

Reims habitat  
Champagne Ardenne



# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

EURHO-GR

Pour un habitat responsable



2013



# SOMMAIRE

- 3 Edito
- 4 Présentation de Reims habitat
- 5 Chiffres-clés 2013
- 6 Organisation
- 7 Le référentiel EURHO-GR®
- 8 Nos Parties prenantes
- 10 Notre démarche RSE
- 11 Objectifs RSE
- 13 Les temps forts 2013

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



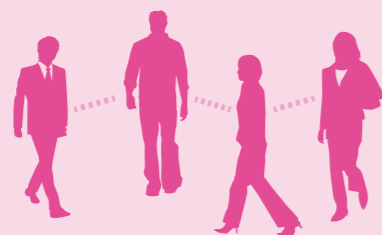
20  
Préserver l'**ENV**ironnement



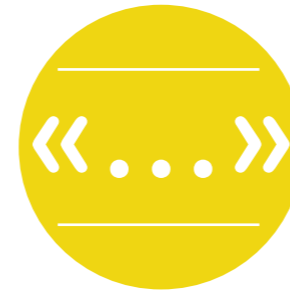
25  
Contribuer à  
une **ÉCO**nomie durable



30  
Valoriser les **Ressources**  
**H**umaines



34  
**GOU**vernance et relations  
aux parties prenantes



## ÉDITO



Patrick BAUDET  
Directeur Général

Eric QUENARD,  
Président du Conseil  
d'Administration

### 2014 : un horizon qui ne se dégage pas pour les plus modestes et nous oblige à revisiter nos missions

Un Français sur trois consacre la moitié des revenus mensuels de son foyer ou davantage, à son logement, toutes charges comprises, une proportion en hausse ces quatre dernières années, selon une enquête Ipsos pour le site SeLoger.com.

Interrogées sur la proportion des revenus de leur foyer consacrée à leur logement principal (à savoir le loyer ou le remboursement d'un emprunt, mais aussi les charges, taxes, les frais d'entretien, les factures d'eau, de gaz...), 33 % des personnes sondées ont répondu «50 % et plus» selon cette enquête. Lors de la première édition de cette enquête biennale, en 2010, les Français interrogés n'étaient que 26 % à consacrer plus de la moitié de leurs revenus mensuels au logement. Deux ans plus tard, la proportion était montée à 30 %.

**De leur côté, 41 % des Français interrogés ont indiqué consacrer «entre 25 % et 49 %» des revenus mensuels de leur foyer au logement, tandis que pour 26 % d'entre eux, c'est moins de 25 %. Il y a quatre ans, ils étaient, respectivement, 45 % et 29 %.**

Cette enquête sur «Les Français et le logement» a été réalisée sur internet du 20 au 25 février 2014, auprès d'un échantillon de 1 000 personnes représentatif de la population française.

L'enjeu est donc de plus en plus important pour le monde HLM ; réduire les coûts du poste logement pour les locataires. Compte tenu de l'envolée des coûts de construction, en grande partie due aux multiples nouvelles réglementations, notre marge de manoeuvre subsiste uniquement sur les charges.

Pour répondre à cet objectif, nos bâtiments sont tous réalisés en label H&E voire BBC pour garantir une isolation suffisante pour limiter les déperditions de chaleur. 119 logements ont été financés cette année sur le programme des aides à la pierre.

Notre engagement de 2009 avec l'Etat dans une convention écorénovation des logements dits passoire thermique est tenu. **Sur 2013, 276 logements ont fait l'objet de réhabilitation lourde.**

En 2014, nous lançons un nouveau programme de rénovation de 1008 logements en trois tranches de réalisation sous procédure en dialogue compétitif. L'amélioration des réseaux de chauffage et de production d'eau chaude est à l'ordre du jour avec un marché de maîtrise d'œuvre portant sur 1 689 logements. A l'horizon 2020, nous aurons revisité l'ensemble de notre patrimoine.



# REIMS HABITAT, PREMIER BAILLEUR PUBLIC DE **LA MARNE**

## 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 d'Agglomération «Reims Métropole», Reims habitat est l'opérateur urbain et acteur social pertinent sur son territoire.

Reims habitat visite l'ensemble des thèmes placés par la législation dans son objet social. Il le fait en actionnant tous les leviers possibles; ses ressources internes, les moyens issus de la coopération avec les autres acteurs de l'habitat, dont les organismes de logement social au travers des deux Groupements d'Intérêt Economique « GIE Foncière Développement » et « GIE Tranquillité des

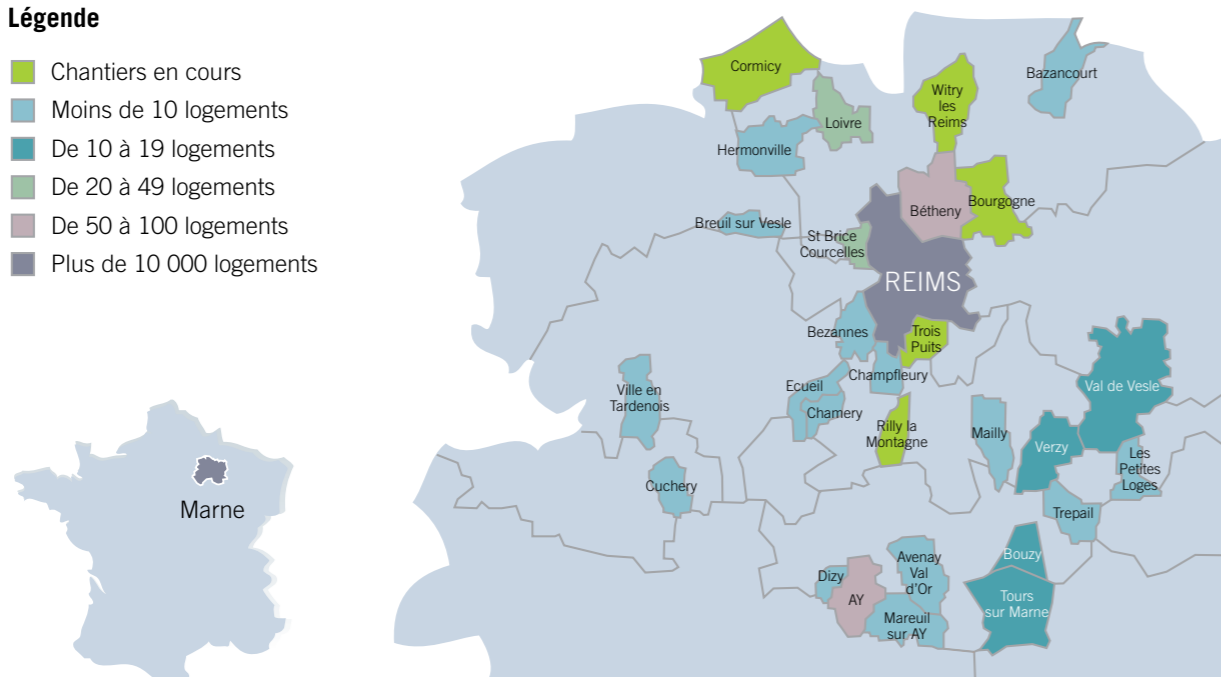
quartiers » ou de la Société Coopérative « I-mmocoop » et également avec les promoteurs privés sous forme d'achats en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement). Sa participation aux démarches urbaines mises en œuvre par les Collectivités Territoriales, qu'elles interviennent en milieu urbain ou en ruralité, est symbolique de sa capacité à se projeter dans l'avenir pour imaginer les différents scénarios possibles pour nos quartiers.

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

## Le patrimoine de Reims habitat dans la Marne

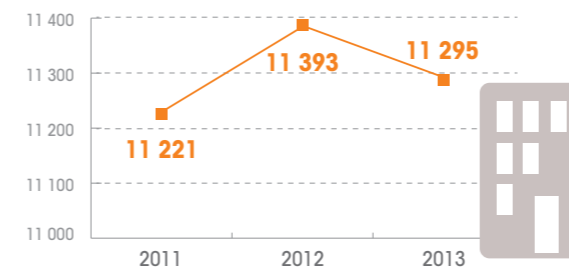
### Légende

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



# CHIFFRES CLÉS 2013

Logements ▶ 11 295 en 2013



▶ **46 820 M€**  
chiffre d'affaires

2012 : 43 216 M€  
2011 : 42 520 M€

**44 143 M€**

chiffre d'affaires  
issu des logements locatifs



**20%**

des titulaires de bail  
ont +de 65 ans



**49%**

des locataires perçoivent des  
aides au logement



**1 400**  
ATTRIBUTIONS  
par an

1407 en 2012  
1471 en 2011



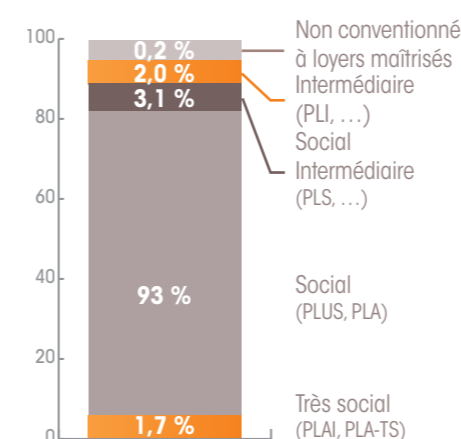
▶ **166**  
salarié(e)s

2012 : 164  
2011 : 163

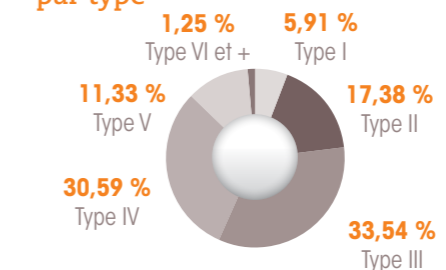


▶ **29,4%**  
des logements situés  
en Zone Urbaine Prioritaire

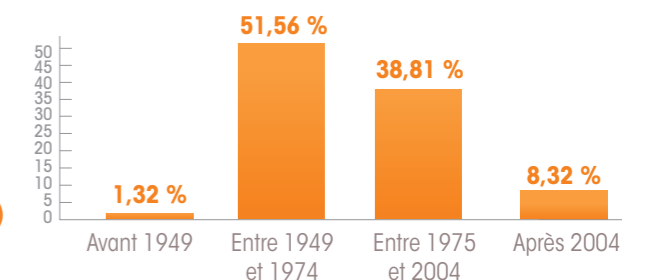
## Répartition du patrimoine par catégorie



## par type



## par période de construction (date de livraison)



▶ **92,62%**  
de logements  
collectifs

# NOTRE ORGANISATION

## S'organiser pour répondre à la demande

Reims habitat, au plus proche des préoccupations de la société, place les enjeux du développement durable, de la qualité et de la responsabilité sociale parmi ses priorités et s'engage au quotidien sur ces trois thématiques. Aussi, pour toutes ses constructions neuves de plus de 5 logements, Reims habitat a décidé depuis 2008 d'opter pour le label « Habitat et Environnement » délivré par Cerqual.

En application du Grenelle de l'environnement, l'ensemble des immeubles actuellement réalisés par Reims habitat bénéficie en outre de niveaux de performance thermique parmi les plus élevés (niveau BBC, label Effinergie, Passivhaus). L'engagement de Reims habitat dans la qualité de service s'est traduit par la certification Qualibail obtenue au printemps 2008 et confirmé en 2009 par l'AFAQ AFNOR.

## Reims habitat était alors le premier Office Public de l'habitat à être certifié

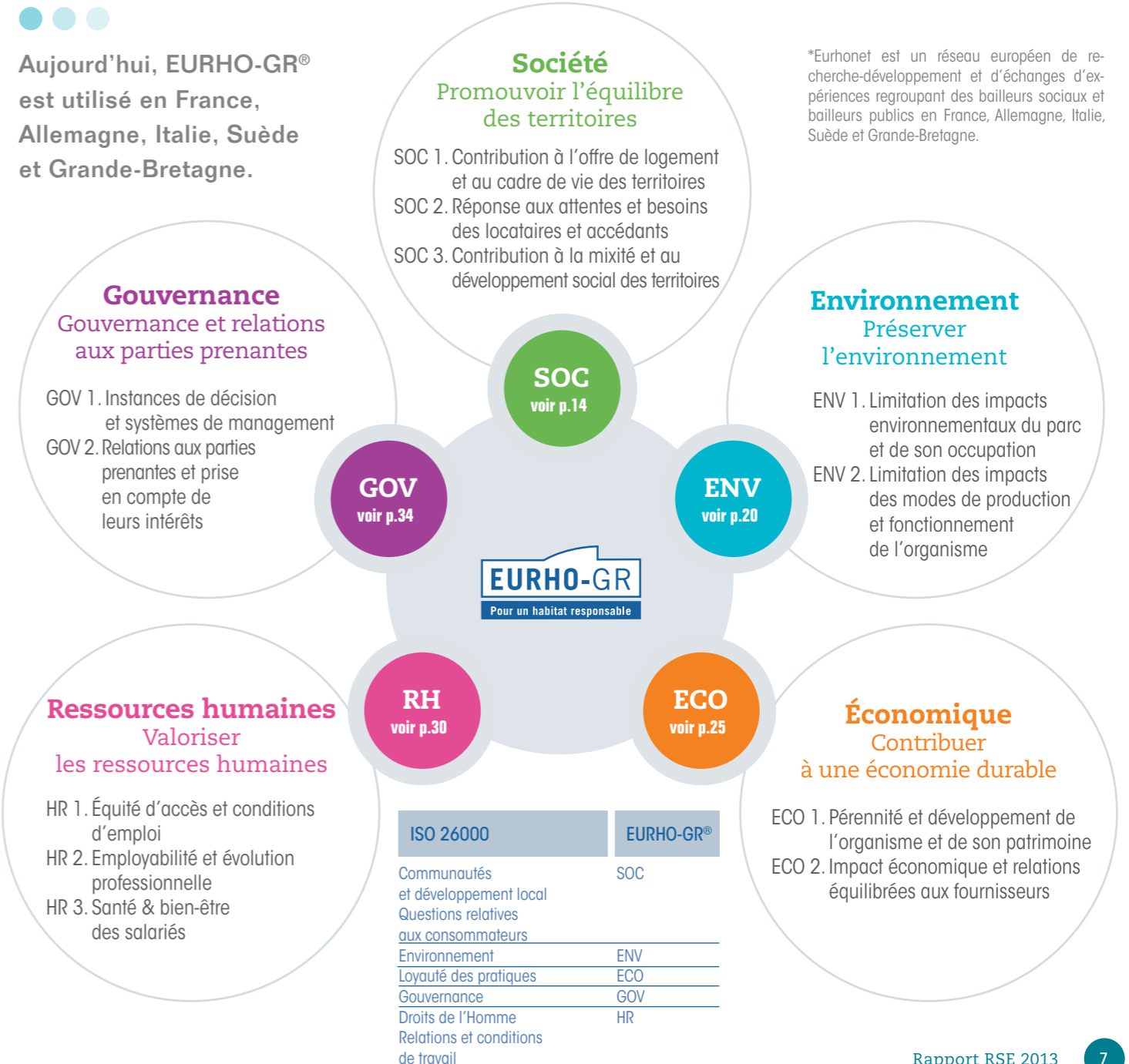
Enfin, Reims habitat s'engage dans la RSE (responsabilité sociale d'entreprise) en adoptant un référentiel d'indicateurs RSE communs à 17 autres SA HLM, baptisé Eurho-GR. Reims habitat est le premier Office Public de l'Habitat à adopter ce référentiel. L'engagement de Reims habitat dans la RSE se traduit par l'obtention en 2012 de l'attestation AFAQ 26000 niveau maturité.



# LE RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

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.

En 2013, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®. Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées.





# PARTIES PRENANTES

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

## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- conditions d'emploi
- qualité de vie au travail
- employabilité et développement professionnel
- compétences adaptées aux besoins

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Enquête de satisfaction
- Accord intéressement
- Sécurisation des accès
- Télétravail
- Accueil nouveaux salariés
- Accord Télétravail
- Plan de remplacement Entreprise



voir p.30-31

## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- participation au conseil d'administration (ARFO, Habitat et Humanisme, ..)
- heures d'insertion

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Accès au logement
- Cohésion et lien social
- Soutien à l'insertion économique
- Réponse aux besoins de soutien des résidents
- Soutien au dynamisme socio-culturel...



voir p.26 et p.31

## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- participation aux instances professionnelles et groupes de travail spécifique comme cap2030 avec le MEDEF
- heures d'insertion
- charte éthique

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité et respect des délais
- Viabilité et développement des entreprises
- Innovation
- Loyauté des pratiques et respect des principes de RSE dans la chaîne de valeur



voir p.13 et p.26

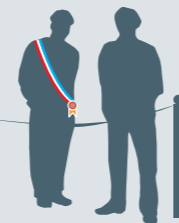
## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements abordables adaptée aux besoins
- cohésion sociale
- mixité sociale
- attractivité et développement durable des territoires...

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Rencontres régulières avec les différents responsables
- Logements seniors
- Livre Blanc



voir p.4 et p.16

## RÉSIDENTS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- QCR infos
- groupe de travail vie quotidienne
- participation aux AG des associations
- invitation à nos visites de contrôle de terrain (diagnostic en marchant)
- mise en place de l'écoapart

### PRINCIPAUX ENJEUX

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



voir p.14 et p.15 et p.21



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



# NOTRE DÉMARCHE RSE

## La démarche EURHO-GR®

La démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise est liée à notre démarche qualité. C'est donc au sein de ce service Qualité que sont pilotées les actions RSE, comme le sont les audits externes auxquels Reims habitat se soumet comme Qualibail ou l'évaluation AFAQ 26 000 par l'AFNOR.

Reims habitat a signé une Convention d'Utilité Sociale avec l'Etat et la collectivité territoriale de rattachement, Reims Métropole. Cette Convention, à partir d'indicateurs chiffrés et précis, définit un certain nombre de pistes d'actions et de progrès pour les bailleurs sociaux. Elle court jusqu'en 2016. Les indicateurs sont suivis chaque année et les engagements respectés. Reims habitat est certifié QUALIBAIL depuis le printemps 2008. A partir de 2012, l'organisme adopte les 13 nouveaux engagements du référentiel.

L'Association Régionale de Champagne-Ardenne (A.R.C.A) regroupant les différents organismes de logements sociaux de la région a constitué en son sein un « Club Qualité » ; Reims habitat maintiendra sa participation active en étant présent à chacune des rencontres régionales. Au-delà des considérations thermiques et environnementales, Reims habitat a le souci de produire des logements de qualité conformes aux attentes des habitants. Tous les logements neufs bénéficient du label Habitat & Environnement. Dans les opérations de réhabilitation, le label Habitat & Environnement Patrimoine est obtenu pour les opérations importantes.

## La Responsabilité sociétale de l'entreprise comme démarche du « mieux vivre ensemble »

En 2015, nous aurons à faire le bilan de nos engagements pris avec l'Etat dans le cadre de la convention d'utilité sociale signée en 2011. Notre implication sur les territoires est désormais plus visible avec l'ensemble des indicateurs qui servent à mesurer, voire valoriser nos actions.

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

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



# NOS OBJECTIFS RSE

## Reims habitat inscrit son activité dans la dynamique du territoire dont il dépend.

Depuis la politique de cohésion sociale élaborée en 2004, Reims habitat s'est donc organisé pour développer une offre nouvelle de logements que ce soit sur des quartiers en renouvellement urbain ou de nouveaux secteurs.

Au regard du contexte économique et social, il s'agit de se recentrer sur le patrimoine existant pour continuer à le faire évoluer suivant les nouvelles normes environnementales, la situation sociale et familiale de nos locataires et permettre le développement des services qu'attendent les habitants de nos quartiers.



## Promouvoir l'équilibre social des territoires

- Mettre en vente 1% de notre parc chaque année
- Simplifier la gestion de la demande de logements et la rendre plus transparente pour les demandeurs
- Accentuer la programmation de logements individuels (atteindre 10% du patrimoine en 2016) et de petite taille (20% de T2 en 2016).



## Préserver l'environnement

- 90% de notre patrimoine classé A,B, C, D à fin 2016
- Produire 100% de nos logements en BBC
- pratiquer une politique d'achat responsable



## Contribuer à une économie durable

- Participer au développement de l'activité économique dans les quartiers
- S'intégrer dans l'opération Grand Campus de Reims
- Programmer la restructuration des secteurs en difficulté



## Valoriser les ressources humaines

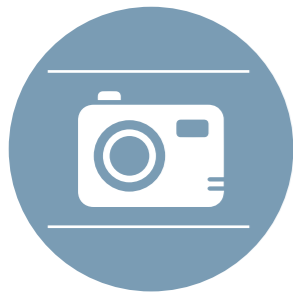
- Développer la qualité de vie au travail
- Poursuivre la prévention et le traitement des risques psycho-sociaux
- Développer les actions du PDE



## Gouvernance et relations aux parties prenantes

- Améliorer notre gestion de la relation clients avec la création d'un centre de contacts
- Etablir une cartographie précise des locataires en fonction des critères liés à leurs attentes et besoins
- Agir très en amont des difficultés rencontrées par nos locataires pour réduire les expulsions et ne pas dépasser 2% d'impayés

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



# LES TEMPS FORTS 2013

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



## Inauguration

**mai 2013** : Inauguration secours populaire



## Inauguration

**décembre 2013** : Inauguration Cassiopée pose 1<sup>ère</sup> pierre Constellation.

Mise en place de la Charte éthique Reims habitat.



Janvier

Décembre

## Convention du personnel

**janvier 2013** : Convention du personnel stade Delaune



## Inauguration

**mars 2013** : Inauguration St John Perse et pose 1<sup>ère</sup> pierre Robert de Sorbon



## Le Livre Blanc

**juin 2013** : Lancement du Livre Blanc



## Du nouveau pour notre site web

**août 2013** : Consultation compte locataire en ligne, paiement en ligne

## Hôtel des Solidarités

**septembre 2013** : Pose 1<sup>ère</sup> pierre Hôtel des Solidarités avec Benoît Hamon





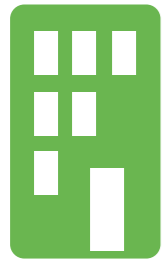
# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- ▶ 1400 attributions
- ▶ 30 communes

## Notre stratégie

Promouvoir l'équilibre social des territoires suppose de reconfigurer nos quartiers en apportant les typologies manquantes (souvent de petits logements), en permettant à nos locataires de devenir propriétaires, en apportant les services et commerces hier absents et parfois même avec des partenariats originaux pour loger nos plus jeunes. Les opérations de renouvellement urbain mises en œuvre depuis 2004 ont répondu à cet objectif et surtout nous ont permis d'acquérir les compétences indispensables ... pour continuer !

## Les enjeux



La cohabitation intergénérationnelle est une nouvelle forme de solidarité qui a pour but de favoriser un enrichissement mutuel pour les jeunes et les personnes âgées, à travers une meilleure connaissance de l'autre ; elle a aussi pour vocation de valoriser le lien et d'entretenir la solidarité intergénérationnelle.

## Trois formules de cohabitation sont proposées :

- Logement gratuit, en échange de présence le soir.
- Logement économique, avec participation aux frais d'usage (eau, électricité,...), en échange de présence régulière et de services.
- Logement solidaire, avec participation financière, en échange d'une veille passive et d'une présence conviviale.

L'association pose le cadre d'une cohabitation saine et respectueuse par la recherche, la mise en relation et le suivi des étudiants et des personnes âgées, et accompagne, tout au long de la durée de la convention, les binômes ainsi créés.



▶ 11 295 logements

L'association ensemble2générations Reims est une association loi 1901 qui a pour objet : « de mettre en relation des seniors disposant d'une chambre libre et désireux d'un peu de compagnie, d'une présence

vigilante et rassurante avec partage des tâches pour simplifier leur vie quotidienne ou simplement d'un complément de revenu, avec des étudiants en recherche de logement gratuit ou à coût modéré».

Reims habitat conscient :

- d'une part, de la volonté des seniors à se maintenir chez eux le plus longtemps possible avec davantage de sécurité et moins de solitude,
- et d'autre part, des difficultés que rencontrent les étudiants à se loger,

souhaite favoriser le lien social en développant le logement intergénérationnel et ainsi participer à l'amélioration de la qualité de vie des seniors et des étudiants au quotidien, et à l'essor d'une nouvelle forme de solidarité. Ainsi, une convention a été signée entre notre organisme et ensemble2générations.

## Les jardins partagés du quartier Orgeval

Dans le cadre du projet de résidentialisation du quartier Orgeval, la création d'un jardin partagé dédié aux habitants du secteur a été proposée en 2011. Cette création s'est appuyée sur l'Ecole des jardiniers qui grâce à son savoir faire a pu identifier et accompagner les futurs jardiniers dans cette nouvelle façon d'habiter leur quartier.

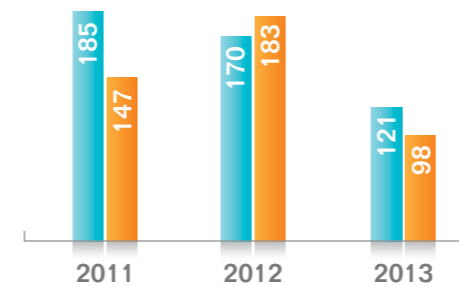
Ainsi, en 3 ans, ces derniers sont devenus concepteurs du projet avec l'aménagement des parcelles, la rédaction d'une charte de fonctionnement... puis maintenant utilisateurs des espaces au travers d'une association des jardiniers.



La prise en compte des besoins des personnes à mobilité réduite, une action essentielle pour nos locataires

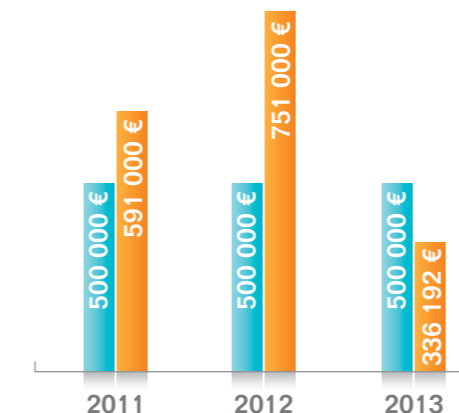
## Tableau de bord de l'activité PMR

- Nombre de demandes
- Dossiers traités



## Evolutions des montants engagés

- Montant prévu
- Montant réalisé



FLOP

## Du retard dans le traitement des dossiers PMR

L'absence prolongée en 2013 des 2 responsables en charge de l'adaptation des logements pour les personnes en mobilité réduite a entraîné une baisse d'environ 50% des dossiers traités en 2012. Le nombre de dossier en attente de traitement avoisine les 200 demandes.

Une nouvelle procédure de traitement des dossiers a donc été mise en place en 2014. Une assistante a été recrutée en CDD fin décembre 2013 pour gérer la partie administrative. Le poste d'adjoint de direction qui chapote se service a changé courant 2014. Ces différentes actions vont nous permettre de rattraper le retard accumulé et revenir à des délais de traitement raisonnable fin 2014.



## Prendre en compte les besoins des séniors

Depuis 40 ans, Reims habitat veille à prendre en compte et à répondre aux besoins spécifiques des séniors (construction de résidences ARFO, de logements intergénérationnels, adaptation des logements aux besoins des séniors, services à la personne, relais d'actions associatives...).

Cette politique, ancrée dans les valeurs de Reims habitat, se concrétise à Bazancourt où, grâce à une véritable concertation entre la Commune et le bailleur, quinze logements locatifs séniors BBC (Bâtiment Basse Consommation) sont actuellement en cours d'achèvement Impasse du Lavoir.

Situés dans un parc boisé ouvert, ces 15 logements, conçus par les cabinets d'architecture KL Architectes et Vincent Toffaloni, sont composés de deux ou trois pièces principales (10 T3 et 5 T2).

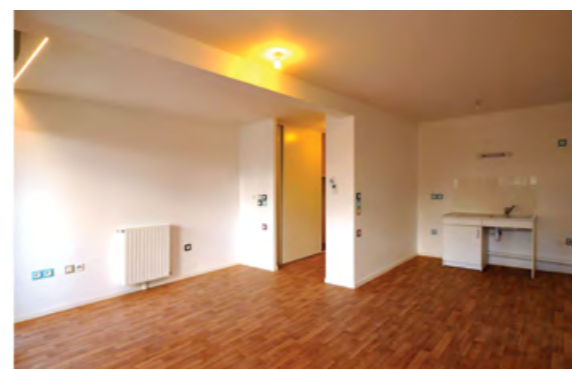
Tout à l'intérieur des logements a été prévu pour faciliter la vie d'une personne ou d'un couple sénior. Les pavillons sont de plain-pied. Les allées et venues dans le logement et depuis l'extérieur sont facilitées pour les personnes à mobilité réduite (passage en fauteuil roulant possible dans chaque pièce, WC et salle de bains compris).

Les équipements sanitaires, WC, douche à l'italienne, sont également adaptés. Des volets roulants électriques ont été installés sur l'ensemble des fenêtres.

Chaque pavillon dispose d'un garage privatif avec fermeture électrique et communiquant avec l'habitation.



Ces logements s'inscrivent également dans une démarche forte de développement durable et de qualité environnementale. Un ensemble de dispositifs est ainsi prévu pour répondre à cette volonté : inertie thermique afin de conserver la chaleur ou la fraîcheur dans le pavillon, installation de chaudières gaz à condensation, chauffage au sol avec système de programmation, production solaire de l'eau chaude sanitaire via des tubes photovoltaïques en toiture, réalisation d'une partie des constructions en ossature bois éco certifié, isolant laine de bois...



L'ensemble des équipements installés permet ainsi aux habitations de bénéficier de la double certification «Habitat et Environnement» et du label BBC Effinergie, signifiant un haut niveau de performance énergétique, gage d'économies substantielles pour le locataire sur les dépenses de chauffage et de production d'eau chaude.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités. Ils renvoient aux Finalités 1 (cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux questions centrales « Questions relatives aux consommateurs » et « Communautés et Développement local » de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

SOC 1	Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2011	2012	2013			
<b>Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</b>							
<b>SOC 1.1</b>	<b>Croissance de l'offre</b>						
	Logements locatifs	1,50 %	1,62 %	0,49 %			
	Offre en structures collectives	0 %	-21,31 %	-5,90 %			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	210 Logements	249 Logements	119 Logements			
	Nombre de logements anciens acquis	8 Logements	106 Logements	0 Logements			
<b>SOC 1.2</b>	<b>Répartition des logements livrés et acquis dans l'année</b>	nombre	m <sup>2</sup>	nombre	m <sup>2</sup>	nombre	m <sup>2</sup>
	TI	19	24	7	34	4	33
	TII	63	50	81	52	42	51
	TIII	93	69	112	64	43	75
	TIV	37	92	131	78	24	86
	TV	6	102	22	107	6	98
	TVI et plus	0	0	2	116	0	0
	<b>Répartition par catégorie<sup>1</sup> (en nombre de logements)</b>						
	«Très social»	45		13		41	
	«Social»	147		189		42	
	«Social Intermédiaire»	18		153		36	
	«Intermédiaire»	0		0		0	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	8		0		0	
<b>SOC 1.3</b>	<b>Production en accession sociale</b>						
	Logements neufs livrés	0		0		0	
	Logements neufs livrés en location-accession	0		0		0	
<b>SOC 1.4</b>	<b>Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées</b>						
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	0,38 %		0,49 %		0,55 %	
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	-		-		-	
	Labels / certifications concernés						
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	2,99 %		3,39 %		3,76 %	
	Caractéristiques des logements concernés						
<b>SOC 1.5</b>	<b>Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)</b>						
	Étudiants (rés. universitaires)	986		614		554	
	Personnes âgées autonomes	385		385		385	
	Personnes âgées dépendantes	0		0		0	
	Personnes handicapées	347		418		440	
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	0		0		0	
	Travailleurs (FJT, FTM)	41		30		30	
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0		0		0	
	<b>Total</b>	<b>1 759</b>		<b>1 447</b>		<b>1 409</b>	

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

SOC 2	Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 2.1	Niveau moyen des loyers (en €/m <sup>2</sup> / Shab.) Ensemble du parc			
	Parc «Très social»	-	5,36 €	5,20 €
	Parc «Social»	-	4,55 €	4,58 €
	Parc «Social intermédiaire»	-	7,84 €	7,90 €
	Parc «Intermédiaire»	-	-	-
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	9,97 €
	<b>Logements neufs livrés ou acquis dans l'année</b>			
	Parc «Très social»	5,24 €	4,59 €	5,62 €
	Parc «Social»	5,62 €	5,87 €	6,33 €
	Parc «Social intermédiaire»	7,10 €	8,27 €	8,18 €
	Parc «Intermédiaire»	-	-	-
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	-
SOC 2.2	Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)			
N	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	30,90 %	31,30 %	32,50 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	26,50 %	26,20 %	26,00 %
SOC 2.3	Évolution globale du montant des loyers <sup>2</sup>	1,10 %	1,75 %	0,90 %
SOC 2.4	Évolution du montant des charges récupérables (en €/m <sup>2</sup> / Shab.)	-0,69 €	0,64 €	0,38 €
N	Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	-0,43 €	0,89 €	-1,20 €
SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social <sup>3</sup> , dont :			
	Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	0 ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	0 ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	4 ETP	4 ETP	4 ETP
	Chargé(e) de contentieux	4 ETP	4 ETP	4 ETP
	Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	2 ETP
	Autre :			
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)			
SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	839	848	837
SOC 2.7	Taux de mutation interne			
	<b>TOTAL</b>	1,77 %	1,45 %	1,46 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,41 %	0,20 %	0,08 %
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété			
	Logements existants vendus à des particuliers	29	31	13
dont :	Logements vendus à des locataires de l'organisme	23	28	32
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	52	59	45

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

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

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social des territoires	2011	2012	2013
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	17,97 %	19,88 %	13,44 %
	25-39 ans	47,56 %	48,13 %	48,35 %
	40-59 ans	26,26 %	23,92 %	29,69 %
	60-74 ans	6,58 %	6,56 %	7,12 %
	75 ans et +	1,63 %	1,51 %	1,40 %
	<b>Ressources des ménages</b>			
	< 60 % du plafond de ressources	68,93 %	73,49 %	75,29 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	27,74 %	23,60 %	21,18 %
	> 100 % du plafond de ressources	3,33 %	2,91 %	3,53 %
	<b>Composition des ménages</b>			
	Personne seule	39,43 %	44,20 %	44,29 %
	Famille monoparentale	20,94 %	19,40 %	20,82 %
	Couple sans enfant	17,95 %	15,40 %	24,74 %
	Couple avec enfant(s)	21,69 %	21,00 %	10,15 %
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux			
N	portés par les associations de locataires	-	-	0 €
	portés par d'autres associations	-	-	23 350 €
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	5	5	5
	Autres associations	5	6	6

**Raisons d'omission**

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

N Nouveaux indicateurs



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

## Notre stratégie

Depuis plus de 20 ans, Reims habitat fait des choix énergétiques performants, économes et profitables aux locataires. En amont de l'acquisition foncière jusqu'au suivi d'exploitation tout est mis en oeuvre pour préserver l'environnement.

## Les enjeux

Nos nombreuses interventions sur le patrimoine et nos projets attestent de cet engagement. Ainsi depuis mai 2008, Reims habitat a adopté la double certification « Habitat et Environnement » et qualitel pour l'ensemble de ses constructions neuves de plus de 5 logements.

Reims habitat investit dans la rénovation de son patrimoine dans l'optique du respect de l'environnement mais aussi en cherchant à offrir un rapport qualité/prix optimal. En effet, les nouveaux logements construits par Reims habitat sont plus économes en charges grâce à différents systèmes (isolation thermique plus performante, toiture végétalisée, préchauffage solaire de l'eau chaude, gestion sur site des eaux pluviales, gestion optimisée des déchets ménagers, etc...).



En parallèle, Reims habitat mène au quotidien des travaux de rénovation sur son parc locatif. Ces travaux sont conduits pour améliorer l'efficacité thermique des bâtiments, le confort des locataires, et aussi pour faire baisser leurs charges locatives.



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

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



**Linchy CHAU**

Cheffe de Projets  
Opérations neuves  
Reims habitat

## Comment appréhender les chantiers d'aujourd'hui en pensant demain

**Je souhaite que Reims habitat s'oriente vers un système de management environnemental pour l'ensemble de ses opérations. Ce système bien que complexe a l'avantage d'être duplicable sur toutes nos constructions neuves et surtout de prendre en compte tous les aspects RSE dès la conception du projet.**

En amont de l'acquisition foncière jusqu'au suivi d'exploitation de nombreux éléments doivent être respectés ce qui nous pousse à être attentif à la propreté des chantiers, aux attentes des futurs habitants, à tenir compte de leur façon de vivre, au respect de l'environnement.

A titre d'exemple nous avons mis en place des formations pour les entreprises avec lesquelles nous travaillons sur notre chantier Robert de Sorbon pour les sensibiliser à la perméabilité à l'air et au chantier propre. Ce fut l'occasion pour elles de passer une journée ensemble d'apprendre à se connaître et ensuite de mieux travailler ensemble sur le chantier.



## Au commencement du vivre-ensemble urbain durable

**A l'origine du Livre Blanc, une question : comment envisager la mutation simultanée et durable d'un morceau de ville complet et mixte, avec ses friches, ses voies ferrées, ses immeubles anciens, passifs, ses entrepôts, ses délaissés, ses espaces publics...**

L'absence de méthode, référence et vocabulaire en réponse à cette question a conduit le GIE Foncière Développement, filiale commune de Reims habitat et du Foyer Rémois, à engager, avec l'appui du CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment), de multiples experts et de l'agence d'architecture JDL, un travail de recherche fondamentale pour explorer le concept. De cette réflexion est né le Livre Blanc « Au commencement du vivre-ensemble urbain durable ». Fondé sur une analyse minutieuse des espaces urbains, des interactions sociales et des mécanismes de développement en action, il permet de définir les conditions favorables pour que des « germes de quartiers » activent les potentiels urbains de manière harmonieuse, principe clé d'une mutation réussie de la ville durable.

La Contribution « A la concrétisation du « vivre-ensemble » durable de l'Arc Nord Est à Reims et Bétheny » permet, quant à elle, de dégager quelques propositions stratégiques pour l'avenir et le développement de l'Arc Nord Est de l'agglomération, situé entre les communes de Reims et Bétheny. Consultez en ligne le Livre Blanc et sa Contribution sur [www.reims-habitat.fr](http://www.reims-habitat.fr)



**Domitille BARON**

Chargée de mission Développement Durable au sein du Gie Foncière Développement

**Mon métier consiste à évaluer les éléments environnementaux en amont d'un projet, (pollution, flore, faune, eau, archéologie...) afin de travailler le sens du développement durable dans le futur morceau de ville sur les aspects environnementaux, sociaux ou économiques.**

Aussi l'élaboration des projets consiste par exemple à faire cohabiter des futurs bâtiments et espaces publics à venir avec des arbres à préserver et de la flore ou faune protégées. Les études menées peuvent conduire à modifier au fur et à mesure l'emprise d'un projet et à réadapter le plan masse en fonction des impératifs environnementaux connus.

En 2013 nous avons signé la «Charte Biodiversité de Reims Métropole ». Aujourd'hui dans toutes études d'aménagement de foncier nous analysons tous ses aspects afin de favoriser la biodiversité dans les projets.

## Référentiel EURHO-GR® PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ENV 1	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2011	2012	2013
<b>Corr. Art. R.225-105-1 : Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau</b>				
ENV 1.1	Classement énergétique du patrimoine*			
	A bâti très performant	0 %	0 %	0 %
	B 51-90 kWh/m²/an	0,25 %	1,00 %	1,64 %
	C 91-150 kWh/m²/an	22,17 %	28,56 %	28,28 %
	D 151-230 kWh/m²/an	48,84 %	47,32 %	46,64 %
	E 231-330 kWh/m²/an	14,06 %	13,05 %	14,64 %
	F 331-450 kWh/m²/an	5,86 %	5,99 %	4,42 %
	G bâti énergivore	0,06 %	0,06 %	0,06 %
	Données non disponibles	8,76 %	4,02 %	4,32 %
<b>Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*</b>				
	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m²/an	1,45 %	1,67 %	1,69 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m²/an	7,19 %	8,06 %	8,98 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m²/an	2,00 %	3,09 %	2,95 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m²/an	22,89 %	29,53 %	28,93 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m²/an	49,23 %	46,12 %	45,28 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m²/an	6,55 %	5,70 %	6,42 %
	> 80 kg CO <sub>2</sub> /m²/an	1,93 %	1,83 %	1,43 %
	Données non disponibles	8,76 %	4,02 %	4,32 %
<b>Patrimoine locatif total</b>				
	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne 200	193	190
		Médiane 191	191	188
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m²/an)	Moyenne 39,41	37,48	37,20
		Médiane 45,50	37,60	33,10
<b>Logements récents (&lt; 5 ans)</b>				
	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne -	130	-
		Médiane -	121	-
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m²/an)	Moyenne -	22,64	-
		Médiane -	15,50	-
ENV 1.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables <sup>1</sup> (tout ou partie)			
	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	0,00 %	1,68 %	38,90 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	41,14 %	39,89 %	39,69 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	41,14 %	39,89 %	39,69 %
ENV 1.3	Consommations d'eau sur le patrimoine*	1,10 m³	1,10 m³	1,10 m³
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	97,51 %	96,69 %	97,66 %
ENV 1.4	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes <sup>2</sup>	4,76 %	16,23 %	26,22 %
	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	2011	2012	2013	
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 certification environnementale	Logements neufs	85,92 %	70,68 %	78,99 %
		Nom des labels/certifications	Qualitel - Habitat & Environnement		
		Logements réhabilités	100 %	50,00 %	77,65 %
	Nom des labels/certifications	H&E Patrimoine			
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	40,00 %	33,33 %	100 %	
ENV 2.3	Total des émissions de CO <sup>2</sup> des déplacements professionnels quotidiens <sup>3</sup>	42,06 t.	43,09 t.	42,63 t.	
		Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société	136 g./km	132 g./km	126 g./km
ENV 2.4	Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	-	-	-
		Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	-	-	-
		Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels			



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

**Raisons d'omission**  
 - Information temporairement non collectée ou non consolidée  
 na Information non applicable  
 # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

**N Nouveaux indicateurs**

# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



## Contribuer à une économie durable

Reims habitat est un donneur d'ordre majeur pour l'économie locale. En effet, 41,8 millions d'euros ont été investis cette année pour construire, rénover, et maintenir le parc.

Les enjeux financiers sont aujourd'hui importants compte tenu de l'endettement de l'ensemble des acteurs, que ce soient l'Etat, les collectivités locales ou nos locataires. La question des ressources est donc essentielle pour un organisme comme Reims habitat.

Affirmer notre rôle d'aménageur des quartiers avec la construction d'immobilier professionnel et développer notre offre de logements à vendre. Cette année, 945 m<sup>2</sup> de cellules commerciales ont été livrées.

- Résidence le Prieuré (13 logements label BBC)
- 6 maisons à Trois puits (Qualitel HPE)
- 3 logements individuels et 3 collectifs à Rilly la Montagne (RT 2012)
- 276 logements sont en cours de rénovation lourde
- 6.000 logements ont vu la mise au norme et l'entretien des ascenseurs pour 2.8 millions d'euros
- Des travaux de sécurisation des accès ont été lancés sur 1073 logements
- 98 dossiers de demande d'adaptation pour mobilité réduite ont été finalisés

Si l'on comptabilise, construction neuve, déconstruction, acquisition amélioration et amélioration entretien, 17,3 millions d'euros ont été investis par Reims habitat en 2013.

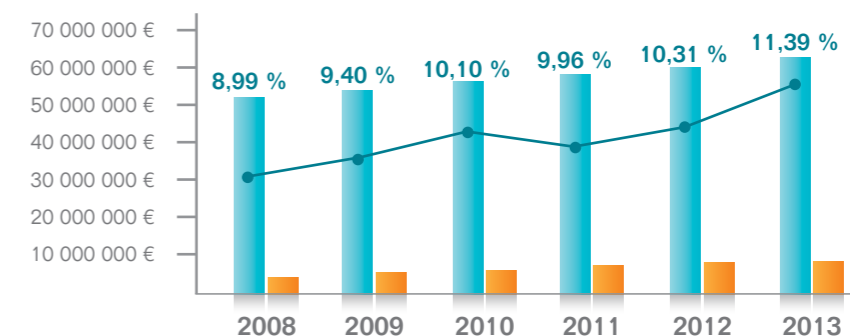
## Des travaux

En construction neuve, 119 logements ont été financés sur la programmation des aides à la pierre 2013 :

- La résidence la Scène Saint Thomas (19 logements collectifs -bâtiment passivhaus®)
- Résidence Marcel Thil Green park (29 logements collectifs BBC)
- Les Jardelines (43 logements Qualitel HPE)



## Evolution des Montants HT engagés depuis 2008



■ Cumul débit de l'année (€)  
 ■ Solde de l'année (€)  
 ■ Pourcentage (%)



## Permettre l'accès à l'emploi

Reims habitat est engagé depuis 2008 dans l'inscription des clauses d'insertion ANRU dans ses marchés. Ces clauses inscrites lors de l'appel d'offre, permettent de réserver un nombre d'heure sur les chantiers de Reims habitat aux personnes en insertion.

En 2013, Reims habitat a décidé de déployer cette procédure au-delà des chantiers ANRU. Ainsi des clauses sont appliquées également à tous les marchés de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage liés aux chantiers de construction, démolition, réhabilitation, résidentialisation et également aux marchés de la Direction Location Proximité majoritairement à bons de commande.

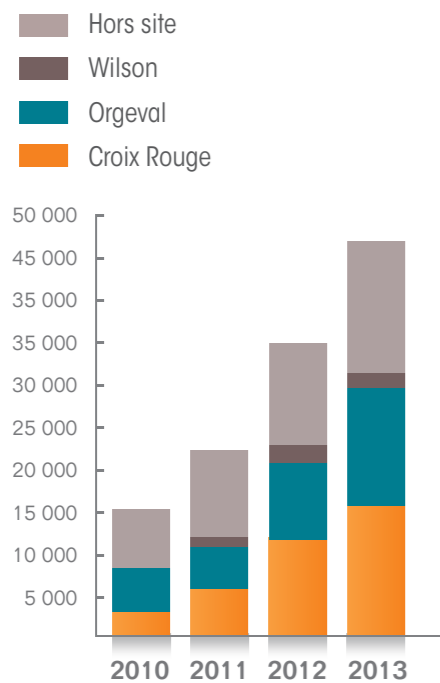
La Mission Rénovation Urbaine qui réalisait ce suivi jusqu'à présent se voit confier cette nouvelle mission élargie, en coordination avec l'ensemble des services concernés et poursuit ainsi le partenariat avec les acteurs locaux (Maison de l'emploi et Métiers, Entreprises et association de l'insertion, Direction de la politique de la ville et de l'habitat de Reims...).

Après une montée en puissance du nombre d'heure réalisé à partir de 2009, l'objectif a été atteint et même dépassé à la fin de l'année 2012. En effet sur les 32 105 heures d'objectif pour l'ensemble des chantiers, 47 904 heures ont été réalisées au 31 décembre 2013, donnant lieu à 247 contrats.

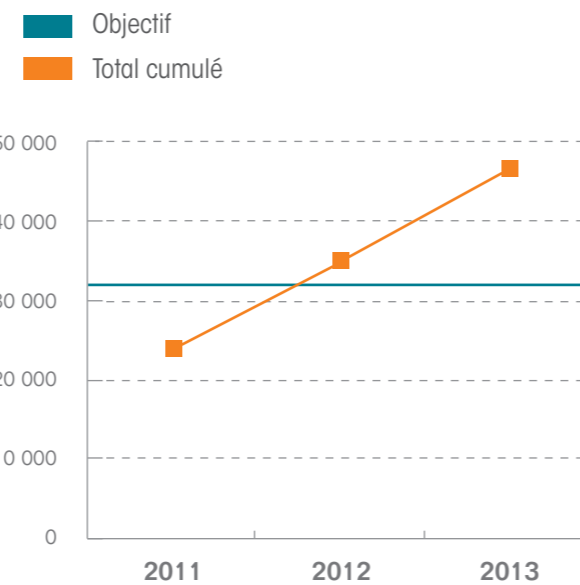
Le quartier Croix-Rouge a été le premier à accueillir des personnes en insertion sur les chantiers. Orgeval et Croix-Rouge sont les secteurs les plus importants concernés par les travaux de l'ANRU, pour Reims habitat et regroupent en volume le plus grand nombre d'heures réalisées.



Heures réalisées par quartier



Cumul des heures réalisées



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales « Loyauté des pratiques » et « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26 000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2011	2012	2013	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	2,78 %	2,92 %	4,89 %	
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	154 €/log.	163 €/log.	138 €/log.	
ECO 1.3	Effort annuel moyen en investissement dans le parc	2007-2011	2008-2012	2009-2013	
	<b>Croissance du parc</b>				
	Investissement annuel moyen	11 847 453 €	16 372 775 €	20 015 534 €	
	Par logement neuf livré	114 321 €/log.	107 933 €/log.	110 252 €/log.	
	<b>Amélioration du parc (dont gros entretien)</b>				
	Investissement annuel moyen	13 197 988 €	17 147 829 €	17 531 401 €	
	Par logement concerné	8 229 €/log.	9 866 €/log.	11 429 €/log.	
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
	<b>Croissance du parc</b>				
	Fonds propres	23,48 %	15,18 %	5,74 %	
	Emprunts	69,05 %	83,06 %	80,04 %	
	Subventions	7,47 %	1,76 %	14,22 %	
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	29 281 €/log.	18 168 €/log.	8 888 €/log.	
	<b>Amélioration du parc</b>				
	Fonds propres	31,90 %	18,73 %	47,10 %	
	Emprunts	60,93 %	64,68 %	50,77 %	
	Subventions	7,17 %	16,59 %	2,13 %	
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL	6,13 %	5,36 %	4,84 %
	dont:	Moins de 3 mois en exploitation	1,20 %	1,54 %	1,41 %
		Plus de 3 mois en exploitation	1,82 %	1,79 %	1,30 %
		Taux de vacance technique	3,10 %	2,03 %	2,13 %
		dont taux de logements neutralisés définitivement	6,70 %	6,90 %	5,80 %

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

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.				
ECO 2.1	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes			
	Salariés	7 240 K€	7 534 K€	7 704 K€
	en % du CA	17,03 %	17,43 %	17,45 %
	Fournisseurs et prestataires	63 047 K€	64 400 K€	69 242 K€
	en % du CA	148,28 %	149,02 %	156,86 %
	Administrations fiscales	9 640 K€	9 922 K€	10 113 K€
	en % du CA	22,67 %	0,23 %	0,23 %
	Banques	6 406 K€	7 153 K€	7 241 K€
	en % du CA	15,07 %	16,55 %	16,40 %
	Actionnaires	-	-	-
	en % du CA	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	339 K€	431 K€	458 K€
	en % du CA	0,80 %	1,00 %	1,04 %
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	24 856 h	37 841 h	49 949 h
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	-	-	276
	Part d'entreprises locales*	-	-	74,64 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située:	Reims Métropole		
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	-

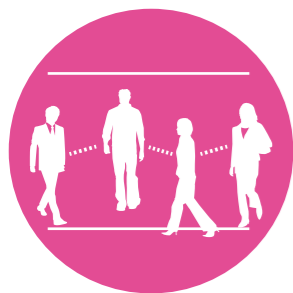


Raisons d'omission

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

**N** Nouveaux indicateurs





# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

► Au quotidien Reims habitat met tout en oeuvre pour la qualité de vie au travail. Ainsi en 2013 de nombreuses actions ont été déclinées.

## Stage éco conduite à destination des principaux conducteurs de notre organisme

Dans le cadre de sa démarche globale RSE, Reims habitat travaille depuis plus d'un an sur la mise en place d'un Plan de Déplacement d'Entreprise. Des groupes de créativité composés de salariés volontaires ont travaillé sur les différents axes à privilégier. Plusieurs pistes d'actions ont été envisagées, dont la formation à l'éco conduite. Plus d'une cinquantaine de conducteurs a suivi cette formation, soit un 1/3 de notre personnel. Les bénéfices de cette formation à la conduite économique et écologique :

Permettre à chaque conducteur de prendre conscience de l'impact de leurs comportements routiers sur les enjeux du développement durable et de la sécurité routière ainsi que sur leur consommation de carburant au quotidien (tant au niveau du cadre professionnel que dans le domaine personnel)

## 2<sup>ème</sup> enquête informatique salariés réalisée en 2013

Un taux de réponses de 76 % soit une progression de 14 %.

### En terme de climat social :

- Le climat social de l'entreprise

### En terme de management :

- L'entretien annuel et son apport

### En terme d'organisation :

- Les moyens mis à disposition
- La répartition de la charge de travail
- La gestion du changement
- Les réunions de services

### Au niveau du bien être :

- L'ambiance du service
- La charge de travail

### Les points de vigilance :

- La motivation de l'équipe – du travail
- La question de la reconnaissance au travail autre que financière

### L'écoute et la disponibilité :

- La transmission d'informations nécessaires au travail

## Développement de l'accueil des nouveaux salariés par la mise en place d'une procédure formalisée

Cela peut paraître évident, mais un recrutement réussi passe par une intégration réussie.

Accueillir un nouveau salarié : c'est l'aider à s'intégrer à une équipe, à l'organisme et lui inculquer le sentiment d'appartenance. Chaque nouveau collaborateur bénéficie d'un parcours d'intégration personnalisé étudié en amont avec son manager.

Dès son arrivée, la Mission Ressources Humaines lui remet son livret d'intégration et lui explique la procédure avec les différentes étapes.

Dans ce livret une page dédiée à la « découverte de son métier » qui reprend l'ensemble des rendez-vous auprès des principaux services avec lesquels il sera appelé à travailler. Il trouvera également dans ce livret ses informations personnelles et un glossaire avec les principaux termes en lien avec notre activité. Cette intégration comprend plusieurs étapes incontournables.

### Point d'étape après un mois de présence (manager – salarié – ressources humaines)

- 1<sup>er</sup> point sur l'activité, les points forts, les pistes de progrès avant la fin de la période d'essai etc.
- 2<sup>ème</sup> rencontre avant la fin de la période d'essai pour validation ou non
- 3<sup>ème</sup> rencontre à 6 mois entre le manager et le salarié

Une information précise sur la démarche qualité de notre organisme est délivrée notamment sur le référentiel Qualibat 2 et une formation « habitat social, acteurs, métiers et enjeux » et la connaissance des projets de notre organisme.



**Reims habitat en 2013, c'est 169 salariés en CDI, 3 contrats d'accompagnement dans l'emploi et 3 emplois d'avenir.**

## Livret sécurité mis en place en collaboration avec le CHSCT

Travailler dans une entreprise inconnue est parfois source de danger. Reims habitat accordant une grande importance à la sécurité et à la santé de ses collaborateurs, il nous a paru nécessaire d'accompagner nos nouvelles recrues et de leur rappeler les règles élémentaires en terme de sécurité. La Mission Ressources Humaines remet le livret – le commente, réalise une visite avec la présentation des équipements de sécurité.

Un mois après, les nouveaux arrivants remplissent un questionnaire et selon les résultats, un nouveau rendez vous est organisé pour préciser ou approfondir les points de vigilance.

## Livret de l'éco conducteur

- Ce livret a pour objectif d'accompagner nos salariés dans les déplacements professionnels pour qu'il puissent adopter les bons réflexes en fonction des situations rencontrées ;
- d'apporter des conseils d'éco mobilité, de conduite économique et ainsi de limiter les émissions de polluants, réduire le coût lié à l'utilisation de la voiture et limiter les risques routiers, le stress.

## Visite de l'éco appartement

Reims habitat a créé un éco appart pour permettre à un large public de visualiser les équipements qui permettent de faire des économies, d'appréhender de manière ludique les gestes réalisables au quotidien pour faire baisser ses factures mais aussi devenir un véritable éco-citoyen. L'ensemble des salariés a pu également bénéficier ou bénéficiera dans les mois à venir de cette visite.

## Réactualisation de la procédure agression

Après un travail conjoint Ressources Humaines et CHSCT, mise en place d'une procédure agression visant à accompagner les salariés victimes d'agressions verbales ou physiques et ainsi limiter l'impact de la souffrance que peut entraîner un tel évènement.

### Principales actions :

Prise en charge de la victime –écoute - débriefing – retrait du poste de travail pendant un temps donné si nécessaire – courrier à l'agresseur – préparation de son retour et suivi à 10 jours et 3 mois voire plus si nécessaire par la Mission Ressources Humaines.

### Sécurisation des personnes et des biens :

- Mise en place dans tous nos points accueil d'un système de sécurisation par la mise en place de caméras à l'accueil qui n'est déclenchée que sur demande en cas de problèmes.
- Renforcement de la sécurisation de l'accès du personnel (cour arrière) par la mise en place d'un système de badges.
- Mise à disposition de dispositif d'alarme pour travailleur isolé (DATI) pour réduire les risques qui peuvent se présenter dans une situation donnée.

### Un Zoom sur la formation de l'année 2013 :

- Budget formation : 104 775 €
- 96 Femmes ont suivi 1830 heures de formation
- 55 hommes ont suivi 1352 heures de formation
- 790 heures de DIF





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

HR 1	Équité d'accès et de conditions de travail	2011	2012	2013			
<b>Corr Art. R.225-105-1 : Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)</b>							
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)						
	CDI	99,42 %	98,62 %	100 %			
	CDD (Hors CDD de remplacement)	0,80 %	1,38 %	0,00 %			
	Interim	1,27 %	1,62 %	1,18 %			
<b>Contrats spécifiques</b>							
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 salariés	6 salariés	7 salariés			
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	0 salariés	0 salariés	0 salariés			
	Stagiaires	0 salariés	27 salariés	38 salariés			
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe						
	Nombre de salariés en CDI	-	69	100	70	99	
	<b>Âge</b>						
	< 25 ans	-	1,18 %	1,18 %	0,00 %	0,59 %	
	25-55 ans	-	30,76 %	40,10 %	30,77 %	49,11 %	
	> 55 ans	-	8,89 %	8,89 %	10,65 %	8,88 %	
	<b>Catégories</b>						
	Ouvriers de maintenance	-	1,18 %	1,18 %	1,18 %	1,18 %	
	Personnel de proximité	-	14,20 %	5,33 %	14,20 %	5,33 %	
	Employés administratifs	-	10,66 %	39,64 %	10,06 %	39,64 %	
	Agents de maîtrise	-	5,92 %	5,00 %	5,92 %	5,33 %	
	Cadres	-	6,88 %	6,88 %	7,10 %	6,51 %	
	Directeurs et cadres dirigeants	0,00 %	0,00 %	2,36 %	1,18 %	2,37 %	
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap						
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		2	3	4		
	Équivalent en ETP		3,00 ETP	3,00 ETP	4,00 ETP		
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		7 389 €	7 248 €	55 192 €		
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		8 749 €	17 371 €	3 093 €		
*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus							
HR 1.4	Rémunérations annuelles brutes moyennes en K€, par sexe et catégorie*						
	Ouvriers de maintenance	22,15	19,54	22,30	21,90	28,51	21,90
	Personnel de proximité	23,04	21,12	25,00	22,60	25,73	22,73
	Employés administratifs	26,04	24,61	26,90	25,00	27,52	25,46
	Agents de maîtrise	32,25	29,94	34,20	30,90	33,80	32,02
	Cadres	38,79	39,83	39,50	41,40	40,62	42,42
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	69,68	48,12	72,80	58,90	79,82	68,47
HR 1.5	Écart de rémunérations*						
	Rémunération médiane		-	-	-	27 K€	
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		4	4	4	4	
HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)						
			-	5,00 %	5,05 %		

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle	2011	2012	2013			
<b>Corr Art. R.225-105-1 : Formation (politique; nombre d'heures)</b>							
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
	Personnel de proximité	-	-	42	1209	42	843
	Employés administratifs	-	-	45	588	43	726
	Agents de maîtrise	-	-	22	606	15	391
	Cadres	-	-	21	572	22	612
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	-	-	4	102	6	165
HR 2.2	Accès à la formation						
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
		-	-	93,85 %	81,05 %	90,00 %	87,88 %
HR 2.3	Mobilité interne						
	Nombre de mobilités internes dans l'année		-	3*	2*		
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		-	1*	1*		
	Total de postes pourvus dans l'année		14	11*	7*		
* 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.							
HR 3	Santé et bien-être des salarié(e)s						
<b>Corr Art. R.225-105-1 : Santé et sécurité ; absentéisme</b>							
HR 3.1	Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)						
	Taux d'absentéisme global		4,45 %	5,02 %	8,50 %		
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,11 %	0,04 %	0,03 %		
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		3	2	2		
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)		1,20 %	1,20 %	1,20 %		



\*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.



# GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

## Notre stratégie

Reims habitat a mis en place de nouveaux outils en 2013 afin d'être au plus proche de ses parties prenantes et affirmer haut et fort ses engagements.

## Les enjeux

Afin de faciliter le quotidien de ses locataires et répondre encore plus rapidement à leurs besoins d'informations, Reims habitat a mis en place, sur son site internet un nouveau service qui leur est destiné « Mon compte locataire ». Facile d'accès, rapide et fonctionnel, cet outil permet de consulter, de chez soi et à toute heure, le détail de ses loyers, l'état de ses réclamations, mais aussi payer son loyer en ligne à partir d'une page sécurisée.



FLASHEZ-MOI  
pour en savoir +

Premier bailleur social de la Marne à proposer un tel service et pionnier dans la région Champagne Ardenne, Reims habitat fait de son site Internet une véritable plateforme interactive où l'internaute peut consulter le patrimoine de Reims habitat,

faire une demande de logement en ligne et maintenant accéder à son compte locataire et payer son loyer.

Dans le même esprit une plateforme d'échange entre Reims habitat et ses fournisseurs a également vu le jour. Elle permet aux collaborateurs de Reims habitat de pas-

ser des commandes directement, en temps réel, aux fournisseurs. Cette plateforme permet au fournisseur de recevoir ses commandes, d'échanger avec l'organisme, de communiquer ses dates d'exécution des travaux, d'ajouter ou de modifier des travaux, de proposer à la validation ses factures, d'intégrer les bons de travaux et les factures à son propre système informatique. Elle permet des échanges en temps réel, une réduction des délais, la traçabilité des documents et de leur traitement une réduction des coûts...



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

GOV 1	Instances de décision et systèmes de management	2011	2012	2013
GOV 1.1	Évaluations/Certifications des systèmes de management			
<b>N</b>	Certification / évaluation 1			
	Champ Nom de la certification / de l'évaluation Périmètre Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation			
	Certification / évaluation 2			
	Champ Type Périmètre Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation			
	Certification / évaluation 3			
	Champ Type Périmètre Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation			
GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes			
	Part de femmes en comité de direction	27,27 %	50,00 %	50,00 %
	Part de femmes dans le Directoire	-	-	-
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	8,70 %	8,70 %	8,70 %
GOV 2	Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.			
GOV 2.1	Satisfaction des locataires			
	Date des trois dernières enquêtes	2011	2012	2013
	Taux de satisfaction globale*	87,60 %	87,60 %	84,80 %
	*d'après les réponses à la question:			
GOV 2.2	Satisfaction des salariés			
	Date des trois dernières enquêtes	2011	2012	2013
	Taux de satisfaction globale*	69,00 %	78,00 %	78,00 %
	*d'après les réponses à la question			
GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales	0	0	0

**Raisons d'omission**

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

**N** Nouveaux indicateurs



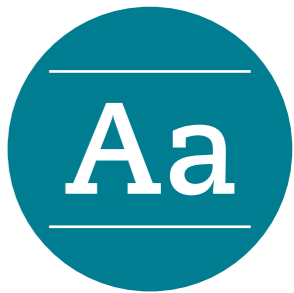
# Charte éthique



## Une charte qui nous engage tous

Le Président, les Administrateurs, le Directeur Général, le comité de direction, les Collaborateurs...





# GLOSSAIRE

## APL

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

## BBC

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

## 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...).

## ESH

L'Entreprise sociale pour l'habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

## HLM

Habitation à loyer modéré.

## HQE

La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (haute qualité environnementale) permet de distinguer des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement.  
ORU Opération de renouvellement urbain.  
PDH Plan départemental de l'habitat.

## PLA

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

## PLAI

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

## PLS

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

## PLUS

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

## PLUS CD

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



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

71 avenue d'Epernay - 51 100 Reims  
[contact@reims-habitat.fr](mailto:contact@reims-habitat.fr)

**FLASHEZ-MOI**  
Retrouvez ce rapport sur  
[www.reims-habitat.fr](http://www.reims-habitat.fr)

