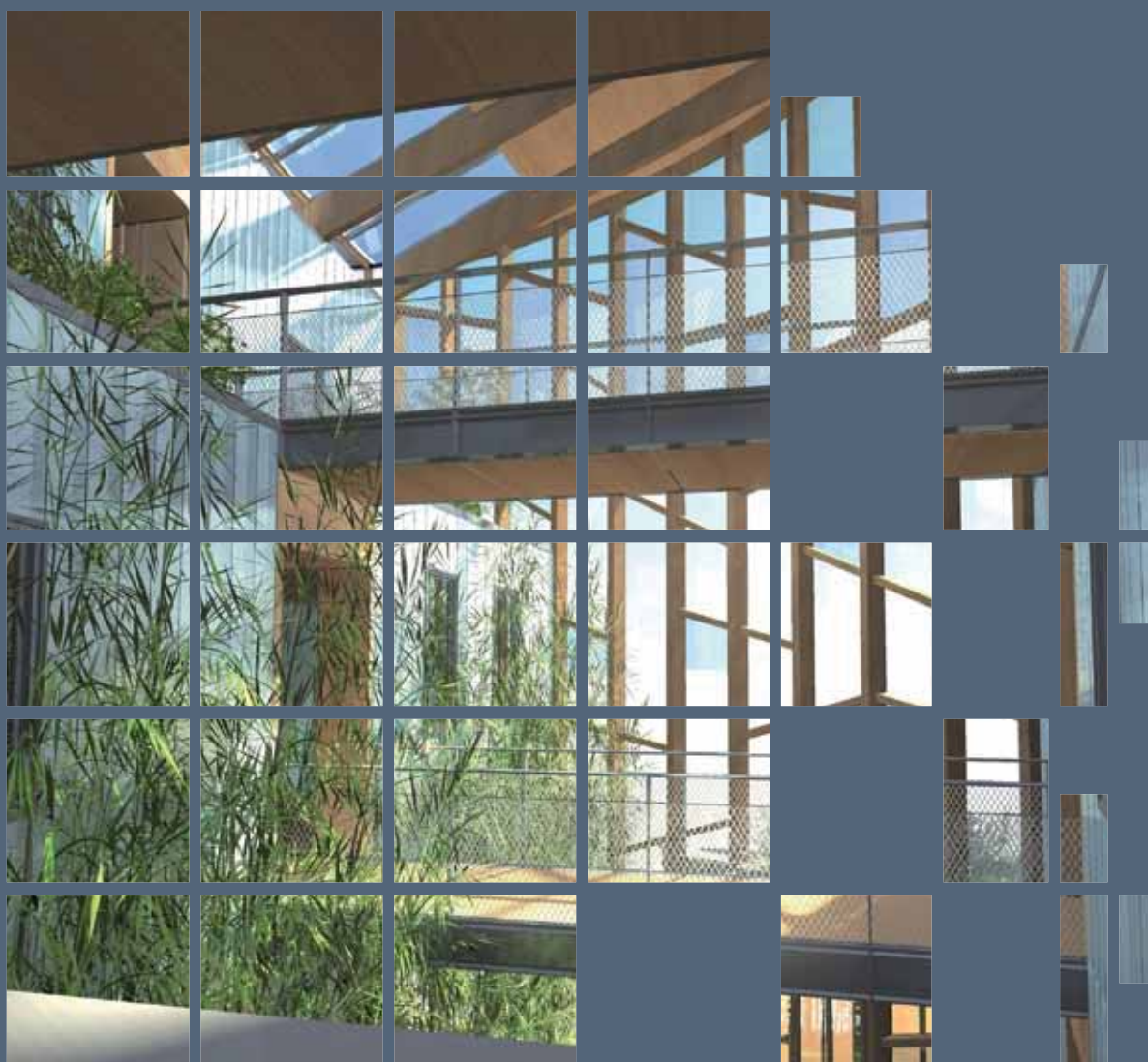


FOYERS  
DE SEINE-  
ET-MARNE



# RAPPORT 2011



ACTIVITÉ  
RESPONSABLE

[www.fsm.eu](http://www.fsm.eu)



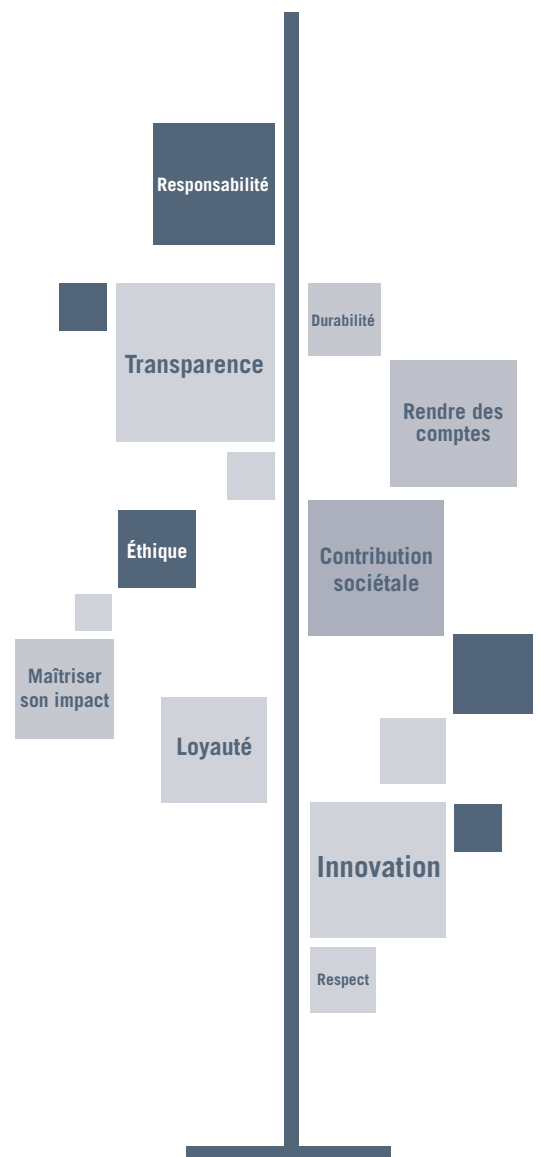


# SOMMAIRE

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL CARTE D'IDENTITÉ	P. 4-5
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P. 6
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P. 12
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P. 17
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P. 23
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P. 26
LES OBJECTIFS RSE	P. 31
LES TEMPS FORTS 2011	P. 32



## NOS VALEURS





## ÉDITO

### confortons notre rôle d'acteur des territoires !

**L'année 2011 s'illustre comme une année charnière dans l'histoire de notre organisme** durant laquelle nous nous préparons à tourner une page de notre histoire dès les premiers mois de l'année 2012. La continuité des efforts engagés quant à la modernisation de nos pratiques et au renforcement de notre ancrage territorial alimente notre volonté d'accroître notre performance en matière de gestion. Proximité et territoire restent au cœur de nos préoccupations et ce, dans une définition active de notre mission d'intérêt général. Aussi, nous confirmons nos efforts en direction du développement de l'offre nouvelle même si l'on constate un léger ralentissement de la dynamique impactée par la morosité nationale et européenne.

Conforté dans notre position d'opérateur local au travers de nos dernières acquisitions, nous œuvrons dans l'intégration des personnes et des biens afin de garantir une homogénéité et une appartenance qui puissent être rapidement identifiables. Dès lors, nous avons confirmé notre présence historique sud seine-et-marnaise à travers l'ouverture de l'agence du Village de la Faisanderie à Fontainebleau qui complète notre projet d'un maillage territorial de proximité.

**Plus encore, le lancement de la réhabilitation des bâtiments de l'OTAN à l'entrée de Fontainebleau, chantier sans précédent pour notre organisme,** renforce notre engagement au service des territoires. Cette dernière action complète celles menées et finalisées dans le cadre des PRU, notamment au Mée-sur-Seine où nous clôturons l'année par la démolition de la résidence Sully Prudhomme. Melun et Provins connaissent également des opérations structurantes au travers des « résidentialisations » et des réhabilitations que nous achevons progressivement.

**Après avoir certifié notre management environnemental,** nous confirmons notre engagement en direction de l'amélioration du service rendu à nos clients en nous inscrivant dans un processus de certification ISO 9001. Au-delà de cette démarche, c'est une occasion propice à une nouvelle réflexion élargie et partagée sur notre approche locataires. Plus encore, notre objectif demeure celui de l'augmentation du taux de satisfaction de nos locataires dans le maintien d'un cap visant 90% de contentement client.

Pour ce faire, FSM s'applique à partager ses objectifs avec l'ensemble de ses collaborateurs. Ainsi, à l'occasion de la renégociation de son accord d'intéressement les critères sont aujourd'hui conjugués sous trois axes conformes à notre action : performance de la gestion, performance de la qualité du service rendu et performance de la croissance. Plus encore, elle consolide ses engagements en conjuguant ses projets « performance » sous l'angle de sa politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise qui s'intègre tel un « système d'exploitation, un OS ou un Windows » coordonnant nos activités et métiers.

**Enfin, en accroissant sa participation aux réseaux professionnels** et notamment au sein de DELPHIS, notre organisme renforce sa veille quant à la « tectonique des enjeux » du logement social qui devrait encore connaître des évolutions dès 2012. Les maîtres mots sont bien ceux de **l'anticipation et de l'adaptation**. 2012 nous mobilisera sur la rénovation de certaines de nos approches et méthodes pour toujours mieux servir nos territoires et nos parties prenantes.

Olivier BARRY,  
Directeur Général



Renée WOJEIK,  
Présidente



Olivier BARRY,  
Directeur Général

# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

## La démarche EURHO-GR®

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

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

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

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

## Une démarche européenne

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

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

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

*Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR® :*

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



## UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

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

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

# CARTE D'IDENTITÉ

## FSM, membre d'eurhonet

FSM est membre du réseau EURHONET (the European Housing Network), regroupant **26 organismes** de France, Suède, Italie et Allemagne, partageant une vision commune de leur métier : **le logement social ou public**. Créée en 2008, cette plateforme européenne promeut partage d'expériences et innovation, dans une recherche permanente d'excellence et de créativité. Pour en savoir plus : [www.eurhonet.eu](http://www.eurhonet.eu).

### Qui sommes-nous ?

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

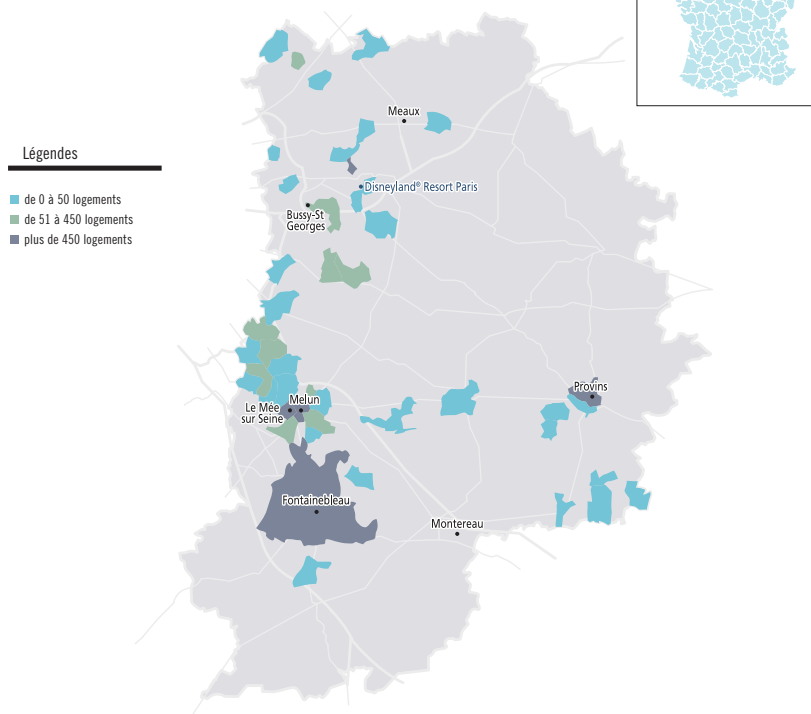
- Créer et maintenir une offre d'habitat et de cadre de vie pour un public aux besoins spécifiques en terme d'accessibilité (faible revenu, personnes âgées et à mobilité réduite, jeunes...) en participant au développement harmonieux de la Cité ;
- Garantir quotidiennement et durablement la sécurité et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

### NOTRE OFFRE

- > **7 506** logements en nom propre dont **669** places de foyer (équivalents logements) :
  - 288 pour personnes âgées
  - 82 pour jeunes travailleurs
  - 268 pour étudiants
  - 31 pour personnes en difficulté
- > **94 %** de logements collectifs
- > **6 %** de logements individuels



### Implantation des logements sur le territoire



### CHIFFRES CLÉS

Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine (prix moyen)	6,18 €/m <sup>2</sup>
« Très social » (PLAI, PLA-TS...)	5,34 €/m <sup>2</sup>
« Social » (PLUS, PLA)	5,73 €/m <sup>2</sup>
« Intermédiaire » (PLS, PLI...)	7,48 €/m <sup>2</sup>
Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	2,40 %
Locataires de plus de 65 ans	14,13 %
Chiffre d'affaires*	28 849 312 €
Âge moyen du patrimoine	33,40
Effectifs moyens annuels (en ETP)	117 employés
Locataires aidés	46,01 %

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



## Apporter une réponse quantitative

### Les enjeux

FSM détient environ 7,5 % du parc de logements locatifs sociaux du département de Seine-et-Marne. Avec plus de 28 000 familles en attente de logements dans le département (2 900 inscrites chez FSM) et 2 500 logements financés par an (environ 1 600 en 2011), l'enjeu en matière de développement est d'importance.

La décohabitation et les ruptures familiales sont, avec la croissance naturelle, les moteurs de ce marché. Si le département est grand et peu urbanisé dans certaines franges (est et sud), il n'en reste pas moins cher en terme de foncier dans les secteurs tendus du nord et de l'ouest.

### Notre stratégie

Notre stratégie repose sur une croissance maximale fixée à 5 % par an. Ce développement doit se faire dans des limites géographiques (nord et ouest du département) nous permettant une gestion de proximité de qualité (délai d'intervention, accès...). Enfin, les logements produits doivent répondre, tant au niveau architectural que technique (acoustique, thermique, gestion des fluides et organisation et privatisation des espaces extérieurs), à des exigences supérieures à la moyenne correspondant aux besoins de **maîtrise des charges** et de **confort** des futurs occupants.

### Notre performance

**108 logements livrés en 2011** (3 opérations) :  
Soit une augmentation du parc de 1,69 %.  
100% des opérations sont réalisées en neuf.

**395 logements mis en chantier en 2011** (4 opérations) :  
16 chantiers en cours en 2011 (dont 11 ouvertures

de chantier) représentant 395 logements. 24 546 m<sup>2</sup> de surface utile (SU) en chantier soit une moyenne de 62 m<sup>2</sup> par logement. 94 % des chantiers sont des opérations de logements neufs. 59 746 k€ d'engagement financier soit une moyenne de 151 k€ par logement et 2 434 € par m<sup>2</sup> de SU. Ces opérations sont financées à 73 % par de l'emprunt, 4 % en fonds propres et 23 % en subventions diverses (Etat, CRIF, Collecteurs). Le taux moyen de réservation de logements est de 93 %. 31 % des opérations sont sur la CAMVS, 19 % sur la ville nouvelle de Melun Sénart, 12,5 % sur la Communauté d'Agglomération de Marne et Gondoire.

**257 logements financés en 2011** (7 opérations) :  
Ces logements financés par l'Etat représentent 14 028 m<sup>2</sup> de surface utile, soit 54 m<sup>2</sup> de SU moyenne par logement. FSM totalise 11,14 % soit 1 271 logements financés et se positionne au premier rang des opérateurs du département. 57 % de ces opérations 2011 sont réalisées en neuf. L'investissement total prévisionnel est de 34 812 k€. Un coût moyen au logement de 135 k€ soit 2 482 € au m<sup>2</sup> de SU. 20 % des opérations sont localisées dans la Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine (CAMVS), 45 % dans le secteur Nord Ouest du département, le solde étant réparti entre la ville nouvelle de Sénart et la commune de Fontainebleau.

### Perspectives 2012

- Livraison de 329 logements qui clôtureront 11 chantiers en cours ;
- Ouverture de 18 chantiers représentant 233 logements ;
- Programmation financière Etat de 280 logements.

### CHIFFRES CLÉS 2011

- > **108** logements livrés
- > **395** logements mis en chantier
- > **257** logements financés.



## Apporter une réponse adaptée à la demande

### Etre proche des besoins des Seniors

#### Les enjeux

14,13 % des locataires FSM ont plus de 65 ans.  
8,2 % des locataires entrants en 2011 ont plus de 60 ans.  
FSM propose une offre adaptée pour favoriser le maintien à domicile.

### Notre performance

#### L'opération de Combs-la-Ville

Dernier terrain d'envergure en centre-ville de Combs-la-Ville (1,5 ha environ), la commune décide de le préempter au profit de FSM afin de créer un pôle pour personnes âgées agrémenté d'une crèche.

L'opération se scinde en 4 terrains de la manière suivante :

- Un premier terrain pour la création d'une résidence pour personnes âgées non dépendantes de 32 logements ;
- Un second terrain pour la création d'un EHPAD de 54 chambres, dont 26 pour des malades atteints par la maladie d'Alzheimer ;
- Un troisième terrain pour la création d'un bâtiment de logements locatifs familiaux de 30 logements ;
- Un quatrième terrain pour la création d'une crèche privée.

**La volonté politique municipale de réaliser cette opération provient essentiellement des éléments suivants :**

- Une résidence personnes âgées existante et gérée par le CCAS de la commune qui ne répondait plus aux normes actuelles d'accueil. Ainsi, la nécessité de déplacer ces personnes devenait urgente ;



### TÉMOIGNAGE

**Guy GEOFFROY**

Député-Maire  
de Combs-la-Ville

*Notre collaboration de 20 ans avec FSM se résume en trois mots : **écoute, disponibilité, adaptation.** FSM est un bailleur qui sait apporter des réponses cousues main à des demandes particulières et des besoins spécifiques.*

*Les projets proposés sont finement ajustés aux réalités locales et savent entrer dans le champ de l'expérimentation, tout en conservant le sérieux et la structure d'un bailleur traditionnel. Notre dernière opération commune est un « pôle Seniors », concept innovant de trois équipements formant un tout dédié à l'accueil diversifié de nos seniors, tout en préservant la mixité sociale. FSM a su être au rendez-vous d'une requête sortant des demandes ordinaires. Notre prochain projet constitue aussi un défi : requalifier une ancienne gendarmerie pour créer des logements sociaux et répondre ainsi aux enjeux nationaux tout en conservant le bâtiment pour ne pas déséquilibrer la cohérence architecturale du quartier.*

- Un terrain en plein centre-ville à proximité immédiate de la mairie, des commerces et du marché ainsi que des professionnels de la santé permettant un déplacement des plus anciens sans risque de les couper de leurs repères. Cette localisation a permis, en complément de l'EHPAD, de développer une résidence pour personnes âgées non médicalisée, gérée directement par FSM, permettant à nos locataires une intégration réussie dans la vie de la cité ;
- Un terrain suffisamment grand pour proposer une offre diversifiée de logements pour un public de personnes âgées avec :
  - Des logements familiaux où 1/3 des logements est destiné aux plus de 65 ans.
  - Une résidence non médicalisée occupée exclusivement par des plus de 65 ans et dont l'animation est assurée par le CCAS de la commune.
  - Un EHPAD dont plus de la moitié des lits est réservée aux malades d'Alzheimer, géré par un organisme locataire de FSM, le CEFR (Association Comité d'Entraide aux Français Rapatriés).



## BONNE PRATIQUE

## UNE COMMISSION D'ATTRIBUTION RESPONSABLE

Lorsqu'un logement est libéré, les dossiers des candidats sont examinés par les membres de la Commission d'Attribution qui s'assurent du respect des plafonds de ressources, de l'adéquation de la situation familiale et financière par rapport au logement proposé. Au-delà de l'aspect réglementaire, les motifs des demandes de logements sont examinés. L'ancienneté, l'urgence et la nécessité sont des critères de sélection, mais également l'attachement au territoire.

Enfin, la démarche RSE de l'entreprise se décline également au niveau des attributions, le rôle des administrateurs étant aussi de prendre des décisions qui visent à préserver, là où des déséquilibres se font sentir, ou de développer là où l'occupation le permet, une mixité sociale et intergénérationnelle.

## LA satisfaction des Locataires associée à une certification ISO 9001

# 15 JOURS

Délai de traitement d'une réclamation

### Les enjeux

Tous les 3 ans, il est procédé à une enquête satisfaction pour laquelle 15 % des locataires sont enquêtés dans un cadre élargi à la région. Le taux de satisfaction globale est de 83 %. Il est en léger retrait par rapport à la précédente enquête.

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

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

### Notre stratégie

Ces enquêtes de satisfaction visent à orienter l'amélioration des pratiques de l'entreprise. L'enjeu réside donc dans l'analyse et les actions qui doivent être mises en œuvre.

Un plan d'action sur la réclamation client associé à un nouvel outil va permettre à court terme de répondre à toute demande dans des délais normés, tracer les réclamations, et pouvoir mieux échanger avec nos prestataires, nos collaborateurs et nos clients.



### Nos perspectives

Dans un contexte de forte croissance, nos pratiques ont été professionnalisées. Tout au long de l'année 2011, le service clientèle a travaillé sur une certification ISO 9001, en prenant en compte le client dès sa demande de logement, le traitement de son dossier, la signature du bail et l'état des lieux, les demandes techniques et réclamations administratives.

Pour pouvoir mesurer les effets de ces plans d'action, deux enquêtes vont voir le jour, l'une concernant les locataires entrants, l'autre traitant de la propreté de nos ensembles immobiliers, de la réclamation et de la satisfaction globale.

### Notre performance

Nous avons mis en œuvre une norme quant à nos délais de réponse que nous fixons à 15 jours pour chaque réclamation administrative.

#### Le périmètre de certification du service clientèle





Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière sociale, en particulier au regard des attentes des locataires et accédants, et des collectivités :

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux différents besoins et à leurs évolutions, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité,
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les soutenir

en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté,

- promouvoir une mixité sociale et générationnelle, et renforcer le lien social.

Ces indicateurs renvoient également aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux enjeux de la norme ISO 26 000 sur la Responsabilité Sociétale (Questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Questions relatives aux consommateurs»).

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2009	2010	2011	
SOC 1.1	Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année	T1	35,12 m <sup>2</sup>	31,21 m <sup>2</sup>	22,53 m <sup>2*</sup>
		TII	50,32 m <sup>2</sup>	47,57 m <sup>2</sup>	45,66 m <sup>2</sup>
		TIII	65,28 m <sup>2</sup>	69,38 m <sup>2</sup>	66,57 m <sup>2</sup>
		TIV	95,82 m <sup>2</sup>	87,26 m <sup>2</sup>	80,85 m <sup>2</sup>
		TV	95,82 m <sup>2</sup>	85,40 m <sup>2</sup>	na
		TVI et plus	na	99,20 m <sup>2</sup>	na
La diminution de la surface des T1 en 2011 est due à la livraison des unités d'EHPAD.					
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements «Très social» (PLAI, PLA-TS...) «Social» (PLUS, PLUS CD) «Intermédiaire» (PLS, PLI...)	10,50 %	22,36 %	2,78 %	
		89,50 %	65,21 %	47,22 %	
		0	12,43 %	50 %	
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative	Patrimoine	0,32 %	6,90 %	1,40 %
		dont Logements locatifs	0,32 %	6,90 %	0,75 %
		Foyers	0	0	8,07 %
SOC 1.4	Logements en accession sociale Ventes HLM rapportées au patrimoine Logements neufs en accession sociale rapportés à la production Logements neufs en accession sociale par une filiale	0,07 %	0,10 %	0,04 %	
		0	0	18,52 %	
		na	na	na	
SOC 1.5	Part des nouveaux ménages accédants couverts par une garantie de rachat et de relogement	Organisme	na	100 %	100 %
		Filiale	na	na	na

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

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

### NOTE MÉTHODOLOGIQUE

1. Les équivalents-logements sont calculés selon la règle d'équivalence indiquée dans la convention d'agrément pour chaque établissement.

La règle générale est de 3 places pour un équivalent-logement.

2. Les m<sup>2</sup> correspondent au m<sup>2</sup> de surface habitable des logements, telle que définie à l'article R 111-2 du Code de la Construction et de l'Habitat.

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

RAISONS D'OMISSION : - Information temporairement non collectée ou non consolidée  
na Information non applicable

# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 2	Loyers et charges	2009	2010	2011
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements dans le patrimoine			
	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	5,05 €/m <sup>2</sup>	6,22 €/m <sup>2</sup>	5,55 €/m <sup>2</sup>
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	5,57 €/m <sup>2</sup>	6,88 €/m <sup>2</sup>	6,24 €/m <sup>2</sup>
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	9,07 €/m <sup>2</sup>	10,44 €/m <sup>2</sup>	*
*En 2011, la production de PLS correspond à l'EHPAD dont la redevance mensuelle loyer + charges est de 621,57€/mois.				
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	0,29 €/m <sup>2</sup>	-3,00 €/m <sup>2</sup>	0,93 €/m <sup>2</sup>
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers <sup>1</sup>	2,08 %	1,87 %	1,14 %
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants <sup>2</sup>	24,45 %	23,30 %	22 %
<b>SOC 3</b>	<b>Mixité sociale</b>			
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	18,80 %	7,96 %	12,14 %*
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	7,38 %	1,26 %	0,77 %
*Engagement FSM pour favoriser la mobilité résidentielle : 10 % des attributions de l'année sont réservées à des mutations.				
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires			
	Âge des ménages :			
	- de 25 ans	13,80 %	13,36 %	14,27 %
	25-39 ans	55,40 %	51,69 %	49,30 %
	40-59 ans	25,90 %	26,72 %	26,99 %
	60-74 ans	3,99 %	5 %	6,24 %
	75 ans et +	0,91 %	3,23 %	3,20 %
	Ressources des ménages :			
	< 60% du plafond de ressources	80,32 %	75,38 %	77,27 %
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	18,95 %	22,20 %	20,60 %
	> 100% du plafond de ressources	0,73 %	2,42 %	2,13 %
	Composition des ménages :			
	Personne seule	29,45 %	31,95 %	30,30 %
	Famille monoparentale	25,40 %	26,33 %	31,08 %
	Couple sans enfant	14,10 %	13,17 %	13,63 %
	Couple avec enfant(s)	27,87 %	27,64 %	24,54 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	3,18 %	0,91 %	0,45 %
SOC 3.3	Part des locataires bénéficiant d'aides sociales au logement	46,75 %	57 %	57,79 %
SOC 3.4	Politique d'attribution transparente des logements	Bilan public des CAL	oui	oui
	Bilan disponible au siège social de FSM.			oui
<b>SOC 4</b>	<b>Actions de cohésion sociale</b>			
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale			
	Insertion / intégration par le logement	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année	Appartement pédagogique		
	Insertion par l'emploi, la formation	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année	Insertion par l'emploi sur les chantiers		
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année	Fête des voisins et opérations de quartier		

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 5	Accompagnement social	2009	2010	2011
SOC 5.1	Dépenses consacrées à l'accompagnement social (par logement)	-	-	10,98 €
Jours de travail consacrés à l'accompagnement et au suivi des ménages en difficulté sociale et/ou financière et montant d'annulation de dettes pour permettre le maintien dans le logement.				
SOC 5.2	Accompagnement social			
	Nombre de ménages en situation d'impayés accompagnés	-	-	0
	Ménages confrontés à au moins une situation d'impayés dans l'année	-	-	21 %
	Nombre de plans d'apurement signés dans l'année	-	-	221
	Nombre d'ETP / 1 000 logts entièrement dédiés à l'accompagnement social, dont :			
	Médiateur(rice)	-	-	0
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	-	-	0
	Chargé(e) de pré-contentieux	-	-	1,80
	Chargé(e) de contentieux	-	-	5
	Chargé(e) de recouvrement	-	-	0
	Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année	PACT ARIM 77 au titre des adaptations des logements et plusieurs associations d'insertion par le logement		
	Montant total des effacements de dettes à l'initiative du bailleur	-	-	602 €
	Nombre de ménages bénéficiaires	-	-	2
<b>SOC 6 Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées</b>				
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant	-	-	65,65 %* du C.A
*Travaux réglementaires inclus.				
<b>SOC 7 Tranquillité des locataires</b>				
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	oui	oui	oui
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	65 %	76,90 %	76,90 %
Résultats enquête triennale.				
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	oui	oui	oui
	Diffusion d'un document d'information ad hoc			
<b>SOC 8 Politique de la Ville</b>				
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	29,35 %	12,90 %	17,58 %
<b>SOC 9 Protection des données et de la vie privée</b>				
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	non	non	non

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



## La politique environnementale de FSM

### Contexte et enjeux

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

### Notre stratégie

Notre stratégie se base sur 3 axes de travail :

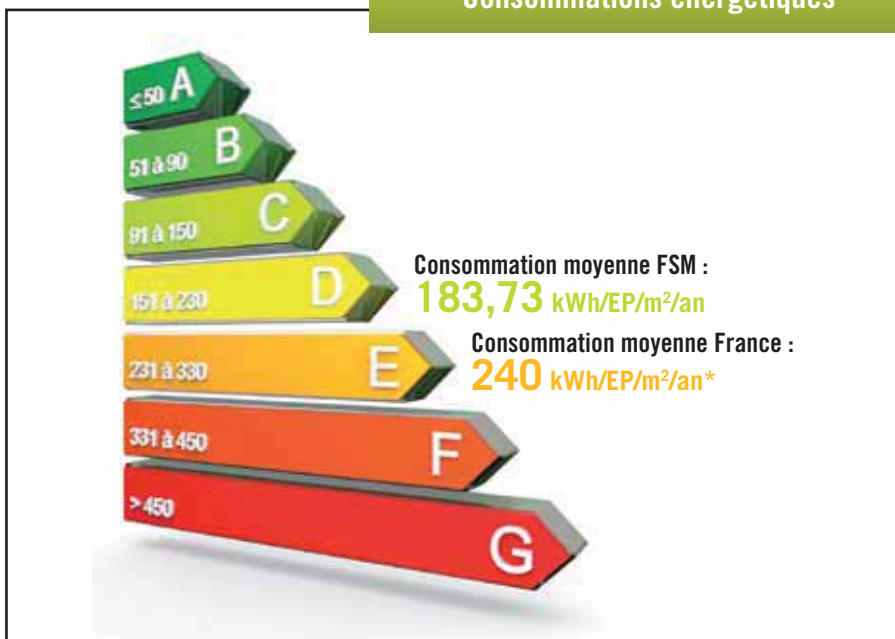
1. La construction neuve
2. La réhabilitation et l'entretien courant
3. Les comportements des usagers

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

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

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

### Consommations énergétiques



\* Données EX'IM 2011.





## Notre performance

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



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



## TÉMOIGNAGE

### Michel BISSON

Maire de Lieusaint  
et Président de l'EPA  
de Sénart

*Travaillant depuis quelques années maintenant avec FSM, que ce soit au niveau de la commune de Lieusaint qu'au niveau de l'EPA, j'ai d'abord envie de souligner un partage des mêmes valeurs. Cela se traduit par trois axes majeurs : l'innovation sociale, la performance énergétique et une vision commune du « Vivre ensemble ». Ainsi, nous avons pu construire avec FSM deux résidences à Lieusaint comme à Vert-Saint-Denis, qui favorisent la constitution de quartiers où l'innovation architecturale, la maîtrise des charges et le respect de l'environnement s'associent à l'accompagnement des familles, notamment à travers la sensibilisation des habitants à l'usage de logements d'un type nouveau.*

*Innover comporte malgré tout des risques et des écueils à prendre en compte. Avec du recul, ces expériences permettent d'améliorer et d'ajuster les process intimement liés à ces constructions aux méthodes et matériaux nouveaux. Le projet de collectif passif mené avec FSM à Lieusaint constitue un nouveau champ d'innovation, à optimiser.*

## BONNE PRATIQUE

### LE CHANTIER VERT

Sur chaque chantier FSM, un système de management environnemental est en place pour :

- Suivre les consommations d'eau et d'énergie,
- Calculer la production de déchets (par catégorie de déchets : DI, DIB, DD),
- Suivre le traitement des déchets de chantier jusqu'au bout de la chaîne et calculer leur taux de valorisation,
- Prévenir toute pollution accidentelle à travers la collecte des fiches des données de sécurité de tous les produits dangereux présents sur chantier, la diffusion d'outils d'information à destination des ouvriers, la réalisation de simulations et de formations à la prévention des risques environnementaux sur chantier,
- Enregistrer et traiter les éventuelles plaintes des riverains.

Les 3 conducteurs de travaux FSM enregistrent mensuellement sur un outil ad hoc l'état de la gestion environnementale de chaque chantier et rédigent, en fin de travaux, un bilan complet du chantier propre.

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

## notre performance globale

### Politique de réhabilitation

FSM intervient prioritairement sur son parc de logements de plus de 25 ans, en particulier sur les plus énergivores, classés E et F (hors chauffage électrique).

Au 31/12/2011, FSM possédait 1 049 logements de plus de 25 ans non réhabilités au moins une fois, répartis sur 25 groupes. 44 % de ces groupes et 56 % des logements sont issus du rachat du patrimoine de l'OPHPF en octobre 2011. Ainsi, sur les 4 741 logements de plus de 25 ans au 31/12/2011, 22 % restent à réhabiliter.

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) inscrit la réhabilitation de ces groupes d'ici 2017.

### Politique énergétique

Au 31/12/2011, FSM possédait 1 826 logements classés E ou F, répartis sur 66 groupes. 365 de ces logements répartis sur 9 groupes sont issus du rachat du patrimoine de l'OPHPF, en octobre 2011.

100 % des logements livrés en 2011 ont une sortie thermique égale à C.

### L'énergie renouvelable

Au 31/12/2011, 2 336 logements (soit 34,1 % des logements), répartis sur 27 groupes (soit 16,1 % des groupes) sont partiellement alimentés par une source d'énergie renouvelable (eau chaude solaire ou géothermie). 29,6 % des logements livrés en 2011 (hors foyers), soit 16 logements sont équipés de panneaux eau chaude solaires.

### L'eau

Pour satisfaire ses objectifs, FSM retient 2 solutions techniques :

- Pose d'équipements économiseurs d'eau : kits hydro-économiques ou pose de mitigeurs ou installation de chaudières à micro-accumulation ;
- Individualisation des charges à travers la pose de compteurs.

Au 31 /12/2011, 2 020 logements (29,5 % du parc) répartis sur 44 groupes (soit 26,3 % des groupes) sont équipés de ces équipements. Ils devraient permettre d'économiser 45 980 m<sup>3</sup> d'eau par an.

Au 31/12/2011, 1 261 logements (soit 20 % du parc) ne sont pas équipés de compteurs. Ils sont répartis sur 36 groupes (soit 24 % des groupes). Ces chiffres ne tiennent pas compte du patrimoine racheté à l'OPHPF en octobre 2011 dont les données ne sont pas encore renseignées.

100 % des logements livrés en 2011 sont équipés de l'une ou l'autre de ces solutions.

### La gestion des déchets

100 % des logements mis en chantier en 2011, en construction et réhabilitation mono corps d'état, ont fait l'objet d'une mise en place de la procédure dite « chantier propre » opposable aux entreprises à compter du 2 avril 2010.

 **100 %** des logements livrés en 2011 sont équipés d'économiseurs d'eau.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable. En écho aux enjeux-clés du secteur sur la problématique environnementale, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation d'eau, qui ont un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages.

Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI).

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT				
ENV 1	Politique environnementale	2009	2010	2011
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme (politique ISO 14001)	oui	oui	oui
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	100 %	82,50 %	100 %
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	non	non	non
ENV 2	Lutte contre le changement climatique			
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine* A. bâti très performant B. 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an C. 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an D. 151-230kWh/m <sup>2</sup> /an E. 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an F. 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an G. bâti énequivore	0 0 36 % 44 % 18 % 2 % 0	0,52 % 1,10 % 35,64 % 38,65 % 22,74 % 1,34 % 0	0,46 % 0,94 % 41,26 % 30,62 % 23,33 % 2,93 % 0,46 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre* < 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an > 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0 11 % 10 % 53 % 24 % 1 % 1 %	0,08 % 13,84 % 10,42 % 42,70 % 31,56 % 0,68 % 0,72 %	0,07 % 10,99 % 10,10 % 39,77 % 33,75 % 4,38 % 0,94 %
	Patrimoine Performance énergétique* Moyenne Médiane Émissions de gaz à effet de serre* Moyenne Médiane	212,43 kWh/m <sup>2</sup> /an 200 kWh/m <sup>2</sup> /an 30,87 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 30 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	214 kWh/m <sup>2</sup> /an 200 kWh/m <sup>2</sup> /an 30 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 30 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	183,73 kWh/m <sup>2</sup> /an 200 kWh/m <sup>2</sup> /an 32,89 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 30 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Logements récents Performance énergétique* Moyenne Médiane Émissions de gaz à effet de serre* Moyenne Médiane	221,81 kWh/m <sup>2</sup> /an 220 kWh/m <sup>2</sup> /an 22,75 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 19 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	102 kWh/m <sup>2</sup> /an 200 kWh/m <sup>2</sup> /an 26 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 21 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	137,10 kWh/m <sup>2</sup> /an 184 kWh/m <sup>2</sup> /an 15,94 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Sites fonctionnels Consommations d'énergie Moyenne Émissions de gaz à effet de serre Moyenne	- -	- -	- -
Les éventuelles fluctuations dans les résultats sont dues au fait que les données 2009 et 2010 étaient basées sur des estimations tandis qu'en 2011, la performance réelle est reportée.				
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)	32,90 %	29,85 %	34,10 %
ENV 2.3	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société	55,57 T de CO <sub>2</sub> -	58,81 T de CO <sub>2</sub> -	78,58 T de CO <sub>2</sub> 130,43 g. de CO <sub>2</sub> /km

\* Selon les diagnostics de performance énergétique.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT					
<b>ENV 2</b>	<b>Lutte contre le changement climatique</b>				
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour effectuer le trajet domicile-travail	Voiture individuelle	83,80 %	83,80 %	83,20 %
		Covoiturage	5,40 %	5,40 %	6 %
		Vélo	0	0	0
		Transport en commun	5,40 %	5,40 %	5,40 %
		À pied	5,40 %	5,40 %	5,40 %
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié	Voiture individuelle	26,50 km/jour	26,50 km/jour	27,20 km/jour
		Covoiturage	8 km/jour	8 km/jour	10 km/jour
		Vélo	0	0	0
		Transport en commun	7 km/jour	7 km/jour	7 km/jour
		À pied	3 km/jour	3 km/jour	3 km/jour
<b>ENV 3</b>	<b>Gestion de l'eau</b>		<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine <sup>2</sup>		2,15 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	2,07 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,95 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>
ENV 3.2	Part de logements disposant :				
	- d'équipements hydro-économes		23,16 %	30,30 %	29,5 %
	- d'un système de récupération d'eaux pluviales		0,20 %	0,20 %	0,20 %
	Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économes et récupération d'eaux pluviales		33 336 m <sup>3</sup>	44 364 m <sup>3</sup>	46 052 m <sup>3</sup>
On constate une baisse du taux d'équipements due à l'augmentation du nombre des logements du patrimoine de FSM.					
<b>ENV 4</b>	<b>Urbanisme et paysage</b>				
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts		14 €/log	13,21 €/log	11,73 €/log
<b>ENV 5</b>	<b>Actions de sensibilisation</b>				
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :				
	Locataires	oui	oui	oui	
	Salariés	oui	oui	oui	
	Prestataires	oui	oui	oui	
<b>ENV 6</b>	<b>Déchets</b>				
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets		100 %	100 %	100 %
Ces systèmes sont mis en place par les mairies.					

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

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

#### NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

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

3. L'indicateur ENV 3.2 est calculé sur la base des informations fournies par les producteurs d'équipements hydro-économes, et les consommations moyennes d'eau par habitant, par type d'usage.

#### RAISONS D'OMISSION

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information





# 5

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

### Conduire une gestion responsable du patrimoine

#### Les enjeux

Les principaux enjeux de FSM sont :

- Créer et maintenir une offre d'habitat et de cadre de vie pour un public aux besoins spécifiques : faible revenu, personnes âgées et à mobilité réduite, jeunes, ... en participant au développement de la cité ;
- Garantir quotidiennement et durablement la sécurité, le confort de vie et le pouvoir d'achat de nos clients par des interventions et des prestations attractives. Il s'agit de concevoir et produire des habitats responsables (performances, matériaux...) qui répondent et anticipent les attentes des parties prenantes.

#### Notre stratégie

Notre stratégie de différenciation vise à atteindre les objectifs suivants :

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

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

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

Il nous permet d' :

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



**TÉMOIGNAGE**  
**Frédéric VALLETOUX**  
 Maire de Fontainebleau

*Le partenariat entre la ville de Fontainebleau et FSM bénéficie d'un **réel climat de confiance**. A Fontainebleau, FSM a pris la mesure de la tâche considérable à accomplir, notamment s'agissant de la rénovation des barres de la Faisanderie. FSM fait preuve de **réactivité** face à nos demandes, et surtout d'un **esprit de proximité et d'écoute** appréciable vis-à-vis des locataires. Il reste encore beaucoup de travail pour offrir aux habitants des conditions de vie optimales, mais je suis confiant avec FSM, pour porter ces chantiers dans les meilleures conditions.*

# ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

## (suite) Conduire une gestion responsable du patrimoine

### Notre performance

#### Le gros entretien

Sur l'exercice 2011, 189 opérations ont été réalisées pour un budget global de 1 648 k€ (dont 678 k€ non programmés) sur un périmètre de 4 995 logements qui représente 73 % du parc de logements.

#### L'entretien courant

En complément des interventions lourdes réalisées au titre des réhabilitations, FSM améliore la qualité technique de son patrimoine par des interventions sur des composants uniques (remplacement menuiseries, ravalement, installations électriques des logements...). Sur l'exercice 2011, 43 opérations ont été réalisées pour un budget global de 2 174 k€.

#### La réhabilitation du patrimoine

Engagés sur quatre programmes de rénovation urbaine, l'année 2011 a été marquée par la réception de nombreux chantiers de réhabilitation et résidentialisation, le lancement des travaux de démolition des 91 logements du square Sully Prudhomme au Mée-sur-Seine et la mise en service de la pépinière d'entreprises du Pôle Loïc Baron à Melun. Au total, 430 logements réhabilités et 360 logements résidentialisés ont été réceptionnés, pour un investissement s'élevant à 10 944 000 € (25 500 € par logement).

FSM a poursuivi son intervention sur les quartiers en rénovation urbaine à travers l'ouverture des chantiers de résidentialisation, portant sur près de 610 logements, de Provins et du Bas de l'Almont à Melun, ce dernier ayant été reporté au second semestre 2011 pour une parfaite coordination avec les travaux portés par la municipalité sur les espaces publics.

La réhabilitation des 145 logements de la résidence Marie Curie clôturera le programme de FSM en matière de réhabilitations financées par l'ANRU.

En 2012, FSM achèvera son intervention sur ses résidences des quartiers de Melun, le Mée-sur-Seine et Provins. Notre intervention se concentrera sur la mise en chantier des opérations de reconstruction, notamment sur le PRU du Mée-sur-Seine.

### Nos perspectives

Parallèlement aux programmes de renouvellement urbain et dans le cadre d'une convention partenariale avec le Conseil Régional, ouverture de :

- Deux chantiers de réhabilitation en milieu occupé, labellisés BBC RÉNOVATION, sur la communauté de communes du Pays de Fontainebleau (54 logements) ;
- Une réhabilitation de 70 logements à Provins (Orée du Bois) ;
- Quatre chantiers de résidentialisation, dont le quartier des Peintres du Mée-sur-Seine, en accompagnement du PRU de la commune, soit 365 logements, Warnery à Provins (481 logements) ;
- Deux chantiers d'amélioration de l'accessibilité sur le quartier de l'Almont, portant sur 292 logements.



# 12,11%

du parc ancien réhabilité en 2011



## L'accession sociale à la propriété

### Les enjeux

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

De plus, l'accession sociale est un vecteur d'insertion des ménages modestes dans le marché de l'immobilier ainsi qu'un outil au service de la mixité de par la diversité de statuts qu'elle introduit. Elle est d'ailleurs souvent pensée comme un moyen de fluidifier le parc social et de développer le parcours résidentiel des locataires. L'accession sociale à la propriété représente un enjeu majeur des collectivités qui voient en elle l'avantage de fixer la population sur leur territoire en lui offrant la possibilité d'acquérir des logements de qualité à des prix maîtrisés.

Pour FSM, il s'agit également de proposer aux collectivités une large gamme de produits immobiliers, apportant ainsi des solutions concrètes aux besoins de mixité sociale.

### Nos perspectives

Au cours de l'année 2012, 56 logements labellisés BBC réhabilitation seront mis en chantier à Fontainebleau. Une cinquantaine de logements seront en étude.

94 logements seront livrés au 2<sup>ème</sup> semestre (Résidence Bel Ombre à Dammarie-lès-Lys et Résidence des Bois de la Marne à Pomponne).



### TÉMOIGNAGE

**Jérôme DUMOULIN**

Maire adjoint de Vert-Saint-Denis, en charge des dossiers urbanisme et habitat

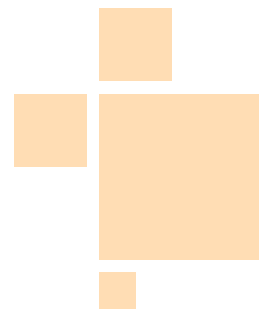
*Ayant découvert FSM dans une autre vie professionnelle, j'ai souhaité travailler avec ce bailleur dès mes prises de fonction sur les dossiers urbanisme et habitat de Vert-Saint-Denis. En effet, FSM est un bailleur qui sait assumer et répondre à des projets innovants et audacieux, tout en assurant des logements performants et intelligents. En lançant VIVÉO Accession, FSM a également répondu à notre besoin de collectivité territoriale pour accompagner le parcours résidentiel de notre bassin d'habitat. Avec le programme des "Marches de Bréviande", au-delà de la performance technique, nous avons pu proposer une réponse à un vrai besoin avec l'accession sociale en VEFA, plus ajustée comme solution que le PSLA ou le Pass Foncier. La rapide commercialisation de l'opération est la preuve d'une réponse à un vrai besoin. Pour l'avenir, j'espère que nous pourrons aller plus loin dans la mixité sociale, moins cloisonner. C'est une piste de progrès qui reste à explorer.*

### Notre performance

À l'automne 2011, la première opération VIVÉO Accession, la résidence « Les Marches de Bréviande » (20 logements) à Vert-Saint-Denis, a été livrée.

L'opération « Val Saint-Just » à Vaux-le-Pénil a été mise en chantier. Ce programme est composé de 14 maisons de ville labellisées BBC. La livraison de cette opération est prévue en juin 2013.

128 logements étaient en cours de chantier au cours de l'année 2011 avec un taux de pré-commercialisation supérieur à 90 %.



NOM DE L'OPÉRATION	NOMBRE DE LOGEMENTS		
	RÉSERVÉS	VENDUS	EN STOCK
BEL OMBRE - DAMMARIÉ-LÈS-LYS	5	41	6
LES BOIS DE LA MARNE - POMPONNE	42	0	0
LES MARCHES DE BRÉVIANDE - VERT-ST-DENIS	0	20	0
VAL SAINT-JUST - VAUX-LE-PÉNIL	12	0	2
LE VILLAGE DE LA FAISANDERIE - FONTAINEBLEAU	11	0	45

La disparition, en 2012, du prêt à taux 0 % pour les logements anciens risque de fortement ralentir la commercialisation de notre opération à Fontainebleau.

## L'accession sociale à la propriété



Lancement de la démarche ISO 9001

De plus, au cours de l'année 2011, VIVÉO Accession s'est engagé dans une démarche qualité à travers le lancement de la certification ISO 9001.

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

Plusieurs axes de progression ont été identifiés :

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

### Etat de la commercialisation au 31 décembre 2011 :

La commercialisation des logements est entièrement externalisée. Les supports de commercialisation utilisés sont essentiellement la distribution de flyers (boîtage), la presse spécialisée, les journaux communaux, les panneaux d'affichage et la publicité en ligne. Dans une moindre mesure, le parrainage est pratiqué.

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

### Typologie des logements commercialisés :

Les T2 et T3 représentent 79 % de la production avec une part relativement importante de studios (9 %). La superficie moyenne de 55 m<sup>2</sup> est comparable à celle observée dans le locatif social pour des typologies identiques.

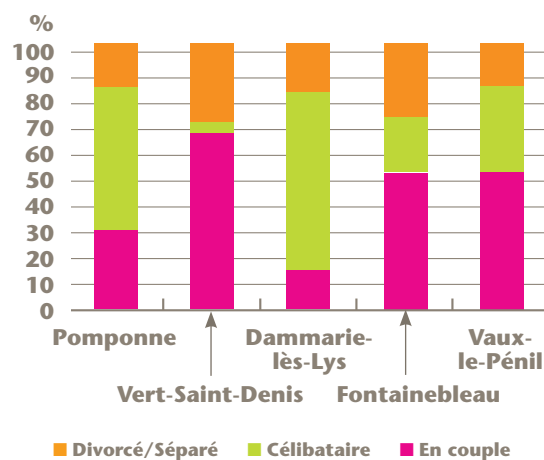
### Un prix de vente bien en-dessous du marché :

Selon une enquête réalisée par l'ADIL, le prix moyen des logements neufs vendus en Seine-et-Marne est de 3 617 €/m<sup>2</sup>. Or, le prix moyen de nos logements est de 3 000 €/m<sup>2</sup>. On observe des prix légèrement inférieurs en territoire ANRU (Résidence Bel Ombre à Dammarie-lès-Lys) avec une moyenne de 2 600 €/m<sup>2</sup>. Nous constatons en moyenne un prix de vente inférieur d'environ 20 % à celui du marché.

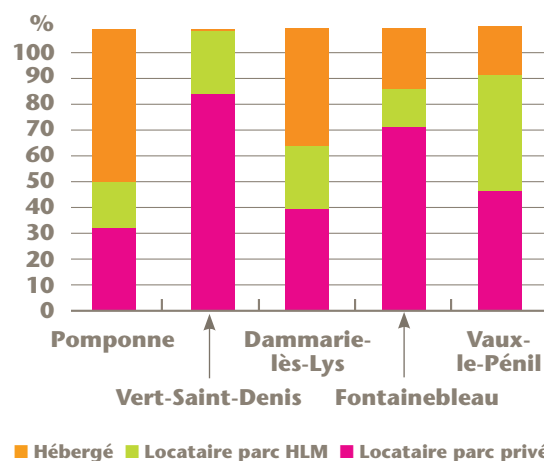


Lieusaint  
Résidence "Le Carré Boréal"  
Explorations Architecture

### Composition des ménages



### Statut d'occupation des acquéreurs





## La vente HLM

### Les enjeux

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

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

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

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

- Prix de vente en deçà de celui du marché pour les locataires FSM, dans la limite de la loi ;
- Sécurisation de l'accédant pendant 8 ans (garantie de rachat et de relogement) ;
- Garanties apportées au bon fonctionnement des copropriétés qui résultent de la vente avec en particulier la fonction de syndic assurée ou tout au moins contrôlée par FSM ;
- Un diagnostic technique de l'immeuble à mettre

en vente, réalisé par FSM, permettant de connaître et d'effectuer, à ses frais, les gros travaux nécessaires sur 5 ans, afin de ne pas les reporter sur la future copropriété.

### Notre stratégie

Après avoir vérifié au préalable la faisabilité juridique y compris dans le découpage en copropriétés, avoir réalisé une étude économique et sociale en vérifiant la solvabilité des locataires occupants et procédé à une étude d'intention en évaluant l'intérêt du produit par les locataires en place, deux nouvelles résidences (53 logements), situées à Dammarie-les-Lys et Melun, seront proposées à la vente en 2012.

Cette offre viendra compléter la commercialisation de deux programmes (51 logements à Melun) prévue au 1<sup>er</sup> semestre 2012 et dont le Conseil d'Administration a autorisé la vente en 2011.

FSM espère ainsi commercialiser une quinzaine de logements au cours de l'année 2012 et dégager environ 75 000 € de fonds propres par logement vendu.

### Notre performance

En 2011, 63 logements sur Melun et Provins ont été mis en vente. Sur ces 63 logements, 3 logements ont été vendus aux locataires occupants et 1 à un locataire FSM.

# 63

logements mis en vente en 2011

Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local :

- l'entretien, la rénovation et l'amélioration du parc, couplés à une gestion responsable, sont les garants de la pérennité de l'organisme et de son développement à moyen et long termes,
- par les revenus qu'il injecte, les relations avec ses partenaires, et sa participation au développement et à la diffusion de l'innovation, l'organisme contribue à l'emploi et au dynamisme

économique (en particulier sur ses territoires d'implantation), en favorisant la dissémination de pratiques responsables.

Ces indicateurs répondent ainsi aux enjeux des questions centrales portant sur la «Loyauté des pratiques» et les «Communautés et le Développement local» de la norme ISO 26000, et à la finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la «Performance économique» et la «Société».

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO 1	Gestion du patrimoine	2009	2010	2011
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	9,67 %	6,20 %	12,11 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2005-2009 1 295,64 €/log	2006-2010 1 292,04 €/log	2007-2011 1 466,58 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance	1,10 %	1,14 %	1,26 %
	Technique	na	na	na
	Moins de 3 mois en exploitation	na	na	na
	Plus de 3 mois en exploitation	na	na	na
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	20,30 %	16,90 %	13,30 %
ECO 2	Tissu économique local			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés en % du CA	3 547,83 k€	14,90 %	5 443 818 € 17,96 %
	Fournisseurs et prestataires en % du CA	42 534,97 k€	47,72 %	80 058 866 € 264,07 %
	Administrations fiscales* en % du CA	0	0	0
	Banques en % du CA	6 213,75 k€	19,25 %	7 128 905 € 23,51 %
	Actionnaires en % du CA	0	0	0
	Acteurs sociaux en % du CA	398,03 k€	1,61 %	568 802,06 € 1,88 %
	*Pas d'impôts sur les sociétés.			
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	13 % du C.A	144 % du C.A	120,61 % du C.A
ECO 3	Achats responsables			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	oui	oui	oui
ECO 4	Équité vis-à-vis des fournisseurs			
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	non	non	non
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption auprès des collaborateurs	oui	oui	oui
	Information et sensibilisation (guide achats responsables FSM)	non	non	non
	Formation	non	non	non
	Procédures formalisées de contrôle régulier	non	non	non
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	-	-	0,17 %



# 6

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

### nos relations avec les parties prenantes

#### Notre stratégie

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

#### Notre performance

Le 17 octobre 2011 est intervenue la signature authentique d'achat par FSM à l'Office Public de l'Habitat de Seine-et-Marne (OPH 77) de 1 101 logements en provenance de l'OPHPF. FSM compte à ce jour 2 500 logements environ sur le territoire de Fontainebleau. Conformément aux accords formalisés dans le cadre du protocole de reprise des salariés et du patrimoine de l'OPHPF, il était convenu que le territoire bellifontain puisse intégrer la gouvernance des Foyers de Seine-et-Marne. La Gouvernance de FSM s'applique à constituer une représentation aussi fidèle que possible des territoires sur lesquels notre société intervient et ce, dans un souci de concertation avec les élus concernés par les actions de FSM.

Le 17 novembre 2011, le Conseil d'Administration a donc acté la cooptation de Madame Geneviève Machery (adjoindue au Maire de Fontainebleau chargée du logement) en qualité d'administrateur représentant la Ville de Fontainebleau. Cette cooptation devra être ratifiée lors de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice 2011.

#### Avec les locataires

Notre dernière enquête confirme que la satisfaction de nos locataires demeure perfectible. Le développement de notre outil de Gestion de la Relation Client a certes pris du retard dans sa livraison mais il convient de souligner que l'activité de rénovation de notre parc locatif nous a amené à multiplier considérablement les rencontres et les échanges dans le cadre de notre démarche participative.

#### Avec les associations

Nos liens avec les associations, relais des locataires, perdurent. Les nouveaux élus ont confirmé la poursuite du projet commun de réduction des charges locatives. Cet objectif partagé mobilise l'ensemble des acteurs et ce, particulièrement sous l'impact d'une hausse du coût de l'énergie.

#### Avec les collectivités

C'est probablement dans ce domaine que la performance de FSM a été la plus accrue. Dans le respect de notre stratégie, l'appréciation de nos partenaires s'exprime en direction de notre réelle proximité, de notre disponibilité, de notre sens de notre engagement et de la qualité de l'écoute de nos collaborateurs. Il s'agit des fondamentaux de notre méthode de travail orientée vers la coopération que nous renforçons, en maîtrisant depuis trois ans, notre propre système de management environnemental. Conformément aux engagements pris en 2009, FSM a finalisé son projet de confortement dans le sud Seine-et-Marne.

*« Nous passons progressivement du stade de l'information-concertation à celui de la coopération. »*

## COMPOSITION DE NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

# 39%

de femmes  
dans le C.A

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

Commissaire aux comptes	Société Lionel GUIBERT (titulaire) Société ADD Equation (suppléant)
-------------------------	--

## Avec l'actionariat

Notre actionariat compte de nombreuses collectivités territoriales comme le Conseil général de Seine-et-Marne, la Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine et le Syndicat d'Agglomération nouvelle de Sénart. Le conseil d'Administration est composé d'acteurs locaux majeurs. Avec 18 administrateurs, dont trois villes actionnaires de référence, il comporte aussi des représentants des locataires.

A l'heure des propositions destinées à garantir une plus grande présence des femmes au sein des conseils d'administration, FSM est satisfait d'avoir un taux de représentation des femmes de près de 40 % au sein de son conseil d'administration et ce, depuis de nombreuses années.

Au-delà du « reporting » et des prises de décisions opérées au sein du Conseil d'Administration ou lors des assemblées, nous multiplions les points de rencontre afin de garantir l'existence durable de valeurs communes. En 2011 et en dehors des assemblées, un rendez-vous annuel est organisé avec les actionnaires afin de partager l'approche stratégique de l'entreprise et diffuser une information ad hoc au sujet des dossiers importants.



### TÉMOIGNAGE

#### Jean GAILLARD

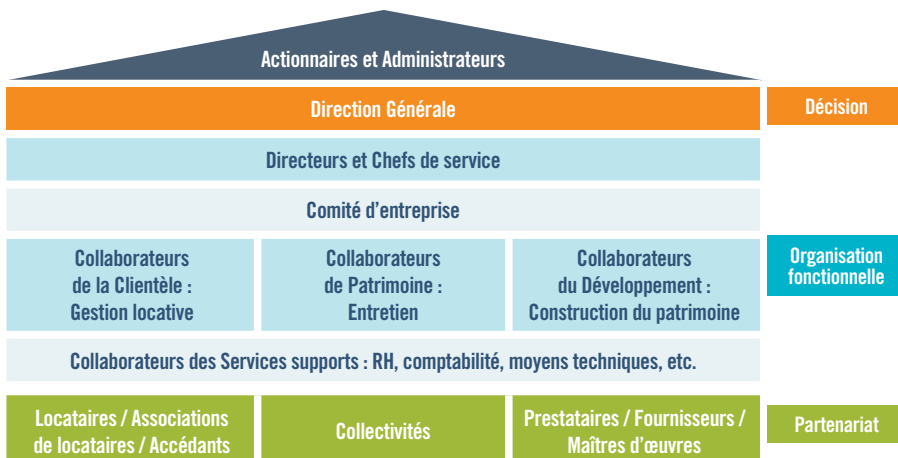
Administrateur FSM,  
représentant Procilia

*Ancien président du CIL77 et désormais administrateur chez PROCILIA, j'ai une double approche de FSM :*

*- Le regard du 1 % logement à travers PROCILIA qui se traduit par un **partenariat privilégié** dans l'accompagnement d'un bailleur dans le cadre de la politique départementale de financement du logement social.*

*- Le regard d'un nouvel administrateur qui apprécie la diversité des personnalités œuvrant pour servir **une volonté affichée, en toute transparence, de performance et d'amélioration des pratiques**. FSM ne semble pas négliger l'humain tout en travaillant à mesurer la capacité à acquérir de la performance et en cherchant à faire progresser la chaîne de responsabilité de l'entreprise. En ce sens, la certification ISO 14001 ou le sérieux conféré à la RSE sont des marques de cette volonté de progrès.*

## Notre mode de gouvernance





Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés.

En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Ils renvoient notamment à la première question centrale de la norme ISO 26000, portant sur la gouvernance, ainsi qu'aux principes de la responsabilité sociétale exposés dans la norme.

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2009	2010	2011
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme dont Conseils de concertation locative	7 2	11 2	12 2
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires (triennales) Afin d'améliorer le suivi de la satisfaction client, FSM mettra en place, à partir de 2012, une enquête de satisfaction annuelle.	87 %	83 %	83 %
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires Mise en place du système de management de la qualité.	oui	oui	oui
GOV 2	Monde associatif			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents Total de la contribution matérielle Nombre de locaux mis à disposition	- 2 250 € 2	- 2 000 € 2	- 2 500 € 2
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	non	non	non
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	oui	oui	oui
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie Évaluation AFAQ 26000 par AFNOR : niveau MATURITÉ.	oui	oui	oui
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les collectivités			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités % du patrimoine couvert par le dispositif	non na	non na	non na
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes % de femmes en comité de direction % de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	50 % 33 %	50 % 33 %	50 % 38,88 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	oui	oui	oui
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	non	non	non

### RAISONS D'OMISSION

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information



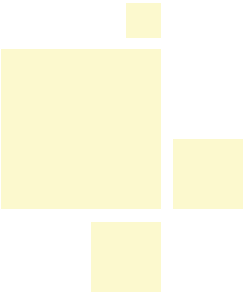
7

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



### développer l'efficacité pour favoriser la croissance

#### Notre stratégie



Après une année 2010 orientée vers l'évolution professionnelle des collaborateurs, cette année s'articule autour de l'amélioration des conditions de travail. Le projet phare de l'année 2011 est la construction d'un nouveau siège à l'image de FSM. Ce bâtiment, qui a fait l'objet de nombreuses études dans la droite ligne de nos engagements environnementaux et qualité (ISO 14001 et ISO 9001), répond aux normes des Bâtiments Basse Consommation (BBC). L'ensemble des caractéristiques de ce projet respecte les normes réglementaires dans le choix des prestataires, l'emploi de matériaux anti-allergènes, la plantation de végétaux adaptés notamment au rez-de-chaussée du bâtiment pour l'accueil des visiteurs. Ce projet s'inscrit totalement dans le respect de l'environnement et de notre politique de développement durable.

Dans le même esprit, un projet de standardisation des loges a été initié. Il est essentiel que, du Nord au Sud du département, les conditions d'accueil de nos locataires soient identiques. Après un premier état des lieux sur les aspects matériels, un groupe, composé de représentants du personnel, a orienté ses études sur les conditions de travail en vue d'uniformiser ces dernières et ainsi accroître l'efficacité du rôle des gardiens et la qualité du service rendu aux locataires.

Pour une partie de nos personnels de proximité, les conditions de travail ont été améliorées par la résidentialisation de leur secteur. En effet, les communes de Melun, Le Mée-sur-Seine et Provins, partenaires de FSM, ont fait le choix d'enterrer les ordures ménagères et d'en modifier, par conséquent, la collecte. Cette

modification sur les conditions de travail des gardiens concernés a nécessité une réorganisation de leurs tâches par la suppression du traitement des ordures ménagères mais également par des impacts sur leur récupérabilité.

A l'issue du projet de standardisation des loges en fin d'année, nous avons souhaité étendre ce travail sur les conditions de travail à nos agences et antennes. Pour cela, nous avons mis en place un projet de gestion d'agence qui verra le jour en 2012. L'objectif recherché étant de fédérer nos équipes sur la meilleure organisation possible et l'optimisation des techniques de travail. Ce dernier volet ne sera possible qu'avec l'adhésion de tous et leur totale implication dans le déroulement de ce projet.

#### Nos enjeux

Au-delà de l'amélioration des conditions de travail, nous avons réfléchi à l'adéquation Homme/Poste de travail. Il est indéniable que l'épanouissement professionnel passe par la formation. Pour autant, la formation doit être de qualité et adaptée au poste et aux besoins de celui-ci. L'entreprise a donc fait le choix de développer un partenariat entre le collaborateur à former et sa hiérarchie.

1911  
HEURES

de formation en 2011



La performance individuelle doit être encouragée et accompagnée par des outils et techniques de travail adaptés. Pour cela, l'entreprise s'attache à valider la concordance des formations demandées avec les attentes du collaborateur, de sa hiérarchie et des besoins identifiés pour l'exercice de ses fonctions.

## Notre performance

Dorénavant, chaque année, des axes stratégiques de formation sont présentés aux représentants du personnel. Face à l'accroissement des incivilités vis-à-vis de notre personnel, nous avons mis en œuvre un programme de formation sur la gestion de conflits, pour tout nouvel embauché.

A ce programme permettant aux participants d'adopter, en cas d'agression verbale ou physique, le bon comportement, s'adjoint une formation gestes et postures complétée de l'habilitation électrique. Ce parcours d'intégration pour chaque nouvel embauché va prendre effet en 2012 et sera inscrit comme indicateur RH dans le cadre de la certification ISO 9001.

## développer nos équipes

### Nos enjeux

L'implication des équipes passe également par leur responsabilisation. Conformément aux engagements pris l'an passé, la Direction Générale a réparti certains de ses pouvoirs aux directions supports et opérationnelles après validation du Conseil d'Administration. Dans le même objectif, des délégations de pouvoirs ont été



### TÉMOIGNAGE

**Amandine DUPUY**

Salariée FSM,  
ancienne salariée OPH PF

*Dans un contexte compliqué de changement de société suite à une fusion, j'ai profité d'une arrivée en douceur puisque quelques mois avant le changement définitif, j'ai été recrutée chez FSM pour travailler deux jours par semaine sur un dossier spécifique. Mon intégration a donc été facilitée car j'ai eu du temps pour me familiariser aux méthodes de travail et logiciels différents. La formation de sophrologie que j'ai pu suivre par la suite, a confirmé cette intégration. En effet, au-delà de l'apport direct de la sophrologie, j'ai pu rencontrer des salariés d'autres services. La communication interne a aussi été intéressante : grâce à la lettre d'information interne et aux événements de cohésion début 2012, nous avons vraiment pu prendre nos marques chez FSM.*

accordées aux équipes techniques ou dites « de terrain ». Nos chargés d'opérations, en charge des projets de développement (lancement de programme, réhabilitation de quartier urbain, etc.) ont vu leur pouvoir de représentation accru auprès des institutions ainsi que dans le choix des prestataires pour mener leurs opérations. La volonté de l'entreprise est de faire de chacun, l'acteur de son propre développement et celui du collectif que représente l'entreprise.

## Notre stratégie

Le développement durable de l'entreprise est l'affaire de tous. La journée professionnelle est le moment et le lieu de partage entre les salariés.

Au cours de cette journée, la Direction Générale présente son bilan et ses objectifs pour l'année future. Puis elle cède sa place au personnel pour évoquer ses activités, échanger, dialoguer. Cette journée est dédiée aux collaborateurs qui présentent leur métier, leur quotidien. A cette occasion, les salariés sont mis à l'honneur soit par le travail accompli ou par l'obtention de titre comme les gardiens, par exemple, qui ont suivi une formation diplômante au cours de l'année.

# 15

nouveaux  
collaborateurs

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

### Améliorer les conditions de travail

Avec l'acquisition de 1 100 logements supplémentaires et l'intégration de 15 nouveaux collaborateurs résultant du rachat d'une partie du patrimoine de l'OPH Pays de Fontainebleau, l'ensemble des équipes a été fortement mobilisé tout au long du second semestre et a dû faire preuve de réactivité en s'appropriant des méthodes de travail différentes.

Pour faciliter cette transition, l'entreprise s'est adjointe les services d'une sophrologue. La volonté recherchée par la Direction a été de « mettre l'humain au cœur du processus de l'entreprise » avec la collaboration d'un groupe constitué de 10 volontaires (salariés de FSM et salariés de l'OPH PF repris). L'objectif recherché étant d'apprendre à faire face au stress au travail et à le maîtriser.



#### TÉMOIGNAGE

**Sandrine RELIN**

Salariée FSM

*2011 a été une année très riche et intense, car nous avons dû intégrer 1 100 logements avec la cession des activités de l'OPH Pays de Fontainebleau. Le stress avait sa place au quotidien du fait de ce projet d'importance, associé aux dossiers courants et autres imprévus. Dans ce contexte, le service RH nous a proposé de suivre une formation à la sophrologie pour mieux appréhender le stress au travail. La méthode nous permet d'apprendre à se détendre physiquement par un jeu de respiration et de visualisation du corps (de la tête aux pieds), assis ou allongé, au son de la voix du sophrologue. A raison de 10 séances de 2 heures, de fin octobre 2011 à janvier 2012, ce cursus m'a réellement permis de mieux me déconnecter des dossiers professionnels, d'apprendre à mieux me ressourcer et reconquérir mon bien-être. Au travail, j'ai vraiment vu la différence et arrive mieux à gérer les montées de pression. Ceci facilite concentration et relations détendues ; conditions appréciables au quotidien !*

Les méthodes acquises par le groupe en termes de posture, de prise de recul sur les événements ont été très bénéfiques. A titre personnel, certains membres du groupe ont souhaité poursuivre l'expérience sur leur temps libre. Quant aux autres, c'est leur entourage professionnel qui a ressenti les bienfaits de la sophrologie dans leur comportement sur le lieu de travail. Ce projet n'aurait été possible sans l'implication des participants et la volonté de l'entreprise d'améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs. Le stress n'est plus subi mais appréhendé comme une situation à laquelle il faut faire face objectivement.



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

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux enjeux de

la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale (questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Relations et conditions de travail»).

Ils s'inscrivent également dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1	Développement de l'emploi	2009	2010	2011			
HR 1.1	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi						
	CDI	99 %	99 %	99,57 %			
	CDD	1 %	1 %	0,43 %			
	Interim	2,10 %	0,80 %	1,22 %			
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures
	Ouvriers de maintenance	0	0	0	0	0	0
	Personnel de proximité	13	322	29	722	13	747
	Employés administratifs	1	7	7	268	13	263
	Agents de maîtrise	26	657	32	1 138	23	574
	Cadres	31	955	7	226	8	238
	Dirigeants	1	42	5	62	3	70,50
HR 1.3	Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dont nombre de promotions sur total de postes pourvus	- - -	4 - 10	3 3 12		
HR 2	Amélioration continue des conditions de travail						
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle/vie privée	oui	oui	oui			
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	-	-	-			
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail	15,90 %	10,92 %	25,15 %			
	La hausse du pourcentage est due au fait que 3 accidents de travail sur 9 ont eu une durée supérieure à 30 jours.						
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	oui	oui	oui			
	Volets de la RSE concernés	ENV/ECO/GOV	ENV/ECO/GOV	ENV/ECO/GOV			

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 2 Amélioration continue des conditions de travail		2009		2010		2011	
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux Information et sensibilisation Formation Implication des salariés dans des démarches spécifiques	non	non	non	non	non	non
HR 2.6	Nbre de rencontres organisées avec les représentants du personnel Nbre d'accords d'entreprise signés dans l'année Description des sujets concernés pour la dernière année	-	-	-	-	25	2
		Accord pré-électoral et intéressement					
HR 3 Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi							
HR 3.1	Ventilation des effectifs <sup>2</sup> par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	0	0	0	0	0	0
	Personnel de proximité	34 %	13 %	33,33 %	12,40 %	32,30 %	10,77 %
	Employés administratifs	0	15 %	na	8,53 %	na	15,38 %
	Agents de maîtrise	10 %	16 %	10,08 %	23,26 %	13,08 %	14,62 %
	Cadres	3,50 %	6 %	3,10 %	5,43 %	3,08 %	6,92 %
	Dirigeants	2,50 %	0	3,10 %	0,77 %	3,08 %	0,77 %
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe						
	Ouvriers de maintenance	0	0	0	0	0	0
	Personnel de proximité	22,30 k€	21,80 k€	19,70 k€	18 k€	23,64 k€	22,58 k€
	Employés administratifs	na	21,30 k€	na	22,50 k€	na	25,82 k€
	Agents de maîtrise	27,30 k€	26,80 k€	30,70 k€	28,73 k€	32,41 k€	30,89 k€
	Cadres	45,80 k€	45,70 k€	37,17 k€	45,91 k€	36,85 k€	47,95 k€
	Dirigeants	69,20 k€	0	77,15 k€	60 k€	90,20 k€	64,66 k€
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...) Stagiaires	0,70 %	0,63 %	0,20 %	0,80 %	0,85 %	8,58 %
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés	2,98		2,71		3,26	
HR 3.4	Emploi de personnes en situation de handicap Nombre Part de l'emploi direct dans le respect de l'obligation légale d'embauche Part de l'emploi indirect dans le respect de l'obligation légale d'embauche	-	-	-	-	5	5 % 0,13 %
HR 3.5	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles	non		non		non	

<sup>1</sup> Effectifs en moyenne sur l'année<sup>2</sup> Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

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

RAISONS D'OMISSION : - Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

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



## Promouvoir l'équilibre des territoires

- › Conforter notre position d'acteur majeur de la Seine-et-Marne dans la construction de logements locatifs.
- › Faire croître le patrimoine locatif de 4 % par an : doubler notre exigence par rapport à celle de l'Etat (2 % par an).
- › Conforter notre politique de promotion de la mobilité résidentielle.
- › Réduire le coût de fonctionnement de nos logements et accompagner nos locataires dans la maîtrise des charges.
- › Encourager le maintien à domicile des personnes vieillissantes à travers le développement du label Habitat Senior Services®.

## Animer et améliorer la gouvernance

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

## Assumer sa responsabilité économique

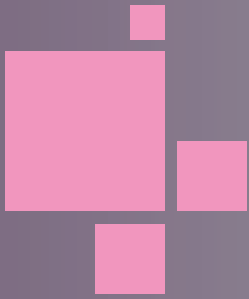
- › Valoriser nos résidences pour favoriser l'intégration des quartiers dans leur environnement.
- › Développer le pôle accession sociale à la propriété.
- › Soutenir les acteurs économiques locaux conformément à nos engagements environnementaux et sociaux.
- › Optimiser les outils de gestion patrimoniale.

## Préserver l'environnement

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

## Développer les ressources humaines

- › Développer l'efficacité des équipes par une politique de formation affirmée et l'amélioration des conditions de travail.
- › Renforcer le management de proximité pour mieux répondre aux attentes de nos clients.
- › Favoriser et maintenir le dialogue social.
- › Créer les conditions d'engagement des salariés dans une entreprise innovante et responsable.



# LES TEMPS FORTS 2011



*Retour sur les événements  
qui ont marqué l'année !*

## Janvier

**25/01** : Vœux FSM

## Février



**1<sup>er</sup>/02** : Pose du 1<sup>er</sup> module tridimensionnel bois BBC à Vert-Saint-Denis pour l'opération de 75 maisons : 55 en locatif, 20 en accession.



**4/03** : Frédéric VALLETOUX, Maire de Fontainebleau et Renée WOJEIK, Présidente de FSM à l'inauguration de l'agence de Fontainebleau dans le village de la Faisanderie.

## Mars



**21/03** : Lancement de la commercialisation VIVÉO Accession de 56 logements éco-rénovés BBC Rénov à Fontainebleau, au village de la Faisanderie.

**24/03** : Elections des nouveaux représentants du personnel pour la délégation unique.

## Avril

**1<sup>er</sup>/04** : FSM est primé par l'ADEME dans le cadre de son appel à projets « Réhabilitation durable » pour 2 opérations : 39 logements à Fontainebleau et 15 logements à Avon.





## Avril



**5/04** : Participation à la Semaine du Développement durable.

## Mai

**27/05** : Fête des voisins.

## Juin



**9/06** : Journée professionnelle FSM avec à la une : l'arrivée des nouveaux collaborateurs dans le cadre de la reprise partielle des activités de l'OPH Pays Fontainebleau et le lancement de la certification qualité ISO 9001.

**6/06** : Lancement de la commercialisation VIVÉO Accession de 14 logements individuels BBC à Vaux-le-Pénil.

**29/06** : Renégociations d'un nouvel accord d'intéressement pour 2011/2012/2013.

## Août

**30/08** : Signature avec la commune de Trilport d'une convention Habitat Senior Services® (HSS).

## Octobre

**1<sup>er</sup>/10** : FSM partenaire du Festival du film du Mée-sur-Seine.

**7/10** : 50<sup>ème</sup> Congrès des Maires de Seine-et-Marne à Melun.

**18/10** : Finalisation de la cession partielle à FSM des activités de l'OPH Pays de Fontainebleau : intégration de 15 nouveaux salariés et de 1 101 logements.

## Novembre



**30/11** : Prix national arturbain.fr 2011, obtention de la mention « Respect de l'Environnement » pour l'opération « Les marches de Bréviande », 75 maisons BBC à Vert-Saint-Denis avec la Commune de Vert-Saint-Denis.

## Décembre



**1<sup>er</sup>/12** : Présentation du projet « BUILDTOG » de 37 logements passifs à Lieusaint à Pollutec à la conférence organisée par Seine-et-Marne Développement dans le cadre du chantier N°4 du Conseil général : La Seine-et-Marne, territoire leader de l'éco-construction.

**1<sup>er</sup>/12** : Mise en service du Pôle Loïc Baron à Melun, pépinière d'entreprises.

## GLOSSAIRE

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

**BBC** : Bâtiment Basse Consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50 % à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWh/EP/m<sup>2</sup> en énergie primaire pour le résidentiel.

**CAF** : Caisse d'Allocations Familiales, organisme public en charge des versements d'aides à caractère familial. La CAF verse ainsi diverses aides au logement comme l'APL, l'ALS, l'ALF...

**CAMVS** : Groupement de communes de l'agglomération melunaise.

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale.

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

service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

**CRIF** : Conseil Régional d'Ile-de-France.

**EHPAD** : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes.

**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.

**HLM** : Habitation à Loyer Modéré.

**HPE** : Label Haute Performance Energétique. Pour en bénéficier, un bâtiment doit non seulement être performant d'un point de vue thermique mais aussi faire l'objet d'une certification portant sur la sécurité, la durabilité et les conditions d'exploitation des installations de chauffage, de production d'eau chaude sanitaire, de climatisation et d'éclairage ou encore sur la qualité globale du bâtiment.

**HQE** : La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (Haute Qualité Environnementale) permet de distinguer des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement.

**ISO 9001** : Norme internationale sur le système de management de la qualité.

**ISO 14001** : Norme internationale sur le système de management de l'environnement.

**MSA** : Mutualité Sociale Agricole.

**ORU** : Opération de Renouvellement Urbain.

**PASSIVHAUS** : Label allemand de performance énergétique dans les bâtiments. Il est accordé aux logements neufs dont les besoins en chauffage sont inférieurs à 15 kWh/m<sup>2</sup>/an.

**PDH** : Plan Départemental de l'Habitat.

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

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

**PLH** : Plan Local de l'Habitat.

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

**PLUS** : Le Prêt Locatif à Usage Social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention

est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique.

**PLUS CD** : Le Prêt Locatif à Usage Social Construction - Démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS.

Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction - démolition, telles que les problématiques de relogement.

**PMR** : Il s'agit d'un logement destiné à une Personne à Mobilité Réduite.

**RSE** : Responsabilité Sociale des Entreprises.

**SU** : Surface Utile.

**TAUX DE VACANCE** : On appelle ainsi le taux d'occupation d'un logement.

**UNA** : Union Nationale de l'Aide, des soins et des services à domicile.

**THPE** : Label Très Haute Performance Energétique. Les consommations conventionnelles d'énergie primaire doivent être inférieures d'au moins 20 % par rapport à la consommation de référence RT 2005.

# FOYERS DE SEINE-ET-MARNE

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



	<p><b>FLASHEZ-MOI</b> Retrouvez ce rapport sur <a href="http://www.fsm.eu">www.fsm.eu</a></p>		