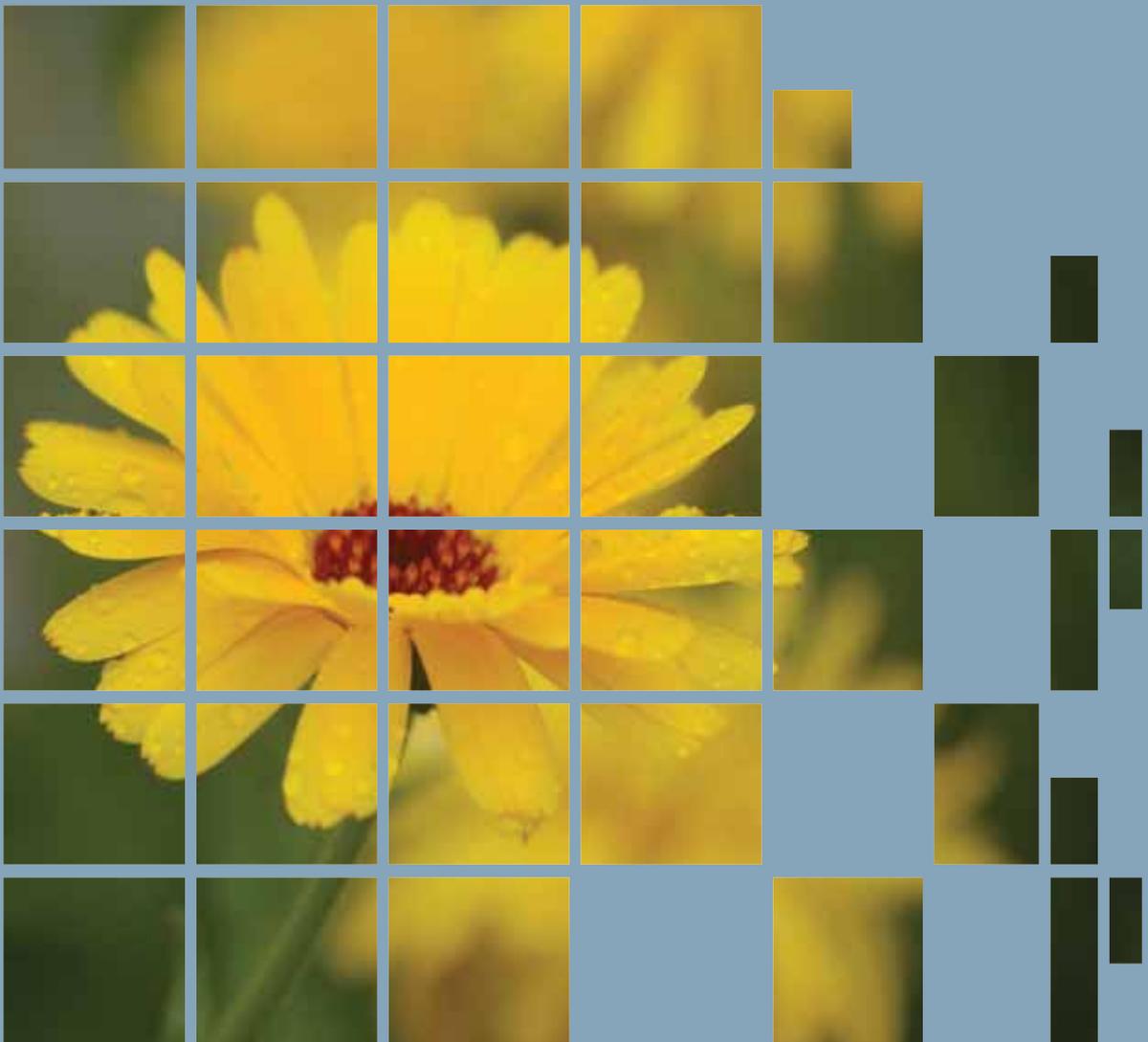
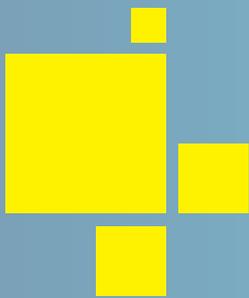


RAPPORT 2011



ACTIVITÉ
RESPONSABLE



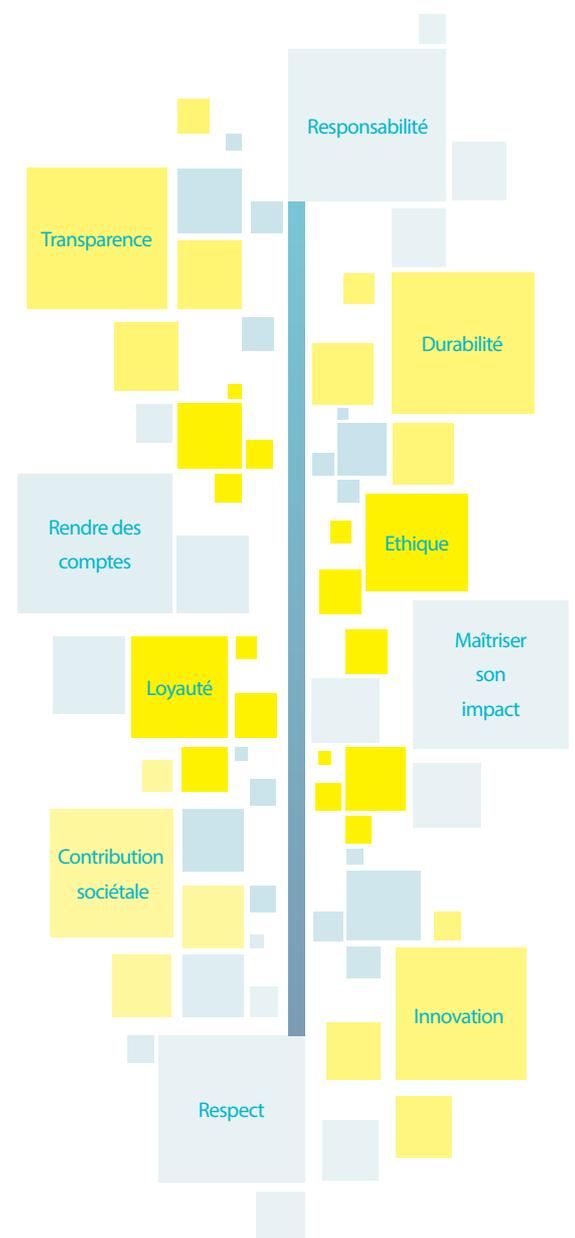


SOMMAIRE

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL	P.4
CARTE D'IDENTITÉ	P.5
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P.6
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P.12
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P.18
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P.22
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P.26
LES OBJECTIFS	P.31
LES TEMPS FORTS 2011	P.32
GLOSSAIRE	P.34



Nos valeurs





ÉDITO

L'esprit Polylogis

Trois Moulins Habitat publie cette année son troisième rapport Responsabilité Sociale de l'Entreprise, parce qu'une entreprise de service comme la nôtre inscrit son action dans une double dimension :

- assurer pleinement sa mission d'intérêt public de production et de gestion du logement social, sa mission première,
- maîtriser les conséquences résultant de cette activité, techniques, commerciales, humaines.

Ainsi peut-on définir la responsabilité sociale de l'entreprise. A Polylogis, l'exercice de cette - grande - responsabilité se conjugue avec l'esprit de progrès qui marque l'histoire, les équipes, les méthodes de décision et de travail, ce qui constitue en somme « l'esprit Polylogis ». Notre stratégie consiste à :

- construire, gérer, entretenir le bâti,
- soutenir, moderniser, valoriser les territoires,
- accompagner les seniors, les handicapés, les jeunes en même temps que nous guidons les fournisseurs qui contractent avec nous.

Construire pour habiter, c'est construire pour faire société ! Faire société c'est progresser ensemble en vue du bien-vivre de nos habitants, et de nos collaborateurs. Faire société c'est aussi :

- économiser les ressources naturelles,
- réduire l'empreinte carbone et la pollution,
- développer les « mobilités urbaines douces »,
- pratiquer le retour d'expérience.

Si chaque citoyen est citoyen de son pays et d'Europe, il est aussi citoyen du monde. A sa mesure, à sa façon, l'entreprise est elle aussi locale, nationale, européenne et pour sa part, citoyenne du monde. Elle ne peut être regardée comme un outil cantonné, un instrument intervenant hors contexte économique, urbain, humain. Elle mobilise, elle met en mouvement des ressources de toute sorte au service de sa stratégie.

Il m'appartient d'en assurer la conduite pour le bien commun. La Responsabilité Sociale de l'Entreprise constitue une voie pour y arriver.

Je n'y manquerai pas !



par Daniel Biard

Président du Conseil
d'Administration de Trois Moulins
Habitat

Président du Comité Exécutif du
Groupe Polylogis

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

La démarche EURHO-GR®

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

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

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

Une démarche européenne

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

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

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

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®.

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
★ ★ ★	• Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs	• Se familiariser avec le reporting RSE • S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité
★ ★ ★	• Référentiel complet • Contrôle de cohérence des données par les pairs • Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs	• Élargir et compléter le reporting • Fiabiliser les données • Revue par les pairs, benchmarking • Analyser et commenter via un rapport narratif
★ ★ ★	• Référentiel complet • Contrôle de cohérence des données par les pairs • Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs • Vérification des données par un tiers agréé	• Élargir et compléter le reporting • Revue par les pairs, benchmarking • Analyser et commenter via un rapport narratif • Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe



CARTE D'IDENTITÉ

TMH, membre du groupe Polylogis

Entreprise sociale pour l'Habitat, Trois Moulins Habitat oeuvre pour réaliser et gérer un habitat abordable et de qualité, destiné aux personnes aux ressources modestes en partenariat avec les collectivités locales de Seine et Marne et des Pyrénées Orientales. Elle bénéficie aujourd'hui de la force d'un groupe de référence dans le logement social, le groupe Polylogis.

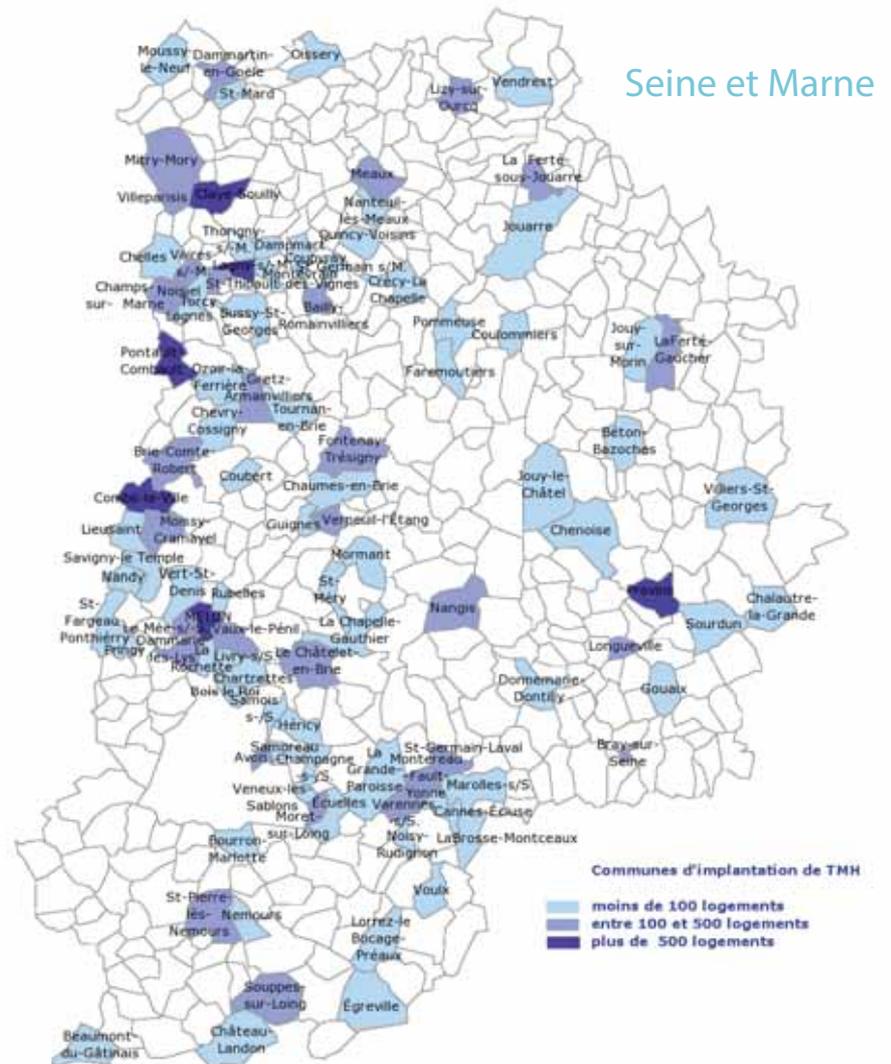
Qui sommes-nous ?

Créée en 1961, la société Trois Moulins Habitat est un acteur régional de référence, tant pour la construction de logements sociaux, que pour la qualité de sa gestion locative. Elle bénéficie de compétences variées et d'un savoir-faire reconnu.

TMH gère 14 800 logements en Seine et Marne mais également, depuis plus de 20 ans, près de 800 logements dans les Pyrénées Orientales.

Véritable acteur local, Trois Moulins Habitat est présent dans 109 communes et 29 EPCI par l'intermédiaire de 3 agences, 7 antennes de gestion et 209 collaborateurs de terrain.

Pyrénées-Orientales



NOTRE OFFRE

- > 15 600 logements
 - 86 % de logements collectifs
 - 14 % de logements individuels
- > 3 agences et 7 antennes de proximité.
- > 289 salariés dont 209 de proximité.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



Apporter une réponse quantitative

« Etre à l'écoute des besoins des collectivités locales, et favoriser la mixité sociale. »

En Seine et Marne et dans les Pyrénées-Orientales, les deux départements d'implantation de Trois Moulins Habitat, la crise du logement liée à l'insuffisance de l'offre locative perdure. Cette pénurie de logements devrait s'accroître dans les prochaines années par l'accroissement attendu de la population.

Dans ce contexte tendu, Trois Moulins Habitat développe son offre locative en cohérence avec les orientations définies par les communes et les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI).

Grâce à la diversification de nos opérations, nous contribuons à favoriser la mixité sociale et à assurer une répartition équilibrée et diversifiée de l'offre de logements.

Objectifs qualitatifs

La stratégie de Trois Moulins Habitat s'inscrit dans le cadre de son Plan Stratégique de Patrimoine et dans les engagements contractualisés dans la Convention d'Utilité Sociale. Au-delà de l'atteinte des objectifs quantitatifs fixés, il s'agit également de répondre à des objectifs qualitatifs notamment en termes de rapport qualité-prix, maîtrise des charges pour les locataires, confort, empreinte environnementale...

Vente aux occupants 2011

Logements mis en vente	356
Ventes réalisées	63



L'accessibilité pour tous

Trois Moulins Habitat poursuit son engagement d'amélioration de l'accessibilité et d'adaptation des logements aux publics spécifiques comme les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite ou celles présentant un handicap. La priorité demeure le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie.

Dans 52 communes disposant des infrastructures favorisant l'accueil des handicapés, notre patrimoine a fait l'objet de diagnostics, confiés au PACT 77 en vue d'analyser les conditions actuelles et les potentialités d'amélioration de l'accessibilité. Ces diagnostics ont porté sur 11 800 de nos logements et se sont achevés fin 2011.



TÉMOIGNAGE

Anne Nissolle
Chargée de Mission
Pact 77

Depuis 2003, le PACT Seine et Marne et TMH sont partenaires sur la thématique de l'accessibilité/adaptation des logements.

En 2011, sous l'égide du Conseil général, le PACT développe un nouvel outil visant à promouvoir l'accessibilité au logement pour tous : ADALOGIS®77

Pour les bailleurs, l'intérêt de cet outil est de permettre une assistance au recensement et à la classification des logements accessibles et adaptés. En parallèle, ADALOGIS®77 centralise les demandes de logements accessibles/adaptés. La mise en relation de l'offre et de la demande est ainsi favorisée.

En 2011, TMH a entamé l'expérimentation de cet outil avec le PACT : recensement de l'offre, conséquences de l'intégration de l'outil dans les procédures de gestion internes ... 2012 verra l'expérimentation du recensement de la demande de logements accessibles et son intégration aux procédures de gestion locative.

La validation de cette expérimentation permettra la généralisation de l'outil à l'ensemble de bailleurs départementaux.

Pour aller plus loin...

Grâce au degré de maturité de sa politique handicap, Trois Moulins Habitat a été retenue pour participer à l'expérimentation de l'outil ADALOGIS®77. Cet outil, fonctionnant comme une bourse aux logements accessibles ou adaptés, facilitera le logement des personnes âgées ou en situation de handicap.

Par ailleurs, Trois Moulins Habitat débutera en 2013, la mise en oeuvre du label Habitat Senior Service® sur son patrimoine. L'objectif de ce label est d'accompagner le vieillissement des populations et de préserver un espace de vie où toutes les générations cohabitent.

Au-delà des adaptations techniques, le label Habitat Senior Service® permet également la mise en place de services aux locataires tels que la réalisation des courses quotidiennes, des petits travaux, le portage des repas...

La vente aux occupants

« En 2011, cinq nouveaux ensembles immobiliers ont été proposés à la vente et 63 actes de vente ont été régularisés.

La politique de vente de Trois Moulins Habitat développée depuis 2003, répond à l'attente

de nombreux ménages de se constituer un patrimoine dans des conditions préférentielles et sécurisées. La vente de logements s'inscrit de ce fait dans un parcours résidentiel cohérent.

L'équipe de vente accompagne les futurs acquéreurs tout au long de leur projet d'acquisition et notamment dans la phase de montage financier. Ces ventes profitent majoritairement à nos locataires, nous permettant ainsi

de remplir amplement notre objectif social.

Préalablement à la mise en vente des ensembles immobiliers, d'importants travaux sont réalisés. Ces derniers répondent à la fois, à l'objectif d'amélioration de l'habitat et de son niveau de confort, ainsi qu'à la sécurisation de la future copropriété en lui évitant tout investissement lourd sur les 10 premières années de vie.

Cette politique est également économiquement indispensable, elle s'inscrit dans la stratégie de développement de l'offre de logements sociaux neufs par le réinvestissement du produit des ventes.

Le renouvellement urbain

L'objectif général du renouvellement urbain est de transformer les quartiers en profondeur. A ce titre, Trois Moulins Habitat est engagée dans 4 opérations conventionnées par l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain (ANRU). Sur les 1312 logements concernés, 227 sont prévus en démolition, 944 seront réhabilités et 1023 résidentialisés. En parallèle, 209 logements seront reconstruits.



	CONTEXTE	2011
0.1	Patrimoine dont : Logements locatifs Foyers	15 600 logements 15 600 logements na
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine «Très social» (PLAI, PLA-TS...) «Social» (PLUS, PLA) «Intermédiaire» (PLS, PLI...)	Prix moyen 5.11 €/m ² 5.83 €/m ² 8.15 €/m ²
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	6.20 %
0.4	Locataires de plus de 65 ans	13.15 %
0.5	Chiffre d'affaires ¹	73 768 448 €
0.6	Âge moyen du patrimoine	28 ans
0.7	Effectifs	276 employés (ETP)
0.8	Locataires aidés	46.06 %

¹ Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

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	TI	32.56 m ²	37.24 m ²	na
		TII	48.78 m ²	48.94 m ²	52.15 m ²
		TIII	63.51 m ²	65.10 m ²	63.11 m ²
		TIV	81.22 m ²	78.54 m ²	77.42 m ²
		TV	99.98 m ²	94.87 m ²	89.48 m ²
		TVI et plus	144.02 m ²	na	na
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements «Très social» (PLAI, PLA-TS...)		9.46 %	16.99 %	18.31 %
		«Social» (PLUS, PLUS CD)	82.65 %	79.54 %	81.69 %
		«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	7.89 %	3.47 %	0.00 %
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative	Patrimoine	1.91 %	1.71 %	0.05 %
		dont Logements locatifs	100 %	100 %	100 %
		Foyers	na	na	na
SOC 1.4	Logements en accession sociale	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0.23 %	0.47 %	0.40 %
		Logements neufs en accession sociale rapportés à la production	na	na	na
		Logements neufs en accession sociale par une filiale	na	na	na
SOC 1.5	Part des nouveaux ménages accédants couverts par une garantie de rachat et de relogement	Organisme	100 %	100 %	100 %
		Filiale	na	na	na

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...)	6.02 €/m ²	5.81 €/m ²	5.44 €/m ²
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	7.07 €/m ²	6.58 €/m ²	6.20 €/m ²
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	8.23 €/m ²	9.25 €/m ²	na
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	-0.38 €/m ²	-0.61 €/m ²	-0.69 €/m ²
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers	3.67 %	0.87 %	0.64 %
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants	39.62 %	27.10 %	40.24 %
SOC 3	Mixité sociale			
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	9.40 %	11.19 %	12.16 %
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	-	-	-
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires			
	Âge des ménages :			
	- de 25 ans	3 %	13.39 %	13.38 %
	25-39 ans	30 %	53.90 %	53.03 %
	40-59 ans	46 %	27.51 %	27.10 %
	60-74 ans	16 %	3.87 %	5.14 %
	75 ans et +	8 %	1.23 %	1.35 %
	Ressources des ménages :			
	< 60% du plafond de ressources	71 %	72.43 %	79.49 %
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	24 %	26.03 %	20.15 %
> 100% du plafond de ressources	5 %	1.54 %	0.37 %	
Composition des ménages :				
Personne seule	41 %	23.16 %	21.77 %	
Famille monoparentale	14 %	28.38 %	21.39 %	
Couple sans enfant	13 %	14.01 %	11.61 %	
Couple avec enfant(s)	29 %	33.60 %	33.00 %	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	3 %	0.86 %	12.23 %	
SOC 3.3	Part des locataires bénéficiant d'aides sociales au logement	-	38.12 %	45.74 %
SOC 3.4	Politique d'attribution transparente des logements	Non	Non	Non
SOC 4	Actions de cohésion sociale			
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale			
	Insertion / intégration par le logement	Oui	Oui	Oui
	Insertion par l'emploi, la formation	Oui	Oui	Oui
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	Oui	Oui	Oui

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 5	Accompagnement social	2009	2010	2011
SOC 5.1	Dépenses consacrées à l'accompagnement social	13.47 €/log	4.90 €/log	63.26 €/log
SOC 5.2	Accompagnement social			
	Nombre de ménages en situation d'impayés accompagnés	-	-	2148
	Ménages confrontés à au moins une situation d'impayés	-	-	-
	Nombre de plans d'apurement signés	-	-	-
	Nombre d'ETP / 1 000 logts entièrement dédiés à l'accompagnement social, dont :			
	Médiateur(rice)	-	-	-
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	-	-	-
	Chargé(e) de pré-contentieux	-	-	-
	Chargé(e) de contentieux	-	-	-
	Chargé(e) de recouvrement	-	-	-
	Autre	-	-	-
	Préciser l'intitulé du poste	-	-	-
SOC 6	Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées			
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant	0.29 % C.A	0.37 % C.A	0.40 % C.A
SOC 7	Tranquillité des locataires			
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	Oui	Oui	Oui
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	-	84.30 %	84.30 %
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	Non	Non	Non
SOC 8	Politique de la Ville			
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	8.89 %	1.39 %	12.44 %
SOC 9	Protection des données et de la vie privée			
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	-	-	-



Plan d'efficacité énergétique

Pour Trois Moulins Habitat et le groupe Polylogis, l'efficacité énergétique est définie comme : « la réduction de la consommation d'énergie pour un service rendu identique ».

Ainsi, afin de répondre à cet enjeu, le Groupe a associé à sa réflexion sur la mise en oeuvre de son Plan d'Efficacité Energétique (PEE), des étudiants en master Stratégies Territoriales et Urbaines à l'IEP de Paris.

Trois Moulins Habitat est dotée d'une réelle volonté politique en matière d'efficacité énergétique. Nous disposons d'une programmation stratégique claire visant trois objectifs :

- la maîtrise des charges pour nos locataires,
- la conformité aux réglementations nationales en matière d'énergie, voir le devancement de ces dernières,
- la valorisation de notre patrimoine.



TÉMOIGNAGE

Pauline Mouton, Thomas Parthenay,
Diane Roussel et Léa Pandelé.

Etudiants en master Stratégies Territoriales et Urbaines à l'IEP de Paris.

Au cours de notre mission, nous avons constaté que Polylogis souhaite faire du développement durable un enjeu transversal à l'ensemble des actions menées par le Groupe.

La mise en place d'un Plan d'efficacité énergétique s'inscrit donc bien dans l'adoption de la démarche RSE : elle incite les différents acteurs à repenser leurs actions dans une optique de développement durable, au sein duquel la maîtrise des énergies est un élément clé. Tourné vers l'avenir, le PEE est une démarche structurante qui permet à la fois de définir les enjeux, de mettre en place des stratégies et de faire le bilan des actions menées.

En sollicitant le travail d'un groupe d'étudiants en master de Stratégies Territoriales et Urbaines, Polylogis a émis le souhait d'obtenir un regard neuf et un avis extérieur sur les actions et la gouvernance de trois de ses entités dont fait partie TMH. C'est en soi une démarche qui témoigne de son engagement et de sa volonté d'aller de l'avant pour la promotion d'un développement plus « durable ».



Instrumentation des fluides

Trois Moulins Habitat a été sélectionnée dans le cadre d'un appel à candidature de l'USH pour la mise en place d'un Observatoire de la Performance Energétique du logement social.

Les objectifs de ce programme d'instrumentation sont les suivants :

- Recueillir les mesures des consommations réelles des bâtiments et des logements et les comparer aux consommations attendues,
- Identifier les sources d'écart pour, dans la mesure du possible, les traiter par la suite,
- Vérifier le niveau de confort des logements,
- Apprécier la satisfaction des locataires / accédants et l'appropriation de leur logement pour proposer et adapter les campagnes de sensibilisation des habitants.

Les résultats seront suivis et analysés pendant deux ans et permettront d'identifier les raisons des éventuels écarts entre les performances réelles et les performances prévues pour en tirer des enseignements sur la conception, mise en œuvre, exploitation et usage de bâtiments thermiquement per-



TÉMOIGNAGE

Philippe RIX

Responsable grands compte IDF
Lyonnaise des Eaux

Notre offre de gestion de l'ensemble des consommations de fluides répond aux exigences du référentiel EURHO-GR.

Elle permet au bailleur d'identifier des comportements spécifiques de consommation d'eau et d'énergie à l'échelle d'un territoire, d'une commune ou d'une résidence.

Des actions correctrices de gestion ou de sensibilisation des locataires peuvent alors être menées sans délais et réduire ainsi la sensibilité des ménages aux charges locatives. L'équilibre des territoires passe aussi par la bonne connaissance des situations des habitants, des performances énergétiques des patrimoines et des équipements présents dans ces derniers.

Grâce à notre solution Isi Habitat qui fournit une étiquette carbone quotidienne, dynamique et vivante, la préservation de l'environnement devient une préoccupation quotidienne. Sans mesure des consommations pas de responsabilisation du consommateur. Le comptage intelligent fait donc rentrer concrètement la démarche environnementale dans les logements.

Tout comme le groupe Polylogis, l'entreprise Lyonnaise des Eaux dispose de sa propre démarche RSE qui s'articule autour de la valorisation du patrimoine culturel, la protection de l'environnement, la solidarité, l'insertion par le sport ou l'emploi.

formants dans le logement social. Ce programme constituera une base de connaissance sur laquelle l'USH et ses partenaires pourront s'appuyer pour accompagner les bailleurs et acteurs de la performance énergétique, dont les habitants, dans l'amélioration de leurs pratiques et placer le logement social en pointe sur ce sujet.

Les deux résidences sélectionnées sont Gretz-Armainvilliers (rénovation énergétique) et Nanteuil-Les-Meaux (Neuf BBC).

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Actions de recherche & développement en Europe

Projet SHELTER



Ce projet de 3 ans, piloté par la société de référence du groupe Polylogis et associant 10 partenaires européens, expérimente et promeut la généralisation des modes de travail collaboratif, inspirés de la conception-réalisation.

L'objectif est de favoriser l'interaction et la responsabilisation de tous les acteurs

d'un projet de rénovation énergétique dans le logement social, dans le but de mieux maîtriser les coûts, réduire la durée des opérations et garantir une meilleure qualité finale des travaux.

Lancé en 2010, SHELTER produit déjà ses premiers résultats, consultables sur www.shelterproject-ieee.eu, et se poursuit jusqu'en 2013.



**ARRIVÉE DE 300 000
NOUVELLES COLLABORATRICES !**



En 2011, Trois Moulins Habitat a décidé de mener une action symbolique pour la préservation de la biodiversité.

En association avec un apiculteur local, 5 ruches ont été installées sur le toit de notre siège social à la fin du mois de juillet. Cette démarche

visait à préserver les abeilles menacées de disparition mais également à soutenir l'artisanat local.

Les nouvelles collaboratrices se sont parfaitement adaptées à leur nouvel habitat et la première récolte de miel a eu lieu dès le mois de septembre en présence des salariés et de leurs enfants.

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 CO₂ 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		Oui	Oui	Oui
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires		72.04 %	57.55 %	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 ² /an C. 91-150 kWh/m ² /an D. 151-230kWh/m ² /an E. 231-330 kWh/m ² /an F. 331-450 kWh/m ² /an G. bâti énequivore	0 % 0 % 21 % 49 % 22 % 6 % 2 %	0 % 0.5 % 15.60 % 47.60 % 28.50 % 6.80 % 1 %	0 % 1 % 22 % 48 % 22 % 6 % 1 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre	< 6 kg CO ₂ /m ² /an 6-10 kg CO ₂ /m ² /an 11-20 kg CO ₂ /m ² /an 21-35 kg CO ₂ /m ² /an 36-55 kg CO ₂ /m ² /an 56-80 kg CO ₂ /m ² /an > 80kg CO ₂ /m ² /an	0 % 0 % 7 % 33 % 47 % 12 % 1 %	0 % 0.1 % 7.10 % 27.30 % 48.10 % 15.60 % 1.80 %	0 % 0.10 % 8.10 % 32.40 % 45.90 % 11.60 % 1.80 %
	Patrimoine (kWh/m ² /an)	Performance énergétique	211	221	209.10
		Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
	Logements récents	Performance énergétique	-	-	-
		Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
	Sites fonctionnels	Performance énergétique	-	-	-
		Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	-
		Médiane	-	-	-
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables		-	2.86 %	0.05 %
ENV 2.3	Émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t. de CO ₂)		114.60	123.13	111.43
	Niveau moyen d'émissions de CO ₂ des véhicules de la société		139.65	131.47	127.00
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail	Voiture individuelle Covoiturage Vélo Transport en commun À pied	77 % 0 % 0 % 15 % 4 %	75 % 1 % 0 % 16 % 4 %	70 % 3 % 1 % 16 % 6 %
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié (km/jour) ¹	Voiture individuelle Covoiturage Vélo Transport en commun À pied	20 0 0 12 1.20	18 30 0 12 1.20	19 32 2 12 1

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 3	Gestion de l'eau	2009	2010	2011
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine ²	1,27 m ³ /m ²	1,24 m ³ /m ²	1,24 m ³ /m ²
ENV 3.2	Part de logements disposant : - d'équipements hydro-économiques - d'un système de récupération d'eaux pluviales Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économiques et récupération d'eaux pluviales	1.78 % 1.47 % -	2.38 % 1.45 % -	- % - % -
ENV 4	Urbanisme et paysage			
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts	1.72 €/log	3.57 €/log	5.22 €/log
ENV 5	Actions de sensibilisation			
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des : Locataires Salariés Prestataires	Oui Oui Non	Oui Oui Non	Oui Oui Non
ENV 6	Déchets			
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	-	99.50	99.50

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

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

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

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

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

L'AMBITION DE TMH
DIMINUER LA CONSOMMATION
ÉNERGÉTIQUE DE SES
LOGEMENTS EN TRAITANT
29 % DU PARC D'ICI 2020.

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



De la proximité...

«7 antennes de proximité au service de nos locataires »

En renforçant sa présence sur le terrain, Trois Moulins Habitat souhaite ainsi apporter un véritable service de proximité au travers de ses 3 agences et 7 antennes ainsi que 209 collaborateurs qui au quotidien sont présents auprès de nos clients. En cette période de crise tendant à fragiliser la situation financière de nos clients, nos équipes en charge du suivi social assurent l'accompagnement des familles en difficulté. A titre d'exemple, notre référent social a suivi pour la seule année 2011, près de 135 familles. Cette aide précieuse, permet à une grande majorité d'entre eux d'éviter des situations d'impayés.

De l'écoute...

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients et notamment sur les sites les plus sensibles, Trois Moulins Habitat mène annuellement des enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes ciblent les quartiers situés en Zone Urbaine Sensible (ZUS) et nous permettent de préciser nos actions pour les rendre plus efficaces. En complément, une fois tous les trois ans, une étude de plus grande ampleur est réalisée auprès d'un échantillon représentatif de clients.



L'engagement qualité

Conjointement aux autres sociétés du Groupe, Trois Moulins Habitat, entamera fin 2012, une démarche de certification (Qualibail).

Cette démarche aura pour objectif d'améliorer encore le service apporté à nos clients autour d'engagements forts portant sur :

1. L'attribution du logement au locataire
2. La sécurisation et confort du logement
3. Le service d'astreinte
4. Le respect des rendez-vous
5. Le respect des délais des interventions techniques
6. Le choix et évaluation des entreprises
7. L'évaluation de la satisfaction du locataire
8. L'organisation du départ du locataire



De la satisfaction...

Le résultat de l'enquête de satisfaction 2011 a révélé que l'opinion de nos locataires à notre sujet reste globalement positive. Nos résultats se situent, dans l'ensemble au-dessus des standards observés dans la profession. Si le traitement des demandes techniques reste un axe de vigilance, les résultats obtenus sur ce point sont encourageants.

Cette amélioration n'est certainement pas sans lien avec la mise en place d'un centre d'appel (Polylogis Service Clients) chargé de répondre aux demandes et réclamations des locataires.

Les pistes d'amélioration



Trois Moulins Habitat s'engage à poursuivre ses efforts pour améliorer :

- le traitement des demandes techniques,
- la qualité du stationnement,
- le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage.



TÉMOIGNAGE

R. LESCUREUX
Superviseur
Polylogis Service Clients

Notre savoir-faire, notre objectif :

Le service à la clientèle !

La mise en place du Centre Contact Clients en juillet 2008 permet aujourd'hui de centraliser toutes les demandes administratives et techniques et d'en garder une traçabilité.

La numérisation de tous les courriers et mails est consultable par l'ensemble des collaborateurs de la société.

Les procédures métiers sont harmonisées et des notices permettent de donner immédiatement une réponse uniformisée aux questions posées.

Des délais de traitement sont à respecter par les correspondants métier afin d'apporter une réponse rapide aux clients.

RÉSULTAT ENQUÊTE DE SATISFACTION 2011

85.6 % des locataires se déclarent globalement satisfaits de TMH

87.9 % sont satisfaits du logement qu'ils occupent.

83.8 % sont satisfaits des équipements de leur logement

82.7 % sont satisfaits de la communication avec TMH

85 % sont satisfaits de la qualité de l'accueil

76 % sont prêts à recommander TMH à un ami ou à une connaissance.

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Une implication au plus près du terrain

En 2011, Trois Moulins Habitat a continué de collaborer avec plus de 3000 fournisseurs dont la plupart sont implantés localement. Notre société participe ainsi pleinement au développement économique de ses deux départements d'implantation et constitue un acteur économique important.

La collaboration avec des entreprises favorisant la réinsertion par l'emploi a été renforcée. Une grande réflexion sur les achats « verts » ou « éco-responsables » dans le cadre des différents appels d'offres (marché de fournitures, marchés de travaux...) a débuté en 2011 et devrait se finaliser en 2012.



Trois Moulins Habitat a choisi de mettre à disposition de ses 1 700 logements à Melun et son agglomération, le réseau social ma-residence.fr.

Grâce à cette nouvelle plateforme d'échanges en ligne, chaque locataire peut rejoindre le réseau social de son immeuble, de son quartier ou de sa ville pour bénéficier de nombreux services de proximité tels que :

- les informations pratiques diffusées par le bailleur sur l'espace dédié à sa résidence ;
- le service de petites annonces de son immeuble ou de son quartier ;
- les actualités de la vie locale, des informations pratiques, des bons plans des commerçants à proximité.

Ainsi, Trois Moulins Habitat contribue à l'amélioration du lien social dans son patrimoine et autour, gagne en proximité et en réactivité avec ses locataires et bénéficie d'une « communauté relais » mobilisable facilement tout en valorisant son image.

TÉMOIGNAGE



Daniel Biard
Président du Conseil d'Administration
de Trois Moulins Habitat
Président du Comité exécutif du
Groupe Polylogis

« Notre objectif, via ce partenariat avec ma-residence.fr, est d'améliorer le lien social au quotidien avec nos locataires. Être plus proches de leurs préoccupations grâce à un échange d'informations régulier, en complément des moyens de communication classiques déjà en place dans nos résidences comme l'affichage et le courrier.

Cette démarche s'inscrit dans la lignée de ce que nous souhaitons mettre en place au sein du groupe Polylogis en termes de renforcement de la proximité avec nos résidents. »

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	1.32 %	0.62 %	- %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement (€/log)	2005-2009 764.02	2006-2010 824.70	2007-2011 850.93
ECO 1.3	Taux de vacance	2.89 %	2.44 %	2.35 %
	Technique	0.44 %	0.52 %	0.72 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1.15 %	0.55 %	- %
	Plus de 3 mois en exploitation	1.30 %	1.37 %	- %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	7.50 %	8.08 %	8.86 %
ECO 2	Tissu économique local			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux (% du C.A.) :			
	Salariés	17.60	16.57	16.94
	Fournisseurs et prestataires	111.20	100.72	92.86
	Administrations fiscales	14.46	15.03	15.38
	Banques	29.28	18.31	19.49
	Actionnaires	11.00	0.15	0.18
	Acteurs sociaux	4.01	3.99	3.65
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	78.30 %	55.78 %	11.63 %
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	Oui	Oui	Oui
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption	Non	Non	Non
	Information et sensibilisation auprès des collaborateurs	-	-	-
	Nombre de salariés	-	-	-
	Description pour la dernière année	-	-	-
	Formation	-	-	-
	Nombre de salariés	-	-	-
Description pour la dernière année	-	-	-	
Procédures formalisées de contrôle régulier	-	-	-	
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	-	-	-

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



Nos relations avec les partenaires

La cohésion sociale, la mixité, la lutte contre la pauvreté ou encore la préservation de l'environnement sont autant d'enjeux de notre mission d'intérêt général qui nécessitent la stricte application des principes de transparence et d'éthique vis-à-vis de nos partenaires (Etat, collectivités territoriales, locataires, associations, salariés, entreprises...).

Associations

Comme le prévoit, le plan de concertation locative, revu en 2010, des conseils de concertation ont été organisés avec les associations des locataires. En 2011, ont eu lieu 21 rencontres.

Une subvention d'un montant de 15 713 € a été attribuée à l'ensemble des associations au prorata du nombre de logements concernés par leur activité.

21 conseils
de concertation
locative organisés
avec les 13
associations de
locataires actives.

Le conseil de concertation locative de patrimoine, nouvelle instance créée en 2010, s'est réuni deux fois et a permis d'aborder des sujets d'ordre plus général comme :

- la contribution des locataires aux travaux d'économie d'énergie,
- l'observatoire des charges,
- la présentation des dossiers inclus dans notre programme d'amélioration énergétique et environnementale,
- l'activité des associations
- la participation à la commission d'appel d'offres

Collectivités

Trois Moulins Habitat construit et gère des logements destinés principalement aux familles à revenus modestes. Notre société s'applique à proposer des logements de qualité prioritairement en zones tendues.

TMH met au service des collectivités territoriales ses compétences à :

- Elaborer des projets qui concilient l'innovation technologique, les contraintes économiques et le développement social et urbain,
- Participer pleinement à la conception et à la réalisation de projets d'agglomération en lien avec les autres filiales du Groupe,
- Contribuer activement aux projets de renouvellement urbain,
- Proposer de nouveaux services afin d'améliorer la qualité de vie des habitants.



Fonctionnement de nos organes de décision

Définition des orientations

Le comité stratégique de notre société mère, qui se réunit 4 fois par an a pour rôle d'examiner les orientations à long terme qui doivent être proposées à l'ensemble des conseils des sociétés du Groupe :

- orientations du plan stratégique,
- actions menées par la société au regard des objectifs définis,
- recommandations dans les orientations relatives à l'évolution de l'activité de la société.

Ce comité a identifié plusieurs thèmes sur lesquels une veille stratégique est organisée. L'équipe dédiée est composée de collaborateurs experts qui ont vocation à fournir trimestriellement un rapport informatif au comité stratégique.

La veille thématique est réalisée à deux niveaux (évolutions immédiates - innovations à moyen terme) et concerne :

- l'énergie, l'eau et les télécoms,
- les groupes sociaux et clientèles,
- les collectivités locales et les problématiques d'aménagement,
- l'économie du logement, les évolutions du produit et les relations entre les acteurs et les financements.

Transparence de l'information

Avec 124 commissions d'attribution en 2011, plus de 50 commissions d'appels d'offres et plus d'une dizaine de comités d'investissement, nos administrateurs et administrateurs locataires demeurent impliqués dans les actions courantes de notre entreprise. Leur participation à l'ensemble de ces commissions témoigne de la transparence et de la parfaite intégration de notre mode de gouvernance.

Présenté et discuté en conseil d'administration, un Plan à Moyen Terme (PMT) est élaboré pour apprécier sur une durée de dix ans, les impacts de l'évolution de notre environnement sur les grands équilibres de notre société. Il reprend les priorités stratégiques et détermine les moyens alloués.

Les cadres de Trois Moulins Habitat participent à la réflexion stratégique par la mise au point du PMT. Ils connaissent en retour les orientations retenues par le Conseil d'Administration par la communication organisée à cet effet dans chacune des directions.

124 COMMISSIONS EN 2011

+ de 50 commissions d'appels d'offres par an.

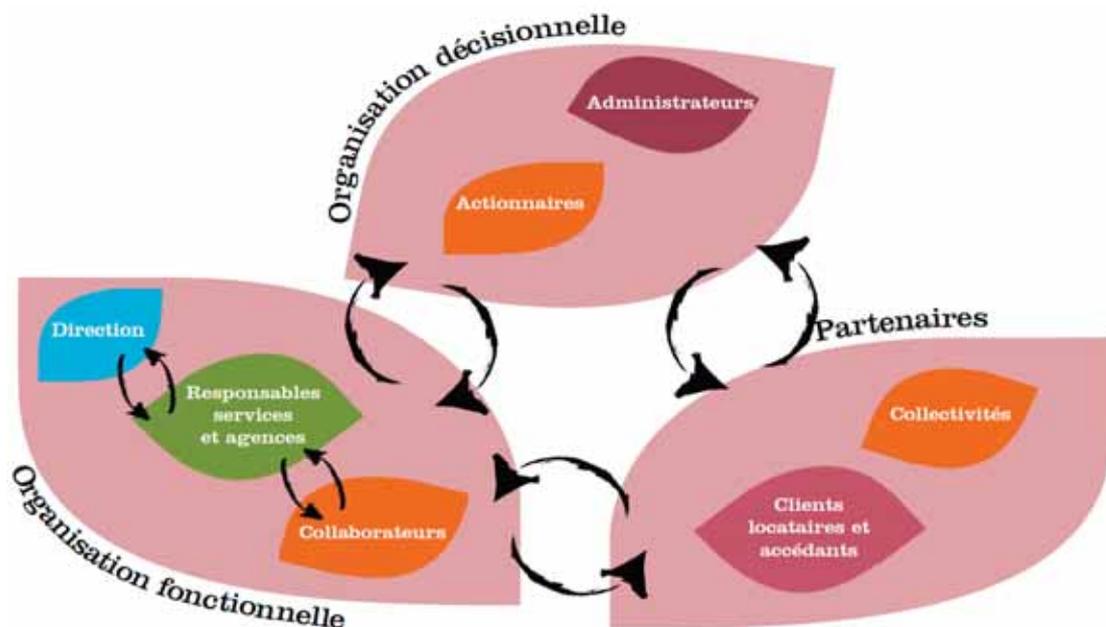
+ de 10 comités d'investissement par an.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

COMPOSITION DE NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2011

Daniel BIARD	Président du Conseil d'Administration
Michel SEGUIN	Vice-président du Conseil d'Administration
Christian GIUGANTI	Membre du Conseil d'Administration / Représentant Logirep
Jean Louis FORT	Membre du Conseil d'Administration / Représentant de Logicap
Jean Pierre HAZART	Membre du Conseil d'Administration
Jean François ONETO	Membre du Conseil d'Administration / Représentant de l'Union des Maires de Seine et Marne
Roland GUERRA	Membre du Conseil d'Administration
Jean-François CHALOT	Membre du Conseil d'Administration / Représentant de la CAF de Seine et Marne
René LEGENDRE	Membre du Conseil d'Administration / Représentant de la C.A. de Melun Val de Seine
Michel BOUGLOUAN	Membre du Conseil d'Administration / Représentant du SAN de Val Maubuée
Jean GAILLARD	Membre du Conseil d'Administration / Représentant du CIL GROUPE PROCILIA
Jacky LAPLACE	Membre du Conseil d'Administration / Représentant du Conseil Général
Gérard LEFEVRE	Membre du Conseil d'Administration / Représentant des locataires
Jean Pierre SALMON	Membre du Conseil d'Administration / Représentant des locataires
Corinne DUROT	Membre du Conseil d'Administration / Représentant des locataires
Jean François MAGAT	Commissaire aux comptes
Corinne MARTIAL	Commissaire aux comptes

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	14	18	31
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	-	85 %	85 %
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	Oui	Oui	Oui
GOV 2	Monde associatif			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	1	1	1
	Total de la contribution matérielle	3 396 €	3 491 €	15 713 €
	Nombre de locaux mis à disposition	-	-	-
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	Non	Non	Non
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	Oui 100 %	Oui 100 %
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	na	na	na
	% de femmes dans le Directoire	na	na	na
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	15 %	15 %	15 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	Non	Non	Non
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	Non	Non	Non

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



Une politique de diversité

Trois Moulins Habitat a pour ambition d'être une entreprise exemplaire et pionnière dans son approche de la responsabilité sociale d'entreprise envers ses collaborateurs, comme envers ses clients.

289 collaborateurs
dont 72% occupent
des emplois de
gestion de proximité
dans les immeubles
et en antenne

La société s'engage aujourd'hui dans un plan d'action global portant sur l'ensemble des aspects d'une politique «diversité»: emploi des personnes en situation d'handicap, santé au travail et prévention de la pénibilité, égalité professionnelle, accueil des jeunes ou des chômeurs en recherche d'emploi et gestion des âges.

Chaque année, Trois Moulins Habitat

accueille des stagiaires en insertion et développe des actions de formation au profit des collaborateurs occupant des emplois de gardiens ou employés d'immeubles.

Par ailleurs, TMH par l'intermédiaire du groupe Polylogis est la première grande entreprise du secteur de l'habitat à avoir conclu le 29 novembre 2011 un accord de prévention de la pénibilité au travail, visant à améliorer les conditions de travail de tous les collaborateurs concernés par des activités comportant des actions de manipulation ou de manutention notamment.

Ces emplois participent, au bien vivre ensemble dans les quartiers et favorisent par leur présence le lien social entre les habitants. Ils constituent ainsi un élément essentiel de la mission d'intérêt général des bailleurs sociaux.





289 SALARIÉS

163 femmes

126 hommes

Favoriser l'égalité professionnelle

Egalité hommes / femmes Focus sur l'accord Groupe

Cet accord a pour objectif d'améliorer l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale. Il est prévu qu'une attention particulière soit portée aux femmes enceintes : accompagnement et information sur la vie de l'entreprise et du service pendant la période d'absence.

Par ailleurs, l'accord prévoit que dès le premier mois de grossesse, mais également toute personne ayant des responsabilités familiales d'enfants de moins de 3 ans puisse adopter une organisation professionnelle particulière. Ces adaptations doivent être prises en accord avec la hiérarchie et la DRH en veillant à ce qu'elles soient compatibles avec l'organisation de l'entreprise.

Bonnes pratiques

La mise en oeuvre de l'accord Groupe signé le 12 décembre 2011 permet de développer des actions au sein de l'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle.

Trois Moulins Habitat favorise l'accueil des travailleurs handicapés dans l'entreprise, :

- par l'embauche en CDI ou CDD,
- par le maintien dans l'emploi grâce à des formations et reclassements,
- par des contrats de sous-traitance avec des établissements de service et d'aide par le travail.

Ces actions nous ont permis de passer d'une contribution à l'AGEFIPH de 38 411 € en 2008, à aucune contribution à verser depuis 2010.



DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

Améliorer les conditions de travail des équipes de terrain

Focus sur l'accord « Prévention de la pénibilité » (novembre 2011)

Dans un contexte d'allongement prévisible de la durée d'activité, cet accord marque notre volonté de réduire l'exposition possible aux facteurs de risques professionnels.

Les facteurs de pénibilité et les métiers concernés sont identifiés lors de l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels. Les actions de prévention correspondantes sont établies dans le cadre du CHSCT.

Les emplois concernés sont notamment ceux de gardien, d'employé d'immeuble et d'agent de maintenance.



En lien avec la branche professionnelle, un outil de diagnostic des situations de pénibilité est mis en place. Celui-ci débouchant sur l'établissement d'un plan d'action individuel.

Dans un premier temps, les diagnostics s'effectuent pour les collaborateurs ayant atteint 55 et plus. Ils sont réalisés au niveau de chaque agence et pour l'ensemble des sites de travail. Le dispositif sera par la suite étendu progressivement aux tranches d'âges inférieures.

La réalisation des diagnostics est faite dans le cadre d'un programme de déploiement validé par le CHSCT. Un suivi sera également réalisé avec le CHSCT et alimentera l'observatoire de la pénibilité créé par les partenaires sociaux.



Objectifs de la politique de prévention

- Améliorer les conditions de travail : outils, équipements, formations.
- Maintenir l'emploi des séniors et préserver la santé des jeunes embauchés.
- Diminuer les risques AT-MP et prévenir l'inaptitude et l'handicap.

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 ¹ par type d'emploi						
	CDI	93.30 %	93.40 %	90.90 %			
	CDD	6.70 %	6.60 %	9.10 %			
	Interim	0 %	0 %	0 %			
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	2	21	6	144	4	42
	Personnel de proximité	207	2021	184	1826	148	1295
	Employés administratifs	3	28	0	0	8	84
	Agents de maîtrise	27	747	31	357	96	1071
	Cadres	7	63	14	161	34	392
	Dirigeants	0	0	0	0	0	0
HR 1.3	Mobilité interne		8		11		7
	dont nombre de promotions sur total de postes pourvus		8		11		7
			16		22		17
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		Non		Non		Non
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés		-		-		-
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail		19		25		22
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable		Oui		Oui		Oui
	Volets de la RSE concernés		ECO		ECO		ECO

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 Salariés concernés Description rapide pour la dernière année • Formation Salariés concernés Description rapide pour la dernière année • Implication des salariés dans des démarches spécifiques Salariés concernés Description rapide pour la dernière année		Non		Non		Non
HR 2.6	Rencontres organisées avec les représentants du personnel Accords d'entreprise signés dans l'année Description des sujets concernés pour la dernière année		14		15		17
			0		3		3
HR 3	Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi						
HR 3.1	Ventilation des effectifs ³ par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	2.30 %	0 %	3.40 %	0 %	3.30 %	0 %
	Personnel de proximité	32.20 %	29.30 %	30.40 %	27.50 %	31.80 %	28.50 %
	Employés administratifs	0.30 %	1.90 %	1.10 %	2.40 %	0.30 %	3.20 %
	Agents de maîtrise	5.30 %	18.50 %	4.30 %	20.60 %	5.10 %	17.60 %
	Cadres	5.90 %	4 %	5.70 %	4.30 %	6 %	4 %
	Dirigeants	0.30 %	0 %	0.30 %	0 %	0.20 %	0 %
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe (K€)						
	Ouvriers de maintenance	26.00	0.00	26.20	0.00	26.00	0.00
	Personnel de proximité	24.10	23.80	23.40	22.30	24.50	24.20
	Employés administratifs	0.00	23.00	20.10	20.20	21.10	22.00
	Agents de maîtrise	32.20	29.90	31.80	30.90	31.50	31.90
	Cadres	46.70	43.10	49.70	49.90	49.00	49.20
	Dirigeants	#	#	#	#	#	#
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...) stagiaires		1.60 %		1.06 %		1.73 %
			8.60 %		14.18 %		14.87 %
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés		2.70 %		3.30 %		3.40 %
HR 3.4	Emploi de personnes en situation de handicap 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		60.71		94.33		96.80
			14.36		5.67		3.20
HR 3.5	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles		Non		Non		Non

DES OBJECTIFS RSE AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE

Promouvoir l'équilibre des territoires

- > Accroître la production de logements en partenariat avec les collectivités locales en mettant notre compétence d'aménageur à leur service.
- > Poursuivre nos engagements en matière d'attributions.
- > Développer l'accessibilité des logements à toutes formes de handicap et encourager le maintien à domicile des personnes âgées.
- > Créer un lien social durable en permettant à notre clientèle de poursuivre leur parcours résidentiel par le biais de l'accession à la propriété.

Préserver l'environnement

- > Innover dans la production des logements neufs pour garantir des logements à standard qualitatif supérieur à la réglementation.
- > Appliquer un management environnemental à la totalité de nos chantiers.
- > Ramener d'ici 2020, au niveau C la consommation moyenne des logements classés en E, F ou G.
- > Sensibiliser nos clients aux enjeux environnementaux.
- > Promouvoir la protection de la biodiversité.

Assumer sa responsabilité économique

- > Valoriser les bonnes pratiques environnementales et la qualité de service de nos partenaires.
- > Respecter nos engagements de paiement contractuels.
- > Renforcer nos exigences dans la passation des marchés.
- > Renforcer nos procédures et améliorer notre communication envers les entreprises.
- > Contrôler l'évolution des charges récupérables et accompagner nos clients dans la maîtrise de celles-ci.
- > Améliorer la qualité des prestations par la mise en place de la certification Qualibail.

Animer et améliorer la gouvernance

- > Piloter les changements nécessaires à l'amélioration de nos performances.
- > Accroître la richesse de l'information destinée au Conseil d'Administration.
- > Développer la collaboration avec les collectivités territoriales.
- > Garantir l'éthique et la déontologie dans le fonctionnement des instances de décision.
- > Pérenniser la relation de transparence et de concertation avec les associations de locataires.

Développer les ressources humaines

- > Accroître le potentiel individuel et collectif de l'ensemble du personnel.
- > Maintenir l'effort de formation à son niveau actuel c'est à dire au delà de l'obligation légale.
- > Mettre en œuvre un suivi particulier du personnel conformément aux accords conclus avec les partenaires sociaux dans le cadre du plan séniors.

LES TEMPS FORTS 2011



Janvier



Première Pierre Nanteuil les Meaux
64 logements

Avril



Inauguration Villeparisis
28 logements

Retour sur les
événements
qui ont marqué
l'année !



Mai

Inauguration Montereau
28 logements

Juin



Visite de Provins quartier Champbenoist
M. Benoist Apparu, Ministre du logement
M. Christian Jacob, député-maire,
M. Daniel Biard, Président du CA de TMH
M. Gilles Sambussy, Directeur Général de TMH.



TMH retenue par USH dans le cadre de la mise en place d'un Observatoire de la Performance Energétique dans le logement social

Octobre



Juillet



Installation de 5 ruches sur le toit du siège social de Trois Moulins Habitat



Novembre

Signature accord Groupe - Accord pénibilité



TMH partenaire du PACT 77 pour un test départemental d'une bourse d'échange de logements adaptés au handicap ADALOGIS



Livraison Brie Comte Robert 11 logements

Novembre



Livraison Saint Mard 4 logements

Décembre



Signature accord Groupe - Parité Hommes & Femmes

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.

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...

Conventionnement d'Utilité Sociale

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale

se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

ESH

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

HLM

Habitation à loyer modéré.

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.

MSA

Mutualité sociale agricole.

ORU

Opération de renouvellement urbain.

PDH

Plan départemental de l'habitat.

PLA

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

PLAI

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

PLH

Plan local de l'habitat.

PLS

Le Prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à

une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans.

PLUS

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

PLUS CD

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

PMR

Il s'agit d'un logement destiné à une personne à mobilité réduite (PMR).

RSE : Responsabilité sociale des entreprises.

TAUX DE VACANCE

On appelle ainsi le taux d'inoccupation d'un logement.

UNA

Union nationale de l'aide, des soins et des services à domicile.

TROIS MOULINS HABITAT

60, rue des Meunieurs
BP 1826 Rubelles
77018 Melun Cedex
Tél : 01 64 14 18 18
www.polylogis.com

