

Les Foyers de  
Seine-et-Marne

FSM

RAPPORT 2012

D'ACTIVITÉ  
RESPONSABLE

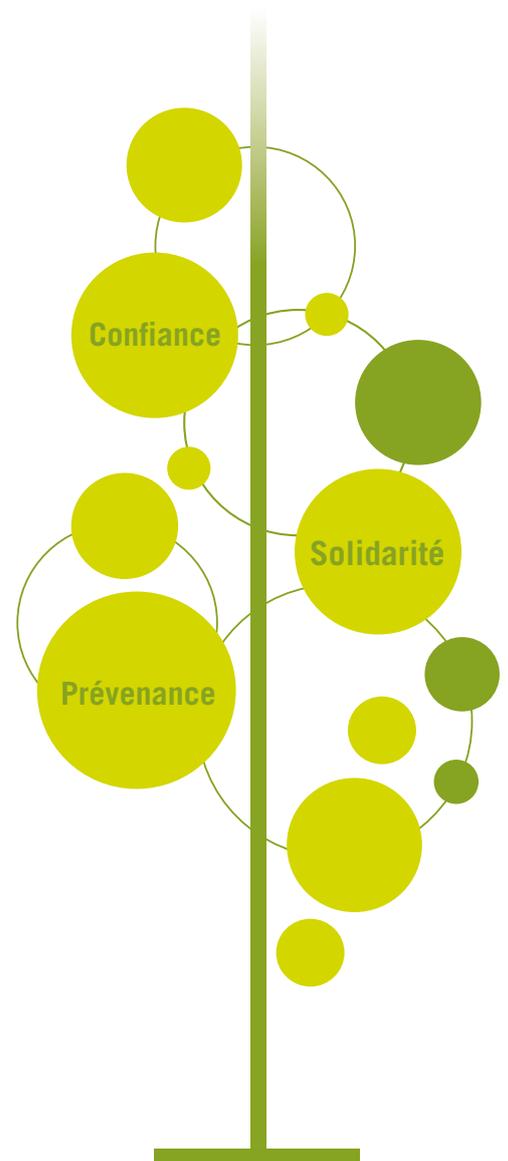


# SOMMAIRE



|  |        |
|--|--------|
| LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL                   | P. 4-5 |
| CARTE D'IDENTITÉ                                 | P. 6   |
| LES OBJECTIFS RSE                                | P. 7   |
| LES TEMPS FORTS 2012                             | P. 8-9 |
| PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL<br>DES TERRITOIRES | P. 10  |
| PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT                        | P. 16  |
| ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE             | P. 22  |
| ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE               | P. 26  |
| DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES               | P. 30  |

## NOS VALEURS





## ÉDITO

### répondons encore mieux aux territoires !

L'année 2012 s'illustre comme la fin d'un cycle de six ans pendant lequel notre organisme a connu de profonds changements. En parallèle d'une croissance soutenue, FSM a promu la modernisation de ses pratiques et a conforté indéniablement son ancrage territorial. Proximité et territoire sont plus que jamais des réalités traduites par un activisme au service de notre mission d'intérêt général. Même si un léger ralentissement de la dynamique de développement est confirmé et plus encore en ce qui concerne l'activité d'accession sociale à la propriété plus sensible au contexte économique, l'effort consenti en direction d'une offre nouvelle peut cependant être qualifié positivement.

Le confortement dans notre position d'opérateur local au travers de nos dernières acquisitions étant opéré, nous œuvrons dans la formalisation d'une homogénéisation des traitements des ensembles immobiliers issus de nos acquisitions de sorte que l'appartenance soit totale.

Le chantier effectif de la réhabilitation des bâtiments de l'OTAN à l'entrée de Fontainebleau confirme notre engagement au service des territoires et démontre notre capacité à entreprendre des actions qualifiantes mettant en œuvre nos compétences d'acteur de la ville. Cette dernière action prend le relais d'un effort durable qui trouve son illustration dans l'achèvement successif de trois PRU et d'un effort de réhabilitation sans précédent. Pour autant, FSM persiste dans une planification d'intervention sur les territoires, certaine que sa politique qualité doit également trouver une lisibilité matérielle dans sa gestion patrimoniale.

Du management environnemental à la certification ISO 9001, l'attachement à développer des process participe à l'amélioration de notre performance.

Ainsi, le développement d'une nouvelle culture de la mesure de nos actions permet de tirer les enseignements de nos pratiques et d'alimenter positivement notre démarche d'amélioration continue. Au travers de cette posture, l'augmentation du taux de satisfaction de nos locataires reste une priorité pour laquelle FSM s'apprête à revoir ses organisations pour atteindre le cap de 90% de contentement client.

En franchissant les 8.000 logements, les méthodes de travail vont devoir connaître des ajustements sensibles dès 2013. En coopération avec ses collaborateurs, l'entreprise engage une refonte de ses organisations orientées vers une plus grande spécialisation des services par anticipation d'une croissance qui demeure forte et fait entrevoir le passage à la gestion de 10.000 logements à un horizon de 5 ans. Au regard de l'évolution de nos environnements, dont le réglementaire, de nouveaux métiers s'esquissent alimentant de la sorte le parcours professionnel des collaborateurs et nécessitant l'accueil de nouveaux talents.

Plus que jamais, notre implication au cœur des réseaux professionnels et notamment au sein de DELPHIS, nourrit notre imagination et qualifie les pratiques internes afin de toujours mieux servir nos parties prenantes. Les maîtres mots demeurent ceux de l'anticipation et de l'adaptation. 2013 sera de la sorte une année de renouveau durant laquelle nous redéfinirons nos orientations pour les cinq années à venir.



Renée WOJEIK,  
Présidente



Olivier BARRY,  
Directeur Général

Olivier BARRY,  
Directeur Général

# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



« *Organisation partie prenante* » enregistrée auprès du GRI, DELPHIS soutient son action pour le développement et la promotion d'un reporting RSE complet, transparent et partagé.



*Ce rapport répond aux exigences du niveau 3 d'EURHO-GR® :*

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



## La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS\* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est né le référentiel EURHO-GR® (EUROpean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence indissociable de leur responsabilité sociale. Les indicateurs, définis avec les parties prenantes, s'articulent autour de cinq thématiques :

- promouvoir l'équilibre social des territoires
- préserver l'environnement
- assumer sa responsabilité économique
- animer et améliorer la gouvernance
- développer les ressources humaines.

\* Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 24 sociétés anonymes HLM gérant plus de 180 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises.

## Une démarche européenne

Dans la continuité de la démarche des membres de DELPHIS, le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS, qui entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale.

Premier référentiel commun de reporting de la performance RSE d'organismes de logement public ou social à l'échelle européenne, EURHO-GR® est aujourd'hui utilisé dans 4 pays : France, Italie, Allemagne et Suède.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

## UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Afin d'encourager et de faciliter la mise en place d'un reporting RSE, le système EURHO-GR® comprend désormais 3 niveaux, adaptés à différents degrés de maturité de la démarche RSE dans l'entreprise :

| Niveau | Exigences   | Objectifs   |
|--------|---|---|
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se familiariser avec le reporting RSE</li> <li>• S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité</li> </ul>   |
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Fiabiliser les données</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> </ul>   |
| ★ ★ ★  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> <li>• Vérification des données par un tiers agréé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> <li>• Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe</li> </ul> |



## AUDIT DES DONNEES EXTRA-FINANCIERES DU RAPPORT D'ACTIVITE FSM 2012

Dans le cadre d'une démarche commune de notre réseau DELPHIS, une mission de vérification de la fiabilité d'une sélection d'indicateurs RSE au regard de la version 2012 du référentiel EURHO-GR® a été commandée par FSM auprès de AFNOR Certification.

**afnor**  
CERTIFICATION

A l'attention d'Olivier Barry, Directeur Général,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant de la société Les Foyers de Seine-et-Marne, nous vous présentons notre rapport sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales publiées dans le document Rapport 2012 Activité Responsable au titre de l'exercice clos le 31/12/2012.

### Nature et étendue des travaux

Nous avons mis en oeuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les Informations sélectionnées du Rapport 2012 d'Activité Responsable ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause leur sincérité, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel. Ces travaux ont été réalisés sur les Informations suivantes :

- Indicateurs de contexte
    - 0.2 : Répartition des niveaux de loyer du patrimoine de l'organisme
    - 0.8 : Locataires aidés (APL ou AL)
  - Promouvoir l'équilibre social des territoires
    - SOC 2.1 : Répartition des niveaux de loyer des nouveaux logements
    - SOC 2.2 : Evolution du montant des charges récupérables
    - SOC 3.1 : Taux de mutation interne dans les attributions de l'année
    - SOC 3.2 : Profil socio-économique des nouveaux locataires
  - Préserver l'environnement
    - ENV 2.1 : Performance énergétique du parc (classement, moyenne, médiane)
    - ENV 2.2 : Part des logements alimentés en énergies renouvelables
    - ENV 2.3 : Emissions de CO2 liées aux déplacements professionnels quotidiens
    - ENV 3.2 : Part de logements disposant d'équipements hydro-économiques / de systèmes de récupération des eaux pluviales
    - ENV 6.1 : Part des logements équipés du tri sélectif
  - Assumer sa responsabilité économique
    - ECO 1.3 : Taux de vacance
  - Améliorer et animer la gouvernance
    - GOV 1.1 : Concertation avec les locataires et leurs représentants
    - GOV 1.2 : Taux de satisfaction des locataires
    - GOV 5.1 : Parité dans les instances dirigeantes
  - Développer les ressources humaines
    - HR 1.2 : Volume annuel de formation par catégorie de salariés
    - HR 1.3 : Mobilité interne
    - HR 2.3 : Absences liées aux MP et AT
    - HR 3.1 : Ventilation des effectifs et salaires par sexe et catégorie
    - HR 3.5 : Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap
- Nous avons effectué les travaux suivants :
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel EURHO-GR® utilisé par Les Foyers de Seine-et-Marne pour son reporting extra financier au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, sa clarté et sa fiabilité.
  - Nous avons vérifié la mise en place dans la société d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations. Nous avons mené des entretiens auprès des personnes responsables du reporting des données extra financières.
  - Les informations consolidées à tester ont été sélectionnées par DELPHIS en prenant en considération leur importance au regard des enjeux liés à l'activité et aux caractéristiques de l'entreprise ainsi que de ses engagements sociétaux. Concernant ces informations :
    - au niveau de l'entité contrôlée, nous avons mis en oeuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations ;
    - conduit des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et obtenir les informations nous permettant de mener nos vérifications ;
    - mis en oeuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.
- Nous exprimons une réserve sur les données suivantes :
- ENV 2.3 : source non identifiée, méthodologie non stabilisée, erreurs dans le traitement
  - GOV 1.1 : périmètre insuffisamment défini, une interprétation de la définition de l'indicateur

### Conclusion

Sur la base de nos travaux, et considérant la portée limitée des réserves émises, nous n'avons pas constaté d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au Référentiel EURHO-GR®.

Fait à Paris, le 12/06/2013  
Johann Péan

# CARTE D'IDENTITÉ



## Qui sommes-nous ?

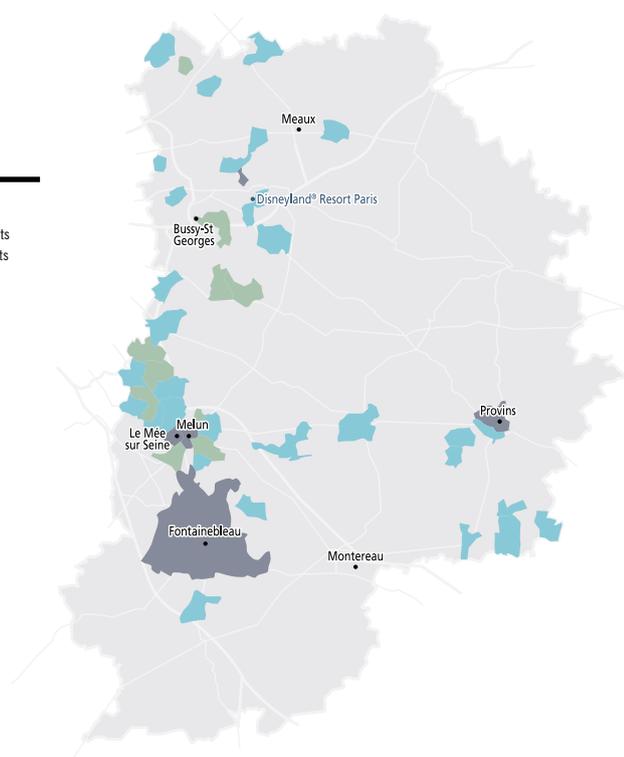
FSM est une société privée d'intérêt général se donnant pour mission de :

- Créer et maintenir une offre d'habitat et de cadre de vie pour un public aux besoins spécifiques en terme d'accessibilité (faible revenu, personnes âgées et à mobilité réduite, jeunes...) en participant au développement harmonieux de la Cité ;
- Garantir quotidiennement et durablement la sécurité et le confort de vie de nos locataires par des prestations attractives ;
- Concevoir et produire des habitats responsables qui répondent et anticipent les attentes des parties prenantes.

## Implantation des logements sur le territoire

### Légendes

- de 0 à 50 logements
- de 51 à 450 logements
- plus de 450 logements



|     | CONTEXTE  | 2010                  | 2011                  | 2012                  |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0.1 | Patrimoine dont :   | 6 399 unités          | 7 506 unités          | 7 677 unités          |
|     | Logements locatifs  | 5 876 logements       | 6 837 logements       | 7 008 logements       |
|     | Foyers  | 523 éq-logements      | 669 éq-logements      | 669 éq-logements      |
| 0.2 | Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine***                                  |                       |                       |                       |
|     | «Très social» (PLAI, PLA-TS...)   | 5,14 €/m <sup>2</sup> | 5,34 €/m <sup>2</sup> | 5,54 €/m <sup>2</sup> |
|     | «Social» (PLUS, PLA)  | 5,67 €/m <sup>2</sup> | 5,73 €/m <sup>2</sup> | 5,88 €/m <sup>2</sup> |
|     | «Intermédiaire» (PLS, PLI...)   | 9,22 €/m <sup>2</sup> | 7,48 €/m <sup>2</sup> | 7,84 €/m <sup>2</sup> |
| 0.3 | Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées | 0,94%                 | 2,40%                 | 16,80%                |
| 0.4 | Locataires de plus de 65 ans  | 13,00 %               | 14,13 %               | 16,80 %               |
| 0.5 | Chiffre d'affaires*   | 26 822 394 €          | 28 849 312 €          | 31 295 008 €          |
| 0.6 | Âge moyen du patrimoine   | 30 ans                | 33 ans                | 33 ans                |
| 0.7 | Effectifs moyens annuels (en ETP)   | 115 employés          | 117 employés          | 128 employés          |
| 0.8 | Locataires aidés***   | -                     | 46,01 %               | 49,51 %               |

\* Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR.

# DES OBJECTIFS RSE AU COEUR DU PROJET D'ENTREPRISE DE FSM

Les objectifs RSE contribuent fortement à l'ambition de FSM d'être reconnue comme le bailleur social de référence en Seine-et-Marne. Cette quête d'excellence mobilise l'ensemble du personnel de l'entreprise.

## Promouvoir l'équilibre des territoires

- > Conforter notre position d'acteur majeur de la Seine-et-Marne dans la construction de logements locatifs.
- > Faire croître le patrimoine locatif de 5 % par an : doubler notre exigence par rapport à celle de l'Etat (2 % par an).
- > Conforter notre politique de promotion de la mobilité résidentielle.
- > Réduire le coût de fonctionnement de nos logements et accompagner nos locataires dans la maîtrise des charges.
- > Encourager le maintien à domicile des personnes vieillissantes.

## Assumer sa responsabilité économique

- > Valoriser nos résidences pour favoriser l'intégration des quartiers dans leur environnement.
- > Développer le pôle accession sociale à la propriété.
- > Soutenir les acteurs économiques locaux conformément à nos engagements environnementaux et sociaux.
- > Optimiser les outils de gestion patrimoniale.

## Préserver l'environnement

- > Animer notre système de management environnemental pour permettre l'amélioration continue de nos performances environnementales.
- > Dépasser toutes exigences légales ou réglementaires ainsi que les autres exigences volontairement souscrites en matière environnementale.
- > Diffuser une culture environnementale à nos parties prenantes.

## Animer et améliorer la gouvernance

- > Viser le cap des 90 % de satisfaction globale clients.
- > Organiser au moins 3 conseils de concertation locative par an.
- > Elaborer un dispositif d'évaluation de la qualité de fonctionnement des organes de surveillance et de décision.
- > Maintenir une participation active dans les réseaux internationaux en partageant nos pratiques et notre savoir-faire.
- > Définir un budget consacré à la recherche et au développement.

## Développer les ressources humaines

- > Définir une politique salariale en adéquation avec le développement de FSM.
- > Se recentrer sur les métiers de proximité et plus particulièrement, le métier de gardien.
- > Favoriser la « qualité de vie au travail ».

# LES TEMPS FORTS 2012



Janvier



Arrivée nouveau Siège FSM

Janvier/juillet

Contrôle par la Mission  
Interministérielle d'Inspection du  
Logement Social (MILOS)

Février



Vœux FSM

Avril



Obtention ISO 9001

Retour sur les  
événements  
qui ont marqué  
l'année !

15 mai



Remise des clefs des jardins ouvriers  
à Vaux-le-Pénil





12 octobre



Congrès des maires de Seine&Marne à Disneyland® Paris

8 juin



Visite presse/élus pour le lancement des travaux à la Faisanderie - Fontainebleau

7-8 décembre



Participation FSM au salon habitat Melun Val de Seine avec l'AORIF

28 juin

Signature de la convention EDF pour la vente des certificats d'économie d'énergie

Décembre



Lancement du chantier Buildtog Lieusaint (37 logements passifs/projet européen)

20 septembre



Journée professionnelle FSM

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



## Apporter une réponse quantitative à la demande

### Les enjeux

FSM détient environ 7,5 % du parc de logements locatifs sociaux du département de Seine-et-Marne. Avec plus de 28 000 familles en attente de logements dans le département (7 500 demandeurs chez FSM) et 1 500 logements financés par an, l'enjeu en matière de développement est d'importance.

La décohabitation et les ruptures familiales sont, avec la croissance naturelle, les moteurs de ce marché.

Si le département est grand et peu urbanisé dans certaines franges (est et sud), il n'en reste pas moins cher en terme de foncier dans les secteurs tendus du nord et de l'ouest.

### Notre stratégie

Notre stratégie repose sur une croissance maximum fixée à 5 % par an.

Ce développement doit se faire dans des limites géographiques (nord et ouest du département) nous permettant une gestion de proximité de qualité (délai d'intervention, accès...).

Enfin, les logements produits doivent répondre, tant au niveau architectural que technique (acoustique, thermique, gestion des fluides et organisation et privatisation des espaces extérieurs), à des exigences supérieures à la moyenne correspondant aux besoins de maîtrise des charges et de confort des futurs occupants.

### Notre performance

**252 logements livrés en 2012 (8 opérations) :**

Soit une augmentation du parc de 3,36 %.

**332 logements en chantier en 2012 (20 opérations) :**

- 332 logements en chantier en 2012 représentant 21 009 m<sup>2</sup> de surface utile, soit 65 m<sup>2</sup> de surface utile moyenne par logement.

- 85% de ces opérations sont réalisées en neuf.
- 52 825 K€ d'engagements financiers.
- Un coût moyen TTC au logement de 159 K€, soit 2 553 € au m<sup>2</sup> de SU TTC.
- Ces logements sont financés avec une moyenne de 22 % de subventions et 4% de fonds propres.
- 20% des opérations sont localisés dans la Communauté de Communes de Fontainebleau/Avon (CCFA), le solde étant réparti à parité égale entre la Communauté d'Agglomération du Melun Val de Seine (CAMVS) et la Communauté d'Agglomération de Marne et Gondoire (CAMG) et la ville nouvelle de Sénart.
- Un taux de réservation de logements de 83 %.

**203 logements financés en 2012 (9 opérations) :**

- 203 logements financés Etat en 2012 représentant 14 139 m<sup>2</sup> de surface utile, soit 69 m<sup>2</sup> de surface utile moyenne par logement.
- Ces logements représentent environ 13% de l'ensemble des logements financés par l'Etat en 2012 en Seine-et-Marne.
- 78% de ces opérations sont réalisés en neuf.
- L'investissement total prévisionnel est de 34 129 K€.
- Un coût moyen TTC au logement de 168 K€, soit 2 413 € au m<sup>2</sup> de SU TTC.
- Ces logements sont financés avec une moyenne de 12,50 % de subventions et 5,50% de fonds propres.
- 77% des opérations sont localisés dans le sud du département (en deçà de la RN 4). Un taux de réservation de logements de 85%.

### Nos perspectives 2013

- 332 logements seront livrés en 2013, soit 16 chantiers.
- 281 logements sont en programmation financière Etat.
- 325 logements devraient être mis en chantier.

### CHIFFRES CLÉS 2012

- > **252** logements livrés
- > **332** logements mis en chantier
- > **203** logements financés

## Apporter une réponse adaptée à la demande

### L'enjeux

Avec l'augmentation du prix de l'énergie, la demande d'un logement, dont les coûts de fonctionnement sont maîtrisés, est de plus en plus forte. Dans ce cadre, FSM a lancé en 2012 le chantier de son premier projet passif « Européen ».

## buildtog : BUILDING TOGETHER

30 sociétés HLM à travers l'Europe ont choisi de se regrouper dans le cadre de l'association « Eurhonet » pour coproduire leur « Recherche et Développement » sur divers dossiers dont les économies d'énergie. Réunies autour de cette thématique dans le groupe de travail « Energy Efficiency », 6 d'entre elles participent au projet BUILDTOG® pour la construction d'un bâtiment passif.

A travers ce projet d'habitats passifs – consommant pour le chauffage < de 15 kWh au m<sup>2</sup> par an – les membres d'Eurhonet souhaitent apporter une réponse performante, technique et architecturale aux enjeux globaux du changement climatique.

L'idée est de créer en Europe un référentiel d'habitat accessible à tous et performant en terme d'efficacité énergétique. Pour cela, un bâtiment type est transposé dans plusieurs pays du réseau Eurhonet. Le projet se déroule en 3 phases :

Dans un premier temps, le cabinet d'architecture de Nicolas Michelin (ANMA) et les experts de BASF ont réalisé le design commun. Ensuite, un livre de recommandations sur les matériaux et systèmes à utiliser pour atteindre le standard passif a été rédigé. Ce dernier est un outil d'aide à la conception qui sert de base pour l'adaptation dans chaque ville d'Europe où sera reproduit l'immeuble.

Actuellement, les différentes sociétés de logements européennes planchent sur l'adaptation locale du bâtiment imaginé par Nicolas Michelin notamment en fonction des normes du pays et du climat.

FSM est acteur du projet avec une opération de 37 logements à Lieusaint. Livraison prévue : 2014.



### INTERVIEW Régis SARAZIN

Maire de Nanteuil-les-Meaux  
Vice-président de la communauté  
d'agglomération du Pays de Meaux

« Avec une population entre 5 et 6 mille habitants, Nanteuil-les-Meaux est une Commune inscrite dans le périmètre d'application de la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain (SRU). Depuis 3 ans, ce contexte légal a fortement influencé notre politique locale d'habitat en la tournant vers une plus grande mixité sociale. Cette nouvelle orientation a consisté en un véritable challenge pour nous. A cette occasion, nous avons trouvé en FSM un véritable partenaire. Novice sur ces dossiers, notre Commune a pu trouver une écoute réelle, un dialogue constructif et actif. FSM nous a ainsi permis d'appréhender des enjeux nouveaux en nous accompagnant, sans solutions toutes faites, clefs en mains, mais en s'adaptant à nos besoins et problématiques locales. Le professionnalisme de FSM et l'importance accordée à une architecture totalement intégrée à l'environnement nous ont permis d'apaiser les craintes liées à l'évolution de l'offre locative de Nanteuil les Meaux. Je souhaite que les prochaines années nous permettent de confirmer cette bonne relation, que le lien au quotidien soit maintenu, et que nous continuions à être soutenus ainsi dans notre découverte du monde HLM. »



### INTERVIEW de Pierre Charles DECOSTER

Directeur de l'aménagement  
Secteur Est EPAMARNE/France

« Pour EPAMARNE, le logement social est un enjeu fondamental dans l'aménagement et l'équilibre social d'un territoire. En effet, outre une volonté affichée de mixité sociale et fonctionnelle des nouveaux quartiers, nous souhaitons favoriser l'ancrage des populations sur un territoire encore jeune. Après 40 ans d'existence, nous avons pour objectif d'accompagner la décohabitation des jeunes en leur assurant une offre locative de bon niveau tout en favorisant leur parcours résidentiel à l'intérieur de Marne-la-Vallée. En tant qu'aménageur et outil opérationnel de l'Etat, le choix de nos opérateurs est ainsi particulièrement décisif et crucial. Leur qualité est un gage de réussite pour la pérennité des projets. Nous sommes très attachés à la gestion au quotidien des quartiers créés. En 2006, nous avons choisi FSM pour ses qualités de proximité et d'écoute des attentes de l'aménageur et de la collectivité, son goût pour une architecture innovante et performante, et sa capacité à répondre à des opérations caractérisées par une grande mixité fonctionnelle. Sur ce point, on peut citer l'exemple de Montévrain où un collectif de logements était associé à des commerces et une crèche. Le partenariat doit bien sûr se confirmer dans les années à venir tout en renforçant la mise en place d'une gestion urbaine de proximité, fluide et efficace. »

# La satisfaction des locataires associée à une certification ISO 9001

## Les enjeux

Tous les 3 ans, il est procédé à une enquête de satisfaction pour laquelle 15 % des locataires sont enquêtés dans un cadre élargi à la région. Le taux de satisfaction globale est de 82 %. Il est en léger retrait par rapport à la précédente enquête.

La qualité des logements proposés, l'accueil et l'entrée dans les lieux des locataires ainsi que la communication génèrent de la satisfaction.

En revanche, certains sujets demeurent insuffisants comme le traitement des réclamations, les délais de réponse, ainsi que le fonctionnement des équipements dans les parties communes.

## Notre stratégie

Ces enquêtes de satisfaction visent à orienter l'amélioration des pratiques de l'entreprise.

L'enjeu réside donc dans l'analyse et les actions qui doivent être mises en œuvre.

Vu l'importance de cet outil, il a été décidé de passer d'une enquête triennale obligatoire à une enquête annuelle effectuée en interne.

## Notre performance

En 2012, les résultats obtenus sont dans l'ensemble **satisfaisants** :

- Le taux de satisfaction globale est **stable et positif** : 82% des locataires sont satisfaits et ceci avec un taux construit de manière **plus positive qu'en**

**2010** (la part des locataires « très satisfaits » a **progressé** de manière significative : +14 points atteignant un niveau de 40%).

- La satisfaction générale vis-à-vis du **logement suit la même tendance, un taux stable et très positif de 86%**, avec un taux de « très favorables » qui progresse également (+ 17 points en 2012, représentant ainsi quasiment 1 locataire sur 2).

Ces bons résultats se situent dans la moyenne des standards observés (base de références Init Satisfaction : 107 bailleurs en IDF).

**Globalement, la tendance sur les 14 critères de qualité de service est plutôt positive :**

- Des progressions significatives sont mesurées sur la propreté des parties communes.

- Sur les autres thématiques, les résultats se maintiennent globalement.

- Seul le traitement des demandes et des réclamations affiche une évolution négative :

La part de locataires déclarant avoir fait une demande ou une réclamation à l'organisme est en hausse de 7 points, atteignant un taux de 44% au global. Le niveau obtenu sur le traitement de la réclamation est jugé mauvais par les locataires : 60% des locataires sont insatisfaits de la prise en charge de leur demande, cette insatisfaction est en constante hausse depuis 2008.

➤ **82%**

des locataires satisfaits de FSM

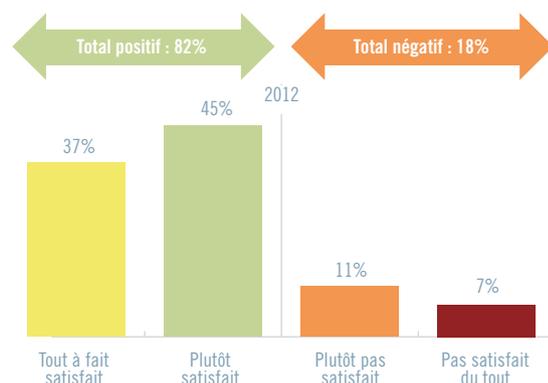
## NOS AXES DE PROGRÈS

### Un outil performant de gestion de la relation client

Les enquêtes de satisfaction permettent à FSM de mesurer les points forts à consolider mais surtout de mettre en œuvre des plans de progrès sur les thématiques où l'insatisfaction des locataires est exprimée. A ce titre, une gestion de la relation client est en cours de finalisation, outil qui sera déployé au plus près des locataires à court terme, pour permettre plus de réactivité, une meilleure prise en charge de la réclamation, et surtout de répondre à leurs attentes.

## Satisfaction globale vis-à-vis du bailleur

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre bailleur ?



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 :

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux besoins, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité ;
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les soutenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté ;
- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales suivantes de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale : « Droits de l'Homme » ; « Questions relatives aux consommateurs » ; « Communautés et Développement local ».

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

| SOC 1   | Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire                    | 2010              | 2011              | 2012              |
|---|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i> |   |                   |                   |                   |
| <b>SOC 1.1</b>  | <b>Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année</b>            |                   |                   |                   |
|   | TI  | 31 m <sup>2</sup> | 23 m <sup>2</sup> | 28 m <sup>2</sup> |
|   | TII   | 48 m <sup>2</sup> | 46 m <sup>2</sup> | 48 m <sup>2</sup> |
|   | TIII  | 69 m <sup>2</sup> | 67 m <sup>2</sup> | 70 m <sup>2</sup> |
|   | TIV   | 87 m <sup>2</sup> | 81 m <sup>2</sup> | 89 m <sup>2</sup> |
|   | TV  | 85 m <sup>2</sup> | na                | 85 m <sup>2</sup> |
|   | TVI et plus   | 99 m <sup>2</sup> | na                | na                |
| Les T2 et T3 représentent la majorité de la production de FSM.  |   |                   |                   |                   |
| <b>SOC 1.2</b>  | <b>Répartition de la production par catégorie de logements</b>                |                   |                   |                   |
|   | « Très social » (PLAI)  | 22,36 %           | 2,78 %            | 17,86 %           |
|   | « Social » (PLUS, PLUS CD)  | 65,21 %           | 47,22 %           | 73,41 %           |
|   | « Intermédiaire » (PLS, PLI...)   | 12,43 %           | 50,00 %           | 8,73 %            |
| A terme, le pourcentage de PLAI sera fixé par la réglementation.  |   |                   |                   |                   |
| <b>SOC 1.3</b>  | <b>Croissance de l'offre locative</b>   |                   |                   |                   |
|   | Logements locatifs  | 6,90 %            | 0,75 %            | 2,50 %            |
|   | Foyers  | 0,00 %            | 8,07 %            | 0,00 %            |
| Le rythme de croissance de FSM demeure stable et soutenu.   |   |                   |                   |                   |
| <b>SOC 1.4</b>  | <b>Logements en accession sociale</b>   |                   |                   |                   |
|   | Ventes HLM rapportées au patrimoine   | 0,10 %            | 0,04 %            | 0,03 %            |
|   | Logements neufs en accession sociale de l'organisme rapportés à la production | 0,00 %            | 18,52 %           | 35,71 %           |
|   | Logement neufs livrés en location-accession                                   | 0,00 %            | 0,00 %            | 0,00 %            |
|   | Logements neufs en accession sociale par une filiale                          | na                | na                | na                |
| 90 logements livrés en 2012 sur deux opérations bien commercialisées en raison d'un bon niveau de prix et sur des secteurs demandés (Pomponne et Dammarie Les Lys).         |   |                   |                   |                   |
| <b>SOC 1.5</b>  | <b>Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social</b>         |                   |                   |                   |
|   | Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année                                   | 6 ventes          | 4 ventes          | 2 ventes          |
|   | Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie                    | 6 ventes          | 4 ventes          | 2 ventes          |
|   | Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme   | 6 ventes          | 4 ventes          | 2 ventes          |
| Peu de ventes HLM en 2012 du fait de mouvements de personnels successifs en charge de la vente HLM.   |   |                   |                   |                   |

### Raisons d'omission :

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

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

| SOC 2          | Loyers et charges   | 2010   | 2011                   | 2012                  |
|----------------|---|--|------------------------|-----------------------|
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i> |  |                        |                       |
| <b>SOC 2.1</b> | <b>Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements***</b>   |  |                        |                       |
|                | «Très social» (PLAI, PLA-TS...)   | 6,22 €/m <sup>2</sup>  | 5,55 €/m <sup>2</sup>  | 6,20 €/m <sup>2</sup> |
|                | «Social» (PLUS, PLA)  | 5,57 €/m <sup>2</sup>  | 6,88 €/m <sup>2</sup>  | 6,98 €/m <sup>2</sup> |
|                | «Intermédiaire» (PLS, PLI...)   | 9,07 €/m <sup>2</sup>  | 10,44 €/m <sup>2</sup> | 9,42 €/m <sup>2</sup> |
| <b>SOC 2.2</b> | <b>Évolution du montant des charges récupérables***</b>   | -3,00 €/m <sup>2</sup>   | 0,93 €/m <sup>2</sup>  | 0,01 €/m <sup>2</sup> |
| <b>SOC 2.3</b> | <b>Évolution du montant des loyers<sup>1</sup></b>  | 1,87 %   | 1,14 %                 | 1,51 %                |
| <b>SOC 2.4</b> | <b>Taux d'effort des ménages entrants<sup>2</sup></b>   | 23,30 %  | 22,00 %                | 24,02 %               |
|                | Situation plus fragile des ménages  |  |                        |                       |
| <b>SOC 3</b>   | <b>Mixité sociale</b>   |  |                        |                       |
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i> |  |                        |                       |
| <b>SOC 3.1</b> | <b>Taux de mutation interne dans les attributions de l'année***</b>   | 7,96 %   | 12,14 %                | 6,85 %                |
|                | Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes  | 1,26 %   | 0,77 %                 | - %                   |
|                | Hors livraisons, le taux de mutation s'élève à 9%. Dans la convention d'utilité sociale le cap visé est de 10%.   |  |                        |                       |
| <b>SOC 3.2</b> | <b>Profil socioéconomique des nouveaux locataires***</b>  |  |                        |                       |
|                | Âge des ménages :   |  |                        |                       |
|                | - de 25 ans   | 13,36 %  | 14,27 %                | 20,76 %               |
|                | 25-39 ans   | 51,69 %  | 49,30 %                | 46,37 %               |
|                | 40-59 ans   | 26,72 %  | 26,99 %                | 27,34 %               |
|                | 60-74 ans   | 5,00 %   | 6,24 %                 | 4,84 %                |
|                | 75 ans et +   | 3,23 %   | 3,20 %                 | 0,69 %                |
|                | Ressources des ménages :  |  |                        |                       |
|                | < 60% du plafond de ressources  | 75,38 %  | 77,27 %                | 78,78 %               |
|                | comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources   | 22,20 %  | 20,60 %                | 19,20 %               |
|                | > 100% du plafond de ressources   | 2,42 %   | 2,13 %                 | 2,02 %                |
|                | Composition des ménages :   |  |                        |                       |
|                | Personne seule  | 31,95 %  | 30,30 %                | 38,37 %               |
|                | Famille monoparentale   | 26,33 %  | 31,08 %                | 26,97 %               |
|                | Couple sans enfant  | 13,17 %  | 13,63 %                | 9,70 %                |
|                | Couple avec enfant(s)   | 27,64 %  | 24,54 %                | 24,26 %               |
|                | Autre configuration (cohabitation, colocation...)   | 0,91 %   | 0,45 %                 | 0,70 %                |
| <b>SOC 3.3</b> | <b>Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement</b>  | 57 %   | 57,79 %                | 47 %                  |
| <b>SOC 3.4</b> | <b>Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions</b>   | oui  | oui                    | oui                   |
| <b>SOC 4</b>   | <b>Actions de cohésion sociale</b>  |  |                        |                       |
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i> |  |                        |                       |
| <b>SOC 4.1</b> | <b>Programmes de cohésion sociale</b>   |  |                        |                       |
|                | Insertion / intégration par le logement   | oui  | oui                    | oui                   |
|                | Description rapide pour la dernière année   | Clauses d'insertion pour les chantiers ANRU                                      |                        |                       |
|                | Insertion par l'emploi, la formation  | oui  | oui                    | oui                   |
|                | Description rapide pour la dernière année   | Travail en partenariat avec des entreprises de réinsertion : Cycleva et Eirel... |                        |                       |
|                | Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers  | oui  | oui                    | oui                   |
|                | Description rapide pour la dernière année   | Fête de voisins  |                        |                       |

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR.

| SOC 5  | Accompagnement social   | 2010  | 2011      | 2012      |
|--|---|---|-----------|-----------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>   |   |   |           |           |
| SOC 5.1  | <b>Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12</b>  | -   | 221 plans | 298 plans |
|  | <b>Effectifs dédiés à l'accompagnement social, dont :</b>   |   |           |           |
|  | Médiateur(rice)   | -   | 0,00 ETP  | 0,00 ETP  |
|  | Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale   | -   | 0,00 ETP  | 0,00 ETP  |
|  | Chargé(e) de pré-contentieux  | -   | 1,80 ETP  | 1,80 ETP  |
|  | Chargé(e) de contentieux  | -   | 5,00 ETP  | 5,20 ETP  |
|  | Chargé(e) de recouvrement   | -   | 0,00 ETP  | 0,00 ETP  |
|  | Autre (Préciser l'intitulé du poste)  |   |           |           |
|  | <b>Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux</b>   | oui   | oui       | oui       |
|  | Description rapide pour la dernière année   | ASSAD RM (accompagnement personnes en fragilité psychique), PACT ARIM 77, GRETA (accueil des étudiants de la filière nucléaire EDF) |           |           |
| SOC 6  | Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées  |   |           |           |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Autres actions engagées en faveur des Droits de l'Homme.</i>                  |   |   |           |           |
| SOC 6.1  | <b>Investissements pour adapter le patrimoine existant, au-delà des obligations réglementaires</b>  |   |           |           |
|  | Adaptation au handicap et au vieillissement   |   |           | 3,82 €    |
|  | Description des investissements réalisés  |   |           |           |
|  | Adaptations standardisées pour les réhabilitations. Adaptations sur-mesure à la demande des locataires. Données issues des déclarations TFPB et des travaux liés au Pact Arim 77. |   |           |           |
| SOC 7  | Santé, sécurité et tranquillité des locataires  |   |           |           |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i> |   |   |           |           |
| SOC 7.1  | <b>Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires</b>  | oui   | oui       | oui       |
|  | % de locataires satisfaits en matière de tranquillité   | -   | -         | 76,9 %    |
| Résultats de l'enquête triennale de satisfaction clients.  |   |   |           |           |
| SOC 7.2  | <b>Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur</b>  | oui   | oui       | oui       |
|  | Description pour la dernière année  | Distribution d'un flyer sur la qualité de l'air   |           |           |
| Dans les supports de communication à destination des locataires FSM, sensibilisation sur l'entretien des systèmes VMC (ventilation mécanique contrôlée).   |   |   |           |           |
| SOC 8  | Politique de la Ville   |   |           |           |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>  |   |   |           |           |
| SOC 8.1  | <b>Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville</b>   | 12,90 %   | 17,58 %   | 18,49 %   |
| Ce résultat est le fruit du solde des 4 PRU (Programme de Renouvellement Urbain) dans lesquels FSM a été engagée.  |   |   |           |           |
| SOC 9  | Protection des données et de la vie privée  |   |           |           |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>  |   |   |           |           |
| SOC 9.1  | <b>Procédures de protection des données formalisées et contrôlées</b>   | non   | non       | non       |
| La réglementation sur la protection des données est respectée, mais aucune procédure spécifique n'a été développée à ce jour.  |   |   |           |           |

<sup>1</sup> Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer.

<sup>2</sup> Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires.

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



## La politique environnementale de FSM

### Contexte et enjeux

Les enjeux environnementaux sont particulièrement importants pour le secteur du bâtiment, responsable de 25 % des émissions de gaz à effet de serre et de 43 % de la consommation totale d'énergie. Ce constat conduit les pouvoirs publics à renforcer les exigences réglementaires thermiques pour les programmes neufs comme pour le parc existant. De plus, la maîtrise des dépenses en énergie implique une baisse des charges pour les locataires et se révèle ainsi comme un important enjeu social.

### Notre stratégie

Notre stratégie se base sur 3 axes de travail :

1. La construction neuve
2. La réhabilitation et l'entretien courant
3. Les comportements des usagers

Depuis 2010, FSM met en oeuvre, documente et tient à jour un système de management environnemental efficace et conforme au référentiel ISO 14001.

Pour les activités de maîtrise d'ouvrage de construction et réhabilitation de logements, entretien de logements et gestion de la relation client, FSM :

- Améliore l'efficacité énergétique de l'ensemble de son parc de logements sociaux et réduit ses émissions de gaz à effet de serre ;
- Préserve la ressource en eau ;
- Préviend toute pollution induite par ses activités ;
- Entretien le système de management environnemental pour permettre l'amélioration continue des performances environnementales ;
- Est conforme ou dépasse toutes exigences légales ou réglementaires ainsi que les autres exigences volontairement souscrites en matière environnementale ;
- Transmet une culture environnementale à ses parties prenantes.

### CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES



Consommation moyenne FSM :  
**177 kWh/EP/m<sup>2</sup>/an**

Consommation moyenne  
Ile-de-France :  
**207 kWh/EP/m<sup>2</sup>/an\***

\* Etude IAU 2010 Ile-de-France



### NOS AXES DE PROGRÈS

Élaboration d'un cahier des charges FSM pour la construction neuve et évaluation systématique des prestations dans le cadre du système de management environnemental ISO 14001



## Notre performance

- Amélioration de la performance énergétique de notre parc existant en traitant les immeubles de classe E et plus, d'ici 2020 ;
- Toute opération neuve est classée BBC ;
- 100 % des chantiers font l'objet du suivi environnemental ;
- Maîtrise de la performance du parc chaufferies et des émissions de polluants atmosphériques ;
- Promotion des énergies renouvelables ;
- Réduction de 20 % de la consommation d'eau du parc, grâce à la mise en place de systèmes de récupération d'eau, d'équipements hydro-économiques et de systèmes de comptage ;
- Amélioration du service rendu à travers la mise en place de technologies de l'information et de la communication.



Pomponne - Résidence "Les Bois de la Marne"  
Laurent Fournet Architecte



### INTERVIEW d'Henri de WULF

Président Directeur Général de Big Benne, entreprise de récupération et de traitement des déchets

« Le principal élément à retenir de l'échange entre Big Benne et FSM constitue en une même certification ISO 14001. Le fait de partager une culture et des compétences communes favorise l'efficacité de notre collaboration autour d'un système intelligent de management environnemental des déchets. Tous les différents interlocuteurs venant de FSM, du chargé d'opération au conducteur de travaux, en passant par les prestataires et entreprises sous-traitantes sont tous sensibilisés et formés aux pratiques issues des normes ISO 14001. Motivés, informés, en mesure de respecter les protocoles, chacun des rouages de la gestion des déchets des chantiers FSM nous permet de limiter au maximum les erreurs et de travailler en confiance. Le traitement et le recyclage des déchets livrés, leur traçabilité, se font ainsi dans les meilleures conditions. La rigueur du donneur d'ordre permet ici d'installer une politique dans la durée, bien effective. Les audits croisés entre fournisseur et client nous confirment cet état de fait. L'avenir pourrait se traduire par un suivi chiffré des déchets traités par typologie de chantier (réhabilitation, neuf, par nombre de logements, etc) pour analyser plus finement les productions, voire faire évoluer les volumes de déchets par type d'opération. »

### BONNE PRATIQUE PRÉVENIR TOUTE POLLUTION INDUITE PAR NOS ACTIVITÉS

La prévention de toute pollution induite par nos activités est un engagement qui découle du système de management de l'environnement de FSM.

Dans ce cadre, un outil de suivi du parc chaufferies a été mis en place par le service Patrimoine afin de prévenir toute émission de polluants atmosphériques par les chaudières du parc FSM.

A travers cet outil, les émissions de Co2 (dioxyde de carbone) et NOx (oxydes d'azote) sont maîtrisées.

En parallèle, le contrôle de l'efficacité énergétique permet d'optimiser les rendements des chaudières du parc FSM et d'impacter positivement les charges de nos locataires

# notre performance globale

## Politique de réhabilitation

FSM intervient prioritairement sur son patrimoine de logements de plus de 25 ans, en particulier sur les plus énergivores classés E, F et G.

Sur l'exercice 2012, ce sont près de 382 logements qui ont été réhabilités, soit 5,4% du parc FSM, répartis sur 7 résidences :

3 résidences équipées en chauffage électrique en périphérie de Provins sont passées de la classe énergétique F à E.

- clos écoles-Desgranges
- clos du bourg neuf
- clos huilerie (35 logements individuels)

A Fontainebleau, 2 résidences sont passées de la classe énergétique E à C et FSM a été lauréat de 2 prix Ademe/région IDF réhabilitations durables pour ces deux réhabilitations certifiées BBC rénovation Effinergie

- Lagorsse : 39 logements
- Père Jacques : 15 logements).

La résidence Marie Curie, est passée de la classe énergétique D à C (153 logements).

La résidence Saint Honoré, est passée de la classe énergétique E à D (140 logements).

## Politique énergétique

Au 31/12/2012, FSM possédait 1 567 logements classés E, F ou G répartis sur 67 groupes.

Dans le cadre des programmes livrés neufs (hors foyer et acquisition-amélioration) en 2012, 100% des logements livrés en 2012 (soit 231 logements) ont une sortie thermique inférieure ou égale à C se répartissant comme suit : 55 en A, 115 en B et 61 en C.

## L'énergie renouvelable

Au 31/12/2012, 2 451 logements (34,9% des logements) répartis sur 32 groupes (18,3 % des groupes) sont partiellement alimentés par une source d'énergie renouvelable (d'eau chaude solaire ou réseau urbain alimenté par une géothermie profonde).

100% des logements livrés en 2012, hors foyer et acquisition-amélioration, sont équipés de panneaux d'eau chaude solaire.

## L'eau

Pour satisfaire ses objectifs, FSM retient 2 solutions techniques :

- Pose de kits hydro-économes
- Individualisation des charges à travers la pose de compteurs

Au 31 /12/2012, 1 707 logements (24,3 % du parc) répartis sur 28 groupes (16,1% des groupes) sont équipés d'équipements économiseurs d'eau (kits hydro-économes).

Théoriquement, ces équipements permettraient d'économiser 33 336 m<sup>3</sup> d'eau par an.

Au 31/12/2012, 999 logements (14,25% du parc) ne sont pas équipés de compteurs individuels. Ils sont répartis sur 34 groupes (19,54% des groupes).

100% des logements livrés en 2012 sont équipés de compteurs.

## La gestion des déchets

100% des logements mis en chantier en 2012 en construction et réhabilitation mono corps d'état ont fait l'objet d'une mise en place de la procédure dite « chantier propre » opposable aux entreprises à compter du 2 avril 2010.

 **34,9 %**  
des logements  
alimentés en énergies  
renouvelables



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable.

En écho aux enjeux-clés du secteur, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages. Les indicateurs 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.

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

| ENV 1          | Politique environnementale  |  | 2010    | 2011                                   | 2012                                   |  |
|----------------|---|--|---------|--|--|--|
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politique générale en matière environnementale.</i>   |  |         |  |  |  |
| <b>ENV 1.1</b> | <b>Politique environnementale de l'organisme</b>  |  | oui     | oui                                    | oui                                    |  |
|                | La politique environnementale de FSM est accessible sur le site web de la société : <a href="http://www.fsm.eu">www.fsm.eu</a>  |  |         |  |  |  |
| <b>ENV 1.2</b> | <b>Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires</b>  |  | 82,50 % | 100 %                                  | 62,22 %                                |  |
|                | 100% des logements neufs répondent à un standard environnemental au-delà de la réglementation. En revanche, l'opération de réhabilitation livrée en 2012 a fait l'objet de travaux d'amélioration classiques (combles, étanchéité) qui ont amélioré la performance thermique du bâtiment mais sans dépasser les exigences réglementaires. |  |         |  |  |  |
| <b>ENV 1.3</b> | <b>Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi***</b>  |  | non     | non                                    | non                                    |  |
|                | Retard sur le traitement de cet aspect de la politique environnementale sur lequel nous n'avons pas travaillé en priorité.  |  |         |  |  |  |
| ENV 2          | Lutte contre le changement climatique   |  |         |  |  |  |
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Utilisation durable des ressources; Rejets de gaz à effet de serre.</i>   |  |         |  |  |  |
| <b>ENV 2.1</b> | <b>Classement énergétique du patrimoine***</b>  |  |         |  |  |  |
|                | (selon les diagnostics de performance énergétique)  | A. bâti très performant                      | 0,52 %  | 0,46 %                                 | 1,24 %                                 |  |
|                |   | B. 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an              | 1,10 %  | 0,94 %                                 | 2,61 %                                 |  |
|                |   | C. 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 35,64 % | 41,26 %                                | 41,21 %                                |  |
|                |   | D. 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an            | 38,65 % | 30,62 %                                | 31,81 %                                |  |
|                |   | E. 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an            | 22,74 % | 23,33 %                                | 19,26 %                                |  |
|                |   | F. 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an            | 1,34 %  | 2,93 %                                 | 3,41 %                                 |  |
|                |   | G. bâti énergivore                           | 0,00 %  | 0,46 %                                 | 0,47 %                                 |  |
|                | <b>Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*</b>  |  |         |  |  |  |
|                | (selon les diagnostics de performance énergétique)  | < 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 0,08 %  | 0,07 %                                 | 0,07 %                                 |  |
|                |   | 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 13,84 % | 10,99 %                                | 10,55 %                                |  |
|                |   | 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 10,42 % | 10,10 %                                | 13,23 %                                |  |
|                |   | 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 42,70 % | 39,77 %                                | 39,47 %                                |  |
|                |   | 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 31,56 % | 33,75 %                                | 31,31 %                                |  |
|                |   | 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 0,68 %  | 4,38 %                                 | 4,45 %                                 |  |
|                |   | > 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 0,72 %  | 0,94 %                                 | 0,93 %                                 |  |
|                | <b>Patrimoine</b>   | Performance énergétique*                     | Moyenne | 214 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 184 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 177 kWh/m <sup>2</sup> /an             |
|                |   |  | Médiane | 200 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 200 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 200 kWh/m <sup>2</sup> /an             |
|                |   | Émissions de gaz à effet de serre            | Moyenne | 30 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 33 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 32 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an |
|                |   |  | Médiane | 30 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 30 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 28 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an |
|                | <b>Logements récents</b>  | Performance énergétique*                     | Moyenne | 102 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 137 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 127 kWh/m <sup>2</sup> /an             |
|                |   |  | Médiane | 99 kWh/m <sup>2</sup> /an              | 125 kWh/m <sup>2</sup> /an             | 135 kWh/m <sup>2</sup> /an             |
|                |   | Émissions de gaz à effet de serre            | Moyenne | 26 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 16 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 18 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an |
|                |   |  | Médiane | 21 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 20 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an | 19 CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an |
|                | Evolution due à la réalisation des audits énergétiques à l'échelle du bâtiment permettant de recalculer les résultats des DPE groupe et d'avoir des données plus fiables.   |  |         |  |  |  |
| <b>ENV 2.2</b> | <b>Part des logements alimentés en énergies renouvelables***</b>  |  | 29,85 % | 34,10 %                                | 34,90 %                                |  |
|                | A terme, la réglementation nous imposera une source d'énergie renouvelable par opération (RT 2012).   |  |         |  |  |  |
| <b>ENV 2.3</b> | <b>Total des émissions de CO<sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens***</b>  |  | -       | -                                      | -                                      |  |
|                | Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société   |  |         |  |  |  |

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR.

ENV 2.3 : A l'issue de l'audit de vérification réalisé par AFNOR Certification, il a été décidé de ne pas publier cette donnée (Cf. avis AFNOR Certification page 5).

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

| ENV 2   | Lutte contre le changement climatique (suite)                          |            |            |            |
|---------|--|------------|------------|------------|
| ENV 2.4 | <b>Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail</b> |            |            |            |
|         | Voiture individuelle   | 84 %       | 83 %       | 76 %       |
|         | Covoiturage  | 5 %        | 6 %        | 9 %        |
|         | Vélo   | 0 %        | 0 %        | 0 %        |
|         | Transport en commun  | 5 %        | 5 %        | 11 %       |
|         | À pied   | 5 %        | 5 %        | 4 %        |
|         | Autre  | 0 %        | 0 %        | 0 %        |
|         | <b>Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié</b>           |            |            |            |
|         | Voiture individuelle   | 27 km/jour | 27 km/jour | 40 km/jour |
|         | Covoiturage  | 8 km/jour  | 10 km/jour | 56 km/jour |
|         | Vélo   | 0 km/jour  | 0 km/jour  | 0 km/jour  |
|         | Transport en commun  | 7 km/jour  | 7 km/jour  | 69 km/jour |
|         | À pied   | 3 km/jour  | 3 km/jour  | 1 km/jour  |
| Autre   | 0 km/jour  | 0 km/jour  | 0 km/jour  |            |

Résultats relatifs au personnel du siège social. Evolution des chiffres suite au changement d'emplacement du siège social de FSM et des évolutions dans les recrutements.

| ENV 3   | Gestion de l'eau   |                                     |                                     |                                     |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Consommation d'eau.</i> |  |                                     |                                     |                                     |
| ENV 3.1   | <b>Consommations d'eau sur le patrimoine<sup>2</sup></b> | 2,07 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> | 1,95 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> | 1,70 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> |
| Données calculées sur la base des facturations. Baisse légère mais constante.   |  |                                     |                                     |                                     |

|         |   |         |         |         |
|---------|---|---------|---------|---------|
| ENV 3.2 | <b>Part de logements disposant*** :</b>         |         |         |         |
|         | - d'équipements hydro-économiques               | 30,30 % | 29,50 % | 24,36 % |
|         | - d'un système de récupération d'eaux pluviales | 0,20 %  | 0,20 %  | 0,44 %  |

Suite à la réflexion menée dans le cadre de notre réseau de R&D Delphis, nous avons décidé de ne pas considérer les mitigeurs comme équipements hydro-économiques. L'évolution du résultat fait suite à l'exclusion de ces équipements du calcul.

| ENV 4   | Urbanisme et paysage  |                    |                    |                    |
|---------|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| ENV 4.1 | <b>Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (par logement)</b> | 13,21 € / logement | 11,73 € / logement | 11,34 € / logement |

Dépenses liées aux Brigades Vertes FSM.

| ENV 5  | Actions de sensibilisation  |              |     |     |     |
|--|---|--------------|-----|-----|-----|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement.</i> |   |              |     |     |     |
| ENV 5.1  | <b>Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :</b> | Locataires   | oui | oui | oui |
|  |   | Salariés     | oui | oui | oui |
|  |   | Prestataires | oui | oui | oui |
|  |   |              |     |     |     |

Locataires : 90% des supports de communication à destination de nos locataires sensibilisent à l'environnement et la maîtrise des charges.  
Salariés : plusieurs supports de communication et événements rappellent les engagements environnementaux de FSM.  
Fournisseurs : supports de communication et formations organisées sur chantier sur le thème environnemental.

| ENV 6   | Déchets   |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|
| ENV 6.1   | <b>Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets***</b> | 100 % | 100 % | 100 % |
| Cette performance ne dépend pas de FSM, mais des services des mairies d'implantation des logements. |   |       |       |       |

<sup>1</sup> Les déplacements «quotidiens» comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas pris en compte.

<sup>2</sup> Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.
- 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

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR.

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



### Conduire une gestion responsable du patrimoine

#### Les enjeux

Les principaux enjeux de FSM sont :

- Créer et maintenir une offre d'habitat et de cadre de vie pour un public aux besoins spécifiques : faible revenu, personnes âgées et à mobilité réduite, jeunes,... en participant au développement de la cité ;
- Garantir quotidiennement et durablement la sécurité, le confort de vie et le pouvoir d'achat de nos clients par des interventions et des prestations attractives.

Il s'agit de concevoir et produire des habitats responsables (performances, matériaux...) qui répondent et anticipent les attentes des parties prenantes.

#### Notre stratégie

Notre stratégie de différenciation vise à atteindre les objectifs suivants :

- Conforter la croissance de notre organisme en développant une offre nouvelle de logements performants : pertinence géographique, mixité, performance environnementale ;
- Assurer la prospection de terrains à bâtir, permettant la réalisation de logements neufs avec une performance environnementale au-delà de la réglementation (pour 84 % des opérations financées en 2011) ;
- Conforter nos pratiques environnementales de management et de construction qui qualifient le positionnement de l'entreprise en nous appuyant sur notre système de management environnemental ISO 14001.



#### TÉMOIGNAGE

**Gérard MILLET** Maire de Melun

*« Au-delà des années et du rôle d'actionnaire principal de la Ville, le partenariat Melun/FSM perdure grâce à une qualité propre à ce bailleur : une forte implication. L'action de FSM ne se limite pas à la coordination avec la Ville. Ce bailleur local de proximité, associe écoute active des besoins à un effort concret d'innovation, en termes d'architecture mais également dans la conception de cadres de vie globaux. Ce bon rapport à l'innovation a permis à FSM d'être présent à nos côtés dans notre besoin de développer des services. Depuis 2008, 2 opérations réalisées à Melun sont significatives de ces démarches : le Pôle de services et l'Ecopôle Loïc Baron dans le quartier Montaigne. Avec leur construction, FSM a permis : d'un côté de réintroduire de l'offre médicale et para-médicale, des services à la personne et du Service Public (la Poste) dans un quartier où cela n'existait plus et de l'autre de proposer un espace pour jeunes entreprises, favorisant le développement de l'emploi et de la croissance dans de bonnes conditions. Les locataires de ces pôles profitent ainsi des avantages de la Zone Franche Urbaine que constitue ce quartier, tout en bénéficiant de loyers modérés et de locaux sécurisés et entretenus. Même si cette capacité d'innovation n'est pas exempte de risques, FSM assume sa responsabilité économique et sait être au rendez-vous du progrès. »*

Ainsi, l'attractivité de notre parc repose sur notre capacité à réaliser l'état des lieux de la performance de nos bâtiments et à conduire une stratégie d'entretien adaptée.

Pour ce faire, un diagnostic de la qualité technique du patrimoine est mis en oeuvre.

Il nous permet d' :

- Optimiser les outils de gestion patrimoniale pour programmer les interventions techniques, procéder aux arbitrages puis réaliser les travaux ;
- Ajuster le parc à l'évolution de l'occupation (âge, composition familiale...);
- Adapter le parc à l'évolution des besoins et des techniques (contrôle d'accès, télévision, comptage, sécurisation...).

Intervention  
d'entretien sur  
**5 257**  
logements en  
2012



## Notre performance

### Le gros entretien

Sur l'exercice 2012, 187 opérations ont été réalisées pour un budget global de 1 372 K€ sur un périmètre de 5 257 logements, ce qui représente 75 % du parc de logements. Cette baisse par rapport à 2011 s'explique par un budget exceptionnel consenti en 2011 sur l'opération de relogement de la Faisanderie pour 292 K€.

### Immobilisations mono-corps d'état

En complément des interventions lourdes réalisées au titre des réhabilitations, FSM améliore la qualité technique de son patrimoine par des interventions diffuses sur un seul composant (remplacement menuiseries, ravalement, installations électriques des logements...). Sur l'exercice 2012, 52 opérations ont été réalisées pour un budget global de 2 541 K€.

### L'entretien courant

L'effort consacré aux interventions techniques d'entretien courant représente 1 482 K€, soit 211 €/logement (hors foyers).

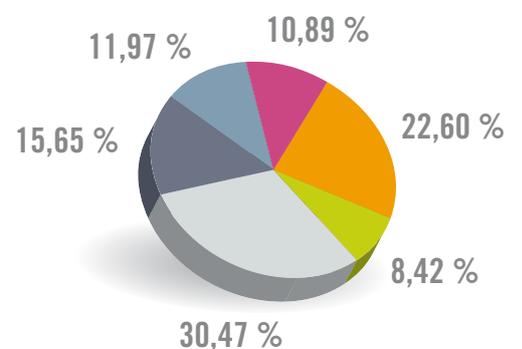
Les interventions se répartissent comme suit :  
Intérieur des logements : 45 % contre 64 % en 2011  
Parties communes : 55% contre 36 % en 2011

### L'entretien à la relocation

L'effort consacré aux interventions d'entretien à la relocation s'élève à 934 k€ pour 700 mouvements, soit une moyenne de 1 431 €/logement.

Nos interventions se portent en priorité sur les contrôles de sécurité électrique, la réfection des pièces humides et le remplacement des équipements sanitaires et les travaux de menuiseries.

### RÉPARTITION GROS ENTRETIEN



| PRINCIPAUX AXES D'INTERVENTION | TOTAL EN € |
|--------------------------------|------------|
| ENTRETIEN EXTERIEUR            | 149 372 €  |
| PARTIES COMMUNES               | 309 976 €  |
| ASCENSEURS PARKINGS SECURITE   | 115 555 €  |
| CLOS/COUVERT                   | 417 982 €  |
| PLOMBERIE CHAUFFAGE            | 214 732 €  |
| RAVALEMENT PEINTURE/SOL        | 164 165 €  |

■ Entretien extérieur  
■ Parties communes  
■ Ascenseurs/parkings sécurité  
■ Clos/couvert  
■ Plomberie chauffage  
■ Ravalement peinture/sol

# L'accession sociale à la propriété

## Les enjeux

Devenir propriétaire de son logement constitue une forte aspiration pour la majorité des ménages. C'est pourquoi l'accession sociale à la propriété est au cœur des priorités de FSM.

De plus, l'accession sociale est un vecteur d'insertion des ménages modestes dans le marché de l'immobilier ainsi qu'un outil au service de la mixité de par la diversité des statuts qu'elle induit. Elle est d'ailleurs souvent pensée comme un moyen d'assurer un renouvellement au sein du parc social en contribuant au parcours résidentiel des locataires. L'accession sociale à la propriété représente un enjeu majeur des collectivités locales qui voient en elle un moyen de fixer la population sur leur territoire en lui offrant la possibilité d'acquérir des logements neufs à prix maîtrisés. Pour FSM, il s'agit également de proposer aux collectivités une large gamme de produits immobiliers, apportant ainsi des solutions concrètes aux besoins de mixité sociale.

## Notre performance

Au 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> trimestre 2012, plus de 90 logements ont été livrés par VIVEO Accession :

Dammarie lès Lys, Résidence Bel-Ombre (52 logements) et Pomponne, Les Bois de la Marne (42 logements).

L'opération de Vaux-Le-Pénil est commercialisée à plus de 90%.

L'opération de Fontainebleau reste en commercialisation en raison d'un marché immobilier ralenti, d'un durcissement des conditions d'accès aux crédits im-

mobiliers et de la disparition du PTZ+ sur l'ancien : 37% des logements sont réservés.

## Nos perspectives

L'année 2013 verra les premières livraisons de l'opération de la Faisanderie à Fontainebleau, 56 logements labellisés BBC Réhabilitation. Les premières livraisons se feront au 4<sup>e</sup> trimestre.

Le chantier de construction de 14 maisons de ville labellisées BBC Effinergie à Vaux-le-Pénil (Opération Le Val Saint Just) se poursuivra pour une livraison prévisionnelle au 1<sup>er</sup> trimestre 2014.

Une cinquantaine de logements seront à l'étude.

De plus, au cours de l'année 2012, VIVEO Accession s'est engagée dans une démarche qualité et a obtenu la certification ISO 9001.

Cela lui permettra de mesurer la satisfaction de ses clients et d'améliorer le service rendu.

Plusieurs axes de travail ont été identifiés :

- Procurer une mission de conseil et d'accompagnement pendant la durée de l'acquisition
- Apporter un service après-vente renforcé pendant 2 ans à partir de la livraison du logement sur le bon fonctionnement des éléments d'équipements de celui-ci
- Organiser la gestion du SAV avec la mise en place d'un système informatisé de la gestion des réclamations clients
- Accompagner les acquéreurs dans la mise en place de la copropriété
- Evaluer la satisfaction de nos clients avec la mise en place d'enquêtes

## NOS AXES DE PROGRÈS

Améliorer le suivi du SAV



Les Bois de la Marne - Pomponne.

# 89,2%

des accédants sont satisfaits par la qualité du logement livré à Pomponne



## REGARDS CROISÉS

André ABOUDARAM / Jean-Louis LAUTIER

Associés de la société ALM, commercialisateurs

« Depuis 2009, ALM a assuré, aux côtés de VIVEO Accession, la commercialisation de 114 logements en accession sociale à la propriété sur 3 communes : Dammarie les Lys, Vert Saint Denis et Pomponne. Ce partenariat actif nous a permis d'apprécier l'approche de FSM à l'égard des problématiques d'accession. Dans son offre complète, VIVEO Accession veille toujours à proposer des logements à prix administrés, systématiquement inférieurs aux prix du marché, et bénéficiant des aides au financement les plus efficaces : prêt à taux zéro, TVA à taux réduit voire Pass Foncier. La priorité donnée à la sécurisation des accédants nous paraît également refléter la prise en compte par FSM de la responsabilité économique que l'on attend d'un authentique « promoteur social ». De graves écueils financiers sont ainsi évités. Pour finir, au-delà du simple aspect économique, VIVEO Accession à travers FSM, se distingue aussi pour nous par la qualité architecturale et le caractère innovant de ses programmes, associant des modes constructifs de pointe à des performances thermiques de haut niveau. Les accédants se retrouvent ainsi face à une offre très qualitative que nous souhaitons voir encore se développer et s'accroître. »

Un prix de vente

< 20%

environ à celui  
du marché

## La commercialisation en 2012

La commercialisation a été principalement externalisée. Les supports de commercialisation sont essentiellement la diffusion d'encarts dans les journaux locaux, les journaux spécialisés dans l'immobilier neuf, la publicité en ligne.

Le public ciblé lors de la commercialisation des opérations concerne principalement les primo-accédants, les résidents de la commune et des communes limitrophes.

## Typologies des logements commercialisés

Les T3 et T4 représentent 84% de notre production actuelle.

Nous offrons ainsi des logements répondant aux besoins des familles.

La superficie moyenne des logements est de 55 m<sup>2</sup> et est comparable à celle observée dans le locatif social pour des typologies identiques.

## Un prix de vente bien en dessous du marché

Selon une enquête réalisée par l'ADIL, le prix moyen des logements neufs vendus en Seine-et-Marne est de 3 617 €/m<sup>2</sup>. Or le prix moyen de nos logements est de 3 000 €/m<sup>2</sup>, voire inférieur sur notre opération de Fontainebleau (2 869 €/m<sup>2</sup>). Nous constatons en moyenne un prix de vente inférieur d'environ 20% à celui du marché.

## Logements commercialisés en 2012

|  | RÉSERVÉS | VENDUS* | DONT NON LIVRÉS |
|--|----------|---------|-----------------|
| Dammarie Les Lys - Bel Ombre                 | -        | 52      | -               |
| Pomponne - Les Bois de la Marne              | -        | 42      | 2               |
| Vaux Le Pénil - Le Val Saint Just            | -        | 13      | 1               |
| Fontainebleau - Le Village de la Faisanderie | 21       | 8       | 35              |

\*Actes de vente signés.

# La vente aux occupants

## Les enjeux

La vente à l'occupant reste l'un des moyens de favoriser les parcours résidentiels à travers l'accession à la propriété, et à ce titre, elle constitue un enjeu important, au même titre que la production de logements en accession sociale, sujet sur lequel FSM est également mobilisée. La vente à l'occupant doit être vue comme une offre complémentaire et nécessaire au bon fonctionnement du parcours résidentiel des locataires HLM.

A travers la vente aux occupants, FSM souhaite également réaliser des plus-values permettant d'augmenter ses fonds propres. La cession de logements HLM permet de dégager des fonds pour financer d'autres opérations et ainsi soutenir la production neuve et la réhabilitation de son patrimoine. FSM estime à 1 500 000 € ses besoins en fonds propres pour la production d'opérations neuves sur 2012.

Pour rappel, FSM s'est engagée à travers la convention d'Utilité Sociale, signée avec l'Etat en 2010, à mettre en vente 284 logements d'ici 2016.

Nous rappelons également que FSM respecte des critères de vente exigeants pour faire en sorte que les acquisitions se fassent dans de bonnes conditions et répondent aux besoins locaux :

- Prix de vente en deçà de celui du marché pour les locataires FSM dans la limite de la loi
- Sécurisation de l'accédant pendant 8 ans (garantie de rachat et de relogement)
- Garanties apportées au bon fonctionnement des copropriétés qui résultent de la vente avec en particulier la fonction de syndic assurée ou tout au moins contrôlée par FSM.
- Un diagnostic technique de l'immeuble à mettre en vente, réalisé par FSM, permettant de connaître et d'effectuer, à ses frais, les gros travaux nécessaires sur 5 ans, afin de ne pas les reporter sur la future copropriété.

## Notre stratégie

Après avoir vérifié au préalable la faisabilité juridique y compris dans le découpage en copropriétés, avoir réalisé une étude économique et sociale en vérifiant la solvabilité des locataires occupants et procédé à une étude d'intention en évaluant l'intérêt du produit par les locataires en place, les programmes sont mis en vente auprès des locataires.

Deux nouvelles résidences, situées à Dammarie les Lys et à Melun seront proposées à la vente en 2013.

Cette offre viendra compléter les programmes déjà proposés à la vente et ayant fait l'objet d'une délibération du Conseil d'administration.

FSM souhaite ainsi commercialiser une dizaine de logements au cours de l'année 2013 et dégager environ 75 000 euros de fonds propres par logement vendu.

## Nos réalisations

En 2012, deux ventes de logements ont été réalisées à des locataires FSM pour un chiffre d'affaire total de 244 000€ :

Une maison individuelle au 51 avenue du Général Patton à Melun pour un montant de 116 800€.

Un logement collectif au 2, rue de la source à Melun pour un montant de 127 233€.



2, rue des Sources à Melun

# 284

logements en  
vente d'ici 2016

Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local. Ces indicateurs répondent aux enjeux des questions centrales sur la «Loyauté des pratiques» et les «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). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la «Performance économique» et la «Société». Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

| ECO 1  | Gestion du patrimoine   | 2010  | 2011  | 2012                       |                           |
|--|---|---|---|----------------------------|---------------------------|
| ECO 1.1  | Part du parc ancien réhabilité chaque année   | 6,20 %  | 12,11 %   | 4,25 %                     |                           |
| ECO 1.2  | Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement   | 2006-2010<br>1292,04 €/log  | 2007-2011<br>1466,58 €/log                          | 2008-2012<br>1818,86 €/log |                           |
| Effort constant sur l'amélioration continue du parc FSM.   |   |   |   |                            |                           |
| ECO 1.3  | Taux de vacance***<br>(Total de la vacance)<br>Technique<br>Moins de 3 mois en exploitation<br>Plus de 3 mois en exploitation | 1,14 %<br>-<br>-<br>-   | 1,26 %<br>-<br>-<br>-                               | 1,37 %<br>-<br>-<br>-      |                           |
| Dans l'ensemble, le taux de vacance est maîtrisé et demeure inférieur à la norme régionale.  |   |   |   |                            |                           |
| ECO 1.4  | Autofinancement net rapporté aux loyers   | 16,90 %   | 13,30 %   | 16,50 %                    |                           |
| Après un exercice caractérisé par un fort taux de réhabilitation et donc de sorties de composants, FSM renoue cette année avec un auto-financement favorable à la poursuite de ses missions.   |   |   |   |                            |                           |
| ECO 2  | Tissu économique local  | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional.   |   |                            |                           |
| ECO 2.1  | Revenus redistribués aux :  | Salariés<br>en % du CA  | -<br>14,90  | 5 443 818,00 €<br>17,96    | 5 935 075,00 €<br>16,82   |
|  |   | Fournisseurs et prestataires<br>en % du CA  | -<br>47,72  | 80 058 866,00 €<br>264,07  | 71 384 091,00 €<br>202,27 |
|  |   | Administrations fiscales<br>en % du CA  | -<br>0,00   | 0,00<br>0,00               | 5 840 573,00 €<br>16,55   |
|  |   | Banques<br>en % du CA   | -<br>19,25  | 7 128 905,00 €<br>23,51    | 9 503 935,00 €<br>26,93   |
|  |   | Actionnaires<br>en % du CA  | -<br>0,00   | 0,00<br>0,00               | 0,00<br>0,00              |
|  |   | Etat (Cotisations à des fins redistributives)<br>en % du CA   | -<br>-  | 568 802,06 €<br>1,88%      | 389 717,00 €<br>1,10 %    |
| ECO 2.2  | Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine  | 144 % du C.A  | 120,61 % du C.A                                     | 123,51 % du C.A            |                           |
| ECO 3  | Achats responsables   | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux; prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale. |   |                            |                           |
| ECO 3.1  | Pratiques d'achats responsables   | oui   | oui   | oui                        |                           |
| Le périmètre de la politique d'achats responsables de FSM est restreint et ne couvre pas tous les achats de la société. Des bonnes pratiques existent et l'évaluation des prestataires est effectuée conformément à notre système de management de la qualité. Néanmoins, des efforts restent à faire en 2013/2014 pour systématiser les bonnes pratiques et étendre le périmètre d'application. |   |   |   |                            |                           |
| ECO 4  | Équité vis-à-vis des fournisseurs   | Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions engagées pour prévenir la corruption.  |   |                            |                           |
| ECO 4.1  | Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu   | non   | non   | oui                        |                           |
| Dispositif existant dans le cadre de la certification qualité ISO 9001 de FSM.   |   |   |   |                            |                           |
| ECO 4.2  | Actions de prévention de la corruption  | Information et sensibilisation auprès des collaborateurs<br>Nombre de salariés  | oui<br>-  | non<br>-                   | non<br>-                  |
|  |   | Description pour la dernière année<br>Formation<br>Nombre de salariés   | Guide achats responsables FSM (éthique)<br>non<br>- | non<br>-                   | non<br>-                  |
|  |   | Description pour la dernière année<br>Procédures formalisées de contrôle régulier<br>Description  | non<br>-  | non<br>-                   | non<br>-                  |
| ECO 5  | Innovation  |   |   |                            |                           |
| ECO 5.1  | Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D   | *   | *   | *                          |                           |
| Buildtog, Chaudière biomasse à Fontainebleau et participation à Greenbuild international 2012  |   |   |   |                            |                           |

### NOTE MÉTHODOLOGIQUE :

1. Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

### RAISONS D'OMISSION :

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

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR.



4

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

### Notre stratégie

Notre objectif est de nous lier dans des projets communs dont l'aboutissement réside dans le cofinancement de nos actions et ce, au sein de nos territoires de prédilection. Au-delà de la dimension économique, l'acte d'investir ensemble illustre un objectif partagé.

### Notre performance

A la fin de l'exercice 2012, FSM est arrivée au terme de ses engagements concernant les trois projets de renouvellement urbain de Dammarie les Lys, Melun et du Mée-sur-Seine.

### Avec les locataires

Notre dernière enquête confirme que la satisfaction de nos locataires demeure perfectible. Le développement de notre outil de Gestion de la Relation Client a certes pris du retard dans sa livraison mais d'ores-et-déjà FSM se livre à l'évaluation d'une application développée sur smartphone sur le territoire de Fontainebleau au terme de laquelle l'ensemble des personnels de terrain bénéficieront des informations relatives aux réclamations de leur clientèle. Mieux encore ils pourront être des acteurs du processus de plus grande satisfaction.

### Avec les associations

Nos liens avec les associations, relais des locataires, perdurent. Les élus confirment la poursuite du projet commun de réduction des charges locatives. Aussi, le monitoring des consommations des fluides est développé, il sera généralisé dès 2013 sur la consommation d'eau et déployé par tranche concernant l'énergie.

### Avec les collectivités

Dans le respect de notre stratégie, l'appréciation de nos partenaires persiste à s'exprimer en direction de notre réelle proximité, de notre disponibilité, de notre sens de notre engagement et de la qualité de l'écoute de nos collaborateurs. Il s'agit des fondamentaux de notre méthode de travail orientée vers la coopération que nous renforçons, en maîtrisant depuis quatre ans, notre propre système de management environnemental. Même si nous avons connu un recul sur le secteur du Mée-sur-Seine, le plan d'actions développé par les équipes sera opérationnel dès le premier semestre 2014 et nous laisse espérer une nette amélioration de la situation.

12

rencontres  
organisées  
avec des groupes  
de locataires  
en 2012

### NOS AXES DE PROGRÈS

Elaboration du guide du bon fonctionnement  
du conseil d'administration FSM

## COMPOSITION DE NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

|                   |   |
|-------------------|---|
| Présidente        | M <sup>me</sup> Renée WOJEIK  |
| Vice-Président    | M. Christian GENET,<br>représentant la ville du Mée-sur-Seine         |
| Vice-Présidente   | M <sup>me</sup> Delphine PRADOUX,<br>représentant la ville de Provins |
| Directeur Général | Olivier BARRY   |

# 39%

de femmes  
dans le C.A

M. Kadir MEBAREK,  
représentant la ville de Melun  
M<sup>me</sup> Geneviève MACHERY,  
représentant la ville de Fontainebleau  
M<sup>me</sup> Chantal BAIOCCHI,  
M. Philippe BRENOT,  
représentant le SAN de Sénart  
M. Jean-Pierre GUERIN,  
représentant le Conseil général 77  
M. Jean GAILLARD,  
représentant permanent PROCILIA  
M. Yves CHARRIER,  
M<sup>me</sup> Nicole CORRE,  
M. Michel LE MAOULT,  
représentant la CAMVS  
M. Jean-Paul PIERSON,  
M. Bruno SAPE,  
M<sup>me</sup> Jacqueline VERNIN,  
  
M<sup>me</sup> Ginette CHAUSSE,  
M. Alain SOULIE,  
M. Xavier LUCIANI,  
représentants des locataires

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Commissaire<br>aux comptes | Société Lionel GUIBERT (titulaire)<br>Société ADD Equation (suppléant) |
|----------------------------|--|

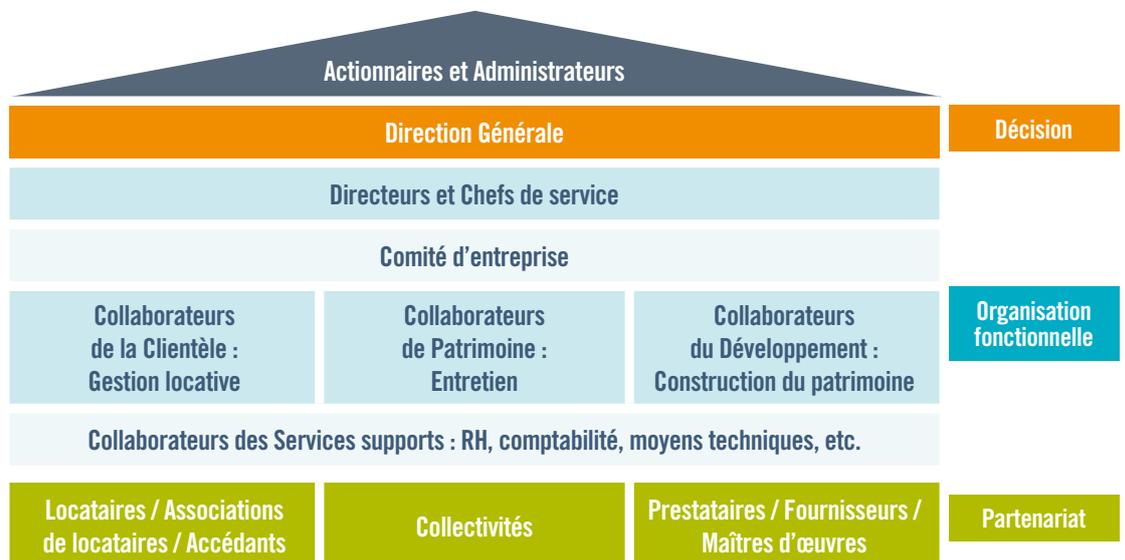


### TÉMOIGNAGE Geneviève MACHERY

Administrateur  
FSM, représentant  
Fontainebleau

« Ajointe au Maire de Fontainebleau en charge entre autres dossiers, du logement social, j'avais déjà eu l'occasion de découvrir et d'apprécier les méthodes FSM. En devenant membre du Conseil d'Administration FSM à l'arrivée de Fontainebleau en son sein, je retrouve dans la gouvernance ces mêmes points forts qui m'avaient paru fondateurs : transparence et concertation, souci de la performance avec un réel effort d'amélioration des pratiques, volonté affichée et assumée d'innovation au-delà des risques que cela comporte. Les certifications ISO 14001 et ISO 9001 obtenues par FSM soulignent d'ailleurs le sérieux et la réalité de ces démarches : un avantage certain pour un administrateur. Celles-ci sont en effet une garantie supplémentaire concernant les dossiers pour lesquels nous remplissons nos missions d'administrateurs, entre conseil et soutien. »

## Notre mode de fonctionnement



Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés. Un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Les indicateurs ci-dessous renvoient aux éléments de profil des lignes directrices du GRI, ainsi

qu'aux principes fondamentaux et à la première question centrale de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes sont 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.

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

| GOV 1          | Dialogue et satisfaction des locataires   | 2010                    | 2011                    | 2012                    |
|----------------|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>                                       |                         |                         |                         |
| <b>GOV 1.1</b> | <b>Concertation avec les locataires et leurs représentants***</b>   |                         |                         |                         |
|                | Conseils de concertation locative tenus dans l'année<br>dont : (au-delà des obligations réglementaires)   | 2 réunions<br>1 réunion | 2 réunions<br>1 réunion | 2 réunions<br>1 réunion |
|                | Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires<br>dont : (au-delà des obligations réglementaires)  | -<br>-                  | -<br>-                  | -<br>-                  |
| <b>GOV 1.2</b> | <b>Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires***</b>   | -                       | -                       | 82 %                    |
| <b>GOV 1.3</b> | <b>Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires</b>  | oui                     | oui                     | oui                     |
|                | Plan d'action du système de management de la qualité ISO 9001.  |                         |                         |                         |
| GOV 2          | Monde associatif  |                         |                         |                         |
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société; Actions de partenariat ou de mécénat.</i> |                         |                         |                         |
| <b>GOV 2.1</b> | <b>Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents</b>  |                         |                         |                         |
|                | Total de la contribution financière   | 2 000 €                 | 2 500 €                 | 2 500 €                 |
|                | Nombre de locaux mis à disposition  | 2 locaux                | 2 locaux                | 2 locaux                |
| GOV 3          | Éthique et transparence   |                         |                         |                         |
| <b>GOV 3.1</b> | <b>Procédures de déontologie</b>  | non                     | non                     | non                     |
| <b>GOV 3.2</b> | <b>Feuille de route stratégique</b>   | oui                     | oui                     | oui                     |
| <b>GOV 3.3</b> | <b>Évaluation RSE par une tierce partie</b>   | oui                     | oui                     | non                     |
|                | FSM a fait l'objet d'une évaluation AFAQ 26000 en 2009. Cette évaluation sera renouvelée en 2013. En 2009, la démarche RSE de l'entreprise s'est vue attribuée le niveau «maturité».                        |                         |                         |                         |
| GOV 4          | Dialogue et partage des informations avec les Collectivités   |                         |                         |                         |
|                | <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>                                       |                         |                         |                         |
| <b>GOV 4.1</b> | <b>Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités</b>  | non                     | non                     | non                     |
|                | % du patrimoine couvert par le dispositif   | 0,00 %                  | 0,00 %                  | 0,00 %                  |
| GOV 5          | Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision   |                         |                         |                         |
| <b>GOV 5.1</b> | <b>Parité dans les instances dirigeantes***</b>   |                         |                         |                         |
|                | % de femmes en comité de direction  | 42,86 %                 | 33,33 %                 | 28,60 %                 |
|                | % de femmes dans le Directoire  | -                       | -                       | -                       |
|                | % de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance  | 33,00 %                 | 38,88 %                 | 38,88 %                 |
| <b>GOV 5.2</b> | <b>Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs</b>   | oui                     | oui                     | oui                     |
|                | Une mise à jour de ces supports est prévue pour 2013  |                         |                         |                         |
| <b>GOV 5.3</b> | <b>Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration / Conseil de Surveillance</b>   | non                     | non                     | non                     |
|                | Travail prévu pour 2013/2014  |                         |                         |                         |

### Raisons d'omission

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

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR

GOV 1.1 : Pour la 2<sup>ème</sup> partie de cet indicateur, à l'issue de l'audit de vérification réalisé par AFNOR Certification, il a été décidé de ne pas publier cette donnée (Cf. avis AFNOR Certification page 5).

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



### soutenir l'efficacité par une meilleure intégration

#### Nos enjeux

Dans le cadre de notre démarche de certification ISO 9001, nous avons professionnalisé nos pratiques. Nous avons mis au centre de nos préoccupations la satisfaction du locataire, notre client. D'un point de vue des ressources humaines, notre client, c'est le salarié de l'entreprise. C'est pour cela que nous avons mis en place un parcours d'intégration pour chaque nouvel embauché.

Tout au long de sa période d'essai, le nouvel embauché rencontre les différents services et interlocuteurs qui seront amenés à travailler régulièrement avec lui. Ce parcours d'intégration facilite la prise de poste du collaborateur et accroît ses performances. Ce parcours facilite également les échanges entre les services (transversalité) et développe une cohésion d'équipe.

#### Notre performance

Au cours de la période d'essai, deux entretiens sont mis en place : un entretien à mi-parcours et un autre, au terme de la période d'essai sont réalisés entre le collaborateur et le manager. Ces entretiens permettent de valider l'adéquation des attentes du salarié avec les besoins du manager. Lors des entretiens, chaque partie, accompagnée de la fiche de poste, évalue la clarté des missions, des objectifs et des moyens pour réaliser les tâches qui sont confiées.

Le développement des ressources humaines chez FSM passent par l'intégration, la formation, le déploiement des compétences du collaborateur et l'amélioration continue des conditions de travail. Toutefois, la Direction est consciente que l'ensemble de ces mesures sont difficiles à évaluer objectivement et qu'elles peuvent être perfectibles. Pour cela, la Direction envisage d'ici 2014 la mise en place d'un baromètre social, baromètre fondé sur des indicateurs mesurables et comparables par/et dans l'ensemble des entreprises ayant la même activité.



#### TÉMOIGNAGE

**Laura VAN DEN BESSELAER**

Chargée de la Sécurité FSM

*« Après une douzaine d'années chez FSM en tant que Secrétaire technique au Service Patrimoine, j'ai eu besoin d'évoluer et surtout, envie d'apprendre. Quand le recrutement pour le poste de Chargé de la sécurité s'est ouvert, je me suis lancée. Mon activité de Sapeur Pompier volontaire assurée dans le privé, a constitué un avantage majeur dans l'acceptation de ma candidature. En effet, en travaillant sur le sinistre incendie, un sapeur-pompier est bien sûr sensibilisé à toute démarche de prévention en amont. Par ailleurs, mes fonctions de secrétaire technique m'avaient également permis d'appréhender la charge et ses responsabilités en assistant l'ancien Chargé de la Sécurité. Suite à ma démarche, FSM a su être à mon écoute et surtout, a su me faire confiance. J'ai pu évoluer en fonction de mes besoins. Mes conditions de travail actuelles m'ont permis d'atteindre un très haut degré sur l'échelle de l'épanouissement ! »*



## LES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR FSM POUR 2013

- > Définir une politique salariale en adéquation avec le développement de FSM.
- > Se recentrer sur les métiers de proximité et plus particulièrement, le métier de gardien.
- > Favoriser la « qualité de vie au travail ».

## développer nos équipes

### Nos enjeux

Avec le développement des nouvelles technologies de l'informatique et de la communication (NTIC), les réseaux professionnels se développent de plus en plus. Ces réseaux permettent de rompre avec l'isolement et l'exclusivité que peuvent ressentir les collaborateurs par rapport à leurs activités.

L'association DELPHIS est un pôle d'innovation, d'échanges, de recherche et de développement constitué de 24 ESH représentant près de 200.000 logements sur le territoire national. Son objectif est de permettre à chaque profession du logement social (maîtrise d'ouvrage, gérance locative, accession sociale) d'échanger connaissances et savoir-faire de chacun pour améliorer la performance professionnelle. Ainsi, DELPHIS réunit régulièrement ses directeurs techniques, DRH, responsables du contentieux afin de traiter les sujets d'actualité. Cet esprit de partage permet aux membres de l'association de confronter leurs idées et leurs pratiques sur des thèmes tels que le maintien des personnes âgées à domicile ou bien la prévention de la pénibilité des personnels. Ces groupes de travail permettent de relativiser les difficultés que rencontre chaque entreprise sur son territoire et de faire face à l'adversité dans certaines situations par le partage de bonnes pratiques.

### Notre stratégie

La Direction Générale de FSM, qui assure la présidence de l'association DELPHIS, porte un projet de renforcement de sa coopération avec les sociétés membres auprès du Conseil d'Administration de cette dernière.

En effet, l'association a pour principal objectif d'accroître la perméabilité de ses membres. Les 24 entreprises implantées sur le territoire national peuvent faire preuve de réticence à envoyer leurs collaborateurs sur Paris pour participer aux réunions de travail du fait de l'éloignement géographique.

Le réseau n'est viable que par et grâce au partage et à la participation active de ses membres. Pour faciliter ces échanges, un réseau de vidéo-conférence devrait voir le jour en 2013. Il contribuera à la participation du plus grand nombre tout en supprimant les problèmes de distance et en ouvrant les groupes projets à davantage d'interlocuteurs au sein des entreprises membres. Chaque membre pourra ainsi jouer pleinement son rôle en apportant son expertise sur les thématiques retenues, qu'il s'agisse d'un responsable d'unité opérationnelle ou d'un personnel administratif.

## Améliorer les conditions de travail

Fin janvier 2012, nous prenons enfin nos « quartiers » dans le nouveau siège de FSM. Ce bâtiment contemporain, résolument moderne et « développement durable » répondait aux nombreuses exigences de la Direction Générale mais aussi aux attentes des directions opérationnelles de pouvoir se regrouper par unité de travail.

Le choix d'un nouveau siège social a permis de répondre à la croissance de ces dernières années et la nécessité de se recentrer au cœur de la ville de Melun, notre actionnaire de référence. Avec ce nouveau siège, nous sommes au plus près de nos clients afin de mieux les satisfaire. De nouveaux espaces qualitatifs ainsi créés permettent un meilleur accueil des locataires, de nos administrateurs, nos partenaires et de nos salariés grâce à un agencement réfléchi des directions opérationnelles et fonctionnelles au sein du bâtiment.

Cette construction satisfait à nos engagements en termes d'environnement et de qualité (ISO 14001 et ISO 9001). Classé bâtiment HQE (Haute Qualité Environnementale), la performance du nouveau siège s'articule autour de 4 grands thèmes qui sont : l'énergie, l'environnement, la santé et le confort. Pour cela, nous nous sommes fixés un cahier des charges draconien dans le choix des prestataires entre autre, mais aussi dans l'emploi de matériaux anti-allergènes dans la construction, le choix de végétaux adaptés à l'accueil du bâtiment.

Dans la continuité de cette démarche en lien avec une certaine « qualité de vie au travail », nous avons travaillé sur l'agencement des agences. Dans un contexte social tendu et difficile, c'est l'agence du Mée-sur-Seine qui a été désignée comme agence pilote. L'objectif étant pour les équipes et la Direction d'élaborer un projet de gestion d'agence (PGA). Au travers de ce PGA, les collaborateurs peuvent exprimer ce qui pour eux, constituent de bonnes conditions de travail. Ce PGA devrait prendre forme au cours de l'année 2013.

### NOS AXES DE PROGRÈS

Mise en place d'un nouveau support pour l'entretien annuel d'évaluation.



Les indicateurs ci-dessous reflètent les engagements et la situation de l'organisme, au regard de sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, parties prenantes internes de l'organisme, et premiers artisans de son activité, et de sa responsabilité sociale au quotidien.

l'Homme» et les «Relations et conditions de travail». Ils s'inscrivent également 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 indicateurs 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 la Responsabilité Sociétale sur les «Droits de

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

| HR 1  | Développement de l'emploi   | 2010   | 2011              | 2012                      |                   |                           |                 |
|---|---|--|-------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politiques mises en œuvre en matière de formation; Nombre total d'heures de formation.</i>  |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 1.1  | <b>Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi</b>   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
|   | CDI   | 99,00 %  | 99,57 %           | 99,80 %                   |                   |                           |                 |
|   | CDD   | 1,00 %   | 0,43 %            | 0,20 %                    |                   |                           |                 |
|   | Interim   | 0,80 %   | 1,22 %            | 0,03 %                    |                   |                           |                 |
| L'embauche chez FSM se fait principalement en contrat CDI. L'utilisation de CDD répond uniquement à des charges de travail exceptionnelles ou bien des remplacements de collaborateurs pour absence de longue durée (maladie, AT ou maternité).   |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 1.2  | <b>Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés***</b>                             | Nombre salariés concernés  | Nombre d'heures   | Nombre salariés concernés | Nombre d'heures   | Nombre salariés concernés | Nombre d'heures |
|   | Ouvriers de maintenance   | na   | na                | na                        | na                | na                        | na              |
|   | Personnel de proximité  | 29   | 722               | 13                        | 747               | 18                        | 343             |
|   | Employés administratifs   | 7  | 268               | 13                        | 263               | 14                        | 220             |
|   | Agents de maîtrise  | 32   | 1138              | 23                        | 574               | 31                        | 635             |
|   | Cadres  | 7  | 226               | 8                         | 238               | 12                        | 343             |
|   | Dirigeants  | 5  | 62                | 3                         | 70                | 4                         | 110             |
| La formation répond principalement aux besoins des directions opérationnelles avec près de 483 heures de formation dispensées (personnel de proximité) et à l'adaptation aux évolutions du métier pour le personnel administratif.  |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 1.3  | <b>Mobilité interne***</b>  | Nombre de mobilités internes dont nombre de promotions sur total de postes pourvus | 4<br>-<br>10      | 3<br>3<br>12              | 10<br>7<br>15     |                           |                 |
| En 2012, les promotions internes ont concerné plus de 50% des postes pourvus sur l'année.   |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 2  | Amélioration continue des conditions de travail   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Organisation du dialogue social ; Bilan des accords collectifs ; Conditions de santé et de sécurité au travail ; Bilan des accords signés; Absentéisme; Accidents du travail et maladies professionnelles.</i>  |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 2.1  | <b>Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée</b> |  | oui               | oui                       | oui               |                           |                 |
| Un audit a été mené au sein de l'agence du Mée-sur-Seine au 1 <sup>er</sup> semestre 2012. Cet audit a porté sur un projet de définition d'une nouvelle agence. Les équipes opérationnelles ont participé à la définition d'un cahier des charges «type» relatif à l'organisation et aux conditions de travail. |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 2.2  | <b>Taux de satisfaction des salariés</b>  |  | na                | na                        | na                |                           |                 |
| La mise en place d'un baromètre social pour évaluer le taux de satisfaction des salariés est à l'étude pour 2014.   |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 2.3  | <b>Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail***</b>                   |  | 10,92 %           | 25,15 %                   | 23,58 %           |                           |                 |
| Comme 2011, la part des absences est liée à des absences pour accident de travail de longues durées dont 2 absences totalisent 200 jours et 145 jours d'arrêts.   |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |
| HR 2.4  | <b>Politique d'intéressement responsable</b>  |  | oui               | oui                       | oui               |                           |                 |
|   | Volets de la RSE concernés  |  | env<br>eco<br>gov | env<br>eco<br>gov         | env<br>eco<br>gov |                           |                 |
| Accord d'intéressement négocié en 2011 pour 3 exercices (2011 à 2013). Il est calculé selon 8 indicateurs en lien avec des critères RSE.  |   |  |                   |                           |                   |                           |                 |

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR.

# DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

| HR 2  | Amélioration continue des conditions de travail (suite)  |          |          |          |            |             |          |
|---|--|----------|----------|----------|------------|-------------|----------|
| HR 2.5  | <b>Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux</b>  |          |          |          |            |             |          |
|   | • Information et sensibilisation   |          |          |          |            |             |          |
|   | Salariés concernés   |          |          | non      | non        | non         |          |
|   | Description rapide pour la dernière année  |          |          |          |            |             |          |
| • Formation   | Salariés concernés   |          |          | non      | non        | non         |          |
|   | Description rapide pour la dernière année  |          |          |          |            |             |          |
| • Implication des salariés dans des démarches spécifiques   | Salariés concernés   |          |          | non      | non        | non         |          |
|   | Description rapide pour la dernière année  |          |          |          |            |             |          |
| Pas de dispositif spécifique en 2012. Toutefois, un audit a été mené sur les conditions de travail en agence avec l'élaboration d'un plan d'actions.  |  |          |          |          |            |             |          |
| HR 2.6  | <b>Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel</b>   |          |          |          |            |             |          |
|   | Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année  |          |          | -        | 25         | 20          |          |
| Description des sujets concernés pour la dernière année   |  |          | -        | 2        | 0          |             |          |
| Organisation de rendez-vous mensuels avec les représentants de la Délégation Unique et de rendez-vous trimestriels avec le CHSCT (sollicité dans le cadre de réunions extraordinaires en 2012).   |  |          |          |          |            |             |          |
| HR 3  | Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi   |          | 2010     | 2011     | 2012       |             |          |
| <i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Rémunérations et leur évolution; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ; Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ; Politique de lutte contre les discriminations.</i> |  |          |          |          |            |             |          |
| HR 3.1  | <b>Ventilation des effectifs<sup>2</sup> par catégorie et par sexe***</b>  |          |          |          |            |             |          |
|   | Ouvriers de maintenance  |          | na       | na       | na         | na          | na       |
|   | Personnel de proximité   |          | 33,33 %  | 12,40 %  | 32,30 %    | 10,77 %     | 31,15 %  |
|   | Employés administratifs  |          | na       | 8,53 %   | na         | 15,38 %     | na       |
|   | Agents de maîtrise   |          | 10,08 %  | 23,26 %  | 13,08 %    | 14,62 %     | 13,11 %  |
|   | Cadres   |          | 3,10 %   | 5,43 %   | 3,08 %     | 6,92 %      | 4,92 %   |
|   | Dirigeants   |          | 3,10 %   | 0,77 %   | 3,08 %     | 0,77 %      | 3,28 %   |
|   | 0,82 %   |          |          |          |            |             |          |
|   | <b>Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe</b>  |          |          |          |            |             |          |
|   | Ouvriers de maintenance  |          | na       | na       | na         | na          | na       |
|   | Personnel de proximité   |          | 19,70 k€ | 18,00 k€ | 23,64 k€   | 22,58 k€    | 24,10 k€ |
|   | Employés administratifs  |          | na       | 22,50 k€ | na         | 25,82 k€    | na       |
|   | Agents de maîtrise   |          | 30,70 k€ | 28,73 k€ | 32,41 k€   | 30,89 k€    | 32,07 k€ |
|   | Cadres   |          | 37,17 k€ | 45,91 k€ | 36,85 k€   | 47,95 k€    | 40,20 k€ |
| Dirigeants  |  | 77,15 k€ | 60,00 k€ | 90,20 k€ | 64,66 k€   | 84,42 k€    |          |
| 67,95 k€  |  |          |          |          |            |             |          |
| Source déclaration DADS : salaire brut + prime (intéressement non inclus)   |  |          |          |          |            |             |          |
| HR 3.2  | <b>Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)</b> |          |          |          |            |             |          |
|   | Stagiaires   |          |          | 0,20 %   | 0,85 %     | 0,03 %      |          |
| 11 stagiaires préparant un bac +2 ont été accueillis en 2012 ainsi que 3 contrats d'apprentissage.  |  |          | 0,80 %   | 8,58 %   | 0,09 %     |             |          |
| HR 3.3  | <b>Écart entre les 10 % de salaires les plus bas et les 10 % les plus élevés</b>   |          | 2,71 %   | 3,26 %   | 2,92 %     |             |          |
| L'écart en 2012 est en baisse de 0,34 point par rapport à 2011.   |  |          |          |          |            |             |          |
| HR 3.5  | <b>Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap***</b>  |          |          |          |            |             |          |
|   | Nombre de travailleurs en situation de handicap  |          |          | na       | 5 salariés | 5 salariés  |          |
|   | Equivalent en ETP  |          |          | -        | 5 ETP      | 4,84 ETP    |          |
|   | Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail   |          |          | -        | -          | 11 007,63 € |          |
| Compensation versée à l'AGEFIPH*  |  |          | -        | na       | na         |             |          |
| * Si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie   |  |          |          |          |            |             |          |
| Maintien du niveau d'emploi des salariés reconnus handicapés pour 2012.   |  |          |          |          |            |             |          |
| HR 3.6  | <b>Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles</b>                           |          | non      | non      | non        |             |          |
| Pas en vigueur dans l'entreprise.   |  |          |          |          |            |             |          |

<sup>1</sup> Effectifs en moyenne sur l'année.

<sup>2</sup> Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence.

#### NOTE MÉTHODOLOGIQUE

• Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.

• Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

#### Raisons d'omission :

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

\*\*\* Indicateur vérifié par l'AFNOR.

# GLOSSAIRE

## **APL**

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

## **BBC**

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

## **Conventionnement d'Utilité Sociale**

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.

**PLH** Plan local de l'habitat.

## **PLS**

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

## **PLUS**

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

## **PLUS CD**

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

## **PMR**

Il s'agit d'un logement destiné à une personne à mobilité réduite (PMR).

## **TAUX DE VACANCE**

On appelle ainsi le taux d'inoccupation d'un logement.

# FOYERS DE SEINE-ET-MARNE

14, avenue Thiers  
77000 Melun  
[www.fsm.eu](http://www.fsm.eu)

