es Foyers de Seine-et-Marne



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE





2018







SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES
- 2018 EN CHIFFRES
- 06 NOTRE ORGANISATION
- 07 LE MODÈLE D'AFFAIRES FSM
- 10 FSM GROUPE ARCADE-VYV : UNE ALLIANCE AU SERVICE DES TERRITOIRES

.....

- PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
- PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
- ²⁸ CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
- VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
- GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
- 47 GLOSSAIRE

ÉDITO



Olivier Barry

Directeur Général

Rejoindre le Groupe Arcade-VYV permet à FSM d'entrevoir favorablement l'avenir.

Notre ambition

commune vise un

projet novateur et

composite entre

logement et santé.

'année 2018 fut assurément une année charnière pour le logement social qui, de longue date, s'applique à répondre aux mutations sociétales de notre environnement. Certes, l'impulsion du Gouvernement à la faveur d'une réforme du logement social en France malmène l'économie de notre société au regard d'un court délai d'absorption du choc. Pour autant, au-delà de cette fracture économique douloureuse qui impacte notre capacité à agir, nous y voyons l'opportunité de réformer nos pratiques dans un temps contraint et de

reconstruire l'avenir de FSM par l'acceptation d'un challenge riche de sens.

Notre goût pour l'anticipation a ainsi constitué un avantage que nous avons mis à profit dans la formalisation

de notre volonté délibérée à rejoindre le Groupe Arcade-VYV en considérant que la contrainte des 12 000 logements venait à forcer un destin d'ores-et-déjà identifié et choisi. En rejoignant une famille de pensée partagée, dans un environnement de valeurs communes, nous relevons le défi de la croissance et de la performance où, plus que jamais, l'agilité renforce notre paradigme dans lequel qualité, satis-

faction client, mission sociale et développement personnel des collaborateurs se conjuguent.

Par l'élargissement de nos partenariats actifs et au travers de la venue prochaine du Groupe VYV, notre ambition commune

vise un projet novateur et composite entre logement et santé qui s'accompagnera d'un saut digital de nature à nous projeter dans le futur.

Notre nouveau défi incontournable vient de la sorte formidablement accentuer notre volonté de croissance et d'élévation au service de notre mission sociale.

NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES



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
- Ommuniquer en toute transparence



Concevoir des bâtiments dont

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



- → 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

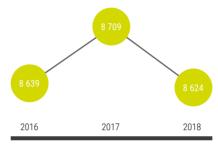
Encourager les parcours professionnels

- 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

2018 EN CHIFFRES

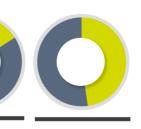


NOMBRE DE LOGEMENTS

dont 811 équivalents logements (foyers, ...) en 2018



<u>)</u>



15%

des titulaires de de bail de + rec de 65 ans aid

49%
des locataires
recevant des
aides au logement



41 873 K€

Chiffre d'affaires 2017 : 48 255 K€

37 155 K€

Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors résidences étudiantes et foyers)



635
attributions
2017: 824 / 2016: 945
Commentaires (voir page 20)

des logements situés

politique de la Ville

en Ouartiers Prioritaires de la

Par catégorie Non conver à loyers ma

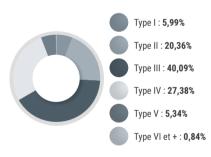
LOGEMENTS LOCATIFS

RÉPARTITION DES

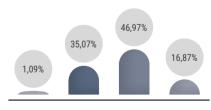
Non conventionné à loyers maîtrisés 1,51% Intermédiaire (PLI,...) 1,52% Social, Intermédiaire (PLS,...) 2,47%

Social (PLUS, PLA) 88,03% Très social (PLAI, PLA-TS) 6,46%

Par type



Par période de construction



Avant 1949 Entre 1949 Entre 1975 Après 2004 et 2004

93,29% de logements en habitat collectif

NOTRE ORGANISATION

UNE GESTION DE PROXIMITÉ

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

UNE COOPÉRATION AVEC LES 5 ACTEURS SEINE-ET-MARNAIS DU GROUPE ARCADE-VYV

- → ANTIN RÉSIDENCES (Bailleur social)

- DEFOYER RÉMOIS (Bailleur social)
- O NCA (Coopérative de production)

DIRECTION

ADMINISTRATIVE

ET FINANCIÈRE

S. Ghyselen



DIRECTION DES

RESSOURCES

HUMAINES

PRÉSIDENCE

MÉTHODES ET

CONTRÔLES

Antenne de **Bussy-St-Georges**

Siège social

& Sénart





DIRECTION GÉNÉRALE

Grez-sur-Loing



DIRECTION



Agence de Fontainebleau





DIRECTION

Antenne

LE MODÈLE D'AFFAIRES FAM



UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL



Fondés en 1925, par la volonté d'entrepreneurs qui souhaitaient offrir un logement aux travailleurs, les Foyers de Seine-et-Marne contribuent depuis bientôt cent ans à la mission d'intérêt général confiée au logement social : permettre aux ménages, en particulier modestes, de se loger convenablement, pour un coût abordable au regard de leurs ressources.

Cette mission s'inscrit dans le cadre des « Services d'Intérêt Économique Général » (SIEG) définis par l'Union Européenne : il s'agit d'une activité rémunérée au service d'une mission d'intérêt général.

Au titre de cette mission, FSM bénéficie d'aides publiques particulières, en contrepartie de certaines obligations à respecter, notamment:

- e des plafonds de loyers et de revenus des locataires ;
- et des règles d'organisation et de priorité dans les attributions
- e une réinjection de la quasi-totalité de nos bénéfices dans notre activité.

Au-delà du cadre réglementaire, nous nous définissons comme « Concepteur et animateur de cadres de vie », au service des collectivités et habitants du territoire.



UN ACTEUR DU TERRITOIRE



FSM est fondamentalement lié à la Seine-et-Marne, depuis sa création par des acteurs économiques du territoire.

Notre histoire comme notre avenir sont profondément ancrés dans le département, et indissociables de son développement. Notre stratégie est définie en réponse aux enjeux locaux, identifiés avec nos partenaires : en premier lieu, accroître l'offre de logements sur la france occidentale du département. en bordure du Grand Paris. là où se concentrent les besoins.

Plus largement, FSM ne peut envisager son activité sans un partenariat étroit avec les collectivités locales, et notamment les communautés d'agglomération comme celles de Melun Val de Seine, de Paris - Vallée de la Marne ou encore l'agglomération du Pays de Fontainebleau. Avec elles, nous œuvrons au quotidien pour le logement et le cadre de vie des habitants.

UNE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE AU SERVICE DE NOTRE MISSION SOCIALE



La pérennité de notre entreprise et de son action dépend de notre performance économique et de notre capacité à générer suffisamment de ressources pour continuer à investir, tant dans la production de nouveaux logements que dans l'entretien et l'amélioration du parc. Face à une diminution continue des aides, et alors que la réduction de loyer de solidarité imposée aux bailleurs sociaux en 2018 vient significativement grever nos revenus, l'enjeu de l'efficacité économique devient encore plus prégnant pour pouvoir assurer notre mission dans des conditions satisfaisantes

L'essentiel de nos ressources provient aujourd'hui de nos loyers, et de notre maîtrise des coûts associés à la vacance et aux impayés ; mais, pour répondre à nos ambitions, il nous faudra demain des leviers complémentaires. C'est pourquoi nous nous attachons depuis plusieurs années à structurer et développer la vente HLM, une activité qui prend progressivement son essor pour devenir de plus en plus significative.

LE MODÈLE D'AFFAIRES FSM

CONTEXTE / CADRE D'INTERVENTION

TERRITOIRES

Implanté sur le département de la Seine-et-Marne et 3 communautés d'agglomération compétentes en matière d'habitat

CADRE RÈGLEMENTAIRE

Code de la Construction et de l'Habitation Lois ALUR, Égalité et Citoyenneté, ELAN... Lois de Finances

NOS RESSOURCES

FINANCEMENTS

3,87 M€ d'autofinancement
4,5 M€ d'emprunts mobilisés en 2018
695 000 € de subventions obtenues
en 2018

COLLECTIVITÉS

PATRIMOINE

7 813 logements locatifs dont 6% PLAI, 88% PLUS, 2% PLS 811 places en habitat spécifique

CAPITAL ENVIRONNEMENTAL

56% de logements classés A, B, C 44% de logements classés D à G

CAPITAL HUMAIN (RH)

132 collaborateurs

PARTENAIRES CLÉS

561 prestataires et fournisseurs 2 partenariats avec des associations locales

NOTRE STRATÉGIE

- Développer une offre d'habitat qualitative en direction des jeunes, des familles et des seniors
- S'engager sur la qualité du service et de la relation clients
- Animer le parcours résidentiel de notre clientèle, avec une offre de vente ciblée
- S'appuyer sur notre partenariat avec le Groupe Arcade-VYV pour répondre aux besoins en habitat spécifique
- Réduire et maîtriser notre impact environnemental
- Sécuriser les biens et les personnes

ASSOCIATIONS

■ Favoriser une amélioration patrimoniale raisonnée



CONSTRUIRE

W. Q.

VENDRE

LOGER 8 624 logements gérés

ENTRETENIR





LA VALEUR QUE NOUS CRÉONS



NOTRE 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

.....

DÉVELOPPEMENT DE L'OFER

43 logements familiaux livrés ou acquis en 2018 Une offre diversifiée : familles, étudiants, travailleurs, personnes âgées et ménages en situation de fragilité

IMPACT SOCIAL ET SOCIÉTAL

635 logements familiaux attribués 272 logements étudiants attribués Loyer moyen :

6,98 €/m² de surface habitable

5,51 €/m² pour les logements très sociaux

IMPACT ÉCONOMIQUE

41,87 M€ de chiffre d'affaires dont 88,7% issus des logements locatifs

6,75 M€ réinvestis sur les territoires

5,75 M€ de rémunérations indirectes versées dans le secteur de la construction

196 ETP indirects et induits

IMPACT ENVIRONNEMENTAL

- + 0,67% de logements classés A, B, C
- -1,34% de logements classés D à G

CAPITAL HUMAIN (RH)

99% de collaborateurs en CDI

8 recrutements externes

7 employés « Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé » (RQTH)









FSM - GROUPE ARCADE-VYV : UNE ALLIANCE AU SERVICE DES TERRITOIRES

Le 28 juin 2018, FSM a signé un protocole d'alliance avec le Groupe Arcade-VYV, qui marque le début d'un partenariat fondé sur le partage de valeurs communes et d'une même vision du logement social. Anticipant les évolutions du secteur et les obligations de la loi ELAN, FSM, acteur historique de l'habitat en Seine-et-Marne, renforce ainsi sa capacité à



contribuer au développement seine-et-marnais, en s'appuyant sur les savoir-faire et moyens d'un Groupe qui place l'ancrage local au cœur de son modèle.

CONSTRUIRE L'AVENIR DE FSM



Cette alliance s'inscrit dans le contexte de coopérations renforcées entre organismes HLM. Dès le mois de mars 2018, nous avons exprimé notre préférence pour le Groupe Arcade-VYV. Il s'agit, en effet, du seul Groupe capable de répondre aux exigences de FSM, c'est-à-dire la reconnaissance et la préservation d'une identité et d'une longue expertise seine-et-marnaise.

Le modèle décentralisé du Groupe Arcade-VYV s'appuie sur un ancrage territorial fort. Cette organisation permet de conjuguer l'autonomie des sociétés engagées dans le tissu local et proches des collectivités, à l'expertise et aux ressources d'un groupe national. Ce rapprochement est formalisé par une prise de participation par l'ESH Antin Résidences, filiale du Groupe Arcade-VYV, dans le capital social de FSM. Olivier BARRY, Directeur Général de FSM, a également été désigné Président de Coop Access, coopérative HLM du Groupe Arcade-VYV en Seine-et-Marne, et FSM intégrera le Conseil d'Administration d'Antin Résidences en 2019.

Par ailleurs, FSM a adhéré au Groupement d'Intérêt Economique (GIE) du Groupe Arcade-VYV, qui lui donne accès à des outils et plateformes d'échanges entre professionnels du secteur.

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE FSM POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DU TERRITOIRE



Cette alliance permet à FSM d'appréhender favorablement l'avenir. La force du Groupe Arcade-VYV repose sur une diversité d'expertises métiers, spécifiques et complémentaires, qui nous permettront d'être présents sur tous les segments de l'habitat et de répondre ainsi aux différents besoins des territoires seine-et-marnais.

FSM s'applique déjà à construire des logements adaptés aux attentes des ménages et s'engage en faveur du logement des jeunes. Demain, grâce aux autres filiales du Groupe Arcade-VYV, FSM pourra proposer une offre en accession et développer une activité de syndic solidaire, notamment dans les copropriétés constituées dans le cadre des ventes de logements HLM à leurs occupants.

Pour répondre à l'essor démographique de la Seine-et-Marne, la coordination entre les filiales du Groupe Arcade-VYV permettra d'accélérer le développement sur le territoire, notamment par l'optimisation des opportunités foncières. Avec Antin Résidences, nous prévoyons ainsi de doubler notre production de logements.

Forts de notre histoire et de notre connaissance du territoire, nous serons le « chef de file » du Groupe Arcade-VYV en Seine-et-Marne et contribuerons à renforcer sa présence sur un département qui représente près de la moitié de l'Ile-de-France.

FAVORISER LA MONTÉE EN COMPÉTENCE DES ÉQUIPES DE FSM

Le second bénéfice, d'ores-et-déjà effectif, est la mutualisation d'outils, de services et d'actions, vecteurs de professionnalisation et de développement des compétences des collaborateurs de FSM, contribuant au renforcement de notre efficacité et performance globale. Dans un contexte de contraintes économiques de plus en plus fortes, cette dynamique répond à la nécessaire recherche d'optimisation de nos ressources.

La mutualisation du Centre de Relation Clients d'Antin Résidences est ainsi étudiée afin d'ouvrir le service en direction des locataires de FSM. Cette mutualisation est assurément une belle opportunité pour améliorer la qualité de service, un des axes forts de notre stratégie.

Nous nous impliquons aussi dans une démarche de « progrès », et d'amélioration continue de nos pratiques. Pour nos



collaborateurs, la réalité du Groupe Arcade-VYV se traduit dès aujourd'hui par la participation à un ensemble de « Communautés métiers » (ressources humaines, juridique, maîtrise des risques, etc.), où nous mettons en commun les bonnes pratiques des uns et des autres. Nous œuvrons dans une relation à double sens où l'échange constitue le moteur de notre avenir commun, tout en renforçant l'employabilité de nos collaborateurs en leur permettant de développer des expertises et des savoir-faire.

S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DU GROUPE ARCADE-VYV

Compte-tenu de son chiffre d'affaires consolidé et de ses effectifs, le Groupe Arcade-VYV – Pôle HLM est soumis à l'obligation de produire une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), qui doit rendre compte du « modèle d'affaires » et des principaux risques du Groupe en matière sociale, environnementale et sociétale, des actions visant à maîtriser ces risques, et de leurs résultats. Au regard de sa mission et de son attachement aux principes de l'Économie Sociale et Solidaire, le Groupe Arcade-VYV a fait le choix d'identifier aussi, au-delà des risques, ses leviers de contribution au développement durable des territoires.

En cohérence avec ses valeurs et sa démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) initiée il y a plus de 10 ans, FSM a décidé, alors qu'elle n'y était pas soumise, de contribuer à cet exercice collectif, qui répond à des attentes fortes des citoyens. En plus de s'inscrire volontairement dans le périmètre de la Déclaration Consolidée du Groupe Arcade-VYV, FSM a également fait évoluer son rapport d'activité pour y intégrer des éléments de DPEF, à l'échelle de la société : vous y trouverez ainsi le modèle d'affaires de FSM (p. 8/9) ainsi que, au fil des 5 chapitres clés de ce rapport, des informations et données quantitatives relatives aux principaux enjeux de RSE identifiés par le Groupe.



LES 15 ENJEUX RSE IDENTIFIÉS PAR LE GROUPE ARCADE-VYV:

- Développement de l'offre (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 2 Adéquation du parc aux besoins et attentes (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- **3 État du parc** (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 4 Réponses aux besoins spécifiques en logement et hébergement (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- **5** Coût global du logement pour les locataires (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- **6 Équité des attributions** (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- Santé et sécurité dans le patrimoine (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- **8** Qualité de service et satisfaction des locataires (p.12 « Promouvoir l'équilibre social des territoires » et p.40 « Gouvernance et relations aux parties prenantes »)
- 9 Impact « énergie-climat » du parc (p.22 « Préserver l'environnement »)
- 10 Relations aux collectivités (p.40 « Gouvernance et relations aux parties prenantes »)
- Corruption et conflits d'intérêt (p.40 « Gouvernance et relations aux parties prenantes »)
- 12 Santé, sécurité et conditions de travail (p.34 « Valoriser les Ressources Humaines »)
- 13 Économie circulaire (p.22 « Préserver l'environnement »)
- 14 Dialogue social (p.40 « Gouvernance et relations aux parties prepartes »)
- 15 Lutte contre les discriminations et promotion des diversités (p. 34 « Valoriser les Ressources Humaines »)

Définir nos priorités d'interventions à l'horizon 2026

Développer et sécuriser la vente aux locataires

Notre signature « votre qualité de vie, notre priorité »

Favoriser la mixité sur les territoires

Opérer une transformation profonde du quartier du Bréau

> Offrir des logements agréables et bien intégrés au site



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES





Résidence à Cesson

DÉFINIR NOS PRIORITÉS D'INTERVENTIONS A I'HORIZON 2026

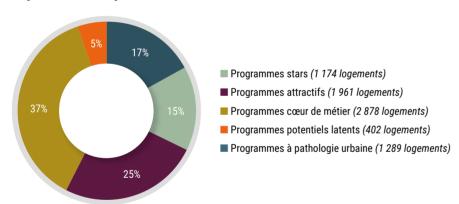
En 2018, FSM a engagé la refonte de son Plan Stratégique du Patrimoine (PSP). Réalisé en interne, ce document fournit une photographie à l'instant T de l'ensemble du parc de logements de FSM. Il s'appuie à la fois sur les données du patrimoine et des occupants que nous sommes amenés à collecter et l'expérience de nos collaborateurs (chefs d'agences, chargés de clientèle, techniciens territoriaux, etc.) qui connaissent les atouts et les problématiques du parc.

Sur la base de ces éléments, chacune de nos résidences a fait l'objet d'une notation sur 4 axes :

- (de l'attractivité commerciale des résidences en fonction du niveau de demande, de leur localisation (transports, commerces, équipements publics, etc.) et de leur fonctionnement social.
- O l'occupation sociale (composition des ménages, niveaux de ressources, impayés,
- ⊖ la **performance énergétique** (exprimé en kWhEP/m²/an sur la base des Diagnostics de Performance Énergétique).

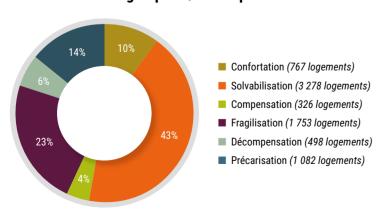
Segmentation du parc :

« qualité technique » / « attractivité commerciale »



Segmentation du parc :

« classement énergétique » / « occupation sociale »





Une double segmentation a ensuite permis de classer les résidences en fonction de leur attractivité (qualité technique/attractivité commerciale) et des enjeux énergétiques (classement énergétique/occupation sociale). Ce classement vise à orienter nos arbitrages patrimoniaux.

Le PSP fixe également nos priorités d'investissement à court et moven terme. A l'horizon 2026, nos efforts se concentreront ainsi sur les résidences où des difficultés sont constatées (groupes situés en Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville, souffrant de vétusté technique ou d'une faible performance énergétique). L'investissement prévisionnel devrait s'élever sur cette période à 32,8 M€, dont plus de 12 M€ de fonds propres.

DÉVELOPPER ET SÉCURISER LA VENTE **AUX LOCATAIRES**

La vente HLM répond à l'aspiration de nombreux ménages de devenir propriétaires et se constituer un patrimoine. Principalement dirigée vers les locataires. elle contribue ainsi aux parcours résidentiels, et est un vecteur de mixité sociale par la diversification des statuts d'occupation.

Par ailleurs, l'amplification maîtrisée de l'activité de vente de logements représente pour FSM un levier essentiel pour retrouver des marges de manœuvre financière à court terme.

Dans le cadre de la refonte de son PSP. FSM a donc identifié les logements susceptibles d'être vendus, en s'appuyant sur l'analyse d'attractivité et d'occupation, afin de sécuriser les locataires acquéreurs.

Notre objectif, accompagner la constitution de copropriétés solides et lutter à moyen terme contre tout risque de fragilisation.

LES 5 ENGAGEMENTS DE FAM **VIS-A-VIS DES ACCÉDANTS**

UNE ACCESSION SÉCURISÉE

FSM s'engage à accompagner et informer les accédants à toutes les étapes de leur projet :

en leur apportant des conseils et des informations tout au long de leur projet d'acquisition, jusqu'à la signature de l'acte authentique de vente, en effectuant une action de sensibilisation des accédants aux enjeux de la copropriété.

Par ailleurs, FSM réaffirme le caractère social de sa politique de vente en proposant au locataire-acquéreur une double garantie conventionnelle de rachat du logement et de relogement dès lors que les ressources de l'accédant sont inférieures aux plafonds HLM.

2 UNE GESTION RESPONSABLE DES COPROPRIÉTÉS

Le rattachement progressif des copropriétés au Syndic solidaire du Groupe Arcade-VYV (Coop Access) permettra à FSM de sécuriser la gestion des copropriétés en garantissant un fonctionnement responsable vis-à-vis des copropriétaires. Ce Syndic solidaire permettra :

- d'assurer de manière active la fonction de Syndic,
- O de garantir une présence active dans les instances de copropriété : conseil syndical, assemblée générale, ...
- O d'assister la copropriété dans sa maîtrise des charges communes.

3 UNE COHÉRENCE AFFIRMÉE AVEC LES POLITIQUES LOCALES DE L'HABITAT

En complément des obligations liées à la Convention d'Utilité Sociale (CUS), FSM s'engage à mener ses projets de vente en concertation avec les collectivités locales. Des consultations ont été engagées dès 2018. Les projets de vente de logements seront ainsi en parfaite cohérence avec le maintien d'une offre locative en adéquation avec les spécificités du territoire, les besoins en accession à la propriété, ainsi que le niveau de ressources des accédants.

DES LOGEMENTS ATTRACTIFS

FSM est particulièrement vigilante à la qualité des programmes mis en **vente**, afin notamment de ne pas générer de surcoût pour les accédants, tant en matière de travaux que de charges liées à la vie et à l'entretien du logement.

5. UNE INFORMATION CLAIRE FOURNIE AUX ACCÉDANTS

Afin de permettre une décision éclairée, FSM s'engage à transmettre à l'accédant, avant la vente :

- Θ un état des lieux précis des parties communes et du bâti, établi sur la base d'un diagnostic technique complet de l'immeuble,
- → la description des travaux réalisés au cours des cinq dernières années.





NOTRE SIGNATURE « VOTRE QUALITÉ DE VIE, NOTRE PRIORITÉ »

Depuis de nombreuses années, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de notre qualité de service, devenue indispensable à une entreprise telle que la nôtre.

Nous sommes convaincus que le travail engagé doit se poursuivre pour renforcer durablement la relation que nous entretenons avec chacun de nos clients.

C'est dans cette perspective que nous avons déployé, en 2018, la démarche Clientissime, qui s'appuie sur deux référentiels :

LE RÉFÉRENTIEL DE SERVICE



Loin des codes du logement social et enrichi des pratiques d'autres secteurs d'activités, Clientissime est le fruit d'une démarche de co-construction associant l'écoute des salariés et des clients à l'observation des pratiques développées au sein d'autres sociétés de service.

"C'est une signature que nous sommes fiers d'afficher et qui nous guide dans nos actions au quotidien."

Yassine Belaïdi Directeur Clientèle de FSM

Tous ensemble, nous avons ainsi structuré l'esprit de service FSM et défini les attitudes et les comportements les plus appropriés, à la fois liés à l'accueil (aller vers l'autre), à l'écoute (se montrer disponible et attentif) et à l'efficacité (rendre rapidement et efficacement le service attendu).

Clientissime ne vise pas à modifier nos façons de faire, mais plutôt nos façons d'être et nos comportements. Ce référentiel doit nous guider dans chacune de nos actions. Il est là pour nous rappeler que nous sommes responsables, au quotidien, de la qualité de l'expérience que nous offrons à chacun de nos clients.

LE RÉFÉRENTIEL DE MANAGEMENT



Désireux de déployer et de faire vivre durablement un esprit de service dans l'entreprise, nous avons la conviction que la symétrie des attentions, l'idée selon laquelle la qualité de la relation que nous entretenons avec nos clients doit être la même que celle que nous entretenons avec nos collaborateurs, constitue le pilier de notre démarche de transformation.

"Pour tenir cette promesse, nous nous engageons à accompagner nos équipes en nous montrant attentifs, positifs et équitables."

Olivier Barry Directeur Général de FSM

L'implication de tous les managers FSM est une étape essentielle au succès de notre projet de service. Ce référentiel a pour but de guider, d'harmoniser nos pratiques et renforcer la considération et la confiance que nous portons à nos collaborateurs.





MIEUX FAIRE CONNAÎTRE NOS ENGAGEMENTS

En plus de la production de ces référentiels, 2018 a été l'année de la matérialisation de nos engagements vis-à-vis de nos locataires. Une campagne de communication a pour cela été engagée, avec des supports affichés dans les halls, en agence et dans les loges des gardiens.

Nous avons volontairement fait le pari d'une communication colorée et ludique, tout en restant simple.



FAVORISER LA MIXITÉ SUR LES TERRITOIRES

La loi Égalité et Citoyenneté, adoptée en 2016, prévoit la mise en place de conventions intercommunales des attributions. Soucieuse de contribuer à l'équilibre social des territoires, FSM s'est activement impliqué dans l'élaboration de ce document au niveau de la Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine.

En 2018, il a été décidé de conserver le taux de 15% d'attributions en dehors des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV) à des ménages du 1^{er} quartile (voir encadré ci-contre) ou relogés dans le cadre des opérations de renouvellement urbain. Fortement engagés, FSM et les autres bailleurs du territoire se sont également fixés comme objectif de porter ce taux à 25% d'ici dix ans, soit une hausse annuelle de 1%.

Dans le même temps, il a été constaté que 75% des attributions en QPV étaient réalisées au profit de ménages autres que ceux du 1^{er} quartile. Un taux bien supérieur à l'objectif de 50% fixé par la loi, mais cohérent avec les forts investissements effectués par les bailleurs sur ces quartiers (Dammarie-lès-Lys, Le Mée-sur-Seine, etc.). Il a donc été décidé de maintenir un objectif de 75%.

Pour renforcer l'attractivité de ces quartiers, les bailleurs sociaux de l'Agglomération de Melun Val de Seine souhaitent maintenant s'engager dans une démarche de marketing territorial.

Notre objectif : consolider nos bons résultats sans rester statique. Une réflexion a ainsi été engagée, en 2018, avec les partenaires économiques du territoire, pour développer de nouveaux circuits de commercialisation des logements à destination de jeunes en formation ou ayant décroché un premier contrat.

La loi Égalité et Citoyenneté fixe comme objectif de consacrer 25% des attributions réalisées en dehors des QPV à des ménages appartenant au 1er quartile des demandeurs, c'est-à-dire percevant moins de 9 126 € par an par unité de consommation en lle-de-France, ou relogés dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.

L'atteinte de cet objectif peut être modulée dans le cadre des conventions intercommunales des attributions, afin de maintenir les équilibres sociaux des territoires







OFFRIR DES LOGEMENTS AGRÉABLES ET BIEN INTÉGRÉS AU SITE

Le 23 mai 2018, l'équipe municipale de Fontainebleau a découvert l'appartement témoin de 64 m² avec terrasse, d'où sera visible sur la même façade la structure des futures « boîtes » à ossature bois, une extension à vivre cloisonnable attenante aux salons des appartements. Une architecture en parfaite adéquation avec le site en bordure de forêt.

OPÉRER UNE TRANSFORMATION PROFONDE DU QUARTIER DU BRÉAU

Début 2017, FSM a lancé le projet de restructuration du guartier du Bréau en partenariat avec la Ville de Fontainebleau. D'ici 2020, 91 logements seront détruits, 110 reconstruits en 3 tranches et 110 réhabilités. Les espaces extérieurs seront également réaménagés pour créer un cadre de vie plus agréable pour les habitants.

Avec ce projet hors de tout périmètre d'intervention ANRU, FSM démontre sa capacité à porter une opération de renouvellement urbain sur ses fonds propres. Nous réaffirmons ainsi notre rôle d'opérateur urbain, soucieux d'engager la réflexion sur la densification urbaine, la reconstruction de la ville sur la ville, et apportons notre contribution au renouveau de ce secteur de Fontainebleau.



AVANCEMENT DU PROJET

32 places de stationnement

couvertes (en cours)

40 places extérieures livrées



- 19 logements démolis 37 logements en chantier 36 logements démolis
 - **36** logements en chantier 32 places de stationnement couvertes (en cours)

Contribution à l'offre de et au cadre de vie des t	•		20	16	20	17	20	18
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact te	rritorial, économique et social de	l'activité de la soc	iété sur le	s populat	tions rivera	ines ou l	ocales	
SOC 1.1	L	ogements locatifs	4,24	1%	0,90	0%	-0,0	9%
Croissance de l'offre	Offre en str	uctures collectives	6,98	3%	09	%	-8,7	7%
	Nombre de logements neu	ıfs livrés ou acquis	283 loge	ements	105 loge	ements	31 loge	ments
	Nombre de logeme	nts anciens acquis	0 loge	ment	8 loger	ments	11 loge	ments
⊖ Retard dans la livraison de 102 loge	ments et baisse des logements notifi	és sur les 3 dernières	années.					
Répartiton par catégorie ¹		«Très social»	69)	29	9	9	
(en nombre de logements)		214		72		22		
	«So	0		12		0		
		0		0		0		
	«Logements non conventionnés	0		0		0		
SOC 1.2			Nombre	m^2	Nombre	m^2	Nombre	m²
Répartition des logements li	vrés	T1	13	36	17	28	0	0
et acquis dans l'année		T2	61	52	38	46	14	44
		T3	113	73	33	63	13	66
		T4	86	88	25	83	4	83
		T5	10	75	0	0	0	0
		T6 et +	0	0	0	0	0	0
SOC 1.3	Loge	ements neufs livrés	6		23	3	0	
Production en accession sociale	Logements neufs livrés en	location-accession	0		0		0	
⊖ Retard pris dans le lancement des o 30 logements, retard de l'aménageur su		tions partagées avec	du locatif so	ocial : reco	ours sur pern	nis de cor	struire pour	
ያበ <u>ሮ 1 /</u>	Part de lon	ements conformes						

30 logements, retard de l'aménageur sur 48 logements, etc.							
	SOC 1.4	Part de logements conformes	0.97%	1.02%	0.92%		

SOC 1.4 Part du parc locatif	Part de logements conformes à la réglementation PMR	0,97%	1,02%	0,92%
adapté aux personnes âgées et/ ou handicapées	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	2,13%	2,39%	2,43%
	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	Étudiants (rés. universitaires)	388	388	388
Offre spécifique en structures	Personnes âgées autonomes	243	243	243
collectives (en nombre de places)	Personnes âgées dépendantes	132	132	54
	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	905

Ovente de la MAPAD de Combs-la-Ville (78 places).

SOC 1

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

0000



SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants		2016	2017	2018			
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact ter	rritorial, économique et social de l'activité de la soc	iété sur les populat	ions riveraines ou lo	ocales			
SOC 2.1	Ensemble du parc (€/m² Shab.)						
Niveau moyen des loyers	Parc «Très social»	5,92 €	6,12 €	5,51 €			
(en €/m² Shab.)	Parc «Social»	6,31 €	6,39 €	6,98 €			
	Parc «Social intermédiaire»	9,88 €	10,00 €	9,64 €			
	Parc «Intermédiaire»	9,44 €	9,65 €	8,55 €			
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6,71 €	6,79 €	6,96 €			
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année (€/m² Shab.)						
	Parc «Très social»	6,54 €	6,69 €	6,58 €			
	Parc «Social»	7,15 €	7,85 €	7,34 €			
	Parc «Social intermédiaire»	na	11,40 €	na			
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na			
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na			
SOC 2.2 Taux d'effort moyen des	Ménages aux ressources < 60% des plafonds	29,21%	26,08%	24,14%			
ménages entrants (attributions de l'année)	Ménages aux ressources > 60% des plafonds	27,76%	26,16%	22,50%			
SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers ²		0,02%	0%	0%			
\ominus En 2018, suite à la loi de finance : pa	as d'augmentation générale des loyers des logements socia	aux.					

C. Lii 2010, Suite a la foi de infance : pas d'augmentation generale des foyers des foyernents sociaux.					
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m² Shab.)		-1,29 €	0,34 €	-0,41 €	
Évolution du montant de	s charges locatives (hors énergie)	-1,38 €	0,49 €	-1,97 €	
SOC 2.5 Personnel contribuant à	Médiateur(rice)	Médiateur(rice) 0 ETP		0 ETP	
l'accompagnement social ³ , dont :	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	0 ETP	
	Chargé(e) de pré-contentieux	6 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	
SOC 2.6 Nombre de plans d'apure	898	937	1 273		

🕀 FSM a poursuivi sa politique d'acompagnement des locataires en matière d'impayés naissants en favorisant la mise en place de plans d'apurement concertés. Au regard des profils de plus en plus fragiles sur le parc, le nombre de plans d'apurement souscrit, notamment dans le cadre des dettes au stade pré contentieux, est plus élevé que sur les années précédentes.

SOC 2.7 Taux de mutation interne	9,42%	9,95%	6,46%
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,95%	2,31%	0,94%

Once Nous nous sommes apercus que notre mode de comptabilisation des mutations entre 2017 et 2018 avait changé. Ce n'est qu'à partir de 2019, nous serons en mesure de comptabiliser à nouveau toutes les mutations.

SOC 2.8	Logements existants vendus à des particuliers		12	13	14
Soutien à l'accès à la propriété	dana	Logements vendus à des locataires de l'organisme	8	4	3
	dont	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	8	17	14

COMMENTAIRES DU NOMBRE D'ATTRIBUTIONS DANS L'ANNÉE (page 5) :

Indicateur 0,1 : Mises en service : +31 logts ; Acquisition Réau : +11 logts ; Transformation d'une loge en logement : +1 logt Ventes HLM : - 14 logts ; Démolition 2^{test} phase Bréau : -36 logts ; Vente de la MAPAD à Combs-la-Ville : -78logts

ndicateur 0.4 : Suite à la loi de finance 2018, instauration de la RLS (-1 537 K€) Baisse de l'activité accession (-5 127 K€)

dicateur 0.8 : Les attributions indiquées ne concernent que les logements familiaux (ne prennent pas en compte les attributions dans les résidences étudiantes gérées par FSM)

Contribution à la mixité et au développement s		2016	2017	2018				
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat								
SOC 3.1	Âge du titulaire du bail							
Profil socioéconomique des	- de 25 ans	23,52%	33,01%	12,28%				
ménages entrants (attributions	25-39 ans	42,15%	38,37%	49,29%				
de l'année)	40-59 ans	26,09%	22,56%	29,29%				
	60-74 ans	4,81%	4,92%	7,72%				
	75 ans et +	1,55%	1,14%	1,42%				
	Ressources des ménages							
	< 60% du plafond de ressources	76,74%	83,85%	64,72%				
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressouces	18,63%	14,93%	33,54%				
	> 100% du plafond de ressources	2,75%	1,23%	1,73%				
	Composition des ménages							

Personne seule

Famille monoparentale

Couple sans enfant

Couple avec enfant(s)

40,69%

27,90%

7.73%

21,80%

1,89%

2 500 €

0 €

SOC 3.2 Soutien financier

aux projets locaux

SOC 3

portés par d'autres associations

Autre configuration (cohabitation, colocation...)

portés par les associations de locataires

En complément, il convient d'ajouter que la loi Egalité et Citoyenneté a modifié significativement les modalités de financement des associations élues au Conseil d'Administration en prévoyant un minimum versé de 2 € par logement par an. Ce montant plancher nouvellement mis en place occasionnera une augmentation significative des subventions allouées aux associations et sera pérenne dans le temps.

SOC 3.3 Locaux mis à	Associations de locataires	2	2	2
disposition d'associations	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
- Collaboration avec une étude d'huissiers melunaise afin de toucher les locataires ne répondant pas à nos différentes sollicitations.
- Utilisation d'outils de communication diversifiés et innovants 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 enieu maieur. FSM a fait le choix d'une organisation tournée vers les territoires et a mis en place les actions

- · 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 • 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

35,75%

30,39%

10.55%

22.99%

0,31%

14 500 €

0 €

49,60%

24,85%

7.55%

17.73%

0,26%

2 500 €

0 €

- 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 équinements dédiés à la sécurité incendie, les ascenseurs, les portes
- 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 houches individuelles.

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

^{→ 4 000 €} au titre du Plan de Concertation Locative.

^{3 000 €} au titre des projets Conseil Concertation Locative.

^{7 800 €} au titre des aides apportées aux associations dans le cadre des élections des représentants locataires. Ce montant ne concerne que l'année 2018 et est uniquement en rapport avec les élections des représentants locataires au Conseil d'Administration.

Accélérer la rénovation thermique

Valoriser les certificats d'économie d'énergi

Prendre en compte les enjeux énergetiques dans notre Plan Stratégique du Patrimoine

Eviter les surconsommations d'eau

S'engager pour la propreté



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT





Résidence de Lizy à Trilport

ACCÉLÉRER LA RÉNOVATION THERMIQUE

Le 3 janvier 2017, FSM a signé avec la Caisse des Dépôts une convention de Prêt de Haut de Bilan Bonifié (PHBB). Notre objectif : conforter notre politique de réhabilitation thermique et nos exigences de gains énergétiques pour les locataires.

Grâce à un financement exceptionnel de 22 M€, nous avons pu livrer, en 2018, deux réhabilitations ciblées thermiques :

Résidence Bois Gauthier à Avon (8 logements)

Livraison: 26 avril 2018





Résidence rue du Vivier à Longperrier





Cette première enveloppe de prêts a également permis d'engager les travaux sur guatre autres opérations de réhabilitation :

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

Livraison : février 2019





Résidence 1, rue Lagorsse à Fontainebleau (44 logements)

Livraison attendue : février 2020

Etiquette F à B





- ⇒ Isolation des façades par l'extérieur
- ⊕ Remplacement des menuiseries extérieures
- par la réalisation d'une VMC hygro B ☼ Installation de chaudières individuelles gaz à haute performance énergétique.

(7 logements)

Livraison : 21 décembre 2018



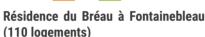


Résidence Gonon Joveux à Melun

(29 logements) Livraison: mars 2019







Livraison attendue: mars 2020





- Réfection de l'étanchéité des toitures
- avec renforcement de l'isolation ⊕ Remplacement des menuiseries extérieures
- → Amélioration de la ventilation existante par la réalisation d'une VMC hygro B.

Fort de ces premiers résultats, FSM a décidé de déposer un dossier dans le cadre de la seconde souscription du Prêt de Haut de Bilan Bonifié (PHB2.0) en juillet 2018. Cette convention devrait permettre de construire 67 logements neufs, grâce à un financement exceptionnel de 435 000 €.

A l'horizon 2020, ce sont ainsi près de 300 logements qui devraient être construits ou rénovés grâce aux Prêts de Haut de Bilan Bonifiés.

VALORISER LES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Les travaux d'économie d'énergie réalisés sur son patrimoine (isolation des combles et toiture, isolation de planchers bas, calorifugeage, etc.) permettent à FSM de bénéficier de Certificats d'Economie d'Energie (CEE), qui sont ensuite valorisés auprès de certains obligés. En 2018, ce dispositif a permis à FSM de dégager 560 000 € de ressources supplémentaires.

PRENDRE EN COMPTE LES ENJEUX ÉNERGETIQUES **DANS NOTRE PLAN** STRATÉGIOUE DU PATRIMOINE (PSP)

En intégrant dans son PSP des critères de performance énergétique et de ressources des occupants. FSM réaffirme un engagement fort vis-à-vis de ses clients. Dans une logique de lutte contre la précarité énergétique et de sécurisation financière des locataires, la question énergétique a vocation à guider notre politique d'entretien et la stratégie de la Direction du Patrimoine à moven terme.

6 classes ont ainsi été distinguées.

CONFORTATION:

bonne performance énergétique (Classes A à C soit ≤ 149 kWhEP/m²) conjuguée à l'absence de difficultés sociales maieures.

SOLVABILISATION:

bonne performance énergétique solvabilisant des ménages en situation de précarité.

COMPENSATION:

moindre performance énergétique (Classe D soit > 149 et ≤ 230 kWhEP/m²) atténuée par le niveau de ressources des ménages.

FRAGILISATION:

moindre performance énergétique créant un risque de fragilisation des ménages à faible pouvoir d'achat.

DÉCOMPENSATION:

faible performance énergétique (Classe E à G soit > 230 kWhEP/m²) pesant sur le pouvoir d'achat des ménages.

PRÉCARISATION:

faible performance énergétique accentuant la précarité des ménages à faible pouvoir d'achat.

Les efforts d'investissement 2018-2022 porteront en priorité sur les trois dernières classes.



ÉVITER LES SURCONSOMMATIONS **D'EAU**

Suite aux deux campagnes d'équipement des logements en compteurs d'eau individuels avec télérelève, FSM a pu expérimenter en 2018 le système d' « alerte fuite » et de signalement des surconsommations.

Cet outil précieux pour la Gestion Locative permet au personnel de proximité d'être plus réactif lorsqu'une anomalie est détectée. Dès que notre prestataire ISTA détecte une consommation anormalement élevée, notre technicien est automatiquement alerté. Il peut ainsi prendre contact avec le locataire pour diagnostiquer, avec l'appui du gardien si besoin, le motif de la surconsommation (fuite, appareil défectueux, sur-occupation...).

Notre qualité de service s'en trouve améliorée. Grâce aux 6 487 alertes, le nombre de surconsommations détectées a considérablement diminué, tout comme le nombre de litiges liés à la facturation des charges d'eau. L'intervention préventive de nos équipes est par ailleurs très bien perçue par les locataires.

Ce déploiement vient en complément des actions de sensibilisation qui visent à rendre nos locataires plus attentifs aux questions liées à la gestion des ressources et à une meilleure maîtrise de leurs charges locatives. Ils peuvent ainsi accéder eux-mêmes à leurs consommations en temps réel, grâce aux codes qui leur sont transmis par ISTA.

S'ENGAGER POUR LA PROPRETÉ

En partenariat avec les villes de Melun et Provins, FSM s'est engagé, au printemps 2018, dans une opération citovenne en pied d'immeuble « J'aime mon guartier, je le respecte ».

Animations autour du Tri sélectif avec les enfants de la résidence Warnery à Provins

Associée à cette opération, l'artiste Pavlina Viguier, locataire de la résidence Warnery, a animé des ateliers de création « couleurs dans le vent » directement en pied d'immeuble pour animer la vie de guartier et le « bien-vivre ensemble ».



Animations autour du Tri sélectif avec les enfants des résidences de l'Almont à

Encouragés par les écoles et les associations de quartier, la ville de Melun, FSM et d'autres bailleurs ont proposé une soirée ciné-débat autour du film « Demain », des ateliers cuisine « zéro déchet » et « un jardin sans jardin », ainsi qu'une opération de ramassage et tri des déchets du guartier avec collecte en calèche.





ENV 1 Limitation des impact	s du parc et de son	occupation	2016	2017	2018
▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consc	mmation d'énergie ; Rejets d	e gaz à effet de serre ; Co	onsommation d'eau		
ENV 1.1		A bâti très performant	4,30%	4,65%	4,66%
Classement énergétique		B 51-90 kWh/m²/an	11,92%	13,76%	14,08%
du patrimoine*		C 91-150 kWh/m²/an	35,79%	36,69%	36,78%
		D 151-230kWh/m²/a	26,83%	27,15%	27,07%
		E 231-330 kWh/m²/an	14,46%	14,35%	13,86%
		F 331-450 kWh/m²/an	4,34%	3,01%	3,01%
		G bâti énergivore	0,40%	0,40%	0,40%
		Données non disponibles	1,96%	0%	0,14%
Classement du patrimoine		< 6 kg CO ₂ /m²/an	0,06%	0,06%	0,19%
selon les émissions de ga	Z	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	12,59%	12,46%	12,42%
à effet de serre*		11-20 kg CO ₂ /m²/an	18,99%	21,52%	21,77%
		21-35 kg CO ₂ /m²/an	29,66%	29,88%	29,89%
		36-55 kg CO ₂ /m ² /an	31,32%	32,01%	31,52%
		56-80 kg CO ₂ /m ² /an	3,30%	3,27%	3,28%
		> 80 kg CO ₂ /m²/an		0,79%	0,79%
		Données non disponibles	1,96%	0%	0,14%
Logements récents	Performance énergétique*	Moyenne	65	59	77
(< 5 ans)	(en kWh/m²/an)	Médiane	57	53	63
	Emissions de gaz à effet de Moyenne		14	13	15
	serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Médiane	13	14	14
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en	Moyenne	165	160	159
	kWh/m²/an)	Médiane	156	153	146
	Emissions de gaz à effet de	Moyenne	31	29	29
	serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Médiane	23	26	26
ENV 1.2		ogie dédiée (solaire, etc.)	38,62%	41,37%	14,13%
Part des logements alimentés en énergies		liés à un chauffage urbain	24,43%	27,99%	27,95%
renouvelables ¹ (tout ou partie)		Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0%	0%
ENV 1.3 Consommations d'eau sur		ns d'eau sur le patrimoine	1,33 m³/m²/an	1,37 m³/m²/an	1,40 m³/m²/an
le patrimoine		rc couverte par la mesure des consommations d'eau	81%	81,23%	81,61%
ENV 1.4 Dispositifs hydro-économe		nts équipés de dispositifs hydro-économes²	100%	99,10%	99,19%
et récupérations d'eau de pluie		tallations de récupération d'eau de pluie	31	31	1

*	Source:	diagnostics	de	performance	énergétique.

^{1.} Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

fonctionnement de l'org ▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique	des modes de production et de anisme générale en matière environnementale ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de s	2016 serre	2017	2018
ENV 2.1	Logements neuf	100%	100%	100%
Part de logements livrés	Nom des labels/certifications	НАВ	ITAT ENVIRONNEM	IENT
ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements réhabilités	100%	-	-
ENV 2.2 Opérations livrées conforme « chantiers à faibles nuisance	ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »			100%
ENV 2.3 Emissions de CO ₂ liées	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)	58,50	58,02	49,30
aux déplacements ³	Nombre de véhicules de service	30	30	29
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	130,43	126,46	107
	Nombre de véhicules de fonction	4	4	4
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO2/Km)	114,25	114,25	114
ENV 2.4	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	93	96	97
Sites fonctionnels	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg équivalent CO ₂ /m²/an)	_	-	_
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Consommations énergétiques du siège, des 2 agences et 2 antennes		

ENV A /

SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

FSM fournit à ses locataires et à ses accédants :

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

ENV B /

SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

- 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.

ENV C /

MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

• Analyse environnementale de site pour chaque nouvelle opération.

^{2.} Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économes.

^{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

Retrouver des marges de manœuvre financières

Favoriser l'insertion par l'activité économique

Encourager le développement économique local et l'insertion dans l'emploi

Développer un label « Investissement Socialement Responsable » (ISR) sectoriel

Travailler avec les entreprises locales

Promouvoir les modes alternatifs de règlement des litiges

Déployer la procédure « lanceur d'alerte »







Résidence de La Faisanderie à Fontaineblea

RETROUVER DES MARGES DE MANŒUVRE FINANCIÈRES

Afin d'atténuer les effets de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) et soutenir l'investissement du secteur HLM, la Caisse des Dépôts a lancé, le 15 février 2018, un appel à manifestation d'intérêt pour allonger une partie de la dette des bailleurs sociaux.

"Par cette action, FSM réaffirme sa vocation sociale dans tous les aspects de ses métiers."

Olivier Barry Directeur Général de FSM FSM a souscrit au dispositif dès son lancement, pour un allongement applicable au 1er juillet 2018.

Nos équipes ont mené un important travail d'identification des prêts pertinents, ce qui a permis d'établir une liste de 86 lignes de prêts représentant 57 302 K€. En sollicitant un allongement de 10 ans pour chacune de ces lignes, FSM devrait

dégager, en moyenne, une marge de manœuvre de 980 K€ euros par an sur les 10 prochaines années.

FAVORISER L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Dans le cadre des projets de renouvellement urbain, le cofinancement des collectivités impose à FSM de respecter un taux de 6% d'heures en insertion dans ses marchés. Loin d'y voir une contrainte, nous avons décidé d'intégrer cette clause dans l'ensemble de nos marchés de travaux, tout en sensibilisant nos fournisseurs et prestataires.

Dans le cadre du projet du Bréau, nos appels d'offre prévoient ainsi de réserver 6% des heures travaillées à des publics rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles, sans critère géographique de résidence (demandeurs d'emploi de plus d'un an, demandeurs d'emploi de moins de 26 ans et de plus de 45 ans, personnes en parcours d'insertion, bénéficiaires du RSA, etc.). Ce sont ainsi plus de 3 500 heures d'insertion qui ont été réalisées sur la première tranche du projet grâce au soutien de FSM.

ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LOCAL ET L'INSERTION DANS L'EMPLOI

Créée en 2017, la régie de quartier FIDAMURIS développe des emplois destinés aux habitants des guartiers Nord de Melun les plus en difficulté.

La structure a connu en 2018 sa première année de pleine activité. FSM a contribué à ce lancement en participant au Conseil d'Administration et surtout en figurant parmi les premiers consommateurs de services de la régie de quartier. Nous avons apporté 32 918 € de chiffre d'affaires, via les contrats de nettoyage et prestations sur bons de commande.

DÉVELOPPER UN LABEL « INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE » (ISR) SECTORIEL

FSM s'est engagé en 2018 aux côtés de l'association DELPHIS et de Housing Europe, la Fédération Européenne du Logement Social, dans un projet de création d'un Label « Investissement Socialement Responsable » européen, propre au secteur.

Ce Label, qui verra le jour en 2019, permettra aux bailleurs sociaux de diversifier et compléter leurs sources de financements, en s'appuyant sur leur reporting et performance RSE. Il s'inscrit ainsi dans la lignée du référentiel EURHO-GR, dont FSM avait déjà été l'un des initiateurs en 2005.

TRAVAILLER AVEC LES ENTREPRISES LOCALES

Afin de faciliter l'accès des entreprises locales à nos marchés, FSM a décidé de réaliser ses opérations de travaux – hors petits projets de réhabilitation – en corps d'état séparés plutôt qu'en s'appuyant sur une entreprise générale, et ce, quel que soit le montant du marché.

En 2018, plus des deux tiers des entreprises retenues dans le cadre d'un appel d'offres sont ainsi originaires de Seine-et-Marne ou d'un département limitrophe (Marne, Yonne, Loiret, Essonne, etc.).

PROMOUVOIR LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES

En 2018, FSM a engagé un travail en profondeur visant à améliorer la qualité de la relation avec ses fournisseurs et ses prestataires. L'objectif : mettre en place une communication qualitative, dans le cadre de relations intelligentes et constructives. Aussi, les litiges judiciaires apparaissent comme étant un échec commun des parties, en ce qu'ils sont généralement préjudiciables pour les deux parties.

L'idée consiste à ouvrir le dialogue, même en cas de procédure judiciaire pendante, par la voix de la Juriste de l'entreprise, afin de trouver des solutions honnêtes et concertées, susceptibles de satisfaire tout le monde et ainsi, mettre un terme au risque que réalise l'aléa judiciaire.

Cette approche est donc un moyen curatif de gestion des contentieux, mais il s'accompagne également d'une position préventive analogue. Ainsi, à l'aune de toute situation de tension à l'égard d'un tiers, la Juriste de l'entreprise en est informée en temps réel, afin qu'elle accompagne le collaborateur en charge du dossier.

Concrètement, ces nouveaux modes de traitement et de gestion permettent de mieux maîtriser le risque financier inhérent aux litiges judiciaires et de contribuer à décider de l'issue des désaccords et ainsi, de rester maître de son destin. Ils contribuent par ailleurs à préserver l'image de la société et s'inscrivent dans les valeurs chères à FSM, laquelle se pose en entreprise responsable et réfléchie.

DÉPLOYER LA PROCÉDURE « LANCEUR D'ALERTE »

En février 2018, FSM a déployé la procédure « Lanceur d'alerte » conformément à la loi Sapin II. Tout collaborateur, fournisseur, prestataire de services ou client qui viendrait à être témoin d'un fait grave de corruption peut désormais le signaler au référent anti-corruption de FSM ou du Groupe Arcade-VYV.

Tout signalement est analysé par le référent qui se prononce sur sa recevabilité dans un délai d'un mois. Pour être recevable, un signalement doit s'appuyer sur des preuves et le lanceur d'alerte doit communiquer son identité au référent.



Sabrina BENAMEUR Juriste

VOUS AVEZ REJOINT LES ÉQUIPES DE FSM EN 2018. OUELLES SONT VOS MISSIONS ?

Mon travail consiste à anticiper les risques et à réduire le nombre de contentieux. Pour cela, j'ai abordé un travail de sécurisation des conventions, au moyen, de première part, d'une nouvelle procédure de validation systématique des contrats par le juridique; de seconde part, je constitue progressivement une « contrathèque » utilisable par tous les collaborateurs.

Je passe également en revue les contentieux en cours et les litiges à naître, afin de définir ceux susceptibles de donner lieu à une transaction. L'objet est de réamorcer le dialogue avec le tiers concerné et de « nous mettre d'accord sur nos désaccords ». Cela suppose obligatoirement des concessions réciproques, une certaine technicité mais aussi et surtout, d'être de bonne foi.

Quatre contrats de transaction ont été signés en 2018, dont certains portaient sur des litiges vieux de onze ans, le tout permettant de pallier de manière définitive, un risque financier estimé à 1 M€. De plus, symboliquement, c'est un acte fort qui permet de rétablir des relations d'affaires sereines. Ma croyance est que tout bon professionnel doit être capable de signer des contrats consensuels, mais également de les résoudre de manière concertée.





ECO 1 Pérennité et développer et de son patrimoine	ment de l'organisme	2016	2017	2018
ECO 1.1 Autofinancement net rap	porté aux loyers (en % des loyers)	10,07%	8,81%	9,37%
ECO 1.2 Effort annuel moyen en n	naintenance et entretien courant, par logement	761 €/log.	712 €/log.	544 €/log.
ECO 1.3		2012-2016	2013-2017	2014-2018
Effort annuel moyen	Investissement annuel moyen	43 262 400 €	38 512 815 €	33 322 717 €
en production et acquisition du parc de logements	Par logement acquis ou produit	172 092 €/log.	175 893 €/log.	167 116 €/log.
ECO 1.4	Croissance du parc	2016	2017	2018
Équilibre financier moyen	Fonds propres	4,10%	6,58%	9,25%
des opérations	Emprunts	82,08%	81,93%	78,72%
	Subventions	13,82%	11,50%	12,03%
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	7 561,84 €/log.	11 020,20 €/log.	17 225,81 €/log.
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	7,70%	6,78%	-
	Emprunts	92,30%	77,19%	-
	Subventions	0%	16,02%	-
ECO 1.5	TOTAL	2,95%	2,86%	2,60%
Taux de vacances au 31/12	Moins de 3 mois en exploitation	1,07%	1,02%	0,92%
	Plus de 3 mois en exploitation	0,53%	1,02%	1%
	Taux de vacance technique	1,35%	0,82%	0,68%
	Taux de logements neutralisés définitivement	0,61%	0,56%	0,67%

ECO 2 Impact économique et r aux fournisseurs	elations équilibrées	2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact te sous-traitance et fournisseurs	rritorial, économique et social de l'activité de la soc	ciété en matière d'e	mploi et de dévelop	pement régional ;
ECO 2.1	Salariés	6 376 K€	6 434 K€	6 423 K€
Répartition de la valeur créé par	Fournisseurs et prestataires	52 278 K€	40 272 K€	40 145 K€
l'activité : montants versés par	Administrations fiscales	6 482 K€	6 771 K€	6 948 K€
catégorie des parties prenantes	Banques	6 548 K€	6 463 K€	6 299 K€
	Actionnaires	_	_	_
	État (Cotisations à des fins redistributives)	759 K€	733 K€	1 121 K€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'a	ctivité économique	3 616 h	1 737 h	3 765 h
ECO 2.3	Nombre de fournisseurs et prestataires	762	704	561
Nombre et typologie des	Part d'entreprises locales*	82,94%	84,52%	86,27%
partenaires économiques	* Entreprises dont l'adresse de facturation est située :		En Ile-de-France	
ECO 2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs	Délai moyen de paiement des fournisseurs	35 jours	34,1 jours	33 jours
	Part de factures payées dans les délais	42,1%	40,4%	39,6%

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 écoresponsable : accessoires et périphériques informatiques, accessoires divers de bureaux, produits électriques et électroniques, produits d'entretien, mobilier de bureau, véhicules de société.
- 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 et à travers un contrat cadre avec la société BIG BENNES (ISO 14001) qui gère l'ensemble de nos chantiers.

Raisons d'omission

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

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

Soutenir le retour vers l'emploi

Accompagner les équipes dans le changement

Promouvoir la sécurité des collaborateurs

Favoriser le bien-être des collaborateurs

S'engager pour la sécurité de la société



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES







Résidence à Saint-Germain-sur-Mori



Mathieu BONNIVARD Gardien chez FSM de 125 logements

SOUTENIR LE RETOUR VERS L'EMPLOI

FSM a engagé en mars 2015 un partenariat avec Travail Entraide, association d'insertion par l'emploi. En 2018, notre collaboration a été plus soutenue en raison, notamment, de l'anticipation des départs à la retraite de plusieurs gardiens.

Avec l'appui des conseillers en insertion professionnelle de l'association et de nos équipes (gardiens qualifiés et techniciens territoriaux), cinq salariés ont été mis à disposition de FSM pour une durée de trois mois puis confirmés en contrat à durée indéterminée.

Le bilan est jusqu'ici très positif, certains salariés ayant même rejoint de façon permanente les équipes de FSM.

VOUS AVEZ ÉTÉ EMBAUCHÉ CHEZ FSM PAR LE BIAIS DE L'ASSOCIATION TRAVAIL ENTRAIDE, COMMENT S'EST FAITE VOTRE INTÉGRATION?

J'avais régulièrement de courtes missions pour Travail Entraide et un poste de gardien s'est libéré chez FSM. Travail Entraide a proposé mes services à FSM pour un remplacement. J'ai été reçu par le technicien territorial

Mes débuts avec les locataires n'ont pas été faciles car ils me faisaient part de tout ce qui n'allait pas et je ne savais pas forcément qui contacter. Le technicien territorial et le gardien en charge du site m'ont accompagné dans ma prise de poste. Je les appelais pour qu'ils me conseillent dès qu'il y avait des interventions particulières. Le plus difficile était de connaître toutes les entreprises avec lesquelles nous travaillons et leur champ d'intervention.

Je suis heureux d'être depuis 2 ans maintenant chez FSM ; j'ai débuté mes 3 premiers mois comme prestataire avant d'être embauché.

Je suis fier de mon évolution car mes efforts ont été récompensés : j'ai obtenu un poste logé en octobre dernier. J'ai des horaires de travail corrects. Je me lève le matin en étant sur place pour travailler, j'organise mon planning. J'ai une vraie autonomie de travail.

ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES DANS LE CHANGEMENT

FSM s'est engagé en 2018 dans deux projets structurants pour les collaborateurs : l'évolution vers un nouveau logiciel métier Cassiopae Habitat et la mise en œuvre de la démarche Clientissime. Pour accompagner les équipes dans ces 2 projets, plus de 800 heures de formation ont été dépensées.

FORMATION CASSIOPAE

Nos chargés de clientèle, chargés de contentieux, comptables, chefs d'agence, secrétaires territoriales, techniciens territoriaux

→ 1 530 heures de formation

⊕ 82 collaborateurs formés entre mai et juin 2018

→ 4 modules en fonction du profil des participants (1/2 journée à 2 jours)

FORMATION CLIENTISSIME

L'ensemble des collaborateurs de la Direction de la clientèle et personnels de proximité.

⊕ **1 344** heures de formation

→ 86 collaborateurs formés entre avril et juillet 2018

⊕ 1 module général (2 jours) et 1 module spécifique pour les managers (2 jours)

⊖ Coût pédagogique : 42 K€

Les formations Clientissime se poursuivront en 2019. Une ambassadrice a également été désignée en interne pour sensibiliser les nouveaux collaborateurs à la démarche et continuer d'insuffler la dynamique au sein des services.

PROMOUVOIR LA SÉCURITE DES COLLABORATEURS

Les 8 et 9 novembre 2018, FSM a organisé une série d'ateliers de sensibilisation à la sécurité routière, à destination des collaborateurs qui utilisent un véhicule dans le cadre de leurs missions ou pour leurs trajets domicile-travail.

Ces ateliers ont regroupé au total une centaine de participants. Organisés sur une demi-journée, ils se sont déroulés en quatre temps : une session de sensibilisation aux risques routiers sur la base d'un support et de vidéos transmises par la Préfecture de Seine-et-Marne, puis trois ateliers de pratique :

→ Maîtrise de la vitesse

Les participants ont expérimenté un simulateur de conduite pour évaluer, entre autres, l'importance des distances de sécurité.

→ Alcoolémie, drogue et prise de médicaments

Grâce à un parcours au sol accompagné de lunettes de simulation, les participants ont constaté l'impact de l'alcool ou des drogues sur leurs réflexes.

→ Points de contrôle du véhicule

A partir d'un véhicule prêté par FSM, les participants ont découvert les points de contrôle à opérer dans un véhicule pour réduire les risques pour le conducteur en cas de choc ou de freinage brusque.





"Nous avons fait le choix d'aborder la question de la sécurité routière sous un angle ludique et interactif.
Les participants ont été très attentifs et les retours très positifs, un moment d'échanges très apprécié."

Martine Mifsud Chargée des Moyens Techniques

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS



Convaincu de l'intérêt pour nos collaborateurs d'avoir une activité physique. FSM a lancé, en

2017, le programme de prévention « **Santé-vous mieux, Sportez-vous bien!** ».

Une fois par mois, les salariés ont pu découvrir gratuitement, sur leur lieu de travail, une activité de bien-être (automassage, gestion du stress, yoga, etc.). Un planning hebdomadaire d'activités sportives a également été mis en place, pendant l'heure du déjeuner.

En 2018, FSM a proposé une nouvelle activité : le Pilates. En contrepartie d'une adhésion de 80 € versée au CE, les collaborateurs ont pu suivre un cours avec un coach. Une douzaine de personnes s'est ainsi réunie tous les jeudis (hors vacances scolaires), de 12h15 à 13h15, dans la salle de la cafétéria. Très apprécié des participants, ce cours devrait être pérennisé en 2019.

S'ENGAGER POUR LA SÉCURITE DE LA SOCIÉTÉ

Au travers de la réforme du logement social impulsée par le gouvernement Macron, la performance du logement social est devenue un sujet à part entière. FSM souhaite donc évaluer et renforcer sa performance en normalisant ses pratiques. Pour ce faire, elle se dote d'une **Direction des méthodes et contrôles** dont le double objectif est issu du « lean management » : associer la satisfaction complète des clients de l'entreprise et le succès de chacun des collaborateurs.



HR1 Équité d'accès et de co	nditions de travail	20	16	20	17	20	18
▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (ré	partition de l'effectif, rémunérations); Égalité de tra	aitement (égalité fei	mmes-hor	nmes; har	ndicap)	
HR 1.1	CDI	99,2	27%	98,3	37%	98,81%	des ETP
Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)	CDD (Hors CDD de remplacement)	0,73%		1,63%		1,19% des ETP	
	Interim	0,37%		0,3	15%	0,36% (les ETP
	Contrats spécifiques					-	
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 sa	larié	0 sa	larié	0 sa	larié
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	2 sal		2 sal	ariés	3 sal	ariés
	Stagiaires	19 sta	giaires	23 sta	giaires	21 sta	giaires
HR 1.2		Hommes	_			Hommes	<u> </u>
Répartition des salariés par âge,	Nombres de salariés en CDI	62	65	67	65	65	61
par catégorie et par sexe	Âge	'		1			
au 31/12	< 25 ans	0%	1%	1%	2%	1%	1%
	25-55 ans	45%	41%	45%	38%	40%	37%
	> 55 ans	5%	9%	5%	9%	10%	11%
	Catégories			1			
	Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité (gardiens)	30%	5%	32%	7%	33%	6%
	Employés administratifs (employés et ouvriers)	1%	10%	1%	13%	na	10%
	Agents de maîtrise	12%	28%	11%	22%	12%	24%
	Cadres	2%	7%	4%	6%	4%	6%
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	3%	2%	3%	2%	3%	2%
HR 1.3	-	20	16	20	17	20	18
Contribution à l'emploi	Travailleurs handicapés employés durant l'année	6 sal	ariés	5 sal	ariés	7 salariés	
des personnes en situation de handicap	Équivalent en ETP	6 E	TP	5 E	TP	7 ETP	
ие написар	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	10	K€	7	K€	7 K€	
	Compensation versée à l'AGEFIPH	0	K€	1	K€	0	K€
HR 1.4		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Rémunérations annuelles brutes	Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	na	na
moyennes, par sexe et catégorie*	Personnel de proximité (gardiens)	23,49 K€	23,36 K€	24,53 K€	24,26 K€	23,66 K€	23,50 K€
	Employés administratifs (employés et ouvriers)	21,09 K€	24,43 K€	21,65 K€	26,30 K€	na	25,20 K€
	Agents de maîtrise	34,83 K€	31,60 K€	35,10 K€	31,34 K€	32,77 K€	31,35 K€
	Cadres	43,97 K€	46,89 K€	43,28 K€	45,31 K€	43,49 K€	46,61 K€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	71,17 K€	70,16 K€	71,57 K€	70,16 K€	69,17 K€	66,77 K€
HR 1.5 Écart de rémunérations*	Rémunération médiane	27	K€	26	K€	27	K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4	1	4	4		4
HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**	Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)	6,8	6%	5,34%		5,0)7%
	Autres avantages sociaux	CET, prime de vacances, 0,55 du salaire de base, x prime d'ancienneté, indemnité de remplacement, indemnité de logement					

^{*}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 évolut A Corr Art. R.225-105-1: Formatio	•	20	16	20	17	20	18
HR 2.1 Volume annuel de formation	n (pontique , nombre a neares)	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
par catégorie de salariés	Ouvriers de maintenance (personnel de service)	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité (gardiens)	45	731	1	147	43	938
	Employés administratifs (employés et ouvriers)	8	158	7	67	14	534
	Agents de maîtrise	23	374	34	1 274	37	1 091
	Cadres	10	128	9	156	6	235
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	3	46	2	35	4	42
HR 2.2		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Accès à la formation	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	75,81%	68,18%	44,78%	27,69%	30,77%	47,54%
HR 2.3	Nombre de mobilités internes dans l'année		7		4		
Recrutement et mobilité interne	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		7	1	4 R	9	
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)	1		2		1	

HR3 Santé et bien-être des salarié(e)s		2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et	sécurité ; absentéisme			
HR 3.1	Taux d'absentéisme global	7,41%	7,44%	7,81%
Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	2,43%	3,25%	1,95%
(% des jours ouvres)	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	7	12	7
HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (s	% de la masse salariale)	0,40%	0,44%	0,40%

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.
- Un programme « Santé-vous mieux, Sportezvous 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.

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.

Organiser la mise en place du Comité Social et Économique

Confirmer la stratégie de FSM

Garantir la protection des données personnelles

Réaliser une cartographie des risques

Sécuriser l'utilisation des outils informatiques et téléphoniques

Organiser l'élection des représentants des locataires

Composition du Conseil d'Administration



GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES





Résidence BuildTog® à Lieusaint



ORGANISER LA MISE EN PLACE DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

Créé par l'ordonnance du 22 septembre 2017, le CSE doit succéder aux instances représentatives du personnel, aux délégués du personnel, au comité d'entreprise et au CHSCT. Afin de préparer cette fusion, FSM et les syndicats ont organisé quatre réunions, à partir de septembre 2018, pour établir un accord de méthode. Ce dernier définit la composition, l'organisation et les missions du futur CSE.

Particularité, l'accord prévoit la mise en place de représentants de proximité, attachés à un territoire (Bussy-Saint-Georges, Provins, Fontainebleau et Val de Seine & Sénart). Interlocuteurs privilégiés des salariés, ils assureront le lien entre les antennes, les agences et le CSE en collectant les questions ou réclamations. Ils pourront également organiser, après information de la Direction Générale, des réunions de restitution aux équipes des échanges bimestriels du CSE. Ils disposeront pour cela de 7 heures de délégation par mois.

"Avec cet accord de méthode, FSM réaffirme sa volonté de transparence et de fluidité de la communication entre le siège, les agences et les antennes."



CONFIRMER LA STRATÉGIE DE FSM

Dans le cadre des consultations régulières sur la situation économique et financière de l'entreprise et de la politique sociale, le comité d'entreprise peut faire appel à une expertise extérieure. En juin 2018, l'intervention du cabinet SYNDEX a ainsi été validée pour faire un point, notamment, sur l'impact de la loi de finances et les effets du rapprochement avec le Groupe Arcade-VYV.

Intégralement financé par FSM (25 K€), cet audit a permis de lever les inquiétudes des représentants du personnel, notamment en termes de préservation de l'emploi. Il a également été l'occasion d'expliquer notre stratégie d'accession et d'engager un travail de pédagogie sur la vente, ainsi que le réinvestissement qu'elle permettra dans les constructions neuves.

Présenté au Comité d'Entreprise en décembre 2018, le rapport définitif dresse une synthèse des entretiens menés avec la Direction Administrative et Financière, la Direction des Ressources Humaines et la Direction du Développement. Il confirme la bonne gestion de FSM, la pérennité de notre entreprise ainsi que notre capacité à continuer à mener nos missions.

GARANTIR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Entré en application le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a constitué un axe de travail majeur sur l'année écoulée. En coordination avec le Groupe Arcade-VYV, FSM a désigné un délégué à la protection des données en charge de la mise en conformité. Des groupes de travail, conçus comme des espaces de discussion et de collaboration, ont permis de développer des outils et d'identifier les priorités et les axes d'amélioration pour les différentes sociétés.

Un travail de refonte de nos supports de communication et documents contractuels a été mené sur l'année 2018. Un courrier d'information, joint à la quittance, a été adressé à l'ensemble des locataires, afin de leur rappeler leurs droits et de leur expliquer comment les exercer (auprès de qui, sous quelle forme...). Pour les nouveaux entrants, une nouvelle annexe est venue compléter le bail.

Des clauses spécifiques sont également intégrées dans les documents de consultation des entreprises, afin de s'assurer du respect de la réglementation RGPD par nos prestataires.

En interne, une première information a été diffusée au Comité de Direction et au Comité d'Entreprise, dans l'attente de la campagne de sensibilisation de tous les collaborateurs au 1^{er} trimestre 2019

RÉALISER UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES

En 2018, FSM s'est livré à un premier exercice de cartographie des risques. En collaboration avec l'ensemble des Directions, seize risques ont été identifiés et analysés.

Des plans d'actions permettant de traiter ces risques ont également été établis. Processus itératif, ce travail se poursuivra en 2019 pour continuer d'animer et d'affiner cette démarche.

SÉCURISER L'UTILISATION DES OUTILS INFORMATIQUES ET TÉLÉPHONIQUES

FSM a engagé en 2018 un travail de recensement des outils informatiques, numériques et téléphoniques mis à la disposition des collaborateurs, afin d'établir une charte informatique. Cette charte pose les règles relatives à l'utilisation de ces outils, dans une logique à la fois normative et pédagogique.

Les droits et obligations des utilisateurs sont ainsi rappelés dans le document. Une réflexion a notamment été engagée sur le « droit à la déconnexion ». Il est ainsi précisé que les salariés n'ont pas l'obligation de lire et de répondre aux courriels et appels téléphoniques qui leur sont adressés les soirs, week-ends et jours fériés, ainsi que pendant leurs congés.

Les dernières évolutions du droit des données personnelles ont également été intégrées dans la charte. Cette protection vise aussi bien les données personnelles de nos collaborateurs que celles de nos clients. Chaque collaborateur est tenu au respect de la confidentialité des informations et des données qui lui sont confiées.

Dans un effort de pédagogie, la charte informatique rappelle également les bons gestes professionnels et les comportements attendus des collaborateurs (mise en forme et signature des messages, cordialité des échanges...). En effet, l'utilisation des outils informatiques et téléphoniques reflète aussi les valeurs de notre entreprise.

Entrée en vigueur le 1^{er} mars 2019, la charte informatique est annexée au règlement intérieur de l'entreprise. Collaborateurs et managers sont les garants de son respect.

La Charte Informatique de FSM en 10 points

- 1 Les personnes concernées
- 2 La protection des accès
- 3 La protection des données
- Les moyens en matière de sécurité
- Les obligations des utilisateurs
- Les limites de l'utilisation personnelle du matériel
- 7 Les contrôles réalisés par l'entreprise
- La conservation des données d'utilisation enregistrées
- 9 Les fichiers personnels
- O Courtoisie et loyauté



ORGANISER L'ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Au sein du Conseil d'Administration de FSM, trois sièges sont réservés aux représentants des locataires. Élus tous les quatre ans, ces représentants sont appelés à se prononcer sur nos grandes orientations : le budget, les programmes d'investissement, les augmentations de loyers... Ils participent également aux Commissions d'Attribution de Logements et d'Appels

d'Offres. Nos équipes se sont mobilisées pour organiser ces élections en 2018. Des discussions ont ainsi été engagées avec l'ensemble des associations de locataires pour définir les modes de scrutin, le matériel de vote... Nouveauté, les locataires ont pu pour la première fois voter par Internet, en plus du traditionnel vote par correspondance. FSM a également fourni des moyens matériels et un budget équivalant à un euro par logement pour faciliter la communication électorale.

Le dépouillement du vote s'est tenu le 11 décembre 2018 au siège de FSM. Proche de la moyenne nationale, le taux de participation s'élève à 14,24%. Deux nouvelles associations entrent au Conseil d'Administration : le DAL (Droit Au Logement) et la CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie), avec respectivement 37,54% et 36,39% des suffrages exprimés.



Une association conserve son poste: la CGL (Confédération Générale du Logement), avec 26,07% des suffrages exprimés. Afin d'accompagner leur prise de poste, FSM a organisé une rencontre avec ces nouveaux représentants. Objectif de cette

Afin d'accompagner leur prise de poste, FSM a organisé une rencontre avec ces nouveaux représentants. Objectif de cette demi-journée : échanger sur leurs missions, leur rôle et les informations qui leur seront communiquées. De premiers contacts ont également été établis avec la gestion locative et les chefs d'agence.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENTE M^{me} Renée WOJEIK

VICE-PRÉSIDENT Ville de Provins représentée par M. Eric JEUNEMAÎTRE VICE-PRÉSIDENT Ville du Mée-sur-Seine représentée par M. Christian GENET

DIRECTEUR GÉNÉRAL M. Olivier BARRY

Ville de Melun représentée par M. Kadir MEBAREK

Ville de Fontainebleau représentée par M^{me} Geneviève MACHERY

Mme Chantal BAIOCCHI

Grand-Paris-Sud-Seine-Essonne-Sénart représenté

par M. Eric BAREILLE

Conseil Départemental 77 représenté par M. Denis JULLEMIER Action Logement Immobilier représentée par M^{me} Sylvie SUSTAR

M. Yves CHARRIER

M^{me} Nicole CORRE

CAMVS représentée par M. Dominique GERVAIS

M. Bruno SAPE

M^{me} Jacqueline VERNIN M. Jean-Paul PIERSON

Représentants des locataires :

Mme Ginette CHAUSSÉ

M. Jean-Marie DUIZIDOU (Association CLCV)

M. Xavier LUCIANI (Association CGL)

COMMISSAIRES Société Lionel GUIBERT (titulaire)
AUX COMPTES Société ADD Equation (suppléant)

Instances de decision e	t systèmes de management	2016	2017	2018
▲ Corr Art. R.225-105-1 du Code de	e Commerce, relatif aux informations sociales, envir	ronnementales et s	ociétales	
GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1 Champ Nom de la certification / de l'évaluation Périmètre	Aucune certifi	cation du système de	e management
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation) Certification / évaluation 2			
	Champ Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.2	Part de femmes en comité de direction	37,50%	37,50%	44,44%
Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	44,44%	38,89%	38,89%

•			2017 ou les organisations	2018 s intéressées
GOV 2.1	Date des trois dernières enquêtes	2016	2017	2018
Satisfaction des locataires	Taux de satisfaction globale*	79%	81%	78%
	*d'après les réponses à la question :	Globalement, quel est vo	tre niveau de satisfaction v	is-à-vis de votre bailleur ?

① L'application de la loi de finances 2018, avec entre autres dispositions la RLS et l'augmentation de diverses taxes et cotisations, a obligé FSM à opérer des arbitrages sévères sur les budgets d'entretien courant et de remise en état des logements (-40 à -60% de baisse des dotations). Ce choix a eu pour conséquence une baisse significative du niveau d'entretien des résidences et donc une chute du niveau de satisfaction des clients, notamment en matière de réparations et d'entretien du patrimoine.

GOV 2.2	Date des trois dernières enquêtes	2014	2017	2018	
Satisfaction des salariés	Taux de satisfaction globale*	81	80,9	-	
	*d'après les réponses à la question :	Êtes-vous satisfait de travailler dans votre entreprise ?			

De baromètre social est réalisé tous les 3 ans.

GOV 1

GOV 2.3 Nombre de conventions actives	avec les associations locales	1	1	2
avec les associations locales		·	·	_

^{🕣 1} convention avec l'Association Cœurs sans Frontières qui accompagne les habitants du Mée-sur-Seine sur les démarches administratives et le soutien scolaire.

¹ convention avec l'Association FIDAMURIS qui intervient sur la Ville de Melun dans le champ de l'insertion par l'économique.

GOV A /

ÉTHIQUE 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 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 B /

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

- 9 réunions du Conseil d'Administration par an regroupant 18 administrateurs.
- 94 réunions de la Commissions d'attribution des logements à Melun, Fontainebleau et Provins avec 8 administrateurs traitant de l'attribution des logements vacants.
- Commissions d'Appel d'Offres mobilisant 6 administrateurs, pour des opérations supérieures à 120 000 \in .
- Comité de Direction mensuel regroupant les directeurs et les responsables de services.
- · Site intranet dédié aux administrateurs.

GOVE/

DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

- Une matinée professionnelle annuelle rassemble l'ensemble des collaborateurs. Elle est dédiée à la présentation de la stratégie de l'entreprise avec une projection sur l'année à venir, suivie d'une activité collaborative.
- L'année est ponctuée de rencontres entre salariés : voyage CE, vœux de la Direction, activités ludiques (escape game, bowling, etc.).
- 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.
- 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.

GOV C /

RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIOUES 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 Plan Local d'Urbanisme (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 Droit de Préemption Urbain (DPU).

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.

CIL

Coprésidée par le Préfet et le Président de l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI), la **Conférence Intercommunale du Logement** définit des orientations en matière d'attributions pour son territoire. Ces orientations sont déclinées pour les publics prioritaires et pour certains secteurs géographiques dans la Convention Intercommunale des Attributions (CIA) qui fixe pour chaque bailleur des engagements annuels quantifiés et territorialisés d'attribution suivies de baux signés.

CUS

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le **Conventionnement** d'Utilité Sociale 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...).

ELAN

La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant **Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique** comporte diverses dispositions touchant directement au secteur du logement social. Au second titre intitulé « évolutions du secteur du logement social » figurent une obligation de regroupement des organismes de moins de 12 000 logements, ainsi qu'un renforcement de leurs leviers d'autofinancement par le biais de la vente HLM et du développement de nouveaux services. Le troisième titre relatif à la mixité sociale intègre quant à lui un examen triennal des conditions d'occupation des logements sociaux, le développement de la cotation de la demande et la gestion en flux des réservations.

ESH

Les **Entreprises Sociales pour l'Habitat** sont des sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général. Elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social. En partenariat avec les pouvoirs publics et les acteurs locaux, elles veillent à la qualité de leur environnement. Elles répondent ainsi efficacement aux besoins des habitants.

Les ESH gèrent plus de 2,2 millions de logements, soit près de la moitié du parc HLM, et elles construisent chaque année un logement locatif social sur deux. Intervenant tant en locatif qu'en accession, elles sont des acteurs de l'aménagement des villes et des territoires .

HLM

Habitation à Loyer Modéré.

ISR

L'Investissement Socialement Responsable (ISR) consiste à intégrer de façon systématique des critères extra-financiers dans les politiques d'investissement. Ces placements financiers cherchent à concilier performance économique, impact social et impact environnemental en finançant des entreprises qui contribuent au développement durable.

PHBB

Les **Prêts de Haut Bilan Bonifiés** ont été mis en place en 2016. Ce dispositif de financement à très long terme prend la forme de prêts d'une durée de 30 à 40 ans avec :

- une première période de 20 ans avec un taux d'intérêt à 0% et un différé d'amortissement,
- une seconde période allant de 10 ans (réhabilitation) à 20 ans (construction) pendant laquelle les remboursements s'effectuent au taux du livret A en vigueur majoré de 60 points de base

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.

RLS

La loi de finances pour 2018 a introduit l'application d'une **Réduction de Loyer de Solidarité**. Intégralement financée par les bailleurs sociaux, cette réduction de loyer mensuelle est accordée sous condition de ressources. Elle entraîne une baisse d'APL à peu près équivalente pour les ménages concernés, soit une baisse des dépenses pour l'État évaluée à 800 M€ en 2018.



LES FOYERS DE SEINE-ET-MARNE

14, avenue Thiers - 77000 Melun

Tél: 01 64 14 43 30

www.fsm.eu



Résidence à Bussy-Saint-Georges



