



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2016



SOMMAIRE

03	ÉDITO
04	PRÉSENTATION
07	NOTRE DÉMARCHE RSE
08	PARTIES PRENANTES
10	OBJECTIFS RSE
12	LES TEMPS FORTS 2016
14	PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
22	PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
30	CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
36	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
42	GOVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
48	GLOSSAIRE

Notre cerveau serait davantage programmé pour la survie que pour le bonheur. Loin de moi l'idée de minorer les événements dramatiques et les mauvaises nouvelles mais faisons aussi l'effort de mémoire qui retiendra quelques réussites collectives qui montrent que nous savons résister et répondre à l'individualisme et au communautarisme par des actes forts :

Des événements sportifs fédérateurs, des actes de générosité, le monde associatif et ses millions de bénévoles, les avancées sur la protection environnementale, le progrès technologique comme scientifique qui ne cesse d'apporter de l'innovation au profit de la nature et des espèces, dont l'humanité, la baisse de la très grande pauvreté dans le monde.

Comme le rappelait récemment le philosophe Michel Serre, malgré le climat d'angoisse généré par les attentats terroristes, et sans vouloir minorer la douleur des victimes et de leurs familles, l'Europe vit une période de paix inédite depuis des siècles.

Bien d'autres exemples positifs sont de nature à tempérer mon propos sur l'année qui vient de s'écouler. Certes, nous ne sommes pas isolés des contingences géopolitiques internationales. De même nous n'échappons pas aux conséquences découlant de la crise macro-économique, maintenant installée en France, depuis plus de 8 ans. Toutefois les moyens matériels & financiers ne sont rien, s'ils ne sont pas placés au service d'une organisation respectant des valeurs.

Nos valeurs sont celles d'une entreprise à taille humaine aux valeurs humanistes, elles professent :

- Que l'**humilité** et la **modestie** doivent régner en toutes choses, et que si nous pouvons être fiers de certaines réussites, elles ne doivent pas nous mener à l'arrogance ou à la suffisance vis-à-vis de quiconque (client, fournisseur, collègue, collaborateur, hiérarchie ...).
- Que l'**intégrité** et la **loyauté** sont vertues cardinales, elles nous rappellent à qui nous devons nos positions-responsabilités et à qui nous devons rendre compte, tout en remplissant, en conscience, l'ensemble des missions qui nous ont été confiées.
- Que le **partage des savoirs** et la **mise en commun des bonnes pratiques**, peuvent nous faire atteindre plus facilement ou plus rapidement les objectifs assignés, tout en offrant au plus grand nombre l'occasion d'exprimer talent & compétence pour toujours progresser.
- Que le **sens du long terme** doit prévaloir dans toutes nos décisions, afin de ne pas hypothéquer l'avenir de la société et des générations qui nous suivront, mais surtout en prenant aujourd'hui les bonnes options qui conforteront nos positions de demain.
- Que la **proactivité** est préférable à la réactivité, car elle permet d'anticiper les besoins du marché, des clients, des collègues et qu'elle conforte notre avantage concurrentiel majeur, lié à notre dimension humaine.
- Que l'**agilité** permet la souplesse nécessaire pour s'adapter aux rythmes imposés par notre environnement.
- Que la **performance** que nous livrons doit être **durable** et nos succès **partagés**, afin d'entraîner le plus grand nombre dans la dynamique du succès, à la recherche du dépassement de soi et au service bienveillant de l'organisation toute entière.

Bien entendu nous sommes encore loin d'un monde idéal et nous n'avons plus le temps d'être pessimistes ou optimistes ; il nous faut maintenant être déterminés.

Alors quelle bataille nous réserve 2017 dans un environnement un peu plus incertain remettant en cause l'ordre mondial tel que nous le connaissons mais aussi national dans une Europe, face au doute, empêtrée dans son mode de gouvernance.

Au regard de ces incertitudes, de nos valeurs et des résultats que nous avons régulièrement obtenus, même dans l'adversité, nos bases sont saines et nous pouvons donc envisager 2017 avec détermination et de nombreux atouts.

Diriger c'est prévoir et anticiper. C'est aussi dépasser les petits horizons égoïstes pour porter le regard plus loin et surtout, permettre à l'intelligence collective de s'exprimer pour inventer le monde de demain au profit de tous.

Nous sommes sur ce chemin et je crois en la capacité de chacun d'entre vous à apporter un élément à cet édifice, qu'ensemble nous construisons.

Frédéric ANDRZEJEWSKI



L'année 2016 n'a pas dérogé à la règle. De nombreuses évolutions réglementaires ont impacté de façon significative l'environnement du logement. Les lois LAMY, NOTRE, ALUR, la loi de Finances 2017, la loi de Programmation pour la Ville et la Cohésion Urbaine ou la loi Egalité Citoyenneté se sont empliées. Le législateur a continué la réforme de la décentralisation et a souhaité donner les outils d'une meilleure mixité sociale sur les territoires. Mais qu'en sera-t-il tant ces réformes sont nombreuses, complexes et donc difficiles à appréhender ? Les Contrats de Ville, les Conférences Intercommunales du Logement, les Conventions TFPB, les Conventions Intercommunales d'Equilibre Territorial, les Protocoles de Préfiguration, les Conventions d'Utilité Sociale, ...seront-elles de nature à répondre efficacement aux attentes de nos concitoyens ? Et que dire de 2017 et des réformes annoncées qui vont même jusqu'à remettre en cause le modèle du logement social ? Stigmatiser notre profession sur le niveau présumé de nos trésoreries (issues des loyers des plus pauvres !) ou sur la taille de nos structures reflète une certaine méconnaissance de nos stratégies d'investissements de long terme et du rôle d'amortisseur social que nous jouons sur les quartiers comme **acteur de proximité**.

Néanmoins, tous ces bouleversements, en cours ou annoncés, n'ont en rien atteint notre motivation pour œuvrer dans l'intérêt de nos locataires, de notre entreprise et de nos partenaires, dans cette logique de Responsabilité Sociale et Environnementale, aujourd'hui ancrée au Foyer Stéphanois.

En 2016, nous avons livrés 56 nouveaux logements et une extension de l'EHPAD Michel Grandpierre. Parallèlement, nous comptons 293 logements, en cours de chantier ou à l'étude. En matière de réhabilitations lourdes de notre patrimoine, 100 logements ont été achevés et reclassés à minima en étiquette énergétique C, et 224 sont eux en cours de chantier ou au stade de l'étude.

Dans le cadre de notre contribution au lien social, 2016 fut particulièrement riche en événements portés ou soutenus par Le Foyer Stéphanois, du fait des dispositifs valorisés dans les conventions d'abattement de TFPB signées avec les municipalités concernées.

2016 fut également l'année de préparation à notre mutation informatique vers ULIS NG prévue au printemps 2017. ELYPSO, outil d'informatisation de tous les états des lieux, a été déployé dans les points d'accueil. Enfin, à compter du 1er février, notre nouvelle organisation du temps de travail, issue d'un accord « gagnant-gagnant » signé avec la représentation du personnel, a pu être mis en place et apporter les bienfaits escomptés.

Nos résultats financiers sont conformes à nos attentes, malgré des chiffres de vacances encore élevés mais d'impayés très encourageants. Le marché local du logement, avec près de 10000 logements sociaux de vacants sur les départements de la Seine Maritime et de l'Eure, reflète le niveau de concurrence entre bailleurs mais renforce notre volonté de continuer à moderniser notre patrimoine et à adapter nos conditions de commercialisation.

En cette fin d'année, grâce à l'investissement du personnel du Foyer Stéphanois que je remercie profondément, le Foyer Stéphanois s'est vu certifié ISO 9001 en version 2015 par l'AFNOR, **une première en Normandie** ! Notre certification QUALIBAIL® a été également reconduite à cette occasion, pour continuer d'apporter le meilleur service à nos clients.

Une très bonne lecture à tous.

Franck ERNST





LE FOYER STEPHANAIS, UN DIALOGUE CONSTRUCTIF

NOTRE MISSION

Le Foyer Stéphanaïs est une Entreprise Sociale pour l'Habitat créée en 1929, qui entend, par sa taille et son implantation être un partenaire disponible, réactif et de proximité.

Fort de son expérience et de ses savoirs faire, il est en mesure de répondre aux attentes des collectivités, des partenaires locaux de l'habitat et des habitants.

Il offre et développe une gamme de logements adaptés à chacun des besoins des familles et notamment les moins aisées. Le Foyer Stéphanaïs 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.

Véritable acteur régional, Il est le propriétaire de **4250 logements**, implantés sur **33 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 Métropole Rouen Normandie.

Le Foyer Stéphanaïs 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.

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 agréable, des logements fonctionnels et économiques et en concevant des réhabilitations de qualité.

Permettre un parcours résidentiel complet, en favorisant l'adaptation des logements, 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.

Assurer un accompagnement social permanent, par la mise en place de mesures et moyens visant à prévenir et résoudre les difficultés rencontrées par les locataires.

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, par le soutien de projets portés par les habitants et les associations.

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

Etre à l'écoute et pratiquer un dialogue permanent avec les parties prenantes.

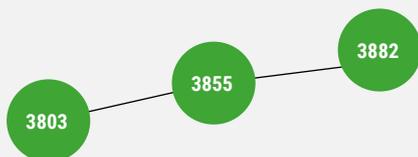
Jouer pleinement notre rôle dans la préservation de l'environnement par nos actes au quotidien et en contribuant à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Valoriser les ressources humaines en s'appuyant sur un management participatif.

Implantation du patrimoine du Foyer Stéphanaïs

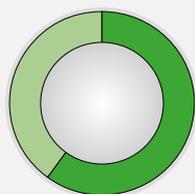
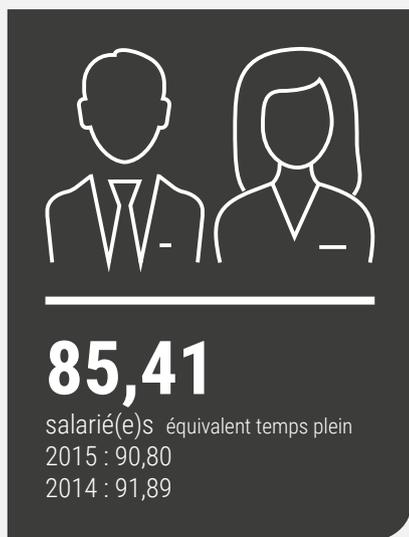
- Département Seine-Maritime : 3360 logements
- Département Eure : 522 logements

CHIFFRES CLÉS 2016

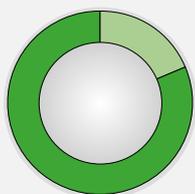


LOGEMENTS

4238 dont 356 équivalents-logements.



de locataires recevant des aides au logement.



des titulaires de bail de plus de 65 ans.



19,12M€

chiffre d'affaires total
2015 : 19,15M€ - 2014 : 19,19M€

17,39M€

chiffre d'affaires issu des logements locatifs.



463

ATTRIBUTIONS
2015 : 514 - 2014 : 507

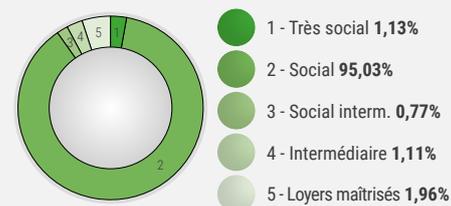


53,74%

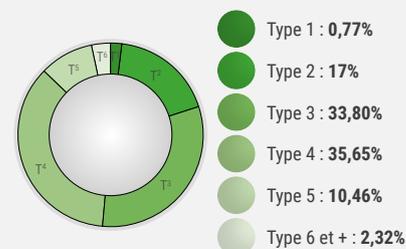
des logements situés en zones urbaines prioritaires
2015 : 54,22%
2014 : 52,80%

Répartition des logements locatifs :

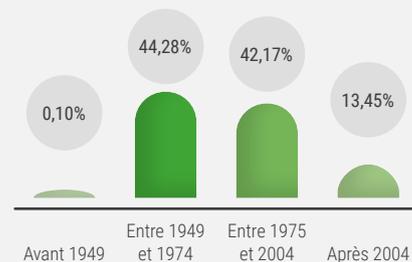
Par catégories :



Par Types :



Par période :
de construction



70,45%

de logements collectifs
2015 : 70,09% - 2014 : 69,63%

NOTRE ORGANISATION

L'organisation du Foyer Stéphanois repose sur un comité de direction composé de **6 personnes**, se répartissant la responsabilité de **5 activités**.

Un service « **Clientèle, suivi social et contentieux** » a en charge les actes de gestion locative comme ceux de la gestion des demandes de logements, de la préparation des commissions d'attributions et de la signature des baux, ainsi que la responsabilité du traitement social et contentieux de l'impayé de loyer.

Un service « **cadre de vie et développement social** » assure l'animation de la vie sociale dans les quartiers ainsi que de la gestion de proximité. Ce sont ainsi **9 lieux d'accueil ouverts au public** qui sont à la disposition de notre clientèle, au cœur même du patrimoine.

Un service « **Maintenance et développement du patrimoine** » rassemble les activités liées aux opérations de constructions neuves, de réhabilitations et prend en charge, d'une manière générale, tous travaux sur le patrimoine. Il possède également, dans ses attributions, la gestion des contrats d'entretiens, des charges locatives, des états des lieux ainsi que celle des sinistres.

Un service « **Gestion financière et comptable** » regroupe la gestion, la comptabilité, l'informatique et le quittancement.

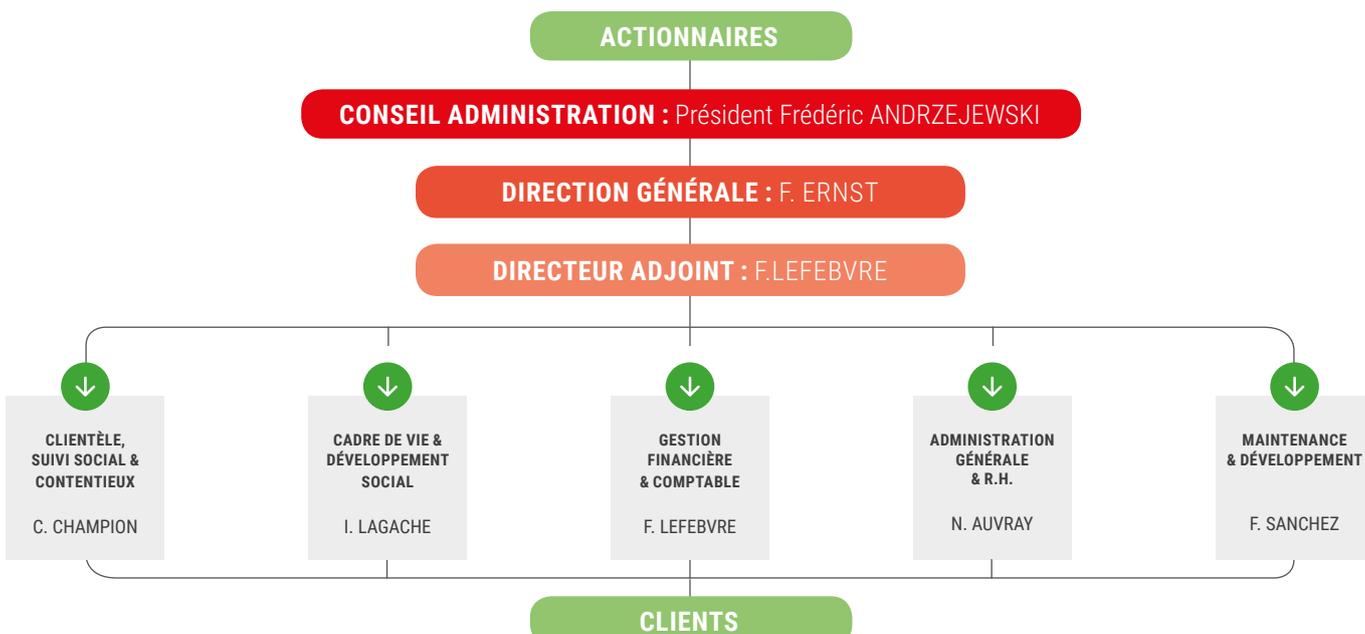
Enfin, le service « **Administration générale et ressources humaines** » assure notamment les missions d'accueils au public à travers notre « service relation clientèle ».

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.

UN SERVICE « SUIVI SOCIAL ET CONTENTIEUX »

Pour mener à bien les missions de préventions de l'impayé et de recouvrement de loyer, nous disposons d'une équipe de 6 personnes. Sectorisées, **4 auxiliaires sociales** ont en charge le recouvrement de loyer, elles étudient toutes les pistes au cas par cas pour éviter la démarche contentieuse afin de trouver, avec le locataire en difficulté, une solution appropriée à sa situation.

Une **conseillère en économie sociale et familiale** apporte à l'équipe un soutien dans les moyens externes comme internes qu'il est possible de mettre en place pour accompagner les personnes en impayés. Elle a la possibilité d'apporter un conseil à tout locataire en demande d'assistance, que ce soit en matière de gestion budgétaire ou d'orientation vers les dispositifs d'aide les mieux adaptés. Une **dernière auxiliaire sociale** est en charge du recouvrement de la dette des locataires partis, en collaboration étroite avec les 4 auxiliaires sectorisées.



→ NOTRE DÉMARCHE RSE

Certifiés par l'AFNOR certification en matière de qualité de service rendue à nos clients avec QUALIBAIL® en 2007 et pour avoir structuré nos process et nos activités avec ISO 9001 en 2011, nous avons souhaité consolider notre stratégie par la déclinaison du développement durable sur toutes les composantes de gestion de notre société.

LA DÉMARCHE EURHO-GR®

Avec la parution de notre **quatrième rapport d'activité responsable** en 2016, notre démarche RSE est aujourd'hui mature et pleinement intégrée dans notre fonctionnement au quotidien. Notre **comité de pilotage RSE**, intégrant, aux membres du comité de direction, des collaborateurs couvrant les différents métiers de la société, oriente notre stratégie et fixe les objectifs associés.

Le référentiel EURHO GR® constitue le fil conducteur de toutes nos démarches, et nous permet de décliner une politique de « qualité globale » à travers les 4 axes majeurs suivants :

• Fidéliser nos clients

- Cibler l'évolution du prix du loyer en adéquation avec le marché.
- Poursuivre la maîtrise voire la diminution des charges locatives.
- Continuer nos programmes d'investissement ambitieux sur le patrimoine existant en y intégrant une réflexion sur l'adaptation au vieillissement et au handicap (HSS,...)
- Veiller à la tranquillité de nos clients dans leur environnement et développer le mieux vivre ensemble.
- Maintenir la qualité du service rendu aux locataires.

• Progresser dans notre démarche de développement durable

- Intégrer dans nos opérations de construction et de maintenance la démarche de développement durable (veille sur les matériaux, performances thermiques, chantiers propres,...).
- Intégrer cette démarche aux modes de fonctionnements internes (véhicules, matériels, fournitures,...).
- Prendre en compte au mieux les attentes des collaborateurs.

• Poursuivre la constitution d'une offre de logements

- Construction de logements neufs locatifs ou en accession, adaptés à tous publics, en y intégrant une réflexion sur l'adaptation au vieillissement et au handicap (HSS...)
- Apporter une réponse à la demande d'établissements spécifiques répondant aux besoins locaux.

FOCUS

LA DÉMARCHE QUALITÉ DU FOYER STÉPHANAIS EN QUELQUES DATES :

2006 : engagement de la démarche qualité

2007 : certification QUALIBAIL® version 1

2010 : évaluation de notre charte privée QUALIPLUS par AFNOR Certification

2011 :

- certification ISO 9001-2008 Maîtrise d'ouvrage dans le logement social. Operations immobilières. gestion de logements sociaux.

- certification QUALIBAIL® version du 27/12/2010

- lancement de la démarche RSE

2013 :

- certification ISO 9001-2008 Maîtrise d'ouvrage dans le logement social. Operations immobilières. gestion de logements sociaux. ventes de logements sociaux. gestion de co-proprietés.

- 1er rapport d'activité responsable EURHO GR

2016 : - certification ISO 9001 version 2015

• Optimiser notre performance économique notamment en réduisant notre vacance, en maîtrisant nos impayés et nos coûts de fonctionnement.

- Cibler l'évolution du prix du loyer en adéquation avec le marché.

- Mettre en œuvre la politique de peuplement définie avec les communes, associée à une politique des loyers, dans les quartiers à forte vacance.

- Contribuer activement aux différentes démarches de Gestion Urbaine de Proximité.

- Insertion dans notre site internet de la localisation de notre patrimoine en y incorporant la description de nos logements et l'ensemble des services de proximité.

- Formaliser nos approches commerciales selon les acteurs (Points d'accueil, SRC, Service Commercial).

- Maîtriser nos impayés de loyers et notre vacance de logements en les ramenant à un niveau inférieur à 2016.

- Maîtriser nos coûts de fonctionnement en se situant dans la moyenne des ESH de même catégorie.

- Optimiser la recherche des dispositifs d'aides financières.

PARTIES PRENANTES



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
- COPIL RSE
- Enquêtes de satisfaction

➔ VOIR PAGE 34



ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX

- Gestion saine et durable
- Développement d'une offre de logements adaptée...
- Efficacité des instances de gouvernance

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'administration
- Assemblée générale
- Commissions internes
- Rapport d'activité responsable
- Certification ISO 9001-2015

➔ VOIR PAGE 40



ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

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...

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions partenariales
- Rencontres périodiques
- Dispositif d'auto-réhabilitation
- Missions d'accompagnement social
- Animations thématiques

➔ VOIR PAGE 16

Cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR®



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, CIL, TFPB, ANRU ...)
- Accords de partenariats
- Rapport d'activité responsable
- Certification ISO 9001-2015
- Site internet : www.foyer-stephanais.fr
- Contrôles et audits

➔ VOIR PAGE 14



PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

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
- Délais de paiements

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Contrat d'entretien ou de maintenance
- Charte QUALIPREST
- Evaluation des prestataires
- Site internet fournisseurs (QUALIPREST.com)
- Marchés de travaux
- Bilans d'opérations

➔ VOIR PAGE 28

FOYER STÉPHANAIS
Evolution locative



RÉSIDENTS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptée aux besoins
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité des services
- Santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel...

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Enquêtes de satisfaction
- Conseil de concertation locative
- Réunions avec les habitants pour les travaux de réhabilitations
- Réunions locales
- Engagement de service QUALIBAIL®
- Charte privée QUALIPLUS
- Personnel de proximité
- Le Petit Journal
- Site internet : www.foyer-stephanais.fr

➔ VOIR PAGE 14

NOS OBJECTIFS RSE 2016 -2018

A démarrer

En cours

Atteint

Non atteint



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



Développer notre patrimoine situé sur des territoires en carence de logements sociaux ou attractifs.



Développer notre production en accession sociale.



Développer notre offre en structure collective.



Atteindre les 15 % de mutation interne.



Favoriser la participation des habitants au mieux vivre ensemble.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



Evaluer le respect des chantiers à faibles nuisances.



Sensibiliser les collaborateurs aux gestes « eco-citoyens »



Favoriser la mise en service d'aires de collectes enterrées pour encourager et améliorer la qualité du tri sélectif.



Développer le parc automobile avec des voitures électriques.



ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



Réduire la vacance commerciale à un nombre de logement inférieur à celui de l'année précédente.



Réduire les impayés à un montant inférieur à l'année précédente.



Assurer un autofinancement courant minimum de 5.2 % en 2016.



Assurer un autofinancement courant minimum de 2.4 % en 2017.



Assurer un coût de fonctionnement en % des loyers inférieur à l'année précédente.



DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



Mettre en place une grille de compétence



Mettre en place un parcours d'intégration pour les nouveaux embauchés



ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



Modifier et mettre en place la version 2 de notre charte QUALIPLUS.



Ouvrir notre COPIL RSE aux parties prenantes (externes)



LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

LIVRAISON DE 4 LOGEMENTS NEUFS

SAINT ETIENNE DU ROUVRAY
Rue Gambetta
HPE Rénovation 2009



LIVRAISON DE 33 LOGEMENTS NEUFS

SAINT AUBIN LES ELBEUF
Rue de la Marne
RT 2005 BBC Effinergie



EXTENSION DE L'EHPAD MICHEL GRANDPIERRE

SAINT ETIENNE DU ROUVRAY



LIVRAISON DE 19 LOGEMENTS NEUFS

SAINT ETIENNE DU ROUVRAY
RPA Croizat
RT 2005



REHABILITATION THERMIQUE : 92 LOGEMENTS

SAINT ETIENNE DU ROUVRAY
Résidence Hartmann - BBC Rénovation



REHABILITATION THERMIQUE : 8 LOGEMENTS

SAINT ETIENNE DU ROUVRAY
Rue de Lorraine - HPE Rénovation



Mars 2016

LE 2 MARS SIGNATURE D'UN PARTENARIAT AVEC LE FC ROUEN

Le Foyer Stéphanois a signé une convention avec le FC Rouen qui garantit la formation de ses jeunes licenciés. Ce partenariat a pour objectif d'accompagner les jeunes dans leur parcours de formation et d'emploi, avec une aide disponible pour trouver un logement.



Mars 2016

LIVRAISON DE LA PREMIÈRE VOITURE ÉLECTRIQUE

Le 15 mars 2016 le Foyer Stéphanois recevait son premier véhicule électrique affirmant pour l'occasion sa volonté de réduire ses émissions de gaz à effet de serre.



Mai 2016

L'EURO FOOT À SAINT-ETIENNE DU ROUVRAY

Cet événement co-animé par Normandie Foot, le Foyer Stéphanois et les clubs locaux de Football, développé autour du *Mieux vivre ensemble*, aborde, avec comme support le football, des thèmes majeurs comme le **comportement**, le **respect**, le **fair-play** et les **valeurs du sport** à l'occasion d'un tournoi et des rencontres amicales entre jeunes garçons et filles ainsi qu'une démonstration de football avec des enfants handicapés.

Novembre 2016

QUALIBAIL® 2 - ISO 9001 - QUALIPLUS

La société a passé avec succès en novembre 2016, sous le contrôle de l'AFNOR Certification, l'audit de renouvellement 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 l'ensemble de nos activités selon la norme ISO 9001 dans sa version 2015, faisant du Foyer Stéphanois la première société Normande à l'obtenir.



Juin 2016

PRÉSENTATION AU PERSONNEL

Le 24 juin étaient présentés les résultats 2015 du Foyer Stéphanois à l'ensemble du personnel de la société au NOVOTEL de Saint Etienne du Rouvray.



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Notre Stratégie :

Le Foyer Stéphanois est un bailleur de proximité qui entend continuer de jouer un rôle au plus près du terrain, par sa présence au cœur des quartiers, afin d'assurer un rôle social de premier plan et ainsi contribuer activement à la cohésion sociale. Nous veillons à assurer et améliorer la mixité sur l'ensemble de notre patrimoine et, tenant compte du marché local, nous adaptons notre offre pour qu'elle corresponde au meilleur rapport qualité prix.

UN ROLE SOCIAL FORT

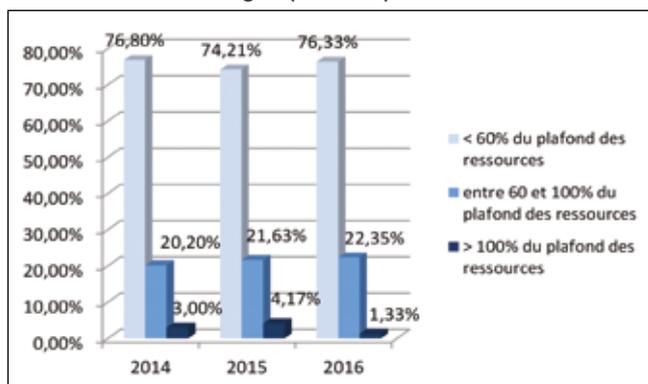
MIXITE ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL.

Le Foyer Stéphanois continue de remplir pleinement son rôle social en logeant les familles les moins aisées, ainsi en 2016, 76,33 % des nouveaux entrants avaient des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources. A l'échelle de notre patrimoine, nous logeons 68 % de ces familles.

En 2016, dans le cadre du dispositif « SYPLO », 87 ménages reconnus prioritaires ont intégré un logement en Seine Maritime et 10 ménages dans l'Eure, soit un total de 97 ménages (pour 106 en 2015).

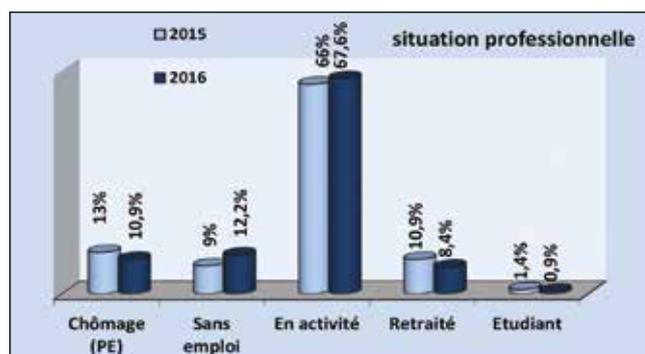
En parallèle, notre travail partenarial avec les associations a permis la signature de 5 conventions dans le cadre d'un bail glissant et à la sollicitation de 13 mesures d'accompagnement à l'accès au logement.

Ressources des ménages (entrants)



Nous veillons à renforcer la mixité sociale en diversifiant le profil de nouveaux entrants, notamment dans les quartiers QPV représentant plus de la moitié du parc du Foyer Stéphanois.

Situations professionnelles des ménages (entrants)



Le Foyer Stéphanois, en partenariat avec Emergence's, a pérennisé le dispositif d'auto-réhabilitation de logement en place dans la société depuis 2013 qui s'adresse aux locataires en difficultés sociales.

En 2016, 12 familles ont bénéficié de cet accompagnement pour rénover leur logement avec une aide technique. Les résultats peuvent être impressionnants :

- Réhabilitation complète de son logement par une personne qui était sous le coup d'une expulsion pour des problèmes d'hygiène.
- Réinvestissement du logement par des personnes en grande difficulté
- Mutations permettant des parcours résidentiels



Avant



Après

Un important travail de mobilisation est effectué par la **conseillère sociale du Foyer Stéphanois** en vue d'obtenir l'adhésion des locataires concernés, concrétisé par la signature d'un contrat tripartite liant le bailleur, le locataire et l'association.

➤ Dans le cadre du pacte d'objectifs et de moyens du 08 Juillet 2013, l'Etat et l'Union HLM, ont lancé un programme visant à la mise en place sur 3 ans, de **10000 logements accompagnés** pour faciliter l'accès et le maintien dans le logement ordinaire des ménages rencontrant des difficultés économiques. En réponse à un **appel à projets**, Le Foyer Stéphanois a déposé un dossier pour la création d'une **Résidence de Promotion sociale** à Saint Etienne du Rouvray. Ce projet s'adresse à des personnes isolées, marginalisées, ayant connu un parcours de vie difficile souvent associé à des problèmes de santé, afin de leur proposer une solution de logement qui préserve leur autonomie, tout en assurant leur sécurité et en respectant leur mode de vie. Ces personnes en difficulté ont déjà été identifiées par le Foyer Stéphanois parmi ses locataires : leurs situations peuvent à certains moments, présenter des risques à la fois pour eux mêmes mais aussi pour l'ensemble des habitants de l'immeuble (squats, problème de voisinage...).

La Résidence de Promotion Sociale regroupera 16 petits logements individuels PLAI (F1 bis, F2). Un cadre semi-collectif permettra de proposer aux locataires un accompagnement social et individuel autour d'espaces communs : salle, cuisine, buanderie, atelier de bricolage et jardin. La gestion sociale de la résidence sera confiée à une association qualifiée : Emergence's qui gère des structures d'hébergement (5 CHRS) et des services de prévention et d'insertion. La finalité est de pouvoir reloger ces personnes, à l'issue du programme d'accompagnement, dans le parc classique.

➤ Le Foyer Stéphanois met à disposition de ses clients dans chaque accueil ouvert au public un Flyer dans lequel nous proposons que la Conseillère en Economie Sociale et Familiale de la société reçoive, à leur demande et sur site, les familles confrontées à des difficultés financières. Elle étudie, en toute confidentialité, leur dossier, fait un bilan des droits aux aides,

s'assure que le logement est adapté et conseille dans la gestion du budget.

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS POUR RÉGLER VOTRE LOYER ?	NOTRE OBJECTIF
Une situation d'impay d'un mois est survenue et si vous la signalez rapidement, une solution peut-être trouvée en concertation avec vous.	● Trouver une solution amiable adaptée (plan d'apurement)
N'attendez pas et pensez que le mois prochain sera compliqué.	● Maintenir vos droits à la C.A.F.
Ne laissez pas un message et un courrier sans réponse.	● Renouer des liens avec votre bailleur
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Difficultés liées souvent avec un soutien pour faire face à vos difficultés financières</p> <p>C'est pourquoi, nous organisons au profit d'un(e) de votre correspondant, une rencontre avec notre C.E.S.F. (Conseiller Economique Social & Familial)</p> <p>le 06/08/2016</p> </div>	● Rompre la solitude et l'isolement
<p>Notre travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Étudier les dossiers cas par cas afin de trouver une solution appropriée à chaque situation • Effort de bilan afin de vérifier que vous utilisez pleinement vos droits • S'assurer que votre logement est bien adapté à votre situation • Apporter des conseils utiles dans la gestion de votre budget 	● Soutien ponctuel à réduire votre retard de paiement
	● Réaliser une étude très personnalisée à votre situation sociale et financière
	● Orienter pour vous aider et vous accompagner
	● Vous mettre en contact avec les services sociaux
	● Conserver votre logement

LE PARCOURS RESIDENTIEL

Pour favoriser le parcours résidentiel de ses locataires, Le Foyer Stéphanois a permis des mutations, à hauteur de 12 % des entrants au titre de l'année 2016.

Le parcours résidentiel, c'est également offrir la possibilité à nos locataires d'accéder à la propriété grâce à la **vente HLM**, qui constitue un véritable outil de mixité sociale sur les quartiers en permettant aux plus modestes d'accéder à la propriété à des prix très abordables. A ce titre, **10 logements** ont été vendus aux locataires occupants, issus du parc cessible. Le prix moyen de ces ventes représentent moins de **1100 € /m2 de surface habitable**.

Au même titre que si il s'agissait d'accession sociale d'un logement neuf, Le Foyer Stéphanois sécurise toutes ces ventes en garantissant 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.

Le Foyer Stéphanois a finalisé le recensement de son patrimoine adapté et accessible aux personnes en situation de handicap. Il compte **186** logements accessibles dont **135** logements adaptés et **188** logements ayant fait l'objet d'aménagements ayant permis le maintien à domicile. **16 356.91 € TTC** ont été consentis à ces aménagements concernant **9** logements.

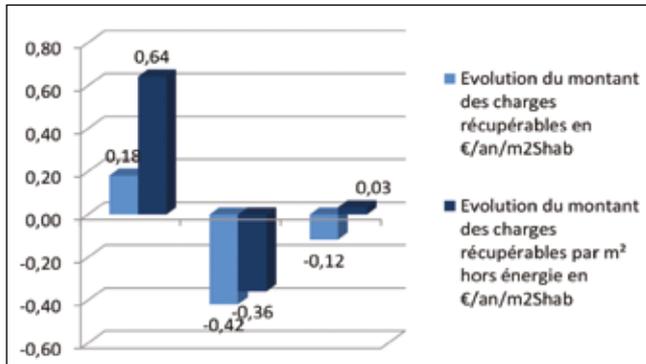


CHIFFRES CLEFS 2016

- 1121 demandes de logements instruites (1108 en 2015) par les commissions d'attributions dont 114 demandes de mutations.
- 150 CAL contre 159 en 2015.
- 733 dossiers acceptés, 358 non attributions, 9 attributions sous conditions, 10 refus et 11 désistements.
- Taux de rotation 11 % avec 463 entrées et 447 sorties dont 10 ventes et 55 mutations
- 68 % des locataires disposent de moins de 60% des plafonds de ressources légaux. Ce taux monte à 76.33 % pour les entrants 2016.
- 51 locataires assujettis au SLS représentant un montant annuel de 30570 €
- 60.5 % des locataires sont bénéficiaires de l'APL soit 2145 locataires
- 31 % des locataires des logements non conventionnés sont bénéficiaires de l'AL soit 35 locataires

MAITRISE DES LOYERS ET DES CHARGES

Depuis plusieurs années, le Foyer Stéphanois oriente sa politique de revalorisation des loyers en ne les augmentant pas pour près de 1300 d'entre eux, cherchant ainsi à les adapter au mieux aux conditions du marché local pour les rendre plus attractifs. De ce fait, les augmentations moyennes réelles de loyers au 1er janvier 2016 n'ont été que de 0.01 % (pour un IRL de 0.02 %).



Cette année encore, Le Foyer Stéphanois avait pour objectif de réduire les charges locatives de ses clients. Les mesures prises ont concerné la diminution des coûts des contrats d'entretien mais aussi la baisse des consommations énergétiques des bâtiments engendrées par les réhabilitations thermiques réalisées.

C'est ainsi une évolution par m2 de surface habitable négative qui représente - 54 centimes entre 2014 et 2016.

Le Foyer Stéphanois continue de ne pas appliquer, sur ses réhabilitations thermiques achevées, la 3ème ligne de loyer et ainsi laisse intégralement au bénéficiaire du locataire l'impact des économies de chauffage réalisées.

1662 logements sont aujourd'hui concernés par cette mesure.

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

LA COHESION SOCIALE

Depuis de nombreuses années, Le Foyer Stéphanois décline nombre de ses actions autour de la cohésion sociale avec la volonté d'améliorer la vie des habitants, de redonner de l'attractivité à ses ensembles et donc de réduire sa vacance. Avec le temps, ce savoir faire constitue l'identité, la marque de l'entreprise.

LE DEVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL ET LE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS

Le 25 Mai 2016, Normandie-Foot et le Foyer-Stéphanois ont créé l'évènement avec un tournoi pour les jeunes autour du thème de l'Euro de football. Cette journée, encadrée en partenariat avec les clubs de football locaux, a donné lieu à l'organisation d'un tournoi et de rencontres amicales entre jeunes garçons et filles ainsi qu'à une démonstration de football avec des enfants handicapés. Un tournoi mixte d'équipes d'entreprises impliquées dans les valeurs sociales du Foyer Stéphanois permet de financer un bus et des billets pour emmener les enfants au Stade de France et au Stade Océane du Havre.



Le 16 Mars 2016, le Directeur du Foyer Stéphanois et le Président de Normandie Foot ont remis des billets aux jeunes du Football Club de St Etienne du Rouvray, gagnants du Challenge du Fair Play 2015 pour aller voir l'équipe de France contre la Russie au Stade de France.

Le 7 Octobre 2016, l'Association Sportive Madrillet-Château Blanc qui a remporté l'Euro 2016 du Foyer Stéphanois, est également allée au Stade de France voir la France contre la Bulgarie.



Madrillet dont les recettes ont permis de financer un projet de séjour vacances.

Le Foyer Stéphanois en partenariat avec les Villes de Saint Etienne du Rouvray, Oissel et Cléon organisent des animations sur les quartiers qui visent à favoriser la participation des habitants à l'amélioration de leur cadre de vie.

Le 13 Avril, notre équipe de proximité a participé à la Fête du Printemps Hartmann-La Houssière organisée par le Centre social de la Houssière.



Le 23 Avril, participation à la Fête du Mieux vivre ensemble sur Thorez avec le Centre social Bras-sens



Le 4 Mai, le Foyer Stéphanois organise la Fête du Mieux vivre ensemble sur Oissel, en partenariat avec la Ville d'Oissel (fleurs et atelier Carnaval), l'Association des Loisirs Créatifs (maquillage) et Just Kiff Dansing pour la danse urbaine.



Le 18 Mai et le 28 Septembre, le Foyer Stéphanois anime l'atelier Décoration et Fleurs avec l'Association ARCHE pendant la Fête du Mieux vivre ensemble sur le Parc Eugénie Cotton organisée par la Ville de Saint Etienne du Rouvray.



Le 1 Juin, le Foyer Stéphanois organise la Fête du Partage des saveurs à Cléon les Fleurs, avec le concours de la Maison des Jeunes d'Elbeuf et l'Association le Sillage.

Le Foyer Stéphanois soutient financièrement un festival de Cinéma de plein air organisé l'été par la Ville de Val de Reuil, «Cin'été» : Des projections de films et des ateliers pédagogiques ont pour objectif d'offrir aux publics les plus défavorisés un accès aux pratiques culturelles.



Depuis 10 ans, le Foyer-Stéphanois et l'Association Normandie Foot mènent en partenariat des actions foot citoyen, dans les quartiers. Cette année, l'association s'est investie dans le sport avec les enfants handicapés. En partenariat avec l'ADAPT, Normandie Foot a ouvert une activité foot adapté à Freneuse. Ces jeunes ont ainsi participé à l'Euro Foot du Foyer Stéphanois.

Le Foyer Stéphanois soutient également les équipes de football juniors de :

- Saint Etienne du Rouvray (ASMCB et FC SER)
- Cléon
- Saint Pierre les Elbeuf
- Oissel (CMSO)



Le Foyer Stéphanois c'est 42 collaborateurs de proximité qui contribuent au maintien du lien social sur les quartiers, par leur présence quotidienne.

LA PRÉVENTION DE LA DÉLINQUANCE

Le Foyer Stéphanaï est membre des Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) sur les communes de **Saint Etienne du Rouvray, Oissel, Cléon, et Val de Reuil**. Nos équipes participent à différentes commissions :

- Cellule Enfance en Danger, Commissions Chantiers de sensibilisation à l'emploi, Commission Médiation sociale, Cellules de crises avec la **Ville de Saint Etienne du Rouvray**
- Cellules bailleurs avec la **Ville de Val de Reuil**
- Informaton sur le phénomène de radicalisation des jeunes avec la **Ville de Cléon**

Le Foyer Stéphanaï est habilité comme organisme d'accueil pour les personnes condamnées à effectuer un Travail d'Intérêt Général. Cette mesure implique une collaboration soutenue entre le service pénitentiaire d'insertion et de probation et le Foyer Stéphanaï.

En 2016, 5 personnes ont été accueillies en poste TIG dans les points d'accueil et à la régie.

L'INSERTION PAR L'ECONOMIQUE

L'emploi des jeunes et les chantiers éducatifs

Saint Etienne du Rouvray

- 2 chantiers d'insertion ont été encadrés par le Centre Social de la Houssière pour peindre la cage d'escalier de l'immeuble rue Pierre Corneille à Saint Saens, du 30 Mai au 9 juin et pour vider les caves de la tour Tourmalet du 13 au 24 Juin 2016.
- 2 chantiers éducatifs ont été encadrés par l'équipe de prévention de l'ASPIC pour rénover la cage d'escalier du 5 Bras-sens avec 6 jeunes, du 6 au 17 Juin et pour rénover un appartement destiné à un accueil éducatif, en Décembre.



Oissel

- Un chantier « Jeunes » a été réalisé avec l'APRE et le service Jeunesse de la Ville d'Oissel pour peindre les soubassements des immeubles des Oiseaux avec 6 jeunes, du 4 au 8 juillet 2016.

Val de Reuil

- Un chantier « Jeunes » en partenariat avec le CCAS s'est déroulé du 11 au 29 Juillet pour repeindre les escaliers extérieurs des Sangliers.

Cléon

- 2 chantiers Jeunes menés en collaboration avec l'Association le Sillage ont permis le nettoyage de halls d'immeuble en Mars et la mise en peinture des soubassements de l'immeuble Iris avec 8 jeunes du 11 au 30 Juillet..



En vigueur depuis plus de 20 ans sur nos marchés de travaux et d'entretien, la **clause d'insertion** permet de faire travailler des habitants des quartiers ou des communes sur nos chantiers. Notre intervention auprès des entreprises vise à favoriser la coopération avec des structures d'insertion : ainsi en 2016, l'entreprise d'insertion ABBE1 a travaillé sur Saint Etienne du Rouvray et Val de Reuil, l'entreprise BALISE sur la réhabilitation de 4 logements à Saint Etienne, le GEIQ BTP 76 a formé 3 salariés en contrat de professionnalisation et l'association CURSUS a intégré des salariés en entreprise. **A ce titre, les entreprises ont réalisé 8953 heures d'insertion en 2016.**

L'Association de Redynamisation Horizon Emploi (ARCHE) gère des **jardins familiaux, une laverie associative et une régie Bâtiment**. Elle a employé 44 salariés en contrats aidés depuis sa création en 1993 (**6 salariés en 2016 dont 4 jeunes en emploi d'avenir**, tous résidant à St Etienne du Rouvray, recrutés avec la Mission Locale). **En 2016, l'ARCHE a réalisé 3590 heures d'insertion** pour l'ensemble de ses activités.

Le Foyer Stéphanaï développe également les emplois aidés (Emplois d'avenir, insertion des personnes handicapées) et contribue à des dispositifs de formations. Ainsi, nous avons signé un contrat d'Avenir avec un jeune du Château Blanc et participé à un programme de formation des gardiens d'immeubles initié par l'Union Régionale HLM. Cette formation est réalisée par l'Afpols et Média Formation par le biais de contrats de professionnalisation signés avec l'association intermédiaire Intermaide-Emploi. Nous avons employé et formé 1 gardien dans ce cadre et accueilli plusieurs stagiaires.

C'est un total plus de 12543 heures d'insertion qui ont été réalisées en 2016



Mme Nathalie RAULT

Directrice de l'ASPIC

Interview

Quelles actions soutenues par le Foyer Stéphanois permettent de développer le mieux vivre sur les quartiers en prenant en compte leur dimension interculturelle ?

L'Association Stéphanoise de Prévention Individuelle et Collective est une association de prévention spécialisée qui oeuvre sur la commune de Saint Etienne du Rouvray depuis 1975. Elle a pour but la prévention des inadaptations sociales pour une meilleure insertion sociale et professionnelle des publics les plus en fragilité.

Dans le cadre de son travail, l'ASPIC a développé en parallèle de ses actions de prévention spécialisée, un volet médiation interculturelle, à destination des populations migrantes, avec la création, en 2007, d'une École des Adultes. Ce projet « École des Adultes » vise à prévenir les risques de marginalisation et d'exclusion en favorisant l'accès aux droits, à l'éducation, à la santé, à la culture, aux sports et aux loisirs. Elle a également pour objectif de contribuer au lien social dans une visée d'émancipation des populations. Ainsi, l'École des Adultes propose différentes modalités d'action sous la forme d'ateliers hebdomadaires : atelier d'alphabétisation et linguistique, atelier communication, atelier connaissance de l'environnement, atelier parentalité et des sorties culturelles régulières.

Dans le cadre du partenariat avec le Foyer Stéphanois, nous avons pu développer cette année une programmation de vacances, pour la période estivale.

Au total, c'est une centaine de personnes résidentes sur le quartier du Château Blanc qui a pu s'inscrire dans les différentes activités proposées, dont la visite de la tour Eiffel pour une trentaine d'entre eux, des sorties en bord de mer, pour une quarantaine d'autres personnes, des pique-niques familiaux à la base de loisir de Poses et à Dieppe (15 familles), des balades en forêt et enfin un repas conviviale interculturel (50 participants).

Ces moments de détente, de rencontre et de dépaysement, en période de grandes vacances, ont été riches et très appréciés par les participants qui pour la grande majorité ne partent pas en vacances et ni même ne sortent du quartier.

Ce projet d'été 2016, que nous souhaitons renouveler pour 2017, vient soutenir notre projet pédagogique : l'ouverture au « monde », le « faire ensemble » dans le respect mutuel des différences pour dépasser les préjugés et toutes formes de discriminations, au-delà des frontières du territoire stéphanois.

Top 😊



PLUS DE 170 K€ DE SOUTIEN DIRECT ET INDIRECT AUX ASSOCIATIONS

Flop 😞



UNE OFFRE SPÉCIFIQUE EN STRUCTURES COLLECTIVES TOUJOURS INSUFFISANTE

EN 2016

29 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 75281 €. En 2016, 29 locaux ou appartements sont mis gracieusement à disposition d'associations et 9 locaux sont occupés par des services municipaux (Villes de Saint Etienne du Rouvray et d'Oissel), représentant un montant total de loyers remisés de 95831 €.

SOC 1

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

2014

2015

2016

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

SOC 1.1

Croissance de l'offre

Logements locatifs	-0,03 %	1,37 %	0,70 %
Offre en structures collectives	0,00 %	0,00 %	5,64 %
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	6 logements	61 logements	37 logements
Nombre de logements anciens acquis	0 logements	0 logements	0 logements

SOC 1.2

Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

	T1	T2	T3	T4	T5	T6 et +
Nombre	0	4	2	0	0	0
m ²	0	57	70	0	0	0
Nombre	0	12	30	17	2	0
m ²	0	50	69	85	95	0
Nombre	0	8	20	9	0	0
m ²	0	53	69	90	0	0

Répartition par catégorie¹ (en nombre de logements)

«Très social»	3	10	7
«Social»	3	47	30
«Social Intermédiaire»	0	4	0
«Intermédiaire»	0	0	0
«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0	0	0

SOC 1.3

Production en accession sociale

Logements neufs livrés	na	3	0
Logements neufs livrés en location-accession	na	na	na

SOC 1.4

Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

Part de logements conformes à la réglementation PMR	3,55 %	4,18 %	4,79 %
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,79 %	0,78 %	0,77 %
Labels / certifications concernés	Label CG 76 (Résidence évolutive)		
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	-	4,44 %	4,84 %
Caractéristiques des logements concernés	Douche Hydra et autres adaptations		

SOC 1.5

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

Étudiants (rés. universitaires)	253	253	253
Personnes âgées autonomes	24	24	43
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
Total	353	353	372

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

2014

2015

2016

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

SOC 2.1

Croissance de l'offre

Ensemble du parc (€/m ² S hab)		2014	2015	2016
	Parc «Très social»	4,90	5,08	5,07
	Parc «Social»	5,64	5,67	5,68
	Parc «Social intermédiaire»	7,80	7,84	7,98
	Parc «Intermédiaire»	8,11	7,97	7,96
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	7,24	7,21	7,21
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
	Parc «Très social»	5,68	5,08	5,05
	Parc «Social»	6,18	5,69	6,32
	Parc «Social intermédiaire»	na	8,81	na
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na

SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)

Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	16,38%	16,70%	15,01 %
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	24,05%	22,46%	24,73 %

SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers²

	0,39%	0,01%	0,01 %
--	-------	-------	---------------

SOC 2.4 Évolution du montant des charges récupérables hors énergie (en €/m² / Shab.)

	0,18 €	-0,42 €	-0,12 €
--	--------	---------	----------------

Évolution charges + évolution charges hors énergie

	0,64 €	-0,36 €	0,03 €
--	--------	---------	---------------

SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont :

Médiateur(rice)	3 ETP	3 ETP	3 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	4,70 ETP	6,40 ETP	5,40 ETP
Chargé(e) de recouvrement	0 ETP	0 ETP	0 ETP
Autre :	6 ETP	5 ETP	5 ETP
Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)		Correspondants de nuits	

SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

	144	116	212
--	-----	-----	------------

Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)

	214	307	155
--	-----	-----	------------

SOC 2.7 Taux de mutation interne

	11,83%	13,42%	11,88 %
--	--------	--------	----------------

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

	0,00%	0,00%	0,00 %
--	-------	-------	---------------

SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

	Logements existants vendus à des particuliers	7	9	10
dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	7	9	10
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	7	9	10

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

2014

2015

2016

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

SOC 3.1

Profil socioéconomique des ménages entrants (attribution de l'année)

Âge du titulaire du bail		2014	2015	2016
- de 25 ans		14,79 %	10,89 %	14,69 %
25-39 ans		42,80 %	45,72 %	45,36 %
40-59 ans		26,43 %	28,99 %	27,00 %
60-74 ans		9,86 %	8,56 %	7,13 %
75 ans et +		4,73 %	3,89 %	3,46 %
Ressources des ménages				
< 60 % du plafond de ressources		75,74 %	72,76 %	74,51 %
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources		19,92 %	21,21 %	21,81 %
> 100 % du plafond de ressources		2,96 %	4,09 %	1,30 %
Composition des ménages				
Personne seule		32,54 %	33,07 %	33,91 %
Famille monoparentale		21,30 %	23,35 %	25,05 %
Couple sans enfant		17,75 %	14,40 %	13,82 %
Couple avec enfant(s)		27,02 %	27,24 %	24,84 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		00,00 %	00,00 %	00,00 %
portés par les associations de locataires		600 €	600 €	600 €
portés par d'autres associations		62 300 €	71 141 €	75 281 €
Associations de locataires		2	3	3
Autres associations		23	25	26

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

L'accompagnement social mis en place au Foyer Stéphanois, et mené notamment par notre Conseillère en Economie Sociale et Familiale, se caractérise par :

- Une collaboration étroite avec lesiliaires sociales de la société pour gérer les situations de manière efficace et adaptée dès le premier impayé de loyer.
- Un travail de partenariat avec les services sociaux de secteur et les mairies afin que les situations financières les plus complexes soient traitées dans leur globalité et non seulement sous l'aspect logement.
- Un suivi rapproché des situations fragiles repérées en amont des commissions d'attribution avec le service commercial.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Le Foyer Stéphanois a mis en oeuvre, depuis de nombreuses années, un axe de travail fort autour de la cohésion sociale sur les thématiques suivantes :

- Le développement du lien social et le soutien aux associations (foot citoyens, vente solidaire, danse urbaine, atelier maquillage, atelier de petits bricolage, fête du printemps...)
- La prévention de la délinquance (membre du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la délinquance, habilitation comme organisme d'accueil "travaux d'intérêt Général")
- L'insertion par l'économie (clause d'insertion dans les marchés de travaux, chantiers en partenariat avec des associations d'insertion ; centre social et ccas)

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le Foyer Stéphanois vise à garantir la santé et la sécurité des locataires en s'appuyant sur :

- un comité de sécurité qui se réunit 2 fois par an
- une formation "sécurité" annuelle dispensée à tous les correspondants, chargés d'opérations ainsi qu'aux collaborateurs entrant dans les logements
- un contrôle de l'installation électrique, de chauffage, de ventilation et des gardes corps à l'entrée dans les lieux, constat visuel de sécurité des parties communes à une fréquence mensuelle,
- des contrats de prestations prévoyant le contrôle périodique et le dépannage des ascenseurs, des portes automatiques de garages et des portails, des installations gaz, des équipements de sécurité incendie
- un dispositif d'astreinte en dehors des heures d'ouverture des bureaux,
- des actions de sensibilisation aux règles du bien vivre ensemble : règlement intérieur, affichages, ...
- Résidentialisation des espaces extérieurs lors des réhabilitations
- mise en place de vidéo-protection et de vidéo-surveillance

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Notre Stratégie :

Le Foyer Stéphanois entend jouer pleinement son rôle dans la lutte contre le changement climatique. C'est à travers nos programmes de construction et de réhabilitation, dans nos pratiques de fonctionnement ou bien de par notre communication que nous comptons apporter notre contribution.

LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

LA CONSTRUCTION

Le Foyer Stéphanois à travers ses constructions vise à contribuer à la réduction des émissions de CO2 et à diminuer les dépenses énergétiques de ses locataires.

Les **56** logements, livrés en 2016 par le Foyer Stéphanois, possèdent des performances thermiques conformes à la RT 2005 ou au niveau BBC RT 2005 ou à la HPE rénovation 2009.

LES DECHETS

A un rythme qu'il souhaiterait plus soutenu, Le Foyer Stéphanois continue malgré tout d'installer, en lieu et place des containers, des colonnes enterrées, en partenariat avec la Métropole Rouen Normandie. Ces colonnes permettent de simplifier le tri sélectif et d'améliorer le cadre de vie. A ce jour, **459 logements** implantés sur les communes de Saint Etienne du Rouvray, Cléon et Saint Aubin les Elbeuf sont équipés d'un tel dispositif. Parallèlement, nos équipes jouent un rôle pédagogique pour la bonne appropriation par les habitants du tri et du respect de la propreté.



UNE DELOCALISATION VERTUEUSE

Cette année, nous avons pris la décision d'externaliser l'ensemble de nos serveurs informatiques de notre salle informatique vers un DATA Center situé en banlieue parisienne. Attachés à notre empreinte écologique, nous avons pu contractualiser avec une société qui était en mesure de nous garantir être engagée dans une démarche de développement durable.

A ce titre, cette société a lancé la conception modulaire depuis 2000 ayant permis de diviser son PUE (indicateur utilisé pour qualifier l'efficacité énergétique d'un centre d'exploitation) par plus de 3, elle garantit que 100% de l'équivalent en MWh délivrés provient de sources d'énergies renouvelables et a recours à une conception en circuit fermé pour recycler et réutiliser la chaleur perdue. Elle est certifiée ISO 14001, ISO 50001 et a atteint le niveau d'engagement GOLD lors de l'évaluation RSE 2014 réalisée par Ecovadis.

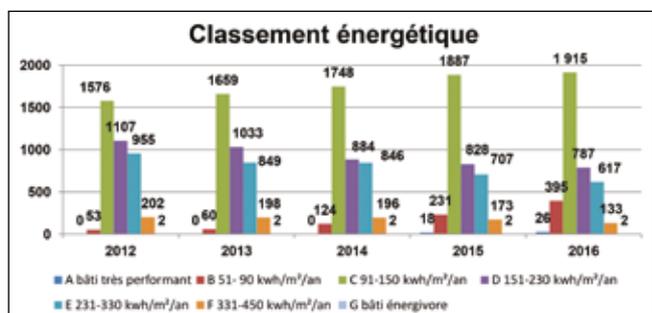


LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

LA REHABILITATION

Le Foyer Stéphanois s'est fixé un programme ambitieux de réhabilitations thermiques qu'il met en oeuvre depuis 7 années désormais. Ainsi, il contribue à réduire les émissions de CO₂ issues de la consommation énergétique de ses bâtiments.

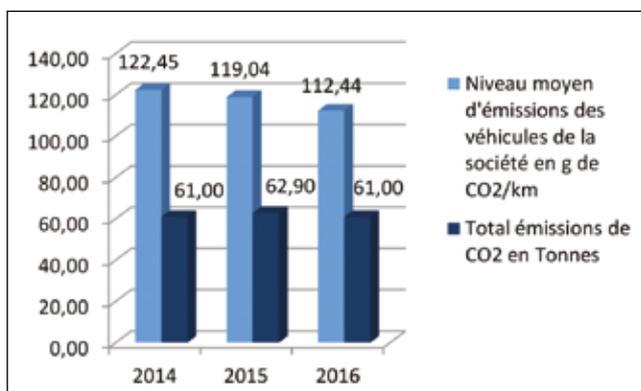
Entre 2010 et 2016, le classement moyen du patrimoine du Foyer Stéphanois est passé de 202.15 kWh/m² à 157.68 kWh/m² ce qui représente un gain de 22 %.



MODES DE TRANSPORTS ET EMISSIONS DE CO₂

Nous avons affiché notre volonté de remplacer progressivement nos véhicules les plus polluants par des véhicules plus « propres ».

En conséquence, le niveau moyen d'émissions des véhicules utilisés par les équipes du Foyer Stéphanois est passé de 128 g de CO₂ au km en 2012 à de 112 g au km en 2016.



Afin d'accélérer le processus de diminution de nos émissions de gaz à effet de serre, nous avons équipé notre flotte automobile de notre premier véhicule électrique, en remplacement d'un véhicule thermique. Nous programmons pour 2017 de reproduire la même opération pour trois autres véhicules.

Parallèlement, nous mettons à disposition de notre personnel du siège un vélo électrique permettant les déplacements « doux » et non polluants sur la commune de Saint Etienne du Rouvray.





Mr Alain LEMEILLE

*Chargé d'opérations travaux neufs
Responsable des assurances*

Interview

Pour quelles raisons roulez-vous « électrique » ?

La décision d'intégrer un premier véhicule électrique à notre flotte émane de la direction dans le cadre de notre démarche RSE. Montrer l'exemple en tant que gestionnaire du parc automobile, un certain confort de conduite et améliorer notre bilan carbone en sont les raisons essentielles.

Quels sont les avantages et les inconvénients de la voiture électrique ?

La technologie des véhicules électriques évolue très vite. Celui que j'utilise est une Zoé 2^e génération.

Pour le conducteur, l'avantage est une incitation à la conduite détendue, dans le silence par contre l'autonomie va d'assez faible (160 kms), à très faible (environ 100 kms en hiver quand nécessité de dégivrage, chauffage etc...). De plus, un temps de recharge encore long est nécessaire. Côté acquéreur, le bonus écologique de 6300 € accordé par l'état et, en Normandie, une aide à l'acquisition de 5000 € par la région sont intéressantes. A contrario, le coût de location des batteries est important.

Enfin, pour la communauté, l'absence de toute émission polluante est un avantage certain. Sur le plan des inconvénients, la production électrique en France est essentiellement nucléaire dont nous ne savons pas gérer les déchets, de même, le recyclage des batteries reste encore une difficulté.

Top 😊



**DES MODES DE TRANSPORT
NON POLLUANTS PRIVILÉGIÉS**

Flop 😞



**RENFORCER LE SUIVI DES
CHANTIERS RÉPONDANT
AUX CRITÈRES « À FAIBLES
NUISANCES »**

CHIFFRES CLEFS 2016

Depuis 6 ans, **1028** logements ont été réhabilités thermiquement pour un budget de l'ordre de **23 millions d'euros** (dont **100** en 2016 pour près de **2.7 millions d'euros**)

- Au 31 décembre 2016, **77** autres logements sont en cours de travaux.
- A fin 2016, **80 %** du patrimoine est au minimum classé en étiquette DPE « D ».

ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2014

2015

2016

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

ENV 1.1 Croissance de l'offre	A bâti très performant		0,00 %	0,47 %	0,67 %
	B 51-90 kWh/m ² /an		3,26 %	5,99 %	10,18 %
	C 91-150 kWh/m ² /an		45,96 %	48,95 %	49,33 %
	D 151-230kWh/m ² /a		23,24 %	21,48 %	20,27 %
	E 231-330 kWh/m ² /an		22,25 %	18,34 %	15,89 %
	F 331-450 kWh/m ² /an		5,15 %	4,49 %	3,43 %
	G bâti énergivore		0,05 %	0,05 %	0,05 %
	Données non disponibles		0,08 %	0,23 %	0,18 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		0,00 %	0,00 %	0,00 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		3,71 %	4,62 %	4,61 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		23,11 %	23,09 %	26,17 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		44,89 %	48,66 %	49,74 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		14,07 %	12,81 %	11,98 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		10,47 %	7,21 %	4,89 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		3,68 %	3,37 %	2,42 %
Données non disponibles		0,08 %	0,23 %	0,18 %	
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	103	96	86
		Médiane	-	-	-
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	19	18	17
		Médiane	-	-	-
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	178	166	158
		Médiane	-	-	-
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	32	30	28
		Médiane	-	-	-
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		15,93 %	15,90 %	15,79 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		15,28 %	15,07 %	14,97 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0,00 %	0,00 %	0,00 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*		1,20 m ³ /m ² /an	1,25 m ³ /m ² /an	1,04 m³/m²/an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		5,07 %	5,01 %	4,97 %
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²		56,17%	56,99%	57,55%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		4	4	4

* 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-économés.

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



ENV 2

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale;
Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre

ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neuf	66,67 %	50,82 %	89,19 %
	Nom des labels/certifications	BBC 2005 (Promotelec)		
	Logements réhabilités	0,00 %	0,00 %	92 %
	Nom des labels/certifications	BBC ou HPE rénovation		

ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	0,00 %	0,00 %	72,99 %
--	--------	--------	----------------

ENV 2.3 Emissions de CO ₂ liées aux déplacements ³	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)	61,00	62,90	61
	Nombre de véhicules de service	17	17	17
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	122,53	119,94	111,18
	Nombre de véhicules de fonction	5	5	5
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	122,20	116	111

ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	191	191	191
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /an)	46	46	46
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels			

ENV A / SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Remise à tout nouveau locataire

- d'un "éco-guide" (celui-ci est sur notre site internet). Ce document vise à sensibiliser nos clients sur les dépenses liées à l'énergie, l'eau, au tri ainsi qu'au recyclage des déchets.
- du DPE de son logement.
- d'ampoules basse consommation étiquette A

Les équipes du Foyer Stéphanois participent à des ateliers éducatifs en direction des habitants afin de les sensibiliser aux impacts sur l'environnement (concours avec les collèges, semaine HLM...

ENV B / SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

•Après des salariés :

- Le remplacement des produits d'entretien classiques par des produits « éco label ».
- La communication réalisée autour du rapport d'activité responsable permet une implication plus importante de la responsabilité de chacun dans sa contribution aux impacts environnementaux.
- Une formation à l'éco-conduite est proposée aux salariés demandeurs.
- Une formation « comment devenir éco-citoyen ? » a été dispensée à chaque membre du comité de direction.
- La mise à disposition dans les bureaux de corbeilles de recyclage du papier

• Après des fournisseurs :

- Une annexe "chantier à faibles nuisances" est donné lors de la signature des marchés.
- une charte « QUALIPREST » a été signée avec tous les prestataires de maintenance, dans laquelle une prise en compte par chacun d'eux des impacts environnementaux est sollicitée.

ENV C / MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Utilisation pour l'entretien de nos parties communes de produits "éco label"

- Mise en place de parcelles de jardins familiaux sur un terrain mis à disposition par la Ville de Saint Etienne du Rouvray.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Notre Stratégie :

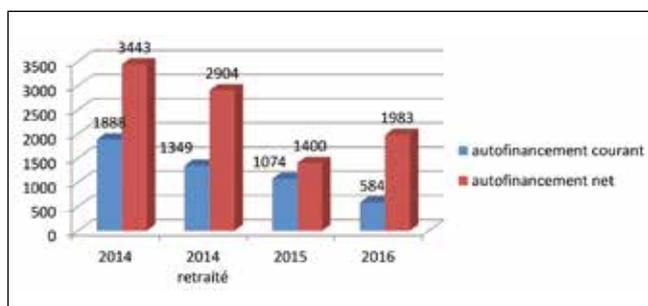
Une économie durable, assurant la pérennité de notre structure, est le préalable d'une stratégie dite de développement durable. La maîtrise de notre vacance, de nos impayés, de notre dette et de nos coûts de fonctionnement sont les seuls leviers qui nous permettront de répondre favorablement aux collectivités désireuses de nouveaux logements et de mettre en oeuvre notre ambitieux programme de rénovation de notre parc. De la qualité de notre patrimoine et de nos réhabilitations thermiques dépend l'attractivité commerciale de nos logements et par conséquent la réduction de la vacance, dans un marché local détendu.

NOS RESULTATS FINANCIERS

En 2016, notre autofinancement courant s'élève à **584 K€** contre **1 074 k€** en 2015, ce qui représente **3.1 %** des loyers contre **5.8 %** en 2015.

Le résultat de l'exercice est de **3 383 K€** (dont **1 771 K€** de résultat exceptionnel), et est donc supérieur à celui de 2015.

RÉSULTATS FINANCIERS	2014	2015	2016
MARGE SUR ACCESSION	1	55	-17
MARGE SUR PRETS	0	0	0
MARGE SUR LOCATIF	10 469	10 983	11 259
PRODUCTIONS DIVERSES	172	143	158
MARGE BRUTE TOTALE	10 642	11 181	11 400
VALEUR AJOUTEE	4 271	4 408	4 088
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 561	1 552	1 086
RESULTAT D'EXPLOITATION	983	896	1 368
RESULTAT FINANCIER	420	390	329
RESULTAT COURANT	1 403	1 286	1 697
RESULTAT EXCEPTIONNEL	1 945	764	1 771
RESULTAT DE L'EXERCICE	3 284	1 916	3 383



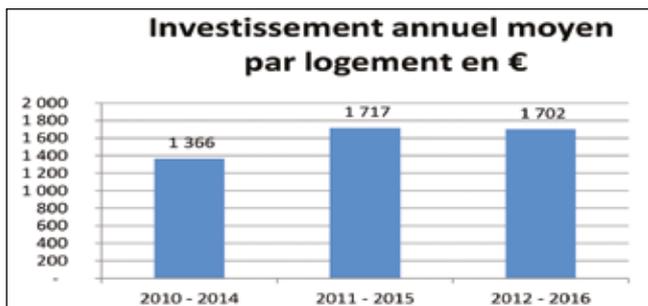
NOTRE POLITIQUE D'INVESTISSEMENTS

Sur le plan de l'**offre nouvelle**, en 2016, nous avons livré **4 opérations**. La première de **4 logements** à **Saint Etienne du Rouvray** est localisée dans le bourg ancien. La seconde, de **33 logements**, fut livrée à **Saint Aubin les Elbeuf**, dans le cadre d'aménagements d'anciennes friches industrielles. Une troisième opération composée de **19 logements locatifs** d'une résidence pour personnes âgées a été mise en service à **Saint Etienne du Rouvray**. Enfin, une dernière opération d'**extension** de l'**EHPAD Michel GRANDPIERRE** a été livrée à **Saint Etienne du Rouvray** en vue d'agrandir l'unité Alzheimer. Ces investissements en développement représentent **6 886 K€** sur l'exercice.

Concernant notre patrimoine, **la réhabilitation thermique** de **100** logements sur **Saint Etienne du Rouvray** s'est achevée. De ces réhabilitations dépendent également la solvabilisation des locataires, qui verront leur facture énergétique diminuée, et potentiellement nos impayés. **7 264 K€** ont ainsi été injectés dans le patrimoine, traduisant la volonté du Foyer Stéphanois de **maintenir ou renforcer l'attractivité commerciale** de son parc.

En parallèle, notre régie d'entretien composée de 4 personnes a réalisé des travaux pour un montant estimé à plus de **194 K€**, associant réactivité et qualité de service pour nos locataires.

Au total, les investissements consentis représentent près de **14.4 millions d'euros** dédiés au développement et aux travaux sur le parc ancien.



EN 2016

209 K€ Entretien Courant
 2806 K€ Gros Entretien
 4249 K€ Amélioration/Réhabilitation

 7 264 K€ de travaux sur le parc

LA VACANCE

Le marché local du logement peut être qualifié de détendu. En effet, on dénombre près de 10000 logements sociaux de vacants sur les départements de la Seine maritime et de l'Eure, avec plus de 4200 sur le seul territoire de la Métropole Rouen Normandie, chiffre qui a doublé en 3 années. Néanmoins, nous avons pu contenir notre vacance avec **226** logements en comparaison au 31 Décembre 2015 qui était de **211**. Les chiffres des 6 premiers mois de l'année ayant été particulièrement bons, **notre vacance financière a diminué de plus de 100 K€ en 2016 en comparaison à 2015.**

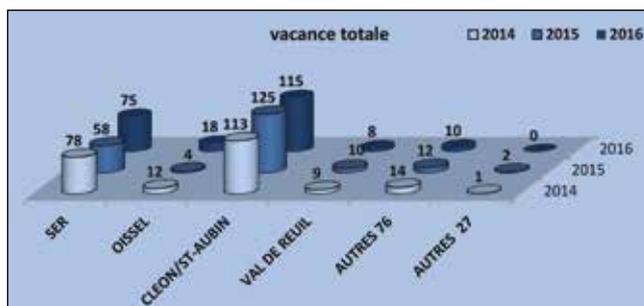
Sur **Saint Etienne du Rouvray**, le quartier **E. Cotton** voit sa vacance passée de 14 à 24 logements et celle du parc **Wallon** de **6** à **14**, et ce, du fait des mises en service de nombreuses opérations neuves sur le plateau du Madrillet entre 2014 et 2016. Sur le quartier **Hartmann**, il faut noter que la vacance est stable en restant à **6** logements. Du fait des difficultés liées à la sécurité, la vacance a augmenté de 5 logements sur le quartier **Langevin**. Globalement, la vacance a **augmenté de 17 logements sur Saint Etienne du Rouvray**, passant de **58** à **75** logements.

Sur **Oissel**, la vacance a globalement **augmenté de 14 logements**. Entre 2015 et 2016, nous sommes passés de **4** à **18** logements vacants.

Quant à **Cléon**, qui concentre **près de 51%** de la vacance de l'exercice, elle a diminué en passant de **125** à **115** logements. Elle est principalement concentrée sur le quartier des Fleurs et nous restons dans l'attente de l'opération de type « renouvellement urbain », qui ne se concrétisera sur le terrain malheureusement que courant 2018 au mieux.

La stratégie du Foyer Stéphanois qui a misé sur les réhabilitations lourdes de son parc en manque d'attractivité, sur le niveau de loyer pratiqué ainsi que sur le renforcement des équipes permettant de contribuer à la commercialisation, est payante.

En effet, notre vacance est passée de 273 logements en novembre 2013 à 226 à fin décembre 2016, alors que dans le même temps, elle doublait sur la Métropole tous bailleurs confondus.



En matière de vacance financière, la proportion des loyers des logements non quittancés représente **5.70 %** des loyers des logements, garages et caves, soit **une amélioration de 0.5 points** en comparaison à 2015.

K€	2014	2015	2016
Loyers théoriques totaux	18 377	18 714	18 888
Loyers non quittancés	1 186	1 176	1 074
Vacance financière (en % des loyers théoriques)	6,5%	6,3%	5,7%



LES IMPAYÉS

Concernant les impayés des locataires présents

Les impayés sont en baisse significative en 2016 avec des chiffres arrêtés au 15 janvier 2017 (soit après les prélèvements du loyer de décembre). En effet, ils sont de **399 K€** à comparer aux **517 K€** de l'année dernière à pareille date. A noter que, plus de **40 K€** d'impayés sont liés aux suspensions des APL des locataires et que **50 locataires** ont un retard de paiement supérieur à **2000 €**. Par ailleurs, **48 dossiers de surendettement** ont été déposés en 2016.

Notre service du suivi social a accordé **155 plans d'apurement amiable** cette année, mais **29 jugements d'expulsion** ont été accordés, 3 expulsions ayant nécessité le concours de la force publique.

L'encours total des locataires présents est en baisse en 2016 avec une diminution encourageante de **0.52 %** par rapport à 2015.

Concernant les locataires partis

136 locataires sont partis au cours de l'exercice avec une dette totale de loyers et travaux de **432 K€** (dont **219 K€** de travaux), soit **120 K€** de plus qu'en 2015.

Le coût des impayés sur l'exercice est de **278 K€** dont la quasi-totalité, soit **235 K€**, correspondent aux dettes de locataires partis. **180 K€** sont effacés par décision de justice, **137 K€** correspondent aux effacements de dettes des locataires partis et **43 K€** aux locataires présents. Les chiffres d'effacement de dettes par décision de justice sont en hausses constantes ces dernières années.

LES COÛTS DE FONCTIONNEMENT

K€	2015	2016	ECART
SALAIRES	2649	2688	+1,5%
CHARGES	1144	1174	+2,7%
TAXES	289	337	+16,5%
AIDES A L'EMPLOI	-14	-19	+29,7%
SUBVENTIONS CN	-12	-2	
PERSONNEL EXTÉRIEUR	18	36	+103,3%
TOTAL	4072	4214	+3,5%

En 2016, les dépenses de personnel interne à la société sont en augmentation avec un écart de **+ 3.50 %** par rapport à 2015. Cela est dû pour l'essentiel aux indemnités de fin de contrat et de départ en retraite ainsi qu'aux hausses de charges et taxes constatées.

Concernant les autres charges de fonctionnement, les postes les plus significatifs concernent les honoraires externes qui diminuent de **60 %** et les coûts liés à l'informatique qui augmentent de **35 %** du fait de la mise en place de notre nouveau progiciel métier.

LES REVENUS DISTRIBUES AUX PARTIES PRENANTES

K€	2014	2015	2016
Salariés	3 765	3 927	3 947
Fournisseurs et prestataires	17 249	18 869	18 036
Administrations fiscales	3 051	3 143	2 954
Banques	2 256	1 952	1 764
Actionnaires	-	-	-
Etat (Cotisations à des fins redistributives)	279	353	677

Le Foyer Stéphanois a généré en 2016 plus de **26.7 Millions d'euros de revenus dans l'économie locale**. Il s'agit là de notre contribution à la création et au maintien d'un emploi local qui n'est pas délocalisable.

Le Foyer Stéphanois travaille avec des fournisseurs qui disposent pour **67 %** d'entre eux de leur siège social en **Seine Maritime ou dans l'Eure**. Les **33 %** restant disposent dans leur très grande majorité à minima d'une agence locale. Nos délais de paiements ont été cette année de **52 jours en moyenne à date de facture**.

Les collectivités ont perçu plus de **2.10 Millions d'euros de taxe foncière**.

Les administrateurs font le choix de ne verser aucun dividende aux actionnaires.



Mme Delphine QUEVAL

Assistance sociale du CCAS
de la ville de St Etienne du Rouvray

Interview

QUEL RÔLE L'ASSISTANTE SOCIALE DU CCAS JOUE T-ELLE AUPRÈS DES STÉPHANAIS DANS LEURS DIFFICULTÉS, EN PARTICULIER DANS LE PROBLÈME DU BUDGET LOGEMENT ?

Engagée dans l'action sociale pour le compte de la ville de Saint Etienne du Rouvray depuis 2009, je rencontre au quotidien des habitants de la commune de tous âges rencontrant des difficultés financières, budgétaires, de santé... Mes interventions peuvent être ponctuelles ou prendre la forme d'un suivi plus long.

J'interviens principalement auprès des personnes isolées qui souffrent de plus en plus du fait des charges incompressibles qu'elles doivent assumer seules. Pour ce type de public, le budget logement semble être une priorité.

L'isolement de ces personnes est accentué aujourd'hui par la disparition de certains services publics et par la dématérialisation. Mon travail est donc en priorité de leur permettre l'accès aux droits et d'essayer de réduire au maximum la fracture numérique.

Au gré des situations et par un réseau d'acteurs bien étoffé, nous parvenons à identifier les aides adéquates.

C'est dans ce cadre que le partenariat avec le foyer Stéphanois et plus largement les bailleurs intervient, il prend différentes formes :

- des visites à domicile communes avec l'accompagnatrice sociale pour les situations les plus fragiles,
- des réunions trimestrielles appelées « cellules accompagnement » en présence des bailleurs et du Conseil Départemental,
- des mises à dispositions systématiques, lors des enquêtes de la préfecture liées à la procédure d'expulsion.

Top 😊



AUCUN DIVIDENDE VERSÉ AUX ACTIONNAIRES

Flop 😞



UNE VACANCE MAITRISEE MAIS ENCORE TROP IMPORTANTE

CHIFFRES CLEFS 2016

- ➡ 22.4 M€ de chiffre d'affaires
- ➡ 45.8 % des loyers en annuité locative
- ➡ 19.08 M€ de loyers (+ 2.30 % par rapport à 2015)
- ➡ 98.8 % de taux de recouvrement (pour 98.8 % en 2015)
- ➡ 2.10 M€ de taxes foncières versées
- ➡ 3.4 M€ de résultat
- ➡ 26.7 M€ de contribution à l'économie locale
- ➡ 56 logements neufs livrés
- ➡ 100 logements réhabilités livrés

ECO 1

Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

	2014	2015	2016
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers	15,79%	7,51%	10,39 %

ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 019 € / log.	2 002 € / log.	1 334 € / log.
--	----------------	----------------	----------------

ECO 1.3

Effort annuel moyen en investissement dans le parc

Croissance du parc	2010-2014	2011-2015	2012-2016
Investissement annuel moyen	6 842 773 €	7 587 964 €	5 989 872 €
Par logement acquis ou produit	104 963 € / log.	120 633€ / log.	123 667 € / log.

ECO 1.4

Équilibre financier moyen des opérations

Croissance du parc	2014	2015	2016
Fonds propres	3,84 %	4,93 %	5,57 %
Emprunts	70,69 %	79,41 %	89,49 %
Subventions	25,47 %	15,66 %	4,94 %
Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	5520,67 € / log.	7072,80 € / log.	5401,03 € / log.
Amélioration du parc			
Fonds propres	8,24 %	20,96 %	13,68 %
Emprunts	80,79 %	65,71 %	76,32 %
Subventions	10,97 %	13,33 %	10,00 %

ECO 1.5

Taux de vacances au 31/12 dont :

TOTAL	5,97 %	5,47 %	5,82 %
Moins de 3 mois en exploitation	1,53 %	1,25 %	1,26 %
Plus de 3 mois en exploitation	2,79 %	2,67 %	2,63 %
Taux de vacance technique	1,66 %	1,56 %	1,93 %
dont taux de logements neutralisés définitivement	0,00 %	0,00 %	0,00 %



ECO 2

Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

ECO 2.1		2014	2015	2016
Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Salariés	3 765 K€	3 927 K€	3 947 K€
	Fournisseurs et prestataires	17 249 K€	18 869 K€	18 036 K€
	Administrations fiscales	3 051 K€	3 143 K€	2 954 K€
	Banques	2 256 K€	1 952 K€	1 764 K€
	Actionnaires	na	na	na
	État (Cotisations à des fins redistributives)	279 K€	353 K€	677 K€

ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	2014	2015	2016
		9 580 h	16 634 h	12 543 h

ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques	2014	2015	2016
	Nombre de fournisseurs et prestataires	263	273	291
	Part d'entreprises locales*	67,30 %	67,03 %	67,01 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située:		Départements de la Seine Maritime et de l'Eure		

ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	2014	2015	2016
Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	49 jours	50 jours	52 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Depuis 1993, intégration de clauses d'insertion réservant 10% des heures de l'opération pour chaque marché

Mutualisation avec 6 autres bailleurs sur un site internet dédié (site Qualiprest) du dossier administratif des prestataires de maintenance et d'entretien

Favoriser la numérisation de nos factures

Evaluation annuelle de nos fournisseurs

Favoriser le travail avec des prestataires locaux

Raisons d'omission

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



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Notre Stratégie :

Notre politique des ressources humaines, aux enjeux essentiels dans la réussite de l'entreprise, repose sur plusieurs préoccupations :

- Être compréhensible et clair dans la répartition des rôles et missions de chaque collaborateur détaillés dans des fiches de postes cotées et 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.
- Ecouter, partager et communiquer grâce au journal interne « l'écho du Foyer », à notre rencontre annuelle de communication des comptes et de l'activité de l'année passée, à l'entretien annuel individuel mené avec chaque collaborateur, aux instances de décisions transversales (comme le COPIL RSE par exemple), ainsi qu'au travail réalisé avec les représentants du personnel.
- 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.

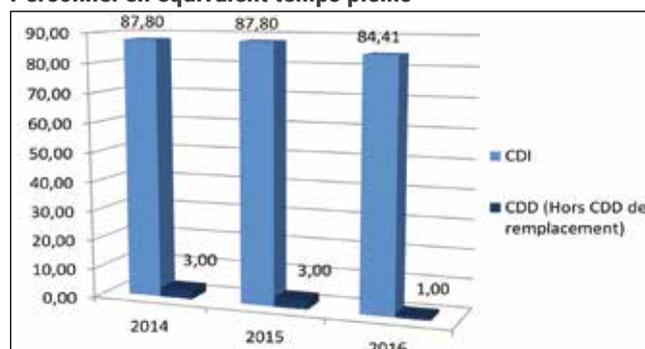
REPARTITION DE L'EFFECTIF PERMANENT

L'effectif permanent est de 86 salariés au 31/12/2016. Compte tenu de 7 salariés en temps partiel, l'effectif en équivalent temps plein est de 84,41.

A cet effectif, il convient d'ajouter 9 salariés en CDD (dont 8 en remplacement de salariés en arrêt).

A noter que Le Foyer Stéphanaïse a embauché 7 personnes en CDI en 2016.

Personnel en équivalent temps pleins



L'âge moyen du personnel est de 45.6 ans contre 45.9 ans en 2015.

CDI			CDD	TOTAL
Cadres	Maîtrise	Employés	-	-
9	23	54	9	95

CHIFFRES CLEFS 2016

- ⊖ 86 SALARIÉS en CDI.
- ⊖ 1286 HEURES de formation pour les salariés.
- ⊖ 12.7% d'absence tous motifs confondus.
- ⊖ 117 SALARIÉS bénéficiaires d'un intéressement.



LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Afin de continuer de professionnaliser les équipes mais également de maintenir le niveau d'employabilité de chaque collaborateur, la formation demeure une priorité pour le Foyer Stéphanois.

	2014	2015	2016
Obligations au titre du plan de formation (€)	23 445	26 507	26 812
Coûts pédagogiques (€)	24 667	26 684	41 429
Nombre de participants	98	97	151
Nombre de jours de formation	140	164	232

36 salariés ont suivi une formation interne sur la sécurité et/ou les états des lieux et/ou la qualité, formation non valorisée dans les coûts pédagogiques.

La formation à la prévention et à la gestion des situations conflictuelles

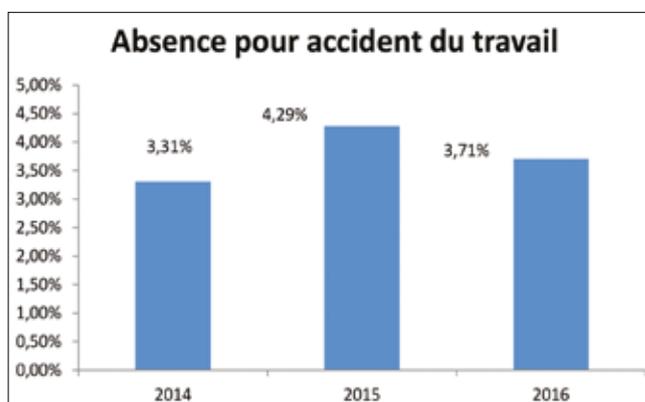
En 2016, nous avons entamé un cycle de formation spécifique pour aider les salariés à utiliser des outils professionnels tels que la psychologie ou la sociologie afin de comprendre au mieux la clientèle et ainsi pouvoir prévenir et gérer les comportements conflictuels. Dispensé par un psychiatre chevronné ayant accompagné des grands organismes nationaux de services publics particulièrement impactés par ces difficultés au quotidien, **11 personnes ont participé à 3 jours de formation**. Devant la satisfaction des stagiaires, cette formation sera dispensée à d'autres salariés de la société sur les deux années à venir.

	2014		2015		2016	
	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	7	67	6	81	10	77
Personnel de proximité	35	384	25	272	48	513
Employés administratifs	9	117	16	152	15	154
Agents de maîtrise	36	322	40	433	42	409
Cadres	4	27	6	91	6	49
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	7	57	4	42	8	84
TOTAL	98	973	97	1070	129	1286

L'ABSENTEISME

Le taux d'absentéisme, bien qu'encore élevé, est inférieur à l'année passée, déduction faite des 3,71 % correspondant aux 4 accidents du travail survenus en 2013 et 2015 et qui impactent encore 2016 (aucun accident du travail avec arrêt n'a été déclaré en 2016). A noter que 1,45 % de ces absences sont liées aux congés maternité et paternité.

	Société			Moyenne France ESH 2015
	2014	2015	2016	
Absence pour maladie	5,79%	5,65%	4,43%	5,3%
Absence pour longue maladie	2,54%	2,72%	3,08%	
Absence pour accident du travail	3,31%	4,29%	3,71%	
Absence pour autres motifs	0,64%	1,07%	1,45%	
Absence tous motifs confondus	12,3%	13,7%	12,7%	



ACCORD D'INTERESSEMENT

Les résultats de la société liés à l'autofinancement, la vacance, les impayés et aux résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des locataires font l'objet d'un accord d'intéressement signé le 20 juin 2012 avec les membres élus représentant le personnel.

Les résultats de l'année 2016 déclenchent un intéressement de 84810 € qui sera versé à 117 salariés.

LE FOYER STEPHANAIS A L'ERE DU NUMERIQUE

Plusieurs chantiers de modernisation des outils informatiques ont été mis en place en 2016 au Foyer Stéphanois.

- Nos états des lieux sont désormais entièrement informatisés de l'entrée au départ en passant par la visite conseil. Le logiciel ELYPSO est aujourd'hui interfacé avec notre progiciel métier ULIS.

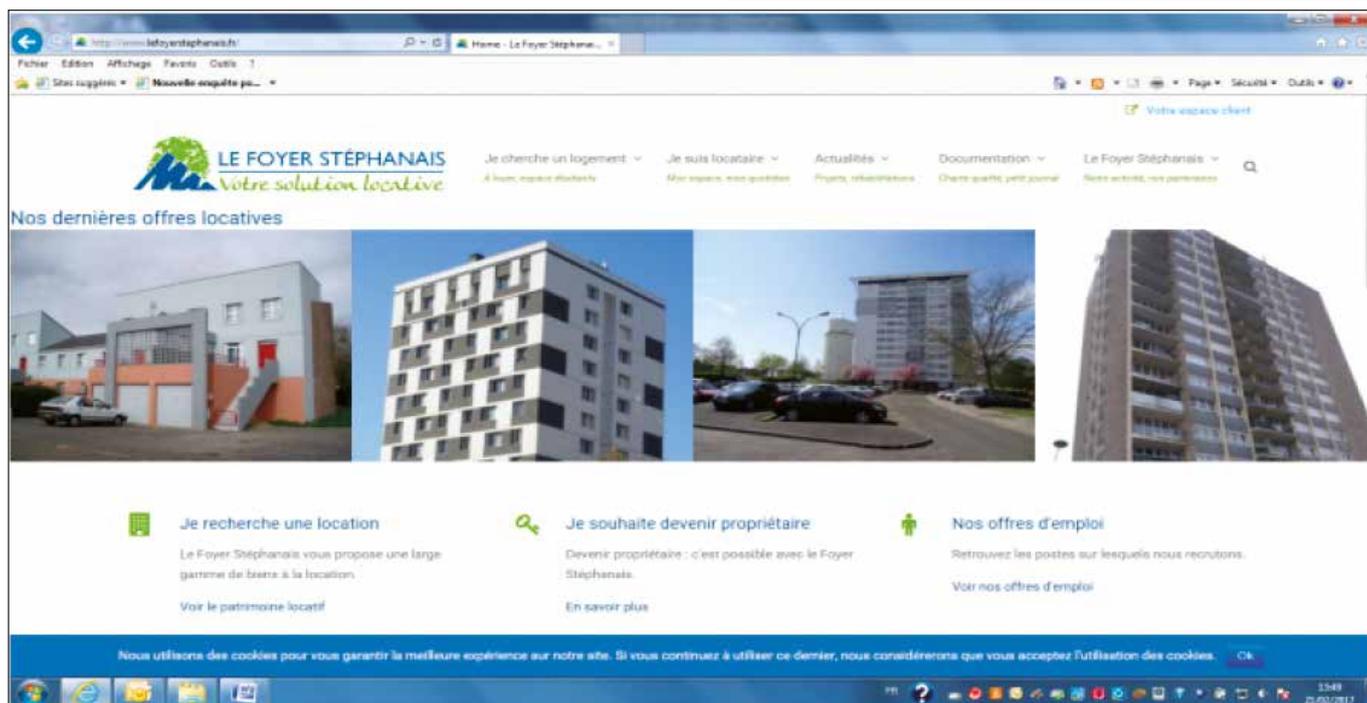
- Notre site internet (www.lefoyerstephanais.fr) a été complètement revisité et est désormais 100% compatible avec les « smartphones », qui depuis l'été 2016 représentent plus de la moitié des utilisations du « net ».

- Après la délocalisation dans un data-center sécurisé de nos besoins en serveurs informatique et l'arrivée de la fibre en fin d'année, c'est un grand chantier que nous avons ouvert en 2016 pour préparer le transfert de notre progiciel métier vers la version ULIS NG. Des groupes de travail ont élaboré les logigrammes par métiers, la version « test » du progiciel a été expérimentée et les premières campagnes de formation ont été dispensées. La migration et le déploiement effectif est programmé pour le mois de mai 2017.

LES EVENEMENTS AVEC LE PERSONNEL

- Le Foyer Stéphanois a organisé le 24 juin au NOVOTEL de Saint Etienne du Rouvray la présentation au personnel de l'activité et des comptes 2015 de la société, avec comme support notre rapport d'activité responsable. Ce fut pour la direction l'occasion de rappeler les motivations de notre politique RSE.

- Comme chaque année, à l'occasion de la présentation des vœux de notre Président au personnel, la fidélité des collaborateurs est mise à l'honneur à travers la remise de médailles du travail. En 2016, 2 salariés ont ainsi été gratifiés.



Une nouvelle organisation du temps de travail a pris effet au 1er février. Dans un contexte d'évolution de nos métiers et de la nécessité de nous adapter à notre environnement, nous avons opté pour redéfinir nos plages d'ouverture au public et pour rationaliser les horaires des salariés tout en veillant à améliorer la répartition du temps de travail et la vie personnelle sur l'année.

Le tournoi de football des partenaires en Mai 2016 a réuni 3 équipes de salariés du Foyer Stéphanois dont une équipe féminine

LES « JOBS » D'ÉTÉ

Notre société a décidé de privilégier, depuis quelques années, le remplacement du personnel en congés d'été par des étudiants désireux de financer leurs études et de se faire une première expérience professionnelle en se confrontant au monde l'entreprise. Ainsi, en 2016, nous avons pu accompagner **9 jeunes** à la recherche d'un emploi d'été.

Top 



**UN PLAN DE FORMATION
DÉPASSANT DE 54%
NOS OBLIGATIONS
RÉGLEMENTAIRES**



Mr Didier BAUDOIN

Responsable de la maintenance du Foyer Stéphanois

Interview

VOUS AVEZ ÉTÉ EMBAUCHÉ PAR LE FOYER STÉPHANAIS À L'ÂGE DE 67 ANS EN CDD EN QUALITÉ DE CHARGÉ D'OPÉRATIONS. CE CDD A ÉTÉ TRANSFORMÉ EN CDI EN 09/2015 ET VOUS AVEZ ÉTÉ NOMMÉ RESPONSABLE DE LA MAINTENANCE.

COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU CETTE EMBAUCHE ?

Etant à la recherche d'un emploi afin de compléter ma retraite, j'ai répondu à une annonce du Foyer Stéphanois, et à la suite de 2 entretiens, un CDD m'a été proposé.

Ma hiérarchie et mes collègues m'ont réservé un accueil chaleureux, je me suis senti à l'aise de suite et cette ambiance a facilité mon intégration et à ma motivation déjà grande...

J'ai appris à connaître ce qu'est un bailleur social, en dehors des tâches qui me sont dévolues, l'action sociale est un moteur puissant.

Cette embauche m'a permis de relever un nouveau défi et de ce fait pouvoir apporter une expertise par rapport à mon vécu professionnel.

Le Foyer Stéphanois n'a pas hésité, malgré mon âge, à me faire confiance et à m'investir dans un travail aussi bien technique que social.

HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)

HR 1.1

Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)

	2014	2015	2016
CDI	97,82 %	96,70 %	98,83 %
CDD (Hors CDD de remplacement)	2,18 %	3,30 %	1,17 %
Interim	0,07 %	0,00 %	0,59 %
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	1 salarié	1 salarié	1 salarié
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	0 salarié	0 salarié	0 salarié
Stagiaires	7 stagiaires	4 stagiaires	8 stagiaires

HR 1.2

Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe au 31/12

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	34	58	31	58	34	52
Âge						
< 25 ans	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
25-55 ans	32 %	54 %	30 %	53 %	35 %	53 %
> 55 ans	4 %	10 %	4 %	12 %	5 %	7 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	4 %	0 %	4 %	0 %	5 %	0 %
Personnel de proximité	21 %	26 %	18 %	26 %	21 %	23 %
Employés administratifs	1 %	12 %	1 %	12 %	1 %	13 %
Agents de maîtrise	5 %	22 %	6 %	22 %	7 %	20 %
Cadres	1 %	2 %	1 %	3 %	1 %	3 %
Directeurs et cadres dirigeants	4 %	1 %	4 %	1 %	5 %	1 %

HR 1.3

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2014	2015	2016
Travailleurs handicapés employés durant l'année	6	6	5
Équivalent en ETP	6 ETP	6 ETP	5 ETP
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	3 K€	4 K€	5 K€
Compensation versée à l'AGEFIPH*	0 K€	0 K€	0 K€

*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	22,40 K€	0,00 K€	23,30 K€	0,00 K€	23,51 K€	0,00 K€
Personnel de proximité	24,90 K€	23,40 K€	25,60 K€	23,90 K€	23,33 K€	23,94 K€
Employés administratifs	24,70 K€	24,30 K€	24,90 K€	24,90 K€	26,54 K€	25,90 K€
Agents de maîtrise	29,80 K€	29,30 K€	30,30 K€	29,30 K€	31,20 K€	30,38 K€
Cadres	41,50 K€	43,00 K€	42,50 K€	41,20 K€	43,57 K€	42,35 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	58,30 K€	58,80 K€	59,20 K€	59,80 K€	59,27 K€	60,91 K€

HR 1.5 Écart de rémunérations*

	2014	2015	2016
Rémunération médiane	23 K€	23 K€	23 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3	3	3

HR 1.5 Avantages sociaux financés par l'employeur**

	2014	2015	2016
Autres avantages sociaux	5,57 %	8,22 %	6,42 %

Autres avantages sociaux

Prime de vacances supérieure à celle fixée par la Convention Collective -

Gratification médailles du travail

**HR2****Employabilité et évolution professionnelle**

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)

HR 2.1Volume 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	7	67	6	81	10	77
Personnel de proximité	35	384	25	272	48	513
Employés administratifs	9	117	16	152	15	154
Agents de maîtrise	36	322	40	433	42	409
Cadres	4	27	6	91	6	49
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	7	57	4	42	8	84

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	88,24%	87,93%	80,65%	81,03%	97,06%	84,62%

HR 2.3

Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	6	3	4
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	5	1	2
Total de postes pourvus dans l'année	9	6	7

HR3**Santé et bien-être des salarié(e)s**

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme

HR 3.1Taux d'absentéisme
(% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	12,27%	13,73%	12,68%
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	3,31%	4,29%	3,71%
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	2,00	5,00	3,00

HR 3.2

Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

	1,00%	1,00%	1,01%
--	-------	-------	-------

HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Formation "Prévention et gestion des situations conflictuelles faite par un psychiatre pour le personnel en contact avec le public.

Guide de procédure en direction du personnel.

Mise à disposition du numéro de téléphone d'un psychologue du travail.

Règlement intérieur des immeubles

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Un protocole d'accord sur l'aménagement du temps de travail signé entre les représentants du personnel et la direction.

Possibilité de temps partiel pour répondre à la demande des collaborateurs



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Notre Stratégie :

Le Foyer Stéphanois, acteur de l'intérêt général, s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de sa gouvernance par la prise en compte de l'ensemble de ses parties prenantes. Pour cela, nous sommes proactifs dans la constitution de partenariats spécifiques, nous revendiquons une éthique et une déontologie irréprochable, nous communiquons en toute transparence et nous ouvrons nos processus décisionnels.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

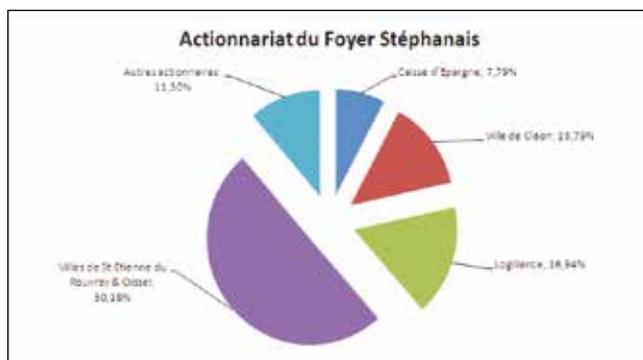
Notre Conseil d'administration est composé d'élus des collectivités locales et d'EPCI, d'élus par les locataires, de représentants du comité d'entreprise ainsi que d'anciens ou actuels représentants du monde de l'entreprise, tous des parties prenantes de l'habitat.

Les administrateurs ont participé activement aux diverses commissions mises en place, concernant les **attributions de logements** (150 commissions portant sur l'étude de 1121 dossiers), les **ouvertures de plis** (21 commissions portant sur 10 opérations) 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 d'Oissel.....	1 siège
Mairie de Cléon	1 siège
Métropole Rouen Normandie	1 siège
CASE	1 siège
Seine Normandie Agglomération	1 siège
CNL (représentant des locataires)	3 sièges
Personnes physiques	9 sièges
Représentants du personnel	2 sièges

ACTIONNARIAT DU FOYER STEPHANAIS



LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

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

➡ Dans le cadre de ce plan, un dispositif spécifique au Foyer Stéphanois a été mis en place. En effet, nous invitons tous nos locataires et les Maires des communes concernées, au plus tous les 3 à 4 ans, à rencontrer les membres du Comité de Direction de la société.

A cette occasion, nous abordons les thèmes comme la propriété, la sécurité, la vie de l'immeuble, le plan des travaux, les charges locatives, ou divers sujets permettant à nos clients de mieux appréhender l'environnement et la réglementation HLM.



	2012	2013	2014	2015	2016
Rencontre locataires (Réhabilitation)	3	1	1	1	1
Rencontre dispositif complémentaire	4	5	5	5	5
TOTAL	7	6	6	6	6

Le Foyer Stéphanaïis a invité en 2016 deux représentants des locataires à assister au congrès des HLM qui s'est déroulé à Nantes. Cet événement est l'occasion pour ces administrateurs de prendre pleinement connaissance de l'environnement réglementaire et politique dans lequel évoluent tous les organismes HLM et leur procure l'opportunité de faire entendre leur point de vue et d'exprimer aux services de l'Etat et aux élus, très présents lors de ces trois jours, les problématiques qui sont les leurs.



LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Le FOYER STEPHANAÏIS 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.

Obtenu depuis 2007, cette certification atteste du respect d'engagements de services concrets, mesurables et réalistes qui constituent pour les clients du FOYER STEPHANAÏIS un véritable gage de confiance.

Parallèlement, le FOYER STEPHANAÏIS 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. VENTES DE LOGEMENTS. GESTION DE CO-PROPRIETE ».

CERTIFICATIONS

Ces deux certifications ont fait l'objet d'un audit de renouvellement en novembre 2016 et l'AFNOR Certification a maintenu la conformité de la société envers le référentiel QUALIBAIL® et certifié ISO 9001 en version 2015. Le Foyer Stéphanaïis, faisant de lui le 1er bailleur social certifié dans cette version en Normandie.



Top 😊

QUALITY CONTROL

1^{ÈRE} SOCIÉTÉ NORMANDE
CERTIFIÉE ISO 9001
VERSION 2015



LE FOYER STEPHANAIS ET SA PARTICIPATION SUR LES TERRITOIRES

De nombreuses lois obligent les EPCI et les communes à la tenue d'instances ou bien à la rédaction de contrats ou conventions qui nécessitent d'y associer les bailleurs.

Le Foyer Stéphanaï, en tant qu'acteur de terrain et de proximité, s'organise pour être représenté à chacune de ces rencontres. Essentiellement, il s'agit de :

- La participation aux Conférences Intercommunales du Logement, à l'invitation de la Métropole Rouen Normandie, de la CASE et de la CAPE.
- L'élaboration des contrats de ville, à l'invitation de la CASE et de la Métropole Rouen Normandie.
- L'élaboration des conventions intercommunales d'équilibre territorial, à l'invitation de la Métropole Rouen Normandie et de la CAPE.
- L'élaboration des protocoles de préfiguration de l'ANRU, à l'invitation de la Métropole Rouen Normandie, de la commune de Cléon et de Val de Reuil.
- La participation aux comités techniques des PNRU, à l'invitation de la Métropole Rouen Normandie et de la ville de Cléon.

- L'élaboration des conventions de TFPB, à l'invitation de la CASE, des communes de Saint Etienne du Rouvray, de Cléon, d'Oissel et de Val de Reuil.
- La participation au Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées, à l'invitation du Conseil Départemental de l'Eure et du Conseil Départemental de Seine Maritime.
- La participation aux GUP, à l'invitation de la commune de Saint Etienne du Rouvray et de Val de Reuil.
- La participation au COPIL « numéro unique » de la Seine Maritime, à l'invitation de la DREAL.
- La participation aux COPIL SYPLO, à l'invitation de la DDCS de l'Eure et de la DDCS de Seine Maritime.
- La participation au comité des financeurs du FSH, à l'invitation du Conseil Départemental de l'Eure.
- Les CCAPEX et notamment celle de Louviers à l'invitation de la DDCS de l'Eure.
- Les COPIL Hiver à l'invitation de la DDCS de l'Eure.
- La participation aux cellules de veille ou aux CLSPD, à l'invitation des villes d'Elbeuf, de Saint Etienne du Rouvray et de Val de Reuil.
- La participation aux Conseils Citoyens des quartiers prioritaires à Saint Etienne du Rouvray sur les quartiers « Hartmann- La Houssière », « Thorez » et « Château Blanc ».



Mr Eric POTEL

Directeur du Centre d'Affaires Projets Développement Régional du Crédit Agricole

Interview

POUR QUELLES RAISONS LE CRÉDIT AGRICOLE A-T-IL ACCEPTÉ D'ENTRER DANS L'ACTIONNARIAT DU FOYER STÉPHANAIS ?

Tout comme le Foyer Stéphanaï, le Crédit Agricole de Normandie Seine est engagé sur le terrain et nous tenons, tout comme vous, au développement de notre territoire. Nous partageons avec votre entreprise les mêmes valeurs mutualistes : proximité, responsabilité et solidarité.

Vous exercez une mission d'intérêt général et nous voulons vous offrir bien plus que des services bancaires : un engagement durable à vos côtés. Construire une relation de confiance, fondée sur la transparence et la proximité, accompagner un développement équilibré de votre patrimoine et anticiper avec vous les évolutions de votre secteur et les défis de demain.

C'est pourquoi, le Crédit Agricole de Normandie Seine est fier d'être actionnaire du Foyer Stéphanaï, un acteur présent et impliqué sur son territoire.

Notre Caisse Régionale s'engage au quotidien pour le logement : c'est la préoccupation majeure des Français et l'une des priorités du groupe Crédit Agricole. Vos objectifs de construction et de réhabilitation ne cessent d'augmenter. Mais pour réaliser vos missions, vous devez également répondre aux évolutions de la législation, comme aux mutations de notre société (vieillesse de la population, renouvellement démographique, composition des ménages, révolution numérique...). Le Crédit Agricole de Normandie Seine est là pour vous accompagner et construire avec vous le Logement Social de demain.

GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2014

2015

2016

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

GOV 1.1

Évaluations/Certifications des systèmes de management

Certification / évaluation 1	2014	2015	2016
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation		QUALITÉ QUALIBAIL®	
Périmètre		ENGAGEMENTS DE SERVICE	
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		2007/2016	
Certification / évaluation 2			
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation		QUALITÉ ISO 9001 version 2015	
Périmètre		MAÎTRISE D'OUVRAGE DANS LE LOGEMENT SOCIAL. OPERATIONS IMMOBILIERES. GESTION DE LOGEMENTS SOCIAUX. VENTES DE LOGEMENTS SOCIAUX. GESTION DE CO-PROPRIETES	
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		2011/2016	
Certification / évaluation 3			
Champ			
Nom de la certification / de l'évaluation		QUALITÉ CHARTRE PRIVÉE "QUALIPLUS"	
Périmètre		ENGAGEMENTS DE SERVICE	
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		2010/2012	

GOV 1.2

Parité dans les instances dirigeantes

	2014	2015	2016
Part de femmes en comité de direction	33,33 %	33,33 %	33,33 %
Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	5,56 %	5,56 %	5,56 %

GOV 2

Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2014

2015

2016

▲ 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.

GOV 2.1

Satisfaction des locataires

	2014	2015	2016
Date des trois dernières enquêtes	2013	NA	2016
Taux de satisfaction globale*	83 %		86 %

*d'après les réponses à la question: globalement, que pensez-vous de votre bailleur?

GOV 2.2

Satisfaction des salariés

	2014	2015	2016
Date des trois dernières enquêtes	2014	2015	2016
Taux de satisfaction globale*	93 %	90 %	NA

*d'après les réponses à la question:

GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

	2014	2015	2016
Nombre de conventions actives avec les associations locales	12	16	16



GOV A /

ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Charte de déontologie que tous les collaborateurs du Foyer Stéphanois ont signée définit un code de conduite, de pratiques et de comportements opposables à tout collaborateur de la société, tout comme la charte « informatique ».

Elle concerne :

- la commercialisation des logements locatifs
- l'accession sociale
- les relations avec les fournisseurs
- l'exemplarité des salariés

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 C /

RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Le Foyer Stéphanois s'implique 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 assises 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.

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.

Depuis 2013, le rapport d'activité responsable de l'entreprise est diffusé à l'ensemble des parties prenantes et est mis en ligne sur son site internet.

GOV D /

RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Le Foyer stéphanois invite tous ses locataires ainsi que leurs représentants et les maires des communes (au plus tous les 3 ou 4 ans) à s'exprimer lors de réunions organisées avec la direction.

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.

Les résultats de ces enquêtes sont communiqués dans le journal des locataires (Le Petit Journal) ainsi que sur notre site internet

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, 9 représentants siègent en CEDP ainsi qu'un délégué syndical.

La DUP se réunit mensuellement et traite de tous sujets inscrits à l'ordre du jour. 2 représentants siègent au conseil d'administration.

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.

Un journal interne dont la parution est semestrielle permet de communiquer un certain nombre d'informations sur l'actualité de la société.

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...

Un COPIL a vu le jour en 2014 pour une meilleure implication dans collaborateurs dans la démarche RSE.

PERSPECTIVES 2017

LES PRIORITES 2017

=> En 2017, la priorité restera la réduction de la vacance grâce à la mobilisation de tous les collaborateurs de la société, vacance qui représente notre principale ressource pouvant impacter significativement notre autofinancement. Cet autofinancement nous est indispensable pour mettre en œuvre nos ambitieux programmes de développement de patrimoine, de réhabilitations du parc existant et porter les deux dossiers du NPNRU de Cléon et Val de Reuil.

=> 2017 verra l'achèvement de projets importants qui nécessiteront une forte implication des équipes. Notamment, nous procéderons à la migration de notre progiciel métier vers la version ULIS NG qui s'accompagnera d'un plan de formation conséquent, nous finaliserons l'évaluation de la dernière période de notre CUS version 1, et procéderons à l'envoi avant le 31 décembre de la version 2 de la Convention d'Utilité Sociale.

=> Après un audit spécifique réalisé en 2016 de nos obligations envers la CNIL, le déploiement d'une partie des actions correctives sera réalisé sur l'année 2017, là encore avec la mobilisation de l'ensemble des équipes du Foyer Stéphanois.

=> La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise, application du développement durable à l'échelle de l'entreprise, devra continuer à prendre une place grandissante au sein de notre société, en continuant de s'appuyer sur nos certifications QUALIBAIL®, QUALIPLUS et ISO 9001. C'est aux revues de directions et aux comités de pilotage de la RSE, que nous ouvrirons cette année aux parties prenantes externes, qu'il reviendra de proposer et mesurer les orientations devant nous permettre d'atteindre nos objectifs. Nous devons continuer à inscrire le Foyer Stéphanois dans une dynamique de progrès dans le but de garantir la pérennité de notre structure.



ANRU

Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine.

APL

L'aide personnalisée du 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 du logement.

BBC

Bâtiment Basse Consommation.

CAPE

Communauté d'agglomération des Portes de l'Eure.

CASE

Communauté d'agglomération Seine Eure.

CCAPEX

Commission Spécialisée de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives.

CE/DP

Comité d'entreprise / délégué du personnel.

CHSCT

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

DDCS

Direction départementale de la cohésion sociale.

DPE

Diagnostic de Performance Energétique.

DREAL

Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement.

DUP

Délégation Unique du Personnel.

EPCI

Etablissement 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 quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de millions de personnes.

GUP

Gestion urbaine de proximité.

HLM

Habitation à Loyer Modéré.

HSS

Habitat Senior Service.

IRL

Indice de Référence Loyer.

NPNRU

Nouveau programme nationale de Renouvellement Urbain.

PDH

Plan Départemental de l'Habitat.

PLA

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

PLAI

Le prêt locatif Aidé à 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 Local de l'Habitat.

PLS

Le Prêt Locatif Social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'Etat. 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'Etat 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'APL pour les locataires.

QPV

Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville.

TFPB

Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties.

USH

Union Sociale de l'Habitat.

→ NOS OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION LANCÉES EN 2017

23 LOGEMENTS

Résidence CABU
Saint Pierre les Elbeuf



45 LOGEMENTS

Carnot Corneille Papillon
Rousseau
Saint Etienne du Rouvray
Livrablé en 2017 et 2018



42 LOGEMENTS

Résidence Seguin
Saint Etienne du Rouvray
Livrablé en 2018



44 LOGEMENTS

Résidence Saint Yon Saint Etienne du Rouvray
Livrablé en 2018



→ NOS OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION LANCÉES EN 2017

28 LOGEMENTS

Béarn
Saint Etienne du Rouvray



49 LOGEMENTS

Viking
Saint Etienne du Rouvray



48 LOGEMENTS

Naurouze
Saint Etienne du Rouvray
Livrablé en 2018



61 LOGEMENTS

Aubisque
Saint Etienne du Rouvray
- Livrablé en 2018



38 LOGEMENTS

Oseraie et Cerisaie
Amfreville la Mivoie - Livrablé en 2018





LE FOYER STÉPHANAIS

42 BIS, AVENUE AMBROISE CROIZAT
BP 20
76801 SAINT-ETIENNE DU ROUVRAY
TÉL. : 02 32 91 93 20
www.lefoyerstephanais.fr



FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport
sur www.lefoyerstephanais.fr