Les Foyers de Seine-et-Marne

2017 RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

SOMMAIRE

03 ÉDITO

04 LA POLITIQUE FSM

05 NOS ENGAGEMENTS

06 NOTRE ORGANISATION

08 CLIENTISSIME, L'ESPRIT DE SERVICE FSM

10 LA TRANSFORMATION DU QUARTIER DU BRÉAU

12 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)

20 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)

26 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)

32 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)

38 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)

44 LES TEMPS FORTS 2017

46 GLOSSAIRE

ÉDITO

Olivier Barry

Directeur général

S'adapter à la mutation du logement social et aux enjeux à venir

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 logement. Dans un contexte politique qui fait la promotion de la mutation du logement social, les Foyers de Seine-et-Marne maintiennent leur ambition de devenir un leader majeur du département. L'entreprise persiste dans sa mission de respect du droit fondamental à la faveur de l'accès au logement pour le plus grand nombre, tout en répondant aux besoins évolutifs de la société. Au-delà de la dynamique de pourvoir des logements qualitatifs, les Foyers de Seine-et-Marne redéfinissent leurs modalités de production, pour développer des solutions intelligentes toujours plus performantes et économes, capables de réduire les coûts de revient. La voie empruntée est celle d'une optimisation des investissements tout en augmentant la valeur d'usage des logements à construire.

> La voie empruntée est celle d'une optimisation des investissements tout en augmentant la valeur d'usage des logements à construire.

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. Pour autant, au second semestre 2017, la loi de finances 2018 a joué les troubles jeux en instituant la Réduction de Loyer de Solidarité privant de la sorte les organismes HLM, y compris le nôtre, de ressources nécessaires au maintien de la mission de nos entreprises.

Le choc d'une réforme du logement social, programmée pour le printemps 2018, nous a conduits à mettre en œuvre des actions d'anticipation pour garantir l'avenir de notre société. Ainsi, la préparation d'un partenariat répondant aux obligations de rassemblement et de remembrement des opérateurs HLM a été portée telle une priorité au service de la maintenance d'une gouvernance locale.

C'est alors en faisant progresser notre structure et les collaborateurs des Foyers de Seine-et-Marne dans la sérénité que nous serons à même de déployer une nouvelle approche qui réponde aux enjeux économiques et sociaux de demain et qui soit reconnue comme une marque appréciée pour la qualité de ses produits et de son service.

LA POLITIQUE FSM

Concepteur et animateur de cadres de vie, engagé dans un esprit d'innovation et actif pour la qualité de son service.

En tant que société privée d'intérêt général, FSM souhaite aller plus avant dans sa mission pour créer et maintenir une offre d'habitat et de cadre de vie, pour garantir quotidiennement et durablement la sécurité et le confort de vie de ses locataires, et pour concevoir et produire des habitats responsables.

FSM affirme sa position de véritable opérateur local en portant ses efforts vers la construction de logements neufs afin d'apporter une réponse quantitative et qualitative auprès des familles seine-et-marnaises.

Toujours plus exigeant, FSM s'engage à faire évoluer ses modes de fonctionnement, renforcer son équipe et ses ressources internes, améliorer sa performance globale et sa qualité de service au bénéfice de ses locataires, des territoires ainsi que de ses salariés.

LA DÉMARCHE EURHO-GR®

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

Les indicateurs évaluent les impacts sociaux, environnementaux et économiques de nos activités et s'articulent autour de cinq thématiques :

- Promouvoir l'équilibre social des territoires
- Préserver l'environnement
- Contribuer à une économie durable
- Valoriser les ressources humaines
- Animer la gouvernance.

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®.

NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

COLLECTIVITÉS LOCALES

Répondre aux politiques de l'habitat des collectivités locales par une offre qualitative qui s'intègre dans le tissu architectural et urbain
- Proposer des produits et des services qualitatifs, normés et responsables
- Garantir un coût d'usage maîtrisé, dès la conception du bâtiment
- Garantir une vétusté maîtrisée pour l'ensemble de nos programmes
- Prévenir les risques sécuritaires inhérents au bâti
- Assurer des déroulements de chantiers sereins
- Favoriser la création de valeur locale

Conforter les équilibres du territoire et les politiques de peuplement au travers d'une gamme de produits diversifiés adaptés

Être en parfaite conformité légale et réglementaire

Assurer une Gestion Locative efficiente
- Attribuer nos logements de façon concertée
- Maintenir un parc immobilier entretenu
- Œuvrer pour accroître la satisfaction de l'ensemble de nos clients

Communiquer en toute transparence

CLIENTS LOCATAIRES

Concevoir des bâtiments dont nos locataires puissent être fiers et satisfaits
- Proposer des biens performants à coût d'usage maîtrisé
- Offrir des logements attractifs : esthétisme, qualité et localisation
- Penser et concevoir des « immeubles à vivre » dans lesquels les locataires se sentent bien

Offrir une gestion dynamique du parcours résidentiel de chaque client
- Ecouter pour répondre efficacement aux besoins de notre clientèle à toutes les étapes de son parcours (demande de logement, attribution, installation, vie courante, mutation, sortie du logement)
- Offrir un cadre de vie agréable (environnement soigné, propreté)
- Proposer une gamme de services performants, pensés pour une meilleure qualité de vie de nos résidents
- Assurer une maintenance rigoureuse des lieux et des équipements
- Garantir la sécurité de notre clientèle

ACCÉDANTS À LA PROPRIÉTÉ

Concevoir des bâtiments attractifs, à forte valeur d'usage

Veiller au bon respect du contrat (coût, qualité, SAV)

Impliquer l'accédant au cours de la réalisation du chantier

Accompagner l'accédant dans la prise en main de son nouveau logement

FOURNISSEURS & PRESTATAIRES DE SERVICES

Favoriser les prestataires certifiés ou engagés dans une démarche environnementale

Accompagner nos fournisseurs et prestataires de services dans une dynamique d'amélioration continue

Agir conjointement, dans une logique de partenariat, pour atteindre les objectifs de qualité de service FSM

COLLABORATEURS

Positionner le collaborateur comme acteur clé de la dynamique de l'entreprise
- Affirmer son rôle d'ambassadeur de l'image et des valeurs FSM
- Reconnaître son niveau d'engagement et de motivation comme levier de performance pour l'entreprise

Encourager les parcours professionnels
- Faciliter le partage des connaissances
- Accompagner la montée en compétences de chacun

Favoriser le bien-être au travail de chacun de nos collaborateurs
- Evaluer le niveau de bien-être
- Proposer des conditions de travail qualitatives pour tous
- Offrir un management de proximité

NOTRE ORGANISATION

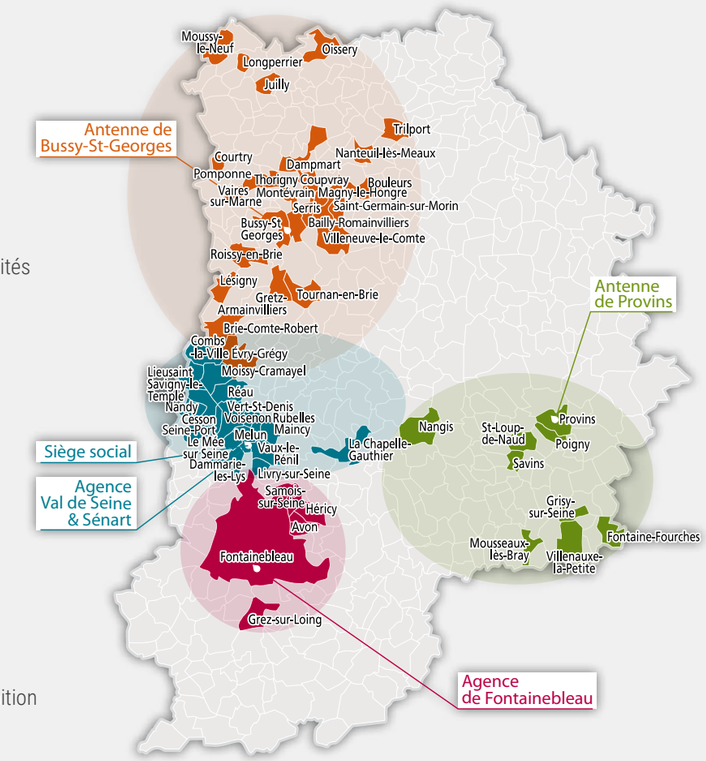
UNE GESTION DE PROXIMITÉ

- 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)

UN SAVOIR-FAIRE

FSM regroupe 5 activités :

- La **gestion locative**
- L'**entretien** et la **réhabilitation du patrimoine**
- L'**accession sociale à la propriété**
- La **vente à l'occupant**
- La **construction de l'offre nouvelle, l'acquisition/amélioration d'opérations** et la définition d'une **politique de développement** durable

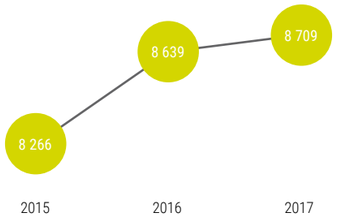


PRÉSIDENCE
R. Wojeik

DIRECTION GÉNÉRALE
O. Barry

- **DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE** — S. Ghyselen
- **DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES** — L. Conques
- **DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT** — C. Esprabens
- **DIRECTION DU PATRIMOINE** — L. Quevarec
- **DIRECTION DE LA CLIENTÈLE** — Y. Belaïdi

2017 EN CHIFFRES



NOMBRE DE LOGEMENTS
dont 889 équivalents logements (foyers, ...) en 2017

127,12
salarié(e)s (en ETP moyen)
2016 : 135,03

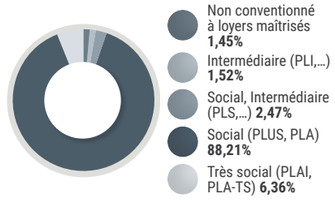
48 255 K€
Chiffre d'affaires
2016 : 42 910 K€

38 108 K€
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors résidences étudiantes et foyers)

1 139
attributions
2016 : 1165 / 2015 : 1036

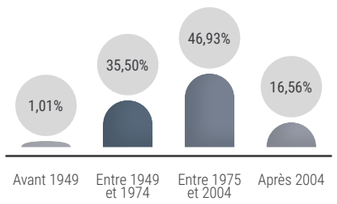
RÉPARTITION DES LOGEMENTS LOCATIFS

Par catégorie



Par type

Par période de construction



15%
des titulaires de bail de + de 65 ans

49%
des locataires recevant des aides au logement

29,26%
des logements situés en zones urbaines prioritaires

93,36%
de logements en habitat collectif

OFFRIR UNE QUALITÉ DE SERVICE SINGULIÈRE ET RECONNUE

INSTAURER UNE CULTURE DE SERVICE FORTE :

Clientissime !
L'esprit de service **FSM**

> *« FSM confirme sa volonté de se démarquer, et d'être ainsi reconnu et apprécié pour la richesse de son offre de produit mais aussi pour la qualité de son service. »*
>
> Olivier Barry, Directeur général de FSM

FSM a pour ambition d'être un acteur référent en matière d'Habitat sur le département de la Seine-et-Marne. Au travers de ce projet Clientissime, FSM veut opérer un changement de culture profond. Loin des codes du logement social et enrichi des pratiques d'autres secteurs d'activités (hôtellerie, luxe, retail…), FSM souhaite se positionner en entreprise de service.

Les étapes du projet

1er Atelier : Échanges avec un panel de clients représentatif afin de faire émerger les points forts de la relation client FSM et identifier des pistes d'améliorations.

2ème Atelier : Échanges avec les collaborateurs pour définir la culture de « Service by FSM » : la promesse client, la signature de service et les attitudes de service FSM à décliner le long du parcours client…

3ème Atelier : Échanges avec les managers pour mener une réflexion sur le management FSM dans le cadre de la culture de service définie : promesse managériale, attitude de management aux différents moments managériaux avec le collaborateur…

LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

Si nous attendons de nos collaborateurs qu'ils se montrent accueillants, bienveillants et proches de chacun de nos clients, comment imaginer que nous ne le soyons pas, nous managers, avec chacun d'entre eux ?

SERVICE by FSM

> *« Le Service by FSM est le fruit d'une démarche de co-construction active associant l'écoute des salariés et des clients à l'observation des pratiques développées au sein d'autres sociétés de service. Tous ensemble, nous avons ainsi structuré l'Esprit de Service FSM - intitulé Clientissime - et défini les attitudes et les comportements les plus appropriés, à la fois liés à l'accueil, à l'écoute et à l'efficacité.*
> *Il nous appartient désormais d'incarner et de faire vivre notre esprit de service au quotidien. »*
>
> Yassine Belaïdi, Directeur clientèle de FSM

Et demain ?

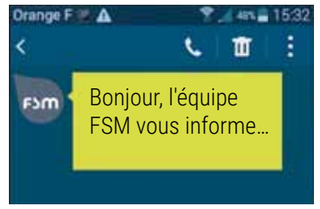
Des formations sont prévues au printemps 2018 pour les collaborateurs de la Direction Clientèle. Elles s'appuieront sur 2 Référentiels : le Référentiel de Service et le Référentiel de Management.

A terme, cette démarche Clientissime sera engagée au sein de l'ensemble des directions FSM.

RENFORCER L'INFORMATION AUPRÈS DE NOS CLIENTS

Le nouveau site internet **www.fsm.eu** est plus ergonomique, pédagogique et pratique. Il informe les clients, les accompagne dans leurs démarches et répond de manière claire et intuitive à toutes leurs interrogations. Ce site oriente également pas à pas le parcours des demandeurs de logement avec des informations détaillées sur chaque étape de leur recherche et une cartographie présentant nos offres locatives disponibles : logements, résidences étudiantes, locaux et parkings.

DÉVELOPPER DE NOUVEAUX MOYENS DE COMMUNICATION



Depuis le printemps 2017, FSM utilise les **SMS** pour tenir les clients informés.

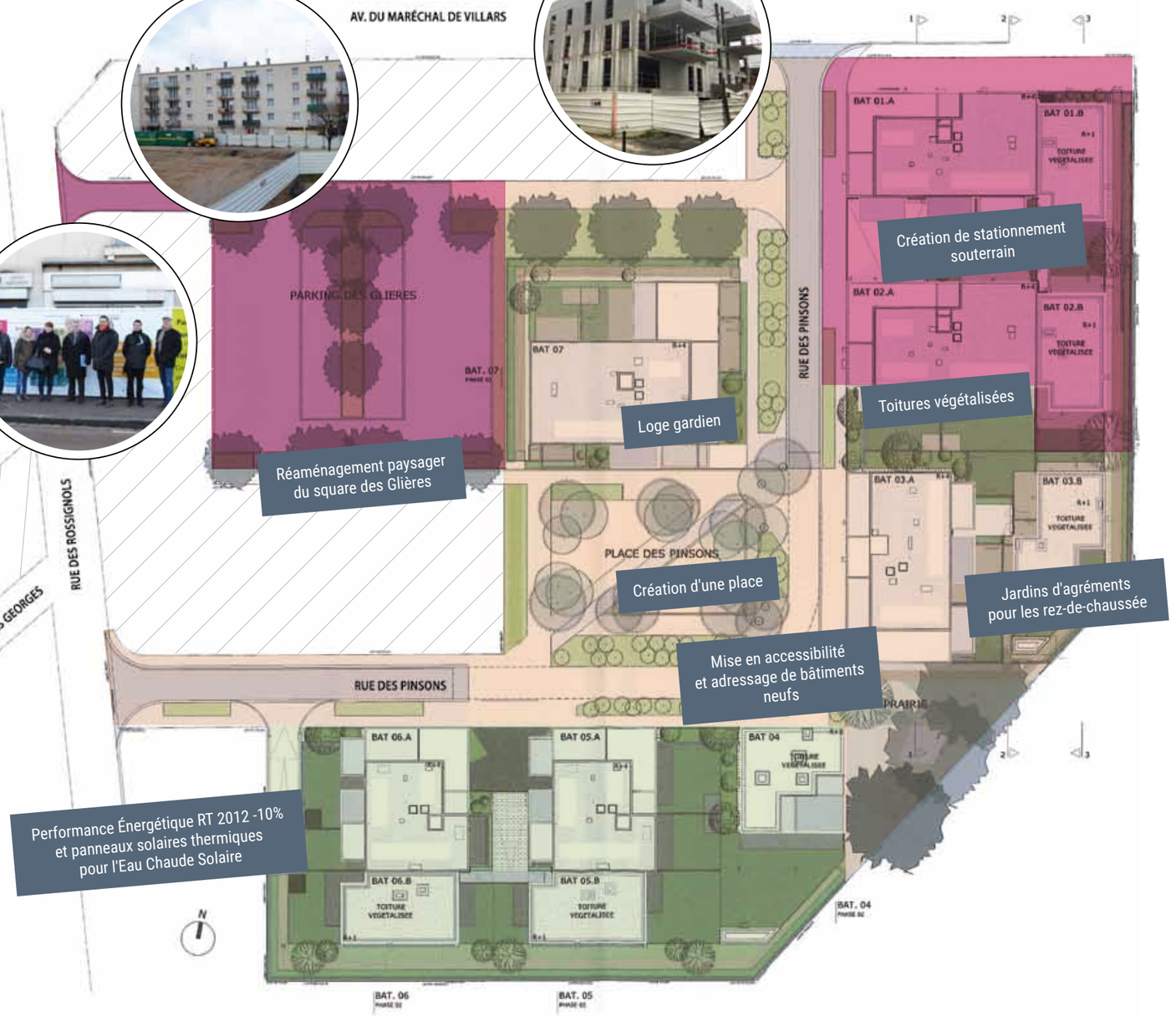
Que ce soit pour des informations pratiques (coupure et remise en route du chauffage, enquêtes sociales SLS, portes ouvertes des ventes FSM, etc.) ou plus institutionnelles (annonce du nouveau site internet, résultats de l'enquête clients…), le SMS se révèle être, par sa forme courte et concise, un outil adapté et apprécié par les locataires. Tout en veillant à maintenir le nombre d'envois dans un volume raisonnable pour ne pas saturer ce canal d'informations, FSM souhaite en 2018 élargir l'usage du SMS à la gestion des réclamations et des interventions techniques.

OPÉRER UNE TRANSFORMATION PROFONDE DU QUARTIER DU BRÉAU À FONTAINEBLEAU À L'HORIZON 2020

110 LOGEMENTS NEUFS RECONSTRUITS D'ICI 2020

Après plusieurs opérations menées en partenariat avec la ville de Fontainebleau, FSM lance en 2016 le projet de restructuration du quartier du Bréau et d'amélioration des espaces de vie.

FSM mène activement ce projet de démolition/ reconstruction contribuant au renouveau de ce secteur de Fontainebleau.



110 LOGEMENTS EXISTANTS RÉHABILITÉS EN 2019

Réhabilitation thermique de l'enveloppe :
- Isolation des façades
- Remplacement des menuiseries
- Isolation des terrasses

2017

Démolition : 19 logements + boxes
Construction : 37 logements + chaufferie
Stationnement :
32 places couvertes
40 places extérieures

2018

Démolition : 36 logements + boxes
Construction : 36 logements
Stationnement : 65 places couvertes

2019

Réhabilitation thermique :
110 logements existants

2019

Démolition : 36 logements + boxes + chaufferie
Construction : 37 logements
Stationnement : 32 places couvertes

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Ci-dessus : Résidence à Bussy-Saint-Georges
A gauche : Résidence Maupassant à Cesson

Proposer une offre nouvelle de logements en Seine-et-Marne

Favoriser le bien-vivre ensemble dans nos résidences

Maîtriser l'évolution des charges récupérables de nos clients

Accompagner le parcours résidentiel

PROPOSER UNE OFFRE NOUVELLE DE LOGEMENTS EN SEINE-ET-MARNE

NOS CONSTRUCTIONS 2017 EN QUELQUES CHIFFRES

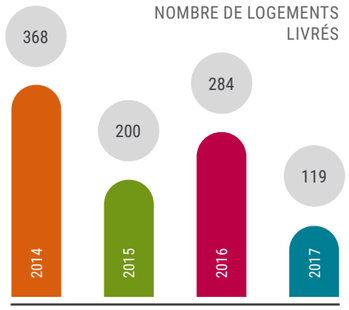
113
logements livrés
soit 8 opérations

179
logements financés
soit 5 opérations

341
logements en chantier
soit 22 opérations

SU moyenne par logement : **60 m²**
Opérations réalisées en neuf : **3**
Engagements financiers : **27 015 K€**
Coût moyen TTC au logement : **151 K€**
soit **2 508 € au m²** de SU TTC.

NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRÉS

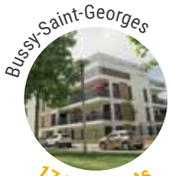


LES OFFRES LOCATIVES NEUVES
7 COMMUNES - 113 LOGEMENTS

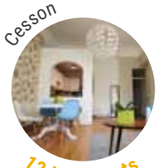
Trilport
31 logements

Lésigny
6 logements

Vert-Saint-Denis
29 logements


Bussy-Saint-Georges
17 logements

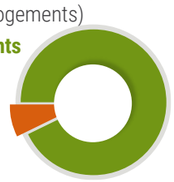
Crécy-la-Chapelle
10 logements


Cesson
12 logements

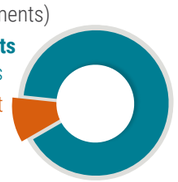
Le Mée-sur-Seine
8 logements

ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ
23 LOGEMENTS vendus en 2017 par ViVÉO Accession

Fontainebleau
Programme Village de la Faisanderie, livré en **2012** (56 logements)
2017 : 13 logements collectifs vendus
2018 : 1 logement à vendre



Trilport
Programme rue d'Armentières livré en **2015** (10 logements)
2017 : 9 logements individuels vendus
2018 : 1 logement à vendre



Vaux-le-Pénil
Programme Val-Saint-Just livré en **2015** (20 logements)
2017 : 1 logement individuel vendu
2018 : Commercialisation terminée

VENTE À L'OCCUPANT
17 LOGEMENTS

FSM vente

- 17 ventes de logements + 1 local commercial + 1 box

En **2018**, 4 programmes vont être lancés en commercialisation (86 logements) :
- Commercialisation de 20 logements collectifs à Pomponne
- Commercialisation de 20 logements collectifs à Lagny-sur-Marne
- Commercialisation de 16 logements individuels à Charny
- Commercialisation de 30 logements collectifs à Dampmart

et 4 programmes sont à l'étude (114 logements).

FAVORISER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE DANS NOS RÉSIDENCES

FSM a lancé une campagne de communication « **j'aime ma résidence, je la respecte** » pour agir contre les actes d'incivilité en matière de propreté et ainsi faire prendre conscience à chacun que nous avons tous un rôle à jouer.

Déclinée sous forme d'affiches, originales et impactantes, la campagne traite des 4 grandes catégories de déchets : les emballages/papiers/canettes, les mégots de cigarette, les dépôts sauvages et les encombrants.

Ces actions seront ponctuées au printemps 2018 d'animations en « pied d'immeuble » lors de la semaine de la propreté.

"Nous avons souhaité ouvrir cette démarche, initiée dans nos résidences, à l'échelle du quartier en partenariat avec les collectivités locales et les bailleurs voisins."
Olivier Barry, Directeur général de FSM

MAÎTRISER L'ÉVOLUTION DES CHARGES RÉCUPÉRABLES DE NOS CLIENTS

La maîtrise des charges récupérables d'une résidence est un véritable enjeu économique et sociétal pour nos équipes. Et ce, afin de préserver le pouvoir d'achat et augmenter le reste à vivre de nos locataires. Pour cela, FSM a développé un **Observatoire des charges** en s'appuyant sur une plateforme web de suivi, de cartographie et d'analyse des charges : www.webcharges.com

Cet outil permettra :
- D'affiner notre politique de provision de charges
- D'informer avec transparence les locataires et les associations
- De faire des comparaisons au niveau régional et national
- De négocier nos contrats avec nos prestataires
- De mesurer les impacts de nos équipements et des travaux réalisés
- D'orienter nos décisions et répondre aux enjeux de gestion et de programmation.

ACCOMPAGNER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

Locataire de la Résidence Étudiante Marcel Lods (Fontainebleau)

COMMENT VIVEZ-VOUS LES SERVICES DE LA RÉSIDENCE ÉTUDIANTE MARCEL LODS ?

Le premier atout de la résidence étudiante Marcel Lods est clairement sa proximité avec le campus. Je n'ai pas besoin de véhicule pour m'y rendre, cela me facilite la vie. Le deuxième avantage est la présence de commerces tels que la pharmacie, la boulangerie, l'épicerie et le restaurant en pied d'immeuble. Je rentre souvent tard le soir et j'ai tout sur place. C'est vraiment très pratique.

Un gros point fort est le rapport qualité/prix. Comparée aux offres du parc privé, la résidence propose un service de qualité avec un accueil chaleureux et un prix très concurrentiel.

Les démarches administratives comme la signature du bail ou même les échanges depuis l'étranger, lors de ma recherche de logement, se sont toujours faites facilement.

"Les logements sont confortables et spacieux. La résidence est calme et bien insonorisée. Je me sens en toute sécurité."

Locataire de la Résidence États-Unis
(Fontainebleau)

EN TANT QUE LOCATAIRE AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE MUTATION DANS UN APPARTEMENT PLUS GRAND, COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU CETTE EXPÉRIENCE CHEZ FSM ?

Locataire d'un T3 au Village de la Faisanderie, je souhaitais trouver un logement plus grand type T4. Nous voulions conserver le cadre de vie et les commodités qu'offre le quartier entre la proximité de la forêt, le groupe scolaire international, les commerces de proximité et une place de parking tout en gagnant les 20 m² supplémentaires qui rendent la vie plus facile surtout pour une famille de 3 enfants. Les équipes FSM se sont montrées très réactives et à l'écoute de notre besoin.

La présence d'un gardien sur site est rassurante. Il y a de nombreuses familles et il faut régulièrement rappeler à chacun le règlement intérieur, que ce soit au niveau du bruit, de la propreté ou du tri sélectif.

"Nous apprécions cette résidence parce qu'elle offre une mixité sociale très riche alliant les étudiants, les familles locataires, les propriétaires et les commerçants."

Nouveau propriétaire de la Résidence route de Voisenon
(Melun)

QUEL A ÉTÉ L'ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR POUR PASSER DU STATUT DE LOCATAIRE À PROPRIÉTAIRE ?

Locataire depuis 2 ans chez FSM, nous avons apprécié l'écoute et la proximité des équipes FSM tant administratives que de terrain. Nous avons été interpellés par de l'affichage concernant la vente à l'occupant et plus particulièrement par les prix de vente annoncés. Le commercial nous a expliqué la marche à suivre et a écouté attentivement notre projet de vie.

Nous nous sommes sentis rassurés. Nous nous sommes ensuite rapprochés de notre banque afin de connaître notre capacité d'emprunt. La mensualité calculée était comparable à notre loyer, nous n'avons donc pas hésité. Pour nous, c'était l'occasion de générer de l'épargne au travers d'un bien que nous pourrions transmettre.

"Ce que nous retenons de notre expérience FSM que ce soit en tant que locataire puis propriétaire, c'est avant tout l'accueil, la communication et le service ajoutés à de bonnes relations entre résidents."

www.fsm.immo, le site immobilier FSM
dédié aux ventes de logements en Seine-et-Marne
qui regroupe toutes les offres FSM du neuf comme de l'ancien.

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

			2015		2016		2017	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales								
SOC 1.1 Croissance de l'offre		Logements locatifs	1,65%		4,24%		**0,90%**	
		Offre en structures collectives	-1,42%		6,98%		**0%**	
		Nombre de logements neufs livrés ou acquis	175 logements		283 logements		**105 logements**	
		Nombre de logements anciens acquis	0 logement		0 logement		**8 logements**	
SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année			Nombre	m²	Nombre	m²	**Nombre**	**m²**
		T1	57	29	13	36	**17**	**28**
		T2	40	51	61	52	**38**	**46**
		T3	42	70	113	73	**33**	**63**
		T4	35	86	86	88	**25**	**83**
		T5	26	100	10	75	**0**	**0**
		T6 et +	0	0	0	0	**0**	**0**
Répartiton par catégorie[1] (en nombre de logements)		«Très social»	36		69		**29**	
		«Social»	97		214		**72**	
		«Social Intermédiaire»	67		0		**12**	
		«Intermédiaire»	0		0		**0**	
		«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0		0		**0**	
SOC 1.3 Production en accession sociale		Logements neufs livrés	3		6		**23**	
		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	0,82%		0,97%		**1,02%**	
		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	1,84%		2,13%		**2,39%**	
		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,...)	110		110		**110**	
		Travailleurs (FJT, FTM)	110		110		**110**	
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0		0		**0**	
		Total	983		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

			2015	2016	2017
SOC 2.1 Niveau moyen des loyers (en €/m² Shab.)	Ensemble du parc (€/m² Shab.)				
		Parc «Très social»	5,85 €	5,92 €	**6,12 €**
		Parc «Social»	6,24 €	6,31 €	**6,39 €**
		Parc «Social intermédiaire»	9,20 €	9,88 €	**10,00 €**
		Parc «Intermédiaire»	9,44 €	9,44 €	**9,65 €**
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6,71 €	6,71 €	**6,79 €**
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année (€/m² Shab.)				
		Parc «Très social»	6,84 €	6,54 €	**6,69 €**
		Parc «Social»	7,71 €	7,15 €	**7,85 €**
		Parc «Social intermédiaire»	8,62 €	na	**11,40 €**
		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	29,08%	29,21%	**26,08%**
		Ménages aux ressources > 60% des plafonds	27,10%	27,76%	**26,16%**
SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers[2]			0,46%	0,02%	**0%**
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m² Shab.)			0 €	-1,29 €	**0,34 €**
Évolution du montant des charges locatives (hors énergie)			0,06 €	-1,38 €	**0,49 €**
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	3 ETP	6 ETP	**6 ETP**
		Chargé(e) de contentieux	6 ETP	6 ETP	**6 ETP**
		Chargé(e) de recouvrement	0 ETP	0 ETP	**0 ETP**
		Autre :	0 ETP	0 ETP	**0 ETP**

La prévention des impayés constitue une priorité pour FSM. La dette globale en phase précontentieuse a légèrement baissé sur l'année 2017, au détriment de la dette en phase contentieuse. Ce phénomène est notamment dû à la volonté des tribunaux de favoriser la conciliation même en phase contentieuse, avec pour objectif de désengorger leurs services et éviter les expulsions. Cette nouvelle pratique a pour effet d'allonger la période de clôture des dossiers. Les délais de traitement s'allongent et la dette grossit. Dans un contexte socio-économique difficile, FSM est plus que jamais mobilisé sur cette thématique et accentue ses efforts en matière de recouvrement amiable. Les relances au porte à porte et les SMS sont devenus des outils utilisés de manière régulière et qui portent leurs fruits.

SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre			593	898	**937**
SOC 2.7 Taux de mutation interne			11,20%	7,64%	**7,20%**
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement			4,25%	0,77%	**1,67%**
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers		7	12	**17**
	dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	7	8	**4**
		Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	7	8	**17**

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

			2015	2016	2017
SOC 3.1 Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Âge du titulaire du bail				
		- de 25 ans	34,17%	23,52%	**33,01%**
		25-39 ans	36,58%	42,15%	**38,37%**
		40-59 ans	21,72%	26,09%	**22,56%**
		60-74 ans	5,60%	4,81%	**4,92%**
		75 ans et +	1,93%	1,55%	**1,14%**
	Ressources des ménages				
		< 60% du plafond de ressources	82,82%	76,74%	**83,85%**
		comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressouces	15,44%	18,63%	**14,93%**
		> 100% du plafond de ressources	1,74%	2,75%	**1,23%**
	Composition des ménages				
		Personne seule	53,38%	40,69%	**49,60%**
		Famille monoparentale	21,62%	27,90%	**24,85%**
		Couple sans enfant	7,82%	7,73%	**7,55%**
		Couple avec enfant(s)	17,08%	21,80%	**17,73%**
		Autre configuration (cohabitation, colocation…)	0,10%	1,89%	**0,26%**

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	1	**1**

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Dans un contexte où les évolutions économiques et sociétales sont nombreuses et impactantes, 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 son personnel :

• Développement de nouvelles actions amiables en faveur de la prévention des impayés en impliquant, notamment, tous les collaborateurs de proximité.

• 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 sont 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.

• Utilisation des outils de communication moderne pour contacter directement les locataires en difficultés.

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) sont 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.

• Engager 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.

• Mettre en œuvre notre Plan de Concertation Locative (P.C.L.) de manière dynamique et prévoir, chaque année, un budget dédié pour développer des projets novateurs et mobilisateurs avec la volonté d'apporter une réelle amélioration des conditions de vie des locataires.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

• Politique de veille sécuritaire : contrôle mensuel qui s'appuie sur un applicatif smartphone, une grille normée et un recueil sécurité pédagogique permettant aux équipes de proximité de signaler immédiatement un risque potentiel pour les personnes ou les biens. Cette veille concerne les équipements dédiés à la sécurité incendie, les ascenseurs, les portes et portails automatiques.

• 6,5% du budget gros entretien consacré au remplacement et à l'amélioration de nos équipements dédiés à la sécurité des parties communes.

• Suivi du parc d'ascenseurs en panne : une mission avec un prestataire spécialisé qui surveille les causes de pannes, 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 pour un contrôle des bouches individuelles.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Ci-dessus : Résidence Le Presbytère à Lésigny
A gauche : Résidence La Bardane à Fontainebleau

Des opérations de réhabilitation ciblées « thermiques »

100% de nos opérations inscrites dans une démarche de certification Cerqual : 75% NF Habitat et 25% NF Habitat HQE

Participer à la définition d'un label européen de Développement Durable

Encourager l'éco-conduite

DES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION CIBLÉES « THERMIQUES »

Pour accompagner la transition énergétique, la Caisse Des Dépôts et Consignations a lancé en 2016 le Prêt de Haut de Bilan Bonifié (PHBB). L'objectif est de dynamiser les plans stratégiques de patrimoine des organismes de logements sociaux et encourager les entreprises à mener des travaux d'amélioration de la performance thermique.

Résidence Gonon Joyeux à Melun (29 logements)

- Remplacement des **chaudières individuelles gaz**
- Mise en œuvre d'une VMC Hygro B
- Remplacement des **menuiseries** (fenêtres et volets)
- Ravalement décoratif.

A l'issue des travaux, l'étiquette énergétique passe de

E **246** kWhEP/m²/an
C **139** kWhEP/m²/an

Résidence Bois Gauthier à Avon (8 logements)

- **Ravalement avec isolation thermique par l'extérieur** de 160 mm d'épaisseur
- Amélioration de la **ventilation** existante par l'apport d'un système hybride hygro B
- Création d'un sas d'entrée.

A l'issue des travaux, l'étiquette énergétique passe de

E **297** kWhEP/m²/an
C **142** kWhEP/m²/an

Résidence Germain Soraudin à Vaux-le-Pénil (26 logements)

- Remplacement des systèmes de **chauffage électrique individuel** par la mise en œuvre de **systèmes à gaz** (chaudières individuelles à ventouses).

A l'issue des travaux, l'étiquette énergétique passe de

E **288** kWhEP/m²/an
C **120** kWhEP/m²/an

Résidence rue du Vivier à Longperrier (7 logements)

- Remplacement des systèmes de **chauffage électrique individuel** par la mise en œuvre de **systèmes à gaz** (chaudières individuelles à ventouses).

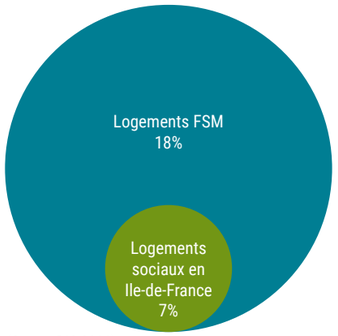
A l'issue des travaux, l'étiquette énergétique passe de

F **358** kWhEP/m²/an
C **141** kWhEP/m²/an

Renouvellement de la certification ISO 14001
pour la 7ème année consécutive.

CERTIFICATION DE SYSTÈME DE MANAGEMENT
DNV·GL
ISO 9001 = ISO 14001

% DU PARC DE LOGEMENTS CLASSÉS A OU B



(Source DIS 2016)

Les travaux menés par FSM entre 2014 et 2017 permettent d'économiser environ **56 100 T de CO_2** sur 25 ans. Soit l'équivalent de la consommation électrique (chauffage, éclairage, appareils électriques…) de 1 496 ménages européens pendant 25 ans (37,5 T/logement).

FSM est engagé avec un « **partenaire délégataire d'obligé** » (fournisseurs d'énergie : Enedis, GDF Suez, Total…) qui **finance à 100%**, à l'échelle du parc entier, des campagnes de **travaux d'isolation** : combles, sous-sol, réseau de chauffage et eau chaude.

Ce partenariat a permis de réaliser sur la période 2016/2017 :

- **26 000** m² d'isolation de combles perdus
- **5 468** m² de flocage de plancher bas (plus 51 516 m² en cours sur 2018)
- **5 267** m de calorifugeage de réseaux de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

100% DE NOS OPÉRATIONS INSCRITES DANS UNE DÉMARCHE DE CERTIFICATION CERQUAL : 75% NF HABITAT ET 25% NF HABITAT HQE

Etre certifié NF Habitat, c'est avoir l'assurance que chaque logement respectera les 3 engagements ambitieux et responsables annoncés :

- **Une qualité de vie :** des lieux de vie plus sûrs qui favorisent la santé, des espaces agréables à vivre et des services qui facilitent le bien vivre ensemble
- **Le respect de l'environnement :** une utilisation raisonnée des énergies, une limitation des pollutions et une prise en compte de la nature et de la biodiversité
- **La performance économique :** une optimisation des charges et des coûts.

Ces engagements, déclinés en une série d'exigences, sont scrupuleusement évalués par des bureaux de contrôles indépendants : dès la conception puis lors de la réalisation des travaux.

Un impact positif à 2 niveaux : pour le bailleur constructeur FSM et pour les futurs résidents.

Entreprise socialement responsable, FSM, engagée dans une démarche RSE depuis 2010, a choisi de déployer une politique qualité forte (certification ISO 9001) et de veiller à minimiser l'impact de nos activités sur l'environnement (certification ISO 14001).

NF Habitat, certification orientée « valeur d'usage des logements », s'intègre de ce fait naturellement dans nos pratiques.

Résidence Maupassant à Cesson

PARTICIPER À LA DÉFINITION D'UN LABEL EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA CONSTRUCTION ET LA RÉHABILITATION DE BÂTIMENTS

EURHONET European Housing Network

Olivier Barry, Directeur général de FSM, assume la présidence du réseau Eurhonet depuis 2 ans. Ce réseau européen réunit 37 bailleurs sociaux (environ 1M de logements) dans cinq pays.

La livraison de notre 1er bâtiment passif en 2014 a ponctué la participation de FSM au projet BuildTog® du groupe de travail européen « Energy Saving ».

Fort des bénéfices de cette coopération européenne, FSM est membre actif, depuis 2 ans, du groupe de réflexion autour du « Développement Durable dans la construction et la réhabilitation de bâtiments ».

L'objectif de ce groupe de travail est d'identifier des critères communs européens de Développement Durable qui, en plus de définir des pratiques vertueuses, nous permettront d'anticiper les exigences de ce que pourrait être la Règlementation Énergétique RE 2020. Cette dernière s'annonce comme une approche globale du Développement Durable intégrant notamment l'empreinte carbone à son mode de calcul. Il s'agira, en somme, de caractériser le Développement Durable dans une construction : le choix des matériaux - la production, le transport, l'assemblage et le recyclage -, mais aussi la gestion du stockage et la distribution des énergies ; la tendance s'orientant vers les bâtiments dits « intelligents » (producteurs d'énergie).

ENCOURAGER L'ÉCO-CONDUITE

En mai 2017, FSM a souhaité moderniser son système de géolocalisation mis en place en 2012. Dans la **Norme Simplifiée n° NS-051 du 17 juin 2015**, la CNIL apporte des précisions sur l'utilisation de la géolocalisation en entreprise, et notamment l'obligation de mettre à disposition des salariés un bouton dit **« Vie Privée »**.

Notre nouveau logiciel de géolocalisation nous permet d'analyser :

- la consommation de carburant
- Le kilométrage parcouru
- L'empreinte Carbone
- Les comportements de conduite : démarrages sur les chapeaux de roue, coups de freins brutaux et vitesse excessive
- Les arrêts prolongés avec moteur allumé : jusqu'à 4 litres/h de surconsommation
- Le non-respect des consignes de vitesse : jusqu'à 1 litre / 100 km économisé pour 10 km/h de moins.

Le système calcule, pour chaque conducteur, un score individuel de comportement routier. C'est un véritable outil de management pour les équipes de terrain. En s'appuyant sur un rapport mensuel, le conducteur est amené à changer ses habitudes de conduite.

L'entretien régulier des véhicules dans les temps, grâce à un système d'alertes, permet de minimiser la consommation de carburant : **un véhicule mal entretenu consomme jusqu'à 25% de plus**.

Adopter l'éco-conduite permet, par ailleurs, de réduire de **10 à 15% le nombre d'accidents** à l'échelle d'une flotte d'entreprise.

ENV 1
Limitation des impacts du parc et de son occupation

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

			2015	2016	2017
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine*		**A** bâti très performant	3,27%	4,30%	**4,65%**
		B 51-90 kWh/m²/an	10,96%	11,92%	**13,76%**
		C 91-150 kWh/m²/an	37,09%	35,79%	**36,69%**
		D 151-230kWh/m²/a	28,77%	26,83%	**27,15%**
		E 231-330 kWh/m²/an	14,55%	14,46%	**14,35%**
		F 331-450 kWh/m²/an	4,56%	4,34%	**3,01%**
		G bâti énergivore	0,43%	0,40%	**0,40%**
		Données non disponibles	0,36%	1,96%	**0%**
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*		< 6 kg CO_2/m²/an	0,07%	0,06%	**0,06%**
		6-10 kg CO_2/m²/an	12,12%	12,59%	**12,46%**
		11-20 kg CO_2/m²/an	17,26%	18,99%	**21,52%**
		21-35 kg CO_2/m²/an	31,34%	29,66%	**29,88%**
		36-55 kg CO_2/m²/an	33,18%	31,32%	**32,01%**
		56-80 kg CO_2/m²/an	3,44%	3,30%	**3,27%**
		> 80 kg CO_2/m²/an	2,23%	2,10%	**0,79%**
		Données non disponibles	0,36%	1,96%	**0%**
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	70	65	**59**
		Médiane	57	57	**53**
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO_2/m²/an)	Moyenne	15	14	**13**
		Médiane	13	13	**14**
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	169	165	**160**
		Médiane	175	156	**153**
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO_2/m²/an)	Moyenne	31	31	**29**
		Médiane	25	23	**26**

Pour le calcul de la moyenne, FSM utilise, pour l'exercice 2017, la moyenne pondérée.

		2015	2016	2017
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables[1] (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	35,55%	38,62%	**41,37%**
	Logements reliés à un chauffage urbain	24,87%	24,43%	**27,99%**
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0%	0%	**0%**

Les logements comptabilisés en chauffage urbain sont tous partiellement EnR (géothermie profonde).

		2015	2016	2017
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine	1,40 m^3/m^2/an	1,33 m^3/m^2/an	**1,37 m^3/m^2/an**
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	83%	81%	**81,23%**
ENV 1.4 Dispositifs hydro-économes et récupérations d'eau de pluie	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes[2]	22,96%	100%	**99,10%**
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	31	31	**31**

On considère 100% des logements équipés en 2016 suite aux 2 campagnes CEE, donc pour 2017 l'écart vient des logements neufs.

** 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

▲ 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

		2015	2016	2017
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neuf	61,50%	100%	**100%**
	Nom des labels/certifications	CERQUAL QUALITEL		
	Logements réhabilités	–	100%	**–**
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		63%	100%	**100%**
ENV 2.3 Emissions de CO_2 liées aux déplacements[3]	Total des émissions de CO_2 des déplacements professionnels quotidiens (t.)	59,40	58,50	**58,02**
	Nombre de véhicules de service	34	30	**30**
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO_2/Km)	134,44	130,43	**126,46**
	Nombre de véhicules de fonction	4	4	**4**
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO_2/Km)	155,80	114,25	**114,25**
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	105	93	**96**
	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		

Projet sur 5 ans: remplacement de 2 véhicules par an, dans une gamme de véhicules propres, moins polluants. Le changement de véhicules s'est opéré en 2017 sur les véhicules de service, où l'on peut voir une baisse du CO_2.

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 (distribution de kit hydro-économes et de lampes, campagne de propreté).

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, etc.)
- Collecte et recyclage des ampoules, piles, cartouches d'encre et papier.
- Formation à l'éco-conduite pour le personnel doté de voitures de service.
- Produits d'entretien : 100% de produits écolabellisés.
- Charte chantier propre signée par les entreprises présentes sur nos chantiers.
- Suivi trimestriel des exploitants en charge de notre parc de chaufferies +400 KWh.

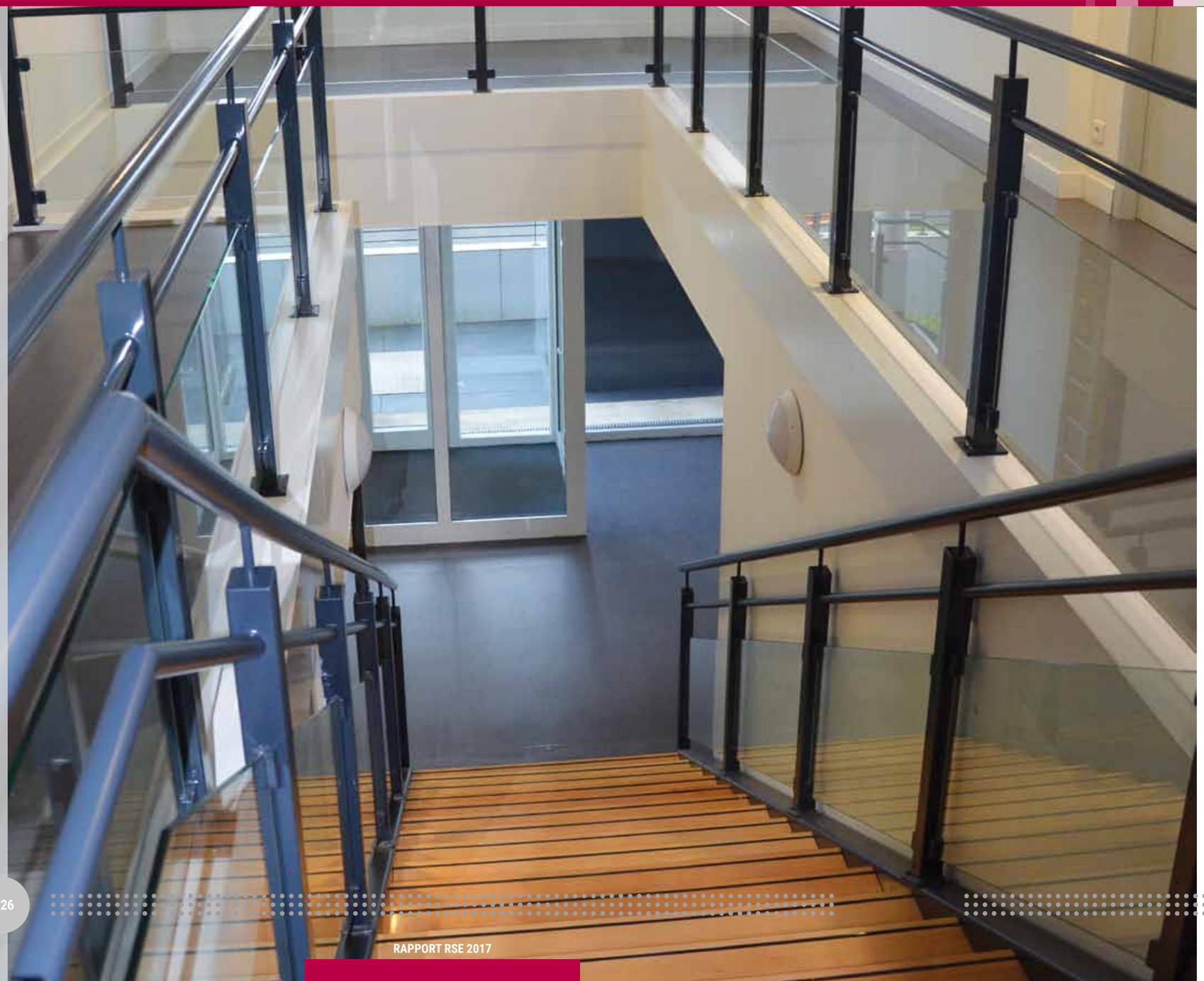
ENV C / MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

- 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 et 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 de Lizy à Trilport
A gauche : Ecopôle Loïc Baron à Melun



Maîtriser les risques

Renforcer le suivi et l'analyse
des dépenses budgétaires d'entretien

Participer à la création d'un Référentiel
Achats Responsables

Confirmer notre position
d'acteur économique et social majeur
en Seine-et-Marne

MAÎTRISER LES RISQUES

En 2017, FSM a souhaité créer un poste de contrôleur interne pour définir les responsabilités, identifier les principaux risques au regard des objectifs de FSM, s'assurer de l'existence de procédures de gestion de ces risques et mettre en œuvre des contrôles adaptés.

Un projet de contrôle interne a été initié en 2017 afin de minimiser les risques auxquels fait face FSM. Pour réaliser ce projet, un diagnostic préalable a été réalisé et a débouché sur des plans d'actions traitant des thématiques suivantes : valeurs éthiques, organisation, responsabilités, objectifs de l'entreprise et ressources humaines.

RENFORCER LE SUIVI ET L'ANALYSE DES DÉPENSES BUDGÉTAIRES D'ENTRETIEN

FSM a développé un nouvel outil pour renforcer le **suivi budgétaire d'entretien de nos résidences** (gros entretien, entretien courant, entretien à la relocation…).

En s'appuyant sur une interface web, consultable en temps réel, les collaborateurs gagnent en autonomie et en réactivité pour contrôler le niveau de dépenses réalisées et en engager de nouvelles. Cela offre également davantage de précision dans les indicateurs remontés quotidiennement aux directions de la Clientèle et Patrimoine.

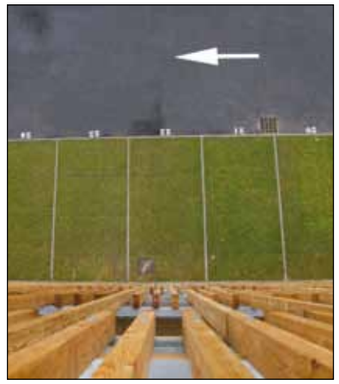
Ces tableaux de reporting permettent, par ailleurs, au contrôleur de gestion de mener une analyse plus approfondie et affinée des dépenses.

PARTICIPER À LA CRÉATION D'UN RÉFÉRENTIEL ACHATS RESPONSABLES

L'Association Delphis a créé en 2016 un groupe de travail sur les Achats Responsables. 9 entreprises sociales de l'habitat ont travaillé collectivement à l'élaboration d'un Référentiel Achats Responsables.

L'objectif est d'encourager les entreprises engagées dans cette démarche à se poser les bonnes questions : « pourquoi on achète, qu'est-ce qu'on achète, à qui on achète et comment on achète » quelle que soit la nature d'achats, travaux, services ou fournitures, afin de :

- Maîtriser les coûts et la qualité des prestations
- Maîtriser les risques (évolutions réglementaires, contentieux, …)
- Capitaliser, innover et développer ainsi un avantage concurrentiel en répondant mieux aux attentes des parties prenantes
- Créer durablement de la valeur sur le territoire.



Une première version du Référentiel est disponible pour les membres de Delphis depuis juin 2017. Il comporte 4 rubriques et contient 40 engagements :

- Dispositions règlementaires
- Dispositions générales d'organisation de la démarche Achats Responsables
- Dispositions générales techniques propres à la fonction « achats »
- Dispositions particulières des engagements par métier et fonction.

Résidence à Pomponne

Résidence BuildTog® à Lieusaint

CONFIRMER NOTRE POSITION D'ACTEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIAL MAJEUR EN SEINE-ET-MARNE

FSM a réalisé une étude* de l'impact économique et social de nos activités sur le territoire de Provins (77).
Cette approche de « création de valeur » permet de dépasser l'opinion communément répandue du logement social comme un coût pour la société, ne bénéficiant qu'aux seuls locataires du parc HLM.

3ème bailleur social en Seine-et-Marne, FSM est non seulement contributeur aux politiques locales de l'Habitat, acteur social répondant aux évolutions socio-démographiques et aux besoins des habitants mais aussi entreprise active qui renforce l'attractivité des territoires.

Chiffres clés des activités de FSM dans la ville de Provins :

- **368** €/mois de loyer économisés en moyenne par nos résidents.

Au travers de ses loyers maîtrisés, FSM permet à ses résidents **d'économiser en moyenne 4 416 €/an** par rapport aux habitants du parc privé, pour une même surface habitable. Soit, pour l'ensemble des ménages provinois, un « gain » théorique en pouvoir d'achat de plus de 3 M€ annuels.

- **27** M€ investis

Soucieux d'offrir un cadre de vie de qualité à ses résidents, c'est le montant investi par FSM depuis 15 ans dans ses résidences et ses structures collectives provinoises **pour l'entretien courant, le gros entretien et les travaux immobilisés**. Soit 33 077 €/logement en moyenne.

- **105** emplois en équivalent temps plein en Seine-et-Marne.

C'est le volume d'emplois directs et indirects générés par l'activité de FSM sur Provins entre 2002 et 2016.

** Méthode AcTerr de l'association Delphis, données 2016.*

12, rue Pierre Dupont à Provins

2, rue Pierre Dupont à Provins

Rue Notre Dame des Champs à Provins

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

	2015	2016	2017
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers (en % des loyers)	12,31%	10,07%	**8,81%**
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 211 €/log.	761 €/log.	**712** €/log.

Variation entre 2015 et 2016 concernant les additions et remplacements de composants : en 2015 réhabilitation du groupe Magitot pour 3 664K€ Aucune réhabilitation en 2016 et 2017.

ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements

	2011-2015	2012-2016	2013-2017
Investissement annuel moyen	40 984 113 €	43 263 400 €	**38 512 815 €**
Par logement acquis ou produit	141 967 €/log.	172 092 €/log.	**175 893 €/log.**

En 2017 le nombre de logements produits (119 logts) diffère du nombre de logements mis en service (105 logts). Groupe 0049 à Rubelles : fin des travaux en décembre 2017 mais mise en location en février 2018.

ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations

Croissance du parc	2015	2016	2017
Fonds propres	3,03%	4,10%	**6,59%**
Emprunts	83,28%	82,08%	**81,69%**
Subventions	13,69%	13,82%	**11,72%**
Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	4 950 €/log.	7 561,84 €/log.	**10 168,14 €/log.**
Amélioration du parc			
Fonds propres	–	7,70%	**6,78%**
Emprunts	–	92,30%	**77,19%**
Subventions	–	0%	**16,02%**

ECO 1.5 Taux de vacances au 31/12

TOTAL	2,73%	2,95%	**2,86%**
Moins de 3 mois en exploitation	1,43%	1,07%	**1,02%**
Plus de 3 mois en exploitation	0,98%	0,53%	**1,02%**
Taux de vacance technique	0,32%	1,35%	**0,82%**
Taux de logements neutralisés définitivement	0,24%	0,61%	**0,56%**

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

ECO 2
Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

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

ECO 2.1 Répartition de la valeur créé par l'activité : montants versés par catégorie des parties prenantes

	2016	2016	2017
Salariés	6 549 K€	6 376 K€	**6 434 K€**
Fournisseurs et prestataires	61 952 K€	52 278 K€	**40 272 K€**
Administrations fiscales	6 417 K€	6 482 K€	**6 771 K€**
Banques	7 169 K€	6 548 K€	**6 463 K€**
Actionnaires	–	–	**–**
État (Cotisations à des fins redistributives)	650 K€	759 K€	**733 K€**

Suite à la réforme comptable de 2016 et afin d'être cohérents avec les années précédentes, pour déterminer le montant des dépenses ETAT (Cotisations à des fins redistributives), il convient de prendre le compte 6281 mais également les comptes 6282 (Charges de mutualisation HLM) et 6 283 (cotisations et prélèvements CGLLS).

ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

28 757 h	3 616 h	**1 737 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

	2016	2016	2017
Nombre de fournisseurs et prestataires	732	762	**704**
Part d'entreprises locales*	41,12%	82,9%	**84,52%**
* Entreprises dont l'adresse de facturation est située :	Département de la Seine-et-Marne pour 2015 et Ile-de-France en 2016 - 2017		

ECO 2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs

Délai moyen de paiement des fournisseurs	38,7 jours	35 jours	**34,1 jours**
Part de factures payées dans les délais	36,4%	42,1%	**40,4%**

Ces données n'ont été calculées qu'à partir des factures d'exploitation comptabilisées via la dématérialisation (hors factures EDF) soit un total de 17228 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 à l'élaboration d'un référentiel « Achats Responsables » avec 9 autres bailleurs sociaux, dans le cadre de Delphis.

• Réunions trimestrielles avec les prestataires d'équipements techniques : suivi régulier de la qualité du service rendu en rencontrant nos partenaires. Un compte-rendu après chaque réunion permet de cadrer et de définir précisément les actions pour la prochaine réunion. Nous accompagnons nos prestataires en proposant des tableaux de bord, des modèles d'attestations et en anticipant les échéances afin d'atteindre nos objectifs.

• Suivi et quantification des déchets de nos chantiers, par catégorie, dans le cadre de la charte Chantier Propre.

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 : Siège social de FSM à Melun
A gauche : Village de la Faisanderie à Fontainebleau

Être à l'écoute des collaborateurs

S'engager dans le bien-être des collaborateurs

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

FSM a réalisé son deuxième baromètre social auprès de ses 135 collaborateurs. Cette enquête, effectuée tous les trois ans, a pour objectif de mesurer le climat social de l'entreprise et de définir une série d'actions à déployer en fonction des axes d'amélioration identifiés.

81 % de collaborateurs satisfaits de leur situation professionnelle, dont 34% « très satisfaits »

Ce bilan positif reflète l'efficacité des mesures prisent ces dernières années :

- **L'adaptation de notre organisation :** nouvelle direction clientèle, nouveau métier de proximité, des lieux d'accueil repensés et le développement d'outils numériques en mobilité
- Le renforcement de notre service de communication et le **déploiement d'outils de communication** interne et externe dédiés pour fluidifier l'accès à l'information et encourager les échanges interservices
- Une volonté de donner plus de transparence et d'éléments de compréhension aux collaborateurs sur notre **politique de rémunération**.

Suite à ce baromètre 2017, de nouveaux axes de travail se profilent. Ils concernent :

- L'intégration des nouveaux collaborateurs
- Les moments d'échanges clés entre collaborateurs et managers dans l'année
- La poursuite de notre travail de communication autour de notre politique de rémunération.

S'ENGAGER DANS LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Dans la continuité de la démarche du bien-être au travail et persuadé de l'intérêt de l'activité physique de son personnel, FSM lance, lors de sa journée professionnelle, son programme de prévention « Santé-vous mieux, Sportez-vous bien ! ».

FSM a réuni l'ensemble de ses collaborateurs pour une journée vitaminée avec une matinée de travail clôturée par l'intervention d'un coach sur les facteurs clés de bonne santé. L'après-midi a débuté par un diagnostic individuel de sa forme physique, mené par des professionnels, suivi d'ateliers sur le Sommeil, l'Alimentation, la Gestion du stress et les Gestes et postures.

A l'issue de cette journée, FSM a proposé **9 ateliers** gratuits tout au long de l'année
- Auto-massage
- Sommeil
- Yoga
- Gestion du stress
- Gestes et Postures
- Alimentation
- Rester zen au quotidien
- Pilates
- Circuit training

dispensés sur le lieu de travail, ainsi qu'un planning hebdomadaire d'activités sportives en partenariat avec la mairie pour la mise à disposition de deux gymnases pendant l'heure du déjeuner.

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)

HR 1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)

	2015	2016	2017
CDI	98,17%	99,27%	**98,37% des ETP**
CDD (Hors CDD de remplacement)	1,10%	0,73%	**1,63% des ETP**
Interim	0,34%	0,37%	**0,35% des ETP**
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 salarié	0 salarié	**0 salarié**
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salariés	2 salariés	**2 salariés**
Stagiaires	20 stagiaires	19 stagiaires	**23 stagiaires**

HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe au 31/12

	2015		2016		2017	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	**Hommes**	**Femmes**
Nombres de salariés en CDI	67	73	62	65	**67**	**65**
Âge						
< 25 ans	1%	1%	0%	1%	**1%**	**2%**
25-55 ans	42%	43%	45%	41%	**45%**	**38%**
> 55 ans	5%	8%	5%	9%	**5%**	**9%**
Catégories						
Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	**na**	**na**
Personnel de proximité (gardiens)	31%	10%	30%	5%	**32%**	**7%**
Employés administratifs (employés et ouvriers)	1%	13%	1%	10%	**1%**	**13%**
Agents de maîtrise	11%	21%	12%	28%	**11%**	**22%**
Cadres	3%	8%	2%	7%	**4%**	**6%**
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2%	1%	3%	2%	**3%**	**2%**

HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2015	2016	2017
Travailleurs handicapés employés durant l'année	8 salariés	6 salariés	**5** salariés
Équivalent en ETP	6 ETP	6 ETP	**5 ETP**
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	7 K€	10 K€	**7 K€**
Compensation versée à l'AGEFIPH	0 K€	0 K€	**1 K€**

Obligation d'emploi de 7 salariés, le nombre d'unités manquantes est de 0,37 pour l'année 2017.

HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*

	2015		2016		2017	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	**Hommes**	**Femmes**
Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	**na**	**na**
Personnel de proximité (gardiens)	21,56 K€	21,42 K€	23,49 K€	23,36 K€	**24,53 K€**	**24,26 K€**
Employés administratifs (employés et ouvriers)	20,41 K€	25,36 K€	21,09 K€	24,43 K€	**21,65 K€**	**26,30 K€**
Agents de maîtrise	33,04 K€	30,71 K€	34,83 K€	31,60 K€	**35,10 K€**	**31,34 K€**
Cadres	42,56 K€	46,78 K€	43,97 K€	46,89 K€	**43,28 K€**	**45,31 K€**
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	71,83 K€	75,03 K€	71,17 K€	70,16 K€	**71,57 K€**	**70,16 K€**

HR 1.5 Écart de rémunérations*

	2015	2016	2017
Rémunération médiane	26 K€	27 K€	**26 K€**
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4	4	**4**

HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**

	2015	2016	2017
Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)	11,44%	6,86%	**5,34%**
Autres avantages sociaux	CET, prime de vacances, 0,55 du salaire de base, prime d'ancienneté, indemnité de remplacement, indemnité de logement		

Pas d'intéressement dégagé en 2016.

**Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.*
*** Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Epargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.*

HR2 Employabilité et évolution professionnelle

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

HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	2015		2016		2017	
	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)	0	0	45	731	**1**	**147**
Employés administratifs (employés et ouvriers)	12	161	8	158	**7**	**67**
Agents de maîtrise	25	718	23	374	**34**	**1 274**
Cadres	9	168	10	128	**9**	**156**
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	3	84	3	46	**2**	**35**

Pour les agents de maîtrise, 2 collaborateurs ont suivi des formations diplômantes représentant un total de 678 heures de formation.

HR 2.2 Accès à la formation

	2015		2016		2017	
	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	65,67%	69,86%	75,81%	68,18%	**44,78%**	**27,69%**

HR 2.3 Recrutement et mobilité interne

	2015	2016	2017
Nombre de mobilités internes dans l'année	8	7	**14**
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	5	5	**3**
Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)	14	14	**22**

Nombreux contrats en CDD de 3 mois de personnel de proximité confirmés en CDI (10 salariés) - 8 recrutements externes.

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

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

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

	2015	2016	2017
Taux d'absentéisme global	6,28%	7,41%	**7,44%**
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	3,31%	2,43%	**3,25%**
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	8	7	**12**

Les absences sont calculées en jours ouvrés.

HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

2015	2016	2017
0,45%	0,40%	**0,44%**

Enveloppe supplémentaire de 1,7 K€ versée dans le cadre des NAO.

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

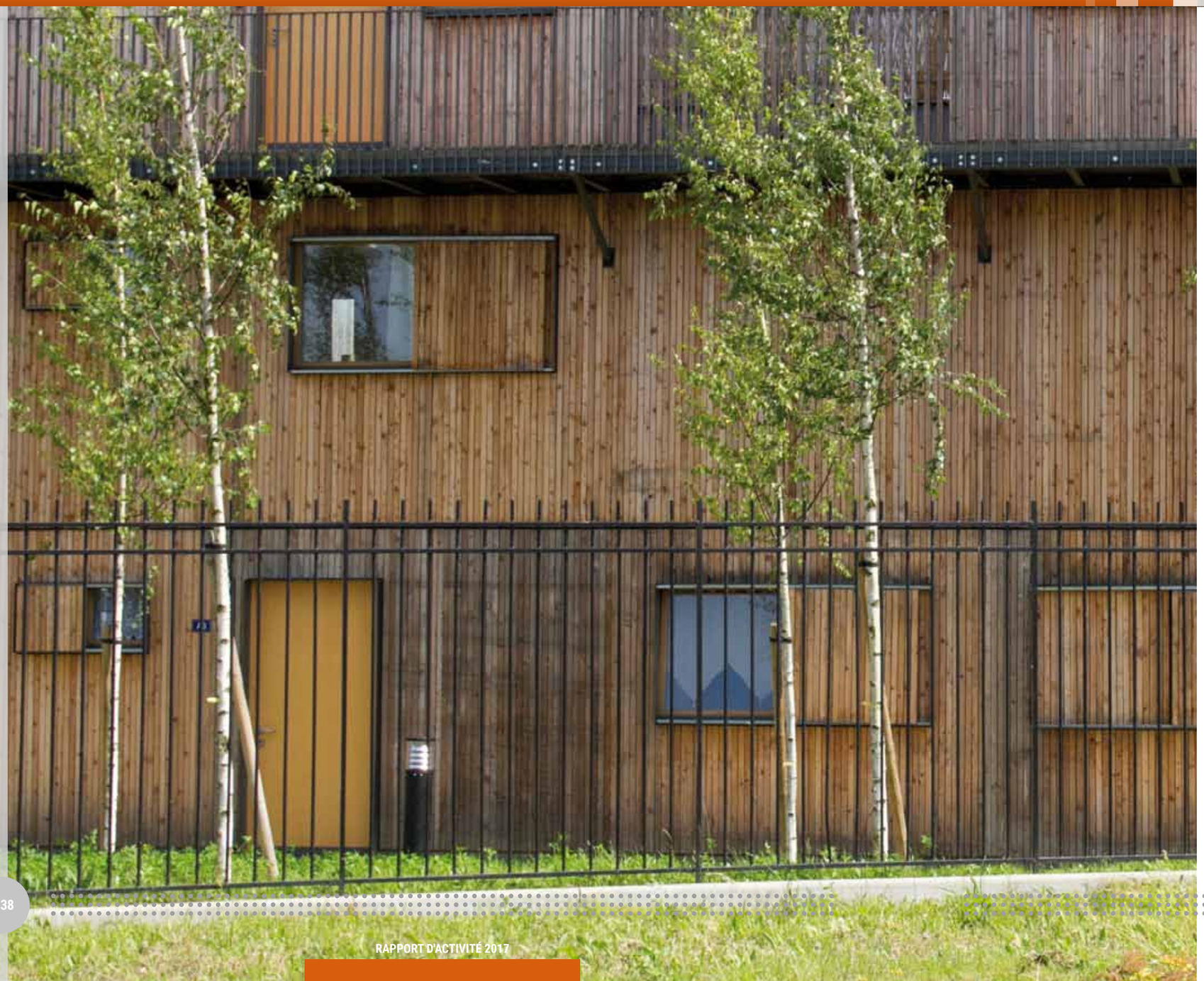
- Réalisation, tous les 3 ans, d'un baromètre social auprès des collaborateurs.
- Mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER) de l'entreprise.
- Mise en place d'un plan de prévention des risques d'agression.

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 Bréviande à Vert-Saint-Denis
A gauche : Résidence Carré Boréal à Lieusaint



Être à l'écoute de nos clients

Partager une belle réussite
avec nos partenaires

S'engager dans la Transition Numérique
2020

Participer à la création
d'une régie de quartier

Composition
du Conseil d'Administration

Résidence à Cesson

ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

900 locataires interrogés

FSM réalise chaque année une enquête pour mesurer le niveau de satisfaction de nos clients. FSM évalue les points de satisfaction et d'insatisfaction des locataires sur les thématiques suivantes : la qualité de vie, la propreté, l'accueil, le fonctionnement des équipements, la gestion des réclamations, la sécurité…

Ces résultats nous permettent d'élaborer, annuellement, un plan d'actions adapté aux attentes de nos clients et du territoire.

81 % de nos clients se déclarent satisfaits et 73% nous recommanderaient auprès de clients potentiels

Fiers de ces résultats, nous poursuivons notre démarche d'**amélioration continue de notre qualité de services** en engageant de nouvelles actions sur les thématiques suivantes :

- La **propreté** des parties communes et espaces extérieurs
- Le **traitement des réclamations**
- La **qualité de notre accueil**.

PARTAGER UNE BELLE RÉUSSITE AVEC NOS PARTENAIRES

C'est à l'occasion du relooking de l'agence de Provins et du lancement de la campagne de propreté dans ses résidences que FSM a réuni son équipe de terrain et les élus pour partager ensemble l'excellent résultat de 93,8% de satisfaction des locataires provinois envers leur bailleur.

FSM CERTIFIÉ ISO 9001 ET ISO 14001 POUR LA 7ème ANNÉE CONSÉCUTIVE

CERTIFICATION DE SYSTÈME DE MANAGEMENT
DNV·GL
ISO 9001 = ISO 14001

Résidence Carré Boréal à Lieusaint

S'ENGAGER DANS LA TRANSITION NUMÉRIQUE 2020

Dans le cadre de la mission menée conjointement par Habitat Réuni, Delphis et Pramana autour de la Transition Numérique des Organismes à Horizon 2020, FSM a fait partie des 3 organismes retenus pour bénéficier d'un accompagnement dans l'élaboration de son « Schéma Directeur Numérique Flash ».

FSM a donc éprouvé cette démarche au sein de son organisation avec un engagement important de certains services volontaires que sont les Directions générale, de la Clientèle, du Patrimoine et le Service informatique.

Le schéma directeur numérique permettra d'obtenir :

- Une évaluation du profil Système d'Information (SI) et des forces et axes de progrès de l'entreprise
- Des orientations à privilégier pour favoriser l'émergence d'une réelle stratégie numérique au sein de FSM
- L'évaluation financière des moyens à engager pour répondre aux enjeux de la transition numérique à l'horizon 2020.

PARTICIPER À LA CRÉATION D'UNE RÉGIE DE QUARTIER

La régie de quartier FIDAMURIS a été créée en novembre 2017 par la municipalité de Melun en partenariat avec des bailleurs et associations dont FSM. Son objectif est de décloisonner les quartiers par l'emploi et l'insertion. La régie répond à des missions de propreté comme l'entretien ménager des parties communes, le nettoyage en général ou encore le traitement des encombrants. En effet, le traitement des encombrants reste un sujet primordial. De plus en plus de communes abandonnent la collecte classique ce qui occasionne une prise en charge financière importante de la part des bailleurs. La régie de quartier nous accompagne pour trouver des solutions adaptées pour chaque site tant pour l'enlèvement des encombrants que pour leur recyclage.

"On reproche souvent aux bailleurs des actions visibles sur les bâtiments et moins d'actions envers les habitants. Nous avons souhaité soutenir l'initiative pour participer à l'amélioration des conditions de vie des locataires et habitants."

Olivier Barry, Directeur général de FSM

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENTE	Mme Renée WOJEIK
VICE-PRÉSIDENT	Mme Eric JEUNEMAÎTRE, 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
	Mme Sylvie SUSTAR, représentant Action Logement
	M. Yves CHARRIER
	Mme Nicole CORRE
	M. Dominique GERVAIS, représentant la CAMVS
	M. Bruno SAPE
	Mme Jacqueline VERNIN
	M. Jean-Paul PIERSON
	Représentants des locataires :
	Mme Ginette CHAUSSE
	M. Jean-Marie DUIZIDOU
	M. Xavier LUCIANI
COMMISSAIRES AUX COMPTES	Société Lionel GUIBERT (titulaire)
	Société ADD Equation (suppléant)

GOV 1
Instances de decision et systèmes de management

		2015	2016	2017
▲ Corr Art. R.225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales				
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)	Renouvellement (mars 2017)		
	Certification / évaluation 2			
	Champ	Qualité		
	Nom de la certification / de l'évaluation	ISO 9001 : 2008		
	Périmètre	Gérance locative de logements 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 2017)		
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	42,86%	37,50%	**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%	**38,89%**

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

		2015	2016	2017
▲ 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	2015	2016	**2017**
	Taux de satisfaction globale*	79%	79%	**81%**
	*d'après les réponses à la question :	Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre bailleur ?		

Echantillon : 900 clients - Mode d'administration : enquêtes téléphoniques - Prestataire : INIT - Pourcentage des "très satisfaits" : 23% - Pourcentage des "satisfaits" : 58%.

GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	2015	2016	**2017**
	Taux de satisfaction globale*	na	na	**80,90%**
	*d'après les réponses à la question :	Etes-vous satisfait de travailler dans votre entreprise ?		

Enquête Aviso menée auprès de 7 bailleurs adhérents à l'association Delphis. Etude réalisée tous les 3 ans. Le taux de participation des salariés est de 74% contre 61% en 2014.

GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	–	1	**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

• 10 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 de l'attribution des logements vacants.

• 10 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 constitue 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 propose au locataire de s'exprimer sur 8 thématiques (propreté, relation commerciale, etc.).

• Développement d'un projet tourné sur la culture de service visant à améliorer le niveau de service proposé par FSM.

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 : un baromètre social et l'IBET. 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.

• Un programme « Santé-vous mieux, Sportez-vous bien ! » propose des ateliers-découvertes pour sensibiliser les collaborateurs à différentes pratiques de bien-être et des activités sportives hebdomadaires sur site ou à proximité.

• 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.

LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

Janvier

SIGNATURE DE LA CONVENTION DU PRÊT DE HAUT DE BILAN

Janvier

OUVERTURE DU CHANTIER DU BRÉAU À FONTAINEBLEAU

Mars

INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE DE LIZY À TRILPORT
(17 logements)

Janvier

JOURNÉE PROFESSIONNELLE
Lancement du programme « Santé-vous mieux, Sportez-vous bien ! »

Avril

RENOUVELLEMENT DES CERTIFICATIONS ISO 9001-14001

Mai

INAUGURATION DU PRESBYTÈRE À LÉSIGNY
(Acquisition / Amélioration)

Septembre

LANCEMENT DU PROJET CULTURE DE SERVICE CLIENTISSIME

Clientissime !
L'esprit de service FSM

Septembre

CONGRÈS DES MAIRES DE SEINE-ET-MARNE

Octobre

MISE EN PLACE DE L'OBSERVATOIRE DES CHARGES

Octobre

INAUGURATION DE L'AGENCE DE PROVINS

Novembre

SIGNATURE DE LA RÉGIE DE QUARTIER À MELUN

Décembre

RENOUVELLEMENT DE LA 4ème CONVENTION DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE (CEE)

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 Bardot - Conception graphique : Vaadigm.studio - Mise en page : Laetitia Tanolo - Crédit photos : ©Sergio-grazia_eliet-lehmann_Faisanderie-Fontainebleau / Studio 225 / FSM / Fotolia.com (FotoAndalucia, extracoin) - Architectes : ANMA Agence Nicolas Michelin&Associés, Eliet&Lehmann - Impression sur papier PEFC. Imprimerie Leloup