont signé en Juillet 2020 la « Charte de Gestion des chantiers » pour les opérations relevant du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain.

Cette charte détaille les 10 engagements pris par ces partenaires du NPRU rémois pour la conduite de leurs opérations au bénéfice des habitants des quartiers concernés (Croix-Rouge, Orgeval, Europe, Châtillons).

La charte énonce plusieurs engagements, comme par exemple :

- la gestion et la sécurisation des sites avant travaux,
- les chantiers et vie du quartier,
- la mise en œuvre de la Charte d'insertion,
- la bonne gestion de l'espace public autour des sites en chantier,
- la concertation, consultation, communication auprès des habitants, etc.



Accession à la propriété



Afin de diversifier son offre d'accès à la propriété et de répondre ainsi aux attentes des habitants de son territoire, Reims habitat propose de devenir propriétaire avec un achat en Prêt Social Location-Accession (PSLA).

Le PSLA permet, sous conditions de ressources, d'être locataire-accédant en bénéficiant d'une première période d'occupation du logement en tant que locataire contre une redevance intégrant une part loyer et une part épargne puis de devenir propriétaire, à des conditions avantageuses (exonération de taxe foncière pendant 15 ans, TVA à 5,5%), en levant l'option d'achat entre 6 et 24 mois. Des mensualités sont alors à payer comme lors d'un achat immobilier à crédit.

En 2020, plusieurs programmes ont été livrés aux heureux locataires-accédants : en mai, les 13 pavillons des "Jardelines",

premier programme en PSLA de Reims habitat, puis juillet les 17 appartements de la résidence PLEIN'R.

La commercialisation de ces programmes est gérée par Immocoop, filiale de Reims habitat.

Afin de bien informer les locataires-accédants sur le PSLA, les organismes à contacter avant et après la levée de l'option d'achat, etc., un Guide du locataire-accédant leur est remis avec les clés de leur nouvel appartement.



SOC 1

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

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 1.1

Croissance de l'offre

Logements locatifs	-0,89 %	-0,32 %	-0,70 %
Offre en structures collectives	-30,71 %	82,43 %	-16,60 %
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	31 logements	62 logements	119 logements
Nombre de logements anciens acquis	5 logements	3 logements	7 logements

SOC 1.2

Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

	Nombre	m²	Nombre	m²	Nombre	m²
T1	0	0	3	29	0	0
T2	9	48	41	55	26	54
T3	17	75	23	76	30	74
T4	6	88	6	95	24	86
T5	4	95	2	105	9	97
T6 et +	0	0	0	0	0	0

Répartition par catégorie¹ (en nombre de logements)

«Très social»	5	11	24
«Social»	0	18	36
«Social Intermédiaire»	19	28	21
«Intermédiaire»	0	18	8
«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	12	0	0

SOC 1.3

Production en accession sociale

Logements neufs livrés	0	14	0
Logements neufs livrés en location-accession	0	0	30

SOC 1.4

Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

Part de logements conformes à la réglementation PMR	1,80 %	2,38 %	3,1 %
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,35 %	0,35 %	0,3 %
Labels / certifications concernés	ADALOGIS		
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	6,11 %	6,42 %	6,7 %
Caractéristiques des logements concernés			

SOC 1.5

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

Étudiants (rés. universitaires)	566	675	563
Personnes âgées autonomes	385	385	364
Personnes âgées dépendantes	0	0	0
Personnes handicapées	663	695	718
Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	0	136	136
Travailleurs (FJT, FTM)	49	49	49
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0
Total	1663	1940	1 830



SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 2.1

Croissance de l'offre

Ensemble du parc (€/m² S hab)

Parc «Très social»	4,60	4,65	4,67
Parc «Social»	4,90	4,96	5,03
Parc «Social intermédiaire»	6,83	6,92	7,35
Parc «Intermédiaire»	8,20	8,30	8,43
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	7,68	7,78	7,89
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
Parc «Très social»	4,93	5,10	5,13
Parc «Social»	6,00	6,06	5,88
Parc «Social intermédiaire»	9,34	8,60	8,54
Parc «Intermédiaire»	9,63	9,60	9,67
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA

SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attribution de l'année)

Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	33,00 %	33,00 %	33,00 %
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	29,80 %	30,50 %	30,00 %

SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers²

0,75 %	1,25 %	1,53 %
--------	--------	--------

SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m² / Shab.)

-0,11€	0,93€	-0,50€
--------	-------	--------

Évolution des charges locatives hors énergies (en €/m² / Shab.)

0,79€	-0,89€	0,45€
-------	--------	-------

SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont :

Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	0 ETP
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	0 ETP
Chargé(e) de pré-contentieux	3 ETP	4 ETP	4 ETP
Chargé(e) de contentieux	5 ETP	5 ETP	5 ETP
Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	2 ETP
Autre :	2 ETP	1 ETP	1 ETP

Intitulé du poste (pour Autre) :

Gestion Locapass pour 0,5 ETP et 1 pour le SLS

SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

305	329	117
-----	-----	-----

Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)

1 070	1 183	1 362
-------	-------	-------

SOC 2.7 Taux de mutations interne

22,88 %	23,11 %	21,5 %
---------	---------	--------

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

2,33 %	3,55 %	9,4 %
--------	--------	-------

SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers		85	70	59
dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	29	25	10
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	85	70	59

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

SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2018

2019

2020

▲ 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	15,53 %	13,33 %	14,24 %
25-39 ans	49,58 %	48,71 %	49,59 %
40-59 ans	30,14 %	29,63 %	22,95 %
60-74 ans	4,28 %	7,48 %	13,22 %
75 ans et +	0,47 %	0,86 %	0 %

Ressources des ménages

< 60 % du plafond de ressources	77,02 %	71,90 %	74,49 %
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	22,05 %	26,37 %	24,08 %
> 100 % du plafond de ressources	0,93 %	1,73 %	1,43 %

Composition des ménages

Personne seule	45,95 %	50,24 %	50,41 %
Famille monoparentale	20,37 %	18,31 %	19,36 %
Couple sans enfant	11,53 %	11,60 %	10,96 %
Couple avec enfant(s)	22,14 %	19,85 %	19,26 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,00 %	0,00 %	0,00 %

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

portés par les associations de locataires	400 €	400 €	200 €
portés par d'autres associations	104 247 €	104 250 €	63 700 €

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	6	2	2
Autres associations	6	10	6

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

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

Reims habitat travaille en concertation avec différents partenaires sociaux :

- Les Circonscriptions de la Solidarité Départementale : Assistantes sociales, chargées de mission logement, chargées de diagnostic Accompagnement social lié au logement (A.S.L.L.)
- L'U.D.A.F : Mandataires judiciaires à la protection des majeurs, délégués aux prestations familiales et chargés des mesures d'A.S.L.L.
- Le C.C.A.S, le CLIC
- L'Armée du Salut dans le cadre des « 10 000 logements accompagnés » en partenariat avec les bailleurs : Foyer Rémois et Plurial Novilia

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



SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

- Mission de proximité des chargés de cohésion sociale
- Partenariat avec les associations de quartiers pour des projets impliquant les habitants et permettant de recréer le lien social dans le cadre ou hors du Contrat de ville de Reims
- Chantiers tremplin conventionnés avec le service Départemental de prévention et l'AREJ

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.



- Partenariats avec l'UDAF dont les actions d'accompagnement social collectif
- Service à la personne pour les plus fragiles en cas de travaux de rénovation des ascenseurs
- Démarche qui mobilise la participation des habitants et des acteurs de terrain de nos quartiers : réseau des correspondants d'entrée d'immeuble, jardins partagés, carré de biodiversité, amicales.
- Soutenir l'immersion d'intervenants sociaux dans des quartiers spécifiques. Par leur contact quotidien ces intervenants sociaux développent des projets et instaurent une vraie relation de confiance entre bailleur et locataire.
- Soutenir les fêtes de quartier qui s'élaborent avec et pour les habitants.
- Soutenir des projets dans le cadre du Contrat de Ville : actions sportives, culturelles, animations de proximité
- Réalisation de nombreux journaux de quartier : QCR Infos, Echos de Pommery, la p'tite actu...
- Soutien travail de mémoire de quartier
- 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.
- Travaux d'adaptations des logements à destination des personnes en situation de handicap ou vieillissantes (réalisés à la demande des locataires)
- Résidentialisation des secteurs en restructuration : exemple sur le Quartier des Portes de Betheny
- Fermeture des caves et mise en sécurité par l'installation de vidéosurveillance
- Pour chaque chantier, mise en place de Chartes de chantiers à Faibles Nuisances Environnementales (nuisance sonore, nuisance olfactive, etc.).
- Sensibilisation à la problématique de l'amiante. Vigilance accrue pour les opérations concernées par l'amiante. Réalisation de campagne de formation liées à l'amiante afin d'adopter toutes les précautions nécessaires pour les locataires, les entreprises et le personnel de Reims habitat.
- Qualité sanitaire de l'air traitée par la mise en œuvre de ventilation mécanique contrôlée.
- Politique de Qualité sanitaire concernant l'eau : choix attentif 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



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Reims habitat est engagé depuis de nombreuses années dans une politique environnementale et énergétique ambitieuse au service de son territoire et de ses habitants. Par différents projets, l'Office y associe ses parties prenantes pour développer la sensibilisation et l'appropriation d'éco-gestes.



Amélioration des performances énergétiques
du patrimoine de Reims habitat





Reims habitat a débuté en décembre 2020 la rénovation thermique de la résidence « Les Jardins de l'Amirauté », située rue du 16^{ème} et 22^{ème} Dragons et rue de la Pompelle.

Grâce à ces travaux, la résidence bénéficiera de meilleures performances thermiques et passera, ainsi, à une étiquette énergétique C. Ils permettront également de renforcer l'attractivité de cette résidence en offrant aux habitants un environnement de vie plus confortable.

Une isolation thermique par l'extérieur est mise en place sauf pour les logements en RDC, côté rue, qui bénéficieront d'une isolation par l'intérieur. Pour ces logements, une reprise des embellissements est également prévue.

Sur le secteur Murigny les travaux débutés en 2019 ont pris fin en Octobre 2020 pour les 44 logements situés rues Michel Simon, Marcel Forestier et esplanade Gustave Courbet.

Il s'agissait là d'une rénovation thermique dans le but d'améliorer le confort et le cadre de vie des locataires ainsi que la performance énergétique des logements pour passer d'une étiquette E à C.

Détail des travaux :

- Isolation thermique par l'extérieur et dans les combles des bâtiments
- Changement de la couverture
- Remplacement du système de renouvellement d'air
- Optimisation du système de chauffage et de production d'Eau Chaude Sanitaire
- Changement des portes d'entrées des logements



Sur le secteur Maison Blanche ce sont une cinquantaine de pavillons qui sont progressivement rénovés, les travaux portent sur :

- Le changement des fenêtres par des fenêtres PVC ou bois
- Le changement des volets bois
- Le changement de la porte d'entrée
- La réfection complète de la couverture avec mise en place d'une isolation
- La mise en place d'une VMC

Cette première phase de travaux, dont la fin est prévue au dernier trimestre 2021, s'inscrit dans un projet plus large organisé en 3 phases et portant, à terme, sur la rénovation de 138 pavillons du quartier Maison-Blanche.



En novembre 2020 c'était le début du calorifugeage des canalisations de chauffage et d'Eau Chaude Sanitaire (ECS) dans certaines résidences de Reims habitat. Ces travaux rentrent dans le cadre du dispositif de Certificat d'Économie d'Énergie (CEE).

Ces travaux permettront de faire diminuer les charges des locataires en améliorant les déperditions des réseaux de distributions de chauffage et d'eau chaude sanitaire des parties communes.

Depuis 2017, plus de 1 240 logements ont déjà été rénovés dans le patrimoine de Reims habitat



Le Grain d'Org' lieu incontournable du Quartier Orgeval et vecteur de projets

Du Grain D'Org' ...

En mai 2015, Reims habitat inaugurait le "Grain d'Org", carré de biodiversité du quartier d'Orgeval et lieu de découverte et d'observation de la nature en ville.

Confortés par le succès de ses activités, Reims habitat, le Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims et la Maison de Quartier Orgeval ont étendu le rayon d'action du Grain d'Org' avec le projet "À la découverte des essences d'Orgeval" soutenu par le Contrat de ville de Reims.

Il s'agissait de faire découvrir, à travers 6 parcours ludiques et pédagogiques, la nature en ville au sein du quartier Orgeval. Les parcours autour de ces espaces végétalisés lors de la création du quartier ou rénovés récemment et parfois même créés dans le cadre du Renouvellement Urbain, ont été élaborés avec les écoles et la Maison de Quartier Orgeval. À chacun correspond un livret et sa correction, permettant ainsi de découvrir et mieux connaître la flore du quartier.

Ces 6 parcours portent sur la place de Fermat et ses bacs potagers, le pourtour de l'église, les alentours du Grain d'Org', le parc de l'allée de la Pergola, l'allée des marronniers et le terrain d'aventure.



...aux Journées Européennes du Patrimoine

Patrimoine végétal, renouvellement urbain, démolitions, constructions, rénovations, nouveaux aménagements et équipements... tout semblait réuni pour proposer aux rémois et aux habitants d'Orgeval de regarder avec un œil neuf ce quartier en mouvement.

C'est ainsi que, de fil en aiguille, les partenaires du projet ont choisi d'inscrire "À la découverte des essences d'Orgeval" aux Journées Européennes du Patrimoine, avec un temps fort pour tous le dimanche 20 septembre 2020.

Deux des six parcours du projet étaient proposés aussi bien aux adultes qu'aux enfants, permettant aux familles de remplir, ensemble, les livrets, adaptés au niveau de chacun. Ces deux parcours ont réuni, en tout, 46 personnes.

Afin d'évoquer également le patrimoine architectural et l'histoire du quartier, une autre visite était proposée : « Un quartier en pleine mutation », assurée par l'association Créadev et Alban, Adjoint au Responsable Développement Social de Reims habitat. Cette visite a réuni un public varié : des habitants du quartier ou d'anciens habitants, des habitants d'autres quartiers, des conseillers municipaux, des professeurs exerçant sur le quartier... 18 personnes y ont assisté.

En amont, ces visites avaient été proposées aux enfants scolarisés dans les écoles du quartier les 17 et 18 septembre 2020.



En bref



Suite à la rénovation thermique menée à la résidence de la Cour du Conseil à AY-Champagne et aux ateliers sur les éco-gestes délivrés par les animateurs de l'EcoAppart' Clairmarais, Reims habitat et l'Amicale des locataires de la résidence ont proposé aux habitants, début Février 2020, de venir fleurir et arborer leur Cour. Arbres et arbustes ont ainsi pris place grâce à l'action d'une dizaine de locataires présents ainsi que les enfants de la MJC. L'occasion pour tous de se retrouver dans un moment convivial sous le soleil et de s'investir pleinement dans la vie collective de leurs immeubles.



Un Groupe de travail a été mis en place début 2020 dans le but d'aboutir à la rédaction d'un Plan Stratégique Patrimonial (PSP) portant sur les Espaces Verts de Reims habitat. Ce PSP a pour vocation de définir une ligne de conduite globale dans l'entretien, les plantations et l'aménagement des espaces verts venant agrémenter le Patrimoine de l'Office.

Ce groupe de travail vient faire écho à l'un des thèmes évoqués lors des ateliers participatifs et permettra de donner vie aux idées et réflexions initiées à l'époque.



Constatant les effets du confinement de Mars 2020 sur les modes de déplacements des habitants, plusieurs salariés de Reims habitat, sous l'impulsion du Service Communication-RSE ont décidé de saisir cette opportunité pour mettre en place un groupe de Travail sur le nouveau Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE). Militer pour les modes de déplacement doux, encourager le co-voiturage, étudier la possibilité de la mise en place de la prime mobilité, tels sont les objectifs fixés lors de ces réunions et qui sont encore en cours d'élaboration.







ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2018

2019

2020

▲ 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	0,29 %	0,29 %	0,29 %
B 51-90 kWh/m²/an	14,13 %	15,25 %	15,53 %
C 91-150 kWh/m²/an	22,72 %	25,72 %	28,20 %
D 151-230kWh/m²/a	50,95 %	51,13 %	51,46 %
E 231-330 kWh/m²/an	7,20 %	4,01 %	1,81 %
F 331-450 kWh/m²/an	1,73 %	1,74 %	1,77 %
G bâti énergivore	0,06 %	0,06 %	0,06 %
Données non disponibles	2,92 %	1,81 %	0,89 %

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*

< 6 kg CO ₂ /m²/an	5,87 %	5,90 %	5,96 %
6-10 kg CO ₂ /m²/an	14,34 %	8,83 %	8,93 %
11-20 kg CO ₂ /m²/an	12,71 %	10,80 %	13,17 %
21-35 kg CO ₂ /m²/an	19,82 %	20,62 %	20,82 %
36-55 kg CO ₂ /m²/an	40,19 %	46,15 %	44,30 %
56-80 kg CO ₂ /m²/an	3,05 %	4,91 %	4,95 %
> 80 kg CO ₂ /m²/an	1,10 %	0,98 %	0,99 %
Données non disponibles	2,92 %	1,81 %	0,89 %

Logements récents
(< 5 ans)

Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	69	94	82
	Médiane	64	70	67
Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Moyenne	16	18	17
	Médiane	16	15	15

Patrimoine locatif total

Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	169	160	155
	Médiane	171	190	160
Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Moyenne	31	34	33
	Médiane	37	45	40

ENV 1.2

Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹ (tout ou partie)

Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	40,03 %	40,16 %	40,40 %
Logements reliés à un chauffage urbain	36,80 %	36,92 %	37,20 %
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	40,83 %	40,96 %	41,20 %

ENV 1.3

Consommations d'eau sur le patrimoine*

Consommations d'eau sur le patrimoine*	0,80 m³/m²/an	0,77 m³/m²/an	0,64 m³/m²/an
Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	93,36 %	93,66 %	88,30 %

ENV 1.4

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes²

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes ²	64,41 %	70,44 %	76,1 %
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

2018

2019

2020

▲ 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

0,00 %

64,04 %

100 %

Nom des labels/certifications

NF HABITAT HQE

Logements réhabilités

86,24 %

100 %

100 %

Nom des labels/certifications

NF HABITAT HQE

ENV 2.2

Opérations livrées conformes aux critères de
« chantiers à faibles nuisances »

0,00 %

0,00 %

0,00 %

ENV 2.3

Emissions de CO₂ liées
aux déplacements³

Total des émissions de CO₂
des déplacements professionnels quotidiens (t.)

39,60

39

25,4

Nombre de véhicules de service

59

57

58

Niveau moyen d'émissions
des véhicules de service (g de CO₂/Km)

116,20

110,71

107,4

Nombre de véhicules de fonction

3

3

3

Niveau moyen d'émissions
des véhicules de fonction (g de CO₂/Km)

118,00

121,50

120

ENV 2.4

Sites fonctionnels

Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)

-

-

-

Emissions moyennes de gaz à effet de serre
(en kg. CO₂/m²/an)

-

-

-

Source et périmètre couvert
par la mesure sur les sites fonctionnels

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





ENV A /

Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents

- Remise systématique au moment de la signature du contrat de location du locataire, de tous les documents prodiguant des conseils pour une meilleure gestion de la consommation d'énergie dans le logement, une rationalisation de la consommation de l'eau et une optimisation du tri des déchets.
- Orientation des locataires vers l'EcoAppart' Clairmarais pour une visite.
- Sensibilisation au respect des aménagements paysagers, résidentialisation par le biais de parcours ludiques et pédagogiques de découverte de la flore du Quartier Orgeval.

ENV B /

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

- Auprès des salariés : poursuite des visites de l'EcoAppart' Clairmarais.
- 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 rénovation de nos logements. Un niveau de performance énergétique est demandé, un savoir-faire spécifique est exigé notamment dans le cadre du traitement de l'amiante par exemple.
- Elaboration d'un nouveau Plan de Déplacement d'Entreprise en cours.

ENV C /

Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

- Pour toutes nos opérations certifiées, une analyse de site est réalisée afin d'identifier notamment les espaces remarquables d'un point de vue écologique. En fonction des résultats de cette analyse, le MOE a pour mission l'aménagement de la parcelle en faisant en sorte de perturber et d'endommager le moins possible la faune (bruit, éclairage) et flore (rejets polluants).
- Nous demandons à nos MOE de choisir des espèces végétales diversifiées, non invasives et bien adaptées au climat et au terrain (de façon à limiter les besoins en arrosage, maintenance et engrais), dans un but d'accroître la biodiversité de nos sites. Les espèces choisies doivent également être en cohérence avec les espèces à l'échelle du territoire environnant.
- Sensibilisation à la biodiversité et au respect de l'environnement avec le Grain d'Org' : continuité des actions dans le jardin partagé et le carré de la biodiversité.
- Mise en place de chartes de chantier à faibles nuisances environnementales.
- Elaboration d'un PSP vert en cours.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Tout au long de l'année, les services de Reims habitat se sont adaptés au contexte sanitaire pour poursuivre ses activités et apporter un service de la meilleure qualité possible à ses clients. Écoute, réactivité, adaptation, collaboration, innovation ont été les maîtres mots de cette année 2020.



L'intervention des prestataires et la notion d'urgence lors de la crise sanitaire

Durant le confinement de Mars 2020, les services de Reims habitat, avec l'appui des prestataires, ont géré uniquement les demandes d'interventions urgentes (absence de chauffage, fuites non maîtrisables, ascenseurs...) afin d'assurer la sécurité de nos clients.

En raison du contexte sanitaire, un nombre important de demandes d'interventions, ne présentant pas de caractère urgent, a dû être mis en attente. Ainsi, ce sont plus de **700 sollicitations** non urgentes émises par des clients qui ont ensuite dû être traitées progressivement.

Par la suite, au moment du déconfinement en mai 2020, les urgences ont continué d'être traitées en priorité par les équipes de Reims habitat. Les autres demandes, sans caractère d'urgence, dans les logements et en parties communes, ont ensuite été progressivement traitées par les prestataires de Reims habitat, des plus anciennes en premier aux plus récentes.

Les interventions dans les logements répondaient à un protocole sanitaire strict que les prestataires de Reims habitat appliquaient pour chaque intervention.

Les règles de protection à respecter par le client et l'entreprise (port de masque, respect des distances physiques, évacuation des déchets de travaux dans des sacs étanches, désinfection de la

zone des travaux, lavage des mains...) étaient systématiquement présentées au client par le prestataire lors d'un premier contact téléphonique préalable à un rendez-vous. Elles répondaient aux recommandations de l'OPPBTP.

A ces interventions urgentes et non urgentes à traiter, les travaux suite aux états des lieux et les interventions non urgentes en parties communes (près de **130 en attente**) étaient également à prendre en compte.

Avec le contexte sanitaire, suite à une demande d'intervention d'un client, nos équipes se sont adaptées par exemple en ne se rendant plus au domicile du locataire mais en lui demandant le plus de détails par téléphone ou par mail et en sollicitant autant que possible l'envoi de photos. Ces éléments étaient ensuite transmis à notre prestataire en vue de la planification de son intervention.

Le traitement de l'ensemble de ces demandes a demandé du temps avec un retour à la normale progressif.

Grâce à l'adaptation des équipes de Reims habitat et des prestataires et à l'appropriation des gestes barrières par tous, l'ensemble des interventions techniques ont pu continuer à se dérouler durant les confinements successifs de l'année 2020.



« Au début il a fallu beaucoup de pédagogie. Pédagogie avec les équipes pour leur expliquer la marche à suivre, savoir quand il fallait intervenir et quand il fallait trouver une autre solution afin que nos locataires se sentent bien écoutés sur la prise en compte de leurs demandes. Nous avons rapidement établi des notions d'urgences dans les catégories de sollicitations que nous recevions pour assurer à nos locataires les meilleures conditions d'habitat. Pédagogie également avec nos prestataires, bien définir leurs périmètres d'actions, quand il fallait y aller rapidement et quand il fallait rassurer, temporiser et expliquer pourquoi on n'interviendrait pas tout de suite. Ça a été une gymnastique d'esprit pendant les premières semaines, il a fallu parer à toutes les éventualités possibles pour que nos locataires se sentent pris en charge dans la mesure de ce qui était possible. Ça a été aussi un gros travail de transversalité entre les Responsables d'Agence et le Centre de Relation Client, mais on s'en est plutôt bien sorti. »

Hervé PAYEN, Adjoint de Direction en Charge des agences.



Assurer les rendez-vous avec les locataires



Lors du confinement de mars 2020, l'ensemble des salariés de l'Office était en télétravail. Toutefois, pour assurer la continuité de certaines missions auprès de ses locataires, les services de Reims habitat se sont organisés notamment pour les tâches qui ne pouvaient pas être réalisées à distance comme les états des lieux.

Jérémy, Anais et Magali, Gestionnaires Client et Patrimoine de l'Office, nous ont expliqué leurs actions sur le terrain.

Pouvez-vous nous expliquer comment se sont passés vos états des lieux d'entrée ou de sortie pendant le confinement ?

Jérémy : Pour un état des lieux de sortie, le locataire devait nous déposer les clefs dans la boîte aux lettres de l'agence afin d'éviter tout contact. Ensuite, nous récupérions les clefs puis nous nous rendions au logement et faisons l'état des lieux sans être accompagné du locataire. De mon côté, après l'état des lieux, j'appelais le locataire pour lui expliquer comment cela s'était passé et s'il y avait de la facturation. Après je restais dans le logement pour faire la relève de travaux.

On en profitait aussi pour aller vérifier si tout était ok dans les parties communes des entrées proches sur notre patrimoine.

Et avec les locataires ? Quel était votre ressenti ?

Jérémy : Pour l'état des lieux de sortie, ce protocole pouvait être problématique s'il y avait une facturation à prévoir donc on prenait le maximum de photos en cas de réclamations. Mais globalement, nous n'avons pas eu de situations où il y avait un désaccord.

Nous devons porter des gants et le masque. Nous disposons également de gel hydroalcoolique. Les locataires le comprenaient et étaient également bien protégés.

Magali : On nous a mis tout le matériel à disposition, nous étions vraiment bien protégés. Je rassurais les locataires en leur expliquant que de toute façon, nous referions un point à la sortie du confinement car nous n'étions pas sur un traitement normal de l'état des lieux.

Comment cela se passait pour les visites conseils ?

Anais : Nous faisons les visites conseils par téléphone. Je prenais l'état des lieux d'entrée et j'appelais le locataire pour faire un point sur

le logement à l'époque et au moment de l'appel. C'était tout de même assez compliqué pour le locataire de juger de l'état de certaines choses dans son logement. J'essayais de les rassurer et de leur expliquer ce qu'ils devaient faire.

Aviez-vous beaucoup de sollicitations à traiter ?

Jérémy : Nous devions traiter les urgences et faire intervenir les prestataires lorsque cela rentrait dans les urgences qui avaient été définies au préalable.

Anais : Nous n'avions pas beaucoup d'urgences car les gens comprenaient qu'il était compliqué d'intervenir. Pour les sollicitations, nous identifions le problème et essayions de trouver des solutions avec les locataires. Par exemple, j'ai eu une personne pour une fuite au niveau d'un robinet, c'était un filet d'eau qui coulait constamment mais il n'y avait pas de risques de dégâts des eaux. Je lui ai donc conseillé de regarder sur internet comment faire pour resserrer sa tête de robinet ou de chercher s'il n'y avait pas un tuto.

Quelles étaient vos autres missions ?

Magali : Nous faisons également les appels aux personnes isolées. C'était plutôt bien accueilli, les locataires appréciaient que l'on prenne de leurs nouvelles et qu'on leur présente le dispositif d'accompagnement mis en place par la Ville de Reims lors du premier confinement. Beaucoup étaient finalement entourés par leurs enfants ou leurs voisins. Lorsqu'ils ne répondaient pas, nous leur laissions un message en leur expliquant notre démarche et qu'ils pouvaient appeler Reims habitat lorsqu'ils le souhaitaient.

À l'issue de ce premier confinement, l'activité des états des lieux a pu reprendre petit à petit dans des conditions plus classiques et dans le respect des gestes barrières. Les rendez-vous au domicile des locataires suite à une demande d'intervention technique ont toutefois continué à être adaptés pour réduire les déplacements autant que possible en demandant la fourniture de photos par les clients ou davantage d'explications par téléphone.



Reprise des chantiers en cours et poursuite de l'activité de Maîtrise d'Ouvrage



Christophe MAURICE,
*Directeur Développement
et Maîtrise d'Ouvrage,*
accompagné de
Sébastien GAGNIERRE nous
expliquent comment s'est
passé la reprise d'activité
suite au 1^{er} confinement puis
la poursuite tout au long de
l'année 2020

Christophe : Au sein de la Direction Développement et Maîtrise d'Ouvrage, nous avons 4 types d'opérations qui ont été impactées différemment :

- Les constructions neuves et rénovations
- Les travaux en site occupé
- L'entretien courant
- L'exploitation

L'ensemble des chantiers a été suspendu lors du premier confinement, le temps notamment de mettre en place les modes opératoires sanitaires garantissant la sécurité des salariés des entreprises intervenant sur les chantiers et conformes aux prescriptions du secteur et des accords passés avec les pouvoirs publics.

Avant toute reprise, les entreprises ont dû se mettre en conformité avec le Guide de préconisations de sécurité sanitaire rédigé par l'Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics (OPPBTP) fixant les mesures urgentes et spécifiques à mettre en œuvre pour assurer les conditions sanitaires nécessaires.

Dès le début de cette crise, notre philosophie a été de reprendre les travaux sans co-activité d'entreprises et sans contact avec nos locataires et ce dès que toutes les conditions sanitaires étaient réunies. Nous avons tout mis en œuvre pour cela en étant toutefois à l'écoute des entreprises intervenantes afin que la reprise se fasse dans de bonnes conditions pour tous.

Dans le cadre de nos opérations spécifiques dites d'acquisitions/améliorations, chantiers impliquant l'intervention d'une seule entreprise, les travaux ont donc pu reprendre dès le début du mois d'avril 2020.

Quelques autres travaux spécifiques et urgents ont également eu lieu comme par exemple les aménagements nécessaires liés au handicap de nos locataires pour lesquels les équipes ont fait preuve d'une grande réactivité et adaptabilité.

Les travaux en site occupé ont eux été longtemps suspendus pour ne reprendre ensuite qu'avec l'accord de chaque locataire concerné.

Sébastien : Dans le cadre des chantiers de constructions neuves et rénovations, nous étions en lien avec les coordonnateurs SPS (Sécurité et Protection de la Santé) des chantiers afin de mettre à jour le Plan Général de Coordination (PGC) selon les recommandations du Guide de l'OPPBTP. Les entreprises devaient se mettre en conformité selon leur domaine d'intervention avant la reprise de leur activité.

C'était des chantiers particulièrement complexes car nous avions, en temps normal, de la co-activité d'entreprises. La période nous imposait de faire intervenir autant que possible une entreprise après l'autre.

Petit à petit nos chantiers ont pu reprendre et ont pu être livrés :

- Les Jardelines avec :
81 logements pour lesquels il restait des travaux de finition au moment du confinement de Mars
L'ouverture en Novembre de la nouvelle Agence Nord.
La livraison des 13 pavillons en PSLA (qui avait repris dès le 4 mai).
- Constellation II (14 logements)
- Le local d'activité au 7 Taittinger qui entraine dans une démarche de délocalisation d'un client professionnel dans le cadre du NPRU
- Les logements étudiants sur Utrillo

Les services de la DDMO ont donc œuvré plusieurs semaines sur des modalités de reprise progressive, les entreprises intervenantes se sont également adaptées rapidement et tous ont pu petit à petit reprendre une activité presque normale au fur et à mesure de l'année qui s'est écoulée, tout en respectant scrupuleusement les gestes barrières.



Années après années, le recours aux heures d'insertion se poursuit



En 2020, **7 831** heures d'insertion ont été réalisées. Une diminution qui s'explique par la fin de certains chantiers de rénovation, mais aussi par la situation sanitaire liée au COVID qui a stoppé certains chantiers.

Heures cumulées par années															Heures réalisées en 2020
Heure en cumulé	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Démolition	1 591	1 591	3 071	3 205	3 205	3 740	4 058	4 058	4 237	4 930	4 930	4 930	4 930	5 928	998
Construction			3 062	10 256	15 950	24 938	30 735	43 409	45 461	45 614	48 022	52 134	53 403	54 374	971
Rénovation				2 167	4 572	6 104	7 455	15 763	30 733	38 110	53 965	81 074	86 478	87 719	1 244
Résidentialisation					1 129	3 060	3 300	3 300	3 300	3 434	3 719	3 719	3 719	3 719	0
Bons Commande								1 253	1 253	3 023	4 383	10 774	16 117	20 738	4 621
Total en cumulé	1 591	1 591	6 133	15 728	24 856	37 842	45 548	67 783	84 984	95 111	115 019	152 630	164 647	172 478	7 831

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

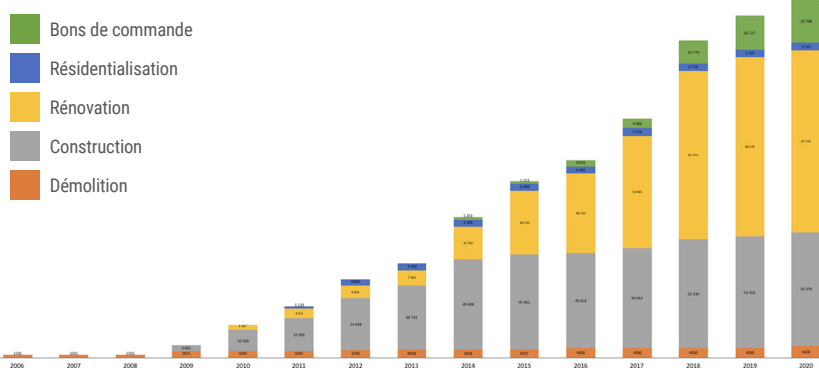
Sur les 7 831 heures de 2020, **3 210 heures** ont été réalisées dans des parcours de formation et d'accès à l'emploi. Ces heures ont été suivies par des structures de l'insertion par l'activité économique (SIAE).

Par ailleurs, Reims habitat a réaffirmé son partenariat avec l'AREJ dans le cadre des chantiers éducatifs. Ceux-ci ont représenté **3 724 heures** sur différents chantiers de rénovation.

De plus, **897 heures** d'insertion ont été valorisées dans le cadre de marché à bon de commande.

Les tendances, par années, par territoires et activités reflètent aussi l'évolution de l'activité liée aux projets, avec le lancement des opérations de démolitions, de constructions, puis de rénovations et pour finir de résidentialisations.

De ce fait, le déploiement des heures hors chantier lié au Renouvellement Urbain a induit aussi une part de plus en plus importante en secteur diffus sur Reims (marchés à bons de commande et chantiers éducatifs) et en dehors de Reims.



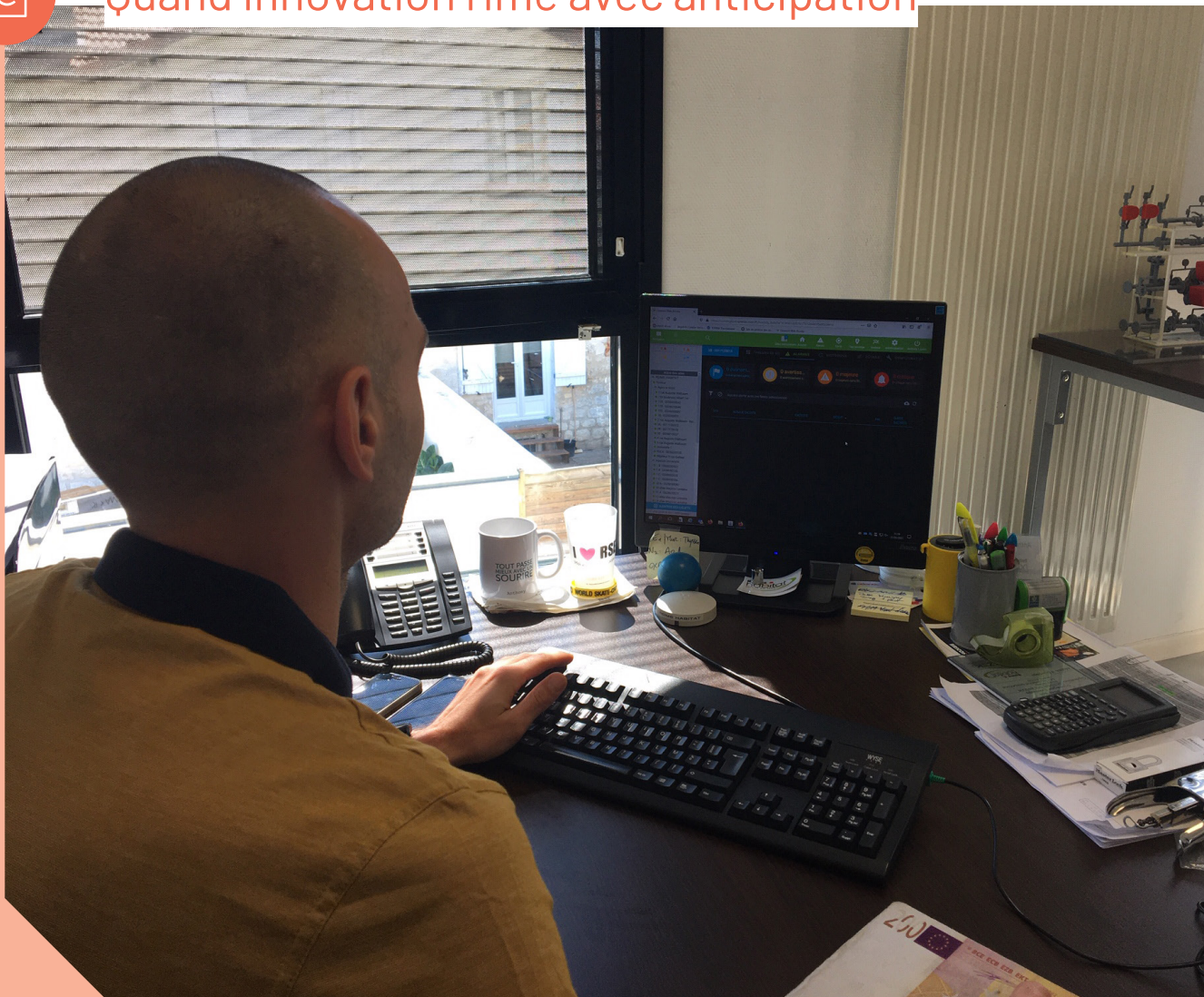
Heures réalisées par secteur d'activité

Les 7 831 heures réalisées en 2020 ont été réparties sur les opérations suivantes :

- **LES JARDELINES** : Construction et Rénovation, rue Paul Vaillant Couturier et Fossé Julien
- **DIALOGUE COMPETITIF** : Rénovation de 198 Logements (Ay, Ferronnière, Simon et Maladrerie)
- **PORTES DE BETHENY** : Construction et rénovation rue du Chalet et rue de Solferino
- **32-48 POINCARE** : Démolition des immeubles de la rue Raymond Poincaré
- Divers bons de commande sur des chantiers éducatifs avec l'AREJ



Quand innovation rime avec anticipation



« Depuis septembre 2020, des capteurs connectés ont été mis en place sur le patrimoine de Reims habitat dans le but de passer d'actions curatives à préventives.

Pour cela, nous avons placé 30 capteurs de températures dans des logements, 20 capteurs de fonctionnement de VMC, 20 capteurs d'ouverture de skydôme et 5 capteurs de fonctionnement de pompes de relevage d'eaux usées.

Pour l'instant, une partie des logements gérés par l'office sur les secteurs Université et Nord dispose de ces objets connectés. Après ce test concluant, nous développerons ces capteurs sur les autres secteurs courant 2021.

Les capteurs nous ont d'ores et déjà permis de valider des réglages effectués sur la distribution d'un réseau de chauffage, d'éviter un dégât des eaux chez des locataires à cause de pompes de relevage bloquées, de localiser un skydôme resté ouvert ou bien encore la remise en service d'une VMC en panne avant le 1er appel d'un locataire.

En effet, les équipes de Reims habitat peuvent configurer les capteurs à différents seuils d'alerte. Si l'un d'eux est franchi,

une alerte est reçue par message Push sur notre portable ou bien par mail.

Nous pouvons également connaître l'historique des valeurs relevées sur 48h, 1 semaine, 1 mois...

Au-delà de l'aspect technique innovant, la mise en place de ces capteurs permet une action plus rapide en cas d'apparition d'un problème technique ce qui permet de limiter voire supprimer l'insatisfaction des locataires, éviter des risques de pannes plus graves ou des dommages plus importants sur les équipements. »

Antony, Adjoint au Responsable du Service Exploitation Technique Immeubles de Reims habitat



ECO 1

Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

		2018	2019	2020
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	1 %	13,64 %	7,8 %
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien et réhabilitation du parc logement	1 816,3 € / log.	3 687 € / log.	2 565 € / log.
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2014-2018	2015-2019	2016-2020
	Investissement annuel moyen	14 345 454 €	12 152 195 €	8 734 494 €
	Par logement acquis ou produit	147 649 € / log.	155 255 € / log.	156 822 € / log.
ECO 1.4 Équilibre financier moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2018	2019	2020
	Fonds propres	54,70 %	12,47 %	10,30 %
	Emprunts	43,90 %	86,50 %	89 %
	Subventions	1,40 %	1,04 %	0,7 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	104 316 € / log.	15 678 € / log.	14 826 € / log.
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	18,60 %	7,10 %	21,7 %
	Emprunts	70,00 %	82,27 %	71,16 %
	Subventions	11,40 %	10,70 %	7,13 %
	TOTAL ¹	9,69 %	11,34 %	10,37 %
ECO 1.5 Taux de vacances au 31/12 dont :	Moins de 3 mois en exploitation	1,58 %	1,77 %	1,22 %
	Plus de 3 mois en exploitation	4,86 %	2,82 %	1,90 %
	Taux de vacance technique ²	3,24 %	6,76 %	7,25 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	1,64 %	1,86 %	2,46 %

¹ Le taux est celui au jour du 31/12 et ne reflète pas nécessairement le volume annuel des différentes vacances.

² La vacance technique est en augmentation car les logements font l'objet de travaux liés à la réglementation sur l'amiante.

ECO 2

Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

		2018	2019	2020
▲ 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 : montant versé, par catégories de parties prenantes	Salariés	7 236 K€	6 980 K€	6 743 K€
	Fournisseurs et prestataires	24 009 K€	29 185 K€	49 917 K€
	Administrations fiscales	9 639 K€	9 203 K€	9 330 K€
	Banques	4 810 K€	4 729 K€	4 665 K€
	Actionnaires	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	1 086 K€	1 513 K€	1 602 K€
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	37 481 h	12 017 h	7 831 h
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	110	106	105
	Part d'entreprises locales*	85,45 %	86,79 %	84,8 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située: Le Grand Reims				
ECO 2.4 Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	27
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	98,7 %



ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

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

Raisons d'omission

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

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Cette année 2020 marquée par ses temps de confinement, de télétravail, de crise a engendré une perte de repères pour bon nombre d'entre nous. Reims habitat a veillé tout au long de l'année à apporter à ses collaborateurs les réponses et équipements nécessaires à l'exercice de leurs missions dans les meilleures conditions notamment sanitaires.



Des Ressources et des Hommes



Antonio PEIXOTO,
Responsable des Systèmes d'Information

« On a dû faire preuve de beaucoup de réactivité et d'anticipation dans cette crise. Avant même le premier confinement nous avions déjà équipé une partie des collègues qui avaient déjà opté pour le télétravail une à deux journées par semaines depuis plusieurs mois. Mais les demandes de fourniture en matériel ont explosé à la mi-mars quand l'annonce de la fermeture des écoles a été faite puis à l'annonce du confinement total. Nous avons commandé des ordinateurs portables et des Chromebook, que nous avons rapidement paramétrés pour les distribuer le mardi matin avant la fermeture. Une fois le problème d'équipement réglé il a surtout fallu faire une sorte de « Service Après-Vente » à distance. C'est ce qui était le plus difficile. Les collègues se retrouvaient seuls devant leurs écrans et pour certains la notion de connexion à distance était jusque-là complètement inconnue ! L'accompagnement a été primordial ! Déjà pour régler les petits aléas techniques mais surtout pour rassurer et orienter les collègues. Il fallait aussi veiller à distance pour que les serveurs et l'infrastructure dans sa globalité fonctionnent bien. Le premier confinement a été une période très intense et épuisante, nous étions sollicités sans cesse surtout dans les premières semaines. Ensuite la situation s'est calmée, les collègues ont appris à télétravailler puis le retour au bureau (même partiel) a été possible et nous avons alors pu faire un point sur les besoins en matériels supplémentaires ou à remplacer. Petit à petit l'ensemble des demandes ont été solutionnées et chacun a pu trouver un équilibre et un mode de fonctionnement qui permettait de faire face aux évolutions que nous avons connues tout au long de l'année. »



Le Plan de Continuité de l'Activité

Dès les premières heures du premier confinement en mars 2020, un Plan de Continuité de l'Activité a été mis en place au sein de Reims habitat.

Ce Plan, élaboré par la « Cellule Covid » mise en place à Reims habitat, a permis d'adapter rapidement l'activité des différents services de l'Office pour poursuivre le service apporté à nos clients, partenaires et informer ainsi les collaborateurs dans leurs actions, les attitudes à adopter pour se préserver et préserver leurs interlocuteurs. Il permettait également, selon les décisions prises, d'orienter la communication de Reims habitat vers ses locataires et autres parties prenantes.

Ce Plan de Continuité de l'Activité fut régulièrement mis à jour et adapté, tout au long de l'année, selon les préconisations Gouvernementales.

Lors de chaque réunion de la « Cellule COVID », impulsée par le Directeur Général et le Référent Covid de Reims habitat, un point était fait sur l'activité des services, les conditions du maintien d'une Relation Client contrainte mais efficiente, les

besoins en équipement des collaborateurs et les éventuelles nouvelles dispositions gouvernementales... Toutes ces données permettaient d'assurer le fonctionnement global de l'organisme et maintenir l'activité.

C'est ainsi qu'ont été définis les critères d'urgences, au premier confinement, déclenchant une intervention en milieu habité afin d'assurer la sécurité des clients, les modes de faire pour les Rendez-vous avec le Public dans le cadre des État des Lieux ou des visites de logements, les modalités d'accueil du Public au moment de la réouverture des lieux d'Accueil, les conditions de remise des équipements de protection individuelle à l'ensemble des collaborateurs de Reims habitat....

Communiqué à chaque évolution dans l'Intranet de l'Office, le Plan de Continuité de l'Activité a ainsi permis aux collaborateurs de prendre connaissance des évolutions successives apportées à l'organisation de l'Activité de Reims habitat mais également d'être rassuré sur les modalités opérationnelles s'y rattachant par une information claire, précise et régulière.

30

Réunions de « Cellule Covid » en 2020



Accompagner les collaborateurs de Reims habitat à la sortie du confinement



Suite à l'annonce du déconfinement par le Président de la République, Reims habitat a immédiatement organisé la reprise de son activité afin de concilier télétravail et présentiel pour les équipes de l'Office.

Même si les missions principales d'Office Public ont toujours été assurées durant les différents confinements, il était nécessaire d'organiser, à partir du 11 Mai 2020, le retour, même partiel, de chacun sur ses lieux de travail, Siège ou Agences, dans le respect des consignes sanitaires et de la sécurité de tous.

Un Plan de Déconfinement Progressif a été mis en place, notamment au sein

de la « Cellule Covid » et communiqué régulièrement pour informer les salariés des dispositions à respecter et ainsi continuer à assurer les missions de Reims habitat.

Afin de garantir la sécurité de tous, collaborateurs et clients, l'accueil du Public au Siège et dans les Agences de proximité a été scrupuleusement organisé. L'ensemble des salariés ont été équipés d'Équipements de protection individuelle (masques jetables ou lavables, gel hydroalcoolique, visières de protection, ...). Des Guides ont été conçus pour chaque équipement afin d'informer les collaborateurs sur les bonnes pratiques d'utilisation. Des bureaux pour recevoir le public ont été spécialement aménagés avec des vitres plexiglas, du gel hydroalcoolique, désinfection du mobilier...

Les salles de réunions ont été équipées du matériel permettant d'une part un nettoyage préventif à l'aide de spray désinfectant et d'autre part de moyens techniques permettant de développer et accroître les réunions mêlant des collaborateurs en

présentiel et en télétravail. Le nombre de personnes étaient également limité dans ces salles de réunion, des affichages avaient été apposés pour en informer les utilisateurs. Ces affiches ont été complétées par d'autres informant des consignes sanitaires à respecter.

Des marquages pour indiquer le sens de circulation et déterminer les distanciations de rigueur ont été mis en place.

Des restrictions ont été appliquées quant à l'utilisation de certains lieux comme les équipements sportifs, la bibliothèque partagée, les réfectoires.

L'ensemble des collaborateurs ont ainsi été guidés et accompagnés tout au long de l'année 2020 selon les évolutions de la crise sanitaire et les adaptations apportées au Plan de déconfinement.

Une volonté forte et des moyens importants furent ainsi déployés pour permettre à chacun, au sein de Reims habitat, de mener ses missions dans les meilleures conditions sanitaires possibles.



Continuité de l'activité du Service Commercial



Comment s'est passé le confinement pour le Service Commercial ?

Chloé : Les commerciaux ont travaillé sur leurs dossiers pendant tout le confinement. Ils ont contacté les clients, les ont rassurés sur la continuité de notre travail. Ils ont pu faire également des propositions de logements pour préparer un passage en CAL juste avant la fin du premier confinement.

L'équipe est restée très impliquée malgré la distance et le confinement nous a permis de remettre à jour les dossiers qui étaient en attente et de retravailler nos procédures et de les partager entre tous.

Quels ont été les changements opérés par le Service Commercial pour cette sortie de confinement ?

Chloé : Concernant les CAL, nous en avons fait une en dématérialisée pendant le confinement. Au déconfinement, nous avons repris le rythme hebdomadaire et toujours en dématérialisé.

Les visites de logements ont repris, dès le 11 mai. Nous avons retravaillé notre protocole de visite. Nous avons limité les visites de logement à 1 seule personne par visite, avec le port du masque obligatoire.

Angel : J'ai effectué les premières visites. Le commercial devait rester dans la pièce la plus grande et laisser le client visiter

le logement puis on se retrouvait dans la pièce pour faire un débriefing de la visite et parler des équipements. Si la taille du logement ne permettait pas que le commercial reste dans une pièce, il attendait sur le palier. Pour une visite, je suis restée sur le palier, car la personne voulait visiter en Visio avec sa famille.

Chloé : Le cœur du métier de commercial est d'être en contact avec le client et ainsi pouvoir lui expliquer le fonctionnement du logement. On ne s'imaginait pas faire des visites par téléphone avec le client dans le logement et le commercial en bas de l'immeuble.

Angel : On s'est adaptés aux différentes mesures mises en place. Par exemple, j'ai fait une visite en visio avec des personnes qui étaient à plus de 100km de Reims, et qui, du coup, ne pouvaient pas venir. Ils étaient ravis et ils ont accepté le logement d'ailleurs !

Chloé : Le 11 mai, nous avons également repris les rendez-vous pour les signatures de baux. Elles se font dans des bureaux que Reims habitat a adaptés pour permettre les rendez-vous dans le respect des règles sanitaires. 3 personnes du service se sont relayées, la semaine, pour assurer l'ensemble des signatures.

En général, comment cela se passait avec les clients au moment du déconfinement ?

Chloé : Ça se passait bien, ils étaient, dans la grande majorité, compréhensifs. Ils voyaient que l'on s'était adaptés au mieux. Les clients étaient reconnaissants que l'on puisse les faire emménager rapidement.

Aviez-vous des visites et des signatures en attente ?

Chloé : Nous avons 84 visites en attente et 72 signatures de baux à faire.

Pour rattraper les visites, les commerciaux s'étaient répartis comme suit : 1 jour, 1 secteur, 1 commercial, sans distinction de dossiers. Ce qui a permis de faire beaucoup de visites rapidement, 40 la première semaine du déconfinement !

Nous avons beaucoup travaillé avec les agences, et grand merci à elles ! Malgré quelques désistements et grâce à ce travail en commun, les locataires qui étaient en attente ont tous pu emménager avant la fin du mois de mai !

Depuis, nous avons continué de travailler de la même façon avec une seule personne pour les visites de logement. Tout cela est entré dans les habitudes des personnes aussi bien en interne que pour nos clients qui se sont très bien accommodés de nos nouveaux modes de faire. Selon les périodes, nous avons pu refaire quelques Commission d'Attribution en réunion physique mais la grande majorité s'est faite en visio.



La joie du retour au bureau

Retour au siège pour moi cela s'est bien passé. Tout est bien préparé, on a des consignes et des équipements. C'est sérieux et ça incite à être sérieux. Tant mieux ! Même si priorité est donnée au télétravail bien sûr ! **Alban**

Ça fait du bien de revoir des collègues même avec ces gestes barrières. C'est toute l'organisation de notre travail qui a changé, il y a de nouvelles habitudes à prendre. Je félicite Reims habitat pour le kit de protection. **Cyril**

Je suis enchantée de travailler au bureau, ça fait un bien fou de reprendre une vie, un rythme « presque » normal ! **Magaly**

Je suis allée au siège lundi matin. Je n'ai ressenti aucune appréhension, juste de l'excitation car j'attendais ce moment avec impatience !! J'ai été accueillie par notre référent Covid, Philippe BREJARD, qui m'a remis le kit d'équipements et m'a proposé des documents d'information divers. C'est très étrange de travailler dans des locaux pratiquement déserts, on est habitués à davantage d'animation. Cela m'a fait beaucoup de bien de sortir à nouveau et de retourner au boulot, le bureau et les collègues me manquent ! **Florence**

J'avais quelques appréhensions sur la reprise. En fin de compte tout se passe très bien, tout est bien organisé. Et je suis très contente de revoir mes collègues !! **Pauline**



Concertation autour du « travail de demain »



La période inédite vécue lors de cette crise sanitaire et les mois de confinement, puis le déconfinement progressif nous a tous amené à revoir nos méthodes de travail, notre organisation quotidienne, nos modes de communication, et les moyens matériels pour mener à bien nos missions. Forts de cette expérience, Les équipes de Reims habitat ont décidé de transformer ces contraintes en opportunités.

Un groupe de travail s'est mis en place et a souhaité recueillir les idées, interrogations et souhaits des collaborateurs à l'issu de cette période.

Une phase de recueil qui s'inscrit dans la continuité de l'enquête Qualité de Vie au Travail menée annuellement a donc pris place pour permettre aux collaborateurs qui le souhaitent de s'exprimer.

Au cours de cette démarche participative, des thèmes comme le télétravail, la digitalisation des outils de travail, la relation à nos clients et entre les services, la simplification des procédures, la transversalité, ont été abordés.

Des réunions en visio ont été organisées chaque semaine entre

le 21 Juillet et le 28 août à raison de 2 par semaine où chacun pouvait se connecter pour exprimer librement ce qu'il a retenu de cette période, aimé, moins aimé, ce qu'il souhaitait voir perdurer. Une boîte à idées et un répondeur téléphonique avaient également été mis en place.

Une synthèse de l'ensemble de ces échanges a été réalisée et présentée courant septembre à la Direction Générale et à la délégation syndicale.

La thématique « télétravail » a bien entendu été largement abordée compte tenu du déploiement massif de celui-ci dans le cadre de la pandémie et de l'état d'urgence sanitaire.

Un avenant a ainsi pu être signé le 18 décembre 2020 permettant **l'élargissement du télétravail à l'ensemble des postes de l'entreprise**, à raison de 1 à 2 jours fixes hebdomadaires. Il a également été accordé un forfait annuel, pourtant non obligatoire, de 120 euros versé quelque soit le nombre de jours télé-travaillés hebdomadairement.

33 collègues ont participé

11 sessions visio proposées

7 idées reçues via les boîtes à idées

HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

2018

2019

2020

▲ 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	98,64 %	98,81 %	99,00 %
CDD (Hors CDD de remplacement)	0 %	0 %	0 %
Interim	2,13 %	1,60 %	3,96 %
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	2	0	0
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	0	0	0
Stagiaires	16	17	10

HR 1.2

Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe

	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Nombres de salariés en CDI	106	61	104	56	107	54
Âge						
< 25 ans	1,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00 %	1,00 %	1,00 %
25-55 ans	49,00 %	28,00 %	52,00 %	25,00 %	54,00 %	24,00 %
> 55 ans	13,00 %	9,00 %	13,00 %	9,00 %	12,00 %	9,00 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Personnel de proximité	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Employés administratifs	48,00 %	16,00 %	47,00 %	16,00 %	48,00 %	14,00 %
Agents de maîtrise	5,00 %	8,00 %	9,00 %	8,00 %	9,30 %	7,50 %
Cadres	9,00 %	10,00 %	8,00 %	9,00 %	6,80 %	9,90 %
Directeurs et cadres dirigeants	2,00 %	2,00 %	1,00 %	3,00 %	2,00 %	2,00 %

HR 1.3

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2018	2019	2020
Travailleurs handicapés employés durant l'année	6	6	5
Équivalent en ETP	6 ETP	0 ETP	5 ETP
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	49 000 €	33 000 €	6 700 €
Compensation versée à l'AGEFIPH*	0 000 €	0 000 €	0 000 €

*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus

HR 1.4

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*

	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Ouvriers de maintenance	-	-	-	-	-	-
Personnel de proximité	-	-	-	-	-	-
Employés administratifs	25,90 K€	27,10 K€	25,90 K€	26,90 K€	26 K€	27,60 K€
Agents de maîtrise	32,50 K€	31,10 K€	32,50 K€	31,00 K€	31,80 K€	31,50 K€
Cadres	42,70 K€	42,70 K€	40,30 K€	42,80 K€	40,00 K€	43,40 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	70,16 K€	82,40 K€	55,70 K€	83,10 K€	55,50 K€	90,10 K€

HR 1.5 Écart de rémunérations*

Rémunération médiane	28,0 K€	29,0 K€	28,90 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4	4	3,70

HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**

Autres avantages sociaux	7,43 %	8,32 %	8,90 %
Autres avantages	Prime ancienneté tous les 5 ans - primes médailles + mariage/PACS - prévoyance - 3 jours de carence maladie rémunérés pour le personnel OPH - acquisition de congés pendant les arrêts maladie		

* Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

** Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abonnement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarié + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.



HR2

Employabilité et évolution professionnelle

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)

HR 2.1

Volume annuel de formation
par catégorie de salariés

	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	0	0	0	0	0	0
Personnel de proximité	0	0	0	0	0	0
Employés administratifs	95	2638	93	1713	40	711,5
Agents de maîtrise	20	600	27	714	16	444
Cadres	31	926	29	1089	24	305,5
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	5	188	6	146	5	74
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	90,57 %	90,16 %	82,69 %	91,07 %	101,90 %	103,70 %

HR 2.2

Accès à la formation

HR 2.3

Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	14	7	15
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	10	5	10
Total de postes pourvus dans l'année (recrutement externe + mobilité interne)	26	22	26

HR3

Santé et bien-être des salarié(e)s

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme

HR 3.1

Taux d'absentéisme
(% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	6,40 %	7,70 %	8,63 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,03 %	0,03 %	0,00 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	2	7	6

HR 3.2

Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

	1,25 %	1,23 %	1,31 %
--	--------	--------	--------

HR A / Accompagnement des salariés et promotion de la Qualité de Vie au Travail

Dans la continuité des démarches impulsées, Reims habitat a proposé en 2020 une enquête Qualité de Vie au Travail à l'ensemble de ses collaborateurs(trices), travaillée conjointement entre la direction générale, la secrétaire du CSE, le référent santé sécurité et la direction des ressources humaines. La volonté étant que chacun puisse s'exprimer librement en toute confidentialité afin de dégager des pistes d'actions prioritaires. Une première trame de plan d'action, tenant compte également de la démarche participative de l'été 2020 sur le Travail de demain, a été élaborée conjointement par la secrétaire du CSE et la DRH.

Cette trame a ensuite été présentée à la Déléguée Syndicale puis à l'ensemble des élus du CSE permettant d'acter les grands axes d'actions.

Trois thématiques ont ainsi été fixées : l'accompagnement dans le monde professionnel de demain, le management participatif et l'organisation interne de Reims habitat pour un déploiement sur les mois à venir.

Durant l'année 2020, Reims habitat a souhaité actualiser les connaissances de ses managers par le suivi d'une formation abordant les thématiques suivantes : manager sans discriminer, prévenir le harcèlement au travail, lutter contre la corruption.

HR B / Organisation du temps de travail

Durant l'été 2020, un nouvel avenant à l'accord collectif sur le forfait annuel en jours a été signé afin d'étendre le bénéfice du forfait annuel en jours y compris aux cadres autonomes sans management direct et disposant d'une autonomie totale dans l'organisation de leur travail.

Fin d'année 2020, un accord de révision à l'accord télétravail a été signé afin d'élargir le bénéfice du télétravail à l'ensemble des postes de l'organisme.

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Plus que jamais, la période exceptionnelle que nous traversons nécessite dialogue, échange, écoute et co-construction avec les parties prenantes de Reims habitat pour garder ce lien, cher aux valeurs de l'Office.



Élection du nouveau Président de Reims habitat



A la suite des élections municipales et au renouvellement du Conseil Communautaire de la Communauté Urbaine du Grand Reims, un nouveau Président du Conseil d'Administration de Reims habitat a été élu le 22 septembre 2020.

Établissement Public Industriel et Commercial, Reims habitat est géré, selon le Code de la construction et de l'habitation, par un Conseil d'Administration de 23 membres.

Le Président de ce Conseil d'Administration est élu parmi les 6 représentants de la collectivité d'adossé de Reims habitat, le Grand Reims, siégeant au Conseil d'Administration.

Le 22 septembre 2020, a donc eu lieu le Conseil d'Administration permettant l'élection du nouveau Président de Reims habitat.

Il s'agit de Vincent VERSTRAËTE. Agé de 43 ans et originaire de Châlons en Champagne, il est Conseiller Communautaire du Grand Reims et Adjoint au Maire de Reims délégué à l'animation des adjoints de quartier. Il siège également au Conseil Départemental de la Marne représentant le 7^e Canton de Reims (Cernay/Épinettes/Jamin/Jean-Jaurès).

Il exerce des fonctions dans le secteur bancaire avec notamment, par le passé, des postes en lien avec le logement social.

5 axes forts au service des clients de Reims habitat

5 axes ont été définis pour orienter la politique générale de l'Office :

1. Accentuer le dialogue avec les clients de Reims habitat et faciliter les demandes de mutation,
2. Renforcer l'entretien des immeubles : propreté des parties communes et entretien des logements,
3. Faciliter la vie des clients dans tous les quartiers, en renforçant notamment la tranquillité résidentielle,
4. Poursuivre l'effort de rénovation énergétique et d'innovation,
5. Mener à son terme la rénovation urbaine et repenser l'attractivité résidentielle.

Par ces axes structurants, par leur diversité, Reims habitat veille à apporter une réponse attractive et durable pour son territoire, adaptée à chacun, au plus près de ses besoins et attentes.



Composition du nouveau Conseil d'Administration de Reims habitat

Conseil d'Administration de Reims habitat

Elus du Grand Reims



Vincent VERSTRAËTE
Président
du Conseil
d'Administration



Alain TOULLEC
Vice-Président
du Conseil
d'Administration



Xavier ALBERTINI



Badia ALLARD



Philippe SALMON



Alain WANSCHOOR



Sela SOARES GOMES
Mairie de
Tinqueux



Sylvie LONGHINI
Mairie de
Bazancourt

Elus d'une autre collectivité

Personnalités qualifiées



Thierry DEGLIN



Martine MAHUET



Evelyne BRUSHI



Marie-Thérèse SIMONET



Philippe KOHLER

Représentante d'association



Fatima TALBI
Femmes Relais 51

Représentants des locataires



Mohamed FATIS
CNL



Alain ROYER
CGL



Christian WIESER
CLCV



Stéphane INCONSTANT
AFOC



Francis BATTEUX
CAF



François LEBEGUE
UDAF



Jocelyne AUGER
Action
Logement



Jean-Claude PRODET
CGT



Sébastien GUILLAUME
CFDT

Collèges socio-professionnels



Appel vers les publics fragiles

Dès le 26 mars 2020, les équipes de Reims habitat se sont mobilisées pour les clients âgés ou présentant des difficultés pour se déplacer en mettant en place une campagne d'appels téléphoniques.

Ainsi, plus de 1350 clients de Reims habitat de 70 ans et plus, fragiles et/ou isolés ou en situation de handicap ont été identifiés afin d'instaurer des appels téléphoniques auprès d'eux.

Les collaborateurs des Agences de Reims habitat ont ainsi appelé directement les clients pour discuter, savoir comment ils allaient et leur présenter le dispositif d'accompagnement mis en place par la Ville de Reims.

Afin de faire perdurer ce lien et cette proximité avec nos clients en cette période

particulière, des appels téléphoniques ont continué d'être menés jusqu'au début du déconfinement en mai 2020 pour les clients le souhaitant.

Quelques mots partagés pour garder ce lien, cher aux valeurs de Reims habitat.

Et d'après les retours des collaborateurs de Reims habitat, l'accueil était plutôt chaleureux !

Ces appels ont également montré, fort heureusement, que la solidarité opère, dans les familles ou dans certains cas, avec les voisins : « Certains n'avaient pas besoin de nos services, ils avaient des proches avec eux, des enfants qui passaient régulièrement... D'autres n'avaient pas cette chance. Par contre, leurs voisins s'occupaient bien d'eux. »

souligne Magaly au Point Accueil Pommery.

En plus de permettre une vigilance sur des situations personnelles critiques pour lesquelles Reims habitat pouvait intervenir en les signalant aux partenaires sociaux ou institutionnels, il s'agissait également, par ces appels, de rompre la solitude qui pouvait peser sur certains : « Pour les personnes vraiment isolées, sans famille, ça leur permettait de discuter un peu avec quelqu'un dans la journée. » indique Elodie à l'Agence Université.

39 collaborateurs mobilisés

2 546 appels passés



Rester joignables pour nos parties prenantes



Dès les premières heures du premier confinement, l'équipe du Centre de Relation Client de Reims habitat est restée joignable et à l'écoute des clients de l'Office. Retour avec Miguel, Linda et Melissa, collaborateurs du Centre de Relation Client (CRC), sur cette période particulière.

Pouvez-vous nous expliquer comment s'est organisé le télétravail pour le CRC ?

Miguel : Le lundi 16 Mars, M. Baudet, alors Directeur Général de Reims habitat, est venu me voir pour me demander si le CRC pouvait travailler à distance. J'ai pris des renseignements auprès du prestataire et, bien que délicate, la mise en place du télétravail était possible.

Après un paramétrage, nous avons pu faire des tests et le mardi 17 au matin, nous étions opérationnels !

Linda : Pour moi ça a été une agréable surprise, nous avons été opérationnels très rapidement, et il le fallait ! Avec le matériel mis à notre disposition par le service informatique, nous avons pu vite nous mettre en ordre de marche depuis notre domicile. Pour nos locataires, c'était totalement transparent.

Quelles ont été les réactions des locataires ? Ont-ils été rassurés de voir que nous pouvions continuer à les renseigner ?

Linda : Les deux premières semaines de confinement ont été difficiles. Les locataires ne comprenaient pas forcément pourquoi le Siège était fermé, pourquoi les rendez-vous étaient annulés... Il fallait leur rappeler que nous étions en période de confinement et que nos services mettaient tout en œuvre pour traiter, en cette période, uniquement les urgences.

Mélissa : D'autres locataires comprenaient vraiment la situation et même s'ils rencontraient des situations d'urgence, ils se montraient compréhensifs et patients.

Linda : Enfin, d'une manière générale, nous avons eu de nombreux cas de figure : des personnes affolées, compréhensives ou reconnaissantes qu'il y ait « quelqu'un au

bout du fil » pour les rassurer sur certaines questions.

Est-ce que vous avez enregistré plus ou moins d'appels et de sollicitations ?

Miguel : Il y a clairement eu une augmentation des sollicitations pour troubles de voisinage, c'était indéniable ! Nous sommes tous d'accord pour le reconnaître ! De plus, les appels que nous recevions à ce moment-là conduisaient quasiment tous à une sollicitation. Ce qui n'était pas le cas auparavant. Les appels étaient alors davantage concrets.

Linda : Les gens appelaient pour des choses importantes comme des problèmes techniques alors qu'avant certains appels pouvaient être considérés comme un rôle de standardiste pour tel ou tel service / agence.

Mélissa : Tout le monde à ce moment-là allait à l'essentiel. Le confinement a permis de supprimer les appels superflus.

Vos missions ont-elles évoluées à cette période-là ?

Miguel : Nous avons eu plus de sollicitations par mail à traiter, c'était une autre façon de répondre aux besoins exprimés par nos clients.

Le mot de la fin ?

Mélissa : On a pris la situation comme un challenge, on y a vu une occasion de montrer, par notre action, la réactivité et la fiabilité de Reims habitat envers ses locataires. On a tout mis en œuvre pour ne pas lâcher nos locataires et d'ailleurs, le mardi 17 mars dès 14h, nous étions tous prêts !

Miguel : Depuis la situation est revenue plus « normale », nous avons pu rouvrir nos accueils au Public et continuer d'assurer nos missions mais on a senti que ce n'était plus « comme avant », des locataires nous ont témoigné de la gratitude pour avoir maintenu ce fil conducteur pendant cette période inédite sans précédent.

L'année 2020 du Centre de Relation Client de Reims habitat :

- 125 483 appels (soit 5 839 de moins par rapport à 2019)
- 490 appels par jour en moyenne
- 6 183 mails en 2020, (soit 2 305 de plus qu'en 2019)
- 13 468 demandes techniques créées
- 39 campagnes d'envois en nombre de SMS informatifs pour les clients



Maintenir le lien en interne



La crise sanitaire du Covid-19 avec les confinements successifs a provoqué un éloignement des équipes de Reims habitat et une perte de temps d'échanges ou d'informations entre collègues.

Via l'Intranet de Reims habitat, accessible par tous en télétravail, l'objectif a alors été de faire perdurer, pendant cette période, le lien entre collaborateurs et de proposer de nouveaux formats pour conserver cette transversalité au sein de l'Office.

De nombreuses actualités ont ainsi été régulièrement postées afin d'informer et de donner du sens aux collaborateurs sur les conditions de continuité de l'activité de Reims habitat pendant la crise sanitaire, sur les modalités des plans de déconfinement progressif, de valoriser l'adaptation et l'agilité des équipes de l'Office pendant cette période...

Afin de garder également un lien plus ludique entre collaborateurs pendant le premier confinement, plusieurs challenges photos ont été proposés dans l'Intranet de l'Office. Le principe était de solliciter les collaborateurs pour qu'ils envoient des photos portant sur un sujet donné : leur bureau en télétravail, la vue qu'ils avaient depuis leur fenêtre... Ces photos étaient ensuite publiées dans l'Intranet de Reims habitat et permettaient des échanges, des commentaires et une forme de convivialité et ainsi réduire le sentiment d'isolement.

Également chaque fin de semaine, des interviews de collaborateurs intitulées « Les bons plans confinement » étaient également publiées dans l'Intranet, afin de partager des idées de séries, films, livres à voir ou écouter pour occuper les weekends.

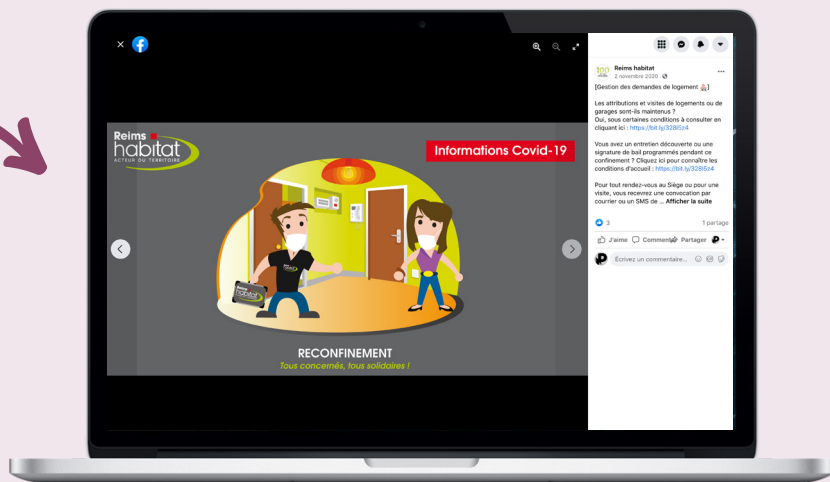


Être présent pour les parties prenantes de Reims habitat

La crise sanitaire du Covid-19 avec ses confinements, des fermetures des lieux d'accueil du public, les phases de déconfinement avec les conditions d'accueil s'y rattachant... a nécessité la mise en place de nouveaux formats de communication pour garder un lien et informer les clients de Reims habitat, les demandeurs de logement, les partenaires de l'Office... des adaptations de son activité pour assurer une continuité de service, de l'écoute renforcée de ses différentes parties prenantes...



Création d'une série de visuels et messages « #Restonscheznous ou #Reconfinement, Tous concernés, Tous Solidaires ! », déclinée sur les réseaux sociaux, le Portail Web et Sésame, l'Espace client de Reims habitat, pendant les périodes de confinement afin de sensibiliser au bien-vivre ensemble et au respect des gestes barrières. Des messages et visuels spécifiques sur l'adaptation des équipes de Reims habitat en cette période exceptionnelle sont également venus compléter cette série afin d'informer nos parties prenantes sur la continuité de l'activité de l'Office. Ces messages se basaient notamment sur des témoignages de collaborateurs valorisant ainsi leurs actions.



Création d'une série de visuels et messages « #Déconfinement, Tous concernés, Tous solidaires ! », également déclinée sur les réseaux sociaux, le Portail Web et Sésame, pour les périodes de déconfinement, afin d'informer sur les conditions d'accueil à Reims habitat (Siège et Agences), sur l'adaptation des services en relation avec les clients ou la gestion des interventions en lien avec les prestataires de Reims habitat.



Création du support d'informations « Solidarité » pour les clients-locataires, éloignés du numérique, afin de garder le lien avec eux. Il reprenait des messages diffusés sur différents supports (Portail Web, Sésame, réseaux sociaux, SMS...).

2 numéros ont été créés et envoyés par courrier.

Un envoi par mail était également effectué auprès des clients-locataires disposant d'une adresse mail.





Faire face à des difficultés financières



Isabelle Leduc, Responsable du Service Recouvrement

Comment s'est passé le confinement pour le Service Recouvrement ?

Le confinement nous a tous bouleversé. Nous avons dû repenser les missions de chacun, surtout pour les encaisseurs à domicile qui font habituellement principalement du « terrain ». Du coup, ils ont travaillé pour relancer les locataires qui n'avaient pas fourni leur enquête SLS /OPS. Ils ont fait des relances téléphoniques auprès des clients en impayés. Ils ont également entretenu les relations qu'ils ont d'habitude avec leurs clients afin de leur expliquer les différents modes de paiement.

Les chargées de recouvrement ont assuré le suivi de leur dossier par téléphone et par mail. L'équipe était plutôt satisfaite de pouvoir continuer l'activité à distance.

Nous nous sommes aussi rendus compte que le télétravail était tout à fait possible pour notre service. Même si l'organisation était différente, nous disposons de tous les outils pour continuer à travailler et être là pour notre clientèle (visio, mail, sms, téléphone).

Pour nos clients, comme ils ne pouvaient plus se déplacer, il y a eu aussi une forte demande pour les autres moyens de paiement proposé par Reims habitat et notamment sur Sésame, notre Espace Client.

Comment s'est passé le début du déconfinement ?

Tout le service avait fait du phoning auprès des clients inquiets pour leur indiquer la réouverture progressive, le 11 mai 2020, des

locaux de Reims habitat. Nous savions que nous allions recevoir du monde et, effectivement, nos clients étaient présents. Beaucoup de clients en situation d'impayé ont eu la volonté de vite « rentrer dans les clous ». Pour certains, ça les inquiétait terriblement de ne pas pouvoir payer leur loyer, pas parce qu'ils ne pouvaient pas mais tout simplement parce qu'ils avaient peur du virus ou n'étaient pas à l'aise pour payer en ligne. Alors, dès qu'ils ont pu, ils sont venus régulariser leur situation.

Les rendez-vous pour les chargées de recouvrement ont repris également. Mais on a remarqué que des habitudes nouvelles avaient été prises par certains locataires et que le recours au téléphone ou aux mails a perduré.

Comment avez-vous géré les personnes en difficulté ?

Des locataires se sont rapprochés de nous car ils étaient au chômage partiel, avaient perdu leur emploi, ... C'était donc une vraie baisse de revenus pour eux.

Notre message, reflet de la volonté de la Direction, était ce souhait de bienveillance à l'égard d'eux. C'était une situation inédite. Nous avons eu des personnes qui n'avaient jamais connu d'impayé et qui se montraient très angoissées. Nous avons été le plus rassurant possible en leur expliquant que des solutions existent pour faire face à leur difficulté financière. Des accords de paiement ont été construits ensemble et les clients finissaient par être soulagés. Chaque situation a été étudiée entre le locataire et la chargée de recouvrement.



Rencontre avec Philippe BREJARD, le « référent Covid-19 » de Reims habitat



Philippe, pouvez-vous nous expliquer en quoi consiste le rôle de « référent Covid-19 » ?

En Mars 2020, nous avons vécu une période jusque-là inédite. Cela a déclenché des actions particulières pour le traitement de cette situation hors norme. En tant que Directeur Assurance Qualité & Méthodes (DAQM), Patrick BAUDET, Directeur Général à l'époque, m'a donc naturellement délégué la mise en place de protocoles spécifiques et la supervision de la logistique qui s'y rattachait. J'étais en quelque sorte l'interlocuteur privilégié qui devait veiller à la bonne application des directives prises en commun.

Concrètement, quelles ont été vos missions, les premières actions mises en place ?

Vu le côté soudain, il a déjà fallu, du jour au lendemain, se confiner, trouver ses marques en télétravail et ensuite, durant cette période, il a fallu préparer l'après, le déconfinement. Le fait de préparer le déconfinement alors que la majorité des collaborateurs étaient confinés et que les lieux d'accueil étaient fermés à rendu les choses plus simples au final.

Nous avons d'abord imaginé un protocole pour les collègues qui devaient assurer des missions, soit au siège, soit sur le terrain : par exemple, pour les états des lieux d'entrée ou de sortie qu'il était nécessaire de poursuivre pour nos clients. Il fallait aussi assurer la mise en place

de protocoles et la fourniture des moyens matériels, les équipements de protection individuels (EPI). Je pense qu'il est inutile de préciser la difficulté, dans les premiers temps, pour se fournir de tels équipements (il sourit).

Ensuite, nous avons pu mettre en place les protocoles de reprise d'activité au bureau et les modalités opérationnelles en lien avec chaque Direction. J'ai été en quelque sorte le « réceptacle » des demandes et des besoins essentiels de chaque Direction. Il était important de bien préparer ce déconfinement. Nous avons ensuite rédigé le recueil de toutes ces nouvelles prérogatives : la mise en place du protocole, la fourniture des EPI, envisager le retour au bureau comment, qui, quand ? C'est comme cela que le Plan de Déconfinement Progressif a vu le jour. Autour de Patrick BAUDET, était réunie une « cellule Covid-19 » qui échangeait, via Zoom, pour faire le point très régulièrement et apporter des réponses à toutes situations nouvelles qui se présentaient. Les réunions de cette cellule perdurent d'ailleurs depuis.

Avez-vous une sorte de cahier des charges à respecter pour remplir cette mission de référent ?

Il y avait un amalgame de plusieurs données : les préconisations du gouvernement qui arrivaient au fur et à mesure des événements, les attentes de nos clients, les attentes de nos partenaires, les besoins de nos salariés et les missions vitales de Reims habitat. Il fallait transposer les directives du gouvernement au quotidien de l'Office. Il convenait donc d'adapter cela à notre fonctionnement interne. Nous avons ainsi réfléchi à des moyens de mise en œuvre : fléchage au sol, affichages divers, la distribution entre autre des masques et des gels hydro alcooliques. Nous avons aussi adapté nos procédures avec, par exemple, les procédures simplifiées

pour les états des Lieux. C'était un vrai travail tout en transversalité ! Pour faire simple, dans chaque action de notre quotidien, nous devons nous assurer que la sécurité sanitaire de chacun des intervenants était optimum, pour soi et pour les autres.

Quel regard portez-vous sur ces actions en tant que « référent Covid-19 » ?

Je trouve que nous avons tous eu une attitude très responsable face à cette situation, nous avons fait preuve d'une bonne adaptation et de sang-froid au moment du confinement, puis du déconfinement. Nous avons assuré le maximum de nos missions vers nos clients, le lien ne s'est jamais coupé malgré l'absence presque totale de contacts physiques. La maison Reims habitat a été hyper réactive et nous avons assuré à nos clients le service que nous leur devons tout en assurant leur sécurité et celle de nos équipes, nous pouvons tous être fiers de cela, TOUS !

Les salariés ont bien adhéré à nos nouvelles contraintes, et les clients, les prestataires et les partenaires, en général, se sont pliés également à ces exigences.

Le mot de la fin ?

Je dois reconnaître que j'ai été très très agréablement surpris pendant ces périodes particulières de confinement puis de déconfinement, que tout le monde se soit si bien adapté, que tout le monde ait su très vite réagir, et ce, dans chaque Direction et Services. Tout au long de l'année 2020, nous avons réussi à nous adapter avec une assez grande souplesse aux différents changements et préconisations du gouvernement. Nous avons réagi de façon très professionnelle. Aujourd'hui, nous ne sommes pas encore revenus à la normale et il ne faut surtout pas se relâcher.

GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2018

2019

2020

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

GOV 1.1

Évaluations/Certifications des systèmes de management

Certification / évaluation 1	
Champ	Service rendu à la clientèle de Reims habitat
Nom de la certification / de l'évaluation	Qu@lia
Périmètre	Ensemble du Parc de Reims habitat
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2018 / 2020
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)	
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)	

GOV 1.2

Parité dans les instances dirigeantes

Part de femmes en comité de direction	50,00 %	44,44 %	50,00 %
Part de femmes dans le Directoire	33,33 %	33,33 %	57,14 %
Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	34,62 %	27,27 %	34,80 %

GOV 2

Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2018

2019

2020

▲ 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	2018	2019	2020
Taux de satisfaction globale*	79,50 %	-	86,70

*d'après les réponses à la question « Dites-nous d'une manière générale si les prestations de votre organisme sont plutôt très insatisfaisantes, insatisfaisantes, satisfaisantes ou très satisfaisantes » - Enquête portant sur 1100 locataires (550 internet + 550 téléphone)

GOV 2.2

Satisfaction des salariés

Date des trois dernières enquêtes	2018	2019	2020
Taux de satisfaction globale*	79,00 %	-	70,60

GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

Nombre de conventions actives avec les associations locales	12	12	12
---	----	----	----

* Enquête prévue fin 2019 reportée début 2020



GOV A /

Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

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

GOV D /

Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

- Réalisation de journaux de quartier avec des locataires volontaires et d'un magazine d'information à destination des locataires.
- 2 Conseils de Concertation Locatives se sont tenus en 2020
- 1 Instance Locale de Concertation par secteur géographique : Nord, Murigny et Centre-Est.
- Réunions bimestrielles avec les amicales de locataires
- 2546 appels vers nos locataires les plus fragiles.

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 3 fois.
- 42 Commissions d'Attribution des Logements ont été effectuées, la Commission Appels d'Offres s'est tenue à 6 reprises, la Commission des Rapports Locatifs 3 fois.
- Les membres du CODIR se sont réunis à 18 reprises.
- 26 réunions du COMEX ont eu lieu.
- 30 réunions de "cellule Covid"

GOV C /

Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

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

GOV E /

Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

- Implication du CSE dans les nouveaux projets.
- Poursuite des groupes de travail exploitant les idées émises lors des ateliers participatifs destinés à enrichir le plan stratégique de l'entreprise pour 2017 / 2023



NOS FILIALES



Situation et évolution de la société

Une nouvelle gouvernance au 1er Octobre 2019

Au 27 septembre 2019, le Directoire était composé comme suit :

- Monsieur François TOUBLAN, en qualité de Président du Directoire
- Monsieur Laurent GONDEL
- Monsieur Jean-Claude ALLINCKX
- Monsieur Sylvain LE VIOL
- Madame Suzel de BONNAY

Conformément à l'article L.255-62 du Code de Commerce, la durée du mandat des membres du Directoire est fixée collégialement et les mandats sont tous arrivés à terme le 30 septembre 2019.

Conformément à l'article R.225-38 du Code de Commerce, le Conseil de Surveillance a donc nommé le nouveau Directoire, à l'unanimité de ses membres présents ou représentés :

- Monsieur Laurent GONDEL, en qualité de Président du Directoire
- Monsieur Sylvain LE VIOL
- Monsieur Anthony BAUDRY remplacé par Isabelle CARON en cours d'année 2020
- Monsieur Christophe MAURICE
- Madame Caroline LION

Conformément à l'article L.255-62 du Code de Commerce, la durée du mandat des membres du Directoire est fixée collégialement et les mandats arriveront tous à terme le 30 septembre 2025.

En termes de ventes HLM,

L'activité de vente HLM s'est clôturée avec un volume de ventes légèrement inférieur à 2019, avec 160 ventes contre 174 au titre de l'exercice précédent, chiffre qui se situe néanmoins au-dessus de l'objectif fixé à 157 logements.

Activité Vente Accession Sociale à la Propriété

Les opérations en cours de commercialisation :

Accession sociale

Nom du programme	Entité concernée	Nb de logements
Lattitude 49	Immocoop	12
Picturale	Foyer Rémois	22
Les Terrasses de Buckingham	Reims habitat	14
Plein ' R	Reims habitat	16
Les Jardelines	Reims habitat	13
Faubourg 18-20	Reims habitat	7
Carré Bagatelle	Foyer Rémois	34
Gabrielle	Reims habitat	10
Greenway	Foyer Rémois	14
Le Clos d'Elise	Foyer Rémois	8
Novéa	Foyer Rémois	20
Racine	Immocoop	26 + 11 maisons

Lotissements

Boult sur Suippes	Immocoop	40 parcelles
Mourmelon	SCCV / immocoop	53
Courtemont	Coop Logivam	27
Belleu	Coop Logivam	7
Aguilcourt	Coop Logivam	14
Warmeriville	Foyer Rémois	4
Bazancourt	Foyer Rémois	13

Activité de Syndic

L'activité de syndic solidaire est quant à elle en plein développement et l'équipe qui la compose s'est étoffée de deux collaborateurs. Au 31 décembre 2020, le portefeuille se compose de 136 copropriétés et 4.324 lots principaux. (4.100 lots en 2019)

- Le portefeuille « Syndic » a augmenté de 9 copropriétés (+ 239 lots principaux) pour un accroissement du chiffre d'affaires de 35.144 € (5% sur une année).
- En raison de la crise sanitaire, les assemblées générales de copropriétaires se sont tenues à distance. Il y a peu de projets de travaux de copropriétés, ce qui génère une baisse de la facturation des vacations et d'honoraires travaux.
- Il est à noter un important retard de mise en copropriété des immeubles de l'OPAL, impactant fortement le chiffre d'affaires attendu en 2020.

L'activité de **gestion de syndic** a affiché en 2020 un chiffre d'affaires de 788.000€.

Faits caractéristiques de l'exercice

Le service syndic d'Immocoop a vu son droit d'Usage NF Habitat Copropriétés renouvelé selon le périmètre de certification défini. Ce nouveau cycle de 3 ans a débuté le 6 septembre 2020, le certificat de renouvellement prenant effet à compter de la fin de validité du certificat d'admission. L'audit du 12 juin 2020 a révélé zéro non-conformité majeure comme mineure.

La société Immocoop a fait l'objet d'un contrôle de révision coopérative effectué par l'ARECOOP. Monsieur Frédéric Arnout reviseur, est intervenu les 13 et 14 mai 2020. L'ensemble des documents nécessaires à l'exécution de sa mission lui a été adressé le 20 février 2020. A l'issue de ce contrôle, Monsieur Arnout a confirmé la conformité de la société aux statuts et aux attentes de la Fédération des valeurs « coopératives » d'Immocoop.

En date du 13 janvier 2020, la société Immocoop a souscrit à l'augmentation de capital de la société Vitry Energies à hauteur de 33.500 euros.

L'Assemblée Générale du 10 juin 2020 a décidé de transférer le siège social de la société Immocoop du 8, rue Lanson à REIMS (51100), au 31, cours Jean-Baptiste Langlet à REIMS (51100) à effet du même jour.

Epidémie de COVID-19 et ses conséquences :

- Depuis le mois de mars 2020, l'activité du service commercial a été fortement impactée, avec notamment une absence de visites acquéreurs pendant deux mois.
- Certains démarrages de lancement de travaux des programmes en maîtrise d'ouvrage directe ont été décalés dans le temps, ayant pour conséquence le report des marges sur accession sur les années 2021/2022.
- Peu d'impact sur le chiffre d'affaires de l'activité syndic de copropriété.

Produits et charges d'exploitation

- Des frais de structure s'élèvent à de 2 190 K€ (contre 2 168K€ projetés et 1 847 K€ sur 2019) et des produits à 2 213 K€ (contre 2 228K€ projetés et 2 132 K€ sur 2019)

› **Les baisses générales entre 2019 et 2020 proviennent notamment de la gestion de la crise Covid et de la hausse de la masse salariale (suite aux dernières embauches réalisées)**

- Des charges financières en progression, parallèlement à l'activité syndic et les produits par 30 k € venants des SCCV (Résultat de Buisson filot pour 21 k€ et des intérêts de comptes courants).
- Des charges exceptionnelles marquées par des pertes sur des projets cloturés (25 k€ les Golets - 17 K€ Latitude - 5 k€ Chrysalide) pour 60 K€. Le résultat exceptionnel de - 20 k€, restant inférieur au budget de - 24 k€

Information sur l'évolution du projet coopératif

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

Au cours de l'année 2020 :

- 3 actions ont été souscrites par des salariés (collège 1)
- 10 actions ont été souscrites par des « coopérateurs » à l'occasion de la vente de logements au sein des programmes suivants :
 - › **6 logements** au sein du programme LES FRERES SAINT DENIS
 - › **2 logements** au sein du programme LE PARC DES LETTRES
 - › **1 logement** au sein du programme LE PETIT GUYENCOURT
 - › **1 logement** au sein du programme MYOSOTIS

De plus, la société Immocoop a racheté 5 actions à des coopérateurs souhaitant les céder (1 action pour un ancien salarié (collège1) et 4 actions de coopérateurs (collège2)

Le capital a donc augmenté de 8 actions représentant la somme de 160 €.

En conséquence, au 31 décembre 2020, le capital social s'élève à :

Actions « Collège 1 »	360 €
Actions « Collège 2 »	2 000 €
Actions « Collège 3 »	160 €
Actions « Collège 4 »	2 999 280 €
Actions « Collège 5 »	0 €
Actions « Collège 6 »	320 €
Total	3 002 120 €



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

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

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

La gestion de projet-terrain et l'arpentage :

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

en tirer les éléments utiles pour les nouvelles opérations de relogement à entreprendre ;

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

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

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



En 2020, le GIE a continué d'accompagner Reims habitat sur le suivi de la problématique amiante notamment sur la partie opérationnelle et toujours en lien avec la Direction Développement et Maitrise d'Ouvrage et la Direction Relation Client. Cet accompagnement portait sur :

- Le suivi des diagnostics,
- Des visites sur sites des logements bloqués en vue de réduire les délais de vacances,
- La mise en place d'actions de sensibilisation sur l'amiante (membres du Gie et l'ensemble des prestataires intervenant sur entretien courant, réhabilitations, démolitions)
- La supervision des modes opératoires des prestataires avant leur diffusion au Médecin du Travail, à la DIRECTE, la CARSSAT et l'OPPBTP
- L'analyse des offres des marchés,
- La diffusion des DTA aux prestataires le demandant

Et toujours d'un point de vue plus administratif, une veille réglementaire mise en place et suivie périodiquement par Eric BENOIT Directeur du GIE, sous forme de notes de synthèses adressées aux membres.



Afin d'apporter une offre alternative de logements sur le territoire du Grand Reims, le Conseil d'Administration de Reims habitat s'est prononcé en 2017 pour la constitution d'une offre nouvelle de Logements Locatifs Intermédiaires répondant au projet urbain et aux besoins des ménages du Grand Reims. Le processus de création d'une marque premium spécifique a donc été engagé et Reallia® est ainsi né.

Au 31 décembre 2020, l'offre de Reallia® se composait de 41 logements neufs en location sur les communes de Reims, Bétheny et Tinquex, répartis sur 9 programmes différents.

Ces logements sont toujours gérés par Citya Native Immobilier via un mandat de gestion locative signé en avril 2018 (n° 15376)

Les acquisitions en VEFA ou la réalisation d'opérations en maîtrise d'ouvrage propre continuent avec une montée en puissance. Quatorze opérations seront livrées en 2021 représentant 120 logements supplémentaires réparties sur les communes de Bétheny, Bezannes, Cormontreuil, Loire, Reims, Saint Brice Courcelles, Tinquex, Tour sur Marne et Witry les Reims.

Le développement de cette offre intermédiaire évolue de jours en jours suivant les opportunités foncières ou proposition d'achat en VEFA faite par les promoteurs de la place.

L'objectif reste ainsi d'atteindre, sur le territoire du Grand Reims, le nombre de 600 à 650 logements gérés pour le compte de Reallia® d'ici 2025.



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

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

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

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

Innovant et ayant acquis une véritable légitimité sur son territoire, ce dispositif permet à des équipes d'effectuer quotidiennement, de 18 h à minuit, 6 jours sur 7, des rondes sur des entrées sensibles et d'intervenir sur des troubles, dans les parties communes ou à proximité des immeubles, signalés par des locataires. Ainsi le GIE Tranquillité des quartiers apporte une réponse en terme de sécurité et tranquillité des quartiers grâce aux actions de médiation de ses agents sur le terrain mais s'inscrit également dans le paysage de la lutte contre la délinquance, de par ses interventions quotidiennes multi-sites et inter-bailleurs. Depuis octobre 2014, le GIE intervient également le soir, pour tout signalement de troubles de voisinage avérés (essentiellement des nuisances sonores). Depuis 2020, deux équipes de gardiennage supplémentaires sont venues renforcer le dispositif.

	2018	2019	2020
Appel locataires suivi d'intervention des équipes du GIE Tranquillité des quartiers			
Total	169	165	188
Agressions	0	0	0
Occupation des parties communes	50	46	60
Troubles de voisinage	119	118	127
Dégradations	0	0	0
Véhicules	0	0	0
Divers	0	1	1
Déplacement GIE (1 et 2)			
Total	1	0	0
Agressions	0	0	0
Occupations des parties communes	0	0	0
Troubles de voisinage	0	0	0
Divers	1	0	0
Déplacement police (3)			
Total	4	5	25
Agressions	0	0	2
Occupations des parties communes	0	0	6
Troubles de voisinage	3	3	14
Divers	1	2	3
Appels police			
Total	7	8	23
AGR	0	0	2
OPC	1	1	6
VOI	5	5	12
DIV	1	2	3

GLOSSAIRE

AIVS

Les Agences Immobilières à Vocation Sociale (AIVS) sont des structures à but social qui ont les mêmes compétences qu'une agence immobilière classique, avec la particularité de se concentrer sur un public en difficulté et de proposer aux locataires et aux propriétaires une gestion locative durable et sécurisante.

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.

CCAS

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) constitue l'outil principal des municipalités pour mettre en œuvre les solidarités et organiser l'aide sociale au profit des habitants. Ainsi, les CCAS ont pour rôle de venir en aide aux personnes les plus fragiles.

CLIC

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

CUS

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en

référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

DTA

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

FEDER

Le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) intervient dans le cadre de la politique de cohésion économique, sociale et territoriale. Il a pour vocation de renforcer la cohésion économique et sociale dans l'Union européenne en corrigeant les déséquilibres entre ses régions.

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.

GIE

Juridiquement, le Groupement d'Intérêt Économique (GIE) est un groupement de personnes physiques ou morales. L'objectif est de faciliter le développement économique d'entreprises par la mutualisation de ressources, matérielles ou humaines. Le GIE est une forme juridique à part entière.

OPH

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

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.

VEFA

La Vente en l'État Futur d'Achèvement ou **VEFA** est, en droit civil français, un contrat utilisé dans la vente d'immobilier à construire. Le contrat **VEFA** est régulièrement appelé « vente sur plan » étant donné que lors de sa signature, en général, la construction n'a pas encore démarré.



REIMS HABITAT CHAMPAGNE-ARDENNE

71 Avenue d'Epervay

51 100 Reims

www.reims-habitat.fr



Retrouvez Reims habitat sur :

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

