

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2019



## DE VOUS A NOUS

■ Reims habitat



Photos prises lors des rencontres de locataires à leur domicile à l'occasion de la journée "De vous à nous"

# SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 PRÉSENTATION DE REIMS HABITAT
- 07 NOTRE DÉMARCHE RSE
- 08 PARTIES PRENANTES
- 10 OBJECTIFS RSE
- 12 LES TEMPS FORTS 2019
- 14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
- 26 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
- 36 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
- 44 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
- 56 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
- 66 NOS FILIALES



**Jean-Marc Roze**  
Président de Reims habitat

**Patrick Baudet**  
Directeur Général

## L'ÉDITO

Le printemps 2020 est arrivé, magnifique, ensoleillé, apte à offrir un superbe épanouissement à la nature. D'autant plus que celle-ci est libérée d'une grande partie de son occupation humaine, la population ayant été confinée dans ses logements ou à proximité immédiate et « sous contrôle » pour ses déplacements.

C'est dans cette ambiance si particulière à cette crise sanitaire qui nous a tous frappés par surprise que nous nous retournons sur notre vécu de l'année 2019. Notre regard rétrospectif est-il le même ? A-t-il gagné en distanciation (terme devenu très en vogue en 2020) ? En objectivité ? En capacité à nous concentrer sur l'essentiel ? Peut-il davantage encore nous permettre de nous tourner vers les chances que nous pouvons offrir au futur pour assurer un habitat digne du niveau de service et de confort attendu par ses résidents ?

Cet essentiel, pour tous les administrateurs et tous les collaborateurs de Reims habitat, c'est effectivement le service rendu au client, locataire ou acquéreur d'un logement, c'est l'apport en attractivité au territoire, c'est la valeur ajoutée humaine dans les relations avec toutes nos parties prenantes, l'écoute, l'accompagnement et le souci de la satisfaction pour tous. C'est la pertinence de notre action.

Nous avons le sentiment d'avoir œuvré en 2019 pour réaffirmer notre qualité de service, pour intensifier notre action de valorisation du patrimoine, pour poursuivre cette « politique-produits » ambitieuse et correspondant aux besoins identifiés à Reims ou dans nos autres communes d'intervention. C'est ce qui nous avait guidés pour construire notre stratégie pour la période 2017-2024 et nous sommes parfaitement dans les temps prévus pour les différents types de développement programmés.

Ce Rapport d'Activité Responsable montre la diversité des actions conduites au profit de la promotion de l'équilibre social des différents types de territoires auxquels nous participons, en portant toujours un regard attentif sur les nécessités présentes (les nombreuses demandes exprimées au quotidien) où le temps des besoins exprimés par les uns (les clients) n'est pas toujours en parfaite correspondance avec le temps nécessaire aux réflexions, aux prises de décision et aux mises en oeuvre pour les interventions les plus lourdes ; notre challenge est donc de toujours anticiper, envisager les virages à prendre, nous projeter dans les évolutions sociales et sociétales, consulter

... co-construire ... C'est là tout le sens de notre engagement lourd pour de multiples quartiers en restructuration ou en amélioration thermique et sécurité pour le patrimoine de Reims habitat.

Quelques exemples : le programme des rues Jardelle - Fossé Julien - Paul Vaillant-Couturier est en phase de livraison (rénovation, construction locative nouvelle, accession à la propriété), le quartier Chalet-Solférino est en cours de réalisation après démolition partielle et opérations de rénovation et de constructions neuves très prochainement engagées, les quartiers Université (Croix Rouge), Raymond Poincaré et Docteur Albert Schweitzer (Orgeval), Pommery (Europe) font l'objet d'une intervention très forte de Reims habitat pour 100 millions d'euros, aux côtés de la Ville de Reims, de la Communauté Urbaine du Grand Reims, de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine et de la Région Grand Est pour nous conduire vers des quartiers rénovés, aérés, davantage tournés vers la vie en collectivité, le confort et la sécurité.

A côté de ces grands projets indispensables pour dynamiser un patrimoine au service de ses occupants actuels et futurs, il y a quelques projets - phares destinés à explorer des voies nouvelles de cohabitation et de services mutuels entre les générations comme à l'îlot Saint Gilles à Reims ou dans le quartier des Rives de Vesle (Logements Locatifs Intermédiaires, résidence pour étudiants, centre de co-working) ou tout le dispositif de services numériques nouveaux permettant de favoriser et raccourcir les relations entre client et bailleur. C'est toujours l'approche humaine qui est placée au cœur du projet de Reims habitat qui, s'il consacre l'intégralité de ses ressources d'exploitation au service du quotidien, dégage des marges de manœuvre financière en promouvant une politique active d'accession à la propriété sociale en transformant des résidences locatives en copropriétés pour pouvoir céder des logements dans les meilleures conditions tarifaires (avec le soutien financier du Grand Reims pour les primo-accédants), accompagnées d'une garantie de réussite pour l'acquéreur (engagement de reprise en cas de difficulté majeure).

Acteur innovant, agile et engagé pour les territoires, garant d'une action soucieuse de la préservation de l'environnement, tourné vers l'identification des besoins futurs, **Reims habitat respecte le présent pour mieux assurer l'avenir**

Jean-Marc Roze, Patrick Baudet

# REIMS HABITAT, ACTEUR DU TERRITOIRE

## NOTRE MISSION

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

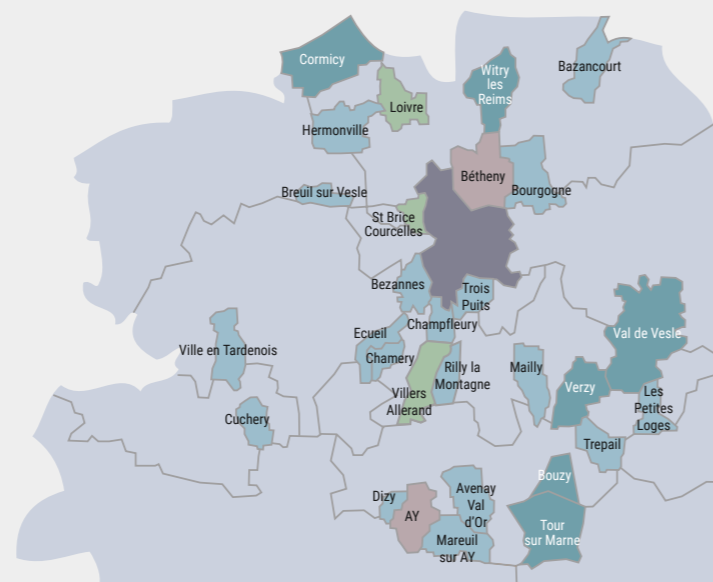


- Moins de 10 logements
- De 10 à 19 logements
- De 20 à 49 logements
- De 50 à 100 logements
- Plus de 10 000 logements

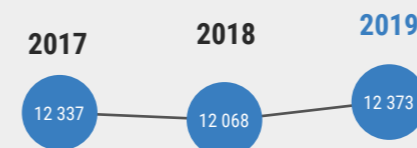
ner les différents scénarios possibles pour nos quartiers. Sa recherche constante pour apporter des réponses adaptées aux différents territoires sur lesquels il est présent, aux différentes populations logées (séniors, jeunes, familles, salariés, personnes à mobilité réduite, en précarité...), amène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

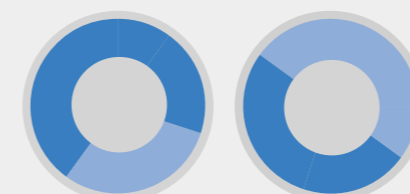


## CHIFFRES CLÉS 2019



### LOGEMENTS : 12 373

Equivalent logements en 2019



**23,0%**

Des titulaires de bail de plus de 65 ans.

**49,0%**

Des locataires recevant des aides au logement



### 42,76M€

Chiffre d'affaire  
2017 : 43,50 M€  
2018 : 41,41 M€

### 37,65M€

Chiffre d'affaire issu des logements locatifs



### 1043 ATTRIBUTIONS

2017 : 877  
2018 : 1075

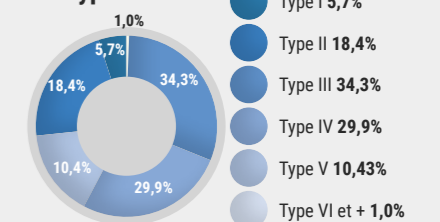


### 38,8%

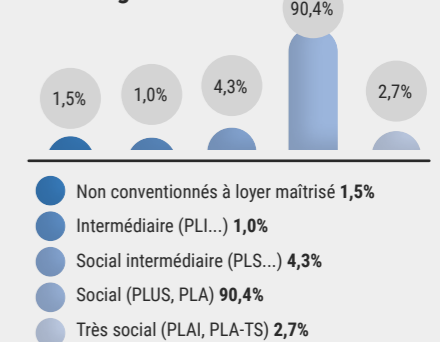
Des logements situés en quartiers prioritaires

## RÉPARTITION DU PATRIMOINE

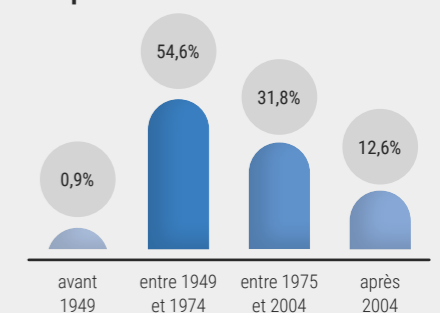
### Par type



### Par catégorie



### Par période de construction



### 93%

De logements collectifs



# NOTRE ORGANISATION



**Portée par une ambitieuse stratégie pour la période 2018 – 2024, toute la structure de Reims habitat, administrateurs, collaborateurs, s'est mobilisée tout au long de l'année 2019 pour déployer, mettre en œuvre ou concrétiser des actions en découlant.**

Cette stratégie se structure autour de 5 axes essentiels :

- La valorisation du patrimoine existant,
- La restructuration des quartiers,
- La constitution d'une offre nouvelle de logement,
- L'accession à la propriété,
- La Relation client.

Dans le cadre de la démarche de Reims habitat de restructuration de quartiers, une étape importante a été franchie en 2019 avec la signature de la Convention du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU).

En complément de ces restructurations d'envergures, Reims habitat poursuit également son ambition énergétique avec la livraison en 2019 de nouvelles résidences. D'ici 2025, elle portera

sur plus de 25% de son patrimoine. Ces choix énergétiques performants, économes et profitables à ses clients concernent aussi bien les constructions neuves que le patrimoine existant de l'Office.

Afin que cette politique énergétique mais aussi environnementale soit efficace, il est indispensable que les locataires y soient associés. Ainsi, Reims habitat poursuit ses actions autour des Eco-gestes avec l'EcoAppart' Clairmarais, accentue ses projets de sensibilisation vers ses clients concernant leur environnement urbain, la préservation de leur cadre de vie et la biodiversité en ville via le Grain d'Org' ou le Parcours des essences sur le secteur d'Orgeval et encourage la pratique du vélo ou le réemploi avec des associations rémoises.

2019 a également vu le projet urbain participatif et intergénérationnel à l'Ilot Saint Gilles à Reims s'accélérer avec la signature d'une convention de partenariat entre les deux associations porteuses du projet et Reims habitat. Plusieurs réunions s'en sont suivies regroupant tous les acteurs du projet (candidats, associations, Reims habitat...) afin de poursuivre cette démarche de coopération.

De son côté, la marque Reallia de Reims habitat prend peu à peu son envol et propose une offre de Logements Locatifs Intermédiaires répondant au projet urbain et aux besoins des ménages du Grand Reims.

L'année écoulée a également été riche en actions autour de la Relation client, de l'échange, de l'écoute, valeurs chères à l'Office, avec en point d'orgue 2019 la journée « De Vous à Nous » où les collaborateurs de Reims habitat sont allés à la rencontre de 118 locataires à leur domicile.

Pour faciliter leur information, Reims habitat a également développé de nouveaux outils avec le lancement d'un nouveau site Internet, véritable portail d'accès vers les services proposés par l'Office et également la mise en place d'un Chatbot...

Cet Esprit Client est également renforcé par les nombreux projets menés dans le cadre du réseau Canopée composé des 4 Offices : Reims habitat, Oise Habitat, OPAL et AMSOM Habitat.

Vous le verrez donc tout au long de ce Rapport d'Activité Responsable 2019, Reims habitat innove, diversifie ses actions afin d'apporter des solutions durables et attractives pour son territoire et ses clients.

## → 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®

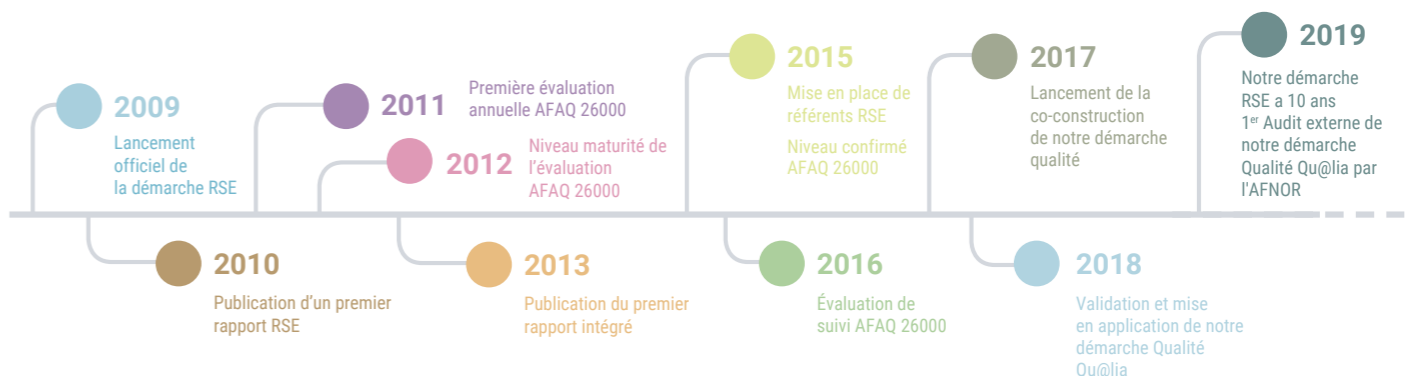
Dans ce contexte, les données relatives au référentiel EURHO-GR® (des indicateurs chiffrés, des zones de commentaire et des encarts descriptifs) viennent étayer et compléter le contenu de notre

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 professionnel
- 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 44 à 53



## 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 Appel d'Offres et jury de concours
- Commission Attribution des Logements
- Commission des rapports locatifs
- Commission stratégie et prospective responsable
- Commission réception des travaux
- Charte éthique

➔ VOIR PAGES 56, 57, 58, 62



## 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 14, 17, 18, 20, 21, 26, 38, 41



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 18 à 21, 26, 36, 37, 41



## 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 17, 30, 31, 36 à 39, 41, 47



## 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 locative
- 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 14, 15, 17, 18, 20, 21, 26 à 31, 40, 44, 45, 56, 57, 59 à 61



# NOS OBJECTIFS RSE



## Promouvoir l'équilibre social des territoires

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



## Préserver l'environnement

- 90% de notre patrimoine en étiquettes énergétiques ABCD à l'horizon 2020
- Produire 100% des logements appliquant les dernières réglementations thermiques
- Inciter les salariés à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture.
- Impliquer nos fournisseurs dans la recherche de la maîtrise des charges (ex : contrat chauffage).
- Acculturation et sensibilisation à la biodiversité.
- Poursuite et accélération de l'isolation thermique de nos bâtiments.
- Accompagnement pour modifier les comportements.

● À démarrer

● Démarrage

● En cours

● Avancé

● Réalisé

✗ Non atteint



## Contribuer à une économie durable

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



## Valoriser les ressources humaines

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



## Gouvernance et relations aux parties prenantes

- Passer de la concertation à la coopération en associant nos parties prenantes sur des besoins identifiés.
- Privilégier les démarches inter-organismes pour mutualiser les coûts et favoriser les échanges d'expérience.
- Faire de la relation client un axe prioritaire.
- Améliorer notre gestion de la relation clients via une démarche qualité co-construite
- Développement de nouveaux outils numériques
- Accompagner le changement suite à la mise en place des nouvelles réglementations.
- Afficher et faire partager les valeurs de Reims habitat.
- Faire vivre la charte éthique.
- Déployer un plan stratégique numérique.



# LES TEMPS FORTS 2019

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

FÉVRIER 2019

Nouveau mobilier et nouveaux services pour l'accueil des locataires au siège



JANVIER 2019

Conférence « Relation client » la genèse du projet « De vous à nous »



MARS 2019

Présentation à l'Hôtel de ville de Reims de la convention signée entre Canopée et la BEI



AVRIL 2019

Petit déjeuner regroupant les clients des bureaux du Centre d'Affaire du #58 des 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> étages



MAI 2019

Coup d'envoi de la semaine sur le Handicap « Handimoi + » avec la conférence de l'Agefiph



Présentation et signature à l'Hôtel de ville de Reims de la convention de partenariat de l'Ilot Saint Gilles



JUIN 2019

Journée « De vous à nous » : Reims habitat à la rencontre de ses locataires à leur domicile



Séminaire « Esprit Client » dans le cadre du réseau Canopée



JUILLET 2019

Mise en place de la « Chaine des services » au siège et dans les agences



SEPTEMBRE 2019

Remise des prix des balcons fleuris



AOÛT 2019

La vice-présidente de la région Grand Est visite le Grain d'Org'



OCTOBRE 2019

Reims habitat s'engage en faveur d'Octobre rose



NOVEMBRE 2019

Le mois de la transversalité : Patrick Baudet présente les grands axes stratégiques de l'Office



Visites de patrimoines organisées pour les collaborateurs de Reims habitat



DÉCEMBRE 2019

Vœux de Reims habitat





# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Porteur de grands projets pour la restructuration des quartiers, Reims habitat veille à travailler main dans la main avec les parties prenantes et les acteurs qui l'accompagnent dans ses missions. Ces collaborations pour et avec les habitants démontrent l'engagement de Reims habitat à promouvoir un équilibre social sur ses territoires d'intervention.



Diagnostic en marchant à Orgeval

## La concertation avec les locataires : étape indispensable dans un contexte de Renouveau pour les quartiers

### Programme de Renouvellement Urbain du Quartier Orgeval : DIAGNOSTIC EN MARCHANT...

Le 19 Juin 2019, dans le cadre du Programme de Renouvellement Urbain du Quartier Orgeval, les habitants du 37 au 47 rue Schweitzer ont été invités à un diagnostic en marchant autour de leurs immeubles (espaces verts, entrées d'immeubles, cheminements, place de parking...).

Dans un objectif de transformation du quartier, les immeubles de la rue Schweitzer bénéficieront de travaux d'amélioration intérieurs et également au niveau des espaces extérieurs, cheminements piétons, végétalisation, stationnement.

Cette rencontre a donc permis aux habitants d'exprimer leurs souhaits concernant ces aménagements et ainsi définir des pistes d'amélioration, des priorités, des besoins qui viendront alimenter le projet de résidentialisation et d'aménagement extérieurs autour de ces six immeubles comprenant 120 logements.

Reims habitat souhaitant associer les habitants dans cette démarche a ainsi, en marge de cette rencontre, fait un appel aux volontaires afin de mettre en place pour 2020, un Groupe de concertation.

Des ateliers viendront compléter et alimenter la démarche de concertation et permettront aux habitants de s'exprimer sur leurs souhaits et besoins afin qu'ils puissent pleinement, à terme, s'appropriier ou se réappropriier les abords immédiats de leur quartier et de leur immeuble.

### ... Rencontres avec les locataires,

Pour compléter ce diagnostic en marchant, il est également important de recenser les besoins et les attentes des locataires au sein de leur logement. C'est ainsi qu'une équipe de Reims habitat accompagnée d'une maîtrise d'œuvre externe a entrepris de venir à la rencontre des habitants concernés par les travaux des îlots de la rue Schweitzer. Ainsi, près de 50 ménages ont été rencontrés en fin d'année 2019 à leur domicile.

Une visite dans chaque logement est ainsi programmée afin de réaliser un état des lieux complet de ces derniers. Au-delà de cet aspect technique indispensable (électricité, menuiseries, sols, chauffage...), il s'agit également de s'entretenir avec les locataires pour échanger avec eux sur leur quotidien, leur usage, leur quartier, son ambiance, etc.

### Et réunions publiques.

Le second plan de relogement du Quartier Orgeval a été lancé

## Le quartier Croix Rouge Université poursuit sa mue



Entamée avec le premier Programme de Renouvellement Urbain (PRU), le secteur Université poursuit sa transformation avec le deuxième PRU à venir.

Après différents temps de concertation proposés aux habitants, en 2017 lors de la Fête de quartier Croix-Rouge Université, en 2018 avec des ateliers pédagogiques sur le Renouvellement Urbain proposés à des élèves de l'école Hippodrome, c'est un atelier

Urbain de Proximité qui a été organisé pour informer les habitants concernés par un plan de relogement préalable à la démolition de leur immeuble.

en Mars 2019. Ce plan concerne les habitants des immeubles du 20 au 30 rue Raymond Poincaré composés de 62 logements soit environ 130 personnes à reloger. Il s'inscrit ainsi dans la continuité du NPRU rémois et du plan de relogement qui était déjà en cours pour les habitants des immeubles du 32 au 48 rue Poincaré.

Ainsi le 12 mars 2019, un Atelier Urbain de Proximité, animé par la Collectivité et Reims habitat, a été organisé à la salle municipale Gallieni.

Une cinquantaine d'habitants étaient présents pour bénéficier d'un rappel du projet urbain à venir sur leur quartier et d'une présentation du dispositif d'accompagnement mis en place par Reims habitat afin que leur relogement se passe dans les meilleures conditions. Un temps d'échange a ensuite eu lieu afin de répondre à toutes leurs questions (prise en compte de leurs attentes et de leurs ressources financières, présentation des différentes propositions de relogement, organisation de leur déménagement, etc.)

Ainsi, le premier plan de relogement du quartier Croix-Rouge Université a été lancé en avril 2019 par Reims habitat. Ce plan concernait les immeubles :

- du 12-14 rue de Rilly-la-Montagne composé de 20 logements soit environ 40 personnes à reloger,
- et du 31 au 37 rue Taittinger composé de 80 logements soit environ 180 personnes à reloger.

Animé par la Collectivité et Reims habitat, cet atelier a permis, après un rappel du Programme de Renouvellement Urbain prévu sur le secteur Université, de présenter, à la centaine d'habitants présents, le dispositif d'accompagnement prévu par Reims habitat pour organiser dans les meilleures conditions leur relogement. Ceux-ci ont ensuite pu poser toutes les questions qui leur tenaient à cœur tel que les incidences du relogement sur leur reste à charge, la possibilité d'accéder au patrimoine d'autres bailleurs, l'organisation de leur déménagement, la prise en compte de leurs attentes et les différentes propositions qui leurs seront présentées.

À la fin de la réunion, de nombreux locataires ont pris des premiers rendez-vous auprès du GIE Foncière Développement et de l'UDAF Marne qui sont chargés, par Reims habitat, de les accompagner durant toutes les étapes de leur relogement.



## En route vers le NPRU rémois



Reims habitat réalise, depuis juillet 2007 sur Croix-Rouge Université, un journal d'informations, le QCR Infos, co-rédigé avec un groupe d'habitants bénévoles. Ce groupe d'habitants est allé à la rencontre du maire de Reims, Arnaud Robinet, pour en savoir plus sur le Nouveau Programme de Renouvellement

Urbain (NPRU) rémois et les changements à venir sur Croix-Rouge et notamment le secteur Université.

### Pouvez-vous rappeler le contexte global du NPRU rémois ?

Depuis 2014, il était question que l'État engage un nouveau plan de rénovation urbaine. Pour ce nouveau projet, deux quartiers prioritaires ont été retenus par l'État : Orgeval et Croix-Rouge, et nous avons réussi à faire inscrire en plus, auprès de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) qui supervise l'ensemble, les quartiers Châtillons et Europe. L'enveloppe globale de financement de ces travaux a pu être déterminée pour ces quatre quartiers : **362 millions d'euros seront investis par l'ANRU, La Ville de Reims, le Grand Reims, la Région du Grand-Est et les trois bailleurs sociaux rémois.**

Le NPRU prévoit la démolition de 1783 logements à Reims. 24 plans de relogement seront menés avec l'objectif de reloger 50% des ménages hors quartiers prioritaires. 1315 logements neufs seront construits. L'objectif est toutefois de dé-densifier ces quartiers, d'apporter de l'espace. 2520 logements vont également être rénovés et 3620 résidentialisés, avec des travaux sur les abords de l'immeuble, les cheminements, la sécurisation...

### Quel est le programme pour Croix-Rouge ?

Tout d'abord, ce programme a été nourri de nombreux temps de concertation organisés avec les habitants notamment via les Conseils de quartier ou les Conseils citoyens.

Financièrement, le projet sur Croix-Rouge représente 105 millions d'euros de l'enveloppe du NPRU rémois. **Le programme sur le quartier prévoit la démolition de 1180 logements, la rénovation de 1090 logements et la résidentialisation de 1555 logements.** De nouveaux aménagements des espaces publics sont également prévus.

Concernant les logements démolis, des plans de relogement des habitants concernés ont déjà débuté. L'objectif est de répondre aux besoins spécifiques de chaque habitant: typologie demandée, niveau de loyer, secteur géographique... D'ailleurs, beaucoup d'habitants demandent à rester sur le quartier Croix-Rouge.

Des nouveaux logements seront également proposés en ac-

cession sociale à la propriété car nous souhaitons augmenter le pourcentage de propriétaires sur la Ville de Reims.

Cela doit notamment favoriser la mixité sociale sur le quartier; mixité à laquelle nous sommes attentifs avec les bailleurs et le préfet.

### D'autres projets sont-ils prévus ?

**Un village artisanal va être créé**, près de l'Hippodrome, pour amener de l'activité économique sur le quartier et continuer la dynamique enclenchée avec l'immeuble de bureaux #58 construit par Reims habitat. D'ici 2020, **l'Université va implanter son siège social près de l'Hippodrome** aussi. Cela permettra d'amener de nouvelles personnes sur le quartier, de nouveaux clients pour les commerces. **Une nouvelle Maison de Quartier** sera également construite sur le quartier.

Nous accordons une attention spéciale pour Croix-Rouge et toutes ces nouveautés doivent permettre de renforcer l'attractivité du quartier. Je suis optimiste sur l'évolution du quartier. Avec le travail réalisé par les bailleurs, les partenaires, les travaux en cours ou à venir, sa position idéale entre Bezannes et le centre-ville, Croix-Rouge est amené à se développer.

### Quelle est la place des habitants dans ce NPRU ?

Le leitmotiv de ce programme est « l'humain dans l'urbain ». D'ailleurs, les différentes réunions avec les Conseils Citoyens et Conseils de Quartier ont permis de faire évoluer des projets du NPRU. Des temps de concertation des habitants continueront à être organisés. Collectivité, bailleurs, partenaires... nous souhaitons répondre aux besoins des habitants du quartier, améliorer leur cadre de vie et le bien vivre ensemble.

## La signature de la convention NPRU

**L'année 2019 a été une année charnière pour la concrétisation du NPRU Rémois avec, le 19 décembre, la signature de la convention NPRU.**

**Cette signature s'est inscrite dans la continuité du protocole de préfiguration et des études, permettant d'approfondir les orientations urbaines envisagées et de les traduire opérationnellement en projets aussi bien techniques que financiers.**

Les concours financiers prévisionnels de l'ANRU et d'Action Logement pour les ambitieux projets d'intérêt national (Croix-Rouge et Orgeval) et régional (Europe et Châtillons), s'élèvent à **112 M€, dont 72 M€ de subvention ANRU et 40 M€ de prêts bonifiés**, pour un total d'environ **270 M€ HT d'investissement.**

**Ce programme de travail détermine aujourd'hui les enveloppes et les opérations à mener par le porteur de projet : la collectivité et les trois bailleurs sociaux cosignataires de la convention NPRU.**



## Enveloppe financière pour Reims habitat :

Aussi, l'engagement prévisionnel d'investissement de **99 M€ TTC** est programmé pour Reims habitat, avec un concours financier de l'ANRU à hauteur de

**19 M€ de subvention et de 12 M€ de prêts bonifiés** par Action logements sur la période 2018-2024

Sur les 3 quartiers pour Reims habitat (Croix-Rouge Université, Orgeval et Europe), cela se concrétisera par :

- **606 démolitions,**
- **1 224 résidentialisations,**
- **776 rénovations,**
- **280 logements LLS en reconstitution,**
- **57 logements en accession maîtrisée,**

**De nombreuses actions et projets menés en concertation avec les habitants viendront améliorer leur cadre de vie et continueront à remodeler leur quartier.**

## Participation et investissement des habitants à la rénovation de leur cadre de vie

Reims habitat a réalisé depuis 2018 et jusqu'à début 2020 la rénovation de son patrimoine de la « Cour du Conseil » au sein de la commune d'Ay-Champagne. Vieillissant et nécessitant une rénovation d'ampleur, Reims habitat a procédé à l'isolation par l'extérieur des immeubles, le changement des chaudières, de certaines fenêtres, la rénovation et le réaménagement complet des salles de bain... Un bouquet de travaux conséquent, qui a permis d'améliorer grandement le confort des habitants.

En parallèle de ces travaux et afin d'initier une démarche de coopération avec les habitants, ceux-ci ont été accompagnés dans les changements d'usage de leurs nouveaux équipements : nouvelle chaudière, nouveau thermostat, Reims habitat ayant fait appel à l'EcoAppart' Clairmarais pour des ateliers de sensibilisations aux éco-gestes.

Fort de l'engagement d'une Amicale de locataires active et motivée comptant près d'un tiers des habitants, Reims habitat s'est naturellement appuyé sur cette richesse humaine pour l'aider à assurer le bon déroulement de ces travaux. À l'issue de cette phase de travaux et souhaitant développer davantage cette coopération, l'organisme s'est appuyé sur le regard de ces habitants



La Cour du Conseil à Ay

attachés à leur quartier, pour la rénovation cette fois-ci, des espaces extérieurs qui forment une cour, la « Cour du Conseil ».

Ainsi, à travers plusieurs temps de réflexion et des ateliers d'échanges, des propositions ont pu être transmises à l'architecte afin de l'aider à finaliser sa conception des espaces extérieurs. En retour, deux propositions de plan ont été faites à l'amicale. Avec le regard des professionnels de Reims habitat (service travaux, service développement social des territoires, agence de proximité), les habitants ont pris connaissance de ce qu'il était possible de retenir de leurs propositions : jeux, cheminements... et ce que les contraintes techniques et réglementaires imposent. L'occasion de confronter ainsi les souhaits de chacun et la complexité de la conception et de la conduite d'un chantier comme celui-ci.

Après quelques échanges, un projet a finalement été retenu et à la fin des travaux les habitants ont pu aller au bout de leur engagement en réalisant eux même des plantations d'arbres, arbustes et plantes dans les espaces verts. Toute cette démarche a été l'occasion de renforcer les liens entre habitants mais également avec la MJC voisine qui a prêté ses locaux à de nombreuses reprises, et a ainsi pu permettre une vraie collaboration entre locataires et bailleur.

Depuis début 2020, ce patrimoine situé en cœur de commune, bénéficie ainsi d'une image complètement renouvelée, tant sur l'aspect des immeubles que sur l'espace extérieur réaménagé et plus que jamais apprécié des habitants.



Échanges et concertation pour les habitants de la Cour du Conseil





Signature de la convention de partenariat de l'Ilot Saint-Gilles

### Un projet urbain participatif, intergénérationnel et innovant à l'Ilot Saint Gilles



Conscient de l'enjeu sociétal que représentent tout à la fois l'habitat des seniors, la préservation du lien social et intergénérationnel et la lutte contre l'isolement en ville, Reims habitat s'est inscrit en étroite collaboration avec deux associations rémoises « Cultures à l'Ilot St Gilles » et « FRAT habitat intergénérationnel », pour mettre en œuvre un projet urbain d'Eco-Habitat participatif, intergénérationnel et innovant à l'Ilot Saint Gilles situé dans le quartier du Barbâtre à Reims.

Une convention de partenariat a ainsi été signée en mai 2019 entre les deux associations et Reims habitat, en présence du Maire de Reims.

S'appuyant sur des premiers ateliers de réflexion menés par les deux associations, à l'origine de ce projet, Reims habitat s'est donc positionné comme référent, fort de son expérience depuis plusieurs années dans le développement de solutions locatives d'habitat senior et intergénérationnel.

Ce projet d'habitat participatif, mêlant un habitat locatif et en

accession à la propriété, est ainsi ouvert à toutes les personnes ou familles qui souhaitent s'inscrire dans une démarche de collaboration pour la conception de leur futur logement et cadre de vie. En décembre 2019, 24 candidats avaient rejoint ce projet innovant sur le territoire rémois.

Les participants au projet bénéficient donc de l'accompagnement d'un bailleur qui reste maître d'ouvrage de l'opération et assure le portage juridique et financier de l'opération, avec l'aide également d'un Assistant à Maîtrise d'Usages et d'Ouvrage (AMU-AMO), Récipro-Cité, désigné en septembre 2019 pour accompagner l'opération.

Tout au long de l'année, Récipro-Cité a accompagné le projet et a orchestré le travail de l'équipe projet au travers de réunions avec le Comité de Pilotage (Reims habitat, les associations), mais également lors de réunions plénières, avec l'ensemble des candidats et membres des associations.

Des questionnaires ont également été administrés par Reims habitat et Récipro-Cité afin de connaître les ressources des candidats, leurs besoins en terme de typologies, leurs attentes sur ce projet innovant, les priorités dans les espaces collectifs partagés, etc. Ces nombreuses rencontres permettent d'identifier les enjeux, les attentes de l'ensemble des parties prenantes et doit permettre de concrétiser ce projet d'habitat participatif dans un programme de consultation de Maîtrise d'Œuvre en 2020.

L'objectif est ainsi d'aboutir, au final, à un projet urbain et à un projet de vie, qui répondra aux besoins des habitants, proposant des espaces de vie commune gérés collectivement (exemples : salle de rencontre, buanderie, chambres d'amis...), favorisant le lien social et la solidarité entre générations, respectueux de l'environnement et encourageant les éco-gestes, innovant et utilisant les nouvelles technologies (exemple : conciergerie numérique) et vivant en interaction avec le quartier du Barbâtre.



Signature à la mairie de Tours-sur-Marne

### Projet d'aménagement urbain « République » à Tours-sur-Marne



En octobre 2019 à la Mairie de Tours-sur-Marne, Madame Annie Potisek, Maire de Tours-sur-Marne, et Patrick Baudet, Directeur Général de Reims habitat, ont signé officiellement une convention de partenariat pour le projet d'aménagement urbain « République » dans la commune de Tours-sur-Marne.

Depuis les années 90, la commune de Tours-sur-Marne et Reims habitat développent de nombreux projets d'aména-

gements urbains et de constructions parmi lesquels figurent l'aménagement de l'éco-quartier « Les Hauts de Tours », la construction de plusieurs maisons et immeubles répartis dans la commune, le plus souvent à usage locatif mais également à vocation d'accession à la propriété. Le projet « République » s'inscrit dans la poursuite de ce partenariat.

Ce projet, débuté en janvier 2019, consiste en l'aménagement urbain de la Place de la République, ainsi que de l'acquisition, par la commune, d'un important corps de ferme, actuellement en cours de démolition, situé Rue de la Halle et Place de la République.

Ce projet, souhaité par les élus, comprend plusieurs parties :

- le réaménagement complet de la Place de la République, permettant de retrouver une offre de stationnement public en plein centre de Tours-sur-Marne. Cette offre sera complétée par des places de stationnement destinées à des voitures électriques.
- la construction d'une extension du bâtiment actuel de la Mairie, permettant d'aménager le rez-de-chaussée avec des espaces d'accueil et un centre périscolaire municipal en relation directe avec l'école élémentaire voisine. Des logements locatifs, gérés par Reims habitat, seront réalisés dans les étages de cet immeuble.

Mêlant ainsi services et logements locatifs, ce projet permet à la commune de proposer de nouvelles commodités et d'accroître son attractivité à destination de ses habitants. Reims habitat s'inscrit dans ce projet et remplit alors son rôle de partenaire économique majeur pour ces communes du bassin rémois.



Le projet d'aménagement urbain « République » à Tours sur Marne

© P. + S. Architectures





Atelier basket pour les élèves



Les élèves plus que ravis de rencontrer les joueurs du CCRB

### Poursuite des animations avec les clubs de Basket Rémois

Fort du succès des animations menées à Croix-Rouge en 2018 dans le cadre du partenariat avec le club de basket CCRB (Champagne Châlons Reims Basket), des ateliers basket ont été renouvelés en 2019 pour promouvoir les valeurs du sport, du jeu en équipe et du collectif.

Cette édition 2019 s'enrichit également d'un partenariat avec le Reims Basket Féminin (RBF) pour sensibiliser nos jeunes et promouvoir encore davantage le sport féminin.

Ainsi, plusieurs animations ont été organisées sur les secteurs de Reims où Reims habitat est présent : à Croix-Rouge Université, à Europe, sur le secteur Walbaum avec des élèves de différents établissements scolaires (écoles et collèges) ou à Orgeval avec des enfants de la Maison de quartier.

Chaque animation était encadrée, en plus des professeurs des établissements scolaires ou des animateurs de la Maison de Quartier concernée, par des coaches des clubs et des joueurs ou des joueuses professionnels, les enfants pouvant ainsi échanger avec eux durant toute la durée de ce moment privilégié.

Les enfants ayant participé aux animations ont ensuite été invités, au complexe sportif René Tys, pour assister à un match du club avec lequel ils avaient pu jouer.



### Ouvrir les portes de cultures différentes

En 2019, un partenariat a été initié entre Reims habitat et l'association Akadèmia autour d'un projet ayant pour objectif de faire découvrir une autre culture, un nouvel univers : la danse Indienne et sa musique. À cette occasion, un événement musical faisant se rencontrer Danse Indienne et Danse Hip-Hop a été organisé par l'Office et l'association à la Maison de Quartier Maison Blanche. L'objectif était de permettre la découverte, par le public, d'une autre culture, indienne, par le biais d'un univers plus familier, le Hip Hop.

Cet événement, ouvert à tous, a accueilli dans son public, des enfants et des adhérents de la Maison de Quartier, quelques parents, des élèves venus avec leurs professeurs de danse, des membres d'Akadèmia ainsi que quelques collaborateurs de Reims habitat.

#### L'événement s'est déroulé en plusieurs parties :

Tout d'abord, Abhinaya Penneswaran a fait une démonstration de Danse Indienne, sur un fond sonore assuré par ses musiciens.

Puis, plusieurs danseurs de Hip Hop dont un collaborateur de Reims habitat se sont succédés pour présenter plusieurs techniques de cette Danse.

Un cercle s'est, ensuite, formé et les enfants présents ont entamé des démonstrations.

Abhinaya Penneswaran a repris place au milieu du cercle pour initier les personnes présentes à quelques pas de Danse Indienne

Ensuite, ce fut au tour des danseurs Hip-Hop d'initier le public à leur discipline.

Pour finir, tout le monde s'est réuni pour danser sur des morceaux de musique indienne et des sons hip-hop.

Ce moment fut ainsi l'occasion pour les habitants du quartier, petits et grands, de découvrir de nouvelles cultures et genres artistiques et d'identifier leur Maison de Quartier comme un relais permettant un accès à de nouvelles activités.







### SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

2017 2018 2019

▲ 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	-0,28 %	-0,89 %	-0,32 %
	Offre en structures collectives	0%	-30,71 %	82,43 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	41 logements	31 logements	62 logements
	Nombre de logements anciens acquis	3 logements	5 logements	3 logements

SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année		Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>
	T1	3	35	0	0	3	29
	T2	17	51	9	48	41	55
	T3	18	70	17	75	23	76
	T4	5	90	6	88	6	95
	T5	1	67	4	95	2	105
	T6 et +	0	0	0	0	0	0

Répartition par catégorie <sup>1</sup> (en nombre de logements)		2017	2018	2019
	«Très social»	2	5	11
	«Social»	17	0	18
	«Social Intermédiaire»	23	19	28
	«Intermédiaire»	0	0	18
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	2	12	0

SOC 1.3 Production en accession sociale		2017	2018	2019
	Logements neufs livrés	0	0	14
	Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0

SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ ou handicapées		2017	2018	2019
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	1,50 %	1,80 %	2,38 %
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,33 %	0,35 %	0,35 %
	Labels / certifications concernés	ADALOGIS		
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	5,65 %	6,11 %	6,42 %
	Caractéristiques des logements concernés			

SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)		2017	2018	2019
	Étudiants (rés. universitaires)	657	566	675
	Personnes âgées autonomes	385	385	385
	Personnes âgées dépendantes	0	0	0
	Personnes handicapées	602	663	695
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	0	0	136
	Travailleurs (FJT, FTM)	30	49	49
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0
	Total	1674	1663	1940

### SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2017 2018 2019

▲ 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 (€/m <sup>2</sup> S hab)	2017	2018	2019
	Parc «Très social»	5,15	4,60	4,60
	Parc «Social»	6,07	4,90	4,96
	Parc «Social intermédiaire»	7,95	6,83	6,92
	Parc «Intermédiaire»	-	8,20	8,30
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	7,38	7,68	7,78

Logements neufs livrés ou acquis dans l'année		2017	2018	2019
	Parc «Très social»	5,35	4,93	5,10
	Parc «Social»	6,27	6,00	6,06
	Parc «Social intermédiaire»	9,96	9,34	8,60
	Parc «Intermédiaire»	NA	9,63	9,60
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA

SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)		2017	2018	2019
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	32,70 %	33,00 %	33,00 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	29,20 %	29,80 %	30,50 %

SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers <sup>2</sup>		2017	2018	2019
		0,00 %	0,75 %	1,25 %

SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m <sup>2</sup> / Shab.)		2017	2018	2019
	Évolution des charges locatives hors énergies (en €/m <sup>2</sup> / Shab.)	-0,91€	-0,11€	0,93€
		-1,14€	0,79€	-0,89€

SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social <sup>3</sup> , dont :		2017	2018	2019
	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	3 ETP	4 ETP
	Chargé(e) de contentieux	5 ETP	5 ETP	5 ETP
	Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	2 ETP
	Autre :	1 ETP	2 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	2017	2018	2019
	105	305	329
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)	1 142	1 070	1 183

SOC 2.7 Taux de mutations interne	2017	2018	2019
	24,40 %	22,88 %	23,11 %
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	1,71 %	2,33 %	3,55 %

SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété		2017	2018	2019
	Logements existants vendus à des particuliers	75	85	70
	dont Logements vendus à des locataires de l'organisme	21	29	25
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	75	85	70

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

	2017	2018	2019	
▲ 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.				
<b>SOC 3.1</b>	Âge du titulaire du bail			
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	- de 25 ans	13,80 %	15,53 %	<b>13,33 %</b>
	25-39 ans	48,23 %	49,58 %	<b>48,71 %</b>
	40-59 ans	32,16 %	30,14 %	<b>29,63 %</b>
	60-74 ans	5,13 %	4,28 %	<b>7,48 %</b>
	75 ans et +	0,68 %	0,47 %	<b>0,86 %</b>
Ressources des ménages				
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	< 60 % du plafond de ressources	73,32 %	77,02 %	<b>71,90 %</b>
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	24,52 %	22,05 %	<b>26,37 %</b>
	> 100 % du plafond de ressources	2,17 %	0,93 %	<b>1,73 %</b>
Composition des ménages				
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Personne seule	45,84 %	45,95 %	<b>50,24 %</b>
	Famille monoparentale	21,44 %	20,37 %	<b>18,31 %</b>
	Couple sans enfant	12,20 %	11,53 %	<b>11,60 %</b>
	Couple avec enfant(s)	15,74 %	22,14 %	<b>19,85 %</b>
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	4,79 %	0,00 %	<b>0,00 %</b>
	Soutien financier aux projets locaux			
Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	0 €	400 €	<b>400 €</b>
	portés par d'autres associations	116 991 €	104 247 €	<b>104 250 €</b>
Soutien financier aux projets locaux				
Soutien financier aux projets locaux	Associations de locataires	6	6	<b>2</b>
	Autres associations	6	6	<b>10</b>

### 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 : Assis-tantes 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 ac-compagnés » en partenariat avec les bailleurs : Foyer Rémois et Plurial Novilia
- FSL : Un représentant de notre organisme participe mensuel-

lement 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
- Travaux avec la Croix Rouge Française

- 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.
- Approche lien social et respect des espaces collectifs via des opérations « combien ça coûte » avec prévention et sensibilisation des collégiens et de leurs professeurs.
- 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...
- Soutien travail de mémoire de quartier
- Accompagner les plans de relogements

- 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



### 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 Jardelle
- 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.

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.



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Reims habitat poursuit ses investissements en faveur d'une politique environnementale et énergétique ambitieuse au service du confort et du bien-être de ses locataires. Investissements financiers permettant d'importants travaux, mais aussi investissement humains proposant l'accompagnement des habitants en matière de consommation d'énergie avec toujours l'ambition de préserver l'environnement.

## Accompagner les locataires dans l'appropriation des Eco-gestes

### Prévention

Dans le cadre du dispositif ISIGAZ réunissant les bailleurs rémois, l'ARCA, GRDF, la Ville de Reims, le Grand Reims et le COMAL SOLIHA 51, la société « bureau Veritas » a procédé en 2018 aux vérifications des installations gaz de nos clients sur le secteur Pommery. Le deuxième volet de ce dispositif a débuté sur le même secteur en avril 2019 avec les visites gratuites aux domiciles de nos clients, en s'appuyant sur les diagnostics réalisés par Veritas. L'objectif de ces visites étant de sensibiliser nos clients aux règles de prévention et de responsabilité en matière de sécurité des installations gaz et de les informer et les accompagner dans le domaine de la maîtrise et des économies d'énergies. Ces visites se sont déroulées sur le quartier jusque fin juin 2019.

### Sensibilisation

Toujours sur le secteur Pommery a eu lieu "la Fête de l'été" organisée par les correspondants d'entrée d'immeubles, locataires du quartier Pommery assurant un rôle de référents incontournables auprès des services de

Reims habitat et des habitants et acteurs du quartier.

Lors de la Fête de l'été, petits et grands du quartier ont été invités à participer aux différents ateliers tenus par les correspondants, mais aussi à des animations en relation avec le tri proposées par les ambassadeurs du Tri de la Communauté Urbaine du Grand Reims. À cette occasion, ceux-ci s'appuyaient sur le Tri Truck, nouvel outil d'informations du Grand Reims ayant pour objectif de développer les actions de proximité, notamment en habitat collectif, et de sensibilisation autour de cette question de la gestion des déchets.



### Pédagogie

Par ailleurs, pour accompagner les habitants de la Cour du Conseil à Ay-Champagne dans les changements d'usage liés à leurs nouveaux équipements (nouvelle chaudière, nouveau thermostat...) suite à une importante rénovation de leur résidence,

Reims habitat a fait appel à l'EcoAppart' Clairmarais pour des ateliers de sensibilisations aux éco-gestes.

Les ateliers ont fédéré de nombreux locataires et étaient répartis en 3 thèmes :

- **L'atelier 1** se destinait à un public plutôt néophyte et a donc consisté à une approche globale des éco gestes. Beaucoup d'échanges, beaucoup d'interrogations très concrètes, en lien avec la thématique logement (régler son thermostat, quelles pratiques sont économes en énergie, lesquelles ne le sont pas du tout, ...). Les locataires ont démontré un réel intérêt et une réelle prise de conscience.
- **L'atelier 2** a proposé des actions plus concrètes pour les habitants avec notamment la réalisation de produits ménagers « maison ».
- **L'atelier 3** a permis d'aborder l'habitat dans sa globalité : l'hygiène et les gestes simples à mettre en place dans un usage quotidien comme la nécessité d'aérer régulièrement son logement.

Ces ateliers ont également permis d'aider au repérage de situations de fragilité ou nécessitant éventuellement un accompagnement plus poussé par l'équipe accompagnatrice.

## Le parcours des essences poursuit sa route



En mai 2015, Reims habitat inaugurait le « Grain d'Org' », le carré de biodiversité du quartier Orgeval, créé lors du premier Programme de Renouveau Urbain connu par le quartier. Grâce au succès de ses activités et pour aller plus loin, le projet « A la découverte des essences d'Orgeval » s'est logiquement amorcé. Ce projet, développé sur trois ans, vise à connecter, apprécier, explorer les différents espaces verts du quartier aménagés avant et depuis les opérations

de Renouveau Urbain.

Il se matérialise par des parcours ludiques et pédagogiques tournés vers la découverte de la nature en ville. Il permet de travailler sur une autre image du quartier Orgeval, en valorisant sa richesse paysagère qui évolue années après années dans le cadre du Nouveau Programme de Renouveau Urbain qui débute.

Il vise également à sensibiliser, former les habitants par le biais d'apport de connaissances sur l'environnement, la biodiversité... afin que ceux-ci en deviennent les premiers protecteurs. La qualité des espaces naturels aménagés, leur préservation, participant autant à la qualité du cadre de vie des habitants qu'à l'attractivité du quartier.

En 2018, un inventaire des essences et des arbres remarquables à différents endroits du quartier a été dressé ainsi que le début de l'identification de 6 à 7 parcours au sein du quartier.

Ces parcours ont été pensés par différents groupes : scolaires, associatifs, en famille et même des habitants du quartier lors de leur promenade. Le « Grain d'Org' », carré de biodiversité situé aux pieds des immeubles Schweitzer, reste l'outil central de cette action de sensibilisation et de formation.

Les 6 parcours actuellement définis présentent des aspects et des atouts différents :

- « La boucle de la Pergola », parc réalisé sur le haut du secteur Schweitzer-Poincaré par Reims habitat, dans le

cadre de la résidentialisation des espaces extérieurs lors du premier Plan de Renouveau Urbain. À l'intérieur s'y trouve un jardin partagé.

- L'Allée des marronniers, située rue R. Poincaré le long du mur d'enceinte du cimetière. Cheminement emprunté par les élèves de l'école Charpentier pour aller à la piscine Orgeval.
- Le circuit du Grain d'Org', un carré de biodiversité comprenant trois espaces ; sauvage, semi entretenu avec les petits fruits, cultivé avec des plantes aromatiques et médicinales.
- Les arbres : autour de l'église d'Orgeval
- La Place de Fermat ; son aménagement paysager réalisé, dont le potager en bacs
- Le parc Benazir Bhutto inauguré en 2018 et le mail piéton qui le prolonge rue R. Poincaré

Ces parcours, initiés en 2018, ont été testés en 2019 avec la création de livrets réalisés par les publics concernés : 4 livrets correspondants à 4 niveaux scolaires et 2 livrets réalisés par les extra-scolaires, les familles, l'accueil de loisirs.

Du côté scolaire, les enseignants en lien avec le réseau d'éducation prioritaire, s'impliquent avec leurs élèves dans la réalisation des livrets, les recherches et les outils pédagogiques. Du côté extra-scolaire, une démarche participative a été proposée aux habitants.

Les groupes ont pu choisir de travailler sur des thèmes différents liés aux inventaires des essences et du potentiel éducatif des espaces respectifs. Les livrets testés demeurent évolutifs.

Parallèlement au volet « création des parcours », d'autres actions ont été menées : réalisation et diffusion des fiches bimensuelles du « P'tit monde du Grain d'Org' », entretien, cueillettes, plantations, accueil des groupes, actions portes ouvertes au sein du Grain d'Org', ateliers à la Maison de Quartier.

Ce projet « À la découverte des essences d'Orgeval » est fédérateur de partenaires : Reims habitat, Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims, Maison de Quartier Orgeval, écoles maternelles et élémentaires, associations, habitants du quartier Orgeval, Ville de Reims, ainsi que le Grand Reims et l'État dans le cadre du contrat de ville. Chacun apporte selon son registre de compétence, sa pierre à la réalisation du projet.

Les enfants du Quartier Europe découvrent le Tri Truck



## Le Grain d'Org' continue de séduire et d'attirer la curiosité dans le quartier Orgeval



Visite du Grain d'Org' par Mme WILLER, Vice-Présidente du Grand Est

**Le Grain d'Org', carré de biodiversité créé en 2015 par Reims habitat sur le quartier Orgeval, poursuit ses activités à destination d'un public varié curieux d'acquies de nouvelles connaissances. Il est le théâtre de nombreuses animations autour de la nature, de sa faune et sa flore.**

Ainsi au printemps, dans le cadre de la Fête de la Nature, la Maison de Quartier Orgeval, Reims habitat et le Parc naturel régional de la Montagne de Reims ont organisé une Chasse au Trésor en plein cœur du quartier Orgeval.

Plusieurs espaces verts du quartier, dont le Grain d'Org, ont accueilli des habitants pour un jeu ludique leur permettant de mieux connaître, via un questionnaire, leur environnement proche et ses secrets.

Au programme : questions sur l'environnement et découverte de la faune et la flore qui ornent les espaces verts du quartier. L'animation était co-réalisée par les équipes du Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims et l'animateur du Grain d'Org' et des jardins partagés d'Orgeval, la Jardinière bio. Le matin était réservé au public de l'ARCHE et du centre de loisirs de la Maison de Quartier Orgeval et l'après-midi aux familles et jeunes du quartier en portes ouvertes.

En juin, dans le cadre de la semaine de l'innovation HLM, un autre public composé de jeunes de la Maison de Quartier Trois Fontaines ont exploré tous les espaces du Grain d'Org, accompagnés des animateurs du Parc naturel régional de la Montagne de Reims. Ce moment leur a permis d'apprendre à reconnaître les arbres, les fleurs, les fruits et les petites bêtes mais également d'en comprendre leur rôle. Le but étant de les sensibiliser à l'environnement et à la préservation de leur cadre de vie et des espaces naturels.

À la fin de l'été, comme chaque année, il s'agissait de préparer la rentrée avec le nettoyage annuel. Les habitants bénévoles du quartier, accompagnés de l'animateur du Grain d'Org' et de la Jardinière bio, ont nettoyé, désherbé et taillé la végétation qui avait prospéré et un peu souffert de la canicule durant cet été.

A l'occasion de la pause goûter, une dégustation de sirop de fleurs de sureau issu du carré de biodiversité a été proposée. L'occasion pour chacun de connaître davantage les merveilles offertes par la nature.



Ce nettoyage a permis au Grain d'Org' de se montrer sous son plus bel aspect à l'occasion, fin Août, de la venue de Christèle WILLER, Vice-Présidente de la région Grand-Est à la Délégation à la Transition écologique et énergétique.

Cette venue était organisée dans le cadre d'une visite, par Mme Willer et son équipe, du territoire du Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims et d'une découverte de ses activités.

Le Grain d'Org', dans lequel sont menées de nombreuses actions avec le PNR de la Montagne de Reims et la Maison de Quartier Orgeval, a donc constitué la première étape, pour Mme Willer, dans ce circuit de visite.

Grâce aux explications fournies par les représentants de Reims habitat, du Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims et de la Maison de Quartier, la Vice-Présidente du Grand-Est a ainsi pu découvrir les activités proposées au Grain d'Org' permettant de sensibiliser les habitants, les écoles ou les associations à l'environnement, à la préservation des espaces naturels, au respect de leur cadre de vie. Par l'implication d'habitants dans ce projet, le Grain d'Org' vient également renforcer le lien social sur le quartier.

Enfin, pour clôturer cette belle année, c'est Bertrand RIGAL, nouveau Directeur du Développement Durable et de la Bio Economie au Grand Reims qui est venu découvrir les actions menées au Grain d'Org'. À cette occasion, la responsable du pôle éducation du PNR de la Montagne de Reims a présenté également le projet « A la découverte des essences d'Orgeval » et l'investissement des habitants et des écoles sur ce projet.

Une nouvelle fois, le Grain d'Org' a permis de sensibiliser, tout au long de l'année, de nombreux publics, petits et grands, habitants et institutionnels au respect de l'environnement grâce à la diversité de sa faune et de sa flore et au travail fournis par ses ambassadeurs à la Maison de Quartier, à Reims habitat et au Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims.



Les enfants du Quartier à pied d'œuvre

## Le CleanUp Day d'Orgeval

Dans le cadre de la semaine de la réduction des déchets, la Maison de Quartier Orgeval a organisé une action de sensibilisation au respect de l'environnement à destination des habitants du quartier.

La notion de respect de l'environnement englobant également l'environnement proche (le quartier, les rues et les abords des immeubles), c'est ainsi qu'une grande opération de ramassage des déchets était organisée le 20 novembre 2019 en matinée.

Investi sur le quartier Orgeval et créateur de dynamiques au bénéfice de ses locataires (Carré de biodiversité « Grain d'Org », Parcours des essences, Programme de Renouvellement Urbain, diagnostics en marchant...), Reims habitat s'est donc naturellement engagé au côté de la Maison de Quartier dans cette action.

Reims habitat a donc mobilisé ses supports d'informations (affichage, réseaux sociaux...) pour informer ses locataires et ainsi réunir le plus grand nombre et faire de cette journée un nouveau moyen de sensibilisation efficace et utile.

Partis de l'esplanade Simone de BEAUVOIR, les participants se sont épar-



Une équipe de Reims habitat au CleanUp d'Orgeval

pillés par groupes sur le quartier pour collecter déchets en tout genre : mégots, papiers, bouteilles plastiques, mais aussi caddies, pare-choc ou encore chaises de jardin... Nombreuses étaient les trouvailles !

Malgré un froid hivernal, la troupe a réalisé une belle collecte avec plus de 2200 mégots ramassés et plusieurs dizaines de kilos de déchets divers !

Une exposition, intégralement créée et mise en place par l'équipe porteuse du projet et les enfants de la Maison de

Quartier, était également proposée dans le hall de cette dernière pour expliquer les enjeux et les risques de cette pollution tout à fait évitable si chacun adopte les bons gestes.

Au-delà de l'action de collecte de déchets, l'important était également de sensibiliser les participants notamment les enfants fréquentant la Maison de Quartier au respect de leur environnement et de leur cadre de vie.



## Les rénovations thermiques d'envergure se poursuivent

**Reims habitat poursuit et accroît sa politique ambitieuse de valorisation de son patrimoine en utilisant tous les leviers possibles (rénovations dans le cadre d'un Dialogue compétitif, restructuration de quartiers, Nouveau Programme de Renouvellement Urbain...) avec pour objectif de proposer à ses clients et aux habitants du Grand Reims des logements économes en énergies et donc en charges mais aussi respectueux de l'environnement.**

Un important programme de rénovation / restructuration de quartiers a donc déjà été engagé pour 1 306 logements. Certains de ces programmes de rénovation sont terminés :

- 200 logements de la résidence Porte de Paris,
- 174 logements de la résidence Vignes d'Or,
- 253 logements du secteur Maison-Blanche,
- 80 logements de la résidence Canterbury, etc.

De nouvelles opérations de rénovations thermiques menées par Reims habitat sur son patrimoine ont été réceptionnées en 2019. Ainsi, **322 logements rénovés ont été livrés en 2019** portant à **un total de 1042 logements rénovés depuis 2017**.



En 2019, les travaux portant sur la résidence Château d'eau, composée de 129 logements et située rue Yvon et Claire Morandat à Reims, ont été terminés. La Maitrise d'œuvre de cette opération fut gérée en interne par le Bureau d'études de la Direction Développement et Maîtrise d'Ouvrage de Reims habitat. La résidence a bénéficié d'une isolation thermique par l'extérieur, d'une réfection des parties communes, du parking souterrain, de sa sous-station de chauffage... Dans les logements, les menuiseries, portes palières, VMC et radiateurs ont été changés.

Toujours livrée en 2019, dans le cadre du projet urbain

« Les Jardelines » mené par Reims habitat rues Jardelle et Fos-sé Julien à Reims, la résidence composée de 90 logements a bénéficié d'une isolation thermique par l'extérieur. La toiture a été changée.

Dans les logements, les radiateurs et le réseau de chauffage ont été remplacés. Une VMC a été mise en place. Les portes palières ont été changées, certains équipements sanitaires... Les parties communes ont été rénovées (sols, portes, peinture, interphonie, création de locaux vélos...).



La résidence « Tonatiuh », composée de 116 logements, a également bénéficié de travaux réceptionnés en juillet 2019. Située rue de Pouillon, cette rénovation portait sur la réfection de l'isolation thermique dans les combles, des parties communes, le remplacement des fenêtres par du triple vitrage, du système de renouvellement d'air, des portes palières, etc.

Comme prévu dans le cadre des marchés de rénovation menées par Reims habitat, des coordinateurs Travaux-Locataires, recrutés par les entreprises générales en charge des travaux, ont permis d'accompagner les habitants et de faire le lien entre les locataires, les entreprises intervenantes et Reims habitat.

Au final, les habitants des immeubles concernés bénéficient d'économies d'énergies plus importantes, de charges locatives abaissées et d'un confort accru.

Cet engagement fort de Reims habitat sera prolongé jusqu'en 2025 avec la rénovation de 1 136 nouveaux logements, soit un total de 2 442 logements sur l'ensemble de la période 2018-2025. Nombre auquel il faut ajouter les 776 rénovations lourdes prévues dans le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU) rémois, soit au total plus de 3 218 logements rénovés représentant 25% du patrimoine de Reims habitat pour un investissement de 145 M€.

Les rénovations thermiques des résidences Les Vignes d'Or, Porte de Paris, Canterbury, du secteur Maison-Blanche et du projet urbain Les Jardelines ont été cofinancées par l'Union Européenne via le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER).



## Améliorer le réseau et les équipements de chauffage pour optimiser son efficacité : un gain pour les habitants et l'environnement

Il y a deux ans, Reims habitat a fait le choix ambitieux d'investir environ 1,5 millions d'euros dans des travaux d'amélioration du réseau de distribution de chauffage et d'eau chaude sanitaire sur le secteur Murigny. Ce sont 1616 logements qui ont été concernés par l'installation d'une quinzaine de micro sous-stations. Julien PICARD, chef de Service Exploitation Immeubles de Reims habitat assisté d'Anthony LEPONT, s'est occupé de ce projet, abouti en début d'année 2019, et nous l'explique plus en détails.

### Tout d'abord, pourquoi avoir installé ce système de mini sous-stations ? D'où est venue l'idée et à quoi vont-elles servir exactement ?

Nous rencontrons des problèmes récurrents de chauffage et d'eau chaude dans nos logements du secteur Murigny. Nos bâtiments datent des années 70 et la vétusté de la tuyauterie augmente avec les années (accumulation du calcaire, rouille, etc.). De plus, il y a un réel problème d'équilibrage entre les différentes infrastructures; par exemple, certains de nos immeubles sont hauts de 15 étages et d'autres seulement de 5. La répartition du chauffage sur les différents étages était très irrégulière. De même, les immeubles situés en fin de réseau – donc éloignés des deux stations principales de distribution depuis la chaufferie collective rémoise – étaient moins bien desservis en eau chaude et en chauffage. Il y a également une volonté économique puisque ce système de mini sous-stations nous permet de mieux gérer la production et de la concentrer au plus près des besoins produisant ainsi un confort pour nos locataires et limitant les dépenses énergétiques.

### Comment se sont déroulés les travaux ? Quel était le processus d'installation de ces sous-stations ?

Les travaux se sont étalés sur deux ans. Nous avons fait notre possible pour intervenir hors période de chauffe, pour éviter que les locataires ne se retrouvent à court de chauffage ou d'eau chaude en plein hiver. Ces nouvelles installations desservent dorénavant entre 15 et 90 logements pour chaque micro sous-station, permettant ainsi une meilleure distribution du chauffage et de l'eau chaude sanitaire.



### Qu'apportent ces sous-stations ?

Elles permettent une production de chauffage et d'eau chaude sanitaire au plus près des besoins de nos locataires. Ainsi, c'est avantageux tant sur l'aspect écologique qu'économique puisque nous pouvons mieux maîtriser la consommation et mieux gérer les problèmes techniques. Par exemple, quand nous recevons une sollicitation d'un locataire, il nous est possible de localiser la sous-station qui pose souci et régler le problème plus rapidement sans impacter les autres immeubles comme auparavant.



### Les travaux en quelques chiffres :

- 1616 logements
- 2 sous-stations principales rénovées
- 15 micro-sous-stations chauffage et Eau Chaude Sanitaire
- 3 micro-sous-stations Eau Chaude Sanitaire
- 7 réseaux primaires enterrés créés
- Équivalents à 270 mètres linéaires de tuyaux
- 2075 vannes de pieds de colonnes remplacées
- 80 purgeurs d'air remplacés en terrasse
- 140 vannes de bipasse et skid installées
- 6 124 kW de puissance de chauffage installés
- 5 685 kW de puissance d'ECS
- Coût global des travaux : 1,5 M€

## Remplacement de radiateurs

Courant 2019, Reims habitat a débuté sur le secteur Eisenhower, une vaste campagne de remplacement de radiateurs. **À terme, ce seront près de 3000 nouveaux radiateurs** qui seront installés dans les **693 appartements** concernés du secteur.

Les nouveaux radiateurs seront équipés de tête thermostatique pour permettre un réglage plus fin notamment lors des changements de saison. Ils permettront également une meilleure diffusion de la chaleur dans les logements. Jusque mi-septembre 2019, les premiers radiateurs ont ainsi été remplacés avant une pause durant la période de chauffe. Au printemps 2020, les remplacements reprendront aux adresses n'ayant pas été réalisées.

Afin d'améliorer son efficacité et le confort des habitants, ces remplacements de radiateurs sont accompagnés de travaux portant sur le réseau de chauffage. Ces travaux une fois terminés permettront d'affiner les réglages afin de proposer une meilleure répartition du chauffage dans les immeubles et une température moyenne de 19°C dans les logements.





**ENV 1**

**Limitation des impacts du parc et de son occupation**

▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau

			2017	2018	2019
<b>ENV 1.1</b> Classement énergétique du patrimoine	<b>A</b> bâti très performant		0,28 %	0,29 %	<b>0,29 %</b>
	<b>B</b> 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an		7,55 %	14,13 %	<b>15,25 %</b>
	<b>C</b> 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an		22,52 %	22,72 %	<b>25,72 %</b>
	<b>D</b> 151-230kWh/m <sup>2</sup> /a		50,50 %	50,95 %	<b>51,13 %</b>
	<b>E</b> 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an		11,28 %	7,20 %	<b>4,01 %</b>
	<b>F</b> 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an		4,25 %	1,73 %	<b>1,74 %</b>
	<b>G</b> bâti énergivore		0,05 %	0,06 %	<b>0,06 %</b>
	Données non disponibles		3,55 %	2,92 %	<b>1,81 %</b>
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		5,80 %	5,87 %	<b>5,90 %</b>
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		8,29 %	14,34 %	<b>8,83 %</b>
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		8,49 %	12,71 %	<b>10,80 %</b>
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		20,57 %	19,82 %	<b>20,62 %</b>
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		46,82 %	40,19 %	<b>46,15 %</b>
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		5,40 %	3,05 %	<b>4,91 %</b>
	> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		1,09 %	1,10 %	<b>0,98 %</b>
Données non disponibles		3,55 %	2,92 %	<b>1,81 %</b>	
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	69	69	<b>94</b>
		Médiane	64	64	<b>70</b>
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	16	16	<b>18</b>
		Médiane	16	16	<b>15</b>
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	186	169	<b>160</b>
		Médiane	191	171	<b>190</b>
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	36	31	<b>34</b>
		Médiane	42	37	<b>45</b>
<b>ENV 1.2</b> Part des logements alimentés en énergies renouvelables <sup>1</sup> (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		39,68 %	40,03 %	<b>40,16 %</b>
	Logements reliés à un chauffage urbain		36,47 %	36,80 %	<b>36,92 %</b>
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		40,46 %	40,83 %	<b>40,96 %</b>
<b>ENV 1.3</b> Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*		0,69 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	0,80 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	<b>0,77 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>/an</b>
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		92,53 %	93,36 %	<b>93,66 %</b>
<b>ENV 1.4</b> Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques <sup>2</sup>	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques <sup>2</sup>		52,93 %	64,41 %	<b>70,44 %</b>
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		0	0	<b>0</b>

\* 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-économiques.





ENV 2 Limitation des impacts du parc et de son occupation		2017	2018	2019
▲ 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 neuf Nom des labels/certifications	0,00 %	0,00 %	64,04 %
	Logements réhabilités Nom des labels/certifications	50,43 %	86,24 %	100,00 %
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		0,00 %	0,00 %	0,00 %
ENV 2.3 Emissions de CO <sub>2</sub> liées aux déplacements <sup>3</sup>	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens (t.)	43,20	39,60	39
	Nombre de véhicules de service	57	59	57
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO <sub>2</sub> /Km)	118,22	116,20	110,71
	Nombre de véhicules de fonction	4	3	3
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO <sub>2</sub> /Km)	119,50	118,00	121,50
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.



### 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' pour une visite ou la participation aux ateliers mis en place dans le courant de l'année : recyclage, réutilisation des matériaux, fabrication de produits ménagers à base de composants naturels.
- Poursuite de l'action d'accompagnement par l'EcoAppart' de familles présentant une surconsommation d'eau.
- Partenariat avec des acteurs locaux pour sensibiliser aux modes de déplacement doux.
- Sensibilisation au respect des aménagements paysagers, résidentialisation par le biais de parcours ludiques et pédagogiques de découverte de la flore du Quartier Orgeval.
- Opération CleanUp

### ENV B /

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

- Après des salariés : poursuite des visites de l'EcoAppart'.
- Après 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.

### 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.





# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale, Reims habitat a pour mission de faciliter le développement de l'économie locale, d'aménager, construire et gérer des logements et des équipements, et in fine, d'améliorer la vie des habitants de Reims et du Grand Reims. Développer des partenariats pour toucher une clientèle diversifiée s'inscrit ainsi dans le cadre d'un développement durable qui profite à tous.



## Le Centre d'Affaires #58 de Reims habitat s'agrandit

En mars 2017, Reims habitat créait le Centre d'Affaires #58 dans l'immeuble de bureaux #58 construit au 58 Avenue Eisenhower à Reims.

Le Centre d'Affaires #58 propose à des entreprises de louer des bureaux équipés, prêts à l'emploi. Il est à destination des entreprises souhaitant bénéficier d'une structure mutualisée pour favoriser leur développement. Elles bénéficient de salles de réunion partagées, d'un salon d'affaire, d'un espace commun équipé pour leur confort (cafetière,

frigo...), d'accès Internet haut débit, etc. Le #58 propose un cadre de travail fonctionnel et agréable bénéficiant d'un emplacement préférentiel avec, à quelques mètres, un arrêt de tramway et les gares Reims Centre et Champagne Ardenne TGV de Bezannes à 10 minutes... Devant le succès rencontré par cette démarche, le Centre d'Affaires #58 de Reims habitat s'est agrandi en 2019. Innovact, qui occupait jusqu'alors les 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage du #58, s'est réorganisé pour n'en occuper plus qu'un seul. Reims habitat a donc repris la gestion de ce 1<sup>er</sup> étage et proposé de nouveaux bureaux à la location pour son Centre d'Affaires, soit 15 nouveaux bureaux, proposant les mêmes prestations et ser-

vices que les bureaux du 3<sup>ème</sup> étage. Cette nouveauté fut plébiscitée puisque l'ensemble des 320 m<sup>2</sup> de bureaux du 1<sup>er</sup> étage du Centre d'Affaires #58 ont tous aussitôt été loués. L'ensemble du Centre d'Affaires #58 est géré par le Service Économie des quartiers de Reims habitat, qui est d'ailleurs présent sur place afin d'assurer au quotidien le fonctionnement du site.

**« La présence de Reims habitat au Centre d'Affaires #58 est très appréciée car les entreprises ont besoin de contact, de communiquer et de se sentir accompagnées. Nous pouvons ainsi répondre à leurs demandes et être réactif dans leur traitement. Par conséquent, nous assurons ce rôle commercial et de suivi technique du site (maintenance de l'immeuble, chauffage, ascenseur, nettoyage...). L'objectif est de gérer un maximum d'éléments pour satisfaire nos Clients et qu'ils puissent se focaliser sur le développement de leur structure. »**

Sylvie CHERU, Responsable du Service Économie des Quartiers de Reims habitat  
Par cette démarche, Reims habitat, et son service Économie des Quartiers, remplissent ainsi leur rôle favorisant le développement économique local notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville.



## Améliorer la visibilité des clients professionnels sur nos quartiers

Avec son Service Économie des Quartiers, Reims habitat contribue au développement économique sur son territoire d'activités, la communauté urbaine du Grand Reims, en proposant une offre adaptée pour l'essor entrepreneurial : locaux commerciaux avec vitrine, locaux permettant d'exercer une profession médicale et/ou libérale, bureaux.

Souhaitant accompagner au mieux ses clients professionnels, Reims habitat a mis en place de nouvelles signalétiques afin d'optimiser la visibilité des commerces et locaux d'activité.

Ainsi, dans la continuité des travaux de rénovation réalisés sur le Quartier Maison-Blanche et notamment sur la Place de Lisieux, un panneau présentant les différentes enseignes du Centre Commercial Maison-Blanche a été installé.

Sur le secteur Croix-Rouge Université, à l'angle de l'Avenue du

Général Eisenhower et de la Rue Aimée Lallement, un totem a également été mis en place indiquant l'Espace Entreprises Billard afin de donner une meilleure visibilité aux sociétés/associations ayant des locaux commerciaux aux 33, 35, 37, 39, 43 Esplanade Eisenhower et promouvoir les éventuels locaux disponibles sur le secteur.

Le Centre d'Affaires #58, sur le quartier Croix-Rouge Université, s'est également vu doté d'une nouvelle signalétique présentant les logos des entreprises présentes ainsi que leur domaine d'activité et les coordonnées pour les joindre. Ce nouveau panneau arborant la charte graphique de Reims habitat permet une harmonisation des affichages à destination du public, accroît la visibilité des entreprises présentes et facilite l'accès des visiteurs sur le site.

Enfin, pour le secteur Murigny, il s'agissait de rendre plus visibles l'accès à des lieux clés de la vie du Quartier : la Maison de Quartier, le cabinet médical ou encore la Résidence pour Personnes Âgées Utrillo.



Le hall d'accueil du #58





## Les heures d'insertion toujours autant plébiscitées par Reims habitat

Reims habitat est engagé depuis 2006 dans l'inscription de clauses d'insertion par l'activité économique liées aux opérations de Rénovation Urbaine. Souhaitant renforcer son rôle d'acteur du développement économique local et favoriser l'emploi sur son bassin d'activité, Reims habitat a décidé d'étendre la démarche à tous marchés le permettant. Une distinction a été mise en place entre les chantiers liés aux opérations de Renouveau Urbain et hors opérations de Renouveau Urbain.

### Le processus de Reims habitat:

- Hors opérations de Renouveau Urbain : Les clauses d'insertion par l'activité économique peuvent donc être appliquées à tous les marchés liés aux chantiers de construction, démolition, rénovation, résidentialisation menés par Reims habitat mais également aux marchés à bons de commande utilisés par ses Agences lors des états des lieux (papier-peint, peinture). La mise en œuvre des heures d'insertion est réalisée en coordination avec l'ensemble des services concernés et des partenariats développés avec les acteurs locaux (entreprises et associations de l'insertion, ...). Aussi, pour chaque marché, des estimations en heures d'objectif sont calculées et inscrites dans les actes d'engagement signés par les entreprises attributaires des marchés. Dès la première réunion de chantier, tous les partenaires de l'insertion sont sollicités afin de rencontrer les entreprises pour travailler en amont sur les profils de postes recherchés et assurer tout au long du chantier la bonne réalisation des heures d'objectif.
- Liés aux opérations de Renouveau Urbain : la procédure est identique à celle des projets ne bénéficiant pas des aides de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU). La particularité de la procédure réside dans la mise en place d'un guichet unique via la Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire (CRESS) Grand Est. Ce dernier assure un rôle de « facilitateur » auprès des entreprises attributaires, en lien avec les acteurs de l'emploi et de l'insertion. Pour être éligible dans ce cadre, les candidats doivent également résider dans un des Quartiers prioritaires de la Communauté Urbaine du Grand Reims.

Les autres critères d'accès pour les candidats sont ensuite similaires pour l'insertion lié aux opérations de Renouveau Urbain et hors Renouveau Urbain.

### Les critères de mise en place :

L'entreprise attributaire s'engage dans le cadre du marché à promouvoir une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés particulières d'accès à l'emploi (jeunes sans qualification, chômeurs de longue durée, bénéficiaires du RSA, bénéficiaires de Pôle Emploi...) et pour lesquelles les emplois d'insertion ouverts sur le chantier doivent contribuer à faire acquérir ou à améliorer la qualification et l'employabilité en vue d'une insertion professionnelle ultérieure. Le Service de Renouveau et Développement Urbain dans son rôle de facilitateur met en lien l'entrepreneur et les Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE) qui accompagnera les bénéficiaires, dans le cadre des chantiers hors Renouveau Urbain.

### Résultat pour 2019 :

12 017 heures d'insertion ont été réalisées. Ce chiffre, inférieur aux années précédentes, s'explique par la fin de deux tranches du dialogue compétitif portant sur des rénovations thermiques et donc la livraison de certains chantiers de rénovation pour lesquels de nombreuses heures avaient été effectuées en 2018 et 2017.

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 12 017 heures, la majorité a été suivie par des structures de l'insertion par l'activité économique (SIAE). Soit 6 082 heures réalisées dans des parcours de formation et d'accès à l'emploi.

Enfin, Reims habitat a réaffirmé son partenariat avec l'AREJ dans le cadre des chantiers éducatifs. Ceux-ci ont représenté 3 761 heures sur différents chantiers de rénovation.

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 résidentialisation.

De ce fait, le déploiement des heures hors Renouveau Urbain a induit aussi une part de plus en plus importante en secteur diffus sur Reims (marché à bons commande et chantiers éducatifs) et en dehors de Reims avec une tendance pour les chantiers de rénovation.

Heures cumulées par années														Heures réalisées sur une année	
Heure en cumulé	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018		2019
Démolition	1 591	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	0
Construction				3 062	10 256	15 950	24 938	30 735	43 409	45 461	45 614	48 022	52 134	53 403	1 269
Rénovation					2 167	4 572	6 104	7 455	15 763	30 733	38 110	53 965	81 074	86 478	5 404
Résidentialisation						1 129	3 060	3 300	3 300	3 300	3 434	3 719	3 719	3 719	0
Bons commande									1 253	1 253	3 023	4 383	10 774	16 117	5 343
Total en cumulé	1 591	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	12 017



Les 12 017 heures réalisées en 2019 ont été réparties sur les opérations suivantes :

- Résidences Buckingham et Constellation 2 : Constructions neuves
- Projet urbain Les Jardelines : Construction et Rénovation
- Château d'eau : Rénovation
- Dialogue compétitif : Rénovation de 490 logements Portes de Paris, Vigne d'Or, Tonatiuh et Rénovation de 198 logements à Ay, Murigny (immeuble la Ferronnerie et Rue Simon) et Maladrerie
- BONS DE COMMANDE : Chantier Tremplin





### Réparer plutôt que jeter : les bicyclettes puis l'électroménager à l'honneur

Dans la continuité des années précédentes, Reims habitat a organisé en Juin, avec son partenaire Vel'Oxygène, un atelier de réparation de vélos, cette

fois sur le secteur Orgeval.

Afin de proposer un concept plus complet en terme de réparation et de réemploi, des bénévoles de l'association Repair Café de Reims se sont également joints à l'évènement.

Ainsi, sur une matinée, se sont tenus des ateliers gratuits de réparations de vélos mais également de petits élec-

troménagers. La réalisation de petites tâches de couture (raccourcissement, ourlets...) a également été proposée gratuitement aux habitants du Quartier.

Les bénévoles des 2 associations n'ont pas ménagé leurs forces pour réparer ou raccourcir les articles apportés par la vingtaine de personnes du Quartier qui se sont déplacées. Beaucoup d'enfants étaient également présents et sont repartis avec le sourire et leurs vélos réparés.

Dans un esprit similaire, en octobre 2019 c'est sur le Quartier Pommery que sont venus œuvrer les membres de l'association Vel'Oxygène au profit des locataires de Reims habitat. Après le Quartier Croix Rouge Université et Orgeval, les enfants et habitants du quartier Pommery sont eux aussi venus nombreux pour cette occasion.

Cet atelier a été à nouveau une belle réussite et les nombreux enfants présents ont pu repartir, sur leur vélo, avec le sourire, grâce aux réparations effectuées par les trois membres présents de l'association Vel'Oxygène.

### APF : De nouveaux partenariats pour l'emploi des personnes en situation de handicap



Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises, Reims habitat a mis en place un espace dédié au recyclage des « déchets de bureau ». Cet espace permet à tous les collaborateurs de déposer différents déchets tels que les piles

usagées, les ampoules, les cartouches d'encre, les néons, les bouchons de bouteilles en plastique ou encore les capsules de café.

Pour aller plus loin dans cette démarche de recyclage, Reims habitat a mis en place un partenariat avec l'APF ENTREPRISES 51 afin d'organiser un système de collecte et de traitement.

Ainsi, il est prévu un passage à la demande lorsque les différents conteneurs sont remplis. Ce partenariat mis en place va permettre de faire travailler des personnes en situation de handicap pour venir effectuer la collecte, procéder à un premier tri, conditionner les déchets et les faire parvenir aux filières concernées pour la partie valorisation, soit environ 4 heures de travail rien que pour ces étapes.

En plus de cette prestation de retraitement des déchets, Reims habitat a également fait appel aux services de l'APF ENTREPRISES 51 pour la personnalisation de goodies remis aux locataires. Ainsi les thermomètres remis aux locataires lors de leur emménagement dans leur logement et lors de la journée « De vous à nous » du 25 Juin ont été personnalisés avec le logo de l'Office. C'est l'APF qui s'est chargée de cette prestation (soit 1500 thermomètres).

Ce nouveau partenariat vient ainsi s'ajouter aux prestations de distribution de nos avis de loyer déjà en place depuis de nombreuses années et de nouvelles prestations sont à l'étude pour l'année 2020.

Engagé dans une politique volontariste, Reims habitat affirme ainsi une nouvelle fois son engagement pour l'emploi des personnes en situation de handicap.

### Développer les partenariats pour accroître l'accès aux services de Reims habitat

#### Diversifier les dispositifs d'accès au logement

Un partenariat a été signé en septembre entre Reims habitat et IM'HAIJ 51 pour la mise en place d'une gestion déléguée portant sur des logements de Type 1, meublés ou non-meublés.

En tant qu'agence immobilière sociale à vocation Jeunes (AIVS), IM'HAIJ 51 a les compétences d'une agence immobilière. Son objectif est d'accompagner l'insertion des jeunes par le logement. Elle s'adresse donc à tous les Jeunes de 18 à 30 ans, habitant ou ayant le projet de s'installer sur le territoire du Grand Reims.

Elle dispose d'un agrément relatif à la gestion locative sociale. Ainsi, après autorisation préfectorale, l'association

gère l'ensemble de la procédure locative (signature, état des lieux d'entrée...) et assure une gestion de proximité du logement. IM'HAIJ 51 va également accompagner le locataire durant toute la durée du bail, l'aider à palier tout problème lié au logement (démarches administratives, difficulté de paiement...) et intervenir en cas de difficulté (technique, financière, voisinage...).

Elle permet également une agilité plus importante en proposant des baux de courte durée.

Cette expérimentation porte pour l'instant sur quelques T1 du secteur des Hauts de Murigny et sera étendu selon ses résultats. Son objectif est de proposer de nouveaux biais pour la location de ces logements spécifiques et ainsi diversifier l'action commerciale de Reims habitat tout en facilitant l'accès à des demandeurs de logement.

#### Promouvoir les offres de stationnement

Dans la même optique de diversification

de son offre commerciale, après un partenariat signé en 2016 avec Zen Park, Reims habitat s'est cette fois associé à la société Yespark.

Ce partenariat est complémentaire de celui déjà en cours avec la société Zenpark qui propose une offre de stationnement partagé reposant plutôt sur la flexibilité. Leur service permettant de stationner dans les parkings de Reims habitat à l'heure, à la journée, à la semaine ou même au mois.

Avec ce nouveau partenariat, il est question d'un référencement sur le site Internet et l'application Yespark d'une liste de parkings de Reims habitat. Yespark recueillera ensuite les demandes de particuliers ou professionnels souhaitant louer un emplacement dans ces parkings puis les transmettra au service commercial de Reims habitat pour la mise en place d'un bail locatif classique. Ce service doit ainsi permettre de toucher de nouveaux clients à la recherche de places de stationnement.





<b>ECO 1</b> <b>Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine</b>		2017	2018	2019
<b>ECO 1.1</b> Autofinancement net rapporté aux loyers		-2,80 %	1 %	<b>13,64 %</b>
<b>ECO 1.2</b> Effort annuel moyen en maintenance et entretien et réhabilitation du parc logement		2 710 € / log.	1 816,3 € / log.	<b>3 687 € / log.</b>
<b>ECO 1.3</b> Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2013-2017	2014-2018	2015-2019
	Investissement annuel moyen	16 907 558 €	14 345 454 €	<b>12 152 195 €</b>
	Par logement acquis ou produit	141 599 € / log.	147 649 € / log.	<b>155 255 € / log.</b>
<b>ECO 1.4</b> Équilibre financier moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc	2017	2018	2019
	Fonds propres	18,80 %	54,70 %	<b>12,47 %</b>
	Emprunts	80,40 %	43,90 %	<b>86,50 %</b>
	Subventions	0,80 %	1,40 %	<b>1,04 %</b>
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	28 259 € / log.	104 316 € / log.	<b>15 678 € / log.</b>
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	21,10 %	18,60 %	<b>7,10 %</b>
Emprunts	54,50 %	70,00 %	<b>82,27 %</b>	
Subventions	24,40 %	11,40 %	<b>10,70 %</b>	
<b>ECO 1.5</b> Taux de vacances au 31/12 dont :	TOTAL	10,87 %	9,69 %	<b>11,34 %</b>
	Moins de 3 mois en exploitation	0,55 %	1,58 %	<b>1,77 %</b>
	Plus de 3 mois en exploitation	4,33 %	4,86 %	<b>2,82 %</b>
	Taux de vacance technique*	6 %	3,24 %	<b>6,76 %</b>
	dont taux de logements neutralisés définitivement	1,84 %	1,64 %	<b>1,86 %</b>

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

<b>ECO 2</b> <b>Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs</b>		2017	2018	2019
------------------------------------------------------------------------------------	--	------	------	------

▲ 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.

<b>ECO 2.1</b> Répartition de la valeur créée par l'activité : montant versé, par catégories de parties prenantes	Salariés	7 396 K€	7 236 K€	<b>6 980 K€</b>
	Fournisseurs et prestataires	61 452 K€	24 009 K€	<b>29 185 K€</b>
	Administrations fiscales	9 424 K€	9 639 K€	<b>9 203 K€</b>
	Banques	4 687 K€	4 810 K€	<b>4 729 K€</b>
	Actionnaires	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	859 K€	1 086 K€	<b>1 513 K€</b>
<b>ECO 2.2</b> Heures d'insertion générées par l'activité économique		19 907 h	37 481 h	<b>12 017 h</b>
<b>ECO 2.3</b> Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	101	110	<b>106</b>
	Part d'entreprises locales*	89,11 %	85,45 %	<b>86,79 %</b>
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située: Le Grand Reims			
<b>ECO 2.4</b> Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	-
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-



### 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

Résolument tournée vers l'Humain, cette année 2019 a permis de développer la place du collaborateur de Reims habitat au centre de la stratégie de l'Office. Sensibilisations, acculturations, développement personnel et professionnel, transversalité et échanges ont ainsi ponctué cette année riche de nouvelles expériences.

## « De vous à nous » : les collaborateurs de Reims habitat à la rencontre des locataires

Le 25 juin 2019, lors de la journée « De vous à nous », les collaborateurs de Reims habitat sont allés à la rencontre de 118 clients à leur domicile. Cette journée avait pour but de recueillir le ressenti et les attentes des clients afin de travailler sur des axes d'amélioration. Mais aussi de permettre de rappeler le rôle essentiel joué par chaque collaborateur de l'Office dans sa relation avec le client.

Évènement entièrement organisé en interne, « De vous à nous » a rappelé à chaque participant l'importance de la Relation Client et des attentes des locataires de l'Office en terme d'échanges, de suivi et de communication notamment.

Porté par les quatre Responsables des Agences de proximité de Reims habitat, le projet a été présenté à l'ensemble des salariés lors de conférences organisées en interne et expliquant les besoins et les plus-values d'une Relation Client efficace. Souhaitant faire prendre conscience que l'ensemble des collaborateurs sont acteurs de cette Relation

Client, tous ont donc été conviés à participer à cette belle aventure humaine.

C'est ainsi que les 129 salariés participants à la journée sont chacun devenus membre d'un trinôme composé d'un salarié travaillant en Agence et de deux salariés provenant du Siège de l'Office. Chaque trinôme s'est ensuite rendu au domicile de clients-locataires ayant accepté de les recevoir pour échanger ensemble durant environ une heure.

Les locataires avaient été contactés préalablement par les équipes de Reims habitat pour leur expliquer la démarche et solliciter leur accord pour accueillir une équipe à leur domicile.



Le jour J, chaque équipe s'est vu remettre un sac contenant quelques goodies à destination de leurs hôtes, des supports de communication présentant l'Espace Client Sésame et de quoi prendre des notes. Ainsi, après leur avoir remis leurs petits cadeaux, les collaborateurs ont pu échanger et noter toute demande ou question for-

mulée lors des échanges. Ces questions ou sollicitations ont ensuite fait l'objet d'un traitement par l'Agence de proximité concernée et le locataire s'est vu rappelé dans les meilleurs délais afin de lui apporter la réponse ou de mettre en place une action. Trois rendez-vous ont été honorés par chaque trinôme lors de cette riche journée.

À l'issue de la journée, les protagonistes ont été invités à débriefer à chaud sur leur vécu et beaucoup s'accordaient à dire que les enseignements avaient été enrichissants tant sur le plan humain que professionnel.



Quelques jours après l'évènement, un questionnaire a été soumis par mail et téléphone aux locataires ayant accepté de recevoir les équipes de Reims habitat afin de connaître leur ressenti sur cette rencontre. Un questionnaire semblable a également été proposé aux salariés afin de recenser leurs avis et suggestions concernant cette opération.



Lors de chaque rendez-vous, il avait également été demandé de prendre des photos avec les locataires rencontrés et également des photos du patrimoine de l'Office. Un petit concours interne a ensuite permis d'élire les photos préférées selon plusieurs catégories et une remise de prix a ensuite été organisée, l'occasion de se remémorer une nouvelle fois cette belle journée.

Enfin, en septembre, une nouvelle conférence a été organisée pour communiquer les conclusions et les apprentissages de cette journée, les résultats des questionnaires et la suite donnée aux demandes formulées par les locataires rencontrés.

Au-delà de ces rencontres à domicile, cette journée a été l'occasion de rappeler une nouvelle fois la volonté forte de Reims habitat d'être présent au plus près de ses locataires, d'être disponible et à leur écoute.

Ces échanges ont également permis de rappeler aux clients les différents moyens mis en place pour contacter les services de l'Office et ainsi obtenir un renseignement : par le Centre de Relation Client de Reims habitat, auprès de leur Agence de proximité, via les outils digitaux de l'Office comme l'Espace client Sésame...

Cette journée a également permis aux collaborateurs de prendre la pleine mesure de l'importance des métiers de chacun dans le bon fonctionnement de l'Office et le rôle joué par chacun dans la satisfaction des clients de Reims habitat.



## En chiffres



- 118 Rendez-vous clients
- 129 collaborateurs
- 164 sollicitations enregistrées lors des rencontres
- 91% de locataires attribuant une note entre 8 et 10 sur 10 à la démarche
- 98% des locataires participants prêts à renouveler la démarche
- 60% des sollicitations clôturées dans les 2 mois suivants l'opération







« Handimoi + » : une semaine de sensibilisation dédiée au handicap

Inspiré de la journée nationale d'inclusion des travailleurs en situation de handicap, le DuoDay, Reims habitat a souhaité aller plus loin sur cette thématique en proposant toute une semaine de sensibilisation aux handicaps aux collaborateurs de l'Office.

Ainsi est née la semaine « Handimoi + »

Du 13 au 17 Mai 2019, de nombreuses activités ont donc été proposées aux collaborateurs sous la forme de conférences, de formations, d'animations et jeux partagés.

La semaine de sensibilisation autour du handicap a débuté, le lundi matin, avec une conférence animée par l'Agefiph Grand Est. Cette conférence a abordé les différentes familles de handicap, le handicap dans le milieu professionnel, les modalités de compensation (technique, managériale, formation...), la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) puis les aides pour l'entreprise et les travailleurs handicapés. La Mission Ressources Humaines de Reims habitat a également participé à cette conférence en présentant la démarche à suivre pour être reconnu travailleur handicapé, l'accompagnement et les adaptations qui peuvent être proposées au sein de l'Office.

Le mardi a été consacré à des activités plus ludiques avec l'organisation d'un Escape Game Handicap et d'un atelier « Top Chef », animés par l'APC. Lors de l'atelier « Top Chef »,



les collaborateurs de Reims habitat ont réalisé des créations culinaires avec les contraintes du handicap. Le but étant de faire comprendre aux collaborateurs comment s'organiser pour compenser un handicap dans sa vie quotidienne : cuisiner, déplacer des objets, assister à une réunion, échanger avec ses collègues... Concernant l'Escape Game Handicap, il s'agissait là de résoudre le jeu avec des ateliers et énigmes qui mettaient en situation de handicap les participants. Le temps d'échanges et d'analyses, après chaque atelier, avec les intervenantes, a permis de faire un retour sur les expériences vécues et montrer à chacun qu'il peut être acteur dans la qualité de vie au travail d'une personne en situation de handicap.

En milieu de semaine, les managers de Reims habitat ont assisté à une formation, dispensée par Rosanne Legendre, Chargée de Mission Handicap et formation à la Fédération des Offices Publics de l'Habitat. Cette formation leur a permis de faire le point sur le management, dans la durée, des salariés en situation de handicap.



L'après-midi, Bernard LAMOUREUX, athlète de haut niveau en tir sportif ayant participé aux Jeux Paralympiques de Pékin en 2008, est venu délivrer un poignant témoignage aux collaborateurs de Reims habitat. Le sport a joué un rôle primordial dans sa vie et lui a permis, au final, d'accepter son handicap. Il se veut désormais ambassadeur auprès des publics pour expliquer l'importance de faire reconnaître son handicap tant sur le plan professionnel que sportif et forme les plus jeunes en situation de handicap ou non, au tir sportif.

Le jeudi, point d'orgue de la semaine, les collaborateurs de Reims habitat ont participé au DuoDay2019 ! Le principe de l'événement était d'accueillir, en tant qu'entreprise, une personne en situation de handicap en duo avec un professionnel volontaire. Au programme : découverte du métier, participation active, immersion en entreprise. Au sein de Reims habitat, 3 binômes ont pu être formés : au sein du service communication, au poste de Gestionnaire Client et Patrimoine et au poste de Chargée de prévention. Cette journée riche en partage a permis aux personnes en situation de handicap de découvrir ces métiers. Grâce à cet événement, il s'agit également de faire évoluer les mentalités en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.



Pour clôturer la semaine de sensibilisation au handicap « Handimoi + », les collaborateurs ont rencontré les partenaires de Reims habitat sous forme de petit déjeuner-débat préparé par l'ESAT La Joncquière. Ce fut l'occasion pour Cap Emploi, l'APF France handicap, La Joncquière et Reims handisport de présenter leurs activités, leurs actions et répondre à toutes les questions des collaborateurs.

L'après-midi, Reims handisport a proposé aux collaborateurs plusieurs activités sportives. Au programme, découverte de sports paralympiques : Boccia, Torball et Biathlon (course en fauteuil roulant et tir à la sarbacane).

Grâce à cette semaine, riche en conférences et activités diverses, les collaborateurs de Reims habitat ont pu en apprendre plus, tous les jours, sur les différentes thématiques proposées : le handicap au travail, la reconnaissance de la qualité de «travailleur handicapé», le

handicap dans la vie quotidienne, le handicap et le sport.

Au total, la semaine "Handimoi +", a permis de sensibiliser 84 collaborateurs de Reims habitat. Il s'agissait de changer le regard sur le handicap et de faire évoluer les mentalités en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.

Ainsi, Reims habitat démontre son engagement pour faciliter le maintien dans l'emploi de ses collaborateurs en situation de handicap en encourageant les salariés concernés à évoquer, avec confiance, leur situation avec la Mission RH et leur manager lors d'une démarche RQTH. Reims habitat réaffirme ainsi également son engagement pour l'emploi des travailleurs handicapés par le recours à des établissements du secteur protégé tout au long de l'année (APF, ESAT).







Visite du patrimoine du 13 novembre

## Le mois de la Transversalité

En novembre 2019, Reims habitat a organisé, pour ses collaborateurs, le « Mois de la Transversalité », avec des moments forts autour du partage d'informations, de la bonne connaissance des missions et du métier de chacun et des contraintes en cas de manque d'informations. L'objectif était de fluidifier les échanges entre collaborateurs et ainsi permettre à chacun de réaliser ses missions dans de bonnes conditions et assurer son rôle essentiel dans le bon fonctionnement de l'Office.

Ainsi des événements intitulés « Bienvenue chez nous » ont été proposés aux collaborateurs : chaque service composant une Direction de l'Office a accueilli des collègues, dans ses bureaux, durant un moment convivial. Ils ont ainsi pu échanger sur le fonctionnement du service, leurs missions et les projets en cours. 5 dates planifiées sur 3 semaines ont été retenues pour ces moments, permettant ainsi à chaque Direction de préparer ses présentations et permettant aux collaborateurs-visiteurs de bien s'approprier, lors de chaque découverte, les informations recueillies.

Des journées de visites du patrimoine de Reims habitat ont également été organisées permettant aux collaborateurs de (re)découvrir, sur site, les derniers projets menés sur le patrimoine de l'Office : rénovations thermiques d'envergure, constructions, projets urbain... Mêlant des collaborateurs de toutes les Directions et Agences, ces moments ont également permis de partager et échanger ensemble durant une journée conviviale. Lors de ces journées, les Agences ont également été mises en avant à l'occasion d'une visite de leurs locaux et d'une présentation du patrimoine dont elles ont la gestion. Ces visites du patrimoine se sont déroulées sur 3 journées et ont bénéficié à 148 collaborateurs.

Pour clôturer ce mois de la Transversalité, le Directeur

Général a convié l'ensemble des salariés afin de faire un point sur la stratégie et les grands projets à venir pour l'Office; suivi d'une soirée conviviale où les collaborateurs ont profité de différents jeux et ateliers ludiques à faire en équipes au sein du Siège de Reims habitat.



Conférence de présentation de la nouvelle Direction Financière et Comptable

## Modifier les organisations et les modes de faire : un indispensable accompagnement des équipes

### La Direction Financière et Comptable

Suite à un audit réalisé en 2018 au sein de la Direction Financière et Comptable (DFC), un travail collaboratif a été initié avec les Responsables des services, l'Adjointe de Direction et la Directrice Financière pour la mise en place d'une nouvelle organisation.

Des rencontres et échanges avec chaque collaborateur de la DFC ont été organisés avec le Directeur Général et la Mission Ressources Humaines pour enrichir cette démarche et recueillir leurs idées et suggestions. Un séminaire Métiers a ensuite été organisé en juin 2019 pour présenter aux collaborateurs le fruit de ce travail d'expressions communes et les contours de la future organisation de la nouvelle DFC.

Afin d'accompagner au mieux les collaborateurs, des formations individuelles et collectives ont ensuite été réalisées et des groupes de travail concernant les outils informatiques ont été mis en place. Cette nouvelle organisation, déployée le 1er juillet 2019, a ainsi eu pour objectif d'optimiser les compétences en place, de professionnaliser les métiers de chacun et également permettre de mieux faire

connaître et reconnaître les missions de la DFC au sein de Reims habitat.

En fin d'année, quand l'ensemble de la nouvelle organisation était opérationnelle et les nouveaux process assimilés, une conférence en interne a été proposée par l'équipe de la DFC au complet pour faire connaître cette nouvelle organisation et les process à utiliser en interne pour une meilleure transversalité.

### D'Agents de Voisinage à Chargé de Cohésion Sociale



Le poste d'Agent de Voisinage avait été défini il y a 20 ans dans le cadre du dispositif national « Emploi jeunes ».

Des écarts et évolutions entre la définition du poste et la réalité du métier ont depuis été constatés. Pour cette raison il a été décidé en interne de mettre en place un « Club métier Agent de Voisinage » afin d'évoquer les missions des collaborateurs concernés, les changements, les modifications vécues et constatées ces dernières années notamment en raison du contexte sociétal et de l'évolution du contexte professionnel.

Plusieurs objectifs ont ainsi été identifiés :

- Faire un inventaire des missions et tâches de chaque agent de voisinage pour identifier et mesurer les évolutions métiers au quotidien
- Recentrer les tâches et missions sur le cœur de métier : les activités de médiation.
- Rechercher des solutions de simplification des tâches : être plus efficace et gagner du temps face à un administratif croissant
- Faire émerger une pratique commune entre les 4 collaborateurs et différencier les particularités de chaque territoire
- Pouvoir confier aux Agents de Voisinage d'avantage de missions ayant un objectif préventif
- Communiquer en interne sur le métier
- Valoriser le métier sur la grille des emplois et réactualiser la fiche de poste.

À l'issue de ce travail collaboratif entre les différents acteurs et services de l'organisme, la fiche de poste, les missions et la dénomination du métier d'Agents de Voisinage ont été modifiées. Ainsi est né le poste de « Chargé de Cohésion Sociale ».

Le fruit de ce travail et son cheminement ont été présentés lors d'une conférence à destination de l'ensemble des collaborateurs de Reims habitat, permettant ainsi de présenter ce métier spécifique et transversal.





## Le droit d'expression évolue

Le Droit d'expression est un droit dont les salariés disposent pour s'exprimer, sans intermédiaires et dans un cadre spécifique, sur leur travail au sein de l'entreprise. Il est mis en place depuis 15 ans au sein de Reims habitat et a pris une nouvelle forme en 2019.

Programmé de septembre à novembre, il s'est déroulé en deux temps sur une demi-journée : tout d'abord la rencontre de terrain puis la Réunion Droit d'expression.

Ainsi, dans un premier temps, le Directeur Général de Reims habitat, Patrick Baudet, est d'abord venu à la rencontre des

collaborateurs au sein de chaque service et Direction de l'Office. Une rencontre qui a permis de mieux connaître les missions de chacun, leur travail au quotidien, le déroulé d'une journée type et les dossiers en cours. À la suite de cette rencontre, les collaborateurs du service visité se sont réunis pour la Réunion du Droit d'expression. C'est un moment d'échange où le Directeur Général se met à disposition des collaborateurs pour répondre à toutes leurs questions et prêter une oreille attentive à ceux qui souhaiteraient s'exprimer sur différents sujets.

Comme le précise Patrick Baudet, « ces réunions doivent être basées sur le partage et permettre de construire ensemble ».



Formations des managers

## Accompagnement et formations

### Formation continue

Soucieux de leur employabilité et du maintien de leurs compétences, Reims habitat s'engage chaque année dans un plan de formation à destination de ses collaborateurs, et ce dès leur entrée dans l'organisme et tout au long de leur carrière, de manière constante.

Ainsi en 2019, 92 formations ont été organisées, permettant à 134 collaborateurs de se former sur des sujets divers et variés comme l'électricité dans le logement, le Handicap et le Management, la pratique de l'écoute active, la prévention et la gestion des conflits, l'animation de réunions, Excel, Word ou encore savoir alimenter et gérer un chatbot.

### Fête du management

Cette année Reims habitat a participé à la deuxième édition, de la « Fête du management », événement national dédié aux acteurs du management et à leurs pratiques.

Dans ce cadre, les managers de l'Office se sont vus invités par la Mission Ressources Humaines à une réunion afin de leur présenter tous les outils et process, nouveaux ou actualisés, indispensables pour les accompagner et les guider dans leur rôle de manager auprès de leurs équipes.

À l'issue de cet échange, ils se sont vus remettre des supports d'information leur permettant de trouver les ressources nécessaires pour un management au quotidien : le guide du manager, le livret recrutement ou encore le livret de la valorisation de la performance individuelle.

Ces réunions ont aussi permis aux managers de s'exprimer sur leurs besoins, idées ou difficultés qu'ils peuvent rencontrer en tant que coach d'équipe. Des pistes d'actions ont ainsi vu le jour.

En parallèle de cet événement, la Mission Ressources Humaines propose tout au long de l'année des formations à destinations des managers afin de les informer des actualités (juridiques ou autres) impactant leur quotidien et celui de leurs équipes.



## Réaménagement des espaces pour une meilleure (ré)appropriation

### O'Ref : un nouveau lieu de restauration

La rénovation des lieux de restauration des entités de Reims habitat, Siège et Agences de proximité, s'est inscrite dans le plan d'action défini suite aux demandes formulées par les collaborateurs dans le cadre des ateliers participatifs menés par l'Office en 2016 et de l'enquête Qualité de Vie au Travail de 2018. Après les espaces de restauration des Agences Université, Maison Blanche et Murigny cette année-là, ce fut au tour du réfectoire du Siège d'être rénové en 2019.

Un groupe de travail basé sur le volontariat s'est créé courant 2018 afin de repenser ce lieu de restauration pour en faire un espace convivial, chaleureux, pratique et propice à la créativité.

Après plusieurs réunions, débats et concertations, le temps des travaux est arrivé pour finalement aboutir en avril 2019 à la livraison et l'inauguration du lieu désormais appelé O'Ref.

Ravis de découvrir ce nouvel espace, les collaborateurs se le sont pleinement appropriés et y organisent depuis de nouveaux événements conviviaux.

### Cassiopée : une nouvelle salle de réunion et formation



Compte tenu du nombre important de formations organisées au sein même de Reims habitat et de l'évolution des pratiques d'apprentissage et de communication, l'idée d'une nouvelle salle répondant à des besoins techniques, pratiques et technologiques a émergé.

C'est ainsi qu'un nouvel espace a pu voir le jour en 2019. Il s'agit d'une salle principalement dédiée aux formations, qui est aussi parfaitement adaptée pour les réunions.

Pouvant accueillir jusqu'à 14 personnes, cette salle est équipée en matériel informatique permettant de suivre des formations à distance ou l'apprentissage de logiciels particuliers. Un grand écran a également été installé permettant des réunions en visio-conférence.

L'objectif était ainsi de disposer d'une salle pratique, agréable et conforme aux attentes formulées.

Depuis sa mise en service, elle connaît un vif succès.







## La Chaîne des Services

La Relation Client a été le maître mot de Reims habitat en 2019. Parallèlement à la journée « De vous à nous » qui s'est déroulée le 25 Juin, le projet de la « Chaîne des Services » s'est également concrétisé cette année.

Initié par les Responsables d'Agences, le souhait était de symboliser l'interaction des services de Reims habitat entre eux et démontrer qu'elle est essentielle au bon fonctionnement de l'Office, chaque service étant symbolisé par un maillon de la chaîne.

La Chaîne des Services illustre ainsi également le rôle joué par chaque collaborateur dans la relation entretenue avec les clients de l'Office et la qualité de service qui leur est apportée.

Pour mener à bien ce projet, les collaborateurs se sont réunis entre eux pour déterminer un slogan qui résumait et illustrait le mieux l'activité de leur service et son action pour les clients de Reims habitat.

Présentée à tous les collaborateurs à l'issue de la journée « De vous à nous », cette Chaîne des Services, a ensuite été affichée au Siège de l'Office ainsi que dans toutes les Agences et Point accueil permettant ainsi à tous les clients et visiteurs de voir et comprendre le rôle de chacun dans sa relation avec Reims habitat.



## Reims habitat affiche ses valeurs de générosité

### Donner de soi

Reims habitat a proposé, à plusieurs reprises en 2019, à ses collaborateurs de venir en groupe pour réaliser un don de sang.

Ainsi, plusieurs collègues se sont mobilisés durant leur pause déjeuner, pour se rendre à l'Etablissement Français du Sang situé non loin du Siège de l'Office.

Le personnel de l'établissement avait organisé une prise en charge prioritaire, permettant d'accueillir les volontaires rapidement afin de leur assurer un retour au bureau dans les meilleurs délais.



### Donner de son temps

Dans le cadre d'Octobre Rose, mois de sensibilisation et de dépistage contre le cancer du sein, des collaborateurs de Reims habitat ont mis en place des ateliers coutures, afin de réaliser des coussins en forme de cœur permettant aux patientes atteintes du cancer du sein de pouvoir améliorer leur confort au quotidien.

Ces coussins, placés sous le bras, sont destinés à soulager les douleurs post cancer en diminuant les tensions dues à la chirurgie.

Ainsi, 4 ateliers, se sont déroulés au sein de l'Office, pendant les pauses déjeuner. Les coussins ont été réalisés par les collaborateurs volontaires, certains s'occupant de la couture, avec des tissus ramenés par chacun, et d'autres du rembourrage des coussins.

Ces ateliers ont permis de rassembler les apprentis couturiers autour d'une cause forte et ont menés à la confection d'une vingtaine de coussins qui ont ensuite été apportés à l'Institut Godinot, le centre référent de lutte contre le cancer en Champagne-Ardenne, afin d'être distribués aux patientes.







**HR1**

**Équité d'accès et de conditions de travail**

	2017	2018	2019					
<b>▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)</b>								
<b>HR 1.1</b> Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)	CDI	98,82 %	98,64 %	<b>98,81 %</b>				
	CDD (Hors CDD de remplacement)	0 %	0 %	<b>0 %</b>				
	Interim	3 %	2,13 %	<b>1,60 %</b>				
<b>Contrats spécifiques</b>								
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	2	2	<b>0</b>				
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	0	0	<b>0</b>				
	Stagiaires	12	16	<b>17</b>				
<b>HR 1.2</b> Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes		
	Nombres de salariés en CDI		107	65	106	61	<b>104</b>	<b>56</b>
	Âge							
		< 25 ans	1,00 %	0,00 %	1,00 %	0,00 %	<b>0,00 %</b>	<b>1,00 %</b>
		25-55 ans	47,00 %	27,00 %	49,00 %	28,00 %	<b>52,00 %</b>	<b>25,00 %</b>
		> 55 ans	14,00 %	11,00 %	13,00 %	9,00 %	<b>13,00 %</b>	<b>9,00 %</b>
	Catégories							
		Ouvriers de maintenance	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	<b>0,00 %</b>	<b>0,00 %</b>
		Personnel de proximité	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	<b>0,00 %</b>	<b>0,00 %</b>
		Employés administratifs	48,00 %	19,00 %	48,00 %	16,00 %	<b>47,00 %</b>	<b>16,00 %</b>
		Agents de maîtrise	4,00 %	8,00 %	5,00 %	8,00 %	<b>9,00 %</b>	<b>8,00 %</b>
		Cadres	9,00 %	9,00 %	9,00 %	10,00 %	<b>8,00 %</b>	<b>9,00 %</b>
		Directeurs et cadres dirigeants	2,00 %	2,00 %	2,00 %	2,00 %	<b>1,00 %</b>	<b>3,00 %</b>
<b>HR 1.3</b> Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	2017		2018		2019			
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		4		6		<b>6</b>	
	Équivalent en ETP		4 ETP		6 ETP		<b>0 ETP</b>	
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		45 000 €		49 000 €		<b>33 000 €</b>	
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		6 520 €		0 000 €		<b>0 000 €</b>	
<b>*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus</b>								
<b>HR 1.4</b> Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes		
	Ouvriers de maintenance	-	-	-	-	-		
	Personnel de proximité	-	-	-	-	-		
	Employés administratifs	25,70 K€	26,90 K€	25,90 K€	27,10 K€	<b>25,90 K€</b>	<b>26,90 K€</b>	
	Agents de maîtrise	34,70 K€	30,70 K€	32,50 K€	31,10 K€	<b>32,50 K€</b>	<b>31,00 K€</b>	
	Cadres	40,70 K€	41,60 K€	42,70 K€	42,70 K€	<b>40,30 K€</b>	<b>42,80 K€</b>	
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	62,90 K€	81,80 K€	70,16 K€	82,40 K€	<b>55,70 K€</b>	<b>83,10 K€</b>	
<b>HR 1.5</b> Écart de rémunérations*	Rémunération médiane		28,0 K€		28,0 K€		<b>29,00 K€</b>	
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		4		4		<b>4</b>	
<b>HR 1.6</b> Avantages sociaux financés par l'employeur**	Autres avantages sociaux		5,36 %		7,43 %		<b>8,32 %</b>	
	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 : Rétraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.

**HR2**

**Employabilité et évolution professionnelle**

	2017	2018	2019					
<b>▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)</b>								
<b>HR 2.1</b> 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	<b>0</b>	<b>0</b>	
	Personnel de proximité	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	
	Employés administratifs	87	2563	95	2638	<b>93</b>	<b>1713</b>	
	Agents de maîtrise	17	554	20	600	<b>27</b>	<b>714</b>	
	Cadres	35	1328	31	926	<b>29</b>	<b>1089</b>	
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	6	167	5	188	<b>6</b>	<b>146</b>	
<b>HR 2.2</b> Accès à la formation	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années		82,24 %	87,69 %	90,57 %	90,16 %	<b>82,69 %</b>	<b>91,07 %</b>
<b>HR 2.3</b> Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année		12		14		<b>7</b>	
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		8		10		<b>5</b>	
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutement externe + mobilité interne)		21		26		<b>22</b>	
<b>HR3</b> <b>Santé et bien-être des salarié(e)s</b>	2017	2018	2019					
<b>▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme</b>								
<b>HR 3.1</b> Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global		6,72 %	6,40 %	<b>7,70 %</b>			
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,04 %	0,03 %	<b>0,03 %</b>			
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		4	2	<b>7</b>			
<b>HR 3.2</b> Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	1,26 %	1,25 %	<b>1,23 %</b>					

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

- Formations à destination des managers : "Écoute active " et "Prévenir et gérer les conflits". Les nouveaux managers se sont vu proposer une formation "Management" déclinée en deux temps : un temps de formation collective puis un temps d'accompagnement en individuel.
- Tout au long de l'année, la Mission Ressources Humaines propose des moments d'informations intitulés "droit social" afin d'informer des actualités impactant le quotidien des managers et celui de leurs équipes.

- L'année 2019 fut aussi celle de la "fête du management" dont l'objectif fut de présenter ou re-présenter tout l'outillage managérial et tous les process RH existants.
- L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été déclarée grande cause nationale par le gouvernement. Engagé depuis de nombreuses années dans une démarche paritaire, Reims habitat a obtenu la note globale de 91/100 pour l'année 2019 sur l'index de l'égalité professionnelle.
- Reims habitat continue son engagement dans la démarche d'intégration de Travailleurs Handicapés. À ce titre une action de sensibilisation intitulée «Handimoi+»

ouverte à l'ensemble des collaborateurs s'est déroulée du 13 au 17 mai 2019.

**HR B / Organisation du temps de travail**

- Les infrastructures, les conditions de travail, la flexibilité des horaires, le télétravail, les jours "enfants malades" sont plébiscités par les collaborateurs et participent activement à l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle souhaitée par Reims habitat.



# GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Par la co-construction, l'échange, le dialogue avec ses parties prenantes, valeurs solidement ancrées chez Reims habitat, l'Office démontre quotidiennement sa volonté d'agir pour son territoire d'intervention et ses habitants. L'année 2019 de l'Office a ainsi été ponctuée d'innovations, de partages au service de ses clients.

## Esprit Client

**Séminaire Esprit Client, Tutoriels vidéo, Chatbot, Charte Esprit client. L'année 2019 du réseau Canopée a été résolument tournée vers la Relation Client, ses outils et ses acteurs.**

**Nous avons rencontré Carole PERIN, Directrice Relation Client de Reims habitat, qui a accepté de retracer avec nous cette année riche.**

**L'écoute de nos clients a été un des fils rouges du réseau Canopée et de Reims habitat en particulier, sur l'année 2019, avec les nombreuses actions mises en place ou pour lesquelles un travail a été initié, peux-tu nous en dire davantage ?**

C'est en effet ce qui nous anime à Reims habitat et chaque projet ou action vient en écho de notre réalité professionnelle :

- Une envie de toujours mieux connaître nos clients et de leur montrer que c'est tout un organisme qui est à leur service ; la volonté de partager ensemble une expérience client ; donner du sens à la transversalité, etc. L'idée de la journée « De Vous à Nous » est ainsi née de ces thématiques dans la tête de nos Responsables d'Agences.
- L'utilité d'afficher les interactions qui se jouent entre services au quotidien, ce qui nous lie les uns aux autres pour mieux « huiler » les rouages au service de nos clients et des collègues... et la Chaîne des Services prend forme.
- Le souhait de réaffirmer nos valeurs et ce qui fait notre identité de bailleur social, se rendre compte que nous nous posons les mêmes questions entre bailleurs du réseau Canopée notamment, que ce qui fonctionne chez l'un peut fonctionner chez l'autre, que « faire ce que l'on dit » est aussi important que « dire ce que l'on fait »... Le réseau Canopée se réunit pour travailler ensemble et donner naissance à la Charte Esprit Client.

## Quel bilan tires-tu de ces actions ?

D'abord du lien en interne et avec les clients, de la visibilité, de la performance aussi car, au-delà des mots et des images qui nous restent, on en vient aussi à améliorer nos démarches de résolution de problème, à modifier nos process, à mieux travailler ensemble. Cela a aussi contribué à rassurer, je crois, chacun dans son rôle auprès du client mais aussi au sein de l'Office, du collectif. On a besoin les uns des autres.



*Le 21 juin 2019 s'est tenu le Séminaire Esprit Client du réseau Canopée. Il a été organisé à l'Hermitage, tiers-lieu d'innovations rurales et citoyennes, à Autrèches dans l'Aisne. À cette occasion, 30 collaborateurs et 20 clients des 4 Offices composant Canopée (Reims habitat, Oise Habitat, OPAL et AMSOM Habitat) ont été réunis pour réfléchir ensemble à la démarche client et renforcer les liens entre les locataires et leurs bailleurs.*

## Concernant le séminaire Esprit Client, quelles pistes de travail ont été soulevées ?

Ce séminaire est une autre forme d'interaction avec nos clients au cours de laquelle ils nous font part de leurs besoins, nous soumettent des idées... au cours d'un moment convivial et de partage. Le premier bénéfice de ce séminaire, qui fut un des buts recherchés lors de son organisation, a été de co-construire avec les clients, de leur soumettre des projets, des idées et de leur demander, en toute honnêteté, ce qu'ils en pensaient.

Est-ce que cela allait leur être utiles ? Est-ce que les clients présents venant d'horizons divers (4 bailleurs différents, des patrimoines différents, des expériences clients différentes, des profils différents...) trouvaient cela pertinent ? De quoi eux-mêmes avaient envie ? Que leur manquait-il aujourd'hui dans leurs relations avec leur bailleur ?

Autour de quelques thèmes forts pour alimenter ces questions : la fidélisation, les nouveaux services, l'optimisation du processus d'attribution de logement...

Au final, les clients présents ont donné leurs avis, ont émis de nouvelles idées, ont critiqué, nous ont surpris, nous ont challengés...

## Quelles actions ont été entreprises ou sont en cours de développement suite à cette journée ? Qu'a apporté de plus ce séminaire ?

En terme de réalisations concrètes, les résultats sont probants :

Chaque organisme a créé par exemple son Chatbot avec le lancement officiel de Sambot chez Reims habitat en décembre 2019 mais testé par des clients eux-mêmes dès juin 2019

Un groupe de travail a retenu 12 thèmes pour la réalisation de vidéos tutoriels pour guider les clients dans les petites réparations de leur logement. Les scénarii sont maintenant arrêtés et écrits et la réalisation des fiches et vidéos est en cours. Des collaborateurs de chaque organisme de Canopée y participent.

La plateforme de location choisie, développée par AMSOM Habitat et soumise aux remarques des clients lors du séminaire, s'est étoffée et décision a été prise chez Reims habitat de se lancer également pour mettre en place ce service. Le Service Commercial de l'Office y travaille.

À partir d'un cahier des charges enrichi notamment lors du séminaire, un travail est en cours pour étudier la faisabilité d'un contrat multi-services pour nos locataires.

Assurément, ce séminaire a été un « accélérateur » pour tester nos idées ou en créer d'autres !

## Un autre travail qui a émané du Réseau Canopée fut la Charte Esprit Client. Peux-tu nous en dire plus ? A qui se destinait-elle ?

La Charte Esprit Client est un outil interne, destinée à être affichée au sein de nos services respectifs. Cette charte a été construite par des collaborateurs (environ 80) issus des 4 organismes de notre réseau Canopée qui se sont retrouvés, en petits groupes, pour réfléchir, échanger, partager leurs convictions sur les savoir-faire et

savoir être d'une bonne relation avec nos clients-locataires mais également entre collègues.

Afin de la partager entre tous les collaborateurs et relayer les valeurs de Reims habitat et, de fait, du réseau Canopée, cette Charte a été présentée dans chaque Direction et Service. Elle a été un support de discussions, de formations, une manière différente de rappeler des règles du « travailler ensemble » et du « travailler pour »... Elle est surtout l'illustration de notre travail au quotidien et, en ce sens, a été bien accueillie et appréhendée. Ces valeurs vivent déjà au quotidien dans l'exercice de nos métiers mais il est bon de les réaffirmer : pratiquer une écoute active et sans jugement, échanger avec les collègues sur les situations complexes, faire preuve de bon sens pour dénouer une situation...

Sur l'année 2019, la Charte a aussi été déclinée sous la forme de « bonnes résolutions » dans l'Intranet de Reims habitat, en vidéos lors de nos vœux en décembre 2019... Nous avons eu des retours très positifs.

## Et les projets pour 2020 ?

Toujours !

Il ne s'agit pas de simplement décider d'une chose pour qu'elle se produise, il faut la vivre et la faire vivre dans le temps.

Aussi, nous continuons sur notre lancée et poursuivons nos projets pour toujours améliorer la relation avec nos clients

Je citerai par exemple :

- Le développement de Sésame avec de nouvelles fonctionnalités pour 2020 pour faciliter l'autonomie des clients sur des demandes techniques ou administratives,
- La mise en place d'un nouvel extranet prestataires pour faciliter en temps réel l'information sur les interventions menées chez nos clients ou au sein de notre patrimoine,
- Le développement d'outils de communication multicanal et omnicanal en Agences,
- La mise en place d'alertes pour les RDV clients pour faciliter nos organisations

Je m'arrête là, on ne va pas trop en dire pour l'instant. Il faut ménager la surprise !







Signature par le réseau Canopée, d'un prêt souscrit auprès de la BEI

## Un prêt inédit souscrit auprès de la Banque Européenne d'Investissement par Reims habitat dans le cadre de Canopée

Le Mouvement HLM fait face à de nombreuses ruptures conséquences d'un environnement législatif mouvant avec la loi de Finances pour 2018 ou encore la loi « logement » ELAN (réduction des loyers avec la Réduction Loyer Solidarité, augmentation de la TVA).

Afin d'y faire face et de pérenniser une stratégie efficiente, ambitieuse et adaptée aux besoins de ses clients, les organismes de logement social en général, et Reims habitat en particulier doivent faire émerger un nouveau modèle économique avec notamment de nouveaux financements.

Dans ce contexte, la force du réseau Canopée, créé en janvier 2018 par 4 Offices Publics de l'habitat, Reims habitat, Oise Habitat (OPH des communes de l'Oise), l'OPAC d'Amiens (OPH d'Amiens métropole), l'OPAL (OPH de l'Aisne), a permis l'obtention d'un financement inédit de la Banque Européenne d'Investissement (BEI).

Ainsi, le 24 janvier 2019, les membres du réseau Canopée ont donc signé officiellement un prêt cadre de 107 Millions d'€uros avec la BEI sur 5 ans qui donnera lieu à des signatures de prêts en direct avec chacun des 4 OPH. C'est la première fois que des bailleurs sociaux sollicitent la BEI en direct. Pour Reims habitat, ce financement de la BEI, à hauteur de 32,6 Millions d'Euros, vient renforcer un des axes majeurs de sa stratégie pour la période 2019-2025 : le développement d'une offre de logements locatifs intermédiaires avec sa marque Reallia.

Avec Reallia, Reims habitat souhaite apporter une offre immobilière alternative sur le territoire du Grand Reims, offre répon-

dant à la fois au projet urbain de la Communauté Urbaine et aux besoins des ménages notamment des classes moyennes ou jeunes actifs.

En effet, sur les 32,6 Millions d'Euros injectés par la BEI auprès de Reims habitat, 24 Millions seront consacrés au financement de 12 opérations pour 345 logements intermédiaires.

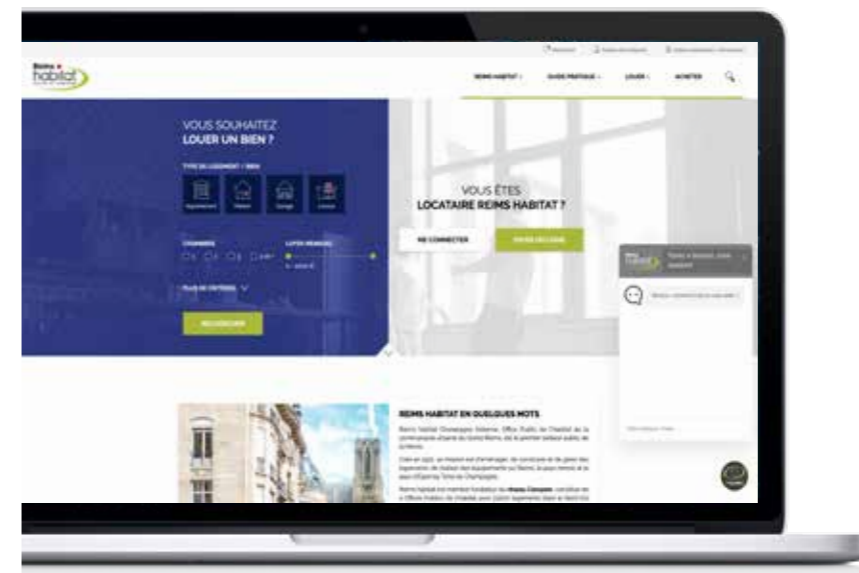
Ce financement de la BEI permet également de soutenir la stratégie de Reims habitat concernant la valorisation de son patrimoine : 8,6 Millions des 32,6 apportés à Reims habitat par la BEI accompagneront 6 opérations de rénovation thermique pour 524 logements.

Ainsi, en constituant une offre immobilière alternative, en rénovant son patrimoine, Reims habitat souhaite apporter une réponse adaptée aux besoins de ses clients et des habitants du Grand Reims.

Ce soutien de la BEI permet donc à Reims habitat de conserver une capacité d'investissement important, dans un contexte de restriction budgétaire connu par le Mouvement HLM, avec 81 Millions investis au final dans ces opérations de constructions neuves et de rénovations.

Le financement obtenu auprès de la BEI vient donc soutenir cette démarche et apporter de nouvelles ressources en complément des partenaires financiers traditionnels de Reims habitat que sont la Banque des Territoires (Caisse des Dépôts et Consignations) ou la Caisse d'Épargne.

Le lundi 4 mars 2019, Patrick Baudet, Directeur Général de Reims habitat, Jean-Marc Roze, Président de Reims habitat, Catherine Vautrin, Présidente du Grand Reims, Ambroise Fayolle, Vice-Président de la BEI, Bernard Domart, Président de Canopée, en présence d'Arnaud Robinet, Maire de Reims, ont présenté, à l'Hôtel de Ville de Reims, ce financement inédit obtenu par Reims habitat et les trois autres membres du réseau Canopée auprès de la BEI.



## Nouveaux outils numériques au service de nos clients



Pour faciliter l'information de ses clients et renforcer sa Relation Client, Reims habitat a innové avec le lancement de son nouveau Portail Web ainsi que SamBot, le Chatbot de l'Office.

Plus moderne, plus fonctionnel, les clients peuvent accéder au nouveau Portail Web de Reims habitat depuis la même adresse : [www.reims-habitat.fr](http://www.reims-habitat.fr). Il a été pensé comme un portail d'accès à l'information pour ses clients ou les demandeurs de logement.

Les prospects et clients peuvent ainsi accéder à un Guide pratique leur proposant des informations utiles durant tout leur parcours résidentiel chez Reims habitat mais également à une présentation institutionnelle de Reims habitat, son fonctionnement, ses missions...

Dans un contexte locatif concurrentiel à Reims, ce nouveau Portail se présente également comme un outil supplémentaire de commercialisation. En effet, les clients de Reims habitat ou demandeurs de logement peuvent accéder à une sélection de biens disponibles à la location (logements, garages, locaux d'activité). Un moteur de recherche en page d'Accueil leur permet de rentrer leurs critères puis d'accéder

facilement aux biens correspondants et disponibles à la location. Le nouveau Portail Web de Reims habitat leur permet ainsi d'être « acteur » de leur recherche.

Ce nouveau Portail Web est accessible depuis les smartphones et tablettes en s'adaptant aux différents outils numériques utilisés pour le consulter.

Les clients de Reims habitat ont également accès à Sésame, leur Espace Client, via le Portail.

Les visiteurs du site peuvent, de plus, échanger avec SamBot, le Chatbot de Reims habitat. La mise en place de ce Chatbot fut initiée dans le cadre d'un travail mené avec les membres du réseau Canopée dont fait partie Reims habitat.

Ce logiciel-robot permet aux visiteurs du Portail de poser des questions et d'avoir rapidement et facilement une réponse, quand ils en ont besoin. SamBot a également pour objectif de permettre de dégager plus de temps aux équipes du Centre de Relation Client de Reims habitat ou en Agences pour des sujets plus complexes nécessitant un échange et un dialogue. SamBot est en apprentissage permanent. Les réponses qu'il apporte viennent s'enrichir au fil des mois et des questions que les visiteurs peuvent lui poser.

Cette refonte complète du site internet de Reims habitat fut le fruit d'un travail transverse entre plusieurs services : communication, informatique, Relation Client, service location, juridique et démontre ainsi une nouvelle fois la volonté de tous à Reims habitat d'être au service et à l'écoute des besoins des clients ou demandeurs de logement.



## De nombreuses actions menées dans le cadre de la semaine des HLM



Le pique-nique inter-bailleurs

Pour sa 7<sup>ème</sup> édition, la Semaine de l'Innovation Hlm avait pour thématique « 90 ans d'architecture humaine ». Ainsi, du 1<sup>er</sup> au 9 juin 2019, partout en France les bailleurs sociaux ont organisé des manifestations sur ce thème. Reims habitat s'est associé une nouvelle fois à l'événement avec différentes animations.

Sur le quartier Murigny, dans le cadre du projet « Ma ville, mon quartier, mon collège » dont Reims habitat est devenu un acteur majeur au fil des années, une classe de 4<sup>ème</sup> du Collège Georges Braque a arpenté le patrimoine du Quartier Croix du Sud et Hauts-de-Murigny. Au programme de leur parcours : histoire du Quartier, rencontre avec les acteurs du Quartier et sensibilisation au respect de leur cadre de vie (parties communes, espaces verts, parking...). Les élèves ont ensuite travaillé sur la production de supports divers à destination de leurs camarades. La restitution de ce travail s'est déroulée en présence de Reims habitat, et des autres partenaires de cette opération annuelle, Plurial Novilia, la police et les enseignants du collège.

Au Siège de Reims habitat a été organisée la deuxième édition des Masterclass proposant de développer une approche différente dans la gestion des clients concernés par des situations d'impayés. L'objectif de cette démarche est de construire avec eux une solution pour mieux gérer leur difficulté financière et enrayer leur dette. Les clients reçoivent alors un carton d'invitation à une rencontre personnelle assurée par un binôme de collaborateurs des services Recouvrement et Contentieux de Reims habitat.



Les clients reçus apprécient particulièrement l'invitation envoyée, l'accueil assuré par des Welcomers, ainsi que la bienveillance et l'écoute démontrées par les binômes de collaborateurs de l'Office. Ils sont également sensibles à la recherche conjointe de so-

lutions face à leurs difficultés de paiement.

Cette approche innovante permet ainsi de rencontrer des clients qui n'avaient, jusque-là, jamais donné suite aux différents courriers ou contacts initiés par Reims habitat.

Une présentation du Centre de Relation Client de Reims habitat a également été réalisée pour les locataires et l'Amicale de locataires de la résidence du 5 rue de la Concorde à Reims. Cette Amicale récemment créée a donc pu bénéficier de la présentation de nos services et ainsi mieux appréhender notre gestion de la Relation Client vers nos locataires.

Sur le quartier Orgeval, de nombreuses animations (sensibilisation à l'environnement, découverte sensorielle...) autour du Grain d'Org, le carré de biodiversité d'Orgeval, ont également été organisées, en collaboration avec le Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims, à destination des habitants et des élèves des écoles du quartier.

La Papothèque, lieu de vie et de partage situé sur le secteur Walbaum / Trois Fontaines, a accueilli des ateliers de sensibilisation aux EcoGestes à destination des habitants du Quartier. Ces ateliers étaient réalisés par les animateurs de l'EcoAppart' Clairmarais.

Enfin, souhaitant illustrer la thématique « 90 ans d'architecture humaine » des collaborateurs des bailleurs rémois, Plurial Novilia et Reims habitat, accompagnés de salariés d'Immo-coop, filiale de Reims habitat, se sont réunis pour la réalisation d'une prise de vue aérienne où les salariés formaient les lettres "HLM". Ce moment de convivialité fut l'occasion de souligner l'action des bailleurs sociaux et de leurs filiales en faveur du logement et des habitants dans leur territoire d'implantation.



Cette Semaine de l'Innovation Hlm permet de mettre en avant la multiplicité et la variété des projets et actions menés par Reims habitat sur son territoire d'intervention qu'est le Grand Reims et la Marne. Cet événement national permet ainsi de montrer les multiples facettes d'un bailleur social pour répondre aux besoins de ses différentes parties prenantes.



## Présentation des rouages de la Relation Client à nos locataires



Reims habitat a la volonté d'entretenir et développer son lien de proximité avec ses locataires-clients et également ses partenaires professionnels. C'est dans cette optique qu'ont été mis en place des actions de présentation de notre Centre de Relation Client (CRC) et de notre Espace Client Sésame. En plus de renforcer ce lien de proximité, ces rencontres ont permis de mieux informer sur notre organisation, notre fonctionnement et nos outils...

Des collaborateurs de Reims habitat, Miguel, Coordinateur Contact Adjoint du CRC, et Juliette, en Service civique, ont ainsi assuré plusieurs actions d'informations :

Le 6 février, des travailleurs sociaux de la Circonscription de Solidarité du Pont de Laon (Assistante sociale, Éducatrice ...) et la référente famille de la Maison de Quartier Trois-Fontaines ont participé à une première rencontre. Cette action, dont l'objectif est qu'ils puissent s'approprier l'Espace Client de Reims habitat, Sésame, et qu'ils l'utilisent comme un outil pour les démarches d'accompagnement des publics qu'ils reçoivent quand ils sont locataires de Reims habitat. Les partenaires présents ont également découvert le fonctionnement de Reims habitat. Ils ont exprimé un réel intérêt et ont trouvé cette présentation très utile.

Le mercredi 22 mai, ce sont les Correspondants d'entrée d'immeubles de Pommery, un groupe d'habitants bénévoles qui s'investit depuis de nombreuses années dans la vie de leur Quartier, qui ont pu bénéficier de cette présentation du CRC et de Sésame. Très intéressés par le fonctionnement du CRC et la découverte de l'application Sésame, les correspondants ont été ravis de découvrir « l'envers du décor ».

Le 5 juin, ce sont les locataires de la résidence du 5 rue de la Concorde qui ont pu assister à une présentation du Centre de Relation Clients et de son

fonctionnement. Cette rencontre a été organisée à l'initiative du comité des locataires de ce patrimoine, et a eu lieu dans une salle au pied de l'immeuble. Par la suite, rendez-vous a été donné pour une découverte, au Siège de Reims habitat, du fonctionnement du CRC. Cette visite a été appréciée tant par les locataires que par les collègues qui ont pu mettre en avant leur métier.

Cet ensemble d'actions présente de nombreux intérêts :

- Sensibilisation à notre fonctionnement, nos atouts, nos pistes d'améliorations...
- Mise en avant de nos métiers, nos savoir-faire
- Rappel de nos missions en tant que bailleur social, et de notre engagement dans une relation de proximité
- Remise de l'humain au cœur de nos relations. Derrière un appel au Centre de Relation Client, il y a un salarié et un individu,
- Amélioration de la transversalité avec nos partenaires professionnels... mais également au sein des différents services de Reims habitat mobilisés.

Ces actions se poursuivront en 2020, avec des amicales et d'autres partenaires qui ont manifesté leur intérêt.







tés au projet spécifique de chaque visiteur et/ou faire connaître les aides financières existantes.

- La Plateforme Logement « Bouge Toit » proposée par l'association Noël Paindavoine pour accueillir et accompagner les jeunes de 16 à 30 ans de la Communauté urbaine du Grand Reims, en mobilité professionnelle, dans leur recherche de logement.

Les visiteurs de la Maison de l'Habitat peuvent également se renseigner sur l'accession à la propriété via notamment Immocoop, filiale de Reims habitat spécialisée dans

l'accession sociale à la propriété. Les visiteurs peuvent découvrir des offres de logements, anciens et neufs, en vente dans le Grand Reims, ainsi que les programmes neufs en accession sociale à la propriété. Le but étant de faciliter l'accession de logements à un prix inférieur aux prix du privé (prix maîtrisés, location-accession, TVA réduite).

La Maison de l'Habitat représente ainsi un lieu physique d'accueil, d'information, de conseils et d'accompagnement des particuliers dans les domaines du logement social et de l'habitat privé. Ses locaux ont été inaugurés le 21 Juin 2019.

## La Maison de l'Habitat

Un nouveau service a ouvert à Reims depuis février 2019, la Maison de l'Habitat, porté par dix organismes réunis en association : la Communauté urbaine du Grand Reims, cinq bailleurs sociaux dont Reims habitat et les autres acteurs locaux du logement. Des professionnels proposent ainsi au public une aide pour constituer des demandes de logement social, une écoute pour être orienté vers des assistantes sociales, le tout sans rendez-vous. Des conseils peuvent également être donnés par téléphone.

Si la Maison de l'Habitat répond à une obligation légale de la loi ALUR de 2014, celle d'informer les usagers sur leur demande de logement social, l'offre d'accompagnement et d'informations va bien au-delà. Le guichet rémois permet actuellement, en plus d'obtenir des renseignements et de déposer des demandes en matière de logement social, d'être accompagné pour la rénovation énergétique de son logement et de rencontrer des conseillers sur l'amélioration de l'habitat dans le cadre de l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) ainsi que sur l'offre privée.

Une chargée de mission « Accès au Logement Social », service géré par le Conseil départemental, est présente pour accompagner les personnes dans leurs démarches et leurs besoins. Elle apporte une écoute et, en cas de besoin, oriente les habitants vers une assistante sociale ou le service compétent.

Différentes permanences sont également organisées par des partenaires de la Maison de l'Habitat :

- L'Eddie pour des conseils sur la rénovation énergétique. Elle a pour missions d'apporter des conseils techniques adap-



### Les dix fondateurs de la Maison de l'habitat

Le 14 septembre 2018 était créée l'association de la Maison de l'Habitat par dix organismes : la Communauté Urbaine du Grand Reims, Action logement, les cinq bailleurs HLM rémois que sont l'OPH Reims habitat et les sociétés d'HLM Le Foyer Rémois, Plurial Novilia, ICF Habitat Nord-Est et Habitat de Champagne, l'ARCA Association territoriale - Union Sociale pour l'Habitat de Champagne-Ardenne, les sociétés coopératives Immocoop et la Maison Coopérative Champagne Ardenne (MCCA).



Séminaire Esprit Client du réseau Canopée – 21 Juin 2019





GOV 1 Instances de décision et systèmes de management	2017	2018	2019	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
<b>GOV 1.1</b> Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1			
	Champ			
	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)	2019		
	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)				
<b>GOV 1.2</b> Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	50 %	50 %	44,44 %
	Part de femmes dans le Directoire	42,86 %	33,33 %	33,33 %
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	21,74 %	34,62 %	27,27 %

GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts	2017	2018	2019	
▲ 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.				
<b>GOV 2.1</b> Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2017	2018	-
	Taux de satisfaction globale*	74 %	79,5 %	*
*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 »				
<b>GOV 2.2</b> Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	-	2018	-
	Taux de satisfaction globale*	-	79 %	-
<b>GOV 2.3</b> 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.
- 4 Conseils de Concertation Locatives se sont tenus en 2019
- 3 Instances Locales de Concertation par secteur géographique soit 6 réunions (exception faite pour Croix Rouge Université)
- Réunions bimestrielles avec les amicales de locataires
- Rencontre de 118 locataires à leur domicile dans le cadre de la journée "De vous à nous"

### GOV B /

#### Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

- Au niveau du conseil d'administration, le bureau s'est réuni 7 fois et le conseil d'administration 4 fois.
- 49 Commissions d'Attribution des Logements ont été effectuées, la Commission Appels d'Offres s'est tenue à 9 reprises, la commission des rapports locatifs 8 fois, la commission stratégie et prospective responsable 1 fois.
- Les membres du CODIR se sont réunis à 13 reprises.
- 25 réunions du COMEX ont eu lieu.

### 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 clubs métier
- 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

Immocoop



## Situation et évolution de la société

Point corporate : une nouvelle gouvernance au 1er octobre 2019.

Le Directoire est composé au minimum de deux membres et au maximum de cinq membres, personnes physiques qui portent le titre de Directeur. Les membres du Directoire sont nommés pour une durée de six ans par le Conseil de Surveillance qui fixe le nombre de membres et confère à l'un d'eux la qualité de Président.

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
- 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, les chiffres consolidés demeurent à un niveau conforme aux réalisations 2018 avec 174 signatures contre 170 l'année dernière.

Les objectifs initialement fixés par les bailleurs (Reims habitat, le Foyer Rémois, Vitry Habitat, l'OPH de Saint-Dizier et depuis 2018 l'OPAL de Laon) n'ont pu être atteints sur 2019, avec en moyenne 72% de réalisation en nombre de ventes, liés notamment à l'alimentation de produits à vendre.

Concernant l'activité liée à l'accession neuve, l'année 2019 aura été marquée par la livraison consécutive des opérations d'Accession Sociale à Reims :

« Les Villas Renaissance », « Latitude 49 » à Saint Brice Courcelles, « Myosotis » à Cormicy,

D'autres opérations sont en cours et se nomment :

### 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 Les frères saint Denis	Immocoop	12
Mourmelon - Buisson Filot 2	SCCV / immocoop	22
Courtemont - Varenne 1 & 2	Coop Logivam	14
Belleu - le Clos d'Orcamps	Coop Logivam	16
Aguilcourt - Le petit château	Coop Logivam	13
Warmeriville - Val des Bois	Foyer Rémois	7
Bazancourt Le lotissement de la Champagne	Foyer Rémois	34

### Activité de Syndic

L'activité de gestion de syndic a affiché en 2019 une progression de 20% par rapport à 2018, pour atteindre 753 K€. Une évolution justifiée par la hausse du portefeuille.

En 2019, environ 450 lots principaux supplémentaires sont venus étoffer le portefeuille pour atteindre en 2020, presque 4100 lots principaux.

Il est également à noter que cette évolution avait été anticipée avec un ajustement des effectifs dédiés à cette activité.

## Évolution prévisible de la situation de la société et perspectives d'avenir

L'année 2020 sera marquée par le lancement de programmes importants comme les opérations « Racine » et « Racine<sup>2</sup> » à Bétheny.

D'autres projets en Accession Sociale à la propriété sont à l'étude, notamment la construction d'un immeuble de 10 logements, rue Duruy à Reims, et également un programme neuf de 6 appartements rue Marie-Clémence Fouriaux (Reims).

En parallèle, 2 projets d'aménagement (Lotissement)

Immocoop développe son activité de Syndic en proposant ses services aux copropriétés privées, et pour l'activité commerciale, la possibilité pour les acquéreurs ayant acheté à la coopérative de revendre leurs biens en mandatant Immocoop.

### Faits caractéristiques de l'exercice

Les frais de structure sont en hausse sensible et s'élèvent à 1.721 K€ (contre 1.592 K€ constatés en 2018).

L'évolution entre 2018 et 2019 provient notamment de la hausse conjuguée de deux postes :

- Les frais de communication des opérations d'accession
- Les frais de personnel, pour faire face à la hausse du chiffre d'affaires, tant sur la gestion de copropriétés que sur l'activité de commercialisation

Les charges financières sont quant à elle stables, à hauteur de 41 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 :

#### Données relatives à l'évolution du sociétariat :

- Collège 1 (les salariés de la coopérative)
- Collège 2 (les personnes bénéficiant habituellement à titre gratuit ou onéreux des activités de la coopérative)
- Collège 3 (les collectivités publiques et leurs groupements)
- Collège 4 (les organismes d'Habitations à Loyer Modéré)
- Collège 5 (les personnes morales ayant pour activité le financement) :
- Collège 6 (les personnes physiques et morales qui ne rentrent dans aucune des autres catégories)

Il est rappelé que le capital social s'élevait au 31 décembre 2018 à :

Actions « Collège 1 »	260 €
Actions « Collège 2 »	1 520 €
Actions « Collège 3 »	140 €
Actions « Collège 4 »	2 999 280 €
Actions « Collège 5 »	0 €
Actions « Collège 6 »	300 €
<b>Total</b>	<b>3 001 500 €</b>

Au cours de l'année 2019 :

- 3 actions ont été souscrites par des salariés (collège 1)
- 21 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
  - › 1 logement au sein du programme CHRYSALIDE
  - › 6 logements au sein du programme LE PARC DES LETTRES
  - › 1 logement au sein du programme LES JARDINS DE DAPHNE
  - › 1 logement au sein du programme LATITUDE 49
  - › 1 logement au sein du programme RACINE
  - › 3 logements au sein du programme LE PETIT GUYENCOURT
  - › 2 logements au sein du programme MYOSOTIS

De plus, la société Immocoop a racheté 3 actions à des coopérateurs souhaitant les céder.

- 1 action a été souscrite par la commune de Champigny (collège 3)
- 1 action a été remboursée à un actionnaire et un nouveau membre du Conseil de Surveillance a souscrit 2 actions (collège 6).

Le capital a donc augmenté de 23 actions représentant la somme de 460 €. En conséquence, au 31 décembre 2019, le capital social s'élève à :

Actions « Collège 1 »	320 €
Actions « Collège 2 »	1 880 €
Actions « Collège 3 »	160 €
Actions « Collège 4 »	2 999 280 €
Actions « Collège 5 »	0 €
Actions « Collège 6 »	320 €
<b>Total</b>	<b>3 001 960 €</b>



# NOS FILIALES

Gie Bâtiment, Reallia, Gie Foncière développement, Gie tranquillité des quartiers



En 2019, le GIE a accompagné Reims habitat sur le suivi des chantiers d'adaptations de logements pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) avec le suivi d'environ 30 chantiers en SPS pour la partie amiante, notamment les chantiers concernés par l'amiante en SS4 et SS3.

D'un point de vue davantage opérationnel, en lien avec la Direction Développement et Maîtrise d'ouvrage (Linchy CHAU) et la Direction Relation Client (Hervé PAYEN) :

- Recensement de l'ensemble des DTA mis à jour
- Participation aux réunions pour l'organisation des convocations de l'ensemble des prestataires pour remise des DTA, sous forme de deux demi-journées

- Élaboration d'un document powerpoint pour sensibiliser les prestataires à la problématique amiante
- Animation de deux réunions dans les locaux de Reims habitat
- Élaboration de l'attestation d'émargement de communication des DTA (obligation réglementaire).
- A la suite de ces rencontres avec les prestataires de Reims habitat, les actions du GIE se sont poursuivies soit sous forme de rendez-vous sur site, ou de réunion selon le degré d'importance pour la formation de nouveaux collaborateurs intervenant sur les chantiers pour l'élaboration des modes opératoires (assistance et conseil) et la traçabilité des déchets amiantés gestion et suivi des DTA en parties communes.



reallia  
locataire en 1 clic

## Reallia® ou la constitution d'une offre nouvelle de logements

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 née.

Un mandat de gestion locative a été signé en avril 2018 (n° 15376) avec Citya Native Immobilier (anciennement Native Immobilier) et fait l'objet d'avenants pour chaque nouvelle opération mise en location.

Ainsi, au 31 décembre 2019, l'offre de Reallia® se composait de 33 logements neufs en location sur les communes de Reims, Bétheny et Tinquieux, répartis sur 8 programmes différents.

Les acquisitions en VEFA ou la réalisation d'opérations en maîtrise d'ouvrage propre continuent. 475 logements sont donc en étude ou en travaux représentant environ 25 opé-



rations réparties sur les communes de Bétheny, Bezannes, Cormontreuil, Loivre, Reims, Rilly la Montagne, Saint Brice Courcelles, Tinquieux, Tours sur Marne et Witry les Reims. Le développement de cette offre intermédiaire évolue de jour en jour suivant les opportunités foncières ou proposition d'achat en VEFA faite par les promoteurs de la place.

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



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 existant 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 »





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

Innovant et ayant acquis une véritable légitimité sur son territoire, ce dispositif permet à 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)

	2017	2018	2019
<b>Appel locataires suivi d'intervention des équipes du GIE Tranquillité des quartiers</b>			
Total	177	169	165
Agressions	0	0	0
Occupation des parties communes	42	50	46
Troubles de voisinage	135	119	118
Dégradations	0	0	0
Véhicules	0	0	0
Divers	0	0	1
<b>Déplacement GIE (1 et 2)</b>			
Total	0	1	0
Agressions	0	0	0
Occupations des parties communes	0	0	0
Troubles de voisinage	0	0	0
Divers	0	1	0
<b>Déplacement police (3)</b>			
Total	13	4	5
Agressions	1	0	0
Occupations des parties communes	0	0	0
Troubles de voisinage	12	3	3
Divers	0	1	2
<b>Appels police</b>			
Total	17	7	8
AGR	1	0	0
OPC	0	1	1
VOI	15	5	5
DIV	1	1	2



\*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.

# LE 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'Epemay  
51 100 Reims  
www.reims-habitat.fr



**Retrouvez Reims habitat sur :**

- [www.reims-habitat.fr](http://www.reims-habitat.fr)
- Twitter @reimshabitat
- La page facebook @reimshabitat.official
- Instagram
- LinkedIn
- La chaine YouTube Reims habitat
- L'EcoAppart sur Facebook EcoAppart Clairmarais

