Les Foyers de Seine-et-Marne

2016 RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

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

SOMMAIRE

03 ÉDITO

05 UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

06 NOTRE DÉMARCHE RSE

07 NOTRE ORGANISATION

10 LE VILLAGE DE LA FAISANDERIE

12 LA RÉSIDENCE MAGITOT

14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)

22 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)

30 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)

36 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)

44 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)

50 PARTIES PRENANTES

52 LES TEMPS FORTS 2016

54 GLOSSAIRE

ÉDITO

Olivier Barry

Directeur général

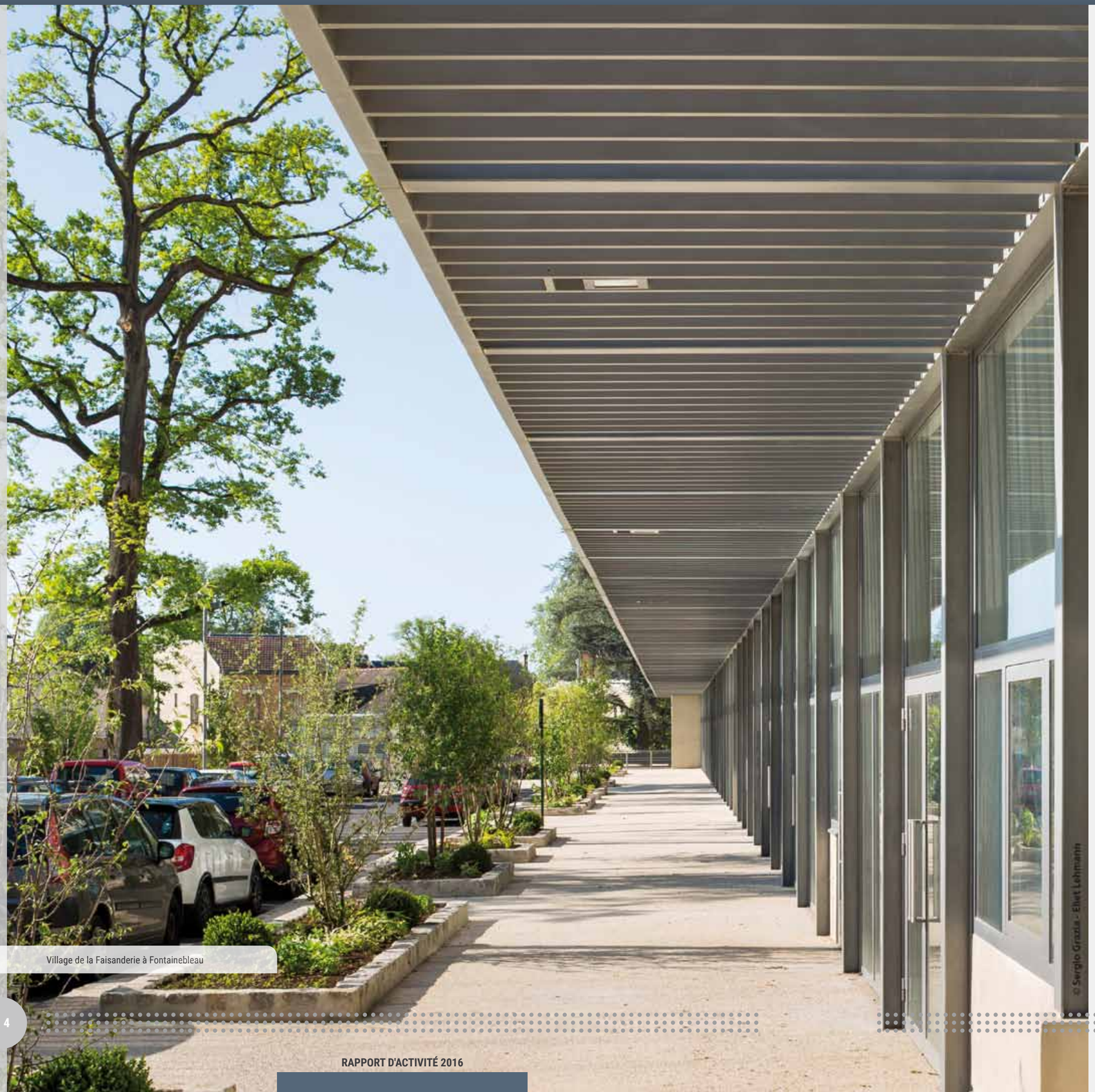
Développer une offre qualitative capable de répondre aux enjeux de demain.

Déployée sur près de la moitié de l'Ile-de-France, la Seine-et-Marne est aujourd'hui un territoire en pleine urbanisation qui offre un potentiel élevé face à la problématique persistante de pénurie de logements. Dans un contexte économique extrêmement défavorable (accroissement du chômage et de la précarité, paupérisation de la population française…), les Foyers de Seine-et-Marne confirment leur ambition de devenir un leader majeur du département. L'entreprise s'est ainsi donnée pour mission de respecter le droit fondamental qu'est l'accès au logement pour le plus grand nombre, tout en répondant aux besoins évolutifs de la société. Engagés dans la dynamique de pourvoir des logements de très haute qualité, les Foyers de Seine-et-Marne s'inspirent aujourd'hui des meilleures pratiques européennes en matière de conception et d'exploitation, pour développer des solutions intelligentes toujours plus performantes et économes, capables de réduire significativement les coûts d'utilisation et les factures de ses locataires. Une voie concrète et prometteuse pour aller, demain, vers des bâtiments à consommation zéro, voire producteurs d'énergie.

> Les Foyers de Seine-et-Marne réaffirment également leur engagement dans une amélioration constante de la qualité du service rendu à l'ensemble de ses occupants.

Les Foyers de Seine-et-Marne réaffirment également leur engagement dans une amélioration constante de la qualité du service rendu à l'ensemble de ses occupants. 2016 a ainsi donné lieu à l'amélioration de ses attentes dans la redéfinition des caractéristiques intangibles de ses produits logements afin de s'assurer d'une valeur d'usage renforcée.

Au-delà de la poursuite de ses efforts au profit d'une digitalisation qui vient soutenir l'amélioration du service rendu, l'année écoulée a permis, avec la vocation d'offrir des conditions de travail toujours plus qualitatives ainsi qu'un bon équilibrage des missions de chacun, la poursuite du chantier lié au bien-être au travail, le renforcement de la vigilance dans la détection préalable des risques psychosociaux ainsi que le développement de l'employabilité de notre personnel. Car c'est en faisant progresser les hommes et les femmes des Foyers de Seine-et-Marne dans la sérénité que nous serons à même de déployer une production qui réponde aux enjeux économiques et sociaux de demain et qui soit reconnue comme une marque appréciée pour la haute qualité de ses produits et de son service.



Village de la Faisanderie à Fontainebleau

UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

En qualité de concepteur et animateur de cadres de vie ; FSM œuvre dans la responsabilité qui lui revient pour conjuguer performance et contribution sociétale afin de tendre vers un « contrat » d'équilibre. Intégrant la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise au cœur de sa stratégie, notre engagement RSE ne doit pas constituer une strate supplémentaire mais doit s'opérer de manière inclusive.

Nous souhaitons nous projeter dans un modèle entrepreneurial capable de répondre aux enjeux de la société d'aujourd'hui et de demain. Pour ce faire, nous prenons l'engagement de réformer notre organisation et nos pratiques afin d'améliorer notre performance sur l'environnement et sur la société.

Nous souhaitons également conforter nos valeurs historiques en faveur du respect inconditionnel de la personne et du service rendu.

NOTRE MISSION

FSM est une société privée d'intérêt général se donnant pour mission d'accession 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 et le confort de vie de nos locataires.

⊕ Garantir quotidiennement la sécurité par des prestations attractives.

⊕ Concevoir et produire des habitats responsables qui répondent et anticipent les attentes des parties prenantes.

LA POLITIQUE FSM

NOS ENGAGEMENTS

- **Répondre aux attentes de nos locataires** et accédants et les accompagner dans les différentes étapes de leur parcours résidentiel
- **Améliorer la performance environnementale** de l'ensemble de notre parc de logements et prévenir toute pollution induite par nos activités
- **Améliorer le service rendu** à travers la mise en place de technologies de l'information et de la communication
- **Optimiser l'organisation interne** et assurer la compétence et le savoir-être de notre personnel
- **Etre conforme** ou dépasser toutes **exigences légales** ou réglementaires ainsi que les autres exigences volontairement souscrites.

NOS OBJECTIFS

- Consommation moyenne de **50 KWh EP/m²/an** pour toute opération neuve
- **Suivi environnemental** de 100% des chantiers
- Installation de **compteurs individuels d'eau télérelevables** dans 85% des logements pour 2017
- **Réponse** à toutes réclamations **sous 15 jours**
- **85% de satisfaction client.**

PARCOURS FSM

2010 Obtention de la certification ISO 14001 pour les activités du Développement et du Patrimoine

2011 Obtention de la certification ISO 14001 pour le service Clientèle

2012 Obtention de la certification ISO 9001 pour le service Clientèle

2016 Renouvellement des certifications ISO 14001 et 9001

LA DÉMARCHE EURHO-GR®

Le référentiel européen 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.

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.

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
★★☆

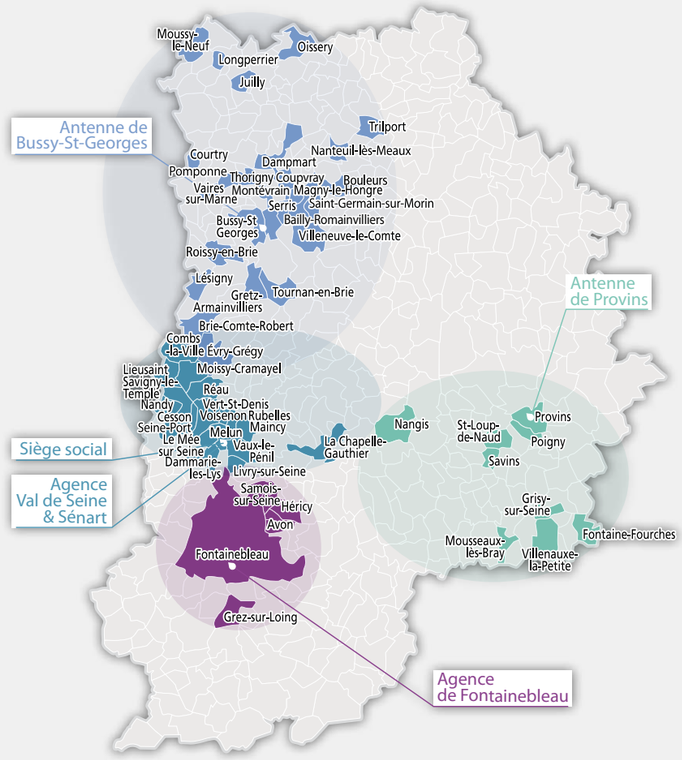
CE RAPPORT RÉPOND AUX EXIGENCES DU NIVEAU 2 D'EURHO-GR®

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

NOTRE ORGANISATION

UNE GESTION DE PROXIMITÉ

- 1 siège social sur **Melun**
- **2 agences** et **2 antennes** de gestion à proximité de nos locataires
- 18 administrateurs représentants des collectivités locales **seine-et-marnaises** et de nos locataires
- Une gouvernance **locale** (77)



PRESIDENCE
R. Wojeik

DIRECTION GÉNÉRALE
O. Barry

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT
C. Esprabens

DIRECTION DU PATRIMOINE
L. Quevarec

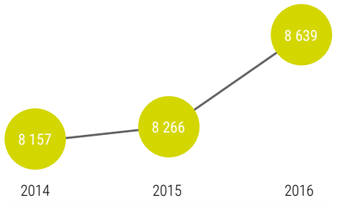
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
L. Conques

DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE
S. Ghyselen

DIRECTION DE LA CLIENTÈLE
Y. Belaïdi

Résidence BuildTog® à Lieusaint

CHIFFRES CLÉS 2016



NOMBRE DE LOGEMENTS
dont 889 équivalents logements (foyers, ...) en 2016

135,03
salarié(e)s (en ETP moyen)
2015 : 136,91

42 910 K€
Chiffre d'affaires
2015 : 41 430 K€

36 409 K€
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors résidences étudiantes et foyers)

1 165
attributions
2015 : 1036 / 2014 : 903

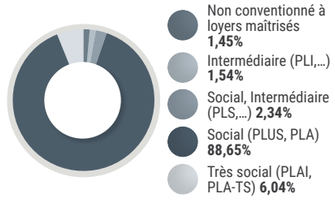
16%
des titulaires de bail de + de 65 ans

48%
des locataires recevant des aides au logement

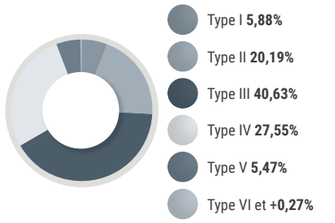
29%
des logements situés en zones urbaines prioritaires

RÉPARTITION DES LOGEMENTS LOCATIFS

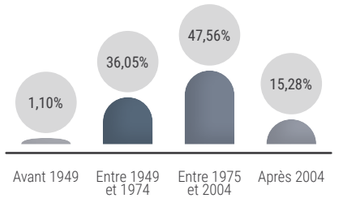
Par catégorie



Par type



Par période de construction



93,29%
de logements en habitat collectif

VILLAGE DE LA FAISANDERIE : UNE RÉNOVATION DE 358 LOGEMENTS LABELLISÉS BBC

- **Prix d'Architecture « l'Equerre d'Argent » 2015**
- **Lauréat de l'appel à projets PREBAT 2015**

L'opération du village de la Faisanderie à Fontainebleau est une vraie opération urbaine qui illustre une collaboration réussie entre FSM et la **ville de Fontainebleau** ; une volonté commune de conserver l'identité du site tout en répondant aux **exigences actuelles de l'habitat et de son cadre de vie**. L'enjeu était d'inscrire durablement le patrimoine de la Faisanderie dans l'agglomération bellifontaine en préservant la qualité architecturale et naturelle des lieux, avec pour objectifs de valoriser l'une des principales entrées de ville de la Communauté de communes.

PARTICIPATION À L'ÉQUILIBRE SOCIAL DU TERRITOIRE BELLIFONTAIN

Mixité résidentielle et fonctionnelle

172 **logements locatifs** sociaux du T1 au T5 / surface habitable moyenne de **79 m²**

56 **appartements en accession sociale** à la propriété

1 **résidence étudiante** (105 chambres)

1 **résidence accueil** adultes handicapés (25 places)

18 **locaux commerciaux et d'activité**

Intégration d'une agence de gestion FSM au cœur du village de la Faisanderie

Valorisation architecturale référencée aux Bâtiments de France.

ACTEUR ÉCONOMIQUE & SOCIAL LOCAL

70 M€ HT de travaux / 4 ans

92 entreprises et prestataires

87% d'entreprises locales

679 Equivalents Temps Plein indirects et induits

25 700 heures d'insertion

MAÎTRISE DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Consommation initiale **279** kWh/m²/an

Consommation actuelle **75** kWh/m²/an

soit une amélioration de **74%**

ISOLATION THERMIQUE PAR L'INTÉRIEUR. Huisserie bois et aluminium avec double vitrage. Volets roulants et brises soleil à lames fixes pour traiter les problèmes de surchauffe solaire dus à la double orientation et à la grande surface de vitrage. VMC hygroréglable B pour les logements et VMC double flux pour les commerces. Installation de compteurs calorifiques et robinets thermostatiques.

CHAUFFERIE BIOMASSE COLLECTIVE assure le chauffage et l'eau chaude sanitaire. Sa puissance de plus de 2 MW fait de cette installation l'une des plus importantes en France. La production sur l'année est assurée à 40% par le gaz de ville et à 60% par les plaquettes bois. La production locale de plaquette de bois favorise la création d'emplois locaux et la réduction des coûts et impacts environnementaux des transits de livraisons du bois.

AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR ET BIODIVERSITÉ. À l'appui d'une étude phytosanitaire, le projet de rénovation de la Faisanderie intègre la valorisation des espaces boisés existants à travers l'aménagement de cheminements piétons, la création d'un éclairage adapté, l'apurement des végétaux dégradés et la plantation de végétaux en remplacement des abatages et élagages. Une reprise complète des voiries et des accès d'immeuble ont été réalisés.

MAGITOT : UNE RÉHABILITATION DE 91 LOGEMENTS LABELLISÉS BBC RÉHAB

L'enjeu principal de cette réhabilitation consistait à l'amélioration de l'étanchéité des bâtiments, et donc la réduction des dépenses de chauffage des locataires.
Construits dans les années 60, les bâtiments du quartier Magitot à Fontainebleau ont fait partie d'un plan de rénovation sur 18 mois. L'opération a permis également de résorber les dysfonctionnements dûs aux incivilités et aux actes délinquants au travers de la sécurisation du quartier.

PARTICIPATION À L'ÉQUILIBRE SOCIAL DU TERRITOIRE

91
logements locatifs
du T2 au T5 / surface habitable
moyenne : **74 m²**

1
local d'activité

1
commerce

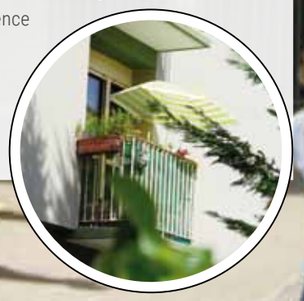
MAÎTRISE DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Consommation initiale : **DPE D**
207
kWh/m²/an

Consommation actuelle : **DPE C**
100
kWh/m²/an

Le projet répondait à 3 principaux objectifs :

- Améliorer le rendement thermique du bâtiment en l'isolant davantage afin de réduire les consommations individuelles liées au chauffage
- Faciliter le fonctionnement de la résidence par des interventions sur les espaces communs intérieurs et extérieurs
- Remettre aux normes les installations électriques dans les logements et la sécurité incendie.



ACTEUR ÉCONOMIQUE & SOCIAL LOCAL

3 M€ HT
de travaux / 18 mois

1
entreprise générale basée en Ile-de-France

RELATIONS LOCATAIRES

Travaux en milieu occupé

Information avant travaux :
Réunion d'information, logement témoin, visites techniques de logement

Information pendant les travaux :
Bureau de chantier, numéro de téléphone et adresse mail spécifiques au chantier, boîte aux lettres à proximité du chantier, cahier des réclamations à disposition chez le locataire.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Ci-dessus : Résidence à Cesson
A gauche : Résidence de Lizy à Trilport

Une croissance de l'offre nouvelle
en Seine-et-Marne

Une offre alternative de logements
en partenariat avec les collectivités

Des attributions représentatives
de la mixité sociale

Un nouveau service pour nos locataires

Un nouvel outil au service de la sécurité
de nos résidences

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

« Le logement social, un bien commun », ainsi intitulée, la nouvelle feuille de route, signée lors du congrès HLM 2016 par la Ministre du Logement, vise à promouvoir la mixité sociale, l'habitat durable et à adapter les logements sociaux aux besoins des locataires et des territoires.

Nos enjeux
en Seine-et-Marne

33 904 demandes actives de logements

1 attribution pour 6 demandes

4 277 logements financés

97 194 logements locatifs sociaux

DES ATTRIBUTIONS REPRÉSENTATIVES DE LA MIXITÉ SOCIALE

Les enjeux de l'attribution d'un logement portent sur le respect de la réglementation, l'équilibre et la mixité sociale. Le volume des attributions est directement lié à la rotation, qui, depuis quelques années, tend à se contracter.

1 165
attributions

Notre performance résulte pour partie dans la connaissance des dossiers des candidats présentés en commission.

Résidence à Dampmart

OBJECTIFS

- **ACCROÎTRE** l'offre locative en Seine-et-Marne : 10 000 logements d'ici 2020
- **AMELIORER** notre qualité de service
- **CONTRIBUER** à une mixité sociale sur notre territoire

L'accompagnement dans les démarches administratives lors de l'entrée dans les lieux est un atout. Le financement des dépôts de garantie par le collecteur quand le candidat est éligible au dispositif, solvabilise les locataires entrants. Enfin, ce travail est reconnu à sa juste valeur puisque FSM a un taux de présence de 75% des administrateurs siégeant au sein des commissions d'attribution.

UNE OFFRE ALTERNATIVE DE LOGEMENTS AUX COLLECTIVITÉS

Notre patrimoine représente environ 7,5% du parc de logements locatifs sociaux du département. Très active sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine (CAMVS), FSM y possède 49% de ses logements dans les villes de Melun, Le Mée-sur-Seine et Dammarie-lès-Lys.

La société propose par ailleurs une offre alternative aux autres communes de la CAMVS : des opérations de petite taille, pouvant mixer locatif et accession à la propriété selon les besoins des collectivités qui s'incorporent plus facilement au sein des lotissements et des centres-bourgs. Les petites communes abritent en effet des « dents creuses » (parcelles constructibles non urbanisées) qui permettent de réaliser des opérations

Résidence à Livry-sur-Seine

de 10 à 25 logements. Les collectivités bénéficient ainsi d'une meilleure intégration architecturale et sociale et FSM peut construire différemment.

Réalisation de deux programmes à Livry-sur-Seine

FSM avait réalisé en 2010 une première opération de 15 logements collectifs à Livry-sur-Seine. Membre de la CAMVS et déficitaire en termes de logements sociaux, Dominique Gervais, maire de Livry, a souligné que cette initiative avait bénéficié d'une bonne insertion environnementale et sociale.

> FSM réalise des opérations de petite taille mixant la location et l'accession pour les plus petites communes.

Grâce à ce bilan favorable, la Ville a fait valoir son droit de préemption sur la vente d'une parcelle privée et l'a ensuite rétrocédé à FSM. Nous avons ainsi

réalisé en 2016 un deuxième programme de 14 logements collectifs. Deux autres projets de mixité résidentielle viennent d'être signés :

- 18 logements locatifs
- 17 logements en accession à la propriété.

NOS CONSTRUCTIONS 2016 EN QUELQUES CHIFFRES

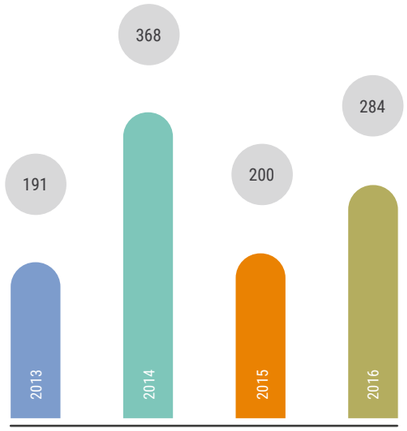
284
logements livrés
soit 11 opérations

270
logements financés
soit 14 opérations

558
logements en chantier
soit 26 opérations

SU moyenne par logement : **65 m²**
Opérations réalisées en neuf : **85%**
Engagements financiers : **101 051 K€**
Coût moyen TTC au logement : **181 K€**
soit **2 655 € au m²** de SU TTC.

NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRÉS



Résidence à Bouleurs

UN NOUVEAU SERVICE EN LIGNE POUR NOS LOCATAIRES

FSM et la CAF de Seine-et-Marne facilitent l'accès à l'aide au logement.

Depuis 2016, FSM transmet directement par voie électronique les données nécessaires à l'étude du droit à l'Aide au Logement. Les demandes d'aide au logement sont effectuées au moment de la signature du bail. Une opération gagnant-gagnant ; pour les locataires, moins de démarches et un loyer plus facile à payer et pour FSM, une réduction des risques de non recouvrement.

FSM perçoit directement de la CAF les aides pour le compte des locataires et les reporte en déduction sur les avis d'échéance mensuels. L'ouverture des droits plus rapide devrait réduire les risques de non recouvrement de loyers des premiers mois et diminuer le risque de perte de droits.

Guilaine Lampin

Chef de Projet du Service Clientèle

QUEL EST LE NOUVEL OUTIL MIS EN PLACE POUR RENFORCER LES CONTRÔLES SÉCURITÉ DE NOS RÉSIDENCES ?

Le propriétaire doit pouvoir justifier la vérification de certains équipements par la tenue de registres. Les contrôles Sécurité mensuels permettent de vérifier les installations et d'identifier les réparations à réaliser selon le degré d'urgence. En cas de Danger Grave et Imminent (DGI), l'information est communiquée au prestataire et au chargé des contrats simultanément pour permettre une plus grande réactivité.

Ces contrôles sont désormais exclusivement réalisés par le personnel de proximité via smartphone, offrant plus de flexibilité et un meilleur accès à l'information. Celui-ci dispose ainsi d'un outil personnalisé à son site, agrémenté d'un système d'alerte lui permettant de cadencer ses contrôles dans le temps. Les données sont ensuite consultables sous forme de reporting par les différentes fonctions concernées, sur le terrain, en agence et au siège.

RÉACTIVITÉ – FLEXIBILITÉ – TRANSPARENCE.

SOC 1
Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

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

			2014		2015		2016	
SOC 1.1 Croissance de l'offre		Logements locatifs	2,85%		1,65%		**4,24%**	
		Offre en structures collectives	13,77%		-1,42%		**6,98%**	
		Nombre de logements neufs livrés ou acquis	368 logements		175 logements		**283 logements**	
		Nombre de logements anciens acquis	0 logement		0 logement		**0 logement**	
SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année			Nombre	m²	Nombre	m²	**Nombre**	**m²**
		T1	130	29	57	29	**13**	**36**
		T2	60	49	40	51	**61**	**52**
		T3	95	70	42	70	**113**	**73**
		T4	78	87	35	86	**86**	**88**
		T5	5	112	26	100	**10**	**75**
		T6 et +	0	0	0	0	**0**	**0**
Répartiton par catégorie[1] (en nombre de logements)		«Très social»	54		36		**69**	
		«Social»	212		97		**214**	
		«Social Intermédiaire»	102		67		**0**	
		«Intermédiaire»	0		0		**0**	
		«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0		0		**0**	
SOC 1.3 Production en accession sociale		Logements neufs livrés	32		3		**6**	
		Logements neufs livrés en location-accession	0		0		**0**	
SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ ou handicapées		Part de logements conformes à la réglementation PMR	0,41%		0,82%		**0,97%**	
		Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0%		0%		**0%**	
		Labels / certifications concernés						
		Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	1,68%		1,84%		**2,13%**	
		Caractéristiques des logements concernés	Aménagement des salles de bain ou motorisation de volets et, à la marge, travaux spécifiques liés au handicap de la personne.					
SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)		Étudiants (rés. universitaires)	388		388		**388**	
		Personnes âgées autonomes	243		243		**243**	
		Personnes âgées dépendantes	132		132		**132**	
		Personnes handicapées	0		0		**0**	
		Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	136		110		**110**	
		Travailleurs (FJT, FTM)	110		110		**110**	
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0		0		**0**	
		Total	1 009		983		**983**	

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

SOC 2
Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

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

			2014	2015	2016
SOC 2.1 Niveau moyen des loyers (en €/m² Shab.)	Ensemble du parc (€/m² Shab.)				
		Parc «Très social»	5,83 €	5,85 €	**5,92 €**
		Parc «Social»	6,12 €	6,24 €	**6,31 €**
		Parc «Social intermédiaire»	9,98 €	9,20 €	**9,88 €**
		Parc «Intermédiaire»	9,41 €	9,44 €	**9,44 €**
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	8,44 €	6,71 €	**6,71 €**
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année (€/m² Shab.)				
		Parc «Très social»	6,51 €	6,84 €	**6,54 €**
		Parc «Social»	7,29 €	7,71 €	**7,15 €**
		Parc «Social intermédiaire»	9,26 €	8,62 €	**na**
		Parc «Intermédiaire»	na	na	**na**
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	**na**
SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)		Ménages aux ressources < 60% des plafonds	29,55%	29,08%	**29,21%**
		Ménages aux ressources > 60% des plafonds	28,31%	27,10%	**27,76%**
SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers[2]			0,90%	0,46%	**0,02%**
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m² Shab.)			-0,68 €	0 €	**-1,29 €**
Évolution du montant des charges locatives (hors énergie)			0,74 €	0,06 €	**-1,38 €**
SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social[3], dont :		Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	**0 ETP**
		Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	**0 ETP**
		Chargé(e) de pré-contentieux	2 ETP	3 ETP	**6 ETP**
		Chargé(e) de contentieux	5 ETP	6 ETP	**6 ETP**
		Chargé(e) de recouvrement	0 ETP	0 ETP	**0 ETP**
		Autre :	0 ETP	0 ETP	**0 ETP**
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre			346	593	**898**
SOC 2.7 Taux de mutation interne			8,53%	11,20%	**7,64%**
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement			1,77%	4,25%	**0,77%**
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers		4	7	**12**
	dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	4	7	**8**
	dont	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	4	7	**8**

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.
3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

SOC 3
Contribution à la mixité et au développement social des territoires

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

		2014	2015	2016
SOC 3.1 Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	17,83%	34,17%	**23,52%**
	25-39 ans	49,39%	36,58%	**42,15%**
	40-59 ans	25,80%	21,72%	**26,09%**
	60-74 ans	4,87%	5,60%	**4,81%**
	75 ans et +	2,10%	1,93%	**1,55%**
	Ressources des ménages			
	< 60% du plafond de ressources	79,40%	82,82%	**76,74%**
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressouces	17,50%	15,44%	**18,63%**
	> 100% du plafond de ressources	3,10%	1,74%	**2,75%**
	Composition des ménages			
	Personne seule	37,32%	53,38%	**40,69%**
	Famille monoparentale	27,80%	21,62%	**27,90%**
	Couple sans enfant	8,75%	7,82%	**7,73%**
	Couple avec enfant(s)	26,14%	17,08%	**21,80%**
	Autre configuration (cohabitation, colocation…)	0,00 %	0,10%	**1,89%**

Surreprésentation des personnes seules aux ressources < 60% liée à la prise en compte des résidences étudiantes dans ces statistiques.

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	2 500 €	2 500 €	**2 500 €**
	portés par d'autres associations	0 €	0 €	**0 €**
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	2	2	**2**
	Autres associations	0	0	**1**

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Dans un contexte où les évolutions économiques et sociétales, la crise du marché immobilier et les politiques publiques renforcent le rôle des organismes Hlm vis-à-vis des situations de précarité sociale, familiale et économique, FSM se doit d'adapter son organisation et la formation de leur personnel :

• Mise en place de plans d'apurement cohérents et viables avec les locataires.

• Orientation des ménages vers des dispositifs adaptés à leurs situations. Les Chargées de clientèle et de contentieux ont une parfaite connaissance des mesures existantes et collaborent de manière étroite avec les acteurs sociaux des territoires.

• Environ 10% de nos attributions réservées à des mutations de logement qui répondent à certaines problématiques sociales et permettent , quand il y a une baisse de ressources, de proposer une alternative dans un logement moins cher.

• Collaboration avec une étude d'huissiers melunaise afin de toucher les locataires ne répondant pas à nos différentes sollicitations.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Les demandes et l'exigence des locataires ont évolué au cours des 15 dernières années en matière de qualité de service. Les actions menées dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) s'avèrent essentielles pour maintenir un cadre de vie agréable et favoriser le bien-vivre ensemble. Afin de participer au mieux à cet enjeu majeur, FSM a fait le choix d'une organisation tournée vers les territoires et a mis en place les actions suivantes :

• Implanter les Agences et Antennes au cœur des villes où sont situées nos résidences afin d'offrir une qualité de service de proximité.

• Développer un maillage de loges et de personnels de proximité sur l'ensemble des territoires avec une priorité donnée aux QPV qui concentrent les problématiques les plus fortes.

• Des actions de GUP sur des thématiques ciblées : sensibilisation à la propreté et au respect des espaces verts, économies d'énergie et gestion des ressources, etc.

• Notre Plan de Concertation Locative (P.C.L.) qui prévoit, chaque année, un budget dédié aux animations locales organisées par les associations de locataires.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

• Politique de veille sécuritaire : contrôle mensuel qui s'appuie sur une grille normée et un recueil sécurité pédagogique à l'attention des équipes de proximité. Cette veille concerne les équipements dédiés à la sécurité incendie, les ascenseurs, les portes et portails automatiques.

• Suivi quotidien des ascenseurs en panne : une mission avec un prestataire spécialisé qui audite tous les ans l'ensemble du parc. 100 % de nos ascenseurs sont conformes à la réglementation.

• Un contrat VMC sur 100% des logements collectifs avec une visite dans chaque logement, inclus au contrat, pour un contrôle des bouches individuelles.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Ci-dessus : Résidence Les Planons à Livry-sur-Seine
A gauche : Résidence de Bréviande à Vert-Saint-Denis

Des Chantiers Propres renforcés

Une performance énergétique accrue de notre parc

Un programme dense d'actions éligibles au financement CEE

Une évolution dans nos pratiques et modes de construction

L'installation des compteurs d'eau en télérelève

Une sensibilisation des locataires sur les charges d'eau

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Au travers de sa certification ISO 14001, FSM vise à réduire les impacts environnementaux de ses activités de construction et de gestion de ses résidences, à renforcer ses exigences réglementaires, tout en maîtrisant les dépenses de charges pour ses locataires.

OBJECTIFS

- **APPLIQUER** un **management environnemental** à nos chantiers de construction
- **AUGMENTER** l'efficacité énergétique de notre parc de logements
- **MAÎTRISER** les coûts d'usages de nos logements
- **PRESERVER** la ressource eau

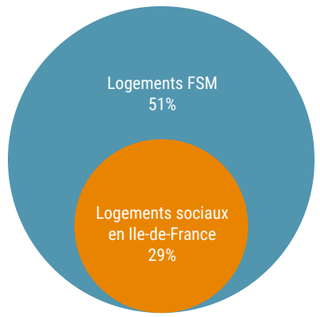
UNE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ACCRUE DE NOTRE PARC

Les chiffres ci-contre illustrent bien notre politique énergétique ambitieuse.

38,62 %
de nos logements sont alimentés par une source d'énergie renouvelable

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ANNUELLE

% DE LOGEMENTS CLASSÉS A, B, C



FSM a réalisé sur l'exercice 2016 une campagne d'isolation de 25 000 m² de combles sur 36 résidences, soit 970 logements.
En complément du traitement thermique de l'enveloppe, FSM a mis en place une campagne de distribution de kits hydro économes et de packs d'ampoules LED à destination de l'ensemble de nos locataires.

Suite aux travaux de réhabilitation de la résidence Magitot (cf. page 13), les charges de chauffage ont diminué de 25%.

UN PROGRAMME DENSE D'ACTIONS ÉLIGIBLES AU FINANCEMENT CEE

Le dispositif des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) a été mis en place par la loi POPE (Programme fixant les Orientations de la Politique Energétique) en 2005 afin d'encourager les travaux d'économies d'énergie : isolation, menuiserie, chauffage, ventilation, éclairage… Ces CEE sont « rachetés » par les fournisseurs d'énergie tels que EDF, TOTAL, …

En plus du dispositif classique ouvert à tous, l'Etat a introduit depuis le 1er janvier 2016 un volet supplémentaire : la prime de précarité énergétique destinée à la rénovation de logements de ménages en situation de précarité.

Les efforts consentis par FSM au travers de sa politique d'entretien et de réhabilitation se traduisent par un volume de CEE important. Sur 2014/2016, FSM a ainsi valorisé 59 opérations concernant 2 231 logements à hauteur de 937 K€ de CEE.

Les travaux engagés par FSM entre 2014 et 2016 vont permettre d'économiser environ 55 000 t de CO_2 sur 25 ans. Soit l'équivalent de la consommation électrique (chauffage, éclairage..) de 1488 ménages européens pendant 25 ans.

Nos enjeux

50 millions de tonnes de déchets/an pour le secteur du bâtiment.

1 800 €/an de facture énergétique moyenne *d'énergie de l'habitat* des ménages français.

DES CHANTIERS PROPRES RENFORCÉS

Une meilleure définition des missions environnementales de chaque intervenant du chantier

La charte Chantier Propre a été revue afin de préciser plus en détails les responsabilités de chaque intervenant du chantier (corps d'état, prestataires…) et les pénalités encourues en cas de non-respect. Cette charte fait partie des éléments contractuels signés lors du Dossier Marché.

NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

- Réduire les risques de pollutions du sol, de l'eau et de l'air
- Maîtriser la consommation d'eau et d'énergie sur nos chantiers
- Assurer une gestion efficace des déchets, le tri et la traçabilité
- Limiter les nuisances causées aux riverains

Le livret Chantier Propre a été décliné en format affiche pour plus de visibilité dans la « base vie ».

Des outils pour faciliter le suivi environnemental sur site

Le Pilote de chantier veille au bon déroulement du chantier pour ainsi maîtriser les nuisances sonores, de propreté et de déchets. Il effectue un contrôle hebdomadaire du site via **un questionnaire sur smartphone** consultable par le conducteur de chantier FSM et l'AMOE (Assistant à Maître d'Ouvrage Environnement).

L'AMOE se déplace sur le chantier tous les deux mois pour faire une analyse du site et sensibiliser les ouvriers. Il est également responsable de la gestion documentaire et tient à jour un **tableau partagé sur une plateforme collaborative** afin de communiquer à FSM, en temps réel, les volumes de déchets, les consommations d'eau et d'électricité, etc.

Depuis 2016, 100% de nos chantiers sont équipés d'un système de télérelève pour le suivi des consommations d'eau et les alertes fuites. Un clapet permet désormais de **couper l'eau à distance** dès qu'une alerte fuite est lancée.
FSM a étendu ce mode de fonctionnement au suivi des consommations d'électricité.

Signature d'un contrat cadre pour le lot déchet, applicable à tous les chantiers

Résidence de Lizy à Trilport

Christophe Esprabens
Directeur du Développement

LES PRATIQUES DE CONSTRUCTION DE VOTRE SERVICE DÉVELOPPEMENT ONT-ELLES ÉVOLUÉ EN 2016 ?

La livraison de notre premier bâtiment passif à Lieusaint fin 2014 nous a permis d'établir un retour d'expérience construit avec le thermicien et l'architecte. Un des sujets majeurs concernait **l'étanchéité à l'air des bâtiments**.

Notre service Développement a souhaité formaliser et appliquer les connaissances acquises sur ce projet novateur et ambitieux à l'ensemble des opérations à venir. L'enjeu n'étant pas de faire « du passif », mais bien de réussir à appliquer des bonnes pratiques sur des opérations BBC, sans impliquer de travaux supplémentaires.

Les conditions de réussite : veiller au partage de connaissance et à la montée en compétence des différents corps de métiers intervenant sur le chantier, les responsabiliser et suivre scrupuleusement les exigences thermiques fixées en interne à chaque étape de la construction (plomberie, chauffage, électricité, menuiserie, gros œuvre).

Pour cela, nous nous sommes organisés de la façon suivante :

- La **rédaction d'un carnet d'étanchéité à l'air et des réseaux** avec un cabinet spécialisé, détaillé par corps d'état
- Une **phase de « préparation de chantier »** rassemblant l'ensemble des corps d'état, l'architecte et le thermicien, vouée notamment à présenter les exigences du carnet d'étanchéité et à réaliser les plans d'exécution sur la base des plans d'architectes
- Une **mission dédiée à un thermicien** de la conception à la livraison : choix des entreprises en appel d'offre, suivi des étapes clés du chantier et contrôle de la bonne application du carnet d'étanchéité.

QUELS EFFETS POSITIFS ATTENDEZ-VOUS DE CES CHANGEMENTS DE PRATIQUE ?

Aujourd'hui, la réglementation thermique exige un résultat au test d'étanchéité à 1 Q4Pa/m^3/(h.m^2) pour un bâtiment collectif. Lors de l'opération du bâtiment passif, nous avions atteint 0,12. Ces nouvelles pratiques devraient nous permettre de **nous rapprocher fortement des résultats d'un bâtiment passif – sans travaux ni coûts supplémentaires** – et ainsi anticiper des exigences réglementaires futures. En outre, les atouts d'une bonne étanchéité à l'air sont multiples : meilleure efficacité de la VMC et du renouvellement de l'air, meilleure acoustique. Bref, un bâtiment préservé et des charges moins importantes pour le locataire.

Résidence à Évry-Grégy

Résidence à Pomponne

L'INSTALLATION DES COMPTEURS D'EAU EN TÉLÉRELÈVE DANS LES LOGEMENTS

7 417 compteurs individuels Eau Froide (EFS) ont été posés au 31/12/2016, soit un taux de réalisation de 97% sur l'objectif fixé pour cette 1ère tranche d'intervention 2015-2016.

Une 2ème tranche d'intervention 2016-2018 permettra d'équiper les 1 675 logements restants de notre parc qui requièrent des travaux d'installation plus complexes.

Ce système d'alerte fuite et de signalement des surconsommations est un outil précieux pour la Gestion Locative. Il permet au personnel de proximité d'être plus réactif lorsqu'une anomalie est détectée. Notre qualité de service s'en trouve ainsi améliorée. Ce déploiement vient en complément des actions de sensibilisation engagées courant 2016 qui visent à rendre nos locataires plus attentifs aux questions liées à la gestion des ressources et à une meilleure maîtrise de leurs charges locatives.

UNE SENSIBILISATION DES LOCATAIRES SUR LES CHARGES D'EAU

En partenariat avec Seine-et-Marne Environnement, des animations « J'Economise l'eau » ont été organisées sur 2 agences Val de Seine & Sénart et Fontainebleau sur la période de mai-juin 2016. Les échanges se sont passés sur la base d'un quizz sur « l'eau en Seine-et-Marne », sur les idées reçues et sur les bons gestes.

Une centaine de personnes ont bénéficié de ces animations. A cette occasion, les compteurs ISTA de télé-relève nouvellement installés ont été présentés aux locataires ainsi qu'une explication de la lecture de leur quittance.

Distribution de 7 978 kits hydro-économes aux locataires

Des mousseurs aérateurs pour robinets, une douchette hydro-économe et 12 ampoules à Très Basse Consommation (LED) ont été distribués à 100% de nos locataires.

ENV 1
Limitation des impacts du parc et de son occupation

			2014	2015	2016
▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau					
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine*		**A** bâti très performant	2,64%	3,27%	**4,30%**
		B 51-90 kWh/m²/an	10,25%	10,96%	**11,92%**
		C 91-150 kWh/m²/an	34,09%	37,09%	**35,79%**
		D 151-230kWh/m²/a	32,44%	28,77%	**26,83%**
		E 231-330 kWh/m²/an	15,49%	14,55%	**14,46%**
		F 331-450 kWh/m²/an	4, 65%	4,56%	**4,34%**
		G bâti énergivore	0,44%	0,43%	**0,40%**
		Données non disponibles	0%	0,36%	**1,96%**
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*		< 6 kg CO_2/m²/an	0,07%	0,07%	**0,06%**
		6-10 kg CO_2/m²/an	12,06%	12,12%	**12,59%**
		11-20 kg CO_2/m²/an	16,53%	17,26%	**18,99%**
		21-35 kg CO_2/m²/an	31,34%	31,34%	**29,66%**
		36-55 kg CO_2/m²/an	34,24%	33,18%	**31,32%**
		56-80 kg CO_2/m²/an	3,50%	3,44%	**3,30%**
		> 80 kg CO_2/m²/an	2,27%	2,23%	**2,10%**
		Données non disponibles	0%	0,36%	**1,96%**
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	91	70	**65**
		Médiane	67	57	**57**
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO_2/m²/an)	Moyenne	16	15	**14**
		Médiane	14	13	**13**
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	174	169	**165**
		Médiane	187	175	**156**
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO_2/m²/an)	Moyenne	32	31	**31**
		Médiane	25	25	**23**
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables[1] (tout ou partie)		Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	35,22%	35,55%	**38,62%**
		Logements reliés à un chauffage urbain	24,68%	24,87%	**24,43%**
		Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0%	0%	**0%**
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine		Consommations d'eau sur le patrimoine	1,33 m³/m²/an	1,40 m³/m²/an	**1,33 m³/m²/an**
		Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	85,78%	83,00%	**81%**
ENV 1.4 Dispositifs hydro-économes et récupérations d'eau de pluie		Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes[2]	23,34%	22,96%	**100%**
		Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	31	31	**31**

↪ 2 types de chauffage urbain EnR : chauffage 100% EnR (géothermie et centrale d'incinération), chauffage à +50% EnR (géothermie et gaz)

** Source : diagnostics de performance énergétique.*
1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économes.

ENV 2
Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

		2014	2015	2016
▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre				
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neuf	91,03%	61,50%	**100%**
	Nom des labels/certifications	ISO 14001 et Qualitel		
	Logements réhabilités	-	-	**100%**
	Nom des labels/certifications	Cerqual Patrimoine Habitat		
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		91,03%	63%	**100%**
ENV 2.3 Emissions de CO_2 liées aux déplacements[3]	Total des émissions de CO_2 des déplacements professionnels quotidiens (t.)	56,80	59,40	**58,50**
	Nombre de véhicules de service	35	34	**30**
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO_2/Km)	144,10	134,44	**130,43**
	Nombre de véhicules de fonction	4	4	**4**
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO_2/Km)	159	155,80	**114,25**
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	-	105	**93**
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg équivalent CO_2/m²/an)	-	-	**-**
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Consommations énergétiques du siège, des 2 agences et 2 antennes		

ENV A /
SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

FSM fournit à ses locataires et à ses accédants :

- 1 écolivret présentant leur résidence, leur quartier et les équipements de leur logement avec des conseils de bons gestes à adopter.
- 4 dépliants écogestes (déchets, eau, énergie et cohabitation) leur permettant d'utiliser à bon escient les équipements de leur logement, de préserver l'environnement et de réaliser ainsi d'importantes économies de charges.
- Ponctuellement, FSM réalise des actions de sensibilisation à l'environnement.

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

- Papiers et impressions : papier écolabel et mise en place d'un système d'imprimantes performantes (impression recto-verso, N&B par défaut, suivi du volume d'impressions individuelles, etc.)
- Produits d'entretien : 100% de produits écolabellisés.
- Collecte et recyclage des ampoules, piles, cartouches d'encre et papier.
- Formation à l'éco conduite pour le personnel doté de voitures de service.
- Charte chantier propre signée par les entreprises présentes sur nos chantiers.

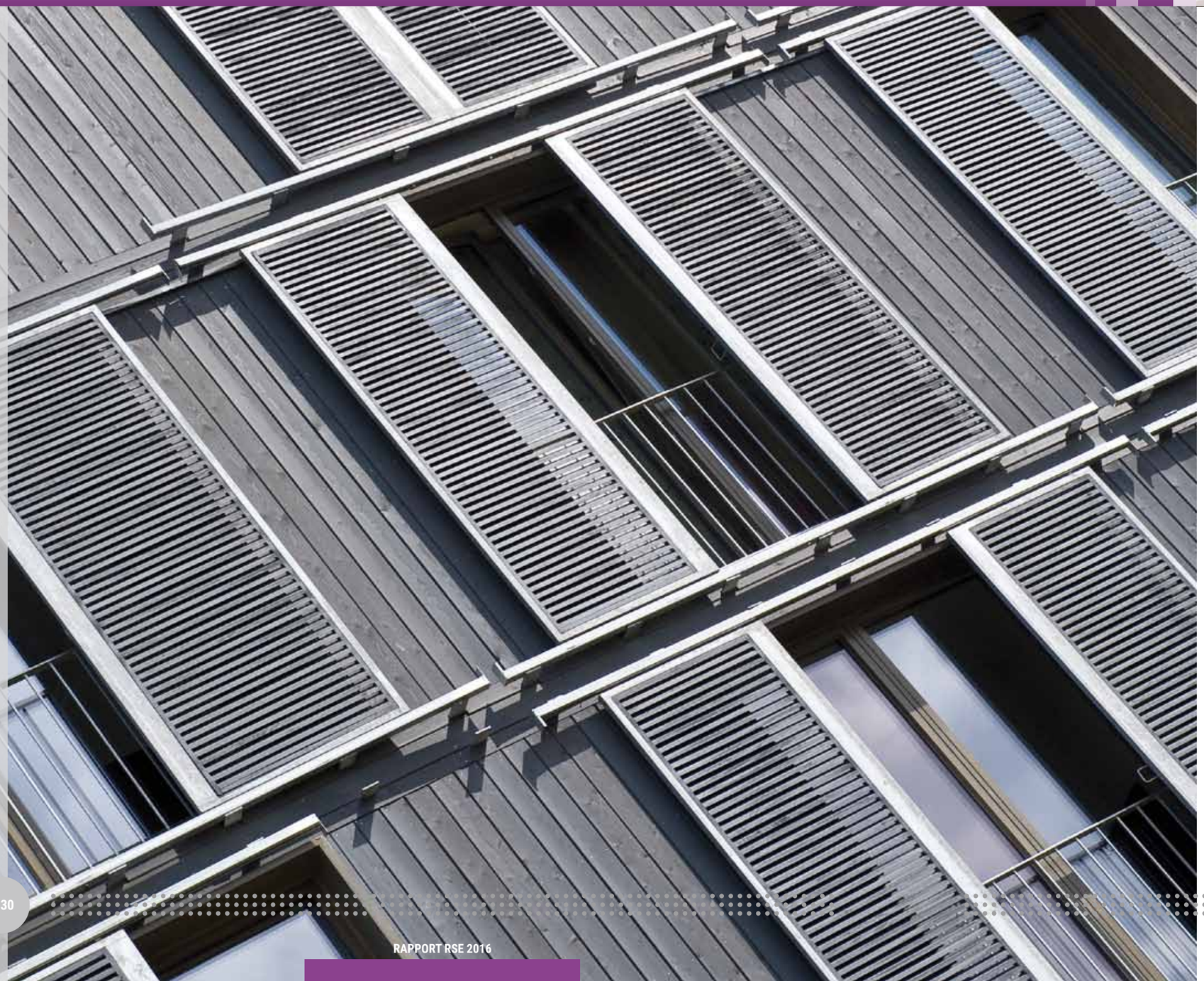
ENV C /
MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

- Analyse environnementale de site pour chaque nouvelle opération.
- Audit ISO 14001 annuel pour mesurer les risques environnementaux de l'ensemble de nos activités (sur l'écosystème, les eaux, le sol, la faune & la flore) et diminuer leur impact sur l'environnement.

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

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Ci-dessus : Résidence La Bardane à Fontainebleau
A gauche : Résidence BuildTog® à Lieusaint



Un développement renforcé de l'activité immobilière

Des efforts budgétaires maintenus pour nos travaux d'entretien

Un travail de prévention des impayés accru

La maîtrise de la vacance des logements

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Pour maintenir un rythme soutenu de production de nouveaux logements et assurer l'entretien et l'attractivité de son patrimoine existant, FSM doit veiller à maintenir des ressources financières durables. Notre organisme participe par ailleurs au processus de création de valeur sur le territoire en favorisant l'activité économique locale et l'emploi.

DES TRAVAUX D'ENTRETIEN EN QUELQUES CHIFFRES

2,5 M€
119 groupes
Gros entretien

0,97 M€
soit 1 385€ par logement
Remise en état des logements à la relocation

1,5 M€
Entretien courant des résidences

L'ACCESSION A LA PROPRIÉTÉ

- 6 logements livrés au Village de la Faisanderie à Fontainebleau
- Dernière maison réservée au Val Saint-Just à Vaux-le-Pénil.

Commercialisation à venir

- 10 maisons à Trilport
- 20 logements collectifs à Pomponne
- 15 logements collectifs à Livry-s/-Seine
- 16 logements collectifs à Lagny-s/-Marne
- 51 logements dont 16 maisons de ville à Charny.

VENTE AUX OCCUPANTS

- 12 ventes de notre patrimoine.

Création du site immobilier www.fsm.immo
qui regroupe les ventes d'appartements et de maisons proposées en Seine-et-Marne dans du neuf comme dans l'ancien.

OBJECTIFS

- **CONSOLIDER** les ressources financières avec la vente aux occupants et l'accession sociale à la propriété
- **MAINTENIR** les efforts d'entretien du patrimoine existant

UN TRAVAIL DE PRÉVENTION DES IMPAYÉS ACCRU

FSM s'était fixé pour objectif à moyen terme de retrouver un ratio de retard des paiements conforme à la moyenne régionale (DIS). Objectif atteint depuis 2015. Cependant, ce bon résultat ne doit pas masquer la charge croissante du travail de prévention des impayés réalisé au quotidien par le personnel des agences.

Plusieurs indicateurs illustrent les difficultés que rencontrent les locataires à régler leur loyer :

- Le nombre de plans d'apurement est en augmentation avec 898 plans signés en 2016.
- Le taux de locataires bénéficiant d'aides au logement s'élève à 47,6%, soit une baisse significative de 1,3% par rapport à 2015.
- -0,34% :
Diminution du nombre de dossiers contentieux.
- +9,3% :
Accroissement de l'encours des locataires présents.
- -7,2% :
Le nombre de dossiers du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) acceptés est en baisse sensible par rapport à 2015.

FSM signe la convention du Prêt de haut de bilan avec la Caisse des dépôts et la préfecture de région

Le Prêt de haut de bilan est un financement complémentaire accordé aux bailleurs sociaux. Il sert à améliorer l'équilibre économique des opérations de construction. Il permet d'une part la production complémentaire de logements sociaux et d'autre part l'accompagnement des bailleurs sur les réhabilitations au type de la transition énergétique. La caractéristique de ce produit financier est d'obtenir un prêt au taux de 0% et avec un différé total d'amortissement pendant les 20 premières années; puis une période d'amortissement de 10 à 20 ans au taux du Livret A + 0,60%. Le prêt de haut de bilan est une bonne initiative mais il est à regarder de manière très précise notamment sur les opérations de réhabilitations qui sont insuffisamment financées.

Cette tendance, associée à un constat d'appauvrissement de nos locataires en place, doit amener à la plus grande vigilance, tout particulièrement sur les primo-impayés.

A ce titre, le partenariat mis en œuvre avec une étude d'huissiers qui intervient en amont de la phase contentieuse incite les locataires dont la dette locative ne dépasse pas deux mois d'impayés à se mobiliser.

LA MAÎTRISE DE LA VACANCE DES LOGEMENTS

S'appuyant sur des procédures très normées et un travail de relance des réservataires, FSM maintient un **taux de vacance inférieur à la moyenne régionale**.

L'année 2016 a été marquée par la mise en place des diagnostics **amiante** pour chaque sortie d'un locataire dont le logement a été construit avant 2003. Ce diagnostic, ajouté à la réduction généralisée du préavis à un mois sur les zones tendues, a eu un impact très significatif sur la vacance commerciale, même si les méthodes de travail ont été adaptées.

Hors vacance liée à la démolition ou aux opérations de renouvellement urbain, le taux de vacance des logements se situe à 2,95%. Cette augmentation s'explique par la livraison des logements de la résidence Belgique à Fontainebleau en fin d'année 2016, dont les loyers sont un frein à la commercialisation. Le relogement des locataires du Bréau dans le cadre du projet de démolition/reconstruction constitue également un motif d'accroissement de la vacance.

2,95% Taux de vacance en nombre (technique et commerciale)

Résidence d'Armentières à Trilport

Acteur économique et social

52 278 K€ versés à nos fournisseurs et prestataires

762 fournisseurs dont 83% en Ile-de-France

ECO 1
Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

			2014	2015	2016
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers (en % des loyers)			13,52%	12,31%	**10,07%**
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement			831 €/log.	1 211 €/log.	**761** €/log.
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements			2010-2014	2011-2015	2012-2016
		Investissement annuel moyen	42 144 658 €	40 984 113 €	**43 263 400 €**
		Par logement acquis ou produit	127 158 €/log.	141 967 €/log.	**172 092 €/log.**
ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc		2014	2015	2016
		Fonds propres	8,47%	3,03%	**4,10%**
		Emprunts	77,11%	83,28%	**82,08%**
		Subventions	14,42%	13,69%	**13,82%**
		Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	13 561 €/log.	4 950 €/log.	**7 561,84 €/log.**
	Amélioration du parc				
		Fonds propres	-	-	**7,70%**
		Emprunts	-	-	**92,30%**
		Subventions	-	-	**0%**
ECO 1.5 Taux de vacances au 31/12	TOTAL		1,98%	2,73%	**2,95%**
		Moins de 3 mois en exploitation	1,24%	1,43%	**1,07%**
		Plus de 3 mois en exploitation	0,30%	0,98%	**0,53%**
		Taux de vacance technique	0,44%	0,32%	**1,35%**
		Taux de logements neutralisés définitivement	0%	0,24%	**0,61%**

ECO 2
Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

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

		2014	2015	2016
ECO 2.1 Répartition de la valeur créé par l'activité : montants versés par catégorie des parties prenantes	Salariés	6 801 K€	6 549 K€	**6 376 K€**
	Fournisseurs et prestataires	67 627 K€	61 952 K€	**52 278 K€**
	Administrations fiscales	6 270 K€	6 417 K€	**6 482 K€**
	Banques	7 733 K€	7 169 K€	**6 548 K€**
	Actionnaires	-	-	**-**
	État (Cotisations à des fins redistributives)	530 K€	650 K€	**759 K€**
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique		15 857 h	28 757 h	**3 616 h**

Baisse significative des heures d'insertion car chantier de la Faisanderie achevé, quota atteint sur d'autres chantier et lancement tardif de nouveaux chantiers.

ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	793	732	**762**
	Part d'entreprises locales*	44,26%	41,12%	**82,9%**
	* Entreprises dont l'adresse de facturation est située en Ile-de-France. En 2016, le périmètre a été étendu du département de Seine-et-Marne à la **région Ile-de-France**	Département de la Seine-et-Marne pour 2014 et 2015 et Ile-de-France en 2016		
ECO 2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs	Délai moyen de paiement des fournisseurs	na	38,7 jours	**35 jours**
	Part de factures payées dans les délais	-	36,4%	**42,1%**

Ces données ont été calculées à partir des factures d'exploitation comptabilisées via la dématérialisation soit un total de 15 925 factures.

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

• FSM a réalisé un guide des achats responsables : pour chaque catégorie de produits, des fiches mentionnent un certain nombre de critères environnementaux utiles pour s'assurer que l'achat est bien effectué de façon éco-responsable : accessoires et périphériques informatiques, accessoires divers de bureaux, produits électriques et électroniques, produits d'entretien, mobilier de bureau, véhicules de société.

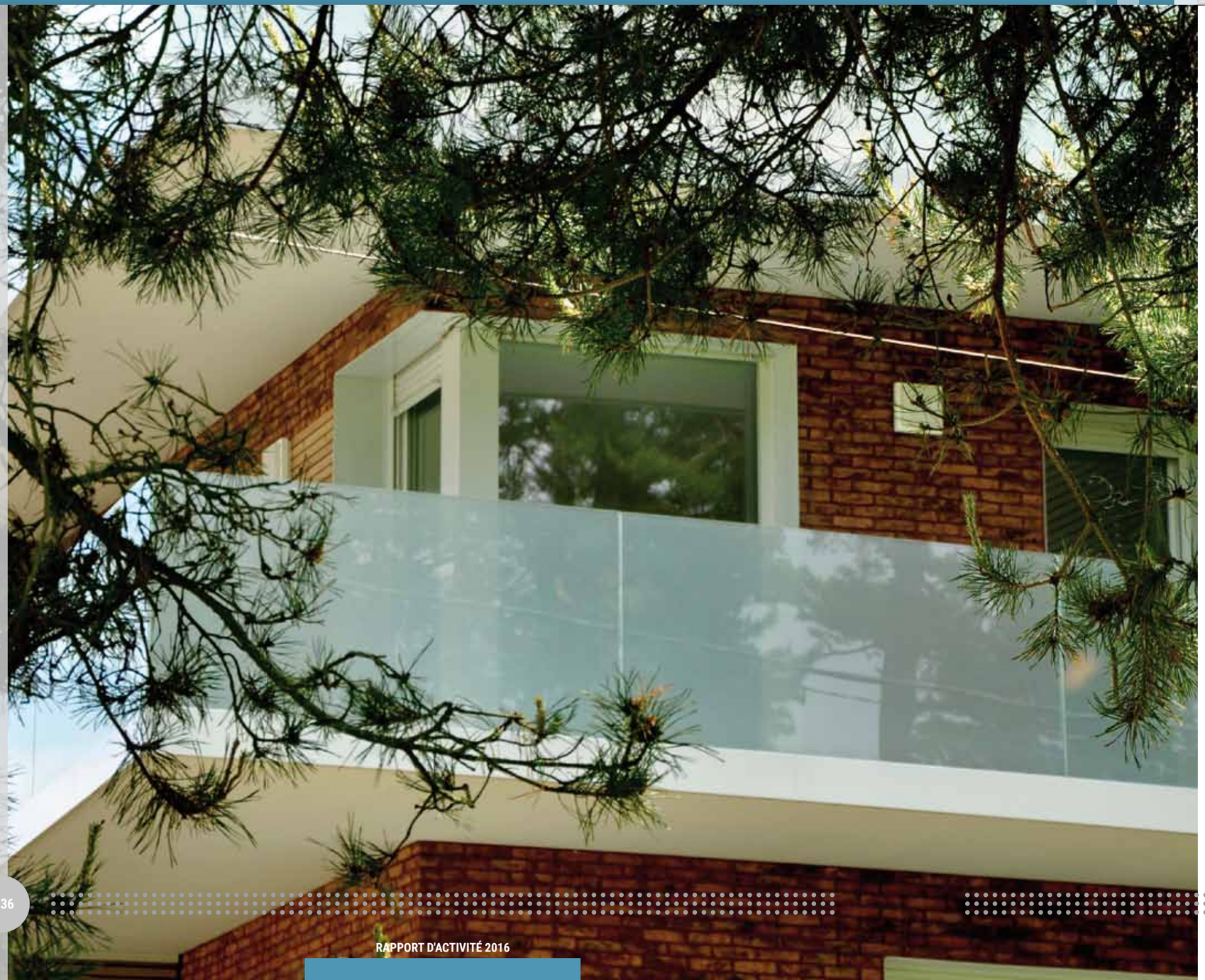
• Participation au projet « Achats Responsables » de Delphis regroupant 8 bailleurs sociaux et 5 groupes de travail :
- Relation aux fournisseurs
- Appels d'offres, PME et tissu local
- Appels d'offres et critères RSE
- Création de valeur par une démarche d'achats responsables
- Gestion et valorisation des déchets d'un chantier

Raisons d'omission

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

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Ci-dessus : Résidence à Cesson
A gauche : Résidence La Bardane à Fontainebleau



Une formation interne
sur la sécurité au travail

L'accord cadre gardien

Une simplicité de lecture
de la rémunération

Un accompagnement des collaborateurs
seniors dans leur parcours professionnel

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Les hommes et femmes sont des atouts clés pour toute organisation. Faire fructifier ce capital humain suppose un accompagnement tant individuel que collectif en formant, motivant, valorisant..., et ce, dans une dynamique d'engagement.

UNE FORMATION DES GARDIENS A LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Produits d'entretien et équipements de protection individuelle (EPI)

2015 marquait la volonté de FSM de rationaliser les commandes de produits d'entretien ménager et de répondre à nos engagements environnementaux en dressant une liste de produits 100% éco-responsables.

Dans cette continuité, FSM a choisi de simplifier la prise de commandes tout en responsabilisant le personnel de proximité au travers d'une application smartphone. La commande est sur mesure, rapide, la livraison est adressée directement à la loge du gardien et la traçabilité des commandes est facilitée.

Enfin, un kit annuel d'Equipement de Protection Individuelle (EPI) a été créé. Le formulaire de commande des équipements (chaussures, vêtements, casques, lunettes…) a été redéfini et permet de s'assurer en début d'année que chaque gardien a un kit complet.

Formation interne sur la santé et la sécurité au travail

En réponse à une augmentation constante des accidents du travail (troubles musculo-squelettiques, chutes…), FSM a souhaité informer les gardiens sur les dangers liés à l'exercice de leur métier et mettre en place des moyens adaptés pour prévenir les risques d'accident sur le lieu de travail.

Une formation interne sur la sécurité au travail a été dispensée au personnel de proximité des 4 agences et antennes. L'objectif : adopter les bons gestes et les bons réflexes.

Des fiches thématiques relatives aux activités principales du gardien ont été élaborées avec une classe du lycée professionnel Simone Signoret : sécurité, signalétique, ergonomie, stockage, affichage de produits dangereux, etc.

OBJECTIFS

- **SE RECENTRER** sur les métiers de proximité et plus particulièrement le métier de gardien
- **FAVORISER** la « qualité de vie » et le bien-être au travail
- **SECURISER ET PREVENIR** les risques psychosociaux

Chacune a été présentée et commentée. A l'issue de cette formation, une évaluation collective sur des cas pratiques a donné lieu à des échanges.

Résidence Bel Ombre à Dammarie-lès-Lys

Yassine Belaïdi
Directeur de la Clientèle

POURQUOI UN ACCORD CADRE GARDIEN AUJOURD'HUI EN 2016 ?

En 2013, une réflexion sur la pertinence d'une classification unique pour l'ensemble du personnel des ESH a été engagée entre les représentants patronaux et les organisations syndicales nationales. Ainsi, une nouvelle grille de classification des personnels d'immeubles et de maintenance a vu le jour répertoriant 32 activités dont 7 nouvelles au titre de l'actualisation des activités des personnels d'immeubles et 6 au titre des personnels de maintenance. Chacune de ces activités est constituée de tâches non exhaustives qui précisent le contenu du travail. Un avenant à l'accord national de la Fédération des ESH signé le 17 décembre 2013 amenait les ESH à une mise en œuvre dans un délai de 18 mois. En janvier 2015, la Direction générale de FSM a signé un accord de méthode avec les organisations syndicales, visant à préciser le cadre et la démarche retenus au titre de la négociation découlant de l'avenant à l'accord national. Les encadrants de FSM ont ainsi travaillé avec le personnel d'immeubles sur l'identification des activités à accomplir sur site. En juillet 2015, FSM a signifié à chaque collaborateur sa nouvelle classification.

QUELS SONT LES IMPACTS SUR L'ORGANISATION DU SERVICE CLIENTÈLE CHEZ FSM ?

La volonté affichée de la Direction générale est de faire du gardien, un véritable pilier des résidences, un interlocuteur privilégié des clients locataires, un relais de proximité sur le terrain mais également un véritable gestionnaire. Les négociations ont donc porté sur l'enrichissement des missions du personnel de proximité afin de conforter les gardiens comme de véritables relais pour les Techniciens Territoriaux. Ces nouvelles tâches visent à mobiliser les compétences pour participer toujours plus à l'amélioration de notre qualité de service. Ainsi, les gardiens sont positionnés comme un référent des secteurs tant pour l'entreprise que pour les locataires, capables de gérer aussi bien les visites d'appartement, les états des lieux entrants et sortants, de participer au recouvrement des loyers, de traiter les réclamations,... Il est aussi une présence rassurante et nécessaire pour accompagner les grandes réhabilitations.
L'objectif est que le métier de gardien gagne en autonomie et en responsabilité.

Ce nouvel accord a également permis de faire évoluer la distinction entre les Gardiens Hautement Qualifiés (GHQ) et les Gardiens Qualifiés (GQ). En effet, la différence majeure résidait dans la réalisation des états des lieux sortants par le GHQ. La généralisation de cette mission à tout le personnel de proximité (GQ/GHQ) a permis d'offrir une évolution notable de leur champ d'intervention. Ainsi, les GQ se sont vus confier, par exemple, la responsabilité des états des lieux sortants et du chiffrage et la participation aux actions de recouvrement des loyers. Les GHQ, quant à eux, ont aujourd'hui l'opportunité d'assurer, en binôme, une assistance pédagogique auprès des nouveaux salariés pour l'apprentissage des missions ou la transmission des consignes de la hiérarchie auprès du personnel et en contrôler le respect.
Les GQ et les GHQ peuvent également participer à des actions de sensibilisation aux enjeux liés à l'environnement.
Enfin, l'extension de ces périmètres d'intervention est une continuité parfaite de l'Adaptation de notre organisation engagée en 2015 et dont l'un des objectifs était de favoriser le travail en équipe, à travers, notamment, la mobilisation du trinôme formé par le gardien, le technicien territorial et la chargée de clientèle. La mise en oeuvre de ce nouvel accord a permis d'accélérer cette évolution.

LA FORMATION EN CHIFFRES

57 K€
soit 1,30% de la masse salariale

89
salariés formés soit 70% de l'effectif

1 443
heures de formation

90 %
des stagiaires se sont déclarés satisfaits de la formation

Laurence Conques
Directrice des Ressources Humaines

QUEL EST LE PLAN DE FORMATION DE 2016 ?

Les axes stratégiques de formation 2016 sont l'accompagnement au nouvel emploi de Technicien Territorial, le développement et la formation des personnels de proximité à l'utilisation des nouveaux outils (GRC, smartphone) et sur la réalisation de leurs nouvelles missions, le volet santé avec la mise en place d'une démarche de prévention en santé globale et la réglementation en vigueur (amiante, habilitations électriques, permis de construire et autorisation d'urbanisme, montage et pilotage d'opérations, pathologie du bâtiment, loi Alur…).

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LEUR EFFICACITÉ ?

Nous recueillons les informations en deux temps. A l'issue de la formation, nous envoyons une enquête de satisfaction à chaque salarié. Elle permet d'évaluer le prestataire et la qualité de la formation. Nous avons également un retour sur la formation lors de l'entretien individuel annuel du salarié avec son manager. Lorsque qu'il y a un retour négatif sur la formation, nous sommes très vite informés par le salarié directement.

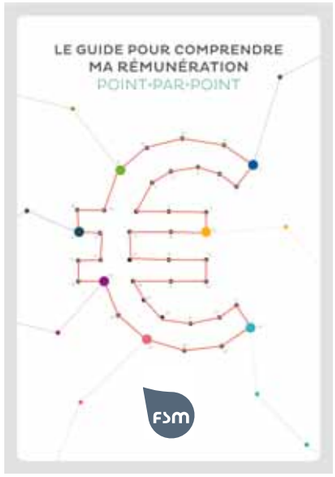
Résidence d'Armentières à Trilport

Résidence à Évry-Grégy

UNE SIMPLICITÉ DE LECTURE DE LA RÉMUNÉRATION

Le Bulletin Social Individuel (BSI) est un document personnalisé qui détaille la rémunération globale et les avantages dont bénéficient les salariés. La 1ère édition, initiée en 2015, a permis au collaborateur de se situer dans son secteur et de comprendre la politique de rémunération de l'entreprise.

En 2016, la présentation du BSI a été améliorée tant sur la forme que sur le vocable utilisé*; en première partie, sont énoncés les éléments relatifs à la **situation personnelle et professionnelle du salarié**. En deuxième partie, est présentée la **rémunération annuelle** dite « globale » qui comprend le salaire de base, les compléments de salaire (prime d'ancienneté et 13ème mois), la rémunération variable (primes de remplacement, indemnités de logement, voiture, astreintes et primes exceptionnelles, l'intéressement) ainsi que la protection sociale. Une **grille de rémunération** avec le salaire « plancher », le salaire « plafond », le salaire « moyen » et « médian » permet à chaque collaborateur de se situer. Ainsi, nous constatons que sur l'ensemble des rémunérations chez FSM, les salaires sont **au-dessus du plancher et du minimum conventionnel**. Sont également répertoriés les **avantages spécifiques** : avantages en nature, prime de transport domicile-travail, compte épargne temps en rappelant les différents **services et actions mis en place** par FSM pour accompagner les collaborateurs dans leur vie professionnelle (chèques vacances, prévoyance, mutuelle…).



** En 2016, les bailleurs membres de DELPHIS ont créé un groupe de travail sur les termes employés pour la rémunération. Est né un « Guide pour comprendre ma rémunération point par point ».*

UN ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS SENIORS DANS LEUR PARCOURS PROFESSIONNEL

En 2016, le service des Ressources Humaines a organisé des « entretiens seniors » pour des salariés de plus de 50 ans. L'objectif : proposer un accompagnement vers une fin de carrière professionnelle avec moins de pénibilité. 8 salariés ont ainsi pu s'exprimer sur leurs souhaits et perspectives de carrières : formation, renfort en personnel, dotation de matériel de meilleure qualité, transferts de secteur, évolution vers un métier administratif…

> Proposer un accompagnement vers une fin de carrière professionnelle avec moins de pénibilité.

Ces entretiens ont permis de faire émerger deux projets de mutation interne. L'un concernait une salariée présente chez FSM depuis 2001 qui souhaitait accéder à un poste d'assistante de direction.
Le poste d'assistante du chef d'agence de Val de Seine & Sénart s'est ouvert au cours des mois qui ont suivi l'entretien. La collaboratrice a ainsi pu prendre ce poste et commencer une formation en alternance dans un BTS d'assistance de direction. L'autre projet concernait un salarié en poste chez FSM depuis 1999 qui souhaitait changer de secteur géographique. La direction des Ressources Humaines a saisi l'opportunité d'une mutation externe d'un homologue pour lui proposer, en accord avec sa direction, une mobilité sur Fontainebleau.

Résidence à Trilport

HR1 Équité d'accès et de conditions de travail

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

		2014		2015		2016	
HR 1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)	CDI	98,60%		98,17%		**99,27% des ETP**	
	CDD (Hors CDD de remplacement)	1,40%		1,10%		**0,73% des ETP**	
	Interim	0,17%		0,34%		**0,37% des ETP**	
	Contrats spécifiques						
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 salarié		0 salarié		**0 salarié**	
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	4 salariés		1 salariés		**2 salariés**	
	Stagiaires	18 stagiaires		20 stagiaires		**19 stagiaires**	
HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe au 31/12		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	**Hommes**	**Femmes**
	Nombres de salariés en CDI	67	67	67	73	**62**	**66**
	Âge						
	< 25 ans	1%	1%	1%	1%	**0%**	**1%**
	25-55 ans	43%	41%	42%	43%	**45%**	**41%**
	> 55 ans	7%	8%	5%	8%	**5%**	**9%**
	Catégories						
	Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	**na**	**na**
	Personnel de proximité (gardiens)	31%	10%	31%	10%	**30%**	**5%**
	Employés administratifs (employés et ouvriers)	1%	13%	1%	13%	**1%**	**10%**
	Agents de maîtrise	13%	18%	11%	21%	**12%**	**28%**
	Cadres	3%	8%	3%	8%	**2%**	**7%**
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2%	1%	2%	1%	**3%**	**2%**
HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap		2014		2015		**2016**	
	Travailleurs handicapés employés durant l'année	8 salariés		8 salariés		**6** salariés	
	Équivalent en ETP	7 ETP		6 ETP		**6 ETP**	
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	5 K€		7 K€		**10 K€**	
	Compensation versée à l'AGEFIPH	0 K€		0 K€		**0 K€**	
HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	**Hommes**	**Femmes**
	Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	**na**	**na**
	Personnel de proximité (gardiens)	23,38 K€	22,23 K€	21,56 K€	21,42 K€	**23,49 K€**	**23,36 K€**
	Employés administratifs (employés et ouvriers)	19,85 K€	26,54 K€	20,41 K€	25,36 K€	**21,09 K€**	**24,43 K€**
	Agents de maîtrise	32,25 K€	30,11 K€	33,04 K€	30,71 K€	**34,83 K€**	**31,60 K€**
	Cadres	42,98 K€	43,47 K€	42,56 K€	46,78 K€	**43,97 K€**	**46,89 K€**
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	70,11 K€	75,72 K€	71,83 K€	75,03 K€	**71,17 K€**	**70,16 K€**
HR 1.5 Écart de rémunérations*	Rémunération médiane	24 K€		26 K€		**27 K€**	
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4		4		**4**	
HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**	Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)	10,35%		11,44%		**6,86%**	

HR2 Employabilité et évolution professionnelle

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

		2014		2015		2016	
HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	**Nbre de salariés**	**Nbre d'heures**
	Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	**na**	**na**
	Personnel de proximité (gardiens)	29	616	0	0	**45**	**731**
	Employés administratifs (employés et ouvriers)	8	126	12	161	**8**	**158**
	Agents de maîtrise	24	665	25	718	**23**	**374**
	Cadres	12	266	9	168	**10**	**128**
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	3	28	3	84	**3**	**46**
HR 2.2 Accès à la formation		**Hommes**	**Femmes**	**Hommes**	**Femmes**	**Hommes**	**Femmes**
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	55,22%	40,30%	65,67%	69,86%	**75,81%**	**68,18%**
HR 2.3 Recrutement et mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année	3		8		**7**	
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année	3		5		**5**	
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)	9		14		**14**	

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

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

		2014	2015	2016
HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global	6,11%	6,28%	**7,41%**
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	4,75%	3,31%	**2,43%**
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	10	8	**7**

Les absences sont calculées en jours ouvrés.

HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	0,32%	0,45%	**0,40%**

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

- Mesure annuelle de l' « Indice de Bien-Etre au Travail »
- Réalisation, tous les 3 ans, d'un baromètre social auprès des collaborateurs.
- Mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER) de l'entreprise.
- Mise en place d'un plan de prévention des risques d'agression.
- 2 nouvelles agences depuis 2015 entièrement adaptées à l'accueil des locataires et aux métiers en agence.

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

- L'accord sur la réduction du temps de travail permet d'offrir aujourd'hui aux salariés : 22 jours de RTT par an. De plus, la Direction accorde 3 jours de ponts par an aux collaborateurs.
- L'organisation du temps de travail peut être aménagée pour tenir compte de situations personnelles spécifiques.
- Horaires modulables pour les administratifs, avec plages horaires obligatoires.

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Ci-dessus : Résidence Les 3 Noyers à Rubelles
A gauche : Résidence à Dampmart

La composition du Conseil d'Administration

Un site intranet pour nos administrateurs

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

65% du Capital Social de FSM détenu par :
> la ville de Melun
> la ville du Mée-sur-Seine
> la ville du Provins

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENTE	Mme Renée WOJEIK
VICE-PRÉSIDENTE	Mme Patricia CHEVET, représentant la ville de Provins
VICE-PRÉSIDENT	M. Christian GENET, représentant la ville du Mée-sur-Seine
DIRECTEUR GÉNÉRAL	M. Olivier BARRY
	M. Kadir MEBAREK, représentant la ville de Melun
	Mme Geneviève MACHERY, représentant la ville de Fontainebleau
	Mme Chantal BAIOCCHI
	M. Eric BAREILLE, représentant Grand-Paris-Sud-Seine-Essonne-Sénart
	M. Brice RABASTE, représentant le Conseil Départemental 77
	M. Sylvie SUSTAR, représentante permanente PROCILIA
	M. Yves CHARRIER
	Mme Nicole CORRE
	M. Dominique GERVAIS, représentant la CAMVS
	M. Bruno SAPE
	Mme Jacqueline VERNIN
	Représentants des locataires :
	Mme Ginette CHAUSSE
	M. Jean-Marie DUIZIDOU
	M. Xavier LUCIANI
	M. Jean-Paul PIERSON
COMMISSAIRES AUX COMPTES	Société Lionel GUIBERT (titulaire)
	Société ADD Equation (suppléant)

Résidence Carré Boréal à Lieusaint

FSM CRÉE UN SITE D'INFORMATION DESTINÉ À SES ADMINISTRATEURS ET ACTIONNAIRES

Dans le cadre de sa démarche RSE, FSM a pris l'engagement d'améliorer la communication en direction de son Conseil d'Administration. Ce dernier compte de nombreuses parties prenantes de l'habitat :

- des élus locaux de Seine-et-Marne,
- la Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine,
- le Conseil départemental de Seine-et-Marne,
- les Villes de Melun, Fontainebleau, Provins et le Mée-sur-Seine,
- des représentants des locataires,
- des représentants du Comité d'entreprise.

65% du capital social de FSM est détenu par la ville de Melun, du Mée-sur-Seine et de Provins.

Pour faciliter la prise de décision au sein de ces instances (conseil d'administration, commissions d'appels d'offre et autres lieux stratégiques), FSM a souhaité leur dédier un site spécifique. Plateforme d'information permanente, elle diffuse toute l'actualité de l'entreprise et oriente ses utilisateurs vers l'ensemble des réseaux d'information métier.

De la sorte, les membres des Conseils et des Commissions peuvent accéder à de nombreuses données y compris celles relatives aux évolutions juridiques du mouvement HLM.

Compte-tenu de leur rôle stratégique, améliorer l'information et la sensibilisation des administrateurs permettra, dans la mesure où ils appréhenderont au mieux les effets potentiels de certaines décisions, de fluidifier et d'améliorer la cohérence de l'action de FSM.

Cette cohérence aura un effet positif sur la gestion de l'organisme et donc, pour leur principale partie prenante : les locataires.

Village de la Faisanderie à Fontainebleau

Participation au Housing Awards

RESPONSIBLE HOUSING
EUROPEAN RESPONSIBLE HOUSING **AWARDS**

UNE CONVENTION A ÉTÉ SIGNÉE AVEC L'ASSOCIATION CŒUR SANS FRONTIÈRES QUI A POUR OBJET :

- le développement d'actions liées à l'éducation et à destination des enfants des pays du Maghreb principalement.
- l'accompagnement de familles en difficultés sociales sur la Ville du Mée-sur-Seine : démarches administratives, difficultés financières, consultation juridique.

GOV 1
Instances de decision et systèmes de management

		2014	2015	2016
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1			
	Champ			Environnement
	Nom de la certification / de l'évaluation			ISO 14001 : 2004
	Périmètre			Maîtrise d'ouvrage de construction et réhabilitation de logements, entretien de logements et gestion de la relation client
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			Suivi (mars 2016)
	Certification / évaluation 2			
	Champ			Qualité
	Nom de la certification / de l'évaluation			ISO 9001 : 2008
	Périmètre			Gérance locative de logement sociaux, maîtrise d'ouvrage de construction et réhabilitation de logements en accession sociale à la propriété, entretien de logements et gestion de la relation client
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			Suivi (mars 2016)
	Certification / évaluation 3			
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	42,86%	42,86%	**37,50%**
	Part de femmes dans le Directoire	na	na	**na**
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	44,44%	44,44%	**44,44%**

GOV 2
Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

		2014	2015	2016
▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.				
GOV 2.1 Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2014	2015	**2016**
	Taux de satisfaction globale*	82%	79%	**79%**
	*d'après les réponses à la question :	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre bailleur ?		

L'enquête 2016 montre une évolution positive sur des items majeurs, tels que la satisfaction par rapport à la qualité du traitement des réclamations qui passe de 43% en 2015 à 68% en 2016. L'enquête est réalisée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 900 locataires. La satisfaction globale fait l'objet d'une question et n'est pas le résultat consolidé du cumul des autres résultats.

GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	2014	2015	**2016**
	Taux de satisfaction globale*	81%	na	**na**
GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	-	-	**1**

GOV A /
ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

• Les décisions chez FSM sont collégiales et la Direction générale ne participe à aucune commission.

• Plus que d'interdire les rapports avec les fournisseurs et favoriser des pratiques souterraines, nous tolérons que nos collaborateurs puissent vivre des moments de convivialité mais principalement pour célébrer un partenariat qui s'est parfaitement déroulé et cela sans dépenses excessives.

GOV B /
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

• 9 réunions du Conseil d'Administration par an regroupant 18 administrateurs.

• 2 à 3 Commissions d'Attribution de Logements par mois à Melun, Fontainebleau et Provins avec 8 administrateurs, traitant les demandes des dossiers des demandeurs et l'attribution les logements vacants.

• Commissions d'Appel d'offres mobilisant 6 administrateurs, pour des opérations supérieures à 120 000 €.

• Comité de Direction mensuel regroupant les directeurs et les responsables de services.

• site intranet dédié aux administrateurs

GOV C /
RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

• Participation au comité de pilotage d'élaboration des programmes locaux de l'habitat (PLH) des territoires sur lesquels on est implanté.

• Collaboration avec les collectivités à des modifications de PLU dans le cadre d'opérations spécifiques.

• Organisation de réunions publiques pour les présentations de permis de construire auprès des administrés.

• Partenariat avec les communes pour mettre en place des délégations de DPU.

GOV D /
RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Le dialogue avec les associations représentatives des locataires constituent une priorité pour FSM qui en fait un outil de démocratie participative actif. Pour cela, différentes actions sont engagées pour favoriser les échanges et améliorer le cadre de vie.

• Un Conseil de Concertation Locative (C.C.L.) qui se réunit au moins 3 fois par an et qui se positionne comme une véritable instance d'échanges sur les problématiques générales qui touchent le mouvement HLM mais également sur les enjeux concrets auxquels font face nos locataires.

• Des réunions locales en agence avec les représentants de locataires.

• A l'occasion de l'entrée dans les lieux d'un nouveau locataire, FSM s'attache à faire de cet événement un moment particulier en se montrant disponible pour répondre aux éventuelles demandes.

• L'amélioration de notre outil de gestion des contacts qui permet un recueil des demandes des locataires et une traçabilité fiable. Cet outil permet également d'analyser la nature des demandes et de s'assurer du traitement dans un délai raisonnable (moins de 21 jours).

• Une enquête de satisfaction annuelle permet au locataire de s'exprimer sur 8 thématiques (de la propreté, à la relation commerciale, etc.).

GOV E /
DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

• Une journée professionnelle annuelle rassemble l'ensemble des collaborateurs. La matinée est dédiée à la présentation de la stratégie de l'entreprise avec une projection sur l'année à venir. L'après-midi est organisé autour d'une activité de team building.

• L'année est ponctuée de rencontres entre salariés : loto CE, voyage CE, vœux de la Direction, etc.

• Le CHSCT se réunit trimestriellement ainsi qu'à l'occasion de réunions exceptionnelles, à la demande de la Direction générale, pour répondre à ses obligations légales concernant notamment l'organisation et les conditions de travail.

• Le CE et le DP, réunis au sein d'une délégation unique du personnel (DUP), se rencontrent tous les mois pour traiter des sujets suivants : la santé économique de l'entreprise, sa stratégie de développement, son organisation, la durée du travail ou les conditions d'emploi, etc.

• La mesure du climat social interne s'appuie sur 2 outils performants : le baromètre social est réalisé tous les 3 ans auprès des salariés et porte sur les sujets suivants : management, organisation et conditions de travail, communication interne et externe, rémunération, instances représentatives du personnel, parcours professionnel et formations. L'IBET© est calculé annuellement et mesure le climat social interne au travers de données statistiques RH : turnover, absences pour maladie, absences pour accidents de travail, etc.

• Des groupes de travail sont tenus annuellement pour aborder les sujets en lien avec les axes stratégiques définis par la Direction Générale.

• Les nouveaux arrivants suivent un Parcours d'Intégration construit afin de rencontrer les différents collaborateurs avec lesquels ils seront amenés à travailler dans le futur.

PARTIES PRENANTES

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

COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX
- Conditions d'emploi
- Qualité de vie au travail
- Employabilité et développement professionnel
- Compétences adaptées aux besoins

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Négociation collective et accords d'entreprise
- Comité d'entreprise
- CHSCT
- Intranet
- Baromètre social
- Convention du personnel

COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX
- Offre de logements abordables adaptée aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conventions
- Accords de partenariat
- Newsletter partenaires
- Rapport d'activité

ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX
- Convention du personnel
- Gestion saine et durable
- Développement d'une offre de logements adaptée…

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conseil d'administration
- Assemblée générale
- Rapport de gestion

FSM

Concepteur & Animateur de cadres de vie

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

PRINCIPAUX ENJEUX
- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité, respect des délais
- Viabilité et développement des entreprises
- Innovation
- Loyauté des pratiques et respect des principes RSE

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Contrats
- Extranet fournisseurs
- Réunion annuelle…
- Evaluation des fournisseurs

ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

PRINCIPAUX ENJEUX
- Accès au logement
- Cohésion et lien social
- Aide à l'insertion économique
- Réponse aux besoins des résidents
- Soutien au dynamisme socio-culturel

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conventions
- Rencontres annuelles

RÉSIDENTS

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conseils de concertation locative
- Réunions d'habitants
- Enquêtes de satisfaction
- Extranet locataires
- Personnel de proximité

LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

Mars

INAUGURATION RÉSIDENCE RUE MONTCEAUX À TRILPORT

Mars

PARTICIPATION AU TROPHÉE EUROPÉEN DE L'HABITAT RESPONSABLE AVEC LA RÉSIDENCE BUILDTOG®

Mai

ANIMATIONS « J'ÉCONOMISE L'EAU » DANS LES AGENCES POUR LES LOCATAIRES

Mai

INAUGURATION CREVAT DURANT ET ROUTE LOUISE À FONTAINEBLEAU

Juin

CONTRÔLE SÉCURITÉ SUR SMARTPHONE

Juillet

INAUGURATION RÉSIDENCE DE L'EUROPE AU MÉE-SUR-SEINE

Septembre

INAUGURATION DE LA FIN DES TRAVAUX DE LA FAISANDERIE

Septembre

SIGNATURE DU RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Septembre

CONGRÈS DES MAIRES DE SEINE-ET-MARNE

Novembre

FORMATION « SÉCURITÉ AU TRAVAIL » DU PERSONNEL EN PARTENARIAT AVEC LE LYCÉE SIGNORET

Novembre

COLLOQUE TERRITOIRES ET HABITAT RESPONSABLE, PARTICIPATION DE M. BARRY EN QUALITÉ DE PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION DELPHIS

GLOSSAIRE

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

BBC
Bâtiment basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m² en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

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

ESH
L'Entreprise sociale pour l'habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

HLM
Habitation à loyer modéré.

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

ORU
Opération de renouvellement urbain.

PDH
Plan départemental de l'habitat.

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

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

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

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

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

LES FOYERS DE SEINE-ET-MARNE

14, avenue Thiers - 77000 Melun
Tél : 01 64 14 43 30

Directeur de la publication : Olivier Barry - Coordination : Mallorie Minart, Chrystel Baidot - Conception graphique : Paradigm studio - Mise en page : Laetitia [illegible] - Crédit photos : ©Sergio Grazia_eliet-lehmann_Faisanderie-Fontainebleau / ©olivier brunet+Buildtog-Lieusaint / Studio 225 / FSM - Architectes : ANMA Agence Nicolas Michelin&Associés et Lehmann Maupin - Impression sur papier PEFC [illegible].

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
★★★