

**LE FOYER  
REMOIS**

Groupe GLOBAL HABITAT

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
RESPONSABLE  
2016**

**LE FOYER  
REMOIS**

Groupe GLOBAL HABITAT

# ÉDITO



GUY BRABANT, PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE  
CHRISTOPHE VILLERS, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

DES ANCRAGES LOCAUX, UN DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL	04
LES CHIFFRES CLÉS 2016	05
NOTRE ORGANISATION	06
LE RÉFÉRENTIEL EURO-GR®	07
NOS PARTIES PRENANTES	08
NOTRE DÉMARCHE RSE	10
NOS OBJECTIFS RSE	11
RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT RYTHMÉ L'ANNÉE 2016	12
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	16
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	28
CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE	42
VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES	56
GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES	70
VOCABULAIRE DU MONDE HLM	83

“ S'OBSERVER  
POUR MIEUX  
PROGRESSER,  
UNE IMPLICATION  
DE CHAQUE  
COLLABORATEUR ”

Dans un contexte économique, social et sociétal de plus en plus exigeant, Le Foyer Rémois s'est donné le temps d'observer et d'analyser ses pratiques, tout au long de cette année 2016. Exister en tant qu'acteur au service du territoire, à l'écoute des attentes de solutions d'aménagement nécessite pour une entreprise centenaire telle que Le Foyer Rémois d'être solide sur ses fondamentaux, mais aussi d'orienter l'évolution de ses pratiques mises en place depuis plusieurs années.

L'observation des pratiques du quotidien du Foyer Rémois a été l'objet de l'attention de chaque collaborateur en 2016, au travers notamment d'audits interne et externe, de la refonte de nos études de satisfaction client mais aussi l'organisation de 5 conférences mettant en scène de grands spécialistes (sociologues, urbanistes, architectes...). Aussi, nous avons pris le parti d'actualiser, dans un premier temps, notre Politique Sociale et Sociétale afin de poser le sens pour ensuite pouvoir écrire et mettre en place notre prochain Projet d'Entreprise.

Au regard de l'évolution du tissu des villes, notamment avec le nouveau Grand Reims ou encore avec la dimension Grand Est, Le Foyer Rémois fait de l'adaptabilité l'une de ses orientations stratégiques, face aux évolutions des pratiques et soucieux de placer la relation client au cœur de ses choix.

Entreprise en mouvement, Le Foyer Rémois a consolidé cette année son positionnement à l'Est du Grand Paris et sur la région Grand Est au travers de projets tels que la résidence intergénérationnelle « L'Îlot Vert » à Magny le Hongre en Seine et Marne et notre collaboration avec la SEMIV, Société d'économie mixte basée à Villerupt en Meurthe et Moselle.

L'année 2016 a aussi été marquée par l'adossement du Foyer Rémois et du Groupe Global Habitat au Groupe National Arcade. En partageant l'ambition commune de développer, au travers de cette alliance stratégique, une offre professionnelle en matière de logements locatifs et d'accession à la propriété, de foyers et résidences adaptés, dans la région Grand Est et sur le territoire Seine et Marnais, de nouveaux horizons s'ouvrent au Foyer Rémois, soucieux de son impact sociétal.

Edition et réalisation /  
Service Communication & Marketing

La cellule RSE /  
Angélique Brisson, Peggy Caillot, Brigitte  
Chaudron, Delphine Delépierre, Nadia  
Delompré, Delphine Guyau, Paola Pélican,  
Thierry René  
Participation d'Anthony Baudry

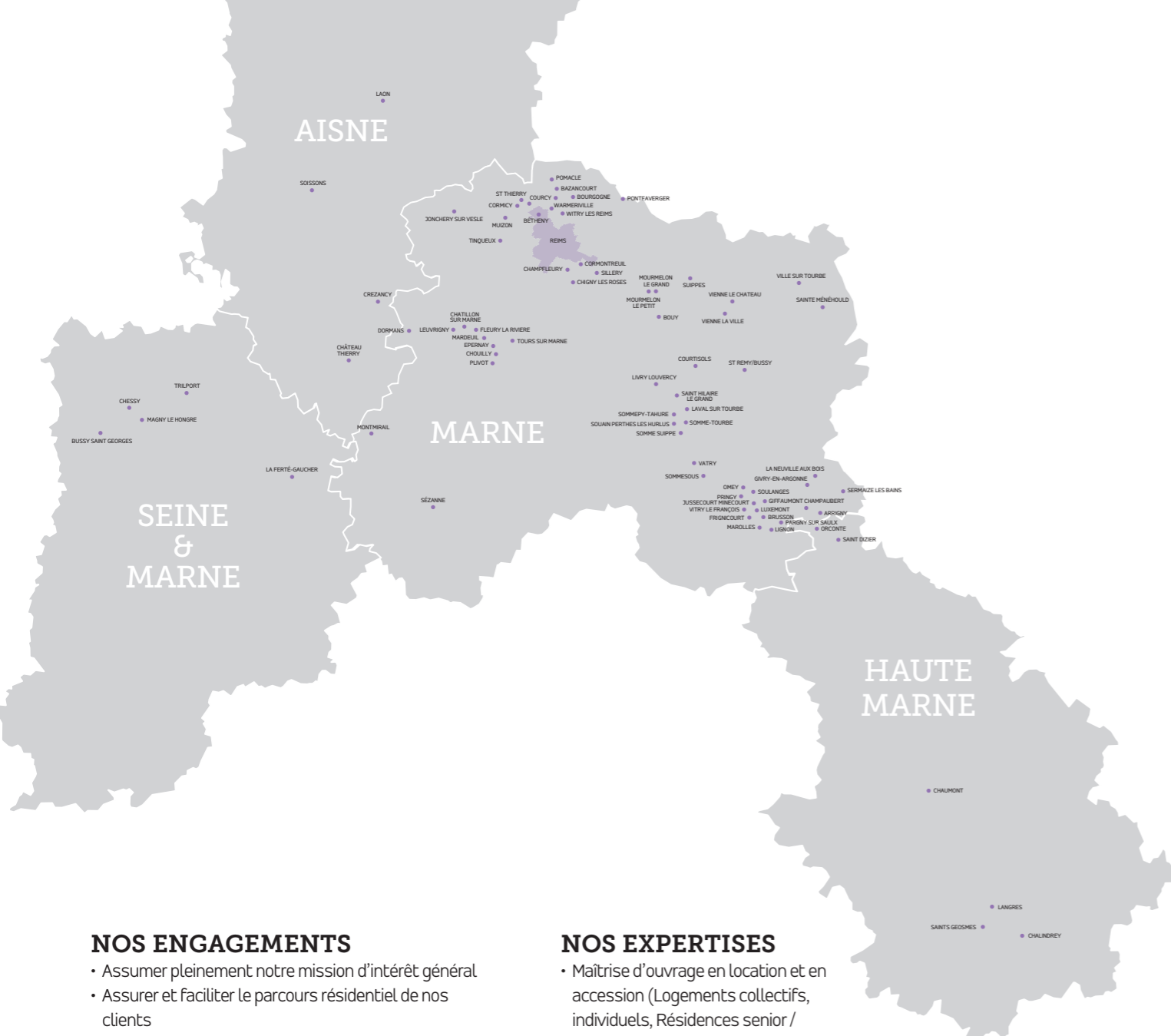
Nous remercions les personnes interviewées  
pour l'occasion et toutes celles qui ont  
contribué à l'écriture de ce Rapport d'Activité  
Responsable

Crédits photos /  
Axel Coeuret, Michel Jolyot, Le Foyer Rémois

Imprimé à Reims chez Alliance Partenaires  
Graphiques sur du papier recyclé



## LE FOYER RÉMOIS, SES ANCRAGES TERRITORIAUX



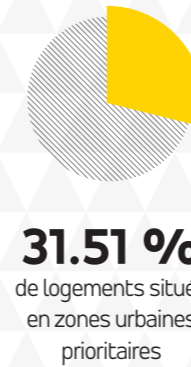
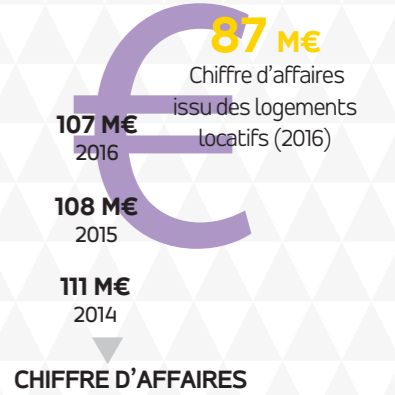
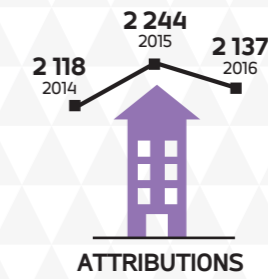
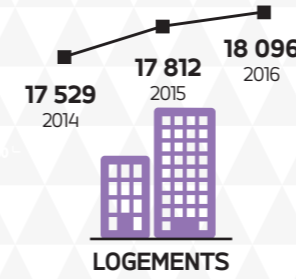
### NOS ENGAGEMENTS

- Assumer pleinement notre mission d'intérêt général
- Assurer et faciliter le parcours résidentiel de nos clients
- S'engager quotidiennement sur la proximité, la qualité de service et la maîtrise des charges
- Être le partenaire des collectivités et des territoires
- S'adapter à la pluralité des réalités territoriales
- Accompagner et devancer les grandes mutations architecturales, urbaines et sociétales

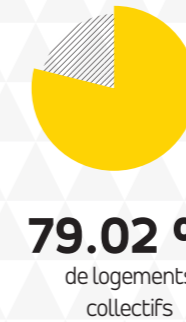
### NOS EXPERTISES

- Maîtrise d'ouvrage en location et en accession (Logements collectifs, individuels, Résidences senior / jeunes actifs, Surfaces d'activité et de commerce)
- Gestion patrimoniale et clientèle
- Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale
- Promotion immobilière
- Accession sociale

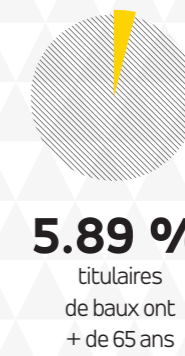
## CHIFFRES CLÉS 2016



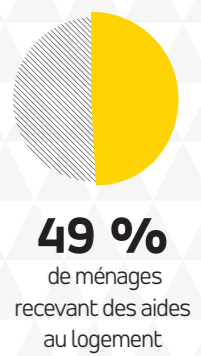
ZONES URBAINES



LOGEMENTS COLLECTIFS

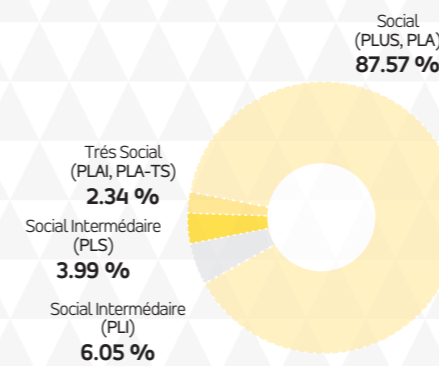


TITULAIRES DE BAUX

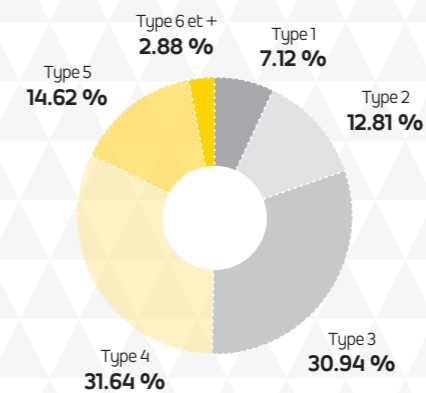


AIDES AU LOGEMENT

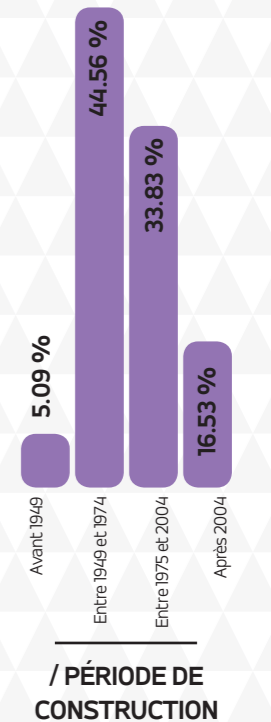
## REPARTITION DU TERRITOIRE



/ CATÉGORIE



/ TYPE



/ PÉRIODE DE CONSTRUCTION

## UNE ORGANISATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

La gouvernance du Foyer Rémois s'organise autour d'un Directoire et d'un Conseil de Surveillance composés de parties prenantes internes et externes à la société. L'ambition et le développement du Foyer Rémois se concrétisent grâce une stratégie impliquant toute l'organisation de l'entreprise.

## NOTRE ORGANISATION

### GÉNÉRALE

- Qualité
- Communication & Marketing
- Relations extérieures
- Développement social et urbain

### CLIENTÈLE

- Proximité
- Gestion locative

### SYSTÈMES D'INFORMATION

- Production
- Développement
- Support

### RESSOURCES HUMAINES

- Formation
- Droit social
- Paies administration du personnel
- Recrutement

## CONSEIL DE SURVEILLANCE DIRECTOIRE

### ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

- Contrôle de gestion
- Financements et investissements
- Gestion clients et patrimoine
- Comptabilité exploitation
- Achats
- Juridique des sociétés

### TECHNIQUE DU PATRIMOINE

- Foncier et engagements
- Maintenance et exploitation
- Investissements et travaux

### COMMERCIALE

- Administrative et commerciale
- Commercialisation des logements et cellules d'activité
- Promotion commerciale et marketing

## LE RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet\*, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les 5 dimensions de la RSE.

En 2016, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®. Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées.

Aujourd'hui, EURHO-GR® est utilisé en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.

### GOVERNANCE

Gouvernance et relations aux parties prenantes

- GOV 1. Instances de décision et systèmes de management
- GOV 2. Relations aux parties prenantes et prise en compte de leurs intérêts

### ENVIRONNEMENT

Préserver l'environnement

- ENV 1. Limitation des impacts environnementaux du parc et de son occupation
- ENV 2. Limitation des impacts des modes de production et fonctionnement de l'organisme

### RESSOURCES HUMAINES

Valoriser les ressources humaines

- HR 1. Équité d'accès et conditions d'emploi
- HR 2. Employabilité et évolution professionnelle
- HR 3. Santé et bien-être des salariés

### ÉCONOMIQUE

Contribuer à une économie durable

- ECO 1. Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine
- ECO 2. Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

### SOCIÉTÉ

Promouvoir l'équilibre des territoires

- SOC 1. Contribution à l'offre de logement et au cadre de vie des territoires
- SOC 2. Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants
- SOC 3. Contribution à la mixité et au développement social des territoires

ISO 26000	EURHO-GR®
Communautés et développement local	
Questions relatives aux consommateurs	<b>SOC</b>
Environnement	<b>ENV</b>
Loyauté des pratiques	<b>ECO</b>
Gouvernance	<b>GOV</b>
Droits de l'Homme Relations et conditions de travail	<b>RH</b>

\*Eurhonet est un réseau européen de recherche-développement et d'échanges d'expérience regroupant des bailleurs sociaux publics en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.

# PARTIES PRENANTES

Nous œuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque, afin de concilier au mieux les intérêts et attentes de nos parties prenantes dans une recherche de bénéfice mutuel durable.



## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Gestion saine et durable
- Développement d'une offre de logements adaptés
- Respect de notre mission sociale

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de Surveillance
- Assemblée Générale
- Rapport de gestion
- Commissions



## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Conditions d'emploi
- Qualité de vie au travail
- Employabilité et développement professionnel
- Compétences adaptées aux besoins
- Pouvoir d'achat

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociations collectives et accords d'entreprise
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- Journal interne
- Enquêtes internes
- Convention du personnel
- Projet de qualité de vie au travail
- Délégués du personnel et Comité d'Entreprise
- Entretiens annuels, intermédiaires et de rémunération



## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptés aux réalités sociétales
- Cohésion sociale
- Attractivité et développement durable des territoires

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions : ANRU, politique de la Ville
- Accords de partenariats
- Rapport d'Activité Responsable
- Commissions d'attribution de logements
- Convention d'utilité sociale



## RÉSIDENTS ET REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptés aux besoins
- Maîtrise des charges
- Qualité de services
- Santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils de concertation locative
- Réunions publiques
- Enquêtes de satisfaction
- Lettre d'information
- Espace locataire en ligne
- Personnel de proximité
- Agences de proximité
- Engagements de qualité de service
- Points d'accueil



## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité, respect des délais
- Viabilité et développement des entreprises
- Innovation
- Loyauté des pratiques et respect des principes RSE
- Gestion saine et durable

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Procédure marché : CAO et contrats
- Extranet fournisseur en projet
- Evaluation des fournisseurs avec Qualibail II



## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Actions sociales
- Réunions de concertation locative
- Prêts de locaux
- Subventions aux associations locales

Engagé depuis 2009 et aujourd'hui pleinement adopté par les collaborateurs, le référentiel commun EURHO-GR® nous amène à formaliser de manière concrète notre démarche responsable.

Ce nouveau rapport d'activité responsable tente de mesurer la responsabilité de notre entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes, des effets qu'elle exerce sur la société et les territoires, pour cette année 2016.

C'est avec engagement que chaque année, nous visons de manière collective et mutuelle, à progresser dans nos liens avec nos parties prenantes ainsi que dans notre capacité à accompagner les territoires sur lesquels nous sommes inscrits durablement et sur lesquels nous nous développons.

## NOTRE DÉMARCHE RSE



## NOS OBJECTIFS

Les objectifs en matière de responsabilité sociétale se déclinent au sein de directions et politiques sectorielles et constituent une réelle motivation à poursuivre un processus d'amélioration durable pour tous.

SOC

### PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Promouvoir, en lien avec le tissu associatif, le développement social de nos quartiers en renouvellement urbain.
- Participer à la tranquillité des quartiers et des résidences par une bonne gestion des troubles de voisinage.
- Organiser des animations sociales dans les quartiers.

ECO

### CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Développer la prospection commerciale.
- Utiliser le marketing au service de la gestion de la relation client.
- Favoriser les relations pérennes avec nos fournisseurs.

GOV

### GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- Renforcer nos engagements de service pour améliorer la satisfaction de nos clients et les fidéliser.
- Mettre en œuvre un entretien courant en continu qui assure la pérennité du patrimoine.
- Promouvoir les instances de concertation locale.

ENV

### PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Relever le défi de la performance énergétique pour notre propre activité.
- Développer une e-culture en se dotant d'outils et d'une organisation favorisant la dématérialisation des données et des informations.
- Innover dans le domaine de l'éco-construction.

RH

### VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Promouvoir la transmission et l'acquisition de compétences pour l'ensemble du personnel.
- Être un employeur progressiste et volontariste dans les politiques sociales (parité, accès aux travailleurs handicapés, lutte contre les discriminations).
- Mettre en œuvre la qualité de vie au travail.

## RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT RYTHMÉ L'ANNÉE 2016

21 MARS  
OUVERTURE DE L'AGENCE  
CHAUMONT

MARS

30 MARS  
RECONTRE  
AVEC LE STADE  
DE REIMS pour 40  
enfants des clubs de  
football du quartier  
Croix-Rouge.



27 MAI  
FÊTE DES VOISINS

Cette année encore, la Fête des Voisins fut l'occasion pour nos locataires de se retrouver pour partager un moment convivial.



12 ET 13 MAI  
RENCONTRE AVEC LE CCRB

La rencontre avec le club de basket-ball rémois a été un moment fort pour 253 enfants de l'école Gallieni du quartier Orgeval de Reims, les 12 et 13 mai derniers, en compagnie de professionnels du Champagne Châlons Reims Basket.



MAI

DU 4 AU 12 JUIN  
1<sup>ÈRE</sup> PARTICIPATION À LA  
SEMAINE NATIONALE DES  
HLM organisée tous les ans par  
le Mouvement Hlm USH. Sur le  
thème, cette année, « être acteur  
d'une société qui change », Le Foyer  
Rémois a organisé 7 événements  
pour ses locataires.



11 JUIN  
LA FOULÉE DES SACRES

Les trois bailleurs de la ville de Reims, Pluriel Novilia, Reims Habitat, et Le Foyer Rémois se sont unis pour courir 8 km au coeur de la cité des sacres afin de célébrer la Semaine Nationale des HLM.



JUIN

JUILLET

1<sup>ER</sup> JUILLET  
VISITE DU CHANTIER LIVE IN  
SAINT-THOMAS DE 11 687 M<sup>2</sup>  
en présence de Monsieur Robinet,  
Député-Maire de la Ville de Reims.



CONFÉRENCES  
POLITIQUE SOCIALE  
ET SOCIÉTALE

Une série de 5 conférences a été organisée pour l'ensemble des collaborateurs et administrateurs du Foyer Rémois. Rassemblant ainsi 200 collaborateurs, elles ont permis de présenter les dernières recherches sur des sujets de notre quotidien professionnel, à l'aide de grands spécialistes économistes, urbanistes, sociologues...

SEPTEMBRE

FÉVRIER

24 FÉVRIER  
INAUGURATION DE LA  
LAVERIE « LAV & CO » de  
la résidence Les Symphonies, à  
Reims, lançant ainsi les animations  
proposées aux 60 locataires :  
apprendre à fabriquer sa propre  
lessive, son assouplissant...



1<sup>ER</sup> AVRIL  
ACQUISITION DE  
131 LOGEMENTS  
à Saint Dizier, en Haute  
Marne.



AVRIL

9 OCTOBRE  
RUN IN REIMS

Cette année marque la première participation de Global Habitat en tant que groupe au Run in Reims, avec 67 participants au total.



individuels à Champigny, livrés en octobre 2016. Cette première réalisation à Champigny s'inscrit dans la volonté du Foyer Rémois d'être présent dans chacune des communes du Grand Reims.



11 OCTOBRE  
FÊTE DES VOISINS  
AU TRAVAIL invitant 104

collaborateurs à se réunir pour un moment convivial le temps d'un déjeuner au Siège et dans chaque agence.



19 OCTOBRE  
INAUGURATION  
SAINT-PIERRE III À  
CHAMPIGNY

Le Foyer Rémois a lancé en avril 2015 la construction de 12 logements

OCTOBRE

9 DÉCEMBRE  
DÉCORATIONS DE NOËL

Les collaborateurs ont été invités à décorer ensemble les 3 sapins de Noël du Siège Social, l'occasion aussi pour chacun de décorer leur bureau aux couleurs de la société.



15 DÉCEMBRE  
COCKTAIL DE FIN D'ANNÉE

Le 15 décembre fut l'occasion pour tous les collaborateurs du Foyer Rémois de se réunir autour d'un cocktail dînatoire afin de célébrer ensemble la fin de l'année 2016. Remises des médailles du travail et accueil des nouveaux arrivants, exposition photo retraçant les moments forts de l'année 2016 puis moment convivial autour d'un cocktail dînatoire ont rythmé cette soirée.



NOVEMBRE

30 NOVEMBRE  
PREMIÈRE PIERRE L'ÎLOT  
VERT

Le Foyer Rémois a posé la première pierre de sa résidence "L'Îlot Vert" à Magny Le Hongre, première opération en Seine & Marne.



26 NOVEMBRE  
INAUGURATION  
DE LA PLAQUE  
COMMÉMORANT  
L'INSCRIPTION AU  
PATRIMOINE MONDIAL  
DES COTEAUX,  
MAISONS ET CAVES  
DE CHAMPAGNE de la  
Cité-jardin du Chemin Vert.



25 NOVEMBRE  
RENCONTRE AVEC LE  
STADE DE REIMS

30 joueuses, âgées de 6 à 12 ans et licenciées au FC Sirès et à l'Espérance Rémoise, ont découvert le temps d'un après-midi le centre de vie Louis Blériot avec des joueurs professionnels du Stade de Reims.





1



2



9



10



3



4



11



12



5



6



13



14



7



8



15

## RÉALISATIONS LE FOYER RÉMOIS

- |   |   |
|---|---|
| 1 - L'ANRU d'Orgeval - Reims (51)               | Reims (51)  |
| 2 - Résidence Séniors - Champfleury (51)        | 9 - Les Kyrielles - Château-Thierry (02)          |
| 3 - La Charlonie - Laon (02)                    | 10 - Araucan - Saint Dizier (52)                  |
| 4 - Le Parc Aux Daims - Jonchery sur Vesle (51) | 11 - La cité-jardin des Aquarelles - Béthény (51) |
| 5 - La cité-jardin du Chemin Vert - Reims (51)  | 12 - La Crézançoise - Crézancy (02)               |
| 6 - La Place Mozart - Reims (51)                | 13 - La Maison dans les arbres - Béthény (51)     |
| 7 - La Résidence Joséphine - Reims (51)         | 14 - L'agence Gambetta - Reims (51)               |
| 8 - Les Terrasses du Chemin Vert - Reims (51)   | 15 - Les Satines Dauphinot - Reims (51)           |



Promouvoir  
l'équilibre social  
des territoires

“ La relation client  
au cœur de nos  
choix ”



145  
logements  
neufs livrés en 2016

1 125  
places dans notre  
offre spécifique en  
structures collectives

61  
logements vendus à  
des particuliers dont  
20 à des locataires du  
Foyer Rémois

▼ Rencontre entre le CCRB et 253 enfants de l'école Gallieni en partenariat avec Le Foyer Rémois  
// 12 et 13 mai 2016

## GRAND REIMS, GRANDS DÉFIS ! 300 000 HABITANTS

**Née le 1<sup>er</sup> janvier 2017 mais officiellement installée le 9 janvier dernier, la communauté urbaine du Grand Reims rassemble désormais 144 communes et quelque 300 000 habitants. De quoi nourrir de légitimes ambitions !**

Interlocuteur privilégié de l'État et de la Région, la Communauté Urbaine est, dans un fait, un Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) dont l'existence a été voulue par la loi NOTRE (Nouvelle Organisation Territoriale de la République). Cette Communauté Urbaine doit former à la date de sa création un ensemble d'au moins 250 000 habitants. C'est le cas du Grand Reims dont les commandes ont été confiées le 9 janvier à Catherine Vautrin, Députée et Vice Présidente de l'Assemblée. Une présidence dans la continuité de Reims Métropole à qui la Communauté Urbaine a succédé. Catherine Vautrin justifie volontiers la pertinence du Grand Reims : « Unis et rassemblés, nous pèserons davantage dans les grands dossiers au sein de la nouvelle région ». Des propos volontiers appuyés par Yves Détraigne, Sénateur, Maire de Witry-les-Reims et Président de la Communauté de Communes de Beine-Bourgogne : « Il ne s'agit pas simplement d'élargir

l'agglomération mais d'aller plus loin, plus vite, avec plus de moyens ». Tout ne fut pourtant pas si simple puisqu'un rapprochement de Reims avec sa voisine châlonnaise et avec Epernay semblait sur les rails. La présentation d'une carte départementale par le Préfet (excluant notamment et la plateforme agro-industrielle et scientifique de Pomacle et la zone commerciale de Thillois du futur ensemble rémois) a fait office d'électrochoc. Le Grand Reims, dans sa configuration actuelle, s'est finalement imposé par la volonté des élus de toutes les communes, prenant la mesure de la nécessité d'aller de l'avant, de dépasser certains états d'âme pour relever avec audace le défi de l'avenir. Ce que Bruno Cochemé, Président de la Communauté de Communes Ardre et Châtillonnais résume d'une phrase : « Nous avons besoin de Reims comme Reims a besoin de nous, il faut appréhender ce bassin de vie de manière positive ».

### Compétences multiples

Développement territorial (promotion économique et touristique, habitat, aménagement de l'espace, transports publics, constitution de réserves foncières...), services à la population (enseignement supérieur, recherche et innovation, grands équipements et

équipements de proximité, scolaire, enfance et jeunesse, jardins familiaux, secours incendie, santé publique), gestion des flux (aménagement numérique, gestion des déchets, eau et assainissement, voirie, stationnement, milieux aquatiques, réseaux, maîtrise de l'énergie, transition énergétique...). Les domaines de compétences de cette nouvelle entité sont multiples et entendent permettre de favoriser la dynamique et la complémentarité des territoires en maintenant des pôles de proximité. La présence au cœur de ce nouveau bassin de vie du site agro-industriel de Pomacle et les perspectives offertes par la future Ferme 112 apparaissent également comme d'authentiques opportunités pour renforcer l'attractivité économique dans un premier temps et l'attractivité résidentielle ensuite.

D'Auménancourt au Nord à Billy-le-Grand au Sud, de Fismes à l'Ouest jusqu'à Aubérive à l'Est, le Grand Reims rassemble plus de la moitié des habitants de la Marne et a la particularité d'offrir un véritable kaléidoscope de communes allant de l'urbain au rural en passant par le rurbain. Un nouvel espace au sein duquel Le Foyer Rémois entend tenir toute sa place comme outil au service du développement des territoires.

### LIVE IN SAINT-THOMAS LE PLUS IMPORTANT PROJET IMMOBILIER DE REIMS EN 2016

Avec 11 687 m<sup>2</sup> d'habitations et 1 000 m<sup>2</sup> de locaux professionnels, le projet immobilier Live in Saint-Thomas représente le plus important programme immobilier de Reims en 2016.

Inscrit dans une logique de développement urbain responsable, ce projet de revitalisation urbaine au cœur de Reims est conçu afin de promouvoir le cadre de vie de ses habitants et des commerces environnants.

Programme sobre en énergie grâce à une architecture choisie, dotée de matériaux durables, en adéquation avec le caractère historique du site, le projet Live in Saint-Thomas développe la mixité générationnelle et sociale à travers une offre de détention allant de la location à l'acquisition.

## LE GRAND REIMS EN CHIFFRES

**143** communes au total

**186 000** habitants dans la plus grande des communes (Reims) qui compose le Grand Reims

**47** habitants dans la plus petite des communes (Aubilly) qui compose le Grand Reims

**1 436** km<sup>2</sup> de surface au total

**298 046** habitants selon les chiffres du dernier recensement

## LA RÉGION « GRAND EST » PEUT NOURRIR DE GRANDS DESSEINS POUR CEUX QUI Y VIVENT

**BRUNO FORGET**  
COMMISSAIRE DE LA FOIRE DE  
CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE, CHEF  
DE FILE DU PROJET REIMS 2025

Commissaire de la Foire de Châlons-en-Champagne depuis 25 ans, Bruno Forget a su faire de cet événement le rendez-vous incontournable de tous les grands acteurs d'un territoire qui a changé de dimension avec l'avènement du Grand Est. Une bonne raison de l'interroger sur sa vision de l'avenir de notre région.

« J'observe chaque jour que des liens se nouent, que des synergies se créent, que des amitiés naissent et pourtant force est de constater que bien peu de personnes souhaitent à l'origine cette région Grand Est dans sa configuration actuelle » rappelle en préambule Bruno Forget. Chef de file du projet Reims 2025, Commissaire de la Foire de Châlons-en-Champagne depuis un quart de siècle, il a été élu personnalité régionale de l'année en 2016 par Le Club de la presse Reims-Champagne. Une distinction récompensant sa capacité à avoir fait de la Foire de Châlons-en-Champagne le passage obligé des politiques nationaux, tout en étant parvenu à faire de cette manifestation le lieu où se mélangent harmonieusement décideurs, commerçants et citoyens. Bruno Forget a également su imposer « son événement » comme « la foire référence du Grand Est ».

Rien d'étonnant dès lors à ce que cet humaniste dans l'âme vante, lorsqu'il s'agit d'évoquer la nouvelle région, la capacité des uns et des autres à « oser le dialogue et le partage et ce d'autant mieux que progressivement s'installe une idée d'appartenance à un territoire et à une histoire commune ». Il ne lui en faut pas plus pour, à l'instar d'un ancien Lorrain, Fernand Braudel, s'attarder sur les temporalités longues.



L'occasion de s'attacher à trouver avec le Haut-Marnais Denis Diderot, le Vosgien Jules Ferry et l'Alsacien (par son père) Victor Schloecher, un triptyque de personnages qui ont su se nourrir, au cœur de ce qui est devenu notre territoire partagé, de valeurs « qui ont permis d'améliorer notre société et d'inspirer des mouvements sur la planète entière. Sans oublier Saint Rémi qui a su, depuis Reims, écrire un pan de l'histoire de France ».

### Ne pas se replier sur soi-même

« Unis ne signifie pas pour autant uniformité » argumente Bruno Forget : « la nouvelle région Grand Est est d'abord riche de ses spécificités territoriales et c'est par notre capacité à stimuler ces potentialités plurielles que l'on pourra nourrir un grand dessein pour notre territoire ». A l'instar de François Mitterrand qui disait que « l'histoire passe par les mêmes chemins que la géographie », Bruno Forget ne perd pas une occasion de souligner « la puissance économique d'une région, leader français dans nombre de domaines et tout particulièrement dans l'agro-viticulture, champions de taille mondiale et avec à leur

tête, des dirigeants d'exception ».

Il met en exergue « le rôle que les agri-viticulteurs jouent dans la vitalité de la ruralité, en s'appuyant sur un terroir non délocalisable et qui ne manque pas de perspectives via l'agro-industrie, l'œnotourisme et la gastronomie ».

Autant d'éléments propices au développement de la ressource, donc de l'emploi et dès lors prétexte à la venue de nouveaux habitants qu'une structure comme Le Foyer Rémois sera à même d'accueillir comme il se doit.

« La nouvelle dimension du territoire et sa spécificité frontalière (750 km de frontières avec la Suisse, l'Allemagne, le Luxembourg et la Belgique) ne doivent toutefois pas nous contraindre au repli sur nous-mêmes, bien au contraire » s'empresse-t-il d'ajouter. C'est ainsi qu'à l'instar du Foyer Rémois à la recherche de nouveaux développements en Ile-de-France, la Foire de Châlons-en-Champagne entend dès cette année accroître sa capacité de rayonnement en ouvrant ses portes aux régions Haut-de-France et Ile-de-France : « Avoir un esprit de conquête, c'est d'abord avoir un esprit d'ouverture. Nous avons beaucoup à apprendre des autres mais aussi beaucoup à leur donner et la présence sur notre territoire d'acteurs comme Le Foyer Rémois, de rendez-vous comme la Foire de Châlons-en-Champagne et d'événements comme Reims 2025 sont autant de raisons de croire en cette région Grand Est. Nous avons suffisamment d'atouts pour offrir de prometteuses perspectives aux jeunes générations. Ayons confiance et surtout n'ayons pas peur d'avoir de l'ambition ! »

### UNE NOUVELLE FORME DE DÉVELOPPEMENT



**CHRISTOPHE FABER**  
DIRECTEUR  
COORDINATION  
GRAND EST

La région Grand Est représente pour Le Foyer Rémois une formidable opportunité de développement de son patrimoine et de ses activités mais aussi une occasion idéale de partage et d'échanges avec des partenaires nouveaux. Ce large territoire, qui s'étend à l'est de la France jusqu'à l'Eurométropole de Strasbourg répond à notre volonté de partage d'expertise professionnelle et de coopération. En ma qualité de Directeur coordination Grand Est, j'ai la charge de l'animation des différents partenariats actuels et à venir.

Des bailleurs tels que la SEMIV à Villerupt se retrouvent à nos côtés pour partager des valeurs communes au service des territoires.

Le Foyer Rémois s'efforce à Villerupt de répondre le plus efficacement possible aux besoins spécifiques d'un territoire en évolution significative, emporté par le dynamisme transfrontalier franco-luxembourgeois. Soucieux de la sécurisation et de la pérennisation de ses activités, la SEMIV a fait le choix de se rapprocher des équipes du Foyer Rémois. Ces dernières ont démontré, dès les premiers temps de cette collaboration, qu'elles étaient à même d'apporter leur expertise et leur savoir-faire afin de mener à bien l'objet social de la SEMIV et répondre au mieux aux attentes des différentes parties prenantes.

Gageons que cela préfigure d'un développement important avec l'OIN (Opération d'Intérêt National) Alzette-Belval.

# NOTRE PREMIÈRE PARTICIPATION À LA SEMAINE NATIONALE DES HLM



Sensibilisation aux éco gestes - 7 juin 2016



Exposition d'objets recyclés - 8 juin 2016



Animation au cœur des jardins partagés d'Orgeval - 8 juin 2016



Mise en lumière du quartier Chemin Vert - 8 juin 2016



Initiation des séniors au NTIC - 9 juin 2016



Course interbailleurs - 11 juin 2016



Visite de l'église Saint-Nicaise - 13 juin 2016

## LE LOGEMENT SOCIAL, UN MODÈLE QUI A DU SENS

**ARTÉMISE CREN**  
RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT COMMUNICATION  
EXTERNE, DIGITALE ET RP  
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

**La Semaine Nationale des Hlm sera organisée cette année pour la 5<sup>ème</sup> fois, du 24 juin au 2 juillet. Comme le rappelle Artémise Cren de L'Union Sociale pour l'Habitat (USH), c'est l'occasion de porter un discours résolument positif sur le logement social.**

« Cette Semaine Nationale des Hlm, initiée en 2013, se veut un grand rendez-vous populaire annuel pour valoriser les initiatives et les réalités du logement social. Avant l'émergence de cette semaine, les communications étaient plutôt institutionnelles et professionnelles. Il nous est apparu essentiel de proposer un temps de communication tourné vers les habitants et plus largement nos concitoyens. Nous avons fait le pari de mettre en place ce rendez-vous en nous appuyant sur la mobilisation des organismes Hlm et des associations régionales en les encourageant à porter des actions selon leurs propres stratégies, soit vers les habitants, soit en direction des élus locaux, de la presse ou de leurs partenaires professionnels ». Responsable du Département communication externe, digitale et RP à l'Union Sociale pour l'Habitat, Artémise Cren affiche avec enthousiasme les raisons qui ont présidé à l'émergence de cette semaine nationale. Elle martèle volontiers la nécessité d'un tel rendez-vous : « Contrairement à ce que l'on pourrait



croire, les Hlm ont une bonne image dans l'opinion. Avec cette opération, nous créons une caisse de résonance positive à l'égard du logement social. C'est une action de communication bien évidemment, mais qui valorise des actions au long cours. Par exemple, la thématique choisie en 2017 est celle de la transition énergétique, un domaine dans lequel les organismes Hlm montrent l'exemple depuis longtemps et quotidiennement. La Semaine Hlm est un coup de projecteur sur quelque chose de concret et de réel ».

### Oui au logement social !

L'Union Sociale pour l'Habitat, association loi de 1901, représente les organismes Hlm de France et d'outre-mer. C'est une confédération composée de cinq fédérations (Offices Publics de l'Habitat, Entreprises sociales pour l'habitat, Sociétés coopératives d'Hlm, Union

d'économie sociale pour l'accession à la propriété, Associations régionales d'organismes d'habitat social) représentant 730 organismes Hlm, aussi bien d'un point de vue professionnel que politique ou médiatique. La structure a un rôle d'études et d'analyses grâce à tout un panel d'experts qui produisent de la « matière grise » pour les organismes Hlm. Elle informe et assiste également les organismes Hlm et communique régulièrement autour de différentes thématiques. Cela a été le cas en amont de la campagne présidentielle avec la campagne « Oui au logement social », comme le souligne Artémise Cren : « Nous voulions rappeler le bien fondé du logement social dans notre société. C'est une campagne qui a bien fonctionné et qui a permis de rappeler l'utilité des Hlm et de réaffirmer la valeur du modèle français du logement social. Il suffit pour s'en convaincre de regarder comment les choses se passent chez certains de nos voisins européens où des réformes structurelles des modes de financement ont soumis le logement social à rude épreuve. Le modèle français fonctionne en dehors des circuits financiers internationaux et a joué un rôle contra-cyclique majeur face à la crise de 2008. Il permet de préserver un patrimoine immobilier qui est un patrimoine de la nation ».

Crédit photo ©DR USH

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

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

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

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	2014	2015	2016
	Croissance de l'offre de logements locatifs	3.37 %	0.23 %	1.02 %
	Croissance de l'offre en structures collectives	15.54 %	46.21 %	14.25 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	348 Logements	127 Logements	145 Logements
	Nombre de logements anciens acquis	310 Logement	2 Logements	143 Logements

SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	nombre	m²	nombre	m²	nombre	m²
	Par type (nombre et surface moyenne)						
	TI	30	32	2	34	6	26
	TII	103	54	38	50	52	54
	TIII	258	67	40	70	100	69
	TIV	216	82	39	88	80	85
	TV	51	100	10	105	50	108
	TVI et plus	0	0	0	0	0	0

#### Répartition par catégorie<sup>1</sup> (en nombre de logements)

«Très social»	52	26	26
«Social»	503	75	95
«Social Intermédiaire»	103	18	37
«Intermédiaire»	0	10	130
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0	0	0

SOC 1.3	Production en accession sociale	2014	2015	2016
	Logements neufs livrés	0	0	0
	Logements neufs livrés en location-accession	0	10	0

SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	2014	2015	2016
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	3.26 %	3.63 %	3.98 %
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés Labels / certifications concernés	na	na	na
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement Caractéristiques des logements concernés	5.21 %	5.69 %	7.17 %
	Remplacement d'une baignoire par une douche et/ou installation d'une barre de maintien, et/ou installation de volets roulants, et/ou rehaussement de WC			

SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	2014	2015	2016
	Étudiants (rés. universitaires)	703	703	703
	Personnes âgées autonomes	82	0	0
	Personnes âgées dépendantes	91	91	91
	Personnes handicapées	65	65	109
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	78	111	144
	Travailleurs (FJT, FTM)	78	78	78
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1097</b>	<b>1048</b>	<b>1125</b>

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

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

SOC 2.1	Niveau moyen des loyers (en € / m² / Shab.)	2014	2015	2016
	► Ensemble du parc			
	Parc «Très social»	5.14 €	5.16 €	5.16 €
	Parc «Social»	5.31 €	5.41 €	5.35 €
	Parc «Social intermédiaire»	7.50 €	7.50 €	7.44 €
	Parc «Intermédiaire»	7.09 €	7.13 €	7.05 €
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na
	► Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc «Très social»	5.63 €	5.11 €	5.64 €
	Parc «Social»	5.21 €	5.98 €	5.98 €
	Parc «Social intermédiaire»	8.51	6.51 €	8.86 €
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na

SOC 2.2	Taux d'effort moyen des ménages entrants (attribution de l'année)	2014	2015	2016
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	22.88 %	24.65 %	24.50 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	26.68 %	25.20 %	26.70 %

SOC 2.3	Évolution globale du montant des loyers <sup>2</sup>	2014	2015	2016
		0.90 %	0.47 %	0.02 %

SOC 2.4	Evolution du montant des charges locatives payées par les locataires	2014	2015	2016
	Evolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie	-1.57 €	0.47€	-0.37 €
	(en € / m² / Shab.)	-1 €	0.28€	-0.17 €

SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social <sup>3</sup> , dont :	2014	2015	2016
	Médiateur(rice)	na	na	na
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	2 ETP	2 ETP	3 ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de contentieux	3 ETP	2 ETP	na
	Chargé(e) de recouvrement	8 ETP	6 ETP	6 ETP
	Autre :	na	na	na

Les gestionnaires clientèles ont, dans leurs missions, en charge le contentieux de 1<sup>er</sup> niveau. Il n'y a donc plus de chargé de contentieux.

SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	2014	2015	2016
	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif)	1 785	2 174	2 246
		1 425	1 749	1 737

SOC 2.7	Taux de mutations internes	2014	2015	2016
	<b>TOTAL</b>	16.62 %	15.46 %	14.41 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	1.09 %	0.71 %	0.42 %

SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété (nombre de logements)	2014	2015	2016
	Logements existants vendus à des particuliers	43	54	61
	dont : Logements vendus à des locataires de l'organisme	19	20	20
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	62	74	81

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 3 Contribution à la mixité et au développement social des territoires		2014	2015	2016
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>Profil socio-économique des ménages entrants (attributions de l'année)</b>				
SOC 3.1	▶ Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	23.56 %	25.62 %	<b>23.26 %</b>
	25-39 ans	47.07 %	43.85 %	<b>45.20 %</b>
	40-59 ans	22.52 %	22.64 %	<b>24.10 %</b>
	60-74 ans	5.34 %	5.48 %	<b>4.63 %</b>
	75 ans et +	1.51 %	1.43 %	<b>1.26 %</b>
▶ Ressources des ménages	< 60 % du plafond de ressources	68.51 %	70.28 %	<b>70.52 %</b>
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	23.65 %	22.64 %	<b>20.36 %</b>
	> 100 % du plafond de ressources	1.32 %	0.85 %	<b>1.12 %</b>
▶ Composition des ménages	Personne seule	35.69 %	40.11 %	<b>37.72 %</b>
	Famille monoparentale	25.12 %	23.31 %	<b>27.33 %</b>
	Couple sans enfant	14.83 %	13.64 %	<b>11.93 %</b>
	Couple avec enfant(s)	24.36 %	21.97 %	<b>21.48 %</b>
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0 %	0 %	<b>0 %</b>
SOC 3.2	<b>Soutien financier aux projets locaux</b>			
	portés par les associations de locataires	0	550	<b>0 €</b>
	portés par d'autres associations	63 537 €	64 354 €	<b>70 190 €</b>
44 actions sociales de proximité ont eu lieu sur l'année 2016 (fêtes de quartier, fête des voisins, actions sportives, culturelles, ...) concourant ainsi à l'animation des quartiers et à la dynamique des territoires. Des partenariats spécifiques ont d'autre part été menés dans le cadre du contrat de Ville de Reims.				
SOC 3.3	<b>Locaux mis à disposition d'associations</b>			
	Associations de locataires	3	4	<b>4</b>
	Autres associations	9	7	<b>1</b>

Note méthodologique:

1. « Très social »: PLA1 ou équivalents; « Social »: PLUS ou équivalents; « Social intermédiaire »: PLS ou équivalents; « Intermédiaire »: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)
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.

Raisons d'omission

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

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

En mobilisant les dispositifs sociaux en place (ASLL, FSL, bail glissant, MASP, AVDL...) et en activant notre réseau partenarial concernant l'accompagnement des familles les plus fragiles, nous avons mis en place des leviers d'actions tels que :

- Le projet d'accompagnement social personnalisé avec la famille. Le Gestionnaire clientèle gère et assure une veille sociale en favorisant l'intégration dans l'environnement, ce qui permet une réactivité optimale tant en terme d'impayés que pour tout autre dysfonctionnement.
- La mise en place des mutations préventives sociales afin d'offrir une adéquation, au fil des étapes de la vie du locataire, entre la capacité financière du ménage et le produit logement.
- L'accompagnement du locataire sur l'usage et la gestion des équipements du logement : charges de chauffage, d'eau, de gaz et d'électricité, les actions sociales, le maintien dans le logement et la prévention des expulsions.
- La cellule d'interpellation, réunion de synthèse entre intervenants et partenaires qui vise à prendre des décisions partagées en transparence, réajuster si besoin des axes de travail voire en déclencher de nouveaux.

## GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Cette année, 117 personnes assurent la proximité sur site en direct avec la clientèle (52 collaborateurs administratifs et 65 collaborateurs de terrain) pour un total de 18 815 logements.

La proximité au cœur des quartiers et sur les territoires a été renforcée :

Le métier de Gestionnaire clientèle sur l'ensemble des agences Rémoises, interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à la gestion locative de proximité telles que : la gestion du précontentieux, les demandes d'intervention, les EDL, l'entretien de l'immeuble en passant par l'entretien des équipements et la propreté des espaces communs et abords, la tranquillité des habitants.

9 loges en cœur de quartiers ont été déployées pour assurer une hyper proximité à notre clientèle ; les collaborateurs en loge assurent en partie les mêmes missions que les Gestionnaires présents en agence.

Le métier de Gestionnaire technique a aussi été développé sur l'ensemble de notre patrimoine, assurant la gestion des demandes d'intervention au domicile du client et la remise en état des logements vacants.

L'intervention du GIE tranquillité des quartiers de 18h00 à 00h00 pour assurer une veille technique, une prévention situationnelle, une action sur site, la saisie et le suivi informatique des incidents.

Le lien avec les associations de locataires est également un dispositif fort qui permet d'améliorer la gestion de la proximité par le biais de rencontres et de diagnostics en marchant sur sites.

Sur la mise en place des dispositifs pour améliorer la cohésion sociale, 44 actions sociales de proximité ont eu lieu via nos agences (fêtes de quartier, fête des voisins, actions sportives et culturelles...). Des partenariats spécifiques ont été menés dans le cadre du contrat de Ville de Reims 2016 (15 actions soutenues avec 10 partenaires à hauteur de 17 150 €). Enfin, les projets de développement social menés par La Maison de l'Enfance s'élèvent à 162 500 €.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Logements :

- Contrat multiservice mis en place et adossé à une VPA (attention particulière portée sur les éléments de sécurité, détecteurs de CO<sub>2</sub>, DAAF, ventilation, flexible gaz, électricité).
- Un livret d'accueil est remis à chaque nouvelle signature de bail.

Bâtiments :

- 2 agents d'entretien et de sécurité effectuent une veille technique de nos bâtiments :
- Visite 2 fois par an de toutes nos cages d'escalier
- Recensement des dysfonctionnements liés à l'entretien et à la sécurité (vérification des trappes de désenfumage, des colonnes sèches, des colonnes gaz...).
- Convention avec les services de GRDF concernant la sécurisation des CI-CM (partenariat).
- Le Foyer Rémois assure un service technique d'urgence, capable d'intervenir 7j/7 ; 24h/24.

## “ Les démarches du quotidien questionnées ”

Préserver  
l'environnement



▼ Rue Martin du Gard - Reims

---

11 M €  
investis dans la  
réhabilitation

6 157 €  
investis en moyenne  
par logement pour  
l'amélioration du parc

---

## L'ACHAT, UN ACTE PARTAGÉ ET RESPONSABLE

**ANNE JAMART**  
DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET  
FINANCIER

**Acteur du logement dans le territoire, Le Foyer Rémois est aussi un authentique contributeur à l'économie locale. Et ce en dépit d'un certain nombre de contraintes réglementaires et en s'inscrivant dans une logique d'achats responsables que détaille Anne Jamart, Directeur administratif et financier.**

**Qu'englobe pour un acteur comme Le Foyer Rémois la dimension achats ?**

Lorsque l'on parle achats, c'est tout ce qui touche aux marchés, aux contrats et à toutes les missions confiées à des prestataires externes, achats qui prennent la forme (sous certaines conditions) de consultations que nous sommes amenés à lancer pour acheter de la prestation, qu'elle soit technique, intellectuelle ou autre. Les achats, de par leur dimension complètement transversale à l'entreprise, sont une véritable fonction support et les deux dernières années ont été l'occasion pour nous d'en revoir le process global, et donc de nous (re-)poser un certain nombre de questions sur notre manière d'acheter. Nous avons en effet les mêmes contraintes réglementaires qu'un acteur du marché public avec des procédures très formalisées d'appels d'offres et nous nous inscrivons donc dans un environnement, même s'il paraît de prime abord complexe, qui peut néanmoins être utilisé au mieux des intérêts du Foyer Rémois, mais aussi de nos prestataires. En interne, la dimension réglementée des achats n'était souvent perçue qu'au travers de nos opérations d'investissement patrimonial et de la partie contrats d'exploitation dudit patrimoine, donc a priori une dimension uniquement technique...



Mais en fait le périmètre s'avère beaucoup plus large et nécessite de toujours se poser la question de ce que l'on achète, avec qui, pour combien de temps et dans quelles conditions... Avec notre juriste spécialisée, une démarche a été menée afin de remettre tout un chacun au cœur de l'acte d'achat, en intégrant que cet acte se devait d'être, autant que possible, anticipé, calibré et communiqué. C'est la raison pour laquelle un process achat totalement repensé a été élaboré et diffusé à l'ensemble de l'entreprise, process qui se veut être un véritable guide pédagogique. En parallèle, nous avons décidé en 2016 d'engager, avec l'aide de notre Chargée de mission qualité, une nouvelle dimension : celle des achats responsables.

**On peut avoir une politique d'achats responsables et être acteur de l'économie locale ?**

Très clairement oui. Nous le constatons finalement très naturellement au travers des résultats de nos procédures d'appels d'offres. Ainsi, 97 % des prestataires attributaires de nos marchés sont issus de

l'ex région Champagne-Ardenne ; parmi eux, 67 % sont Marnais, et près de 45 % Rémois. Nous nous apercevons donc que, tout en respectant des principes réglementaires, nos critères de choix aboutissent in fine à injecter, chaque année, en moyenne 60 millions d'euros dans l'activité locale, faisant du Foyer Rémois un contributeur de l'économie de proximité. En ce sens, c'est bien notre responsabilité vis à vis de nos prestataires et de notre territoire qui s'affirme !

Toujours dans la même optique, nous cherchons aujourd'hui à affiner toujours plus nos critères de sélection, en y intégrant la notion de cycle de vie du produit : nous essayons ainsi de travailler sur la notion d'offre « mieux-disante » (et non pas « moins-disante »), en considérant que le prix facial ne doit pas constituer le 1<sup>er</sup> élément d'analyse, mais qu'il s'agit bien d'examiner une offre en fonction de sa qualité sur toute la durée de l'investissement, et de ses impacts potentiels sur la gestion de notre patrimoine.

L'idée est que toute offre doit être examinée en tenant compte des impacts potentiels, tant pour le prestataire que sur notre organisation interne, et notamment pour ce qui touche aux missions de nos équipes de proximité.

Nous ne sommes pas encore au bout de la réflexion, mais cette dimension d'« achats responsables » est essentielle, d'abord parce qu'elle permet de répondre aux valeurs, notamment éthiques, portées par Le Foyer Rémois, mais aussi parce qu'elle amène une forme de plus-value et de différenciation nécessaires face à la spécificité de nos territoires.

### QU'EST-CE QU'UNE DÉMARCHE D'ACHATS RESPONSABLES ?

Le périmètre des achats responsables est très large : il peut ainsi aller de la consommation de papier jusqu'à l'intégration de démarches spécifiques dans nos chantiers de construction ou les conditions de paiement de nos prestataires... Ce qu'il faut avoir à l'esprit, c'est que s'engager dans l'achat responsable doit permettre de générer des impacts favorables, tant pour Le Foyer Rémois que pour ses prestataires, et ce tant sur le plan social, économique qu'environnemental. En participant à des groupes de réflexion sur le sujet, nous nous sommes rendu compte que, sans pour autant l'afficher concrètement, nous n'étions pas des novices dans le domaine des achats responsables, car des démarches allant dans ce sens sont d'ores et déjà intégrées dans nos procédures internes. La mise en œuvre des opérations de renouvellement urbain en est l'exemple le plus flagrant, avec l'intégration d'un niveau élevé d'heures d'insertion... Mais on peut aussi noter une réflexion interne pour diminuer l'usage du papier et la consommation d'encre, tout comme l'engagement d'une nouvelle démarche vers le « zéro déchets ».



## UNE PLACE DE CHOIX POUR LES ABEILLES AU FOYER RÉMOIS

**MARION LAGASSE**  
CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT  
SOCIAL

**Chargée de développement social, Marion Perez-Lagasse s'occupe, entre autres fonctions, du dossier apiculture au sein du Foyer Rémois. Une aventure qui, cinq ans après son lancement, fait le bonheur de dizaines de milliers d'abeilles !**

« Si l'abeille venait à disparaître, l'homme n'aurait plus que quelques années à vivre » aurait dit Albert Einstein lui-même. Dans les faits, si aucune preuve n'a permis d'attester qu'Einstein était bien l'auteur de cette affirmation, peu de monde en revanche ne remettent en cause le fait que le sort de l'humanité est lié à celui des pollinisateurs, au premier rang desquels l'abeille.

Au Foyer Rémois, l'abeille tient aussi une place privilégiée et ce depuis 2012. Le début d'une belle histoire que Marion Perez-Lagasse, Chargée de développement social au Foyer Rémois, raconte volontiers : « A l'époque, à la demande de l'entreprise, Daniel Failly, apiculteur à Witry-les-Reims, installe trois ruches sur le toit du siège social du Foyer Rémois, rue Lanson, au cœur du quartier du Chemin-Vert, notre site historique. Le Foyer Rémois décide de jouer la carte de plantes mellifères pour favoriser la pollinisation et l'apiculture urbaine et prend ainsi position dans une ville qui relève, dans le même temps, le défi d'investir dans la biodiversité. En 2015,



quatre nouvelles ruches sont installées au cœur de la cité-jardin de Bétheny, au centre du bassin de rétention ».

### Bilan très positif

Le Foyer Rémois achète le miel et le distribue notamment à ses collaborateurs et aux partenaires privilégiés, explique Marion Perez-Lagasse avant d'en vanter les mérites : « C'est un miel toutes fleurs car les abeilles disposent en ville d'une offre très diverse entre les jardins, les arbres et bien sûr les massifs floraux. En 2012, la récolte atteignait 80 kg et est régulièrement montée en puissance pour atteindre 250 kg en 2015. En 2016, alors que l'année était catastrophique pour les apiculteurs, les ruches du Foyer Rémois ont fait bonne figure avec 80 kg récoltés sur le toit du siège et 110 kg dans la cité-jardin de Bétheny ».

Du côté des locataires situés à proximité

des ruches, le bilan est également plus que positif selon Marion Perez-Lagasse : « Nous n'avons eu aucune remontée négative. C'est au contraire très positif et pour en attester, nous avons d'ailleurs procédé à une distribution de miel auprès des riverains. Cela nous a permis de constater que ceux qui étaient absents le jour de la distribution se sont déplacés jusqu'à l'agence Colbert pour récupérer leur petit pot de miel ! »

« C'est une action résolument forte pour protéger l'environnement et sensibiliser nos concitoyens, nos locataires et nos collaborateurs à cette problématique ».

Cette démarche s'intègre à la fois dans la responsabilité sociétale de l'entreprise ainsi que dans le projet « Reims 2020, Biodiver-Cité » s'enthousiasme la Chargée de développement social ! Le Foyer Rémois n'entend pas s'arrêter en si bon chemin comme le prouvera la fête du miel qui aura lieu dans le cadre de la Semaine Nationale des HLM, en partenariat avec la Maison Commune du Chemin-Vert, le 28 juin prochain. Un événement dont se régale d'avance Marion Perez-Lagasse : « Ce sera l'occasion de montrer la vie d'une ruche, de faire déguster du miel, du pain d'épices mais aussi de fabriquer des bougies en cire d'abeille avec les habitants ». Un rendez-vous sucré en perspective !





## CERTIFICAT D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE TRAVAUX D'ISOLATION DES COMBLES PERDUS

Dans le cadre d'une convention liée aux Certificats d'Économie d'Énergie, dit CEE, Le Foyer Rémois lance l'isolation de la totalité de ses combles perdus, travaux autofinancés à hauteur de 1,8 millions d'euros. D'une durée de 2 ans, ces travaux consistent à souffler 30 cm de laine de verre sur le sol des combles perdus, permettant ainsi à 2 700 logements individuels et 350 entrées d'immeuble (représentant 2 739 logements) de réduire leur consommation d'énergie et d'améliorer leur confort (sensation de froid atténuée).

## À NOUS D'IMAGINER SANS CESSER DES RÉPONSES TOUJOURS PLUS DURABLES

**JEAN-FRANÇOIS HUCK**  
CHARGÉ INNOVATION ET INVESTISSEMENTS  
EXPLOITATION

**Imaginer des constructions et contribuer à des améliorations qui participent à une démarche environnementale, telles sont les missions confiées à Jean-François Huck, tout en faisant preuve d'innovation financière !**

Après six ans au sein du Département exploitation, Jean-François Huck occupe depuis janvier 2016 les fonctions de Chargé innovation et investissements exploitation. Il se veut ainsi « un véritable trait d'union entre la construction et la maintenance au sein du Foyer Rémois ». Ce nouveau poste permet « de donner des préconisations à la construction lors du montage des opérations, afin d'être en phase avec les réalités de la maintenance ». Une démarche tout sauf anodine et qui répond au double objectif « de réduire les charges des locataires et de construire des bâtiments durables et économes dans la gestion ». Le travail de Jean-François Huck consiste notamment à réaliser des tests pour mesurer la pertinence de tel ou tel choix. Une attention toute particulière est ainsi, par exemple, portée à la ventilation : « l'objectif est d'anticiper les pathologies de moisissures liées à l'étanchéité des bâtiments. C'est le genre de



problématique qu'il faut anticiper en amont pour renforcer la capacité de ventilation et réduire les risques futurs ».

### Marché autofinancé

En parallèle de ce travail réalisé avec le Département construction, Jean-François Huck a monté un marché d'isolation des combles totalement autofinancé grâce aux Certificats d'Économie d'Énergie (CEE). Une démarche originale qu'il explique : « Nous avons lancé un appel d'offres en nous appuyant sur les possibilités qu'offrent les Certificats d'Économie d'Énergie afin de bénéficier de travaux autofinancés. A la clef, une isolation de toutes nos combles perdus sans bourse déliée et en apportant une réponse en terme de confort pertinente aux locataires. 5 400 logements à Reims, Witry-Les-Reims et Vitry-le-François sont concernés, à

parts égales entre logements collectifs et pavillons individuels. L'opération d'un montant de 1,8 million d'euros est totalement financée par des entreprises « gros pollueurs » (les obligées) qui doivent acheter des CEE à des structures en charge d'opérations de rénovation ». En s'appuyant toujours sur les dispositifs CEE, Jean-François Huck entend « lancer un marché sur l'isolation de la distribution d'eau chaude sanitaire et du chauffage. Là encore cela devrait être un marché totalement autofinancé pour proposer une réponse durable avec des solutions environnementales pertinentes tout en générant des économies pour Le Foyer Rémois et pour nos locataires via une réduction des charges. Nous sommes vraiment dans l'innovation pour rendre toujours plus attractifs nos logements et se poser en précurseur en matière de réponses environnementales ». Les fonds FEDER sont également au cœur des activités de Jean-François Huck : « Cela porte là encore sur des aides de financement de rénovations énergétiques dans les immeubles énergivores avec de vraies potentialités à la clef ». « L'innovation est certes technique, mais elle est aussi financière » se réjouit Jean-François Huck, à l'enthousiasme résolu durable !

## DES VMC CONNECTÉES, C'EST UNE RÉACTIVITÉ DÉMULTIPLIÉE

**FABRICE BERNAUDAT**  
CHEF DU DÉPARTEMENT MAINTENANCE ET  
ADJOINT AU DIRECTEUR TECHNIQUE DU  
PATRIMOINE

**Contribuer à la satisfaction du locataire tout en anticipant des pannes et en limitant ainsi les conséquences de celles-ci, telle est la raison d'être de la mise en place de boîtiers d'information sur de nombreuses VMC. Le premier bilan est encourageant !**

Renouvellement d'air, qualité de l'air dans le logement, meilleure efficacité du système de chauffage notamment en mode convection... La Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) est un élément ô combien essentiel mais souvent oublié du logement. Au Foyer Rémois, chacun a pris la mesure de son importance et en premier lieu Fabrice Bernaudat, Chef du Département maintenance et Adjoint au Directeur technique du patrimoine : « Une VMC en panne génère de la condensation dans les logements et par voie de conséquence, des moisissures. Cela implique des travaux qui peuvent se révéler conséquents puisqu'ils sont souvent de l'ordre de 1 000 euros pour une pièce et cela peut, en outre, provoquer des problèmes de santé aux locataires ». Fort de ce constat, une priorité : « prévoir les pannes ou, à défaut, en être informé sans délai » souligne Fabrice Bernaudat en rappelant au passage que les moteurs



des VMC sont souvent situés sur des toits avec des difficultés d'accès. « Il est important de pouvoir réagir vite car il y a un effet cocotte-minute avec des conséquences qui peuvent être très rapides, notamment dans des logements très isolés » rappelle le technicien. La solution choisie a été de connecter les moteurs VMC via un petit boîtier qui vérifie le fonctionnement de l'extraction, et en mesure le débit afin d'alerter ou d'anticiper une panne. Ces données sont collectées via une carte GPRS toutes les heures, avec un résumé journalier qui permet au prestataire ou à la personne en charge du dossier au Foyer Rémois (ils sont 17 techniciens à bénéficier du service) de connaître en temps réel l'état du parc VMC connectée (306 moteurs soit environ 7 000 logements concernés).

### D'autres connexions possibles

L'information sur les VMC en panne et sur celles à surveiller est ainsi disponible avec les adresses des immeubles concernés. Charge alors au prestataire de prendre ses dispositions pour intervenir dans les 24 heures. Le système mis en place courant 2016 représente selon Fabrice Bernaudat : « un investissement cohérent par rapport au retour attendu et à la réactivité offerte par le système. Le bilan est très satisfaisant mais encore perfectible. Il nous faut des systèmes d'alerte encore plus poussés afin d'améliorer la qualité d'intervention du prestataire ». Le Chef du Département maintenance du Foyer Rémois imagine déjà d'autres réponses connectées : « Nous travaillons pour récupérer des données liées aux chauffages collectifs et individuels, en attendant de disposer d'autres éléments de contrôle pour les ascenseurs par exemple. A terme, tout est connectable, il s'agira de mesurer ce qui est utile, ce qui permet de dégager des économies tant pour le locataire que pour l'entreprise. L'idée, c'est d'être tout à la fois dans la prévention et dans la réaction en intégrant naturellement la dimension économique. La notion de qualité de service pour le locataire est aussi essentielle et nous anime en permanence ».

### LE FOYER RÉMOIS AU CONGRÈS HLM DE NANTES

Fort de son expérimentation, Le Foyer Rémois a été invité à présenter et partager son retour d'expérience sur la VMC Connectée, au côté des entreprises Must (multiservice dédié au bâtiment) et Intent technologies (développement de bâtiments connectés), lors du 77<sup>ème</sup> Congrès HLM de Nantes organisé par l'USH.

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

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

ENV  
1

## Limitation des impacts du parc et de son occupation

2014

2015

2016

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

ENV  
1.1

## Classement énergétique du patrimoine\*

A bâti très performant	0.58 %	0.80 %	0.94 %
B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	5.16 %	7.88 %	8.36 %
C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	20.22 %	24.64 %	22.08 %
D 151-230kWh/m <sup>2</sup> /an	48.44 %	46.67 %	44.06 %
E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	15.48 %	16.83 %	16.17 %
F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	7.04 %	7.01 %	6.91 %
G bâti énergivore	1.24 %	1.45 %	1.20 %
Données non disponibles	1.85 %	-5.28 %	0.28 %

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

< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1.05 %	1.05 %	1.05 %
6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	2.32 %	2.35 %	2.41 %
11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	15.08 %	18.22 %	17.25 %
21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	23.06 %	27.59 %	26.15 %
36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	42.31 %	40.74 %	38.22 %
56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	8.98 %	10 %	9.41 %
> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	5.36 %	5.32 %	5.24 %
Données non disponibles	1.85 %	-5.28 %	0.28 %

## Logements récents (&lt; 5 ans)

Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	104	97	89
	Médiane	78	84	68
Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	15	15	14
	Médiane	15	16	14

## Patrimoine locatif total

Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	194	190	190
	Médiane	175	171	167
Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	39	38	38
	Médiane	37	36	34

\*Source : Diagnostics de performance énergétique

## Hors Foyers

ENV  
1.2Part des logements alimentés en énergies renouvelables<sup>1</sup> (tout ou partie)

Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	1.07 %	0.94 %	1.08 %
Logements reliés à un chauffage urbain	16.86 %	17.52 %	17.35 %
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	na	na	na

ENV  
1.3Consommations d'eau sur le patrimoine (en m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>/a)

Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	74.57 %	75.88 %	73.80 %
---	---------	---------	---------

ENV  
1.4Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques<sup>2</sup>

Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	49	49	49
---	----	----	----

ENV  
2

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

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

2014 2015 2016

ENV  
2.1

**Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale**

Logements neufs <i>Nom des labels / certifications</i>	57.50 %	97.22 %	<b>73.10 %</b>
Logements réhabilités <i>Nom des labels / certifications</i>	0 %	80.72 %	<b>0 %</b>
	Cerqual Patrimoine (option BBC rénovation)		

ENV  
2.2

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

0 % 0 % 0 %

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	111 t	114.08 t	<b>110.90 t</b>
Nombre de véhicules de service	61	41	<b>38</b>
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (en g. de CO <sub>2</sub> /km)	123	123.24	<b>122.63</b>
Nombre de véhicules de fonction	24	16	<b>19</b>
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (en g. de CO <sub>2</sub> /km)	121	115.25	<b>121.32</b>

ENV  
2.4

**Sites fonctionnels**

	Siège du Foyer Rémois		
Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	228	228	<b>228</b>
Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	172	172	<b>172</b>
Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	DPE du siège		

Uniquement le Siège, nous n'avons pas les valeurs des agences

Note méthodologique:

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

Raisons d'omission

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

**MESURES DE PRISE EN COMPTE ET DE PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ**

Dans le cadre des jardins d'Orgeval, 3 îlots répartis en 47 parcelles amènent 3 espaces de verdure, de culture et 3 espaces de convivialité aux pieds des immeubles. Les locataires jardiniers se rencontrent, cultivent ensemble et s'entraident. Les produits phytosanitaires et autres produits chimiques nocifs sont interdits. Des ateliers de sensibilisation menés avec l'association « L'École des Jardiniers » ont permis d'impliquer les habitants à la culture écologique, économique et raisonnée.

La cité-jardin de Bétheny, avec ses constructions écologiques, est un exemple d'« éco-cité ». La verdure est présente avec des jardins individuels et des plantations aux abords des logements, sur les parties communes. 4 ruches ont donné 110 kg de miel en 2016, les abeilles ayant tous les apports nécessaires dans les jardins individuels des habitants.

Au cœur de quartier du Chemin-Vert, 3 ruches situées sur le toit du Siège social du Foyer Rémois ont permis de récolter 80 kg de miel.

Dans le cadre de l'Éco-Appart' situé sur le secteur Pays de France, les locataires du Foyer Rémois ont pu être sensibilisés aux économies d'énergies. En partenariat avec anciennement Reims Métropole, des gestes du quotidien ont été abordés afin de consommer mieux et moins. Inscrits dans la semaine Européenne du Développement Durable et la Semaine Nationale des HLM, Le Foyer Rémois a mis en place 2 portes ouvertes, afin de faire découvrir cet espace à tous les habitants.

**SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS**

Des formations ont été organisées sur la prévention du risque amiante et la rénovation énergétique des bâtiments.

**SENSIBILISATION DES LOCATAIRES**

La sensibilisation aux pratiques visant à réduire l'impact des habitudes quotidiennes des locataires sur l'environnement est une des priorités de notre organisme.

À l'entrée : sensibilisation avec la remise d'un livret « éco-guide » rappelant et détaillant les bons gestes en matière de consommation d'énergie et d'éco-gestes. Un discours de sensibilisation est également porté par le collaborateur qui réalise l'état des lieux d'entrée (gestion des déchets ménagers, localisation des containers enterrés...).

Durant la location : rappel des éco-gestes par le biais de journaux d'information (L'Écho), d'actions sociales dédiées aux enfants et autres (sensibilisation aux éco-gestes, fleurissement des balcons / massifs), d'événements tels que la Semaine Nationale des HLM sur 2016 (sensibilisation aux éco-gestes, création d'objets recyclés...), alerte en cas de consommation d'eau trop importante (contrôles des relevés d'index en juin et décembre / mensuellement en présence de compteur équipé en télé relève), mise à disposition d'un Éco-Appart' permettant aux locataires d'appréhender de visu les bons gestes et attitudes pour réduire notre impact sur l'environnement.

À la sortie : lors de la visite conseil, il est rappelé d'apporter ses déchets dans les endroits appropriés (déchetteries, tri-sélectif...).

Contribuer  
à une économie  
durable

“ Le développement  
de l'économie locale,  
comme source de  
motivation ”



ANRU d'Orgeval - Reims

41 M €  
investis (Construction /  
réhabilitation)

107 M €  
de Chiffre d'Affaires

97 %  
de fournisseurs et  
prestataires en  
Champagne-Ardenne

40 M €  
investis dans la construction  
en moyenne depuis 2011

15 691 h  
d'insertion générées par  
l'activité économique



## NOS CONSTRUCTIONS & RÉHABILITATIONS

- 1 - Reconstruction de la Place Mozart - Reims
- 2 - Réhabilitation Rue du Limousin - Cormontreuil
- 3 - Construction d'une résidence Les Papillons Blancs, spécialisée pour les personnes en situation de handicap mental - Bétheny
- 4 - Construction du programme L'Odysée - Tinqueux
- 5 - Construction de logements collectifs - Belleu
- 6 - Réhabilitation Avenue Jean Jaurès - Reims
- 7 - Construction de Pavillons L'Odysée - Tinqueux
- 8 - Construction de pavillons La Petite Bassière - Warmeriville
- 9 - Construction du programme La Tour Louis d'Outremer - Laon
- 10 - Réhabilitation d'une ancienne Agence de Proximité en logements dans la cité-jardin du Chemin-Vert - Reims
- 11 - Construction du programme La Citoyenne - Château Thierry
- 12 - Réhabilitation des Tours Europe - Reims
- 13 - Démolition et construction d'un parking rue Serbie - Reims
- 14 - Construction du programme Saint Pierre III - Champigny



## L'EPHAD DE VERTUS : UNE AUTRE FACETTE DE NOTRE SAVOIR-FAIRE

**NICOLAS RICHEPIN**  
RESPONSABLE D'OPÉRATIONS

**Dossier original par son montage sous la forme d'un bail emphytéotique de 28 ans intégrant sa construction et sa maintenance, l'Ehpad de Vertus apporte la démonstration de l'étendue des réponses que peut proposer Le Foyer Rémois.**

« Il était important de montrer notre capacité à apporter des solutions financières sur le long terme, en démontrant au passage que nous ne sommes pas qu'un constructeur de logements ». C'est avec une fierté légitime que Nicolas Richepin, Responsable d'opérations évoque le dossier du nouvel Ehpad (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) de Vertus, dossier original puisqu'il s'appuie sur un bail emphytéotique de 28 ans. « Dans les faits, Le Foyer Rémois fabrique le bâtiment et l'exploite pendant 28 ans avant de le donner à son propriétaire, l'Ehpad de Vertus, lequel a mis à disposition le foncier » explique Nicolas Richepin. Le montage de l'appel d'offre de ce dossier s'appuie sur un montage multipartite (Le Conseil Régional, le Conseil Départemental, l'Ehpad, l'ARS et bien



sûr des acteurs bancaires). L'enveloppe atteint 15,5 millions d'euros pour la partie travaux et un montant sensiblement équivalent pour la maintenance à conduire durant les 28 ans à venir.

### **Un établissement en forme d'étoile de 10 000 m<sup>2</sup>**

Depuis un an, Nicolas Richepin a la responsabilité du suivi et de la construction. « Au-delà du montage particulier car encore peu fréquent », la construction mérite aussi à ses yeux que l'on s'y attarde : « C'est une opération de construction de 175 chambres réalisée en trois étapes. La première phase va permettre de mettre à disposition 82 chambres sur le site de l'Ehpad existant, en construisant un bâtiment attenant à l'ancien. Dans un second temps, nous allons détruire l'ancien Ehpad puis une

troisième phase permettra la construction des 93 dernières chambres. A l'horizon de Noël 2017, l'objectif est d'avoir permis à tous les anciens résidents d'avoir déménagé pour profiter de leur nouveau cadre de vie. L'objectif à terme est de rassembler sur ce seul site l'ensemble des résidents, aujourd'hui répartis dans deux structures d'hébergement différentes sur Vertus ».

Le bâtiment présente un certain nombre de spécificités avec un accès PMR (Personnes à Mobilité Réduite) sur l'ensemble du site. La construction est composée de quatre niveaux pour 10 000 m<sup>2</sup> de surface habitable et le bâtiment, en forme d'étoile, se veut techniquement qualitatif souligne Nicolas Richepin : « Il y a un vrai effort architectural doublé d'une qualité technique poussée. Il existe une réelle complexité à mesurer les besoins de maintenance, même si nos 18 000 logements nous permettent d'avoir un vrai retour d'expérience pour mesurer les coûts à prévoir. C'est toutefois important de regarder comment les choses se passent au moment des travaux, pour être certain que par la suite, les choses se présenteront comme prévu ».





# L'HUMANISME DU FOYER RÉMOIS NOUS A SÉDUIT

**JEAN PAUL BALCOU**  
MAIRE DE MAGNY LE HONGRE (77)  
VICE-PRÉSIDENT DE VAL D'EUROPE  
AGGLOMÉRATION

**MARIE-FRANCE AUBEY**  
PREMIÈRE ADJOINTE EN CHARGE DU  
SOCIAL DE MAGNY LE HONGRE (77)

**Commune en perpétuel développement, Magny Le Hongre a décidé d'anticiper de futures obligations en matière de logements sociaux en accordant sa confiance au Foyer Rémois. Un choix bien volontiers assumé par les élus !**

« Nous sommes fermement décidés à ce que Le Foyer Rémois trouve toute sa place au cœur du Val d'Europe pour apporter du sang neuf et de l'humanisme ! ». D'une même voix Jean Paul Balcou, Maire de Magny Le Hongre et Marie-France Aubey, sa Première Adjointe affichent leur enthousiasme au moment d'évoquer la relation nouée depuis maintenant plus d'un an avec Le Foyer Rémois. Les deux élus racontent la genèse de cette rencontre : « Un promoteur local nous a présenté Le Foyer Rémois et nous sommes allés visiter leurs locaux à Reims et découvrir plusieurs de leurs réalisations. Au-delà des constructions, ce qui nous a séduit d'emblée c'est qu'il y avait un projet, une vie, un suivi, en plus des réalisations en elles-mêmes. Nous avons pu constater la qualité des réalisations. Nous avons rencontré des personnes dont l'approche humaniste des dossiers nous a touché ». Même si la commune n'a pas encore l'obligation (loi SRU) de proposer 25 % de logements sociaux, les élus de la commune considérée comme la plus résidentielle de Val d'Europe ont jugé important d'anticiper pour être en mesure de proposer en plus de l'habitat classique des logements sociaux.

## **Résidence intergénérationnelle**

C'est ainsi qu'un premier projet, porté par Le Foyer Rémois, l'Îlot Vert, va permettre à la commune de disposer d'une réponse



sociale, comme le détaille Marie-France Aubey : « C'est une résidence intergénérationnelle qui porte sur 103 logements, dont 50 logements sociaux et qui a été pensée pour favoriser le partage et les échanges entre résidents. C'est important d'avoir ce type de réponses car beaucoup de jeunes familles installées dans la commune souhaitent que leurs parents les rejoignent ». Une nouvelle évolution pour la commune la plus à l'Est de Val d'Europe, le secteur IV de la ville nouvelle de Marne-La-Vallée. Coquette, dotée d'espaces verts, préservée d'affichages publicitaires puisqu'ils sont interdits, la commune qui accueille également le golf de Disney et la zone hôtelière du Val d'Europe et ses 2 300 chambres a connu une croissance inédite (220 habitants en 1985, 8 300 habitants en 2014 et sans doute plus de 10 000 habitants aujourd'hui) en France voire en Europe. Élu depuis 1977, Premier Adjoint en 1983 et Maire depuis 1989, Jean Paul Balcou n'est pas peu fier du chemin accompli : « C'est une aventure passionnante et épanouissante. Nous avons fait depuis les années 1990, ce que certaines villes mettent des centaines d'années à faire ! » souligne-t-il en se félicitant d'un taux de satisfaction des habitants mesuré à 93 %.

## **Une croissance record**

Si la commune de Magny Le Hongre a ainsi connu la plus forte progression du Val d'Europe, au niveau habitants (de 220 en 1985 à plus de 10 000 aujourd'hui), en revanche, elle dispose de moins d'activités que les quatre autres communes (Bailly-Romainvilliers, Chessy, Coupvray, Serris) qui composent Val d'Europe Agglomération dont Jean Paul Balcou est le 1<sup>er</sup> Vice-Président après en avoir été 13 ans le Président.

Jusqu'en 1985, la commune avait une vocation agricole puisque quatre agriculteurs se partageaient les 650 hectares du territoire. En 1985, Disney montre son intérêt pour s'implanter et en 1987, une convention sous forme de partenariat public-privé d'une période de trente ans va donner des droits extraordinaires à l'investisseur puisqu'il dispose de droits sur 2 000 hectares, soit les deux tiers du Val d'Europe (secteur IV de Marne la Vallée) auquel Magny Le Hongre appartient. Disney peut utiliser ces surfaces soit pour des activités ludiques (parcs, hôtels), soit pour réaliser de l'immobilier d'habitat ou d'entreprise. Cette convention a été prorogée jusqu'en 2030 précise Jean Paul Balcou : « Nous en sommes à la moitié du développement. Nous étions 5 500 habitants sur Val d'Europe initialement, nous sommes 35 000 aujourd'hui et devrions atteindre la barre des 60 000 habitants en 2030. Le développement continu mais nous ne sommes qu'à 20 % des objectifs en matière d'implantations d'entreprises et notre ambition est de relancer le processus économique et d'équilibrer le secteur entreprise et le secteur habitat ».



## LE CONCEPT BIM PEUT NOUS FAIRE ENTRER DANS UNE NOUVELLE ÈRE

**FLORIAN LEROY**  
ADJOINT AU CHEF DU DÉPARTEMENT INVESTISSEMENTS ET TRAVAUX  
RESPONSABLE PRODUCTION

**Anticiper d'éventuelles incohérences au moment de la construction et disposer d'un outil particulièrement pertinent pour assurer la maintenance du patrimoine, c'est la raison d'être du concept BIM. Florian Leroy nous le fait découvrir !**

### **BIM : Building Information Modeling**

Ce concept international de modélisation numérique d'un bâtiment fait désormais partie du quotidien de Florian Leroy, Adjoint au Chef du département investissements et travaux et Responsable production. Un chantier test rue de Sillery - rue des Coutures à Reims et portant sur une trentaine de logements collectifs et quelques pavillons va ainsi faire entrer le BIM dans la déjà riche histoire du Foyer Rémois. Une perspective qui réjouit Florian Leroy : « Dans le cadre d'un appel d'offres lancé par la Fédération Française du Bâtiment, nous avons été sélectionnés pour appliquer ce concept BIM. La FFB met, dans le cadre de cette opération, à notre disposition un Assistant à Maître d'Ouvrage qui va nous aider dans cette démarche nouvelle pour Le Foyer Rémois ». Les différentes phases sont détaillées par Florian Leroy avec enthousiasme : « Nous allons dessiner en 3D de la phase conception jusqu'à l'exploitation du bâtiment le projet tel qu'il a été pensé. Cela va nous permettre de travailler en symbiose et en phase de conception, de pointer d'éventuelles incohérences entre les acteurs (architectes, bureaux d'études...) et ce plus facilement que sur des plans 2D. En phase réalisation, ces plans vont être incrémentés avec



les entreprises qui vont intervenir afin que la maquette soit en cohérence avec l'état d'avancement du chantier. A terme, le but est de nous permettre de nous en servir en exploitation. Nous verrons les équipements mis en place, leurs références, ce qui permettra un véritable suivi en terme de maintenance sans pour autant avoir à se déplacer sur le site. Cette opération se veut un prototype, même si ensuite, dans le cadre du développement numérique de la société, on peut imaginer une généralisation sur tous nos chantiers ».

### **Un véritable suivi du patrimoine**

La phase conception va démarrer au début de l'été. Première étape : rédiger une charte BIM avec l'AMO. Ce document va régir tout ce que le Maître d'Ouvrage attend de la maquette. Pour Florian Leroy : « C'est le véritable mode d'emploi pour celui qui va concevoir le bâtiment. Une fois

cette charte conçue, elle sera transmise à l'architecte du projet qui tiendra le rôle de BIM Manager. Charge à lui de coordonner la partie architecturale et de centraliser les documents des autres bureaux d'études (électriques, fluides, sols) dans une même maquette, en accord avec notre charte. Il devra faire en sorte que le résultat final corresponde à la charte initialement transmise ».

Un bailleur comme Habitat 76 à Rouen a déjà intégré le concept en conduisant, depuis le début de la décennie, tous ses chantiers neufs avec la technologie BIM et en ayant numérisé l'ensemble de son patrimoine existant, soit 30 000 logements. Du côté du Foyer Rémois, on ne veut pas brûler les étapes comme le concède Florian Leroy : « L'objectif est d'éviter certaines incohérences au moment de la construction et d'assurer un véritable suivi du patrimoine. Il y a clairement beaucoup d'attentes autour du concept, qui peut nous faire entrer dans une nouvelle ère mais il faut tout intégrer. Le coût de ces maquettes numériques n'est pas anodin et nous nous devons d'être en phase avec la réponse informatique dont nous disposons. De telles maquettes peuvent se révéler particulièrement gourmandes en mémoire vive sur les ordinateurs. Il faut aussi les coordonner avec les logiciels de suivi patrimonial avec lesquels nous travaillons et c'est la raison pour laquelle nous avons associé à notre groupe de travail la Direction des Systèmes d'Information ».



Référentiel EURHO-GR®

## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales « Loyauté des pratiques » et « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26000 et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2014	2015	2016	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	4.19 %	2.88 %	3.98 %	
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	604 €/Log.	581 €/Log.	600 €/Log.	
ECO 1.3	Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	2010-2014	2011-2015	2012-2016	
	Investissement annuel moyen	55 412 070 €	50 944 156 €	39 640 625 €	
	Par logement acquis ou produit	160 320 €/Log.	146 943 €/Log.	132 583 €/Log.	
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
	► Croissance du parc				
	Fonds propres	10.36 %	11.31 %	4.87 %	
	Emprunts	85.15 %	77.84 %	90.39 %	
	Subventions	4.49 %	10.85 %	4.74 %	
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	13 026 €/Log.	20 945 €/Log.	8 406.38 €/Log.	
	► Amélioration du parc				
	Fonds propres	91.79 %	22.27 %	76.80 %	
	Emprunts	7.50 %	64.46 %	23.20 %	
	Subventions	0.71 %	13.28 %	0 %	
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL (en % du parc)	#	#	#
	dont:	Moins de 3 mois en exploitation (en % du parc)	#	#	#
		Plus de 3 mois en exploitation (en % du parc)	#	#	#
		Taux de vacance technique (en % du parc)	#	#	#
		dont taux de logements neutralisés définitivement (en % du parc)	#	#	#

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2014	2015	2016
	Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.			
ECO 2.1	<b>Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes</b>			
	Salariés	13 109 K€	14 643 K€	14 217 K€
	Fournisseurs et prestataires	91 218 K€	- K€	75 442 K€
	Administrations fiscales	12 672 K€	13 054 K€	13 795 K€
	Banques	13 761 K€	12 451 K€	11 261 K€
	Actionnaires	521 K€	469 K€	469 K€
	État (cotisations à des fins redistributives)	626 K€	594 K€	251 K€
ECO 2.2	<b>Heures d'insertion générées par l'activité économique</b>	32 732 h	1 385 h	15 691 h
ECO 2.3	<b>Nombre et typologie des partenaires économiques</b>			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	531	691	665
	Part d'entreprises locales*	65.54 %	63.68 %	64.66 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située :		Champagne-Ardenne	
ECO 2.4	<b>Délai de paiement moyen des fournisseurs</b>	30 jours	30 jours	30 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-

Note méthodologique:

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

Raisons d'omission

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

## POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Dans le cadre de notre double certification Qualibail® et ISO 9001®, un dispositif d'évaluation des fournisseurs a été mis en place depuis plusieurs années sur la qualité et le service rendu. L'année 2016 a été l'occasion de réécrire notre procédure d'achats pour rendre le processus plus transparent et le valider juridiquement. Dans la continuité de notre démarche environnementale, nous favorisons les produits éco-labellisés, la limitation de l'utilisation des produits phytosanitaires et la mise en œuvre de clauses d'insertion. Nous mettons en place une cogénération sur le

quartier de l'Europe. L'achat de chaleur cogénérée est un achat responsable dans le sens où le gaz utilisé est valorisé deux fois : une fois pour la chaleur et une fois en fabrication d'électricité. En 2016, le lancement d'un appel d'offre dans le but d'isoler les combles perdus du patrimoine du Foyer Rémois a été réalisé. Cette isolation permet de réduire les consommations de chauffage et d'améliorer le confort des locataires. Le patrimoine impacté par cette opération représente environ 2 800 pavillons et 310 entrées collectives, correspondant à un total de 2 700 logements.

▼  
Valoriser les  
ressources  
humaines  
▲

“ S’observer pour mieux  
progresser ”



271  
collaborateurs en CDI

96.7 %  
des salariés  
en CDI

▼ Exposition photo éphémère réalisée lors du cocktail de fin d'année du Foyer Rémois // 15.12.2016



## LA QUALITÉ, UN ENJEU COLLECTIF

---

**PAOLA PELICAN**  
CHARGÉE DE MISSION QUALITÉ

---

**Un gros travail a été engagé au sein du Foyer Rémois pour permettre à la dimension qualité de prendre tout son sens, quitte à simplifier certaines procédures dans un souci d'efficience accrue.**

« Tout le monde est concerné par la qualité. La qualité c'est l'affaire de tous et cela fait partie de notre quotidien. L'objectif de la démarche qualité est de contribuer à une satisfaction client grâce à l'amélioration des pratiques et à l'organisation du Foyer Rémois. Il faut veiller à ce que les contraintes qui l'accompagnent ne soient pas trop pesantes pour les collaborateurs. C'est le sens des démarches de simplification que nous avons amorcées en 2016 et qui se poursuivront tout au long de 2017 » explique en préambule Paola Pélican.

Tous les fondamentaux de la qualité ont été réinterrogés et, en même temps, réaffirmés. Des préalables ont été posés en 2016, comme l'étude des risques ou les chantiers d'amélioration. Le chantier « audit de couverture des risques » qui, couplé au « contrôle ANCOLS », a permis d'identifier nos zones de fragilité. 18 risques potentiellement élevés ont été détectés. Ceux-ci font l'objet d'un traitement méthodique de manière coordonnée afin de réduire et contrôler la probabilité des événements redoutés et réduire l'impact éventuel de ces



événements. Le but étant de nous consolider pour mieux nous développer. C'est dans le même esprit que les quick-win ont vu le jour, comme l'explique Paola Pelican : « Ce sont des améliorations que l'on peut apporter au quotidien, sans moyens exceptionnels et dans un laps de temps assez court. Nous nous engageons à ambitionner en permanence l'amélioration et la performance de nos services. L'objectif est de tendre vers plus d'efficacité pour nous permettre de nous améliorer jour après jour ». En parallèle, un plan d'actions a été construit autour du système de management de la qualité afin de mettre en correspondance l'organisation de l'entreprise et ses processus et afin de donner du sens à la qualité. Un travail de fond a été mis en œuvre et l'ensemble des indicateurs ont été réinterrogés. De même, un redécoupage des activités a été

orchestré avec une réduction du nombre des processus et une suppression des sous-processus. De nouveaux pilotes ont été nommés (principalement des Directeurs), car la qualité se joue au plus haut niveau du management de l'entreprise. Les pilotes, véritable acteurs de l'amélioration, doivent être pro actifs et assument une notion de réactivité.

Il était également nécessaire que les services de l'entreprise soient positionnés en support de la proximité. Aussi, un chantier d'industrialisation des services supports a été lancé afin que les tâches sans valeur ajoutée soient autant que possible simplifiées, voire automatisées grâce au développement des outils numériques. Cela va nous permettre ainsi de gagner en expertise pour que notre valeur ajoutée soit incontestée, incontestable et attirante.

Si la définition du mot qualité n'est pas si évidente, Paola Pélican n'en a pas moins une qui en vaut bien d'autres : « La qualité c'est tout ce qui est mis en œuvre au quotidien dans notre travail et notre façon de procéder pour permettre à l'entreprise d'être efficiente afin que les collaborateurs, les clients et les partenaires soient satisfaits. C'est tout ce qui concourt à la bonne marche de l'entreprise. La qualité se doit donc d'être pérenne, durable ! »



## SÉCURITÉ, RAPIDITÉ, PARTAGE : NOTRE TRIPTYQUE GAGNANT

**AURÉLIE BELOT**  
CHEF DE PROJET APPLICATIF  
AU SEIN DE LA DIRECTION DES  
SYSTÈMES D'INFORMATION

**La transition numérique n'est pas un vain mot au sein du Foyer Rémois. Dans ce domaine, l'année 2016 aura été riche en évolutions, comme le souligne avec enthousiasme Aurélie Belot.**

« Mon travail consiste à assurer l'optimisation des solutions applicatives à l'ensemble des domaines fonctionnels du système d'information » précise d'emblée Aurélie Belot, Chef de projet applicatif au sein de la Direction des Systèmes d'Information du Foyer Rémois depuis octobre 2015. « Nous sommes en pleine transition numérique » rappelle Aurélie Belot pour mieux souligner le travail réalisé autour du Portail Immo Habitat (PIH), installé en 2012 mais totalement repensé l'an dernier avec des réponses adaptées aux réalités du moment : « C'est un outil que nous avons alimenté avec les nombreuses données dont nous disposons (patrimoine, diagnostics, prélèvements, comptes locataires, contentieux...) et que nous devons faire évoluer. Il est accessible à l'ensemble des collaborateurs du Foyer Rémois. Autour de ce portail, d'autres outils proposant d'autres réponses viennent naturellement se greffer ».

Tous les salariés ont bénéficié d'une formation ergonomie pour que la transition



soit la plus douce possible. En parallèle de ce portail, une fonction « scan to PIH » a été étendue à tous les sites de la société, ce qui permet d'intégrer dans la GED du logiciel de nouvelles informations. A la clef, selon Aurélie Belot, un triptyque gagnant : « on sécurise l'information, on gagne en rapidité et on partage l'information ». 2016 a aussi été l'année de la mise en place de la visioconférence afin de faciliter les échanges entre les différentes structures, les multiples sites du Foyer Rémois et les partenaires. La flotte mobile a également été remplacée avec des smartphones, permettant aux salariés d'avoir accès à leurs agendas, contacts et messageries.

### Projets pluriels

Pas question de s'arrêter en si bon chemin pour Aurélie Belot qui se réjouit de la mise en place dans l'année du module états des lieux sur PIH avec la signature électronique

et la synchronisation d'agenda. Une réflexion va également être menée par un groupe de travail sur la refonte du logiciel de Gestion des Réclamations Clients (GRC). Développer l'outil de rapprochement offre-demande, mettre en place l'outil de gestion du parc informatique et de l'assistance utilisateur... Les évolutions s'annoncent nombreuses, avec toujours ce même souci de disposer en temps réel des informations les plus fiables possibles.

« Faire évoluer notre espace locataire est une autre priorité » d'après Aurélie Belot, qui évoque l'émergence d'une véritable « agence en ligne » et argumente : « L'objectif est d'imaginer une véritable agence numérique au sein de laquelle le locataire pourra trouver ses quittances, déposer ses réclamations ou encore suivre ses consommations ».

Autres dossiers d'importance : la mise en place d'un système de fichiers au sein du groupe pour faciliter la recherche et sécuriser les données échangées, mais aussi la création d'un logiciel spécifique de gestion des clés. La mise en place d'un Intranet est également en projet. Il intégrerait un centre de ressources avec des MOOC (mini cours ou démonstrations en ligne), des informations RH, des sondages... La transition numérique est résolument lancée !

# NOTRE CHALLENGE EST DE PROPOSER UNE EXPÉRIENCE CLIENT SANS RUPTURE, ACCESSIBLE ET DE QUALITÉ

LAURE DIDIER  
DIRECTRICE DE LA CLIENTÈLE

**Même si elle n'occupe le poste de Directrice de la Clientèle que depuis septembre 2016, Laure Didier a vite pris la mesure des enjeux qui accompagnent sa fonction. Tour d'horizon !**

**Le client occupe une dimension toute particulière au sein du Foyer Rémois. Dans cette logique, la Direction Clientèle tient une place à part dans l'entreprise ?**

Certes, le client est l'ADN de la Direction Clientèle, mais c'est aussi un enjeu transversal et stratégique qui implique la Direction Générale et toutes les Directions de l'entreprise. Au quotidien, notamment avec les Agents commerciaux et les Gestionnaires techniques, nous agissons de front et de concert, nos actions sont complémentaires et interdépendantes. Ma volonté est de consolider une organisation centrée sur le client, dans la continuité de l'action déjà engagée par Christophe Faber (Directeur de la Clientèle au Foyer Rémois de 2005 à 2016).

**L'année 2016 a-t-elle été marquée par des nouveautés ?**

Oui. Désormais, la Direction Clientèle s'articule autour d'un Département Proximité et un Département Gestion Locative. Le Département Gestion Locative assume les fonctions de ressources et d'expertise. C'est un acteur de la transversalité au sein de la Direction Clientèle, mais aussi plus largement au sein de l'entreprise, avec lequel nous souhaitons mieux couvrir la



gestion de l'habitat spécifique, maîtriser davantage l'optimisation des charges locatives et développer nos actions d'accompagnement et prévention des exclusions-expulsions.

L'autre pilier de notre Direction, le Département Proximité, regroupe les agences de proximité et les points d'accueil qui sont les lieux de la relation client, de la résolution, de la gestion territoriale et du traitement de premier niveau. Notre philosophie de gestion, c'est d'aller vers le client et c'est à ce titre que nous avons une double forme de présence territoriale : les agences qui préexistaient et un nouvel outil, le point d'accueil. Ces derniers sont des « mini agences » que l'on met en cœur de quartier ou en relais selon des enjeux de proximité ou, a contrario, de distance. Cela nous permet de déployer de la présence, de la polyvalence en fonction des réalités et du contexte territorial.

**Les postes aussi ont évolué ?**

Cette nouvelle couverture de gestion s'est effectivement accompagnée de la création d'un nouveau poste, celui d'Agent de résidence. C'est une réponse polyvalente de premier niveau

avec un acteur clef qui va assumer à la fois de l'entretien ménager, de la veille et réception technique, réaliser l'état des lieux d'entrée, assurer la relation client ou encore être un appui à la commercialisation. Plus largement notre relation clients repose sur quatre grands acteurs principaux et complémentaires : le Gestionnaire clientèle, nos Gardiens, nos Agents de résidence, sans oublier les Secrétaires d'accueil qui assument, dans nos agences de proximité, un rôle essentiel. C'est un poste ambassadeur, le premier contact et la première image de l'entreprise que nos clients découvrent.

**La dimension humaine est essentielle mais la montée en puissance du numérique est inéluctable ?**

Dans un avenir très proche, notre challenge sera de proposer une expérience client sans rupture, accessible et de qualité pour accompagner l'ensemble des besoins. Nous avons besoin du talent de nos collaborateurs mais pas seulement. Nous devons nous appuyer aussi sur la transformation numérique de nos métiers qui bouscule de fait la relation classique bailleur-client. Cela nous impose de changer, d'innover et d'avancer et ce à tous les niveaux. Il ne faut pas subir cette révolution mais s'en servir comme levier de changement et d'accélération. C'est un de nos challenges, marier et coupler notre présence humaine, physique, territoriale mais aussi numérique. L'enjeu est immense mais tellement passionnant !





## LA TRANSVERSALITÉ AU SERVICE DE CHACUN

—  
**NADIA DELOMPRÉ**  
REPOUSABLE RESSOURCES  
HUMAINES  
—

**Responsable des Ressources Humaines au Foyer rémois, Nadia Delompré revient sur une année 2016 particulièrement riche.**

**Que retenir de 2016 dans le domaine des Ressources Humaines ?**

Nous travaillons en transversalité depuis longtemps mais 2016 a été une année d'accélération en la matière avec la mise en place d'une nouvelle organisation. De nouveaux postes et de nouveaux métiers toujours plus proches de nos locataires ont vu le jour : Gestionnaire clientèle, Gestionnaire technique puis Agents de résidence en septembre. Le tout animé par une ambition encore plus assumée : la satisfaction de nos clients.

**Le digital a, lui aussi, occupé une place toute particulière ?**

Très clairement ! En parallèle de la nouvelle version du logiciel PIH (Portail Immo Habitat) mis en place par la Direction des Systèmes d'Information, nous avons effectivement formé certains de nos collaborateurs pour qu'ils deviennent les formateurs de l'ensemble des autres acteurs de l'entreprise. C'est ainsi que l'ergonomie du portail a été présentée par des collègues à d'autres collègues. Cela fait partie de notre nouvelle manière d'approcher les choses. Ce portail entend faciliter le quotidien de chacun et doit permettre d'aller de plus en plus vers la proximité avec les locataires, mais aussi entre les différents services. La mise en place de la visio-conférence est également un vrai plus pour accompagner le



développement de l'entreprise et pour faciliter les entretiens. L'usage du portail congés payés a été généralisé. Nous avons également doublé le nombre de collaborateurs dotés de téléphones portables et de smartphones. Pour la deuxième année, les entretiens annuels ont pu être dématérialisés grâce à des formations dédiées proposées aux managers. Dans la même logique de nombreuses formations sur les méthodes de travail et l'organisation ont jalonné l'année 2016. L'effort de formation a atteint au final 3,63 % de la masse salariale alors que l'obligation légale est de 1,126 %. D'autres actions vont être conduites en 2017 afin notamment de doter le personnel de terrain de messageries, en accompagnant cette mise en place d'une formation et d'une charte d'utilisation. Le logiciel de paie SIRH (Système d'Informations Ressources Humaines) va lui aussi évoluer avec un portail qui

permettra aux salariés d'accéder à de nombreuses informations (bulletin de paie, congés payés, etc). Le tout vise à faciliter le quotidien de chacun avec une réactivité accrue.

**D'autres actions ont-elles été menées ?**

Oui, nous avons doté une centaine de collaborateurs de nouveaux vêtements de travail (pantalons, t-shirts, polaires, manteaux, blouses...), tous identifiés au logo de l'entreprise pour mettre en évidence l'importance de la marque employeur Foyer Rémois et l'appartenance au Groupe Global Habitat. Nos clients ne sont pas oubliés avec l'ouverture de structures d'accueil à Reims et Chaumont dans des locaux neufs.

**Les conférences Politique, Sociale et Sociétale ont été un autre temps fort de l'année ?**

C'est évident, nous avons souhaité permettre à l'ensemble du personnel d'être associé à l'élaboration de la nouvelle Politique Sociale et Sociétale de l'entreprise. C'est une démarche résolument moderne ! Elle s'est matérialisée par une première étape, un cycle de cinq conférences sur des thématiques plurielles avec l'objectif d'étudier des pistes et des axes pour notre futur projet d'entreprise. Cela s'inscrit dans notre volonté assumée d'être dans le partage et donc plus que jamais dans la transversalité.



## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

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

<b>RH 1</b>	<b>Équité d'accès et de conditions de travail</b>	2014	2015	2016	
	Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)				
<b>RH 1.1</b>	<b>Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)</b> (effectifs en moyenne annuelle)				
	CDI	94.59 %	91.17 %	96.68 %	
	CDD (Hors CDD de remplacement)	5.07 %	8.83 %	2.58 %	
	Interim	0.46 %	0.20 %	0.40 %	
	<b>► Contrats spécifiques</b>				
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	3 salariés	3.5 salariés	2 salariés	
	Contrats d'apprentissage /de professionnalisation	2 salariés	2 salariés	0 salariés	
	Stagiaires	16 stagiaires	17 stagiaires	22 stagiaires	
<b>RH 1.2</b>	<b>Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Nombre de salariés en CDI	134	117	137	132
	<b>► Âge</b>				
	< 25 ans	0 %	0 %	0 %	0 %
	25-55 ans	40 %	37 %	39 %	41 %
	> 55 ans	13 %	9 %	12 %	8 %
	<b>► Catégories</b>				
	Ouvriers de maintenance / <i>Personnel de service</i>	8 %	0 %	7 %	0 %
	<i>Personnel de proximité / Gardiens</i>	13 %	9 %	12 %	8 %
	<i>Employés administratifs / Employés et Ouvriers</i>	11 %	22 %	8 %	21 %
	<i>Agents de maîtrise</i>	12 %	10 %	13 %	14 %
	<i>Cadres</i>	10 %	5 %	9 %	5 %
	<i>Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)</i>	0.4 %	0 %	2 %	1 %
<b>RH 1.3</b>	<b>Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap</b>				
	Travailleurs handicapés employés durant l'année	14 salariés	15 salariés	11 salariés	
	Équivalent en ETP	14 ETP	14 ETP	10 ETP	
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	75 610 K€	31 039 K€	26 003 K€	
	Compensation versée à L'AGEFIPH*	0 K€	0 K€	3 481 K€	
	*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus				
<b>RH 1.4</b>	<b>Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	28 K€	na	27 K€	na
	<i>Personnel de proximité</i>	28 K€	26 K€	28 K€	26 K€
	<i>Employés administratifs</i>	27 K€	27 K€	26 K€	26 K€
	<i>Agents de maîtrise</i>	33 K€	33 K€	32 K€	32 K€
	<i>Cadres</i>	57 K€	51 K€	56 K€	54 K€
	<i>Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)</i>	#	#	#	#
<b>RH 1.5</b>	<b>Écart de rémunérations*</b>				
	Rémunération médiane	29 139 K€	29 195 K€	29 755 K€	
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3.7	4.1	4	

<b>RH 1</b>	<b>Équité d'accès et de conditions de travail</b>	2014	2015	2016
	Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ; Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)			

<b>RH 1.6</b>	<b>Avantages sociaux financés par l'employeur</b> (% de la masse salariale)**	10.23 %	8.07 %	14.89 %
---------------	--	---------	--------	---------

- 15h offertes / salarié en 2016 par la Direction (soit 2 jours)
- 12400€ versées en primes et gratifications lors de la remise des médailles d'honneur et des médailles d'ancienneté du travail
- Mise en place d'un CET (33 jours épargnés en 2016)

Année exceptionnelle au titre de l'intéressement qui impacte les résultats  
Retraite sur-complémentaire et non supplémentaire

<b>RH 2</b>	<b>Employabilité et évolution professionnelle</b>					
	Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique ; nombre d'heures)					

<b>RH 2.1</b>	<b>Volume annuel de formation par catégorie de salariés</b>	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance / <i>Personnel de service</i>	10	380	16	264	5	89
	Personnel de proximité / <i>Gardiens</i>	17	210	50	1345	13	399
	Employés administratifs / <i>Employés et Ouvriers</i>	44	1105	54	663	46	1628
	Agents de maîtrise	33	469	56	1673	68	1614
	Cadres	22	443	32	882	25	629
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	6	72	13	206	6	88

<b>RH 2.2</b>	<b>Accès à la formation (salariés en CDI)</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	88.06 %	80.34 %	91.24 %	79.55 %	90.30 %	89.78 %

<b>RH 2.3</b>	<b>Recrutement et mobilité interne</b>				
	Nombre de mobilités internes dans l'année		8	7	26
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		4	7	26
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)		29	32	44

2 nouveaux postes ont été créés en 2016 : Gestionnaire Clientèle et Gestionnaire Technique. Ces postes ont été tout à la fois pourvus par des promotions internes et/ou des mobilités géographiques. Par ailleurs, sur 18 embauches externes, 3 ont été réalisées afin de compléter ces équipes de proximité terrain.

<b>RH 3</b>	<b>Santé et bien-être des salarié(e)s</b>			
	Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme			

<b>RH 3.1</b>	<b>Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)</b>			
	Taux d'absentéisme global	5.18 %	6.10 %	5.13 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT / MP	0.87 %	1.02 %	0.52 %
	Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	17	15	10

<b>RH 3.2</b>	<b>Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)</b>	1.6 %	1.6 %	1.6 %
---------------	--	-------	-------	-------

### PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX, ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Cellule d'écoute psychologique professionnelle de type hotline assurée par l'association rémoise ARETAF.
- Organisation d'événements sportifs (Run In Reims), culturels (exposition photos lors de la fête de fin d'année, mosaïque photos des salariés).
- Organisation de conférences afin de participer ensemble à l'écriture de notre projet d'entreprise (sentiment d'appartenance).
- PIH : travail de la Direction des Systèmes d'Information afin d'organiser l'outil pour qu'il corresponde à notre organisation (faciliter le quotidien des collaborateurs), formations de formateurs internes pour expliquer l'outil en fonction du besoin du poste, mise en place des « configurations double écrans » en développement.
- 98 salariés ont été équipés de vêtements de travail aux couleurs de la charte. Il s'agit de l'ensemble de la tenue floqué au logo de l'entreprise (pantalons, t-shirts, polaires, manteaux, blouses...).
- Visioconférence en interne et en externe : permet un gain de temps (éviter certains déplacements).
- Dotation supplémentaire en téléphonie mobile et smartphone : les collaborateurs en mobilité ou sur le terrain ont été équipés de téléphone portable (faciliter les échanges d'informations : appels, photos...) soit 146 terminaux.

### ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Le temps de travail est de 37h50 hebdomadaires (35h annualisées), accompagné de journées de récupération grâce à l'accord RTT de 1999. À titre exceptionnel, pour faire face à des besoins urgents et sur décision de la Direction, les salariés peuvent être amenés à effectuer des heures supplémentaires ou complémentaires. L'équilibre vie privée / vie professionnelle est trouvé grâce au travail de chacun : une utilisation normale des mails et des téléphones portables pendant les heures de travail, le déménagement dans des locaux accessibles et où la qualité de vie au travail est favorisée, l'utilisation des nouvelles technologies à bon escient (par exemple, les tablettes pour les états des lieux)... En 2016 a été signé un accord pour la mise en place d'un Compte Epargne Temps permettant de mettre des jours de congés non pris sur un compte. Le CET a permis l'épargne de 33 jours de CP en 2016.

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

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

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

▼  
 Gouvernance  
 et relations  
 aux parties  
 prenantes  
 ▲

“ L’histoire et l’avenir,  
 effervescence de nos  
 décisions ”



▼ Partenariat avec Ensemble 2 Générations à Reims

- 31 472  
clients
- 13  
engagements de  
service Qualibail II
- 27  
conventions actives avec les  
associations locales en 2016
- 40  
rencontres avec  
les associations et  
représentants de locataires
- 123 106 €  
dédiées aux actions  
sociales qu’elles soient  
sportives, culturelles ou  
relatives au vivre ensemble



## AUX FLÂNERIES, LA MUSIQUE A RENDEZ-VOUS AVEC LE PATRIMOINE

**JEAN-LOUIS HENRY**  
PRÉSIDENT DES FLÂNERIES MUSICALES DE REIMS

**JEAN-PHILIPPE COLLARD**  
DIRECTEUR ARTISTIQUE DES FLÂNERIES MUSICALES DE REIMS



Depuis six ans, Jean-Louis Henry et Jean-Philippe Collard veillent à ce que les Flâneries Musicales se déroulent sans fausse note et permettent à tous les publics de vivre de grands moments musicaux dans des lieux quelquefois insolites.

« Nous sommes une association voulue par la ville pour porter un projet de la ville. C'est l'occasion de proposer des moments forts durant l'été, en faisant vivre le patrimoine et en le mettant à l'honneur » rappelle en préambule Jean-Louis Henry, Président des Flâneries depuis fin 2011 et dont l'une des premières décisions fut de choisir comme Directeur Artistique Jean-Philippe Collard. Depuis six ans, le binôme s'attache à faire découvrir le patrimoine rémois en musique dans 30 à 35 lieux différents : « Cela permet de faire entrer la musique dans des lieux insolites et quelquefois méconnus, en diffusant au public le plus large et le plus diversifié possible de grands moments musicaux sous la houlette de Jean-Philippe Collard. Le tout de la façon la plus accessible possible, avec un tiers de concerts gratuits et pour les deux tiers restant, des concerts de renom avec des prix à partir de 12 euros. Ces concerts, qui seraient souvent proposés dans des fourchettes allant de 40 à 60 euros dans d'autres festivals, sont proposés à des prix adaptés à tous les budgets en contrepartie des subventions publiques que nous

recevons. L'organisation du concert pique-nique au Parc de Champagne, événement de la vie rémoise apparaît, à ce titre, comme un ultime point d'orgue du rendez-vous annuel ».

Jean-Louis Henry n'occulte naturellement pas la place renforcée qu'ont pris les mécènes depuis son arrivée à la présidence : « Pour réussir, nous nous sommes attachés historiquement à cultiver le rôle de mécène des entreprises du territoire. Nous sommes parvenus à plus que doubler leur nombre en six ans puisque nous en sommes à 108 aujourd'hui, dont Le Foyer Rémois. C'est l'occasion pour ces partenaires de s'appuyer sur notre organisation pour faire vivre à leurs clients, collaborateurs ou autres, un moment fort. Ils contribuent aussi à favoriser les actions culturelles que nous menons tout au long de l'année, dans les écoles, les collèges, les maisons de quartier ou encore les hôpitaux ».

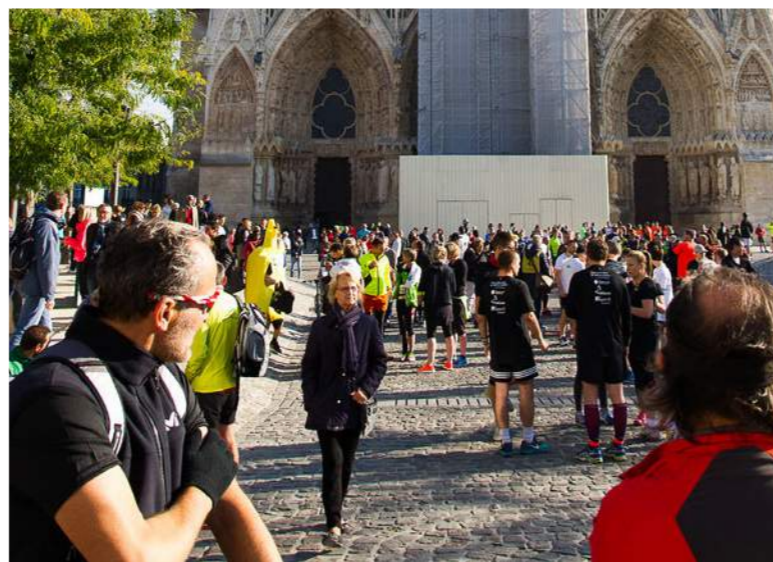
### Au cœur des quartiers

L'équipe à la tête des Flâneries souligne volontiers son attachement au quartier du Chemin-Vert, cœur historique du Foyer Rémois. Elle y organise des concerts

aussi bien en l'Église Saint-Nicaise qu'à la Maison Commune du Chemin-Vert, où Jean-Philippe Collard souligne avoir programmé dans cette dernière et pendant plusieurs années « les lauréats du concours des grands amateurs

de piano. Je trouvais intéressant de proposer une lecture de ce que pouvait réussir un amateur, avec l'objectif de susciter l'appétit, l'envie, le désir. Le concert des jeunes talents du conservatoire a également eu pour cadre le Théâtre du Chemin-Vert ». Quant à l'Église Saint-Nicaise, le lieu reste magique pour le Directeur Artistique : « c'est un bijou acoustique en plus d'être un lieu architectural d'exception. Il se prête grâce à sa géométrie et à ses volumes à des chœurs orthodoxes, avec des concerts mémorables à la clef ».

« Toute la difficulté de l'exercice est d'adapter notre réponse à une trentaine de lieux souvent très différents. Il faut, à partir du lieu, imaginer la musique qu'il va recevoir et adapter également notre réponse au quartier. Il y a nécessité d'adapter l'événement au lieu, avec à la clef une logistique souvent lourde » précise Jean-Philippe Collard, qui assiste à tous les concerts pour mieux mesurer auprès du public la qualité de la réponse proposée. En 2016, 42 000 spectateurs dont 17 000 lors du concert pique-nique ont apprécié l'offre, concentrée sur un mois, des Flâneries Musicales. Une bonne note pour un rendez-vous à nul autre pareil !



**RUN IN REIMS**  
 847 km ont été parcourus par l'ensemble des coureurs du Groupe Global Habitat lors de Run in Reims 2016.  
 Cette année marque la première participation de Global Habitat en tant que groupe au Run in Reims.  
 6 entités ont été représentées lors de cette course : Cabinet Projet, GIE Alcor, Immo Coop, Le Foyer Rémois, Native Immobilier et Vitry Habitat.  
 Chiffres clés :  
 - 67 participants : 57 coureurs et 10 bénévoles  
 - 5 coureurs sur le Marathon  
 - 15 coureurs sur le Semi  
 - 37 coureurs sur le 10 km  
 - 847 km parcourus au total par le groupe Global Habitat

▼ Photos : entraînements, courses, remises de prix par le Président du Groupe

# Conférences POLITIQUE SOCIALE

## « ASSUMONS LE CARACTÈRE COLLECTIF DE NOTRE RÉUSSITE »

**JULIEN PAUL**  
DIRECTEUR DÉLÉGUÉ

Le Foyer Rémois a souhaité imaginer une nouvelle Politique Sociale et Sociétale au sein de l'entreprise en associant le plus grand nombre. Une démarche vertueuse sur laquelle Julien Paul, Directeur Délégué, revient bien volontiers.

« Il n'y a rien de plus mobilisateur dans une entreprise que de donner du sens. Lorsque l'on sait pourquoi l'on fait les choses, tout devient plus simple ! » rappelle en préambule Julien Paul, au moment d'évoquer les raisons qui ont poussé l'entreprise à associer au maximum salariés et administrateurs à l'écriture de sa Politique Sociale et Sociétale. Et de marteler l'importance de la démarche qui devrait conduire pour l'été 2016 à la validation d'une étape importante du Projet d'Entreprise : « Il fallait réinterroger la propre culture de l'entreprise et actualiser une petite phrase clef essentielle : une exigence économique au service de valeurs sociales ! Ne jamais oublier qu'elle est un bailleur social avec une histoire tout à fait singulière dont elle a tout lieu d'être fière et qu'il est important de la connaître pour mieux s'en inspirer au quotidien. Le Foyer Rémois doit aussi assumer qu'elle est une entreprise avec des dynamiques économiques. Ces exigences économiques doivent être au service de nos valeurs, au service de l'Homme dans le respect de cette culture humaniste ».

Arrivé en novembre 2015, Julien Paul a apporté son regard extérieur. Tout s'est ensuite enchaîné en 2016 : « Mon regard neuf sur l'entreprise corrélé à mon parcours professionnel était une belle occasion d'engager cette démarche et, à mon niveau, d'apprendre en accéléré en m'immergeant dans le corps du Foyer Rémois, dans ce qui l'amène à exercer son activité avec implication. C'est dans cette logique que j'ai proposé à la gouvernance



d'une quinzaine de personnes se sont mis en place. Initialement dans une logique de brainstorming autour de grandes orientations définies, leurs rôles étaient de commencer à structurer l'écriture de ce document autour de thématiques extrêmement opérationnelles comme le souligne Julien Paul : « les thématiques allaient d'entreprendre en territoire détendu en passant par l'ingénierie sociale au sein d'une entreprise comme la nôtre, ou encore nous amenaient à nous interroger sur les mots clients et services... »

« Nous avons fait le pari que cette politique n'avait pas à être écrite uniquement par le Comité de Direction car le corps du Foyer Rémois était en compétence et en capacité de participer à l'écriture de ce document » précise le Directeur Délégué avant de s'enthousiasmer : « Il y a eu une véritable dynamique collective puisque plus de 200 collaborateurs ont participé aux conférences et environ 55 ont apporté leur concours aux groupes de travail. Il y a une vraie représentativité des différentes sphères de l'entreprise. Tout le monde est légitime pour réfléchir et apporter sa contribution à l'édifice. C'est aussi une manière de commencer à incarner le fait que cette entreprise ne continuera à réussir que si elle assume encore plus le caractère collectif de cette réussite, appuyée sur des responsabilités individuelles assumées. Nous sommes dans des métiers qui ne se suffisent plus à eux mêmes au sens où nous sommes sur des process transversaux et c'est parce que chacun assume une part du processus que l'on relève au final le défi qui nous est posé. C'est assumer cette interdépendance qui nous fait entrer dans le cercle vertueux, qui permet au Foyer Rémois d'être à la hauteur de ses ambitions pour continuer à être ce pôle d'attractivité qu'il incarne depuis sa création ».

du Foyer Rémois ainsi qu'à Christophe Villers une démarche consistant à nous donner le temps de la réflexion pour réécrire notre Politique Sociale et Sociétale. Leur confiance a été un levier déterminant ! »

### Une démarche collaborative

Cette proposition entérinée, cinq conférences sont organisées. L'occasion pour des intervenants-chercheurs reconnus de partager le fruit de leurs dernières recherches et d'interagir avec toutes les parties prenantes de l'entreprise, tant les administrateurs que l'ensemble des collaborateurs. Organisées dans la Maison Commune du Chemin-Vert pour la plupart, lieu symbolique de l'histoire du Foyer Rémois, s'il en est, les grandes thématiques se succèdent de septembre à novembre 2016. Au programme : l'histoire du Foyer Rémois, les enjeux sociétaux, la ville d'aujourd'hui et ses mutations, les enjeux d'une politique de proximité et pour finir l'innovation au service d'un projet d'entreprise avec la Directrice de la transition interne du Groupe La Poste. Ce temps d'acculturation posé et partagé, des groupes de travail composés



## UNE ALLIANCE STRATÉGIQUE ENTRE LE GROUPE ARCADE ET GLOBAL HABITAT

**JACQUES WOLFROM**  
PRÉSIDENT DU COMITÉ EXÉCUTIF DU GROUPE ARCADE

**JEAN DOUCET**  
PRÉSIDENT DU GROUPE GLOBAL HABITAT



**CHRISTOPHE VILLERS**  
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU FOYER RÉMOIS

L'alliance stratégique entre le Groupe Arcade et Le Foyer Rémois est pensée comme un partenariat gagnant-gagnant.

Intégrer le Groupe Arcade renforce la qualité de notre actionnariat, rassure nos parties prenantes et nous permet de préparer sereinement l'avenir. Le Foyer Rémois bénéficie à présent d'une capacité d'achat et de négociation sur des sujets « grands comptes » à une échelle nationale de 120 000 logements, sans pour autant enlever sa capacité de manœuvre en région, tout en respectant son identité et sa gouvernance.

Cette alliance stratégique permet aussi à notre entreprise de renforcer son expertise dans l'habitat spécifique (résidence sociale, résidence services...), avec un potentiel de développement important dans nos territoires et des solutions innovantes en inclusion sociale notamment avec l'ESH Croix Rouge Habitat. Au travers de l'ALFI, Association pour le Logement des Familles et des Isolés du Groupe Arcade, Le Foyer Rémois pourra bénéficier aussi d'un solide pôle d'expertise en ingénierie sociale.

Par son ancrage dans l'Est du Grand Paris et la région Grand Est, Le Foyer Rémois apporte au Groupe Arcade une assise supplémentaire dans sa couverture territoriale nationale et consolide, par la même, son importance en termes de logements.

Enfin, c'est surtout la qualité des hommes et des gouvernances entre les deux groupes qui marquent la réussite et le potentiel de cette alliance.

Le Groupe Arcade et le Groupe Global Habitat partagent l'ambition commune d'être des acteurs actifs au service d'une mission d'intérêt général : répondre aux besoins spécifiques et évolutifs des territoires et particulièrement loger ceux qui en ont le plus besoin. Dans cette dynamique, nos deux groupes ont choisi de sceller une alliance stratégique en 2016.

Le rapprochement de nos deux Groupes présente un potentiel significatif de création de valeurs, avec des opportunités de synergies. Son objet fondamental est de développer, au travers de notre alliance stratégique, une offre de logements locatifs et en accession, de foyers et résidences, d'aménagement et de logements adaptés et accompagnés (insertion, hébergement).

Notre partenariat vise ainsi à optimiser la performance de chaque entité des groupes Arcade et Global Habitat, à partager et impulser des démarches en matière de recherche et d'innovation, à mutualiser des moyens tout en conservant les centres de décisions dans les territoires. Il s'agit d'une alliance stratégique entre acteurs complémentaires partageant des valeurs communes (proximité institutionnelle et sociale) et structurés de manière identique (autour d'un pôle privé et d'un pôle Hlm).

Pour Global Habitat, l'expertise et les ressources d'un groupe national présent sur tous les segments de l'habitat facilitera ses projets de croissance sur son territoire du Grand Est, de Reims à Marne La Vallée jusqu'à l'Eurométropole

de Strasbourg. Le Groupe Arcade, présent dans 40 départements, renforcera de son côté son expertise en gestion de copropriété solidaire et sa couverture à l'Est de l'Hexagone.

Dans un contexte de recomposition du positionnement des ESH et de nécessités de coopérations renforcées entre organismes partageant des valeurs communes et une ambition de modernité professionnelle faisant de l'innovation l'enjeu majeur, notre alliance est à même de renforcer notre performance par le développement de nos activités et de notre implantation sur les territoires.

Avec le Groupe Global Habitat, le Groupe Arcade représente ainsi 120 000 logements.



## GOVERNANCE & RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

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

GOV 1	Instances de décision et systèmes de management	2014	2015	2016
	<b>Évaluations / Certifications des systèmes de management</b>			
GOV 1.1	► Certification / évaluation 1			
	Champ	Qualité		
	Nom de la certification / de l'évaluation	Qualibail		
	Périmètre	Siège / agences / activités de proximité et de gestion locative		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2006 -2017		
	► Certification / évaluation 2			
	Champ	Qualité		
	Nom de la certification / de l'évaluation	ISO 9001		
	Périmètre	Ensemble des activités		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2012 - 2017		
	► Certification / évaluation 3			
	Champ	na		
	Nom de la certification / de l'évaluation	na		
	Périmètre	na		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	na		
GOV 1.2	<b>Parité dans les instances dirigeantes</b>			
	Part de femmes en comité de direction	25 %	27.27 %	30 %
	Part de femmes dans le Directoire	0 %	0 %	25 %
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	17.65 %	17.65 %	17.65 %
GOV 2	<b>Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts</b>			
	Corr. Art. R.225-105-1 : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.			
GOV 2.1	<b>Satisfaction des locataires</b>			
	Date des trois dernières enquêtes	2014	2015	2016
	Taux de satisfaction globale*	86 %	60 %	81 %
	*d'après les réponses à la question : Globalement, êtes-vous satisfait de la prestation de service offerte par Le Foyer Rémois ?			
	2014 : enquête triennale menée par téléphone par un cabinet d'études spécialisé auprès d'un échantillon de 1 000 locataires sélectionnés aléatoirement sur l'ensemble de notre patrimoine. 2015 : enquête « clients en place » menée auprès de l'ensemble des locataires. Plusieurs modes d'administration (Papier - Flash code - Mail - Espace locataire en ligne) 2016 : enquête triennale menée par téléphone par un cabinet d'études spécialisé auprès d'un échantillon de 1 604 locataires sélectionnés aléatoirement sur l'ensemble de notre patrimoine. Evolution de la question posée : en 2014 et 2015 : « Globalement, êtes-vous satisfait de la prestation de service offerte par Le Foyer Rémois ? » en 2016 « Globalement, que pensez-vous du Foyer Rémois, vous en êtes ... ? »			
GOV 2.2	<b>Satisfaction des salariés</b>			
	Date des trois dernières enquêtes	na	na	na
	Taux de satisfaction globale*	na	na	na
	*d'après les réponses à la question :			
GOV 2.3	<b>Nombre de conventions actives avec les associations locales</b>	19	22	27
	L'objet de ces conventions porte sur l'insertion et l'emploi, l'accès des jeunes au logement social, les aides aux victimes, la réservation de logement, l'aide à la parentalité, l'accompagnement des seniors, l'accompagnement à la vie sociale des quartiers.			

**Raisons d'omission**

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

### ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Bien que Le Foyer Rémois n'ait pas encore adopté de code de déontologie et qu'il n'existe pas de dispositif formalisant la loyauté des pratiques, celle-ci est intégrée dans nos standards sociaux et environnementaux, au cœur même de nos métiers et de nos valeurs.

- La Commission d'Éthique regroupe des administrateurs représentatifs du Groupe. Elle appuie sa réflexion sur le travail mené par la commission sociétale.
- La brochure « recrutez sans discriminer » est remise à chaque personne intervenant dans le processus de recrutement.
- L'insertion de personnes en situation de fragilité est appuyée par les associations locales et CAP EMPLOI.
- La Commission d'attribution de logement est garante du respect des pratiques et au-delà de la notion de discrimination d'appartenance ethnique, le plus souvent mise en cause, ce sont toutes les formes de discrimination qui sont visées : sociales, de conviction ou d'orientation.
- Une démarche spécifique d'attribution de logements aux salariés du Foyer Rémois est mise en place depuis plusieurs années et garantit une équité de traitement.
- Les commissions d'appel d'offre de tout marché supérieur à 90 000 € sont publiées dans un journal officiel.
- Un correspondant CNIL veille au bon respect de la loi informatique et liberté.

### ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Outre les instances régaliennes : Assemblée Générale, Conseil de Surveillance, Bureau et Directoire, la Gouvernance au sein du Foyer Rémois s'opère aussi au travers de commissions internes. Après sa participation à la mise en place en 2015 d'une Commission Sociétale au sein du Groupe, Le Foyer Rémois s'est doté en 2016 d'un livret administrateur. D'autres commissions traitent des appels d'offres, des attributions de logements, de la concertation locative et des échanges fonciers. Ces commissions sont composées d'administrateurs, de salariés, des représentants des locataires et des collectivités locales.

On soulignera que les représentants de la Direction Départementale des Territoires (DDT) et la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) ont une voix consultative aux Commissions d'Appels d'Offres.

### RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Le Foyer Rémois est un acteur incontournable du logement social à travers ses travaux de réhabilitation et de constructions neuves. De grands projets sortent de terre en 2016 pour répondre au mieux aux attentes des habitants et des élus locaux : une gendarmerie à Vitry le François, un EHPAD à Vertus...



## VOCABULAIRE DU MONDE HLM

### RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Les réunions programmées en 2016 par Le Foyer Rémois avec les amicales de locataires ont été de l'ordre de 3 réunions de concertation locative générale, 15 réunions de concertation locative décentralisée et 22 « diagnostics en marchant », soit 40 rencontres.

Les amicales de locataires du Foyer Rémois, qui se sont étoffées en 2015, voient leur nombre en diminution avec la dissolution d'un groupement de locataires en fin d'année.

Concernant le recueil de satisfaction et des attentes, l'enquête triennale a été menée fin novembre 2016 et a touché 1 600 locataires.

### DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Même si le dialogue informel existe au quotidien du fait de la proximité et de la qualité des relations entre la Direction et les salariés, le dialogue social est développé grâce aux moyens définis par la loi : la mise en place des différentes IRP (DS, CE, DP, CHSCT). Au-delà de ces obligations légales, une étude sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) faite au printemps 2012 a permis depuis de développer un plan d'actions QVT. Tous ces éléments permettent de renforcer un climat social serein où la performance économique, les conditions d'emploi et de travail et les relations sociales sont équilibrées.

#### APL

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

#### BBC

Bâtiment Basse Consommation, soit l'un des 5 niveaux du Label Haute Performance Énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50 % à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

#### CUS

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

#### ESH

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

#### HLM

Habitation à Loyer Modéré.

#### HQE

La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (Haute Qualité Environnementale) permet de distinguer

des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement.

#### ORU

Opération de Renouvellement Urbain.

#### PDH

Plan Départemental de l'Habitat.

#### PLA

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

#### PLAI

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

#### PLS

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

#### PLUS

Le Prêt Locatif à Usage Social permet d'aider les organismes HLM et les Sociétés d'Économie Mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) pour les locataires.

#### PLUS CD

Le Prêt Locatif à Usage Social Construction - Démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction - démolition, telles que les problématiques de relogement.

# LE FOYER REMOIS

Groupe GLOBAL HABITAT

[contact@foyer-remois.fr](mailto:contact@foyer-remois.fr)  
[www.foyer-remois.fr](http://www.foyer-remois.fr)

► **Notre Siège social :**

8 rue Lanson - CS 10029  
51 722 Reims Cedex  
Tél. 03 26 84 46 46

