

LE FOYER  
STÉPHANAIS



LE FOYER STÉPHANAIS  
*Votre solution locative*

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

EURHO-GR

Pour un habitat responsable



2013

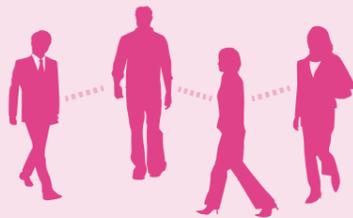
# SOMMAIRE

- 3 Le mot du Président
- 4 Présentation du Foyer Stéphanois
- 5 Chiffres-clés 2013
- 6 Organisation
- 7 Le référentiel EURHO-GR®
- 8 Nos Parties prenantes
- 10 Notre démarche RSE
- 11 Objectifs RSE
- 13 Les temps forts 2013

## 20 Préserver l'ENVironnement



## 30 Valoriser les Ressources Humaines



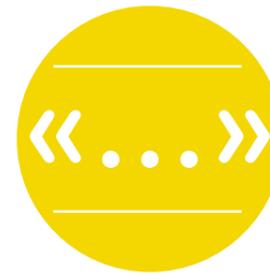
## 14 Promouvoir l'équilibre SOCIAL des territoires



## 25 Contribuer à une ÉCONOMIE durable



## 34 GOUVERNance et relations aux parties prenantes



## ÉDITO



Frédéric ANDRZEJEWSKI,  
Président



Franck ERNST,  
Directeur Général

Dans un contexte économique difficile, la démarche de responsabilité sociale prend en compte les intérêts et les attentes de toutes les parties prenantes, ce qui doit être un gage de pérennité de notre entreprise.

Parce que les femmes et les hommes qui font le Foyer Stéphanois sont citoyens, au sens premier du terme, ceux qui bénéficiaient du droit de cité, avaient des privilèges et des devoirs, notre société est citoyenne.

Parce que considérer l'autre fait partie de nos valeurs.

Parce que bien vivre ensemble est notre objectif toujours renouvelé, parfois atteint parfois non atteint.

Parce qu'il ne suffit pas de dire notre engagement sociétal, il faut aussi le démontrer.

Parce que notre environnement n'est pas neutre dans la réalisation de notre objectif.

Ce rapport sociétal et environnemental se veut exhaustif des actes qui découlent de notre parole.

Certains y verront de la communication et du marketing à la mode, d'autres un besoin de se montrer, d'autres encore un machin de plus.

Nous y voyions, nous, notre bilan de bailleur social au sein de la communauté en mesurant nos échecs et nos réussites fussent-elles modestes.

Un moyen de vous dire aussi qu'ensemble nous pouvons réussir.

Frédéric ANDRZEJEWSKI

Le Foyer Stéphanois publie cette année son premier rapport d'activité responsable en s'appuyant sur le référentiel européen EURHO GR®, destiné aux organismes de logement social.

Après deux années de publication d'un rapport sur la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), nous avons opté pour réunir au sein de ce seul document nos trois rapports habituels (gestion, social et RSE) faisant ainsi de cette démarche RSE le fil conducteur de la gestion de notre entreprise

Nous devons voir plus loin et ne pas nous satisfaire de notre seule performance économique. Nous avons notre rôle à jouer dans la société, et au-delà de notre mission d'intérêt général, nous avons un impact social (par nos contributions directes et indirectes, notre politique d'attribution...), un impact économique (par nos investissements dans la construction, la rénovation...) qui génère des emplois locaux et un impact environnemental (notamment celui consistant à réduire les consommations d'énergies, de fluides et les émissions de gaz à effet de serre).

Les résultats que nous vous communiquons sont le fruit du travail de toute l'équipe des collaborateurs du Foyer Stéphanois, que je remercie pour leur implication dans nos différentes démarches de recherche de la qualité.

Bonne lecture à tous.

Franck ERNST



# LE FOYER STÉPHANAIS, UN **DIALOGUE** CONSTRUCTIF

## Notre mission

Entreprise Sociale pour l'Habitat créée en 1929, le Foyer Stéphanaise a acquis l'expérience et le savoir faire lui permettant de répondre aux attentes des collectivités et des partenaires locaux de l'habitat dans les domaines du logement et des services aux habitants. Acteur régional, sa taille et son implantation font du Foyer Stéphanaise un partenaire disponible, réactif et proche de ses partenaires.

Il offre et développe une gamme de logements adaptés à chacun des besoins des familles et notamment les moins aisées. Le Foyer Stéphanaise favorise le parcours résidentiel de ses locataires, veille à assurer la mixité sociale de ses quartiers et contribue au lien social par ses activités de terrain et son engagement important auprès du réseau associatif.

Il est le propriétaire de près de 4200 logements, implantés sur 31 communes de la Seine Maritime et de l'Eure. Les deux tiers de son patrimoine sont constitués de logements collectifs et le tiers restant d'habitat individuel. Les trois quarts de son patrimoine se situent sur le territoire de la CREA.

Le Foyer Stéphanaise entend assumer pleinement sa responsabilité sociétale et améliorer son professionnalisme en s'appuyant sur ses certifications QUALIBAIL® et ISO 9001.

## Des valeurs et des engagements

Accueillir le plus grand nombre, tout en préservant la mixité et la cohésion sociale en pratiquant un dialogue permanent avec nos partenaires.

Assurer des services adaptés et de qualité à nos clients, en s'appuyant sur nos certifications QUALIBAIL® obtenue en 2007 et ISO 9001 en 2011.

Offrir un habitat et un cadre de vie d'un niveau de qualité conforme aux attentes des habitants et de nos partenaires, en produisant, dans un environnement préservé et agréable, des ensembles de logements confortables, fonctionnels et économes bien intégrés dans la commune.

Permettre un parcours résidentiel complet, en favorisant l'adaptation des logements proposés à l'évolution de la famille, en permettant l'accession à la propriété dans le parc existant et dans le neuf, en proposant une large gamme de produits pour les personnes âgées, pour les étudiants et les jeunes ménages.

Un accompagnement social permanent, par la mise en place de mesures et moyens visant à prévenir et résoudre les difficultés rencontrées par les locataires comme la prévention des impayés, la mise en œuvre de dispositifs d'aides ou l'affectation d'une équipe dédiée au travail en partenariat avec les services sociaux.

Favoriser l'insertion, en intégrant des clauses d'insertion systématiques dans les marchés de travaux, en réalisant des chantiers « école » et en soutenant des projets spécifiques permettant la création d'emplois.

Permettre un développement social harmonieux dans les ensembles de logements, par le soutien de projets d'habitants et de leurs associations et par la mise en place de dispositifs de médiation.

Une forte implication dans le renouvellement urbain, y compris sur des secteurs non soutenus par l'ANRU.

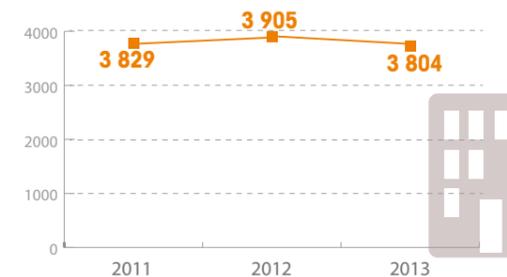


**SEINE MARITIME (76)**  
Amfreville la Mivoie  
Anceaumeville  
Auffay  
Bonsecours  
Boos  
Buchy  
Cléon  
Croisy sur Andelle  
Franqueville St Pierre  
Languerue  
Oissel  
Orival  
Pissy Perville  
Sahurs  
Saint Aubin les Elbeuf  
Saint Denis sur Scie  
Saint Etienne du Rouvray  
Saint Maclou de Folleville  
Saint Saëns  
Sotteville sous le Val  
Tourville la Rivière  
Val de la Haye  
Val de Saône

**EURE (27)**  
Bosc Roger en Roumois  
Igoville  
Lyons la Forêt  
Perriers sur Andelle  
Saint Ouen du Tilleul  
Saint Marcel  
Thuit Signol  
Val de Reuil

# CHIFFRES CLÉS 2013

**Logements** ▶ 337 équivalents-logements en 2013



▶ **17,284 M€**  
chiffre d'affaires

2012 : 17,493 M€  
2011 : 16,955 M€

**16,681 M€**

chiffre d'affaires  
issu des logements locatifs



**19,75%**  
des titulaires de bail  
de plus de 65 ans



**59,62%**  
de locataires recevant  
des aides au logement



**434**  
ATTRIBUTIONS

2012 : 524  
2011 : 493



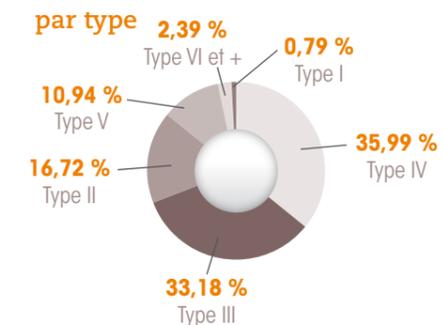
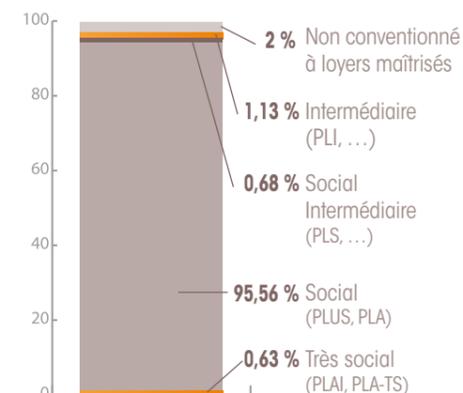
▶ **94,53**  
salarié(e)s

2012 : 93,90  
2011 : 97,28



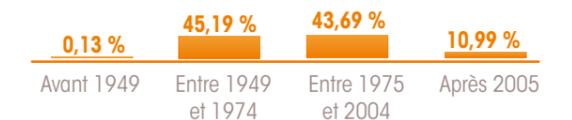
▶ **47,98%**  
des logements situés  
en zones urbaines  
prioritaires

## Répartition du patrimoine par catégorie



▶ **69,61%**  
de logements collectifs

## par période de construction (date de livraison)

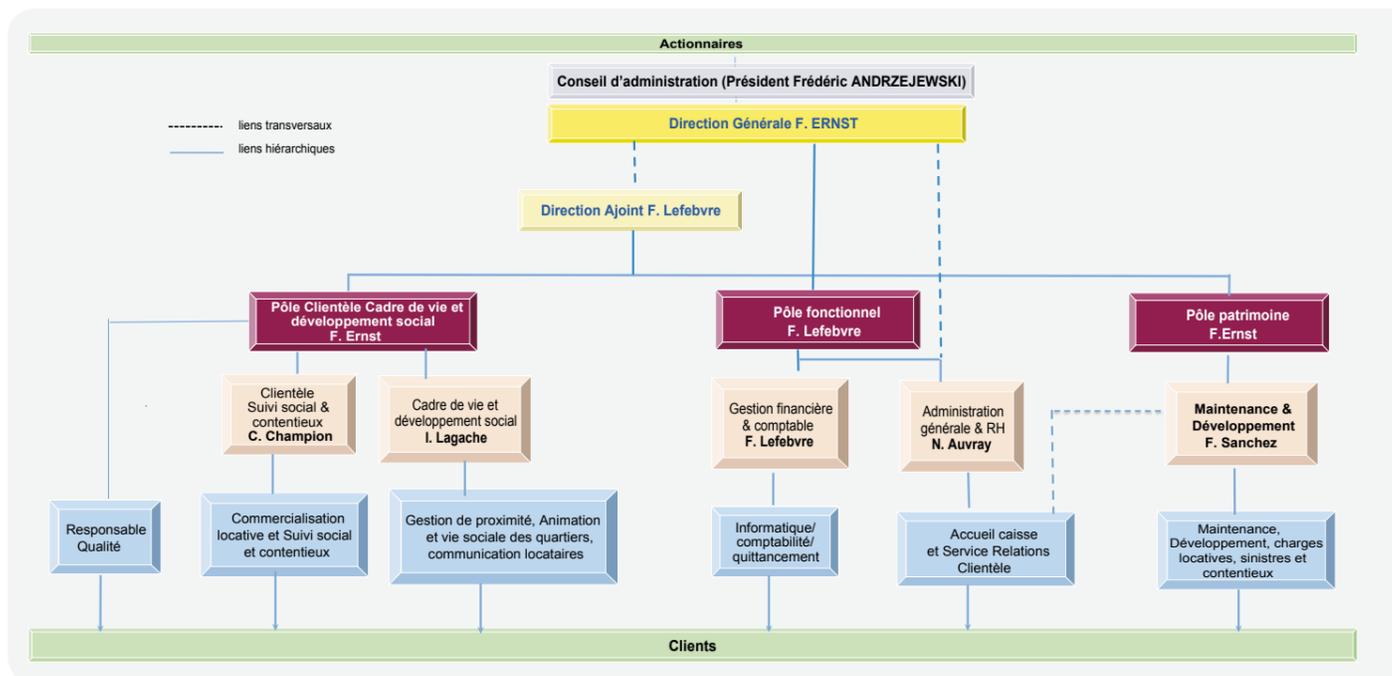


# NOTRE ORGANISATION

Nos savoirs faire et nos indicateurs de performance s'appuient sur nos certifications QUALIBAIL® et ISO 9001, mettant ainsi nos partenaires au centre de nos préoccupations, qu'ils soient locataires, futurs clients ou acteurs locaux de l'habitat. L'ensemble de nos procédures et de nos objectifs ont pour socle le référentiel EURHO GR® qui s'en trouve être le véritable fil conducteur de la gestion de notre entreprise.

Pour cela, outre une organisation classique de bailleur social s'appuyant sur des services commerciaux, techniques et fonctionnels, notre volonté est de disposer d'une organisation au plus près du terrain. Le Foyer Stéphanois dispose ainsi de 9 points d'accueil ouverts au public, au cœur même du patrimoine, avec des amplitudes d'ouverture larges, tout comme le siège social, jusqu'au samedi midi. Un Service Relation Clientèle comprenant 5 personnes, basées au siège social de l'entreprise accueillent, accompagnent et traitent les demandes des locataires, et notamment les demandes d'interventions techniques.

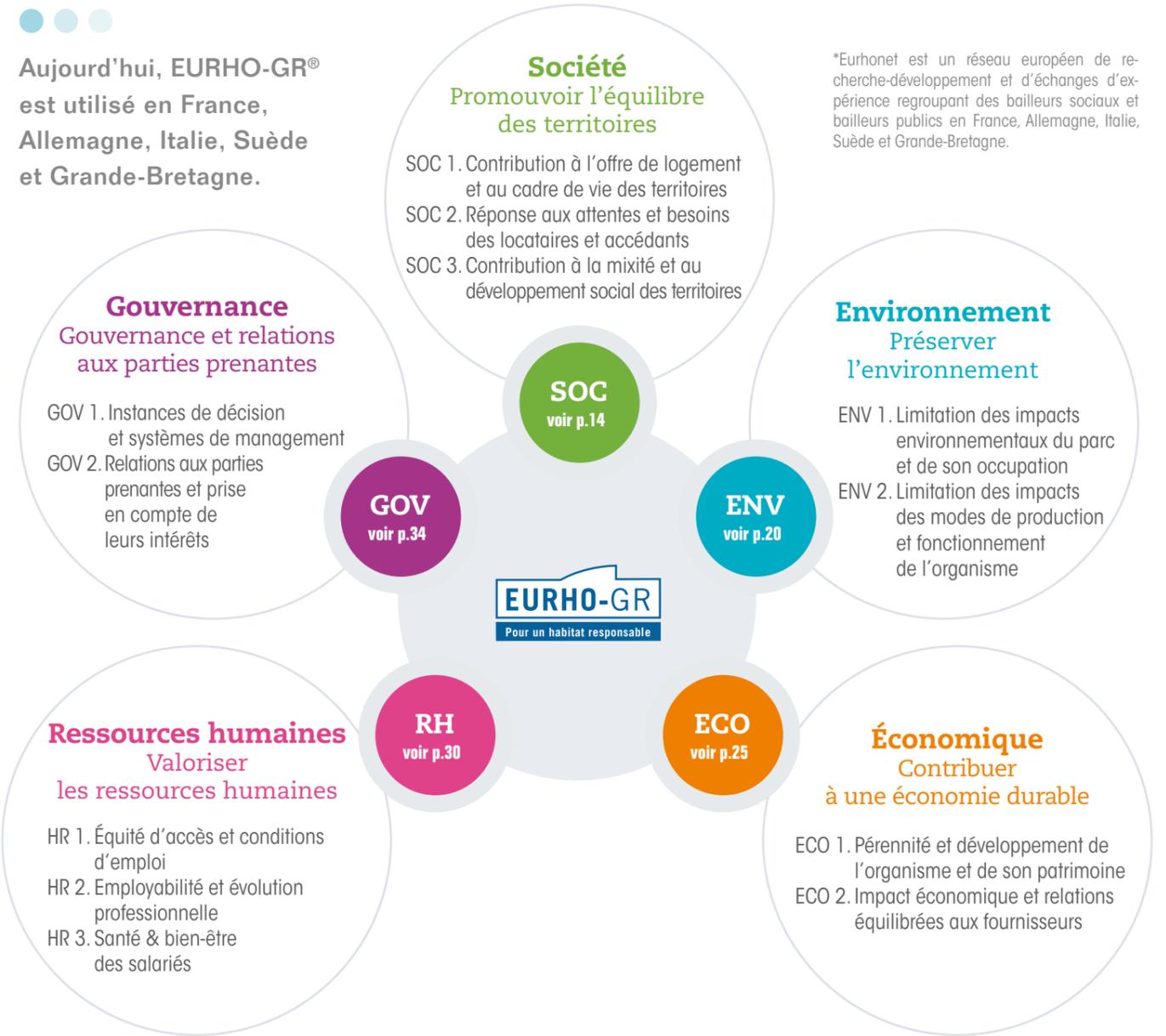
Sur les 93 salariés que compte la société, 49 d'entre eux sont affectés dans nos points d'accueil (correspondants, agents d'entretien, correspondants de nuit et personnel de la régie d'entretien). Nous avons fait le choix de mettre du personnel du Foyer Stéphanois pour assurer l'entretien d'une très grande majorité de nos sites. L'objectif est de maintenir du lien social par notre présence quasi constante sur nos ensembles d'habitation, en permettant un dialogue quotidien entre les habitants et les collaborateurs de la société. De plus, trois chargés de territoire assurent le suivi et le traitement des actes de médiation, lors de rencontres individuelles ou à l'occasion de leurs permanences régulières dans les points d'accueil.



# LE RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

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

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





# PARTIES PRENANTES

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

## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- gestion saine et durable
- développement d'une offre de logements adaptée...

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conseil d'administration
- assemblée générale
- commissions internes
- rapport d'activité responsable
- certification ISO 9001-2008



voir p.34

## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conventions partenariales
- rencontres périodiques
- auto-réhabilitation
- missions d'accompagnement social
- animations thématiques

### PRINCIPAUX ENJEUX

- accès au logement
- cohésion et lien social
- soutien à l'insertion économique
- réponse aux besoins de soutien des résidents
- soutien au dynamisme socio-culturel



voir p.16

## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- délégation unique du personnel
- CHSCT
- journal interne
- convention collective et accords d'entreprise



voir p.30

## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- contrats d'entretien ou de maintenance
- charte QUALIPREST
- évaluation des prestataires
- site internet fournisseurs (QUALIPREST.com)

### PRINCIPAUX ENJEUX

- capacité de production et réhabilitation
- maîtrise des coûts
- qualité et respect des délais
- viabilité et développement des entreprises
- innovation
- loyauté des pratiques et respect des principes de RSE dans la chaîne de valeur



voir p.35

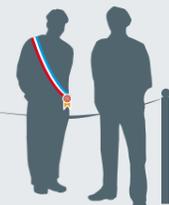
## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conventions (CUS...)
- accords de partenariats
- rapport d'activité responsable
- certification ISO 9001-2008
- site internet : [www.foyer-stephanais.fr](http://www.foyer-stephanais.fr)



voir p.14

## RÉSIDENTS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- enquêtes de satisfaction
- conseil de concertation locative
- réunions avec les habitants pour les travaux d'amélioration et réhabilitations
- réunions locales
- engagement de service QUALIBAIL®
- charte privée QUALIPLUS
- site internet : [www.foyer-stephanais.fr](http://www.foyer-stephanais.fr)

### PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements adaptée aux besoins
- coût global du logement maîtrisé
- qualité des services
- santé et sécurité
- accompagnement et parcours résidentiel



voir p.34

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



# NOTRE DÉMARCHE RSE

C'est en 2006 que le Foyer Stéphanois a lancé sa démarche « qualité » en vue d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires, en s'appuyant sur les résultats de la toute première enquête de satisfaction lancée à l'échelle nationale et dont les résultats permettaient de mesurer l'écart entre les attentes de nos clients et les services que nous rendions. C'est en s'appuyant sur le référentiel d'engagements de services QUALIBAIL® que nous avons obtenu une certification de l'AFNOR en 2007, sur les 13 familles d'engagements qu'il comporte. Cette même année, nous l'avons complété de 6 autres familles d'engagements, déclinées dans une charte privée appelée QUALIPLUS, qui permettait de couvrir l'ensemble des activités impactant le service rendu aux locataires. Afin de structurer l'ensemble des activités et processus de la société, nous nous sommes appuyés sur une certification ISO 9001 délivrée par l'AFNOR en 2011. Cette même année, nous avons produit un premier rapport RSE, à des fins internes, nous permettant ainsi de lancer notre démarche et de mesurer un large panel d'indicateurs en lien avec le référentiel EURHO GR®. L'exercice fut renouvelé en 2012, et pour ces deux premières années, le comité de direction portait seul la démarche. La coordination et la mesure des indicateurs sont du ressort de la Direction Générale et du Responsable Qualité de la société, poste créé dès 2006 pour animer les différentes démarches Qualité. Lors du premier trimestre 2014, un comité de pilotage RSE élargi sera mis en place, intégrant, aux membres du comité de direction, des collaborateurs couvrant les différents métiers de la société. Le référentiel EURHO GR® représente un guide, un fil conducteur à toutes nos démarches, et nous permet de décliner une politique qualité globale qui répond aux différents référentiels et normes, à travers les 5 axes majeurs suivants :

- **Fidéliser les clients**
  - Systématiser un entretien avec les locataires sortants
  - Cibler l'évolution du prix du loyer en adéquation avec le marché
  - Maîtriser voire diminuer les charges locatives
  - Prévoir un programme d'investissement ambitieux
- **Réduire notre vacance de moitié**
  - Définir une politique de peuplement associée à une

## 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®



### politique des loyers dans les quartiers à forte vacance en concertation avec les communes

- Réaliser des actions commerciales ciblées
- Mettre en place une démarche de projet de site sur Cléon les Fleurs
- Renforcer le service commercial
- Poursuivre la constitution d'une offre de logements
  - Construire des logements neufs ou en accession adaptés à tous publics
- Continuer notre démarche de développement durable (veille sur les matériaux, équipements...)
  - Intégrer progressivement dans nos opérations de construction et de maintenance la démarche de développement durable
- Suivre nos indicateurs et consolider nos démarches « qualité »

## La démarche qualité du foyer stéphanois en quelques dates :



# NOS OBJECTIFS RSE



## Promouvoir l'équilibre social des territoires

- Maintenir et renforcer nos dispositifs en direction de la cohésion sociale sur nos quartiers en matière d'insertion, de soutien aux associations comme à la participation aux « initiatives des habitants ».
- Mettre en place une charte de peuplement partagée avec les principales collectivités.



## Préserver l'environnement

- Continuer la construction de logements thermiquement performants en favorisant le recours aux énergies renouvelables.
- Continuer à faire évoluer les classements DPE du patrimoine existant.
- Favoriser la mise en service d'aires de collectes enterrées pour encourager et améliorer la qualité du tri sélectif.
- L'achat de véhicules par la société ne devra pas dépasser 145 gr de CO<sup>2</sup> au km pour les voitures de fonction et 115 gr de CO<sup>2</sup> au km pour les voitures de service.



## Contribuer à une économie durable

- La création et la mise en place d'un site internet au début de l'année 2013 avec 6 autres confrères qui permettra :
  - aux ESH de partager les dossiers administratifs et les évaluations des entreprises,
  - aux entreprises d'effectuer en ligne leurs démarches administratives d'inscription et de maintien de leur agrément.
- Réduire la vacance commerciale à un nombre de logement inférieur à celui de 2012.



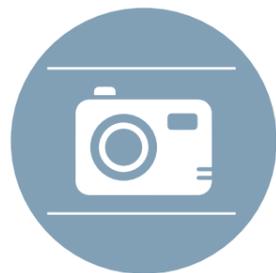
## Valoriser les ressources humaines

- Mise en place en 2013 d'une enquête de satisfaction à l'attention des salariés.
- Disposer des compétences et moyens humains pour accompagner le développement de la société.



## Gouvernance et relations aux parties prenantes

- Mise en place d'une charte de déontologie.
- Continuer à améliorer nos résultats issus de l'enquête triennale.
- Evaluer le fonctionnement de notre Conseil d'Administration.



# LES TEMPS FORTS 2013

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



## Livraison de 56 logements

**Cléon :**  
Les Villas SOUDAY  
56 logements

## Les réhabilitations



**Cléon :**  
Immeuble JADE  
30 logements



**Saint Etienne du Rouvray :**  
Immeuble LE MORVAN  
76 logements



**Saint Etienne du Rouvray :**  
Immeuble DIANE  
30 logements



**Saint Etienne du Rouvray :**  
Tour MINERVE  
76 logements

Janvier

Décembre

## La vente en bloc de 154 logements

Le 1er mars, nous avons cédé à SODINEUF HABITAT NORMAND, 154 logements situés sur les communes de Goumay en Bray, Neufchâtel en Bray, Serqueux, Challengeville, Ferrières en Bray et Belmesnil. Cette vente permettra, tout en nous recentrant sur nos bases géographiques, de porter les investissements de réhabilitation du parc et de construction rendus nécessaires, et déclinés dans notre Convention d'Utilité Sociale.



## Le 28 Mai Signature d'une convention de partenariat avec le Crédit Agricole

Dans un contexte national visant à augmenter le nombre de logements sociaux et faciliter l'accès à la propriété des foyers les plus modestes, le Crédit Agricole de Normandie-Seine

a conclu un partenariat avec deux bailleurs sociaux haut-normands : Le Foyer Stéphanois et Quevilly Habitat. Ce partenariat, qui vise à faciliter les opérations d'accès à la propriété sur le territoire du Grand Rouen, porte sur les deux dispositifs suivants :

- La location-accession à la propriété (régie par la loi de juillet 1984) destinée aux ménages disposant de ressources modestes.
  - La vente aux occupants de logements HLM construits depuis plus de 10 ans.
- Ces logements HLM sont vendus suivant une procédure sécurisée, disposant d'un ensemble de mécanismes de garanties renforcées : garantie de rachat, garantie de relogement, mobilisables en cas d'accidents de la vie (décès, séparation, perte d'emploi, mobilité professionnelle, ...).

## Le 29 mai Le Challenge du Fair Play

En partenariat avec Normandie Foot, Le Foyer Stéphanois a présenté une animation pour les jeunes autour du thème du « mieux vivre ensemble ».

L'animation proposée concernait les quatre communes : Saint-Etienne-du-Rouvray, Cléon, Oissel et Val de Reuil et abordait trois thèmes majeurs avec les jeunes :

- Des rencontres de football, organisées avec des règles
- La notion de comportement, de fair-play et de respect, lors de rencontres de football
- Un échange sur les valeurs du sport et du football dans la société, autour de la camionnette de l'équipe de France (support pédagogique)

48 Jeunes de nos quartiers ont participé à une belle fête du foot citoyen, organisée cette année à OISSEL. L'équipe de jeunes de Saint Etienne a remporté le premier tournoi et est allé au stade de France voir le match de l'équipe de France contre la Finlande. Les autres équipes, qui avaient bien pris en compte ces valeurs que nous défendons et que nous inculquons ont été invitées à une rencontre au stade Océane du Havre opposant Le Havre à Auxerre.

Le Foyer Stéphanois a complété cette journée de solidarité par l'organisation en fin d'après-midi du trophée des partenaires, en réunissant les 6 équipes de football des entreprises, grâce auxquels il a été possible de financer cette opération. Nous remercions les sociétés IDEX, DALKIA, JV Services, SPHA et Boucles de Seine Architecture.



## Le 12 juin La semaine des HLM

Dans le cadre de la semaine nationale des HLM, le Foyer Stéphanois a organisé une journée d'animation sur deux communes : Oissel et Cléon, dans le cadre de l'amélioration du cadre de vie et de la valorisation des valeurs de solidarité, de citoyenneté et de respect.

Le projet s'est articulé autour de six actions :

- Un atelier initiation au foot pour les enfants de 7- 11 ans et 12-15 ans encadré par Normandie Foot.
- Un jeu quiz permettant une sensibilisation au respect, au comportement civique et à la lutte contre les discriminations animé par l'association Citoyenneté Civisme et Partage.
- Un atelier « bien dans son logement » portant sur les éco-gestes, l'air du logement, le traitement des nuisibles. Un jeu quiz sera également organisé pour les enfants.
- Un atelier « tri sélectif » animé par la CREA
- Un atelier « fleurissement du quartier » animé par le Foyer Stéphanois
- Un atelier « Boxe Thaïlandaise éducative animé par Solidarité Boxing (Oissel)

La journée s'achèvera par un goûter festif organisé par le Foyer Stéphanois, après que de nombreux lots aient été remis aux enfants ayant participé à cette journée, et par l'invitation des parents à partager le verre de l'amitié avec les animateurs.



## QUALIBAIL 2 ISO 9001 QUALIPLUS

La société a passé avec succès début décembre 2013, sous le contrôle de l'AFNOR certification, l'audit de certification QUALIBAIL® suivant la 2ième version de ce référentiel, portant sur les engagements que notre société prend envers ses clients en matière de qualité du service rendu. C'est également l'AFNOR certification qui a audité nos activités selon la norme ISO 9001 et qui a renouvelé notre certification, l'étendant à la vente HLM et à l'activité de syndic de copropriété. Il faut noter que le fort investissement des équipes a permis d'aboutir à ce que les deux rapports d'audit ne fassent état d'aucune remarque (contre 1 en 2012).

## La plateforme des ESH de La CREA

La plateforme, créée en 2010 et constituée de Seine Habitat, du Foyer du Toit Familial, de Quevilly Habitat, de Logéal et du Foyer Stéphanois, a continué en 2013 son partage des pratiques. Depuis sa création, il est à mettre au profit de ce partenariat : la certification QUALIBAIL 2, un éco-guide, une charte prestataire, un site internet d'agrément et de suivi des entreprises, un livret locataire, une liaison entre les sites « internet » respectifs des 5 membres dans le cadre de la vente HLM et un partage des pratiques en matière de grille de vétusté. En 2013, nous avons signé en date du 30 juillet, une convention permettant la mise au point d'un concept conjoint de logement compétitif destiné à l'accès social. De même, l'établissement d'un partenariat entre l'association « Emergences » et trois des quatre partenaires de la plateforme a reçu le soutien du Fond d'Innovation Sociale de la fédération des ESH pour notre projet de mutualisation d'un dispositif d'« auto-réhabilitation accompagnée ». Ce projet, qui sera mis en application en 2014, et permettra à 40 ménages sur les deux années à venir, d'être accompagnés dans les difficultés qu'ils rencontrent à travers un projet de réappropriation ou de réhabilitation de leur logement.



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

## Notre stratégie

L'histoire du Foyer Stéphanois, et donc son implantation géographique et la très forte paupérisation des habitants qu'il loge, fait qu'il a, de tout temps, joué un rôle essentiel au plus près du terrain. Comme acteur de proximité, nous nous devons d'assurer un rôle social de premier plan, d'être en quête d'une mixité plus importante et d'être attentif au marché local afin de mettre en adéquation nos produits avec les ressources de nos clients.

## Un rôle social fort

### Mixité et accompagnement social

Le Foyer Stéphanois remplit son rôle social en logeant les familles les moins aisées. En 2013, **76%** des familles que nous avons logées avaient des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources.

En 2013, **40 ménages** prioritaires ont intégré le Foyer Stéphanois pour la Seine Maritime, et **16 ménages** pour le Département de l'Eure, soit un total de **56 ménages**.

Ce chiffre est en évolution par rapport l'année précédente, bien que 2013 soit une année de transition dans la gestion des contingents. En effet, l'arrivée du logiciel SYPLO en cours d'année a conduit les bailleurs à se réorganiser pour assurer le traitement des demandes du public prioritaire. Le travail sur l'équilibre de peuplement du patrimoine du Foyer Stéphanois, plus particulièrement sur les secteurs classés en ZUS (Zone Urbaine Sensible), permet d'année en année de contribuer à une meilleure mixité des quartiers concernés.

Pour mémoire, l'objectif des années précédentes pour le Foyer Stéphanois, qui était fixé par l'accord collectif de Seine Maritime aujourd'hui caduque, était de **18 ménages** relevant des publics prioritaires.

En 2013, **7 logements** du Foyer Stéphanois bénéficiaient d'une convention avec des associations œuvrant dans le cadre des dispositifs du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes en Difficultés (PDALPD).

**18 ménages** ont bénéficié des aides à l'accès du FSL pour **11 850 €** et **2** du FSH pour **1 200 €**. Cette baisse significative des aides obtenues (3 fois moins qu'en 2012) s'explique, là encore, par la politique de peuplement du Foyer Stéphanois tendant à favoriser les

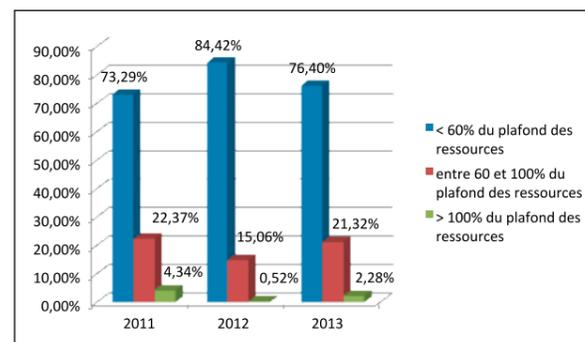
publics prioritaires déjà locataires et donc à favoriser leur parcours résidentiel. Ces personnes ne nécessitent plus le recours à ces dispositifs.

**22** demandes de cautionnement ont été faites dans l'année représentant **10 784 €**.

Pour le maintien, **16** demandes ont été sollicitées dont **9** ont été accordées à hauteur de **9 778 €**.

Les autres aides sollicitées (CPAM, budget social...) ont représenté **20 299 €** et concernaient **34 locataires** dont 8 pour le département de l'Eure.

### Ressources des ménages (entrants)



### Le parcours résidentiel

Le Foyer Stéphanois contribue au parcours résidentiel de ses locataires par le biais des mutations, **14.5 %** des entrants au titre de l'année 2013, ou par les ventes de ses logements (**30** pour les années 2011 à 2013) aux locataires occupants issus du parc cessible.

Près de **200 ventes** sécurisées ont ainsi été effectuées par le Foyer Stéphanois à ses locataires lors des **10** dernières années.

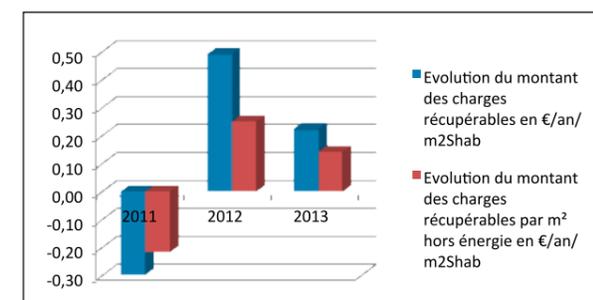
Une charte de peuplement est en cours d'élaboration afin de contribuer à une mixité sociale plus importante au sein des différents quartiers.

Exemple : sur le quartier COTTON à Saint Etienne du Rouvray, cette charte de peuplement, en phase de test, a permis d'obtenir un rééquilibrage social.

Dans le cadre de sa charte de peuplement, le Foyer Stéphanois a procédé au classement de son patrimoine, permettant ainsi de favoriser le parcours du locataire en fonction des modifications, qu'elles soient financières ou familiales (naissances, modification des ressources...). L'objectif de cette démarche, pour de notre société, est d'œuvrer en faveur d'une mixité apaisée.

Une vente sécurisée est une vente qui garanti à l'accédant, en cas d'accident de la vie, un rachat de son bien et trois propositions de relogement au sein du patrimoine de la société.

## Maîtrise des loyers et des charges



Depuis 2006, **Le Foyer Stéphanois** a pris un certain nombre de mesures avec pour objectif de réduire les charges locatives de ses clients.

- Réduction de 30 % du coût du contrat d'entretien sur les ascenseurs (entre 2005 et 2006)
- Réduction de 17 % du coût d'entretien des espaces verts (entre 2005 et 2006)
- Réduction de 50 % du coût d'achat des produits d'entretien (entre 2005 et 2007)
- Réduction des charges de chauffage de - 9 % à -27 % selon les sous stations pour les 536 logements du plateau du Madrillet.
- Réduction de 2 à 30 % sur certains contrats d'entretien renégociés

Ainsi, l'évolution des charges entre 2012 et 2013 n'est que de 22 centimes d'euros par m2 de surface habitable et ne représente que 42 centimes entre 2010 et 2013.

Le Foyer Stéphanois a opté pour ne pas appliquer sur les premières réhabilitations thermiques achevées (Yvain, Zarlino, Saintonge, Calypso, Circé, Minerve, Diane, Jade e Morvan) la 3ème ligne de loyer et ainsi laisser au bénéficiaire l'impact des économies de chauffages réalisées. Parallèlement, les augmentations de loyers au 1er janvier de chaque année depuis 4 ans ont été limitées en n'appliquant pas l'IRL du 3ème trimestre. A titre d'exemple, au 1er janvier 2014, pour un IRL permettant une augmentation de 0.9 % des loyers, l'augmentation moyenne réelle sera de 0.784 %.

**NB :** la troisième ligne de loyer est un dispositif réglementaire qui permet au propriétaire d'augmenter les loyers de la moitié du gain de chauffage que réalisera le locataire.

### Chiffres Clefs 2013

- **869** demandes de logements instruites par les commissions d'attributions dont **100** demandes de mutations.
- **135** CAL contre **158** en 2012.
- **594** dossiers acceptés, **224** ajournés, **38** refus et **13** désistement.
- Taux de rotation **11%** avec **434** entrées et **570** sorties dont **157** ventes et **63** mutations
- **60%** des locataires disposent de moins de 60% des plafonds de ressources légaux. Ce taux monte à **76%** pour les entrants 2013.
- **41** locataires assujettis au SLS représentant un montant annuel de **21 042 €**.
- **60.7 %** des locataires sont bénéficiaires de l'APL soit **2093** locataires
- **23 %** des locataires sont bénéficiaires de l'AL soit **99** locataires.

## La cohésion sociale

### Le développement du lien social

Un projet d'auto réhabilitation accompagnée dans le cadre d'un partenariat inter-bailleurs avec le concours du Fonds d'innovation sociale des ESH, lauréat en 2013 :

Sur un territoire d'intervention commun à 4 bailleurs sociaux (Le Foyer Stéphanois, Le Foyer du Toit familial, Logéal Immobilière, Seine Habitat), il s'agira de mettre en place une dynamique d'auto-réhabilitation accompagnée dans les logements, dans le but de

permettre aux locataires les plus précaires de reconstruire un contexte porteur de réinvestissement de leur lieu de vie. Cette démarche vise tous types de secteurs géographiques, tous types de logements, et se fera de façon diffuse. 20 ménages par an pendant 2 ans pour l'ensemble des bailleurs (10 pour le Foyer Stéphanois) bénéficieront de ce dispositif.

Cette action réunit des bailleurs qui, individuellement, n'apportent pas suffisamment de volume pour rendre le projet viable. En revanche, les 4 bailleurs réunis garantissent un volume d'activité qui permet à l'Association EMERGENCE-S, partenaire du projet, de structurer son service pour répondre au projet.

EMERGENCE-S met en œuvre son savoir faire d'accompagnement spécifique de locataires afin qu'ils effectuent par eux-mêmes des travaux dans leurs logements grâce à la pédagogie développée sous l'égide d'un accompagnant spécialisé leur permettant de se réapproprier leur lieu de vie, rendre enfin possible un projet de mutation sans avoir un coût élevé de réparation à l'état des lieux de sortie ou bien encore éviter une procédure d'expulsion.

Le projet social avec les familles du Parc Eugénie Cotton mené avec la ville de Saint Etienne du Rouvray depuis 2009, débouchant sur de l'ASLL de ménages ciblés, a continué en 2013. Cette intervention a permis un travail de prévention des expulsions en évitant une dégradation des situations notamment financières et porte également sur des problèmes d'appropriation du logement. 23 situations ont été abordées, 12 pour résorber leur dette locative, 6 pour définir leur projet logement, 3 pour l'aide à l'entretien du logement et 1 pour un soutien à la parentalité et 1 pour une aide aux violences conjugales.

Ce projet social comporte un projet collectif élaboré suite à un diagnostic social partagé. Pour cela, la Ville a renforcé sa présence sur le quartier en organisant un accueil de proximité dans un appartement mis à disposition par le Foyer Stéphanois en rez de chaussée de la Tour Calypso, tous les jeudis après-midi pour les renseigner, les orienter et les aider dans leurs démarches. D'autres services participent à ce rapprochement des activités municipales : atelier coiffure et bien-être, présentation de la bibliothèque, des ateliers Musique du Centre Social Jean Prévost. Les animateurs du Périph' et le local des jeunes du Madrillet, participent aussi aux initiatives : ils rencontrent les habitants et collectent des témoignages qui alimentent la radio du Périph'.

Dans ce cadre, des animations ont été organisées sur le quartier avec comme thématique « **bien dans son logement** », qui a permis à une douzaine de familles d'obtenir des conseils sur l'appropriation



de leur logement et de leur cadre de vie, ou encore une **rencontre des voisins** en pied de l'immeuble Calypso.

Les jeunes ont également bénéficié d'un accompagnement spécifique au travers de chantiers éducatifs, comme le **chantier de sensibilisation à la « Découverte des métiers de l'animation »** qui a rassemblé 6 jeunes âgés de 19 à 22 ans (4 garçons et 2 filles), ou encore les **Trois chantiers éducatifs menés avec l'Association de prévention spécialisée ASPIC**, l'entreprise d'insertion ABBEL et la Maison de l'Emploi et de la Formation, qui ont permis à une quinzaine de jeunes de travailler chacun une semaine. L'un de ces jeunes a d'ailleurs été recruté en Emploi d'Avenir par le Foyer Stéphanois en Décembre 2013.



26 projets ont été financés par le Foyer Stéphanois pour soutenir les initiatives des habitants et les associations (fêtes des voisins, manifestations sportives, projets culturels, fleurissement des quartiers ...) pour un montant de **66 555 €**. Cette année encore, l'accent a été mis sur l'insertion des jeunes par le biais des chantiers de proximité.

## L'amélioration du cadre de vie et l'implication des habitants

Pour l'amélioration du cadre de vie et l'implication des habitants, **8 chantiers** éducatifs ont été menés, ayant employé **37 jeunes** sur les communes de Oissel, Cléon, Saint Aubin les Elbeuf, Val de Reuil et Saint Etienne du Rouvray. L'encadrement de ces opérations s'est fait par l'intermédiaire d'associations comme l'ASPIC ou l'ARCHE ou des institutions communales que sont le centre social de la Houssière à Saint Etienne du Rouvray, le centre social Bobby Lapointe à Cléon et l'espace Point Virgule à Saint Aubin les Elbeuf.



Parallèlement, l'association ARCHE (Association de Redynamisation Collective Horizon Emploi) créée en 1993 et portée par le Foyer Stéphanois gère :

- une laverie associative sur le quartier du Château Blanc qui occupe aujourd'hui une salariée à temps partiel (24h hebdomadaires)
- une régie d'entretien en bâtiment dont l'activité est encadrée par la régie technique du Foyer Stéphanois (4 postes en 2013 dont deux emplois d'avenir)
- une trentaine de parcelles de jardins familiaux sur un terrain mis à disposition par la Ville de Saint Etienne du Rouvray.

Depuis sa création, l'ARCHE a employé **39 salariés**.

Le Foyer Stéphanois a mis à disposition d'associations, au service des habitants, **22 locaux gracieusement**. **7 autres locaux** sont attribués aux municipalités qui contribuent, au cœur des quartiers, à l'animation et aux services, ainsi que **2 locaux** pour le fonctionnement de l'amicale des locataires CNL. Ces exonérations totales ou partielles de loyers et/ou charges s'élèvent à **65 303 €**.



Le Foyer Stéphanois c'est **49 collaborateurs** de proximité qui contribuent au maintien du lien social sur les quartiers, par sa présence 6 jours sur 7.

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

SOC 1	Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2011	2012	2013			
<b>Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</b>							
SOC 1.1	<b>Croissance de l'offre</b>						
	Logements locatifs	1,19 %	1,98 %	- 2,59 %			
	Offre en structures collectives	17,26 %	0,00 %	- 6,39 %			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	62 Logements	86 Logements	56 Logements			
	Nombre de logements anciens acquis	0 Logements	0 Logements	0 Logements			
La baisse de l'indicateur « croissance de l'offre de logements locatifs » est due à la vente en masse de 154 logements à un confrère. Celui de la « croissance de l'offre en structures collectives » est due à la restructuration d'une RPA en logements.							
SOC 1.2	<b>Répartition des logements livrés et acquis dans l'année</b>	nombre	m <sup>2</sup>	nombre	m <sup>2</sup>	nombre	m <sup>2</sup>
	TI	0	0	0	0	17	33
	TII	11	54	14	50	30	48
	TIII	32	71	36	68	9	65
	TIV	16	74	30	82	0	0
	TV	3	99	6	94	0	0
	TVI et plus	0	0	0	0	0	0
	<b>Répartition par catégorie<sup>1</sup> (en nombre de logements)</b>						
	«Très social»	2	4	0			
	«Social»	58	79	0			
	«Social Intermédiaire»	2	3	0			
	«Intermédiaire»	0	0	0			
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0	0	56			
SOC 1.3	<b>Production en accession sociale</b>						
	Logements neufs livrés	0	0	0			
	Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0			
SOC 1.4	<b>Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées</b>						
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	2,32%	3,46%	3,55%			
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,78%	0,77%	0,79%			
	Labels / certifications concernés		Label Conseil Général 76				
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	-	-	-			
	Caractéristiques des logements concernés						
SOC 1.5	<b>Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)</b>						
	Étudiants (rés. universitaires)	253	253	253			
	Personnes âgées autonomes	80	80	24			
	Personnes âgées dépendantes	76	76	76			
	Personnes handicapées	0	0	0			
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	0	0	0			
	Travailleurs (FJT, FTM)	0	0	0			
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0			
	<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>409</b>	<b>353</b>			

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

SOC 2	Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants	2011	2012	2013	
<b>Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</b>					
SOC 2.1	<b>Niveau moyen des loyers (en €/m<sup>2</sup> / Shab.)</b>				
	<b>Ensemble du parc</b>				
	Parc «Très social»	-	4,77 €	4,88 €	
	Parc «Social»	-	5,55 €	5,59 €	
	Parc «Social intermédiaire»	-	7,58 €	7,74 €	
	Parc «Intermédiaire»	-	7,64 €	8,08 €	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	7,77 €	8,11 €	
	<b>Logements neufs livrés ou acquis dans l'année</b>				
	Parc «Très social»	5,33 €	5,25 €	na	
	Parc «Social»	5,48 €	6,01 €	na	
	Parc «Social intermédiaire»	9,21 €	8,45 €	na	
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	6,78 €	
SOC 2.2	<b>Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)</b>				
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	-	16,38 %	15,29 %	
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	-	23,85 %	22,38 %	
SOC 2.3	<b>Évolution du globale du montant des loyers<sup>2</sup></b>	1,65 %	1,80 %	0,78 %	
SOC 2.4	<b>Évolution du montant des charges récupérables (en €/m<sup>2</sup> / Shab.)</b>	- 0,30 €	0,49 €	0,22 €	
	Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	- 0,22 €	0,25 €	0,14 €	
SOC 2.5	<b>Personnel contribuant à l'accompagnement social<sup>3</sup>, dont :</b>				
	Médiateur(rice)	2,9 ETP	2,9 ETP	2,9 ETP	
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	1,5 ETP	1,5 ETP	1,5 ETP	
	Chargé(e) de pré-contentieux	0 ETP	0 ETP	0 ETP	
	Chargé(e) de contentieux	4,7 ETP	4,7 ETP	4,7 ETP	
	Chargé(e) de recouvrement	0 ETP	0 ETP	0 ETP	
	Autre :	5 ETP	5 ETP	6 ETP	
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)				
Le pré-contentieux est assuré par nos correspondants, au nombre de 13 en 2013, ce qui ne représente pas au moins 50% de leur temps consacré à l'accompagnement social. Les chargées de contentieux sont également chargées du recouvrement.					
SOC 2.6	<b>Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre</b>	84	128	135	
SOC 2.7	<b>Taux de mutation interne</b>	<b>TOTAL</b>	13,79 %	16,98 %	14,52 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un logement		0 %	0 %	0 %
SOC 2.8	<b>Soutien à l'accès à la propriété</b>				
	Logements existants vendus à des particuliers	15	12	3	
	dont : Logements vendus à des locataires de l'organisme	15	11	3	
	Logements vendus avec une garantie de rachat et logement	15	12	3	

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

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

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social des territoires	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales, partenariats et mécénat.				
SOC 3.1	Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)			
	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	14,60 %	13,93 %	17,74 %
	25-39 ans	39,35 %	46,18 %	42,17 %
	40-59 ans	26,17 %	25,38 %	21,66 %
	60-74 ans	8,11 %	5,53 %	8,29 %
	75 ans et +	3,04 %	4,39 %	9,22 %
	<b>Ressources des ménages</b>			
	< 60 % du plafond de ressources	65,11 %	62,02 %	69,35 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	19,88 %	11,07 %	19,35 %
	> 100 % du plafond de ressources	3,85 %	0,38 %	2,07 %
	<b>Composition des ménages</b>			
	Personne seule	30,83 %	26,53 %	34,33 %
	Famille monoparentale	19,07 %	19,66 %	18,66 %
	Couple sans enfant	16,84 %	20,99 %	22,58 %
	Couple avec enfant(s)	24,54 %	28,24 %	23,50 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Les incohérences de totaux par rapport au nombre d'entrée dans l'année (indicateur 0,8) ont plusieurs origines, corrigées dès 2014 (pas de données pour les locations aux associations ou personnes morales, pollution de la base informatique liée aux passerelles avec le SNE...)				
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux			
	portés par les associations de locataires	850 €	700 €	600 €
	portés par d'autres associations	61 261 €	59 247 €	61 300 €
Fête des voisins, concours de fleurissement de quartier, challenge du fair play				
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	2	2	2
	Autres associations	19	22	22

**SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité**

Un point d'étape mensuel est réalisé entre le service du « suivi social et contentieux » et la direction afin que soient identifiées les situations de fragilité économique et/ou sociale d'un certain nombre de nos locataires. Un poste d'accompagnateur social est pleinement dédié à la prévention et au traitement social de l'impayé. Parallèlement, trois chargés de territoire assurent le suivi et le traitement des conflits de voisinage, lors de rencontres individuelles ou à l'occasion de leurs permanences dans les points d'accueil ouverts au public, au plus proche du terrain. Selon les secteurs géographiques d'interventions, nous disposons de plusieurs outils d'accompagnement des familles, cela passe par de l'accompagnement social collectif, de l'accompagnement social individuel, d'un dispositif d'auto-réhabilitation, permettant entre autre de mettre en adéquation le logement avec les ressources des familles. Nos partenariats s'appuient essentiellement sur les services sociaux des communes, des conseils généraux et des associations à vocation sociale.

**Raisons d'omission**

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

**N** Nouveaux indicateurs

**SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale**

Le Foyer Stéphanois a historiquement, de par sa culture et son implantation sur des territoires sensibles, dédié des moyens très importants à sa gestion de proximité. 9 points d'accueil sont ouverts au public en plein cœur des quartiers, regroupant 49 salariés sur les 93 que compte la société (correspondants, agents d'entretien, correspondants de nuit et personnel de la régie d'entretien). Ce ne sont pas moins de 7 conventions de gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP) qui sont opérationnelles, certaines sous l'égide de l'ANRU mais d'autres avec l'unique objectif de rapprocher les partenaires autour de l'amélioration du cadre de vie et du mieux vivre ensemble. Parallèlement, le Foyer Stéphanois est investi directement et indirectement dans le réseau local associatif pour marquer sa volonté forte de contribution au lien social (cf rapport pages 15 et 16).

**SOC C / Santé et sécurité des locataires**

Une démarche globale liée à la sécurité des biens et des personnes est en place depuis 2006 dans notre société. Deux fois par an, un comité de sécurité passe en revue la réglementation applicable ainsi que l'état d'avancement de chacune des actions en cours. Cette démarche s'est révélée être un point fort de notre organisation par l'AFNOR à l'occasion des audits successifs liés à notre certification ISO 9001. Un point d'étape tous les deux mois est réalisé entre le service « cadre de vie et développement social » et la direction afin d'opérer une identification et un suivi des dysfonctionnements repérés en matière de tranquillité, s'appuyant sur un relevé exhaustif des incivilités en place depuis 2010.



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

## Notre stratégie

La lutte contre le changement climatique est un des enjeux majeurs de ce siècle. En cela, dans ses programmes de construction ou de réhabilitation, dans ses pratiques de fonctionnement ou bien de par sa communication, le Foyer Stéphanois entend jouer son rôle et apporter sa pierre à l'édifice environnemental.

## La politique environnementale

### La construction et la réhabilitation

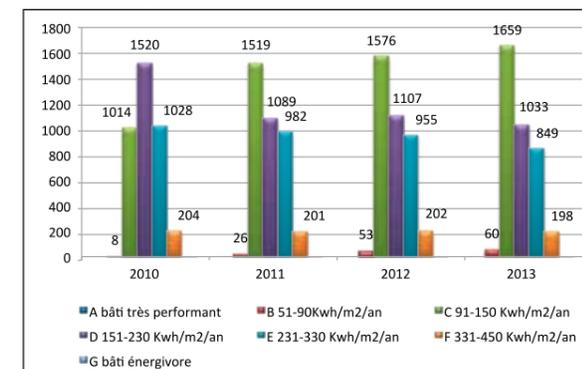
C'est pourquoi le Foyer Stéphanois à travers ses constructions ou ses réhabilitations vise à contribuer à la réduction des émissions de CO<sup>2</sup> et à diminuer les dépenses énergétiques de ses locataires.

Les 56 logements, que le Foyer Stéphanois a livré en 2013, l'ont été suite à une restructuration-réhabilitation visant une réduction des dépenses énergétiques de l'ordre de 20%.

Concernant son patrimoine « ancien », le Foyer Stéphanois continue de diminuer les émissions de CO<sup>2</sup> par la réalisation de travaux d'isolation renforcée des bâtis et du remplacement des anciennes chaudières par des chaudières à condensation.

Ainsi, en quatre années, le classement moyen du patrimoine du Foyer Stéphanois est passé de 202.15 kWh/m<sup>2</sup> à 183.92 kWh/m<sup>2</sup>.

Selon les opérations, les économies de charges de chauffage pour les locataires se situent entre 15 et 30 %, les travaux ne faisant en parallèle l'objet d'aucune augmentation de loyer.



AVANT



APRES

## Les déchets

En partenariat avec la CREA, le Foyer Stéphanois installe en lieu et place des containers, des colonnes enterrées. Ces colonnes permettent de simplifier le tri sélectif et d'améliorer le cadre de vie.

Du fait de leur grande capacité (5000 litres), les passages des véhicules de collecte seront moins nombreux (une fois par semaine pour les ordures ménagères, tous les 15 jours pour les recyclables et une fois par mois pour le verre).

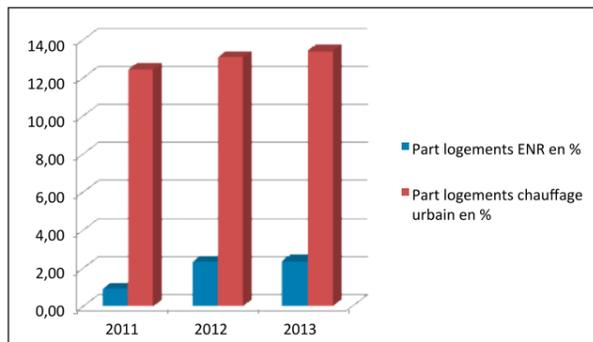


## La lutte contre le changement climatique

### Les logements alimentés en énergie renouvelable

Depuis 2009, nous intégrons le recours aux énergies renouvelables dans nos constructions soit à travers l'eau chaude sanitaire solaire ou thermodynamique soit par l'usage du combustible « bois » pour chauffer nos logements, dans le parc existant.

Ainsi depuis 4 ans, 91 logements neufs ont été alimentés en énergies renouvelables (ainsi que 165 logements pour étudiants) et 581 logements du parc (ainsi que 249 logements pour étudiants) sont dorénavant raccordés à une chaufferie urbaine utilisant à plus de 80% le bois comme combustible.



### Action de sensibilisation

Depuis 2011, le Foyer Stéphanois a réalisé avec 6 autres bailleurs un éco-guide.

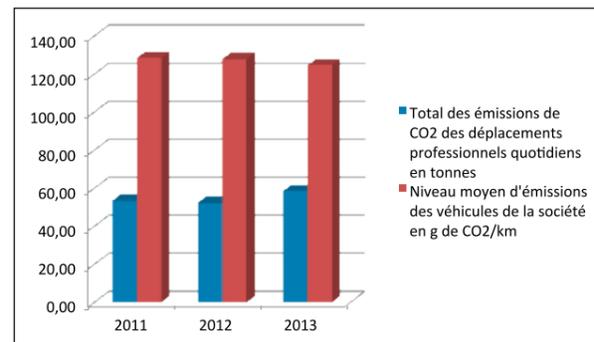
Il consiste à donner quelques écogestes simples à nos locataires concernant le chauffage, l'électricité, l'eau et les déchets.

Il a été distribué à tous nos locataires, et est remis à chaque nouvel entrant.



### Les émissions de CO<sup>2</sup> des véhicules de la société

Malgré une légère augmentation des émissions de CO<sup>2</sup> en tonne, le niveau moyen d'émissions des véhicules diminue d'année en année car les plus polluants sont remplacés par des véhicules plus « propres ».



### Chiffres Clefs 2013

- Depuis 3 ans, 474 logements ont été réhabilités thermiquement pour un budget alloué de l'ordre de 8.5 millions d'euros (dont 220 en 2013 pour près de 4.4 millions d'euros)
- Au 31 décembre 2013, 204 autres logements sont en cours de travaux.
- A fin 2013, 72 % du patrimoine est au minimum classé en étiquette DPE « D ».

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

ENV 1	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2011	2012	2013
<b>Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau</b>				
ENV 1.1	<b>Classement énergétique du patrimoine*</b>			
	A bâti très performant	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	0,68 %	1,36 %	1,58 %
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	39,67 %	40,36 %	43,61 %
	D 151-230kWh/m <sup>2</sup> /an	28,44 %	28,35 %	27,16 %
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	25,65 %	24,46 %	22,32 %
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	5,25 %	5,17 %	5,21 %
	G bâti énergivore	0,05 %	0,05 %	0,05 %
	Données non disponibles	0,26 %	0,26 %	0,08 %
	<b>Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*</b>			
	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	3,58 %	3,94 %	3,76 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	17,26 %	18,57 %	18,69 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	41,58 %	40,64 %	43,09 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	21,81 %	21,33 %	20,22 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	11,80 %	11,57 %	10,46 %
	> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	3,71 %	3,69 %	3,71 %
	Données non disponibles	0,26 %	0,26 %	0,08 %
	<b>Patrimoine locatif total</b>			
	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne 190	189	184
		Médiane -	-	-
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne 35,00	34,00	34,00
		Médiane -	-	-
	<b>Logements récents (&lt; 5 ans)</b>			
	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne 117	114	110
		Médiane -	-	-
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne 26,00	22,00	20,00
		Médiane -	-	-
ENV 1.2	<b>Part des logements alimentés en énergies renouvelables<sup>1</sup> (tout ou partie)</b>			
N	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	0,91 %	2,33 %	2,39 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	14,26 %	14,88 %	15,27 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,00 %	0,00 %	0,00 %
ENV 1.3	<b>Consommations d'eau sur le patrimoine*</b>	1,65 m <sup>3</sup>	1,84 m <sup>3</sup>	1,93 m <sup>3</sup>
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	2,27 %	2,23 %	2,29 %
ENV 1.4	<b>Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes<sup>2</sup></b>	40,51 %	53,11 %	55,99 %
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	4	4	4
Engagement 4.3 du référentiel QUALIBAIL® (remplacement ou mise en place d'économiseurs d'eau) pour les nouveaux locataires entrants.				

\* Source : diagnostics de performance énergétique

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économes.

ENV 2	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre				
<b>ENV 2.1</b>	Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale			
	Logements neufs	59,68 %	80,23 %	0,00 %
	Nom des labels/certifications	BBC, THPE, HABITAT ET ENVIRONNEMENT.		
	Logements réhabilités	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	Nom des labels/certifications			
Dans le cadre des réhabilitations thermiques (isolation extérieure des façades), les performances énergétiques ne sont pas labellisées ou certifiées par un organisme extérieur. Cependant, dans la plupart des cas, ces opérations ont un niveau BBC Rénovation ou HPE Rénovation, vérifié par le biais d'une étude thermique.				
<b>ENV 2.2</b>	Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	16,67 %	0,00 %	0,00 %
<b>ENV 2.3</b>	Total des émissions de CO <sup>2</sup> des déplacements professionnels quotidiens <sup>3</sup>	53,60 t.	52,39 t.	58,60 t.
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société	129 g./km	128 g./km	125 g./km
<b>ENV 2.4</b>	Sites fonctionnels			
	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	-	-	191
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	-	-	45,55
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Siège social et points d'accueil		

**ENV A / Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents**

Nous avons élaboré en partenariat avec 6 autres bailleurs hauts normands un « ECO GUIDE », simple de lecture, que nous avons remis à l'ensemble de nos locataires ainsi qu'à chaque nouvel entrant dans le parc, visant à sensibiliser nos clients sur les dépenses liées à l'énergie, à l'eau, au tri et au recyclage des déchets. Chaque nouvel arrivant se voit remettre un kit « hydro économe » ainsi que des ampoules basse consommation lors de son emménagement.

**ENV B / Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs**

- Auprès des salariés : la sensibilisation du personnel de terrain s'est concrétisée par le remplacement des produits d'entretien classiques par des produits « éco label »
- Auprès des fournisseurs : deux opérations de constructions ont été réalisées en ayant fait l'objet d'une certification « Habitat et Environnement » en profil A, comprenant notamment la gestion et le tri des déchets de chantier. Une importante chaufferie collective au bois a été mise en service en 2010, comprenant 834 logements propriété du Foyer Stéphanois, avec l'imposition d'utiliser de la plaquette forestière locale et du bois recyclé. Le fournisseur exclusif se situe à moins de 10 km du point de livraison.

**ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité**

Outre l'utilisation de produit « éco label » pour assurer le ménage des parties communes, nous avons prohibé l'utilisation des produits solvantés (peintures notamment) par notre régie d'entretien. Depuis 1993, nous gérons une trentaine de parcelles de jardins familiaux sur la commune de Saint Etienne du Rouvray (cf page 17 du rapport).

**Raisons d'omission**

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

**N Nouveaux indicateurs**

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

# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



## Notre stratégie

En cohérence avec notre Convention d'Utilité Sociale (CUS), le Foyer Stéphanois se doit de répondre présent aux collectivités dont le besoin de logement est important tout en menant un plan ambitieux de rénovation thermique de son patrimoine. Ces réhabilitations devant répondre au double objectif de réduire la facture énergétique de ses locataires et assurer une attractivité commerciale de ses ensembles, sur un territoire où le marché du logement est de moins en moins tendu. Pour cela, il nous faut accroître et consolider nos ressources financières. Ce sont donc des dispositions comme la renégociation de notre dette, la réduction de la vacance, la maîtrise de nos impayés et de nos coûts de fonctionnement qui nous permettront d'améliorer nos résultats et ainsi permettre le déploiement de notre stratégie d'investissements.

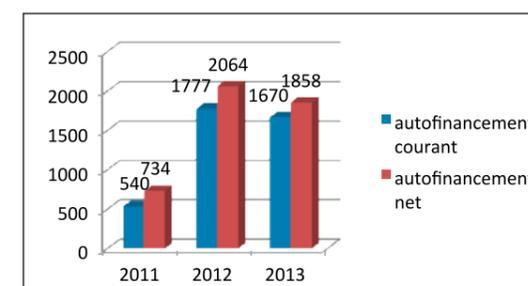
## Les résultats financiers

En 2013, notre autofinancement net s'élève à 1 858 K€ contre 2064 k€ en 2012, ce qui représente 10.2 % des loyers contre 11.2 % en 2012.

Le résultat de l'exercice est de 4 317 K€ (dont 3 080 K€ de résultat exceptionnel), et est donc très supérieur à celui de 2012.

	2011	2012	2013
MARGE SUR ACCESSION	0	0	0
MARGE SUR PRETS	0	0	0
MARGE SUR LOCATIF	9 362	8 824	10 100
PRODUCTIONS DIVERSES	134	131	139
MARGE BRUTE TOTALE	9 496	8 954	10 239
VALEUR AJOUTEE	3 254	3 063	4 138
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	255	405	1 359
RESULTAT D'EXPLOITATION	-198	879	787
RESULTAT FINANCIER	335	590	509
RESULTAT COURANT	136	1 468	1 296
RESULTAT EXCEPTIONNEL	2 119	859	3 080
RESULTAT DE L'EXERCICE	2 253	2 254	4 317

## Evolution des soldes intermédiaires de gestion



## Une politique d'investissements soutenus

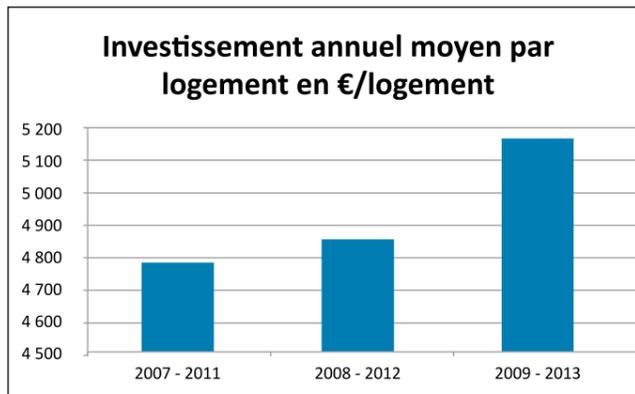
Avec la restructuration et la réhabilitation d'un ancien foyer logement pour personnes âgées en 56 logements, représentant 3479 K€ (comportant 646 K€ de régularisation foncière et d'opérations livrées), le Foyer Stéphanois a contribué au développement de l'offre locale tout en ciblant ses territoires et en répondant à la problématique du reclassement de cet établissement qui n'était plus adapté à la demande.

Sur le patrimoine existant, 220 logements sur Saint Etienne du Rouvray et Cléon ont été réhabilités thermiquement tout en renforçant leur attractivité commerciale, en ayant fait le choix de ne pas augmenter les loyers.

C'est ainsi près de 12 019 K€ qui ont été injectés dans le patrimoine, traduisant la volonté du Foyer Stéphanois de maintenir ou renforcer son attractivité commerciale de son parc, dans un contexte local de marché détendu, avec l'objectif final d'assurer la pérennité de la structure et donc sa durabilité. En parallèle, notre régie d'entretien composée de 5 personnes réalise des travaux pour un montant estimé à près de 186 K€, permettant une réactivité et un service reconnus pour notre entreprise.

Au total, les investissements consentis représentent plus de 15 millions d'euros dédiés au développement et aux travaux sur le parc ancien.

212 K€ Entretien Courant  
 1991 K€ Gros Entretien  
 9816 K€ Amélioration/Réhabilitation  
 -----  
 12019 K€ de travaux sur le parc



## La vacance

Malgré la mobilisation de tous les services, nous n'avons pu contenir notre vacance qui s'est vue augmenter de 29 le nombre de logements libres avec 255 en comparaison au 31 Décembre 2012 qui était de 226. A noter que la livraison des Villas Souday en fin d'année pénalise ce chiffre, puisque 14 logements n'étaient pas encore loués, du fait des opérations à tiroirs nécessaires au bon déroulement de cette grosse réhabilitation en milieu occupé.

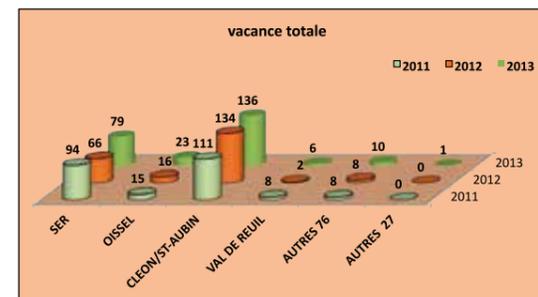
Cette dégradation concerne essentiellement les communes de Saint-Etienne-du-Rouvray, Oissel et Cléon.

En effet, Cléon concentre 53 % de la vacance de l'exercice. Néanmoins, la vacance à plus de 3 mois a diminué, tout en restant à un niveau important, ce qui confirme la situation très difficile du quartier des Fleurs. Bien que nous soyons toujours dans l'attente d'une opération lourde de type « renouvellement urbain », sollicitée depuis 2009 au près des financeurs, Le Foyer Stéphanois a lancé en fin d'année 2012 la réhabilitation et la résidentialisation du bâtiment JADE, avec l'objectif d'enrayer l'accroissement de cette vacance et de montrer un signe fort de renouvellement sur le quartier. Ainsi, si nous ôtons les 14 logements vacants sur Les Villas Souday, nous pouvons constater que la vacance sur Cléon a diminué de 12 logements. Nous pouvons ainsi mesurer l'impact de cette opération sur JADE et tout l'intérêt qu'il y a à poursuivre dans une opération de renouvellement urbain.

Sur le quartier E. Cotton de St Etienne du Rouvray, l'amélioration constatée en 2012 s'avère durable cette année. En effet, malgré la mise en service d'opérations neuves dans le quartier, la vacance est passée de 18 à 17 logements. Nous pouvons ainsi continuer de mesurer l'impact de la requalification lourde du quartier ainsi que le travail d'adaptation des loyers des logements de type 2 au marché environnant. Néanmoins, la vacance globale a progressé sur Saint Etienne, et notamment sur le quartier Renan (financements PLS et PLI) ainsi que sur les immeubles Rubis Saphir et Emeraude. Sur ces trois derniers bâtiments, une opération lourde de réhabilitation thermique, qui est actuellement en cours et s'achèvera courant 2014, devrait permettre de re-

donner une attractivité à cet ensemble. Sur le quartier Hartmann, il faut noter que la vacance qui avait considérablement diminué en passant de 24 à 13 logements en 2012 s'est maintenue et est de 11 logements à fin 2013. Le travail de rafraîchissement des façades des bâtiments de la rue du Béarn et l'installation de la vidéo-protection a permis de maintenir ces bons chiffres.

Sur Oissel, la vacance s'est aggravée de 7 logements. Là encore, une opération lourde de rénovation thermique du quartier des Bruyères, actuellement en cours et qui s'achèvera courant du deuxième semestre 2014, devrait nous permettre une commercialisation plus aisée.



En matière de vacance financière, la proportion des loyers des logements non quittancés représente 6.30 % des loyers théoriques du patrimoine de référence des logements, garages et caves.

K€	2011	2012	2013
loyers théoriques totaux	17 782	18 331	18 271
loyers non quittancés	989	1 114	1 155
vacance financière (en % des loyers théoriques)	5,6%	6,1%	6,3%

## Les impayés

Concernant les impayés des locataires présents.

Grâce à l'action du service suivi social, et malgré les difficultés économiques générales qui perdurent, la modification des règles concernant l'APL, la réduction des interventions des FSL, le « grippage » des tribunaux qui conduit à un allongement des procédures, l'encours total des locataires présents diminue de 0.39 % par rapport à 2012. A noter que 37 dossiers de surendettement ont été déposés en 2013, chiffre chaque année en augmentation constante.

Concernant les locataires partis, 131 locataires sont partis au cours de l'exercice avec une dette totale de loyers et travaux de 361 K€ (dont 111 K€ de travaux), soit 67 K€ de plus qu'en 2012.

Le coût des impayés sur l'exercice est de 143 K€ dont la quasi-totalité, soit 135 K€, correspondent aux dettes de locataires partis, dont 34 K€ effacés par décision de justice. 7 K€ correspondent aux effacements de dettes des locataires présents.

## Les coûts de fonctionnement

Les dépenses de personnel interne à la société restent maîtrisées avec un écart de + 2.40 % par rapport à 2012.

K€	2012	2013	écart
SALAIRES	2530	2587	+2,3%
CHARGES	1106	1132	+2,4%
TAXES	329	334	+1,4%
AIDES A L'EMPLOI	-13	-3	-74,3%
SUBVENTIONS CN	-10	-10	
Personnel extérieur	26	23	-11,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3968</b>	<b>4063</b>	<b>+2,4%</b>

## La dette

Les 45 millions d'euros de la dette financière, contractée auprès de la Caisse des Dépôts, qui ont été réaménagés courant 2012, ont eu un effet positif dès 2013 sur la valeur de la marge locative et de l'autofinancement, du fait des économies d'annuités ainsi réalisées, qui se prolongeront jusqu'en 2018 pour se trouver reportées de 2019 à 2037.

### Chiffres Clefs 2013

- 21.5 M€ de chiffre d'affaires global
- 47.2 % des loyers en annuité locative
- 18.3 M€ de loyers (-1 % par rapport à 2012).
- 99.1 % de taux de recouvrement (pour 98.3% en 2012)
- 2.3 M€ de taxes foncières
- 4.3 M€ de résultat (dont 3 M€ dû aux ventes)
- 12 M€ de travaux réalisés sur le parc
- 3.5 M€ de travaux de construction
- 56 logements familiaux réceptionnés
- 35 logements neufs mis en chantier

## Les revenus distribués aux parties prenantes

K€	2011	2012	2013
Salariés	3 903	3 699	3 769
Fournisseurs et prestataires	25 900	16 539	15 269
Administrations fiscales	2 894	3 012	3 141
Banques	2 734	3 283	3 277
Actionnaires	-	-	-
Etat (Cotisations à des fins redistributives)	228	209	316

## L'insertion par l'économique

Sur l'ensemble des marchés passés par le Foyer Stéphanois, il est prévu une clause d'insertion : chacune des entreprises attributaires a l'obligation contractuelle de mettre en œuvre cette clause correspondant à 10% du temps de travail affecté au chantier considéré.

Pour se faire, l'entreprise peut :

- Soit recruter directement.

- Soit confier à une association intermédiaire, à une entreprise de travail temporaire d'insertion ou à un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification, un certain nombre d'heures de mise à disposition de personnel pour la réalisation des travaux.
  - Soit sous-traiter une partie des travaux à une entreprise d'insertion.
  - Soit exécuter une méthode d'insertion spécifique.
- Il est tenu compte des efforts déjà consenties par l'entreprise en faveur de l'embauche de publics prioritaires et de la formation des jeunes. De même, les difficultés économiques de l'entreprise sont prises en compte.

A ce titre, les entreprises ont réalisé 3924 heures d'insertion en 2013 (soit 7 postes de travail), auxquelles s'ajoutent les 5850 heures réalisées par l'ARCHE.

Soit au total plus de 9774 heures d'insertion en 2013.



## Les achats responsables

- Les engagements des dépenses d'investissement, des opérations de construction, de réhabilitation, d'amélioration, d'addition et de renouvellement des composants et de tous les autres achats au sens des charges de la société ne peuvent être donnés qu'après :
  - obtention de 3 devis différents pour les engagements (hors marché à commande) entre 5.000 et 50.000 euros TTC par lot.
  - consultation simplifiée pour les engagements entre 50.000 et 100.000 euros TTC par lot avec obtention de 3 réponses minimum sur nos critères adressés à au moins trois entreprises.
  - consultation publique d'entreprise avec règlement de consultation pour les engagements supérieurs à 100 000 euros TTC par lot (ouverture des plis en présence d'administrateurs).
  - appel d'offre formalisé pour les engagements de marché de fournitures et de services supérieurs à 206 000 euros HT et les engagements de marchés de travaux supérieurs à 5 150 000 euros HT.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux prestations liées :

- à l'insertion sociale.
- aux prestataires de services uniques et incontournables,

- Depuis 2011, le Foyer Stéphanois utilise des produits d'entretien écolabellisés.

Ces produits sont plus efficaces et plus respectueux pour l'homme et l'environnement, et ils constituent un choix cohérent avec notre démarche de bailleur responsable.

Tous ces produits d'entretien ont obtenu l'écolabel européen. Cet écolabel est délivré par un organisme indépendant qui certifie que la composition de ces produits est dépourvue de substances chimiques.

- Depuis 2011, chaque locataire entrant au Foyer Stéphanois se voit remettre des ampoules basses consommations lors de sa remise des clés.

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

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2011	2012	2013	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	4,11 %	11,15 %	11,15 %	
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	63 €/log.	64 €/log.	69 €/log.	
Pour cerner pleinement l'effort financier pour maintenir la durabilité et l'attractivité de son patrimoine, il conviendrait de tenir compte du compte 6152 « gros entretien » qui n'est pas pris dans l'indicateur ECO 1,3, soit 1 991 219 € pour 2013, soit 523 €/logt.					
ECO 1.3	Effort annuel moyen en investissement dans le parc	2007-2011	2008-2012	2009-2013	
<b>Croissance du parc</b>					
	Investissement annuel moyen	7 805 448 €	7 437 506 €	7 472 572 €	
	Par logement neuf livré	93 469 €/log.	89 618 €/log.	80 583 €/log.	
<b>Amélioration du parc (dont gros entretien)</b>					
	Investissement annuel moyen	5 852 358 €	7 151 880 €	7 219 008 €	
	Par logement concerné	4 778 €/log.	4 852 €/log.	5 166 €/log.	
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
<b>Croissance du parc</b>					
	Fonds propres	11,15 %	12,92 %	4,13 %	
	Emprunts	74,79 %	68,95 %	77,01 %	
	Subventions	14,06 %	18,14 %	18,85 %	
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	28 194 €/log.	16 721 €/log.	2 128 €/log.	
<b>Amélioration du parc</b>					
	Fonds propres	1,07 %	0,00 %	9,26 %	
	Emprunts	68,94 %	86,57 %	82,50 %	
	Subventions	29,99 %	13,43 %	8,25 %	
Seuls dans l'indicateur lié à l'amélioration du parc les réhabilitations sont prises en compte.					
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL	6,16 %	5,79 %	6,70 %
	dont:	Moins de 3 mois en exploitation	1,65 %	1,26 %	1,44 %
		Plus de 3 mois en exploitation	3,73 %	3,79 %	4,31 %
		Taux de vacance technique	0,78 %	0,74 %	0,95 %
		dont taux de logements neutralisés définitivement	0,00 %	0,00 %	0,00 %

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

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2011	2012	2013
<b>Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.</b>				
ECO 2.1	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes			
	Salariés	3 903 K€	3 699 K€	3 769 K€
	en % du CA	23,02 %	21,15 %	21,81 %
	Fournisseurs et prestataires	25 900 K€	16 539 K€	15 269 K€
	en % du CA	152,76 %	94,55 %	88,34 %
	Administrations fiscales	2 894 K€	3 012 K€	3 141 K€
	en % du CA	17,07 %	0,17 %	0,18 %
	Banques	2 734 K€	3 283 K€	3 277 K€
	en % du CA	16,13 %	18,77 %	18,96 %
	Actionnaires	-	-	-
	en % du CA	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	228 K€	209 K€	316 K€
	en % du CA	1,34 %	1,19 %	1,83 %
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	14 715 h	9 136 h	9 824 h
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	283	273	283
	Part d'entreprises locales*	69,96 %	70,33 %	68,90 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située:	Région Haute-Normandie		
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	-	-	-

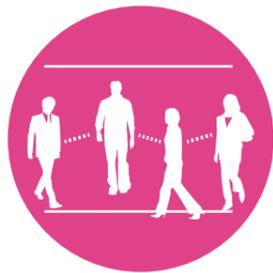
### ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

Le Foyer Stéphanois appuie ses relations avec ses fournisseurs sur ses certifications QUALIBAIL® et ISO 9001 : 2008. Un système d'évaluation annuel est donc en place depuis 2007 dans l'entreprise. Une charte QUALIPREST (commune à 7 bailleurs Hauts Normands) décrit la nature et les contours de ce partenariat. Le système d'échanges et de partages des informations, des accréditations et des notations est aujourd'hui dématérialisé à travers un portail informatique (cf page 28 du rapport). Depuis 1993, chaque appel d'offre et donc chaque marché signé s'accompagne d'une clause contractuelle réservant 10% des heures de l'opération à l'insertion professionnelle. Cette clause compte pour 10% de la note attribuée par la commission d'appels d'offres lors de l'ouverture des plis. C'est ainsi 10000 heures d'insertion en moyenne qui sont réalisées chaque année grâce aux attributions du Foyer Stéphanois (cf page 27 du rapport). Toute consultation d'entreprise répond à une procédure formalisée (cf page 27 du rapport).

#### Raisons d'omission

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

**N** Nouveaux indicateurs



# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

## Notre stratégie

Les enjeux de gestion des ressources humaines sont forts et primordiaux, tant pour les salariés que pour notre organisme.

Notre politique des ressources humaines repose sur plusieurs préoccupations :

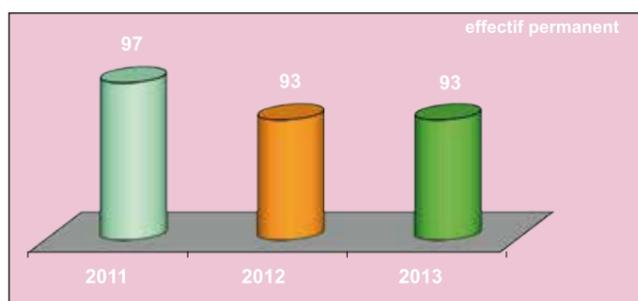
- Être compréhensible et clair dans la répartition des rôles et missions de chaque collaborateur : pour cela, depuis plusieurs années, des fiches de postes détaillées et cotées sont annexées à chaque contrat de travail. Chaque salarié évolue dans un environnement ISO 9001 qui permet d'afficher des pratiques pour chaque activité plus claires, par la déclinaison de procédures et documents écrits.
- Faire la promotion du professionnalisme et de l'efficacité en assurant une égalité de traitement grâce à la mise en place d'une commission des salaires et des promotions.
- Faire de la formation un outil de développement des compétences, en allant bien au-delà de nos obligations réglementaires.
- Ecouter, partager et communiquer grâce aux trois supports que sont le journal interne « l'écho du Foyer », notre rencontre de juin de communication des comptes et de l'activité de l'année passée, ainsi que l'entretien annuel individuel mené avec chaque collaborateur.

## Répartition de l'effectif permanent

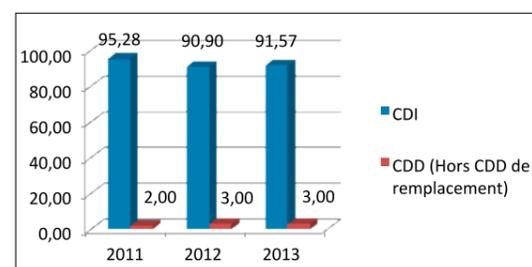
L'effectif permanent est de 93 salariés au 31/12/2013. Compte tenu de 7 salariés en temps partiel, l'effectif en équivalent temps plein est de 91.5 contre 90.9 en 2012.

A cet effectif, il convient d'ajouter 16 salariés en CDD (dont 12 en remplacement de salariés en arrêt).

L'âge moyen du personnel est de 45 ans contre 44,3 ans en 2012



## Personnel en équivalent temps plein



## La formation professionnelle

Adapter les équipes aux exigences et aux évolutions des métiers du logement social constitue notre principal objectif.

Nos métiers évoluent vers une professionnalisation en lien avec les exigences de nos partenaires et clients. La formation constitue le principal levier de cette adaptation. Elle enrichit à la fois les connaissances de chacun et la construction d'un socle de connaissances partagées.

	2011	2012	2013
Obligations au titre du plan de formation (€)	22 280	23 422	23 309
Coûts pédagogiques (€)	42 174	29 881	35 320
Nombre de participants	170	86	138
Nombre de jours de formation	221	151	225,5

Le montant des coûts pédagogiques engagés en 2013 dépasse de 45 % l'obligation légale

29 salariés ont suivi une formation interne sur la sécurité et/ou les états des lieux et/ou la qualité.

	2011		2012		2013	
	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	6	63	1	11	7	77
Personnel de proximité	104	840	88	616	73	788
Employés administratifs	14	137	11	77	16	130
Agents de maîtrise	31	371	38	269	29	357
Cadres	19	217	11	77	2	14
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2	42	1	7	6	56
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>1670</b>	<b>150</b>	<b>1057</b>	<b>133</b>	<b>1421</b>

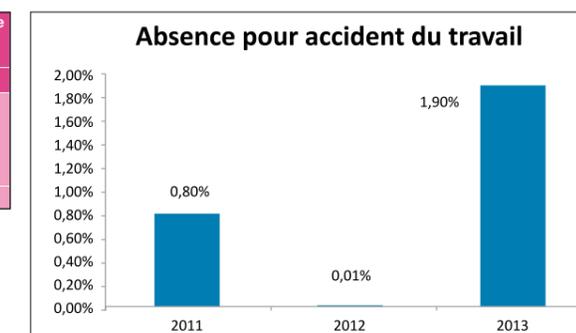
## Chiffres Clefs 2013

- 93 salariés en CDI.
- 1421 heures de formation pour les salariés.
- 10,3% d'absence tous motifs confondus.
- 113 salariés bénéficiaires d'un intéressement.

## L'absentéisme

	société			moyenne France ESH 2012
	2011	2012	2013	
Absence pour maladie	6,00%	5,55%	5,10%	10,14%
Absence pour longue maladie	2,90%	1,29%	3,14%	
Absence pour accident du travail	0,80%	0,01%	1,90%	
Absence pour autres motifs	0,19%	0,84%	0,11%	
<b>Absence tous motifs confondus</b>	<b>9,89%</b>	<b>7,7%</b>	<b>10,3%</b>	<b>7,1%</b>

Malgré le travail effectué par le CHSCT et les mesures prises par le Foyer Stéphanois, la part des absences liées aux arrêts de travail a augmenté cette année. Il faut noter que 35% de ces arrêts sont relatifs à l'agression physique de deux correspondants de nuit.



## Accord d'intéressement

Le Foyer Stéphanois a signé le 20 juin 2012 un accord d'intéressement avec les membres élus représentant le personnel.

Cet accord est basé sur les résultats de la société liés à l'autofinancement, la vacance, les impayés et aux

résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des locataires.

Au titre de l'année 2013, un intéressement de 49 611 € sera versé à 113 salariés.

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

HR 1	Équité d'accès et de conditions de travail	2011		2012		2013	
<b>Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)</b>							
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)						
	CDI	97,94 %		96,81 %		96,87 %	
	CDD (Hors CDD de remplacement)	2,06 %		3,19 %		3,17 %	
	Interim	0,12 %		0,13 %		0,31 %	
<b>Contrats spécifiques</b>							
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	2 salariés		1 salarié		1 salariés	
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	0 salariés		0 salariés		1 salariés	
	Stagiaires	1 salariés		2 salariés		8 salariés	
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Nombre de salariés en CDI	32	65	31	62	34	59
	Âge						
	< 25 ans	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	25-55 ans	29,90 %	55,67 %	30,11 %	54,84 %	32,26 %	52,69 %
	> 55 ans	3,09 %	11,34 %	3,23 %	11,83 %	4,30 %	10,75 %
	Catégories						
	Ouvriers de maintenance	4,12 %	1,03 %	4,30 %	1,08 %	4,30 %	1,08 %
	Personnel de proximité	17,53 %	29,90 %	18,28 %	29,03 %	20,43 %	26,88 %
	Employés administratifs	0,00 %	17,53 %	0,00 %	16,13 %	0,00 %	13,98 %
	Agents de maîtrise	6,19 %	14,43 %	5,38 %	16,13 %	7,53 %	17,20 %
	Cadres	4,12 %	3,09 %	4,30 %	3,23 %	3,23 %	3,23 %
	Directeurs et cadres dirigeants	2,06 %	0,00 %	2,15 %	0,00 %	2,15 %	0,00 %
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap						
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		5		5		5
	Équivalent en ETP		5,00 ETP		5,00 ETP		5,00 ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		3 705 €		3 391 €		3 602 €
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		0 €		0 €		0 €
*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus							
HR 1.4	Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	19,75 K€	16,00 K€	20,50 K€	16,00 K€	21,25 K€	12,00 K€
	Personnel de proximité	19,76 K€	18,03 K€	21,53 K€	19,22 K€	21,53 K€	19,72 K€
	Employés administratifs	0,00 K€	19,35 K€	0,00 K€	20,67 K€	0,00 K€	23,23 K€
	Agents de maîtrise	30,50 K€	25,71 K€	25,60 K€	27,40 K€	23,57 K€	25,44 K€
	Cadres	36,50 K€	38,50 K€	38,50 K€	40,50 K€	40,00 K€	41,00 K€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	54,75 K€	52,00 K€	57,75 K€	53,00 K€	58,00 K€	54,00 K€
HR 1.5	Écart de rémunérations*						
	Rémunération médiane		21,17 K€		21,72 K€		22,13 K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		2,80		3,01		2,94
HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)		2,79 %		3,11 %		3,26 %
Avantages sociaux financés par l'employeur : Abondement, mutuelle, médaille du travail, primes de vacances...							

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle	2011		2012		2013	
<b>Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)</b>							
HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance	6	63	1	11	7	77
	Personnel de proximité	104	840	88	616	73	788
	Employés administratifs	14	137	11	77	16	130
	Agents de maîtrise	31	371	38	269	29	357
	Cadres	19	217	11	77	2	14
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2	42	1	7	6	56
HR 2.2	Accès à la formation	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	96,88 %	72,31 %	100,00 %	77,42 %	94,12 %	79,66 %
HR 2.3	Mobilité interne						
	Nombre de mobilités internes dans l'année		4		5		5
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		3		4		3
	Total de postes pourvus dans l'année		16		10		9
HR 3	Santé et bien-être des salarié(e)s	<b>Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme</b>					
HR 3.1	Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)						
	Taux d'absentéisme global		9,86 %		7,69 %		10,25 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,79 %		0,01 %		1,90 %
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		5		1		9
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)		0,62 %		0,74 %		0,58 %

**HR A / Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail**

La qualité de vie au travail est de fait une préoccupation régulière de la direction et de l'encadrement du Foyer Stéphanois. Un certain nombre d'actions sont menées en ce sens, comme un programme ambitieux de formations du personnel sur des thématiques comme la gestion du trouble du voisinage, le traitement des employés dans un contexte d'aggravation de la situation économique, la sensibilisation à la santé mentale, la sensibilisation aux risques psychosociaux, la prévention et la lutte contre les violences... L'objectif étant de fournir en outils spécifiques chaque stagiaire, face à des situations anxiogènes. L'existence d'un règlement intérieur des immeubles, d'un guide de procédures pour le personnel de terrain, et d'un document unique sont également autant d'outils à la disposition des collaborateurs pour leur apporter les repères et appuis nécessaires à l'appréhension des dysfonctionnements importants, des troubles, des menaces voir des agressions auxquels ils peuvent être confrontés. C'est également à travers un entretien annuel formalisé que chaque collaborateur peut évoquer avec ses responsables les dysfonctionnements qu'ils rencontrent, son cadre de vie au travail et la recherche d'améliorations éventuelles.

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

Une grande flexibilité existe quant à la possibilité de temps partiel dans l'entreprise. Nous comptons, à ce jour, 7 CDI à temps partiel pour répondre à la demande des collaborateurs. Les horaires sont globalement aménagés en fonction de la demande tout en les alliant aux besoins des activités. Il y a une possibilité pour certains postes d'encadrants de télétravailler avec la mise en place d'un portail informatique VPN (9 personnes en sont pourvus aujourd'hui).

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



# GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

## Notre stratégie

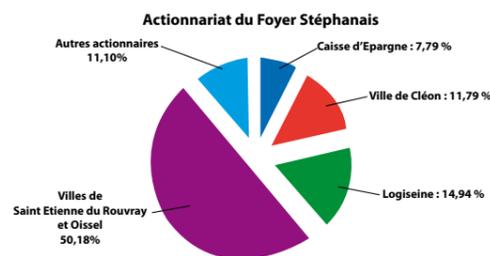
Au-delà de nos obligations réglementaires, et avec la volonté d'être un acteur de l'intérêt général, le Foyer Stéphanois se fixe l'objectif d'améliorer sa gouvernance en prenant en compte les parties prenantes. Cela passe par des processus décisionnels ouverts, des partenariats spécifiques, une communication accrue, une éthique et une déontologie irréprochable. Le « développement durable » de notre structure passera par cette ambition de partage des pouvoirs et de transparence.

## Le conseil d'administration

Il définit la stratégie de l'entreprise, contrôle sa bonne mise en application ainsi que la qualité de la gestion de la société. Le Conseil d'administration du Foyer Stéphanois est composé d'élus des collectivités locales et d'EPCI, d'élus par les locataires, de représentants du comité d'entreprise ainsi que d'anciens ou actuels représentants du monde de l'entreprise, tous des parties prenantes de l'habitat. Les administrateurs participent activement aux diverses commissions mises en place, concernant les attributions de logements, les ouvertures de plis permettant l'établissement des marchés, la politique de vente de logement, la gestion financière de la société, et lors d'une commission « terrain » permettant d'amener un œil neuf à l'occasion de ses visites de sites.

## Composition du conseil d'administration

Mairie de Saint Etienne du Rouvray	1 siège
Mairie de Oissel	1 siège
Mairie de Cléon	1 siège
CREA	1 siège
CASE	1 siège
CAPE	1 siège
CNL (représentant des locataires)	3 sièges
Personnes physiques	9 sièges



## Le conseil de concertation locative

Depuis 2001, Le Foyer Stéphanois a mis en place avec les associations de locataires, un plan de concertation locative qui définit les modalités pratiques de la concertation avec les habitants et leurs représentants.

Ainsi l'ensemble des locataires de la société est invité, au plus tous les 3 ans, à s'exprimer lors de réunions organisées avec les membres du Comité de Direction et les services concernés du Foyer Stéphanois.

Les Maires des communes concernées sont également invités.

L'objectif de ces réunions est d'élargir la réflexion sur des thèmes comme l'entretien, la propreté, la sécurité, la vie de l'immeuble, le plan des travaux, les charges locatives, les services souhaités...

Malgré une participation inégale, les habitants présents accueillent favorablement cette démarche

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
rencontre locataires (Réhabilitation)	3	2	2	0	3	1
rencontre dispositif complémentaire	5	5	5	5	4	5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

## Le dialogue et la satisfaction des locataires

Depuis Décembre 2007, QUALIBAIL® fait désormais partie du quotidien des collaborateurs du Foyer Stéphanois.

Le FOYER STEPHANAIS est une des premières ESH à avoir obtenu la certification Engagement de Service selon le référentiel QUALIBAIL® Réf. 113 version 2 pour la qualité de ses services rendus à ses clients.

Cette certification atteste du respect d'engagements de services concrets, mesurables et réalistes qui constituent pour les clients du FOYER STEPHANAIS un véritable gage de confiance.

- Ce référentiel se décline sous la forme de 13 familles qui sont :
- 1 - Nous vous accompagnons dans votre demande de logement
  - 2 - Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
  - 3 - Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement
  - 4 - Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique
  - 5 - Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité
  - 6 - Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence
  - 7 - Nous respectons votre emploi du temps
  - 8 - Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence
  - 9 - Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs
  - 10 - Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données
  - 11 - Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins
  - 12 - Nous organisons votre départ sans surprise
  - 13 - Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction

Pour mesurer la satisfaction des locataires, des enquêtes sont réalisées mensuellement. Elles concernent les demandes d'intervention techniques, les nouveaux entrants, les travaux d'amélioration, la propreté.

Pour aller encore plus loin dans notre démarche Qualité, nous avons créé une charte « QUALIPLUS » qui porte plus particulièrement sur l'écoute et la tranquillité.

Elle porte sur les 6 familles d'engagements suivantes :

- 1 - Nous vous assurons une écoute permanente.
- 2 - Vous emménagez l'esprit tranquille.
- 3 - Nous veillons à votre tranquillité.
- 4 - Nous vous assurons un environnement propre et agréable.
- 5 - Nous vous apportons notre aide concernant des difficultés financières.
- 6 - Nous évaluons votre niveau de satisfaction et agissons pour l'améliorer.

Le FOYER STEPHANAIS a obtenu en Décembre 2011 la certification AFAQ ISO 9001 pour ses activités de « MAÎTRISE D'OUVRAGE DANS LE LOGEMENT SOCIAL. OPERATIONS IMMOBILIERES. GESTION LOCATIVE DE LOGEMENT SOCIAUX ».

Cette démarche couronne un travail de 12 mois mené en interne, durant lesquels les services se sont mobilisés autour

d'un objectif commun : améliorer l'organisation de l'entreprise pour mettre la satisfaction du client au cœur de sa stratégie, et apporter un gage de professionnalisme aux collectivités désireuses de travailler avec le Foyer Stéphanois.

Enquête triennale

Le Foyer Stéphanois a une volonté depuis 2004, de s'inscrire dans une démarche de Qualité de Service dans un cadre national visant à mieux satisfaire ses locataires.

Le résultat de l'enquête de 2013 fait apparaître une satisfaction globale de 83 % contre 73 % en 2007.



## L'équité vis-à-vis des fournisseurs

7 entreprises sociales pour l'habitat :

- Seine Habitat (Petit Quevilly),
- Le Foyer Stéphanois (Saint Etienne du Rouvray),
- Le Foyer du Toit Familial (Sotteville les Rouen),
- Logéal Immobilière (Yvetot),
- Quevilly Habitat (Grand Quevilly),
- Logiseine (Mont Saint Aignan),
- Sodineuf Habitat Normand (Dieppe),

s'unissent pour une charte de qualité signée avec la FFB et la CAPEB, concernant les travaux d'entretien de leurs 41 000 logements, soit près d'un logement social sur quatre en Région Haute-Normandie.

Cette charte concerne les prestataires qui réalisent des travaux d'entretien, de grosses réparations et d'amélioration de leur patrimoine. Elle a pour but :

- Optimiser la qualité du service rendu aux locataires, par la définition d'engagements de qualité de service précis devant être respectés par les prestataires,
- Fidéliser les prestataires,
- Permettre aux prestataires de s'améliorer dans la réalisation de leurs travaux.

Les engagements de la « charte QUALIPREST » concernent aussi bien le respect des délais d'intervention que celui des rendez vous fixés avec les locataires ou encore la qualité de la relation client.

En pratique, les prestataires concernés peuvent s'engager auprès des sept bailleurs sociaux en signant la « charte QUALIPREST ». Ils bénéficieront d'une session d'information et d'un agrément commun auprès des sept bailleurs.

Adhérer à la « charte QUALIPREST » représente donc un réel enjeu pour les prestataires du bâtiment de la Région Haute-Normandie.

Tous les prestataires sont évalués annuellement sur une base de 1 000 points.

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

GOV 1	Instances de décision et systèmes de management	2011	2012	2013
<b>GOV 1.1</b>	<b>Évaluations/Certifications des systèmes de management</b>			
<b>N</b>	<b>Certification / évaluation 1</b>			
	Champ		Qualité	
	Nom de la certification / de l'évaluation		Qualibail	
	Périmètre		Engagements de service	
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation		2007 / 2013	
	<b>Certification / évaluation 2</b>			
	Champ		Qualité	
	Type		ISO 9001	
	Périmètre	Maîtrise d'ouvrage dans le logement social, opérations immobilières, gestion logements sociaux, ventes de logements sociaux, gestion co-propriétés		
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation		2011 / 2013	
	<b>Certification / évaluation 3</b>			
	Champ		Qualité	
	Type		Charte privé «Qualiplus»	
	Périmètre		Engagements de service	
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation		2010 / 2012	
<b>GOV 1.2</b>	<b>Parité dans les instances dirigeantes</b>			
	Part de femmes en comité de direction	33,33 %	33,33 %	33,33 %
	Part de femmes dans le Directoire	-	-	-
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	5,56 %	5,56 %	5,56 %
<b>GOV 2</b>	<b>Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts</b>			
	<b>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.</b>			
<b>GOV 2.1</b>	<b>Satisfaction des locataires</b>			
	Date des trois dernières enquêtes	2009	2010	2013
	Taux de satisfaction globale*	78,00 %	82,00 %	83,00 %
	*d'après les réponses à la question:	Globalement, que pensez-vous de votre bailleur ?		
		Vous en êtes : Pas du tout, Plutôt pas, Tout à fait, Satisfait.		
<b>GOV 2.2</b>	<b>Satisfaction des salariés</b>			
	Date des trois dernières enquêtes	na	na	na
	Taux de satisfaction globale*	na	na	na
	*d'après les réponses à la question			
<b>GOV 2.3</b>	<b>Nombre de conventions actives avec les associations locales</b>	1	1	1

**Raisons d'omission**

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

**N** Nouveaux indicateurs

**GOV A / Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme**

Les données personnelles et confidentielles sont protégées par un accès réservé aux dossiers du personnel à la seule direction. Une charte informatique est en place dans l'entreprise permettant de définir les droits et les devoirs de tout utilisateur, comprenant les règles et dispositifs de confidentialité des répertoires individuels. Une charte de déontologie sera validée en 2014 par notre conseil d'administration.

**GOV C / Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales**

Le Foyer Stéphanois et ses collaborateurs s'impliquent dès lors qu'une collectivité fait appel à son expertise. Dans ce cadre, nous avons contribué aux groupes de travail de la CAEBS, de la CREA et de la CASE dont l'objectif était d'élaborer leurs PLH respectifs. Nous avons participé à ces mêmes groupes de travail avec le Conseil Général 76 en vue de son PDH. Ce sont également des participations aux diverses tables rondes ou asises portées par la ville de Saint Etienne du Rouvray, ainsi que dans la réflexion de leur agenda 21. D'une manière plus concrète pour les habitants, ce sont des rencontres de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité très régulières qui sont organisées avec les communes de Saint Etienne, Val de Reuil, Cléon et Oissel, quand bien même l'ANRU n'est pas partout présente sur ces territoires. Enfin, c'est de façon pro-active que nous contribuons aux différents observatoires du territoire comme ceux des coûts de constructions ou de la vacance de logements avec la CREA.

**GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance**

La gouvernance, outre les conseils d'administrations et les assemblées générales, s'opère à travers des commissions, composée chacune d'administrateurs de la société. Les commissions d'attributions des logements ont vocation à prioriser les demandes par l'étude détaillée des dossiers des demandeurs et d'attribuer les logements vacants. La commission des finances étudie et valide les budgets annuels présentés en conseil d'administration dans le cadre d'une stratégie pluri-annuelle. Elle examine et valide la clôture des comptes de chaque exercice, contrôlés par le commissaire aux comptes de l'entreprise. La commission des ventes détermine le patrimoine cessible de la société, qui sera proposé aux occupants. Elle statue sur les acquisitions de logements libres d'occupants. Les commissions d'ouverture de plis attribuent les marchés, en application de la procédure « achats » de l'entreprise et des règlements particuliers de consultations ou d'appels d'offres. Les commissions de terrain amènent un regard neuf aux opérationnels suite aux visites des sites opérées dans l'année.

**GOV D / Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants**

Les dispositifs de concertations sont détaillés dans le rapport (cf page 34-35). Le recueil de satisfaction et des attentes des locataires sont détaillés en page 35 du rapport. Un projet commun de réhabilitation a été réalisé avec les habitants sur OISSEL.

**GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés**

La représentation du personnel a pris la forme d'une Délégation Unique du Personnel, du fait de la taille de l'entreprise, avec l'accord de la direction pour qu'elle dispose de 2 sièges supplémentaires au regard de ce que prévoit la réglementation. De ce fait, 10 représentants siègent en CE/DP ainsi que deux délégués syndicaux. La DUP se réunit mensuellement et traite de tous sujets inscrits à l'ordre du jour. 2 représentants siègent au conseil d'administration. En parallèle, un CHSCT, comportant 3 membres élus, se réunit chaque trimestre. Une réunion annuelle de présentation des comptes, des objectifs et de la stratégie de la société est organisée en juin, qui s'adresse à l'ensemble du personnel. Une première enquête de satisfaction a été réalisée en fin d'année 2013, et donnera lieu à des plans d'actions qui seront débattus en 2014. Un journal interne dont la parution est semestrielle permet de communiquer un certain nombre d'informations sur l'actualité de la société. Enfin, la remontée d'information et l'implication des salariés prennent la forme de rencontres thématiques comme les groupes commerciaux, les groupes impayés, les comités d'investissements, les comités de sécurité...

## Les priorités 2014

- En 2014, tout comme les années précédentes, la priorité sera donnée à la réduction de la vacance par la mise en place d'actions ciblées. En effet, notre autofinancement restera notre seul levier pour trouver les ressources nécessaires aux constructions et réhabilitations que nous envisageons. Sur le plan organisationnel, nous comptons sur la stabilisation de l'organisation du service commercial, effective depuis la fin 2012 ainsi que sur les différentes démarches de gestion urbaine et sociale de proximité mises en place avec les collectivités partenaires, sur les territoires où la vacance est la plus importante. Sur le plan technique, des budgets conséquents de travaux continuent d'être dédiés à l'attractivité du parc, attractivité recherchée notamment à travers nos ambitieux programmes de réhabilitation thermique et de requalification des façades, attractivité d'autant plus nécessaire que le marché local détendu génère de la vacance de logement en croissance dans le parc social et privé. Enfin, sur le plan de la gestion de proximité et de l'accompagnement social, notre forte présence de terrain doit nous permettre de garantir le meilleur service rendu à nos locataires en place et ceux à venir. Comme depuis de nombreuses années, nous continuerons à contribuer au lien social par nos diverses actions et activités associatives.
- La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise, application du développement durable à l'échelle de l'entreprise, sera pérennisée, impulsée à travers la mesure de près de 70 indicateurs issus du référentiel EURHO GR® et portant sur les thèmes suivants :
  - promouvoir l'équilibre des territoires
  - préserver l'environnement
  - contribuer à une économie durable
  - gouvernance et relations aux parties prenantes
  - valoriser les ressources humaines

La RSE sera le fil conducteur de la gestion de notre entreprise et sera partagée avec le personnel à travers un comité de pilotage de la démarche, ouvert aux métiers représentatifs de la société, dès le premier trimestre 2014.

- En décembre 2014, il sera question de conforter notre certification QUALIBAIL® et notre validation privée suivant notre charte « QUALIPLUS ». L'ensemble de ces engagements ayant pour objectif d'apporter le meilleur service à nos clients et de continuer à inscrire le Foyer Stéphanois dans une dynamique de progrès.
- Nous missionnerons également l'AFAQ pour un audit de suivi de notre certification selon la norme ISO 9001, certification obtenue en décembre 2011. Le Foyer Stéphanois souhaite ainsi apporter des garanties à toute collectivité désireuse de nous confier des opérations de constructions, par cette reconnaissance de professionnalisme
- Le travail partenarial, engagé en 2011 au niveau local, et plus particulièrement avec 5 bailleurs Hauts Normands, continuera en 2014 avec la création d'un catalogue de maison dite « compétitive », destiné plus particulièrement à l'accession sociale. De plus, les projets d'auto-réhabilitation pour lesquels le FIS nous a soutenu seront mis en place pour 10 familles. Enfin, nos pratiques seront évoquées en matière de Responsabilité Sociale de l'Entreprise afin d'éventuellement envisager une adhésion du groupe à une démarche partagée.



## ANRU

Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

## 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.

## ASLL

Accompagnement Social Lié au 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/m² en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

## CAEBS

Communauté d'agglomération Elbeuf Boucle de Seine

## CAPE

Communauté d'agglomération des Portes de l'Eure

## CAPEB

Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment

## CASE

Communauté d'agglomération Seine Eure

## CE / DP

Comité d'Entreprise / Délégué du Personnel

## CHSCT

Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

## CREA

Communauté de l'agglomération Rouen Elbeuf Austreberthe

## CUS

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

## DUP

Délégation Unique du Personnel

## EPCI

Établissement Public de Coopération Intercommunale

## 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.

## FFB

Fédération Française du Bâtiment

## FIS

Fonds d'Innovation Sociale

## FSH

Fonds de Solidarité Habitat.

## FSL

Fonds de Solidarité Logement.

## 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 supérieure 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

Programme Locale 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.



## LE FOYER STÉPHANAIS

42 bis, avenue Ambroise Croizat  
B.P. 20  
76801 Saint-Etienne-du-Rouvray  
Tél : 02 32 91 93 20

[www.foyer-stephanois.fr](http://www.foyer-stephanois.fr)

