

LE FOYER RÉMOIS



# Rapport

sur la  
Responsabilité  
Sociale  
2012



LA RSE DANS  
LE LOGEMENT SOCIAL  
Pages 4-5

LES TEMPS FORTS 2012  
Pages 6-7

DES OBJECTIFS RSE  
Pages 8-9

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE  
SOCIAL DES TERRITOIRES  
Pages 10 à 15

PRÉSERVER  
L'ENVIRONNEMENT  
Pages 16 à 21

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ  
ÉCONOMIQUE  
Pages 22 à 25

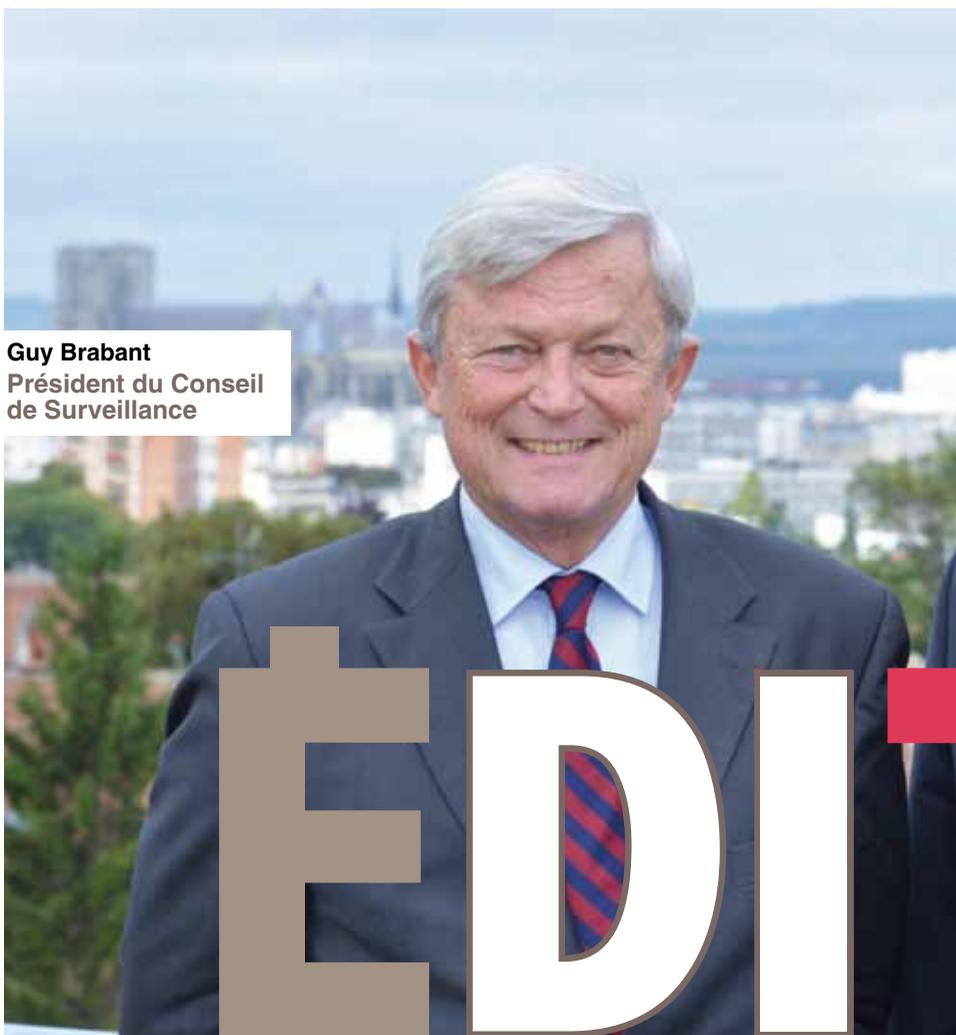
ANIMER ET AMÉLIORER  
SA GOUVERNANCE  
Pages 26 à 29

DÉVELOPPER LES  
RESSOURCES HUMAINES  
Pages 30 à 33

LES PROJETS 2013  
Page 34

GLOSSAIRE  
Page 35

**Guy Brabant**  
Président du Conseil  
de Surveillance



## Notre contribution au mieux vivre ensemble

Au cours de l'année 2012, la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) a fait un retour en force dans le débat public en France et en Europe. En avril a été publié le décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle Environnement 2 relatif au reporting social et environnemental. Cet article 225 fixe le principe d'un reporting des informations sociales, environnementales et de développement durable au sein du rapport de gestion, pour les sociétés d'une certaine taille, avec une contrainte de vérification. Et si Delphis et Eurhonet nous ont permis d'être précurseurs sur cette réflexion, aujourd'hui tout laisse à penser que le reporting RSE entrera dans le champ réglementaire dans les années qui viennent.

"Cent ans de modernité", tel est le slogan de l'année 2012, année spéciale pour Le Foyer Rémois qui a fêté son centenaire. Ce rapport RSE est bien placé sous le signe de cette modernité. En effet, il ne contient pas moins de 75 indicateurs mesurant l'impact global de notre société sur son environnement au sens de l'ensemble de ses parties prenantes. Ces indicateurs, dont la pertinence est mesurée régulièrement par un groupe de travail regroupant plusieurs sociétés d'Eurhonet, sont importants non seulement dans les résultats qu'ils révèlent mais aussi dans leur évolution.

Cette évolution nous permet de mesurer en continu notre apport à notre environnement et de dialoguer avec l'ensemble de nos parties prenantes. Et si notre métier contient les gènes de la RSE, il n'en reste pas moins qu'il évolue en permanence et que les attentes dont nos parties prenantes nous font part nous incitent à ajuster notre façon d'exercer nos responsabilités au quotidien et nous encouragent à innover en continu.

Ainsi, d'un point de vue patrimonial, nos efforts restent très soutenus pour répondre au défi énergétique. La fin des programmes ANRU nous pousse à trouver de nouveaux moyens nous permettant de mettre en œuvre les efforts nécessaires aux quartiers qui devront



**Christophe Villers**  
Président  
du Directoire

connaître le même traitement que ceux que l'État nous a permis de rénover.

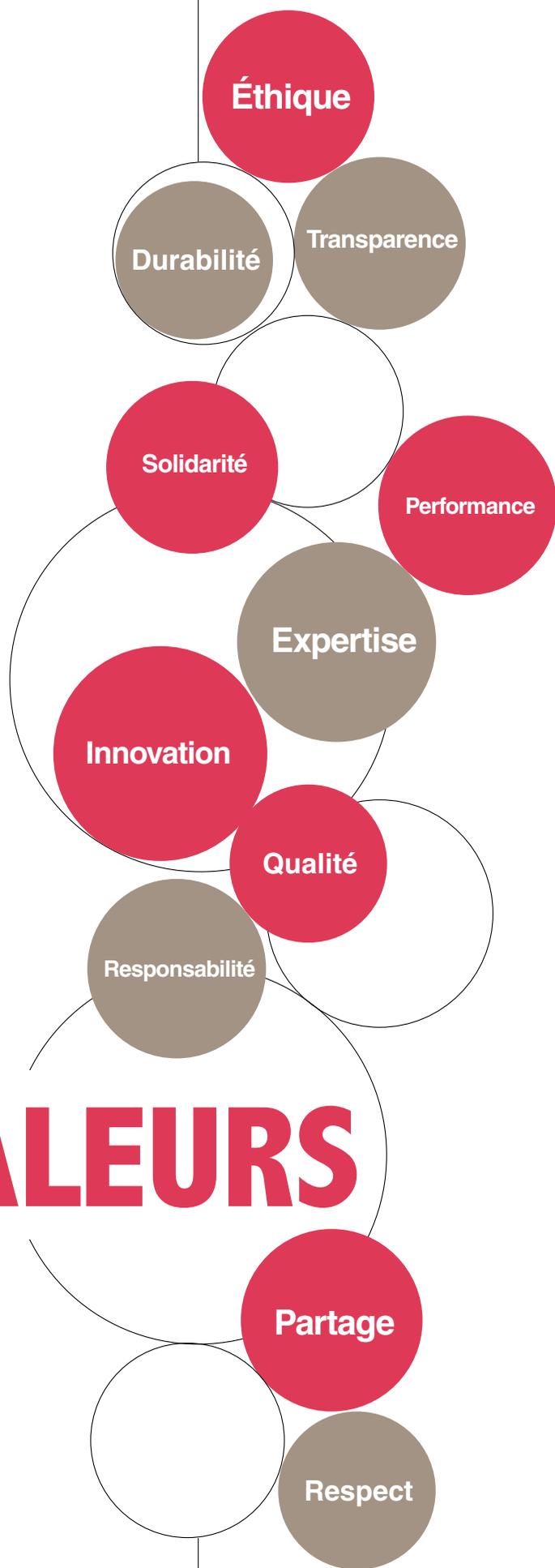
En matière de gouvernance, la concertation avec nos locataires a continué sur un rythme soutenu et notre proximité avec les collectivités est restée importante.

Au rang des événements de l'année on soulignera entre autres : l'inauguration de la première voiture électrique du Foyer Rémois, le lancement d'une vaste campagne de propreté afin de sensibiliser les habitants au respect des lieux mis à leur disposition, un partenariat entre la Maison de l'Enfance et l'association Ensemble2générations permettant aux personnes de plus de 65 ans d'héberger un étudiant en échange d'un loyer ou de services.

Enfin, dans le cadre du centenaire, de nombreuses actions ont été entreprises permettant d'associer à ces festivités nos collaborateurs bien sûr, mais également les habitants de nos quartiers lors de manifestations culturelles ou sportives. L'année 2012, véritable année charnière, tourne une nouvelle page dans l'histoire du Foyer Rémois qui se veut résolument moderne et ouvert. Ouvert sur un nouveau territoire, sur de nouvelles méthodes de travail et sur le partenariat industriel avec Vilogia, représentant une des clés de notre succès.

**Novembre 2013**

# NOS VALEURS



# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

## 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.

## 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.

\* 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 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>



### “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 2 d'EURHO-GR® :

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



CIAL

## Carte d'identité

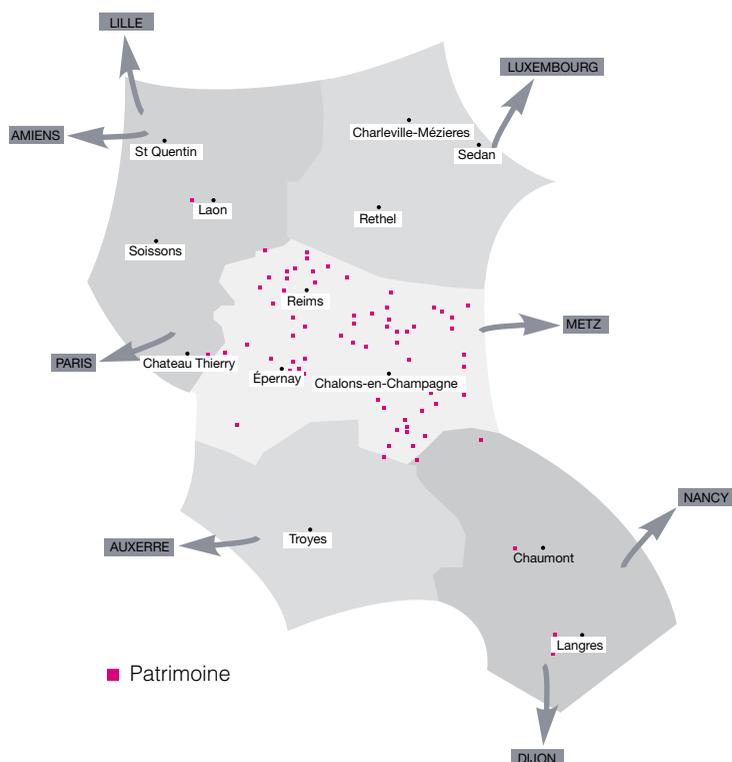
Le Foyer Rémois, SA d'ESH (entreprise sociale pour l'habitat), a été fondé en 1912 au cœur de la ville de Reims. Son centenaire, fêté cette année, a été l'occasion de se remémorer et de revivre son histoire marquée par une vision humaniste et moderne du logement social.

Fort de ces fondements, Le Foyer Rémois a aujourd'hui une place de choix parmi tous les acteurs du logement social et entame un nouveau siècle avec le dynamisme et l'innovation qui constitue son originalité.

Organisme logeur, maître d'ouvrage mais aussi partie prenante de la politique de développement territorial, ses domaines d'interventions se déploient aujourd'hui sur le quart Nord Est de la France.

ESH, Le Foyer Rémois a pour missions :

- l'aménagement, la construction, la réhabilitation et la rénovation ;
- la gestion locative, patrimoniale et sociale de logements collectifs et individuels, de locaux d'activité commerciale et d'habitats spécifiques (seniors, personnes à mobilité réduite, jeunes travailleurs, ...);
- l'accession à la propriété avec l-mmocoop.



## Chiffres clés

CONTEXTE		2010	2011	2012	
0.1	Patrimoine	16 826 logements	16 843 logements	16 794 logements	
	dont :				
	Locatifs	-	16 410	16 337	
	Foyers	-	433	457	
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine	Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen	
		"Très social" (PLAI, PLA-TS...)	4,55 €/m <sup>2</sup>	4,73 €/m <sup>2</sup>	4,84 €/m <sup>2</sup>
		"Social" (PLUS, PLA)	4,44 €/m <sup>2</sup>	4,92 €/m <sup>2</sup>	5,04 €/m <sup>2</sup>
		"Intermédiaire" (PLS, PLI...)	7,06 €/m <sup>2</sup>	6,92 €/m <sup>2</sup>	6,95 €/m <sup>2</sup>
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	3,51 %	4,06 %	4,30 %	
0.4	Locataires de plus de 65 ans	19,81 %	21,30 %	19,56 %	
0.5	Chiffre d'affaires*	66 763 345 €	67 480 196 €	67 876 320 €	
0.6	Âge moyen du patrimoine	36 ans	36 ans	35,70 ans	
0.7	Effectifs moyens annuels (en ETP**)	256	257	265	
0.8	Locataires aidés	47,79 %	46,78 %	49,10 %	

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

\*\* Équivalents Temps Plein.

# LES TEMPS FORTS 2012



## La propreté, c'est l'affaire de tous !

La campagne de sensibilisation au respect de la propreté a été lancée le 21 mars sur l'ensemble du territoire rémois.



## Campus'immo : des logements pour les jeunes

Campus'immo propose aux étudiants des logements adaptés à leurs besoins (petites superficies, équipés de kitchenette, possibilité de colocation, etc.).



## La ION, 100 % électrique

Inauguration de la première voiture électrique du Foyer Rémois le 16 juin.

## Ensemble2générations

Le 9 mai, une convention entre ensemble2générations, la Maison de l'Enfance et Le Foyer Rémois a été signée pour permettre un échange entre des locataires de plus de 65 ans et des étudiants à la recherche d'un logement. En échange d'une sous-location et/ou de services à la personne, le jeune et le senior cohabitent ensemble.



## Le Foyer Rémois a 100 ans !

Le 15 juin, Le Foyer Rémois fêtait son centenaire. À cette occasion des manifestations sportives et culturelles ont eu lieu comme une rencontre entre des jeunes des quartiers Orgeval et Pays de France avec les joueurs professionnels du Stade de Reims et des concerts organisés pour les Flâneries Musicales dans le quartier du Chemin Vert à Reims.



### La fête des voisins : 13<sup>ème</sup> édition

Organisée le 1<sup>er</sup> juin, cette fête est devenue, au fil des années, incontournable.



### 1<sup>ère</sup> pierre pour Les Terrasses du Chemin Vert

Pose de la 1<sup>ère</sup> pierre pour Les Terrasses du Chemin Vert en présence d'Adeline Hazan, Maire de Reims et Présidente de Reims Métropole, suivie de l'inauguration de la rue Paul Voisin, voie portant le nom de l'ancien directeur du Foyer Rémois de 1929 à 1969.



### Un espace intergénérationnel à Champfleury

L'inauguration du 18 septembre aura permis aux visiteurs de découvrir un genre nouveau d'habitat réunissant des seniors et des plus jeunes.



### Des ruches sur le toit

Des abeilles ont élu domicile dans trois ruches installées en juillet sur le toit du siège social du Foyer Rémois.

# DES OBJECTIFS RSE POUR UNE AMÉLIO- RATION CONTINUE

“ Le Foyer Rémois intègre la complexité de ses métiers avec une gestion par processus pour produire une qualité de service toujours plus adaptée.

”

Ancrés au cœur de la stratégie du Foyer Rémois, les objectifs en matière de responsabilité sociale se déclinent dans les différentes directions de l'entreprise : Direction du développement, du patrimoine, de la clientèle, des ressources humaines, des finances et des systèmes d'information. Plus qu'un besoin, ces objectifs contribuent à l'amélioration de nos différents processus internes et externes.

## **Promouvoir l'équilibre social des territoires**

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

## **Préserver l'environnement**

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

## **Assumer sa responsabilité économique**

- Réinvestir et aménager le territoire.
- Développer la prospection commerciale.
- Utiliser la gestion de la relation client au service du marketing direct.
- Optimiser la communication commerciale.

## **Animer et améliorer la gouvernance**

- Constituer un relais de croissance sur le territoire Grand Est.
- Renforcer nos engagements de service pour améliorer la satisfaction de nos clients et les fidéliser.
- Mettre en œuvre un entretien courant en continu qui assure la pérennité du patrimoine.
- Promouvoir les instances de concertation locale.

## **Développer les ressources humaines**

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

# PROMOUVOIR L'É SOCIAL DES TERR



## Rappel des objectifs

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

## Une offre de logements diversifiée

**Dans un contexte immobilier détendu où le nombre de petits ménages augmente plus vite que la population, Le Foyer Rémois a pour objectif de construire des logements adaptés à ces nouveaux modes d'habitation.**

**Accompagner  
chacun des  
locataires  
dans son  
parcours  
résidentiel.**

Acteur majeur de la construction de logements en Champagne-Ardenne, Le Foyer Rémois développe une offre à loyers modérés, tout en conciliant des exigences de qualité et de développement durable. Au 31 décembre 2012, le patrimoine compte 16 794 logements sur l'ensemble du territoire regroupant les départements de la Marne, de la Haute-Marne et de l'Aisne, dont 13 000 sont présents sur l'agglomération de Reims.

Le savoir-faire du Foyer Rémois est aussi de suivre les évolutions économiques et sociales et d'accompagner chacun de ses locataires dans son parcours résidentiel en proposant :

- des logements collectifs et individuels,
- des résidences dédiées aux étudiants, apprentis et jeunes travailleurs,

- des établissements spécifiques pour les seniors et les personnes à mobilité réduite,
- des logements en accession sociale,
- des locaux d'activité commerciale.

### Une offre adaptée au vieillissement et au handicap

Avec une augmentation régulière du nombre de personnes âgées vivant seules, Le Foyer Rémois a pour ambition de favoriser le maintien à domicile des personnes fragilisées et déploie une gamme de logements dit HSS® (Habitat Senior Services). Il en est de même pour le traitement de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Le Foyer Rémois souhaite ainsi continuer à construire des solutions d'hébergements spécifiques comme l'espace intergénérationnel de Champfleury, répondant aux critères du label HSS®, réunissant en un même lieu 13 logements locatifs dédiés aux seniors, une crèche, une bibliothèque ainsi qu'un club pour les seniors.

# QUILIBRE ITOIRES

## Une mixité sociale à promouvoir

**De l'instruction de la demande de logement à la décision par la commission d'attribution des logements, un examen approfondi des dossiers permet d'apporter une solution aux familles en grande difficulté. En 2012, plus de 76 % des clients entrants disposent de revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources et 59 % bénéficient d'aides sociales au logement.**

De 2010 à 2012, la part des ménages bénéficiant d'aides sociales au logement est passée de 47 à 49 %. Afin d'agir contre cette paupérisation, Le Foyer Rémois souhaite maintenir des niveaux de loyer attractifs. En 2012, cette volonté s'est inscrite dans une nouvelle politique tarifaire qui a baissé de 25 % les loyers du neuf. Bien que cette mesure permette de stabiliser le taux d'effort des ménages entrants autour de 23 %, il semble difficile de maintenir ce seuil sur la durée. En effet, si la maîtrise des charges sur le neuf est garantie grâce aux nouvelles normes, la question se pose pour les entrants dans l'ancien. En effet, la maîtrise des charges est malaisée sur ce type de logement car, outre l'inflation, les saisons hivernales sont longues et l'augmentation du prix de l'énergie s'en fait ressentir depuis trois ans.

### Accompagner les ménages en difficulté

Dans le cadre de son accompagnement social, Le Foyer Rémois et ses différents partenaires sociaux assurent l'accompagnement des ménages en difficulté. Que ce soit par exemple via une procédure de relogement

dans le cadre du droit au logement opposable (DALO) ou de baux glissants, les conseillères sociales en lien avec les équipes internes et les différents partenaires des communes s'attachent à répondre au mieux à ces urgences.

### L'accession sociale à la propriété

I-mmocoop, société coopérative créée à l'initiative du Foyer Rémois et de Reims habitat développe une offre d'accession à la propriété à destination des ménages les plus modestes. L'accession à la propriété est ainsi favorisée sous trois formes de vente : les lots libres dans un lotissement, la vente en l'état futur d'achèvement (VEFA) et celle de logements HLM ancien. Il est à noter que la vente d'un logement HLM permet de financer la construction de six autres logements. La volonté du Foyer Rémois est d'encourager cette accession sociale à la propriété pour favoriser les trajectoires résidentielles et la mixité sociale. C'est ainsi que 14 logements neufs ont été livrés cette année, soit le double qu'en 2011. On constate aussi une augmentation des ventes HLM en trois ans avec 63 ventes en 2010 et 81 ventes en 2012, dont 33 ventes réalisées cette année auprès des locataires du parc.

## Améliorer la satisfaction et rechercher la qualité



**La satisfaction client fait intégralement partie de la démarche Qualité inscrite dans le projet d'entreprise 2009-2011 du Foyer Rémois intitulé "promouvoir une autre culture de l'Habitat".**

En fin d'année 2012, le taux de satisfaction des locataires en matière de tranquillité atteint les 81 % dans la qualité de vie de quartier, 77 % dans la qualité de vie de l'immeuble et 80 % de sentiment de sécurité dans le quartier (résultats relevés dans l'enquête 2012 réalisée auprès d'un échantillon de 1 019 locataires). Résultat de nombreux engagements auprès de ses clients, Le Foyer Rémois avait commencé dès 2011 des visites de quartiers auprès de locataires pour repérer les éventuels dysfonctionnements. S'en est suivi alors la création d'un dispositif tranquillité en 2012 avec la collaboration des deux autres organismes logeurs de la Ville : Reims habitat et l'Effort Rémois. Une équipe de surveillance et de médiation intervient maintenant directement sur les lieux et échange avec les habitants.

### Certification Qualibail

L'engagement des collaborateurs face à cet enjeu a déjà été récompensé en 2006, par l'obtention de la certification Qualibail I, et s'est poursuivi cette année avec la certification Qualibail II et ISO 9001. L'entreprise continue ainsi sa démarche de qualité de service et inscrit ses actions dans un référentiel qui atteste des engagements de service.

Ces derniers constituent une réelle valeur ajoutée et visent à renforcer notre politique commerciale qui s'appuie sur la mise à disposition de logements répondant à des exigences de sécurité et de confort, sur une écoute active et continue des clients-locataires en adoptant une démarche participative.



**Notre axe de progrès**  
Favoriser l'accès à tous pour répondre à un plus grand nombre de demandes.

## Assurer un service de proximité et de lien social

**Présence sur le terrain pour mieux répondre aux attentes exprimées par les locataires, multiplication des actions pour créer des échanges, Le Foyer Rémois s'engage pour la proximité et le lien social.**

Afin de répondre aux besoins des locataires, des équipes de proximité sont présentes sur le terrain. Et pour les accompagner Le Foyer Rémois a mis en place en 2011 les premiers gardiens-agents de résidence. Garant d'échanges et de paix social, leur action est complémentaire de celles exercées par le personnel de terrain que sont entre autres les agents d'entretien. Toujours pour faciliter l'échange, les horaires d'ouverture de plusieurs loges ont été revus et les locaux ont été rénovés pour créer de véritables espaces d'accueil.

### Animations de quartier

Le lien social, c'est aussi donner la possibilité aux habitants et locataires de se réunir sur un projet commun. C'est pourquoi Le Foyer Rémois s'attache depuis toujours à développer des animations de quartier ayant pour objectif une meilleure appropriation et un échange dans le quartier. En 2012, plus de 60 actions, en lien avec la Maison de l'Enfance, ont été développées dans le champ du lien social, de l'insertion, du culturel et du sport. C'est depuis sa création en 1923, que la Maison de l'Enfance a signé une convention de partenariat avec Le Foyer Rémois. Et depuis l'association organise pour les locataires de multiples animations citoyennes dans les

quartiers Pays de France, Europe, Croix-Rouge, Orgeval et Wilson. Courses aux œufs, festivals et spectacles éducatifs, fêtes de quartier et de Noël, fêtes des voisins, les rassemblements sont nombreux. Le dernier en date a réuni les habitants des résidences réhabilitées du quartier Orgeval autour des futurs jardins collectifs. Mêlant convivialité, écologie urbaine et développement durable, cette action confiée depuis 2011 à la Maison de l'Enfance a un rôle opérationnel de mobilisation des habitants en vue de la création future de l'association de jardiniers. Pour cela, la Maison de l'Enfance travaille à la mise en place d'actions de sensibilisation auprès des habitants pour les amener à s'approprier le projet et les accompagner dans la création de l'association gestionnaire de ces jardins et dans sa pérennisation.

### Chantiers éducatifs

Parmi les actions conduites par Le Foyer Rémois, on trouve les chantiers éducatifs : un bon outil de médiation dans les quartiers. Proposer des contrats de travail sur les chantiers du Foyer Rémois, à des jeunes de 16 à 25 ans, telle est l'ambition des chantiers éducatifs portés par le Conseil Général de la Marne, l'AREJ (association rémoise pour l'emploi des jeunes) et l'organisme logeur depuis 2011. Le Foyer Rémois réserve et confie des marchés à l'AREJ qui porte ensuite l'embauche et confie le suivi social et éducatif au service départemental de prévention du Conseil Général. Cet outil favorise l'emploi des jeunes et leur intégration dans la vie active.

### Chiffres clés

En 2012, Le Foyer Rémois compte **703** logements adaptés soit **4,30 %** de son parc.

Il réalise tous les ans en moyenne **115** interventions pour une valeur totale de **564 000 €**, ce qui représente plus de **9** interventions par mois.

# Nos indicateurs

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 au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, et les soutenir par des 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 (épanouissement 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.

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	49 m <sup>2</sup>	37 m <sup>2</sup>	43 m <sup>2</sup>
	TII	62 m <sup>2</sup>	57 m <sup>2</sup>	54 m <sup>2</sup>
	TIII	78 m <sup>2</sup>	74 m <sup>2</sup>	73 m <sup>2</sup>
	TIV	95 m <sup>2</sup>	93 m <sup>2</sup>	93 m <sup>2</sup>
	TV	111 m <sup>2</sup>	110 m <sup>2</sup>	106 m <sup>2</sup>
	TVI et plus	140 m <sup>2</sup>	na	123 m <sup>2</sup>
<b>SOC 1.2</b>	<b>Répartition de la production par catégorie de logements</b>			
	Très social (PLAI)	15,82 %	7,71 %	12,24 %
	Social (PLUS, PLUS CD)	84,18 %	76,69 %	77,64 %
	Intermédiaire (PLS, PLI)	0	15,60 %	10,13 %
<b>SOC 1.3</b>	<b>Croissance de l'offre locative</b>			
	Logements locatifs	0,40 %	2,01 %	-0,44 %
	Foyers	19,29 %	16,71 %	5,54 %
<b>SOC 1.4</b>	<b>Logements en accession sociale</b>			
	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,39 %	0,35 %	0,50 %
	Logements neufs en accession sociale de l'organisme rapportés à la production	0	1,33 %	0
	Logements neufs livrés en location-accession	na	na	0
	Logements neufs en accession sociale par une filiale	23	7	14
<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	63	57	81
	Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie	63	57	81
	Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme	na	34	33
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...)	4,54 €/m <sup>2</sup>	5,23 €/m <sup>2</sup>	4,93 €/m <sup>2</sup>
	"Social" (PLUS, PLA)	5,26 €/m <sup>2</sup>	5,81 €/m <sup>2</sup>	4,91 €/m <sup>2</sup>
	"Intermédiaire" (PLS, PLI...)	na	6,94 €/m <sup>2</sup>	5,81 €/m <sup>2</sup>
<b>SOC 2.2</b>	<b>Évolution du montant des charges récupérables</b>			
		0,11 €/m <sup>2</sup>	1,09 €/m <sup>2</sup>	0,86 €/m <sup>2</sup>
<b>SOC 2.3</b>	<b>Évolution du montant des loyers<sup>1</sup></b>			
		2,20 %	1,10 %	2,13 %
<b>SOC 2.4</b>	<b>Taux d'effort des ménages entrants<sup>2</sup></b>			
		22,72 %	23,75 %	23,35 %

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

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

SOC 3	Mixité sociale	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>				
SOC 3.1	Taux de mutation			
	Taux de mutations internes dans les attributions de l'année	27,40 %	28,71 %	18,05 %
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	-	-	-
SOC 3.2	Profil socio-économique des nouveaux locataires			
Âge des ménages	- de 25 ans ans	13,90 %	13,94 %	20,42 %
	25-39 ans	45,90 %	47,44 %	48,34 %
	40-59 ans	29,20 %	28,76 %	24,48 %
	60-74 ans	8,00 %	6,81 %	5,12 %
	75 ans et +	3,00 %	3,05 %	1,64 %
Ressources des ménages	< 60 % du plafond de ressources	77,22 %	77,62 %	76,30 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	22,69 %	20,67 %	20,95 %
	> 100 % du plafond de ressources	2,08 %	1,71 %	2,75 %
Composition des ménages	Personne seule	33,37 %	30,17 %	32,42 %
	Famille monoparentale	22,70 %	26,76 %	27,06 %
	Couple sans enfant	11,52 %	11,86 %	15,90 %
	Couple avec enfant(s)	32,18 %	31,05 %	24,62 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,23 %	0,16 %	0,00 %
SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement	52,62 %	58,12 %	59,05 %
SOC 3.6	Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions	NON	NON	NON
SOC 4	Actions de cohésion sociale	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>				
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale			
	Insertion / intégration par le logement	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	<i>Accompagnement social lié au logement, baux glissants, partenariat spécifique avec les foyers d'urgence (FJT, CHRS, Maison Equilibre...), convention passée avec le secteur psy (Chu - Centre médico psychologique, FR).</i>		
	Insertion par l'emploi, la formation	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	<i>Heures d'insertion dans le cadre de l'ANRU et chantiers éducatifs réalisés avec l'AREJ.</i>		
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	<i>60 actions sociales développées dans les quartiers, type fête de quartier, fête de Noël, découvertes sportives et culturelles. Projet d'accompagnement des populations au renouvellement urbain - voisins solidaires sur Wilson - les souvenirs du futur sur PDF - les jardins collectifs sur Orgeval.</i>		
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	Plans d'apurement			
	Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12	1 824,00	2 020,00	1 614,00
	Effectifs dédiés à l'accompagnement social (en ETP), dont: Médiateur(rice)	na	na	na
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	1,50	1,50	1,50
	Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de contentieux	3	3	3
	Chargé(e) de recouvrement	7	7	7
	Autre	na	na	na
	Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	<i>UDAF : relogement ORU Orgeval (MOUS) ; baux glissant ; prévention des précarités énergétiques. Maison Relais et Armée du Salut : signature de convention pour relogement des publics en difficulté. ORPA : accompagnement social et technique pour les personnes âgées. Baux glissants : avec l'UDAF, le CCAS de Reims et le Club de prévention.</i>		
	Actions de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité	<i>Mise en place de plans et protocoles mutations si cela est possible, orientation vers les services sociaux, prelev auto</i>		
SOC 6	Accès aux personnes âgées et personnes handicapées	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, autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.</i>				
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant, au-delà des obligations réglementaires			
	Adaptation au handicap	401 287 €	647 490 €	665 560 €
	en % du CA	0,60 %	0,96 %	0,98 %
	Adaptation au vieillissement	295 781,97 €	3 455,50 €	0
	en % du CA	0,44 %	0,01 %	0
	Description des investissements réalisés	-		

SOC 7	Santé, sécurité et tranquillité des locataires	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, mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>				
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	OUI	OUI	OUI
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	79 %	75 %	80 %
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	NON	NON	OUI
	Description rapide pour la dernière année	Remise d'un éco-guide à chaque signature de bail et flyers et affiches relatives à la prévention du monoxyde de carbone		
SOC 8	Politique de la ville	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>				
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville			
	Constructions, démolitions, réhabilitations...	25,49 %	32,92 %	26,58 %
SOC 9	Protection des données et de la vie privée	2010	2011	2012
<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	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	NON	NON	NON

## Note méthodologique

1. Les équivalents-logements sont calculés selon la règle d'équivalence indiquée dans la convention d'agrément pour chaque établissement. La règle générale est de 3 places pour un équivalent-logement.
2. Les m<sup>2</sup> correspondent au m<sup>2</sup> de surface habitable des logements, telle que définie à l'article R 111-2 du Code de la Construction et de l'Habitat.
3. 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



Opération propreté au sein du quartier Europe à Reims

# PRÉSERVER L'ENV

## Rappel des objectifs

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

Impliqué à son échelle dans la lutte pour l'économie d'énergie, Le Foyer Rémois prend des engagements en matière de développement durable et l'inscrit dans son projet d'entreprise. Outre un programme ambitieux de réhabilitations et de constructions neuves qui intègre les contraintes environnementales, le renforcement de ses expertises et la sensibilisation de ses équipes et de son public est en marche.

## L'amélioration de l'efficacité énergétique des logements anciens

**Acteur du renouvellement urbain, Le Foyer Rémois porte activement avec la Ville, un des programmes de rénovation les plus importants de Reims.**

Il concerne quatre quartiers (Pays de France, Orgeval, Wilson et Les Hauts de Jean Jaurès) et va mobiliser les équipes jusqu'en 2014. Ces réhabilitations lourdes portent sur l'enveloppe des bâtiments et sur leur système de chauffage. Ce qui représente plus de 1 200 logements concernés par ces travaux ayant pour but de diminuer la consommation liée

au chauffage et donc de baisser les charges portées par les locataires.

Il n'en reste pas moins que 50,71 % du patrimoine est classé catégorie D au niveau énergétique en 2012. Agir pour renverser la tendance et se rapprocher des catégories A et B est un travail sur le long terme.

“

**1 200 logements  
sont concernés  
par des  
réhabilitations  
lourdes.**

”





# RONNEMENT

## Pour un habitat neuf plus performant

**Le Foyer Rémois mène depuis 2009 une politique environnementale toujours plus ambitieuse en matière de production neuve. Des démarches de normalisation et labellisation sont faites constamment en ce sens.**

Des résidences ont pu voir le jour avec le label THPE (très haute performance énergétique) ou BBC (bâtiment basse consommation). L'objectif à atteindre ici est de diminuer la consommation énergétique des logements récents pour lesquels nous sommes passés de 152 kWh/m<sup>2</sup>/an en 2010 à 129 kWh/m<sup>2</sup>/an en 2012.

### Bâtiment passif

Illustrant cette cohésion entre l'innovation en matière de construction et l'habitat social, Le Foyer Rémois s'est penché sur un projet de bâtiment passif qui a été inauguré en 2010. Ce programme, baptisé La Clairière, propose 13 logements locatifs sociaux certifiés BBC-effinergie® et en cours de labellisation Passivhaus (label européen). Les résultats sur la consommation montrent que pour la deuxième année la labellisation est atteinte et même dépassée. Ciblant une consommation générale d'électricité de 120 kWh/m<sup>2</sup>(SHAB)/an et de 15 kWh/m<sup>2</sup>(SHAB)/an pour le chauffage, les résultats sur 2012 montrent respectivement une baisse de la consommation de 5,25 % et de 39 % par rapport à l'estimation à atteindre au départ.

**“ Des opérations innovantes, d'un point de vue énergétique, ont été réalisées à des fins d'expérimentations.**

**”**

### Un siège HQE

Autre label de bâtiment, le HQE (haute qualité environnementale) a été obtenu par le nouveau siège du Foyer Rémois livré en 2011. Cette structure de verre consomme 30 % d'énergie de moins que ce qu'impose la réglementation thermique grâce à la mise en place d'une pompe à chaleur par géothermie, une régulation du rayonnement solaire, une toiture végétalisée et la récupération des eaux de pluie. Sur le toit du bâtiment plusieurs ruches ont été implantées. Excellent baromètre écologique de la qualité de l'environnement du quartier et de ses environs, ces ruches s'inscrivent dans notre démarche de développement de la nature en ville, volet intégré au grand projet urbain "Reims 2020" mené par la Ville. À terme, ce miel sera distribué aux locataires du quartier du Chemin Vert ce qui renforcera le sentiment d'appartenance au lieu et consolidera l'identité du quartier.

### Plusieurs expérimentations

Quelques opérations innovantes, d'un point de vue énergétique, ont également été réalisées à des fins d'expérimentations comme la résidence Les Samares en 2011 à Reims avec un récupérateur de chaleur sur VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) labellisée THPE 2005 pour ses 66 logements avec une économie de 700 kWh/mois.

**32 % des logements font mieux que les normes**

Il est à noter que plus de **32 %** des logements neufs et réhabilités en 2012 répondent à une réglementation thermique au-delà des exigences de conformité. La marge est grande car cette part dépassait à peine les 3 % en 2010. Aujourd'hui **100 %** des logements neufs livrés répondent à un standard environnemental.





### Nos axes de progrès

- Proposer une stratégie globale de politique environnementale.
- Réduire encore plus les consommations énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre des bâtiments.

### Chiffres clés

- Économie annuelle avec le cycloporteur :
- Frais kilométriques : **3 100 €HT.**
  - Émission de CO<sub>2</sub> : **1 296 kg.**

## La sensibilisation des parties prenantes à l'environnement

**Parce que la sensibilisation commence dès l'entrée dans le logement, un éco-guide est remis à la signature du contrat de location. Ce livret informe les locataires des gestes simples et des astuces pour économiser l'eau, l'énergie et pour participer au tri sélectif.**

“**Inculquer dès le plus jeune âge le respect du cadre de vie.**”

En appui de cette démarche, chaque année des animations sur l'environnement sont organisées avec les locataires. Au printemps 2012 une opération de communication a été lancée sur le respect de la propreté à l'ensemble du patrimoine rémois ayant pour objectif de préserver au mieux le cadre de vie des habitants. Parents et enfants, ont participé à cette grande opération de sensibilisation pour que dès le plus jeune âge le respect du cadre de vie soit inculqué. Ils ont pu découvrir notamment les mascottes Prop'Tout et Respect'Tout de la campagne "La propreté c'est l'affaire de tous !" qui prescrivent chaque mois des gestes éco-citoyens.

### L'eau, une ressource rare

Pour la gestion et l'économie des flux, Le Foyer Rémois met à disposition dans 84 % de ses logements des équipements hydro-économiques et cette année l'équipement de récupération d'eau pluviale a été testé sur 25 logements.

### Privilégier le tri

Le Foyer Rémois privilégie aussi pour ses locataires le tri sélectif. 100 % de son patrimoine est équipé en conséquence et des campagnes de distribution de sacs de tri sont organisées en partenariat avec la Ville de Reims. Ainsi, dès la signature du bail, le locataire reçoit des sacs de tri. En lien avec la convention signée en 2010 entre la Ville et les trois organismes logeurs rémois et dans le cadre de sa démarche de développement durable, Le Foyer Rémois privilégie cette gestion responsable de déchets en implantant des conteneurs enterrés et semi-enterrés.

### Sensibilisation des collaborateurs

En interne, la campagne de développement durable a lieu chaque année afin de toucher au mieux les collaborateurs sur des gestes éco-citoyens. Il s'en est suivi en 2011, la mise en place d'une nouvelle démarche de distribution et de collecte de courrier à vélo, du siège aux différentes agences du Foyer Rémois, limitant ainsi l'émission de CO<sub>2</sub>. Visant une amélioration de son bilan carbone, l'entreprise a commencé une démarche écologique pour son parc automobile. Une première voiture 100 % électrique, la Ion, n'émettant aucun CO<sub>2</sub>, a été testée et adoptée cette année.

## Nos indicateurs

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, et 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 aussi 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.

ENV 1	Politique environnementale		2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Politique générale en matière environnementale</i>					
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme		NON	NON	NON
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités				
	répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires		3,38 %	22,87 %	13,21 %
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale				
	dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi		NON	NON	NON
ENV 2	Lutte contre le changement climatique		2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Utilisation durable des ressources; Rejets de gaz à effet de serre.</i>					
ENV 2.1					
Classement énergétique du patrimoine (selon les diagnostics de performance énergétique)	A bâti très performant		0,00 %	0,10 %	0,20 %
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an		0,20 %	1,60 %	2,28 %
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an		18,80 %	21,60 %	22,01 %
	D 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an		54,90 %	49,60 %	50,71 %
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an		16,80 %	15,80 %	16,32 %
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an		7,90 %	6,90 %	7,01 %
	G bâti énergivore		1,40 %	1,60 %	1,47 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre (selon les diagnostics de performance énergétique)	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		0,00 %	0,70 %	0,94 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		1,00 %	1,50 %	2,17 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		9,60 %	12,70 %	13,48 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		22,30 %	23,20 %	23,55 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		50,20 %	44,50 %	44,70 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		10,70 %	9,30 %	9,78 %
> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an		6,20 %	5,40 %	5,39 %	
Patrimoine (Source : diagnostics de performance énergétique)	Performance énergétique (kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	208	204	198
		Médiane	-	-	-
	Émissions de gaz à effet de serre (kg d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	42	42	40
		Médiane	-	-	-
Logements récents (Source: diagnostics de performance énergétique)	Performance énergétique (kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	152	134	129
		Médiane	-	-	-
	Émissions de gaz à effet de serre (kg d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	24	21	18
		Médiane	-	-	-
Sites fonctionnels	Performance énergétique (kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	228	172	172
		Médiane	228	172	172
	Émissions de gaz à effet de serre (kg d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-

Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels

Siège du Foyer Rémois

ENV 2.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)				
		0,10 %	0,69 %	0,98 %
ENV 2.3 Émissions de CO <sub>2</sub>				
Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens (t. de CO <sub>2</sub> ) <sup>1</sup>		100,00	111,00	106,00
Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société (g de CO <sub>2</sub> /km)		133,00	133,00	132,00
ENV 2.4				
Mode de transports utilisé par les salariés pour effectuer le trajet quotidien domicile-travail	Voiture individuelle	68 %	69 %	69 %
	Covoiturage	2 %	2 %	2 %
	Vélo	0 %	0 %	0 %
	Transport en commun	2 %	2 %	3 %
	À pied	24 %	23 %	23 %
	Autre	3 %	4 %	4 %
Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié (km/jour) <sup>2</sup>	Voiture individuelle	26	27	26
	Covoiturage	24	27	27
	Vélo	4	4	4
	Transport en commun	8	9	9
	À pied	2	2	2
	Autre	56	56	56
ENV 3 Gestion de l'eau		2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Consommation d'eau</i>				
ENV 3.1 Consommations d'eau sur le patrimoine <sup>2</sup> (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )				
		1,01	0,98	0,99
ENV 3.2 Part de logements disposant :				
	d'équipements hydro-économiques	85 %	85 %	84 %
	d'un système de récupération d'eaux pluviales	0 %	0 %	0,15 %
ENV 4 Urbanisme et paysage		2010	2011	2012
ENV 4.1 Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (en € par logement)				
		-	-	4,55
ENV 5 Actions de sensibilisation		2010	2011	2012
<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 Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :				
	Locataires	OUI	OUI	OUI
	Salariés	OUI	OUI	OUI
	Prestataires	NON	NON	NON
ENV 6 Déchets		2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets.</i>				
ENV 6.1 Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets				
		100 %	100 %	100 %

1 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.

2 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

1. L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.
2. 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



# ASSUMER SA RESPONSABILITÉ É



## Rappel des objectifs

- Réinvestir et aménager le territoire.
- Développer la prospection commerciale.
- Utiliser la gestion de la relation client au service du marketing direct.
- Optimiser la communication commerciale.

## Développer l'innovation

**Le Foyer Rémois, aujourd'hui membre de l'association DELPHIS, participe au réseau EURHONET, véritable cadre d'échanges de bonnes pratiques au niveau européen.**

“**Faciliter le maintien à domicile de seniors et de personnes à mobilité réduite grâce au développement des TIC.**

”

EURHONET sert de socle au développement de projets sur des thématiques communes à tous les pays comme l'intégration sociale, l'accompagnement du vieillissement des populations, la responsabilité sociale des entreprises. Le groupe de travail consacré aux économies d'énergies est piloté par Le Foyer Rémois et réunit dix sites opérant une réhabilitation simultanée et huit sites pour l'implémentation d'un immeuble neuf et commun aux cinq pays européens participants. Ce projet, original, baptisé Buildtog - pour "Building together" ou "construire ensemble" - a été réalisé par l'ANMA (agence Nicolas Michelin et associés), en collaboration avec BASF (Badisch Anilin und Soda Fabrik), leader mondial de l'industrie chimique. À travers ce projet d'habitats passifs - consommant pour le chauffage moins de 15 kWh/m<sup>2</sup>/an - les membres d'EURHONET souhaitent créer en Europe un référentiel d'habitat accessible à tous et performant en termes d'efficacité énergétique.

### **Une nouvelle approche pour les personnes âgées**

Le Foyer Rémois et les autres sociétés HLM du réseau DELPHIS, ont défini des engagements de service pour le label Habitat Senior Services® auquel ils

adhèrent pour proposer une nouvelle approche du logement des seniors, basée sur :

- une offre intégrée de services et de bâtiments adaptés,
- une vision intergénérationnelle du vieillir ensemble,
- un partenariat fort avec les organismes de services et soins à domicile, qui favorise les complémentarités et le partage d'informations,
- une flexibilité qui permet de s'adapter à tous les ensembles immobiliers.

Dans le cadre de ce label, les parties communes, les abords des immeubles et les logements des personnes de plus de 65 ans sont aménagés de façon à réduire les obstacles et les risques.

En partenariat avec Vilogia et FEH (Fédération Européenne pour l'Habitat), Le Foyer Rémois participe au projet Européen "I-stay@home". Ce projet, qui verra le jour en 2014, est subventionné par l'Union Européenne, et réunit 15 sociétés de logements situées dans le Nord-Ouest de l'Europe. Il vise à faciliter le maintien à domicile des seniors et des personnes à mobilité réduite grâce au développement des technologies de l'information et de la communication (TIC). D'une manière générale, ces technologies devraient aider la population, les sociétés de logements ainsi que les autorités locales à faire face aux enjeux liés au changement démographique. L'accent est porté sur les thématiques de la sécurité, de la santé, du confort et des consommations d'énergie.



# ECONOMIQUE

## Chiffres clés

- La convention ANRU 2008/2013, touchant aujourd'hui à sa phase finale, a reçu **42 millions d'euros** de subventions et plus de **200 millions d'euros** d'investissements de la part du Foyer Rémois.
- **86 fournisseurs** ont été agréés en 2012 par Le Foyer Rémois dans le cadre du contrôle du respect de l'engagement Qualibail II.

## L'insertion par l'activité économique

**Dans le cadre du plan local d'application de la charte d'insertion, Le Foyer Rémois et ses sous-traitants ont réalisé plus de 112 700 heures d'insertion destinées aux habitants des quartiers prioritaires de Reims.**

Au-delà de ce bilan quantitatif, les entreprises intervenant sur les chantiers

“  
**Les entreprises ont impulsé une dynamique de parcours professionnalisant.**

”

de Le Foyer Rémois ont impulsé, depuis 2011, une dynamique de parcours professionnalisant avec l'appui de Pôle Emploi et de la Maison de l'Emploi et des Métiers. Elles proposent à chaque jeune, intégrant les chantiers, des formations concernant la sécurité, des modules d'évaluation ainsi que la

mise en place d'un tutorat et d'un bilan d'accompagnement individualisé à l'issu de chaque contrat. La dynamique encouragée par la clause d'insertion a permis d'aller au-delà des objectifs fixés par l'ANRU, soit plus de 11 %.

## Réinvestir et revaloriser le patrimoine

Les dépenses moyennes affectées à la maintenance et à l'amélioration des logements est en hausse tous les ans. Alors que le nombre total de logements dans le parc locatif n'augmente que très peu, il faut compter annuellement plus de 1 900 € de travaux par logement.

## L'évaluation de nos fournisseurs

Le Foyer Rémois a mis en place un dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu. Les entreprises sont évaluées dans le cadre de la certification Qualibail. Les autres prestataires, placés hors du champ d'application du référentiel qualité, sont contrôlés pour respecter la norme ISO 9001, notamment les prestataires de construction neuve et les sociétés de prestations intellectuelles. Cette évaluation porte sur quatre items : le dossier administratif, la valeur technique des prestations, le nombre de réclamations et le résultat des enquêtes.

## Notre axe de progrès

Approfondir notre politique d'achat responsable.



# Nos indicateurs

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.

ECO 1	Gestion du patrimoine	2010	2011	2012
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	31,68 %	21,14 %	16,56 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement (€/logement)	2006-2010 1 395,79	2007-2011 1 551,24	2008-2012 1 913,21
ECO 1.3	Taux de vacance			
	(total de la vacance)	-	-	-
	Technique	-	-	-
	Moins de 3 mois en exploitation	-	-	-
	Plus de 3 mois en exploitation	-	-	-
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	8,23 %	7,37 %	5,52 %
ECO 2	Tissu économique local	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 en matière d'emploi et de développement régional.</i>			
ECO 2.1	Revenus distribués (en k€) aux :			
	Salariés	12 133,00	13 077,00	12 735,00
	en % du CA	18,18 %	19,38 %	18,20 %
	Fournisseurs et prestataires	37 327,00	36 663,00	44 162,00
	en % du CA	55,93 %	54,33 %	63,12 %
	Administrations fiscales	12 125,00	12 563,00	12 944,00
	en % du CA	18,17 %	18,62 %	18,50 %
	Banques	10 991,00	14 396,00	17 141,00
	en % du CA	16,47 %	21,33 %	24,50 %
	Actionnaires	15,00	15,00	15,00
	en % du CA	0,02 %	0,02 %	0,02 %
	État (Cotisations à des fins redistributives)	616,00	657,00	320,00
	en % du CA	0,92 %	0,97 %	0,46 %
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine (en % du CA)	59,75 %	124,92 %	109,00 %
ECO 3	Achats responsables	2010	2011	2012
	<i>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.</i>			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	NON	NON	NON
ECO 4	Équité vis-à-vis des fournisseurs	2010	2011	2012
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Actions engagées pour prévenir la corruption.</i>			
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	OUI	OUI	OUI
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption auprès des collaborateurs			
	Information et sensibilisation	NON	NON	NON
	Nombre de salariés	na	na	na
	Description pour la dernière année	na	na	na
	Formation	NON	NON	NON
	Nombre de salariés	na	na	na
	Description pour la dernière année	na	na	na
	Procédures formalisées de contrôle régulier	NON	NON	NON
	Description	na	na	na

ECO 5	Innovation	2010	2011	2012
ECO 5.1	Projets innovants en cours ou réalisés dans l'année			

- Participation à l'Association Delphis.
- Participation à l'ensemble des Topic Groups du réseau Eurhonet (Energy Savings, RSE, Intégration Sociale, Vieillesse, Staff Exchange) et notamment pilotage du Topic Group Energy Savings (dont 10 sites pilotes en réhabilitations simultanées et 8 sites d'implémentation d'un immeuble neuf commun sur 5 pays européens).
- Conduite d'un site pilote au sein du projet Européen Retrofitting Together.
- Conduite d'un site pilote au sein du projet Européen Buildtog.
- En partenariat avec Vilogia et EFL, participation au projet Européen sur les NTIC et le maintien à domicile "I-Stay@home".
- Projet de création d'une plateforme Domocare Seve de solutions produits et assistance pour les seniors et handicapés (inauguration 2013).
- Réhabilitation BBC d'un parc de 1100 logements certifiés BBC, dans le cadre d'un dialogue compétitif intégrant l'accompagnement social collectif et individuel bilan carbone, monitoring, inser éco, animations, monitoring.
- Conduite des évaluations techniques (monitoring, QAI...) et sociales (enquêtes sociologiques) de l'immeuble Passiv Haus de la Clairière en partenariat avec BASF, EDF R&D et MCI Thermiques.
- Poursuite de la convention de partenariat R&D avec BASF.
- Coproduction avec Reims habitat via le support de notre GIE partagé Foncière Développement.
- Mise en place en 2012 d'un collaborateur dédié au management et à la coordination de la R&D.

### Note méthodologique

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

Les Satines à Reims



# ANIMER ET AMÉLIORER SA G

## Rappel des objectifs

- Constituer un relais de croissance sur le territoire Grand Est.
- Renforcer nos engagements de service pour améliorer la satisfaction de nos clients et les fidéliser.
- Mettre en œuvre un entretien courant en continu qui assure la pérennité du patrimoine.
- Promouvoir les instances de concertation locative.



## Échanger avec les locataires

L'année 2012 a été marquée par un accroissement du nombre de rencontres entre Le Foyer Rémois et les amicales de locataires. Au total 32 rencontres auront été l'occasion de partager de nombreux temps d'échange sur les différentes thématiques visant à une démarche efficace d'amélioration des conditions de vie quotidienne des habitants.

Une réunion de concertation locative générale a été spécialement consacrée à l'examen des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction menée en 2012 et à la mise en place des plans d'actions destinés à résoudre les insatisfactions relevées. Une autre rencontre, ayant pour objet la présentation des conclusions d'un audit réalisé en septembre 2012 auprès de notre prestataire de maintenance et de dépannage a été organisée au sein même de ses locaux. Ces démarches ont pour but d'unir les efforts des parties concernées (bailleur, association, amicale des locataires) dans une relation partenariale affirmée, pour une réflexion commune sur de nouvelles pistes d'amélioration du quotidien des habitants et pour une progression continue de leur qualité de vie.

### Enquêtes de satisfaction

Afin de connaître le taux de satisfaction des locataires sur le service apporté, Le Foyer Rémois a mis en place des enquêtes

systématiques après toutes interventions techniques, auprès des clients sortants, des nouveaux clients dans le neuf et dans l'existant mais aussi auprès des clients en place et auprès de ceux logés dans des résidences réhabilitées. Les résultats sont envoyés à l'ensemble des locataires, accompagnés de la présentation des différents plans d'actions. Ces résultats sont le fruit de nombreux échanges et concertations avec les locataires.

### Une communication spécifique

Pour les opérations de renouvellement urbain, un accompagnement social spécifique est mis en place en collaboration avec l'association la Maison de l'Enfance au travers de réunions d'information, de rendez-vous personnalisés et de la mise à disposition d'un show-room présentant les travaux et les objectifs de réhabilitation. Les flashes informations se révèlent être des outils de communication appréciés des locataires. C'est par ce support, affiché dans le hall d'entrée de leur immeuble, qu'ils sont informés par exemple des coordonnées de l'entreprise intervenante, du nom du responsable du chantier lors de travaux et sur l'avancement d'opérations nécessitant des interventions.

## Notre axe de progrès

Sensibiliser le Conseil de Surveillance à nos métiers.



# OUVERNANCE

## Entretenir les relations publiques

**Dans le cadre du chantier de réhabilitation de différents quartiers de Reims, Le Foyer Rémois s'est engagé dans une nouvelle procédure de dialogue compétitif avec les entreprises.**

Avec l'ampleur et le caractère inédit et complexe de ce chantier, Le Foyer Rémois a souhaité opter pour un travail concerté autour de la difficulté technique tout en maintenant sa mission sociale. La nécessité d'accompagner les locataires dans ce vaste chantier tout au long des opérations est indispensable. Démolitions d'immeubles, gêne de stationnement, tout type de nuisances liées aux travaux et le relogement sont des problématiques pour lesquelles il est nécessaire d'apporter des solutions efficaces. C'est pourquoi le lancement des consultations sur le mode du dialogue compétitif doit répondre à quatre enjeux majeurs qui sont :

- l'amélioration des performances énergétiques,
- l'accompagnement social des locataires,
- l'optimisation de l'organisation du chantier pour minimiser les nuisances,
- le respect du planning de la convention signée avec l'ANRU.

### Réflexions communes

La démarche menée pour ce dialogue compétitif a permis à toutes les parties prenantes de réfléchir ensemble au bon déroulement des opérations : organisme logeur, services de la Ville de Reims et de Reims Métropole, maîtres d'œuvre, entreprises intervenantes, bureaux de contrôle et de sécurité, etc. C'est d'ailleurs les prémices de cette réflexion qui a permis au Foyer Rémois d'être lauréat en 2010 d'un prix dans la catégorie "projets innovants" pour une "réhabilitation ANRU en BBC à grande échelle".

## Accompagner les élus locaux

Partenaire des élus locaux, Le Foyer Rémois poursuit sa mission de bailleur social tout en prenant en considération les problématiques actuelles liées au logement et la mise en œuvre de politiques territoriales. Véritable relais des politiques publiques, l'entreprise intervient en priorité sur l'aire du G10, regroupant les villes situées dans l'aire d'influence de Reims au sein des départements de la Marne et de l'Aisne.

## Des conventions actives au service des associations et des résidents

Aujourd'hui Le Foyer Rémois compte 12 conventions actives signées avec des associations et des groupes de résidents comme "l'amicale des locataires Europe" qui a reconduit cette année un accord pour la mise en place d'une organisation de la propreté concertée sur le quartier. L'ensemble de ces conventions relève de 115 400 € de contribution financière de la part de l'organisme logeur.

Au-delà des conventions actives, 18 baux sont contractés par des associations au sein du parc du Foyer Rémois et différents types de partenariats institutionnels continuent à se développer entre le bailleur et la Préfecture de Région, la Direction Départementale de la Sécurité Publique, Reims Métropole, la Ville de Reims, etc.

“  
**Réfléchir ensemble au bon déroulement des opérations.**

”

## Mettre en place un système efficace d'informations

Les systèmes d'informations du Foyer Rémois ont subi une refonte depuis 2011. Suite à un état des lieux, le cahier des charges a mis en évidence le fléchage de trois applicatifs métiers prioritaires que sont la gestion immobilière, la gestion de la relation client et la gestion financière. L'objectif de cette refonte est de traiter plus efficacement la masse d'informations entrantes gérées par les différents services et d'améliorer les interactions entre toutes les fonctions de l'entreprise. Plus généralement cette refonte entre dans l'objectif de la mise en place de procédures répondant à la norme ISO 9001.

## Structuration des équipes de l'ANRU

Le chargé de mission développement de projets, dont la mission est d'animer et de coordonner les opérations de renouvellement urbain, a mis en place deux niveaux de gouvernance pour le suivi de l'ANRU au sein du Foyer Rémois :

- un comité de calage composé du personnel de terrain se réunit toutes les semaines pour des problématiques de terrain pouvant nuire à l'avancée du chantier (arrêts des travaux suite à une tension sociale du quartier, refus de dialogue de la part des locataires, etc.) ;
- un comité de pilotage rassemble toutes les directions et les services concernés par les opérations de renouvellement urbain et aborde toutes les actions menées dans le cadre de la requalification urbaine du quartier.

## Redynamiser l'organisation interne

Suite à la fusion de la Direction de la maintenance et du service construction, une Direction du patrimoine s'est développée avec pour objectif d'articuler les moyens et les compétences des services techniques autour de la maîtrise d'ouvrage et de la maintenance.

La Directrice clientèle, quant à elle, s'est recentrée sur les missions de proximité et de service aux clients en intégrant la politique Qualité. Celle-ci définit une ligne directrice suivie par tous les collaborateurs qui tend vers un but commun et partagé. C'est notamment par la procédure de certification ISO 9001 que Le Foyer Rémois s'est engagé afin tout d'abord d'analyser le mode de fonctionnement de l'entreprise, d'identifier et de remédier à d'éventuels dysfonctionnements. Cette certification, obtenue cette année, a comme intérêt majeur d'homogénéiser les pratiques pour une meilleure efficacité.



“  
**Traiter plus efficacement la masse d'informations entrantes gérées par les différents services.**  
”

Résidence Arlington à Reims

## Nos indicateurs

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.

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>				
GOV 1.1	Concertation avec les locataires et leurs représentants (en nombre de réunions)			
	Conseils de concertation locative tenus dans l'année	22	24	17
	dont : au-delà des obligations réglementaires	20	22	15
	Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires	2	7	14
	dont : au-delà des obligations réglementaires	0	5	12
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires			
		82,00 %	83,00 %	86,00 %
GOV 1.3	Plan d'actions pour améliorer la satisfaction des locataires			
		OUI	OUI	OUI
GOV 2	Monde associatif	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. Actions de partenariat ou de mécénat.</i>				
GOV 2.1	Conventions actives avec les associations et les groupes de résidents			
	Nombre de conventions			12
	Total de la contribution financière (en €)			115 400
	Nombre de locaux mis à disposition			1
GOV 3	Éthique et transparence	2010	2011	2012
GOV 3.1	Procédures de déontologie			
		NON	NON	NON
GOV 3.2	Feuille de route stratégique			
		OUI	OUI	OUI
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie			
		NON	NON	NON
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les collectivités	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>				
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations à destination des collectivités			
		OUI	OUI	OUI
	% du patrimoine couvert par le dispositif	100 %	100 %	100 %
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision	2010	2011	2012
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes			
	% de femmes en Comité de Direction	14,00 %	14,00 %	29,00 %
	% de femmes dans le Directoire	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	22,00 %	33,00 %	28,00 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs			
		NON	NON	NON
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil de Surveillance			
		OUI	OUI	OUI

## Raisons d'omission

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

# DÉVELOPPER LES RESSOURCES



## Rappel des objectifs

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



## Favoriser le bien-être au travail

Une enquête sur la qualité de vie au travail a été réalisée au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2012. Les résultats communiqués au semestre précédent serviront de fil conducteur à un plan d'actions sur la qualité de vie au travail finalisé en 2013.

Le dispositif mis en place par Le Foyer Rémois pour les nouveaux salariés se déroule sur une demi-journée et permet aux collaborateurs de mieux situer l'entreprise, de se familiariser avec l'organisation, les valeurs de l'organisme et les missions de chacun. Cette initiative, qui contribue à renforcer l'esprit d'équipe et à mieux se connaître, a recueilli un taux important de satisfaction auprès des intéressés.

## Formation des managers

Parce que les encadrants sont porteurs du projet d'entreprise, un cycle de formation a été élaboré à leur attention. Une trentaine de managers ont suivi deux types de formations, l'une tournée vers le projet d'entreprise et l'autre vers les entretiens annuels. Deux sujets fortement imbriqués l'un dans l'autre puisque les entretiens annuels menés par les managers abordent le projet d'entreprise porté par tous les collaborateurs.

“ Les  
encadrants  
sont porteurs  
du projet  
d'entreprise.  
”



HUMAINES



### Chiffres clés

L'organisme privilégie les emplois stables avec une moyenne de 95 % de contrats à durée indéterminée de 2010 à 2012.

### Notre axe de progrès

Impliquer toujours plus les collaborateurs dans le développement de l'entreprise.

## Se tenir au plus près des collaborateurs

La Direction des ressources humaines a mis en place l'entretien à mi-parcours permettant de rencontrer chaque collaborateur et de faire un point sur les objectifs de l'année en cours. L'évaluation des compétences, par exemple, incluse dès la première campagne a été proposée et repose sur une fiche listant les compétences requises pour exercer le poste occupé par le salarié.

## Accompagner les collaborateurs tout au long de leur projet professionnel

La formation professionnelle a permis d'accompagner la réalisation du projet d'entreprise à travers diverses formations et a contribué à la mise en place du projet ISIS, refonte des systèmes d'information. Ce projet aura mobilisé plus de 200 personnes pour plus de 110 jours de formation.

La formation professionnelle aura également participé au respect des engagements pris dans le cadre de la politique Qualité, au développement des compétences des collaborateurs, à l'amélioration des conditions de travail et de la sécurité des personnes et des biens.

# Nos indicateurs

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, premiers artisans de son activité et de sa responsabilité sociale au quotidien.

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 l'Homme" et les "Relations et conditions de travail". Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

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

HR 1	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	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi						
	CDI	97,90 %	96,33 %	92,83 %			
	CDD	2,10 %	3,66 %	7,17 %			
	Interim	0,00 %	0,00 %	0,09 %			
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés						
	Ouvriers de maintenance	9,00	85,50	14,00	282,00	16,00	476,00
	Personnel de proximité	32,00	661,50	31,00	510,00	36,00	654,50
	Employés administratifs	55,00	1 008,50	50,00	1 019,00	93,00	3 152,50
	Agents de maîtrise	43,00	773,00	48,00	1 213,50	60,00	2 025,00
	Cadres	21,00	689,50	22,00	863,50	22,00	1 086,50
	Dirigeants	12,00	335,50	11,00	352,50	11,00	269,50
HR 1.3	Mobilité interne						
	Nombre de mobilités internes	3,00	6,00	3,00			
	dont : Nombre de promotions	2,00	5,00	1,00			
	sur : le total de postes pourvus	15,00	7,00	6,00			
HR 2	Amélioration continue des conditions de travail	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 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée	OUI	OUI	OUI			
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	na	na	na			
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail	16,10 %	10,17 %	14,55 %			
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	OUI	OUI	OUI			
	Volets de la RSE concernés	GOV	GOV	GOV			
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux						
	<b>Information et sensibilisation</b>	OUI	OUI	OUI			
	Salariés concernés	-	-	-			
	Description rapide pour la dernière année	-	-	-			
	<b>Formation</b>	OUI	OUI	OUI			
	Salariés concernés	29,00	27,00	7,00			
	Description rapide pour la dernière année	-	-	-			
	<b>Implication des salariés dans des démarches spécifiques</b>	OUI	OUI	OUI			
	Salariés concernés	8,00	12,00	-			
	Description rapide pour la dernière année	-	-	-			
HR 2.6							
	Nbre de rencontres organisées avec les représentants du personnel	28,00	27,00	27,00			
	Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année	2,00	4,00	2,00			
	Description des sujets concernés pour la dernière année		Intéressement, NAO				

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	Ventilation des effectifs et des salaires						
Ventilation des effectifs par catégorie et par sexe		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	8,85 %	0,00 %	7,87 %	0,00 %	7,25 %	0,00 %
	Personnel de proximité	13,84 %	10,00 %	13,77 %	9,46 %	12,32 %	8,34 %
	Employés administratifs	9,61 %	23,87 %	10,23 %	23,24 %	12,33 %	25,00 %
	Agents de maîtrise	11,54 %	8,46 %	11,81 %	9,85 %	11,23 %	10,51 %
	Cadres	8,07 %	3,46 %	7,87 %	3,55 %	7,24 %	3,62 %
	Dirigeants	1,92 %	0,38 %	1,96 %	0,39 %	1,81 %	0,36 %
Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe (en k€)							
	Ouvriers de maintenance	26,00	24,00	27,00	25,00	26,48	0,00
	Personnel de proximité	na	na	na	na	27,87	24,47
	Employés administratifs	26,00	25,00	27,00	26,00	26,54	25,45
	Agents de maîtrise	31,00	31,00	32,00	31,00	32,56	31,59
	Cadres	49,00	48,00	50,00	47,00	48,03	45,02
	Dirigeants	#	#	#	#	#	#
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques						
	CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...	1,16 %		0,60 %		0,00 %	
	Stagiaires	7,06 %		4,51 %		7,31 %	
HR 3.3	Écart entre les 10% de salaires annuels les plus bas et les 10% les plus élevés	2,03		2,58		2,55	
HR 3.5	Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap						
	Nombre de travailleurs en situation de handicap employés dans l'année	13,00		12,00		0,00	
	Équivalent en ETP	11,39		12,46		11,70	
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (en €)	52 750,00		50 493,00		45 807,00	
	Compensation versée à l'AGEFIPH (en €) si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie	0,00		0,00		0,00	
HR 3.6	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles	NON		NON		NON	

## Note méthodologique

1. Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.
2. 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



La cité jardin Les Aquarelles à Reims

# LES PROJETS 2013



Le Domaine des Cordonniers  
à Soissons



La Madeleine à Château-Thierry



Joséphine, quartier Pays de  
France à Reims



Réhabilitation de la résidence Angélique,  
quartier Orgeval à Reims



Delta, quartier Pays de France  
à Reims



# Glossaire



Les Jardins de l'Yser, quartier Chemin Vert à Reims



L'Illiadé à Tinqueux



De Gennes, quartier Pays de France à Reims

## 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 quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

## HLM

Habitation à loyer modéré.

## HQE

La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (haute qualité environnementale) permet de distinguer des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement.

## ORU

Opération de renouvellement urbain.

## PDH

Plan départemental de l'habitat.

## PLA

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

## PLAI

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

## 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 logement.

## 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.



8 rue Lanson - CS 10029  
51722 REIMS Cedex  
[www.foyer-remois.fr](http://www.foyer-remois.fr)  
Tél. : 03 26 84 46 46  
[contact@foyer-remois.fr](mailto:contact@foyer-remois.fr)



“Flashez ce code depuis votre smartphone  
pour accéder directement au site internet  
du Foyer Rémois”