



groupe Arcade-vyv

2022 RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE





SOMMAIRE

04 NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES

05 2022 EN CHIFFRES

06 NOTRE ORGANISATION

07 LE MODÈLE D'AFFAIRES FSM

10 DÉMARCHE RSE

12 LE GROUPE ARCADE-VYV

14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

24 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

30 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

36 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

44 GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

51 GLOSSAIRE



Olivier BARRY Directeur Général de FSM

ÉDITO

Nombre de maux ont durant ces trois dernières années affecté notre trajectoire et notre mission d'intérêt général. Cette épreuve collective a concerné l'ensemble de notre pays et bien au-delà encore. Dans un environnement troublé, moins prévisible, économiquement fragilisé avec une ressource de plus en plus onéreuse, notre ESH a cependant pris le parti d'accélérer, d'accentuer son engagement dans le partage d'une stratégie de groupe axée sur « mon logement santé® ».

Aussi, au-delà des incertitudes de financement, FSM et Arcade-VYV préparent, complémentairement à notre offre de produits, une brique de services dont le déploiement interviendra progressivement à compter du second semestre 2023. Ce nouveau volet vient s'ancre sur un socle certifié notamment au travers des déploiements engagés de LIVIA® et LOGE&CARE®.

Sous l'angle de sa transition numérique, l'année 2022 a permis de garantir la

préparation d'une migration vers un nouveau Progiciel de Gestion Intégré qui constituera les fondations de nos prochaines agences numériques. Le point de départ est bien celui des premiers jours de 2023.

De même, toujours en phase avec ses premiers engagements pris en 2005, FSM accentue ses efforts au profit d'une trajectoire de décarbonation progressive

notre maître mot demeure celui de la projection, de notre inaltérable volonté de nous réimaginer, de réinventer notre approche pour franchir cette date en pleine possession de nos moyens d'acteur référent de l'habitat en Seine-et-Marne. Ceci s'entend en confortant l'engagement de nos équipiers par le renforcement d'une politique de ressources humaines qui privilégie l'expérience collaborateur

FSM a pris le parti d'accélérer, d'accentuer son engagement dans le partage d'une stratégie de groupe axée sur « mon logement santé ».

de ses activités en accentuant la qualité de ses rénovations patrimoniales avec pour ambition un parc doté d'une classification capable de répondre aux enjeux de rationalisation des consommations énergétiques et de changement climatique. A quelques enjambées de l'année 2025, donc du centenaire de notre entreprise,

dans une dimension accrue de qualité de vie au travail.

FSM confirme de la sorte sa volonté de prendre part activement au renouveau d'un logement abordable, durable, qualitatif et chargé de services dont les enjeux n'ont cessé de croître.

NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES



COLLECTIVITÉS LOCALES

- ⌚ **Répondre aux politiques de l'habitat des collectivités locales par une offre qualitative qui s'intègre dans le tissu architectural et urbain**
 - Proposer des produits et des services qualitatifs, normés et responsables
 - Garantir un coût d'usage maîtrisé, dès la conception du bâtiment
 - Garantir une vétusté maîtrisée pour l'ensemble de nos programmes
 - Prévenir les risques sécuritaires inhérents au bâti
 - Assurer des déroulements de chantiers sereins
 - Favoriser la création de valeur locale
- ⌚ **Conforter les équilibres du territoire et les politiques de peuplement au travers d'une gamme de produits diversifiés adaptés**
- ⌚ **Être en parfaite conformité légale et réglementaire**
- ⌚ **Assurer une Gestion Locative efficiente**
 - Attribuer nos logements de façon concertée
 - Maintenir un parc immobilier entretenu
 - Œuvrer pour accroître la satisfaction de l'ensemble de nos clients
- ⌚ **Communiquer en toute transparence**



CLIENTS LOCATAIRES

- ⌚ **Concevoir des bâtiments dont nos locataires puissent être fiers et satisfaits**
 - Proposer des biens performants à coût d'usage maîtrisé
 - Offrir des logements attractifs : esthétique, 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**
 - Écouter pour répondre efficacement aux besoins de notre clientèle à toutes les étapes de son parcours (demande de logement, attribution, installation, vie courante, mutation, sortie du logement)
 - Offrir un cadre de vie agréable (environnement soigné, propreté)
 - Proposer une gamme de services performants, pensés pour une meilleure qualité de vie de nos résidents
 - Assurer une maintenance rigoureuse des lieux et des équipements
 - Garantir la sécurité de notre clientèle



ACCÉDANTS À LA PROPRIÉTÉ

- ⌚ **Concevoir des bâtiments attractifs, à forte valeur d'usage**
- ⌚ **Veiller au bon respect du contrat (coût, qualité, SAV)**
- ⌚ **Impliquer l'accédant** au cours de la réalisation du chantier
- ⌚ **Accompagner l'accédant** dans la prise en main de son nouveau logement



FOURNISSEURS & PRESTATAIRES DE SERVICES

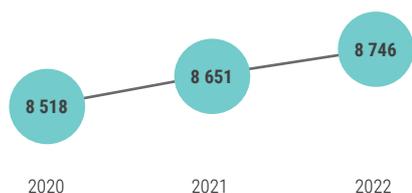
- ⌚ **Favoriser les prestataires certifiés** ou engagés dans une démarche environnementale
- ⌚ **Accompagner nos fournisseurs et prestataires de services** dans une dynamique d'amélioration continue
- ⌚ **Agir conjointement**, dans une logique de partenariat, pour atteindre les objectifs de qualité de service FSM



COLLABORATEURS

- ⌚ **Positionner le collaborateur comme acteur clé de la dynamique de l'entreprise**
 - Renforcer le sentiment d'appartenance et favoriser l'engagement des salariés
 - Affirmer son rôle d'ambassadeur de l'image et des valeurs FSM
- ⌚ **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**
 - Évaluer le niveau de qualité de vie et conditions de travail
 - Proposer des conditions de travail qualitatives pour tous

2022 EN CHIFFRES



NOMBRE DE LOGEMENTS
dont 811 équivalents-logements (foyers, ...) en 2022



18%
des titulaires de bail de + de 65 ans

45%
des locataires recevant des aides au logement



45 624 k€

Chiffre d'affaires
2021 : 42 330 k€

40 392 k€

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



920

attributions
2020 : 529 / 2021 : 731

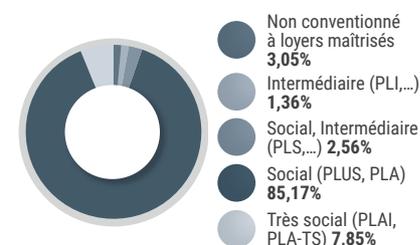


27,3%

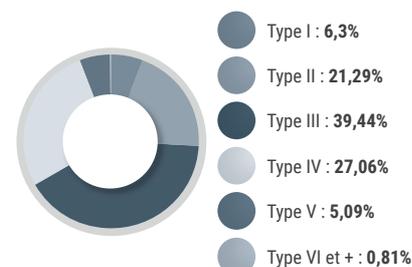
des logements situés en Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV)

RÉPARTITION DES LOGEMENTS LOCATIFS

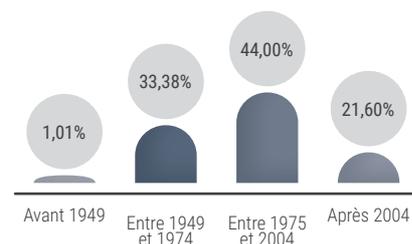
Par catégorie



Par type



Par période de construction



0.7 - Répartition du patrimoine locatif par période de construction

Les logements livrés en PSLA détenus par l'organisme au 31/12 de l'année ne sont plus intégrés à partir du reporting 2022 au sein du patrimoine locatif présenté dans les indicateurs utilisant la donnée « patrimoine locatif ».

95,7%

de logements en habitat collectif

NOTRE ORGANISATION

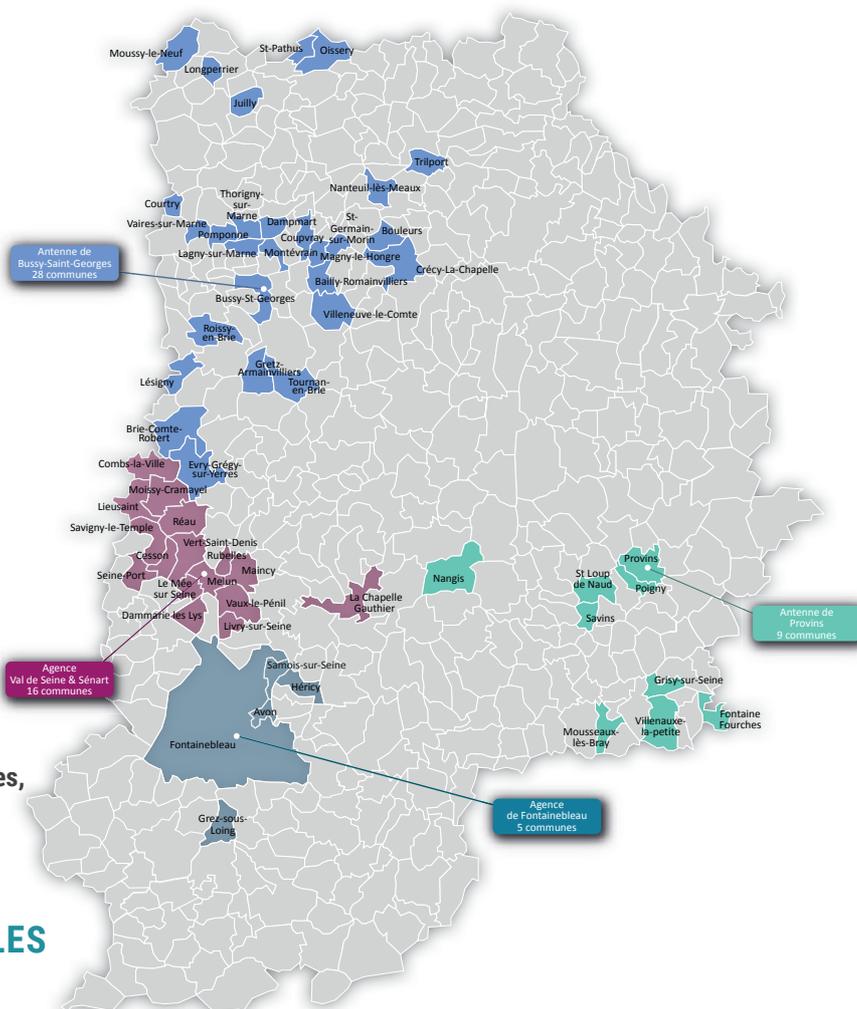
UNE COOPÉRATION AVEC LES 5 ACTEURS SEINE-ET-MARNAIS DU GROUPE ARCADE-VYV

- ↪ **ANTIN RÉSIDENCES** (Bailleur social)
- ↪ **NCA** (Coopérative de production)
- ↪ **ALFI** (Habitat spécifique)
- ↪ **CROIX-ROUGE HABITAT** (Habitat spécifique)
- ↪ **COOP ACCESS** (Syndic solidaire)

UNE GESTION DE PROXIMITÉ

- ↪ 1 siège social à **Melun**
- ↪ 4 agences de proximité : **Bussy-Saint-Georges, Fontainebleau, Provins, Val de Seine & Sénart**

6 DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES



PRÉSIDENTE
R. WOJEIK



DIRECTION GÉNÉRALE
O. BARRY



DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

R. CLAUSSIER



DIRECTION RESSOURCES

F. SABATIER



DIRECTION DES MÉTHODES & CONTRÔLES

J. MAES



DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT

C. ESPRABENS



DIRECTION DU PATRIMOINE & DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

D. MAGALHAES



DIRECTION CLIENTÈLE

O. DODET-PETITJEAN



LE MODÈLE D'AFFAIRES



groupe Arcade-vyv

UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL



Fondé en 1925, par la volonté d'entrepreneurs qui souhaitent offrir un logement aux travailleurs, FSM contribue 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 :

- ⊖ des plafonds de loyers et de revenus des locataires ;
- ⊖ des règles d'organisation et de priorité dans les attributions de logements ;
- ⊖ 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 frange occidentale du département, en bordure du Grand Paris, là où se concentrent les besoins.

Le fait d'être pleinement adossé au Groupe Arcade-VYV nous ouvre aujourd'hui de nouvelles perspectives. FSM reste l'opérateur local de référence et bénéficie désormais de l'appui et de l'expertise des autres entités pour offrir une gamme élargie de produits diversifiés et adaptés aux besoins des Seine-et-Marnais.

Plus largement, FSM ne peut envisager son activité sans un partenariat étroit avec les collectivités et notamment les communautés d'agglomération comme celles du Pays de Fontainebleau, de Melun Val de Seine, de Marne et Gondoire ou encore de Paris-Vallée de la Marne. 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.

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



groupe Arcade-vyv

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 LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Code de la Construction et de l'Habitation, Lois de Finances

NOS RESSOURCES

FINANCEMENTS

3 M€ d'autofinancement
27 194 k€ d'emprunts mobilisés en 2021

13,1% (1 045) de logements classés E à G
27 logements non classés

PATRIMOINE

8 746 logements locatifs dont
• 7,8% PLAI
• 85,2% PLUS
• 2,5% PLS
811 équivalents-logements

CAPITAL HUMAIN (RH)

137 collaborateurs

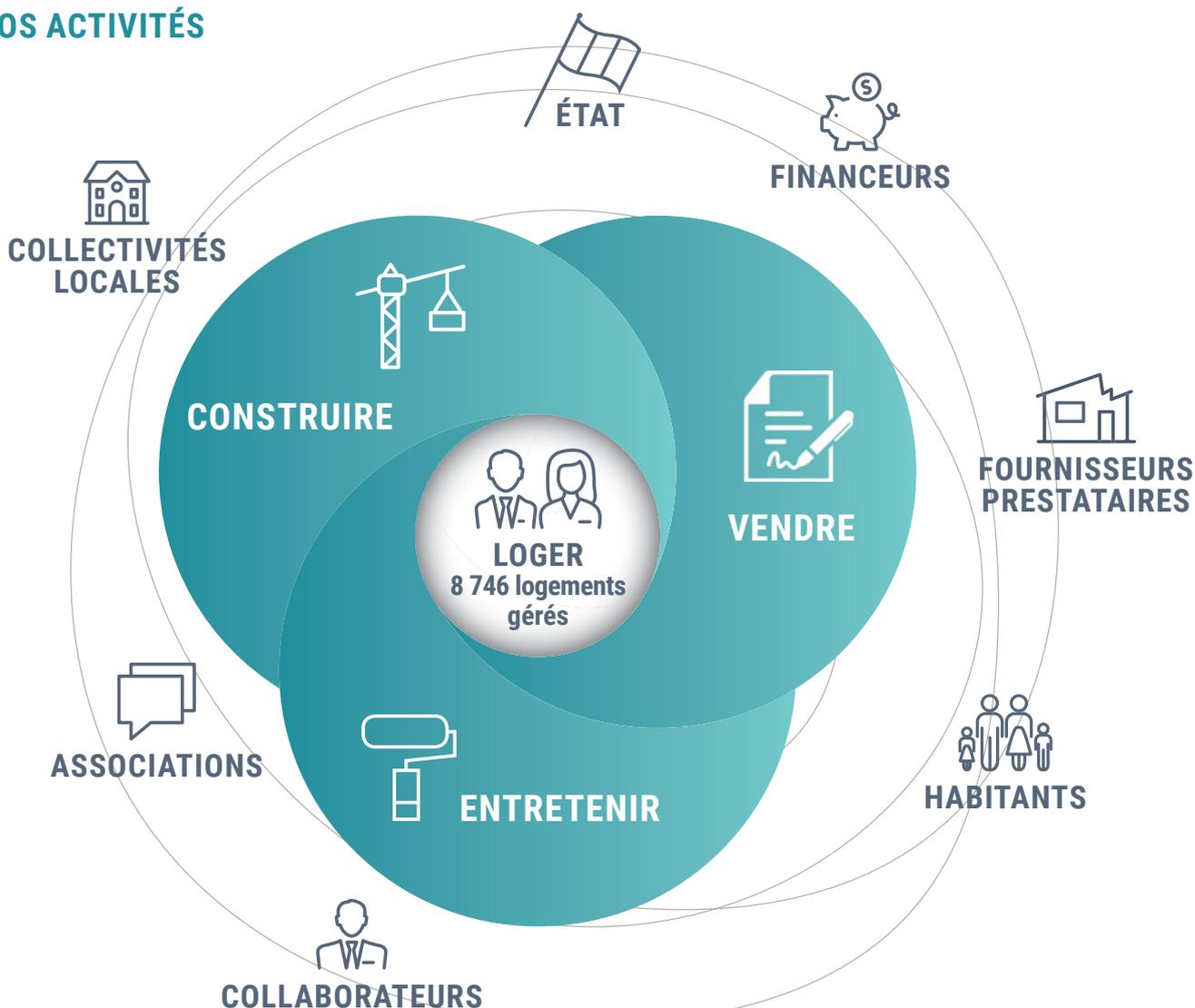
PARTENAIRES CLÉS

630 prestataires et fournisseurs
3 partenariats avec des associations locales

CAPITAL ENVIRONNEMENTAL

86,4% (6 863) de logements classés A, B, C, D

NOS ACTIVITÉS





NOTRE STRATÉGIE

Au travers de son rattachement au Groupe Arcade-VYV, FSM consolide et complète ses orientations stratégiques à l'horizon partagé 2020-2025 en intégrant celles du Groupe Arcade-VYV.

La consolidation de la stratégie de FSM est portée par 6 piliers :

- Une gamme compacte de produits locatifs
- Des ressources complémentaires pour soutenir le renouvellement de l'offre et la maintenance patrimoniale
- Une approche qualité généralisée pour conforter l'excellence des services
- Une approche RSE impactante sur la réduction carbone
- Une politique formalisée des ressources humaines au service de la marque employeur et de l'expérience collaborateur « du parcours professionnel à l'employabilité »
- La mise en œuvre de la transition numérique à l'horizon 2025

NOTRE SAVOIR-FAIRE

FSM regroupe 5 activités :

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

LA VALEUR QUE NOUS CRÉONS

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

109 logements neufs
Une offre diversifiée : familles, étudiants, travailleurs, personnes âgées et ménages en situation de fragilité

IMPACT SOCIAL ET SOCIÉTAL

920 attributions

Loyer moyen :

7,2 €/m² de surface habitable
5,9 €/m² pour les logements très sociaux

IMPACT ÉCONOMIQUE

45,5 M€ de chiffre d'affaires dont 96% issus des logements locatifs

49,1 M€ de dépenses et investissements sur le patrimoine
3 682 115,09 M€ de rémunérations indirectes versées dans le secteur du bâtiment
114 ETP indirects et induits générés ou maintenus dans la filière du bâtiment

IMPACT ENVIRONNEMENTAL

(émissions de GES)

+2,54% de logements classés A, B, C
-0,1% de logements classés D à G

CAPITAL HUMAIN (RH)

97,14% de collaborateurs en CDI
25 postes pourvus
6 employés « Reconnus Qualité Travailleur Handicapé » (RQTH)

LES 5 ORIENTATIONS DU GROUPE



1. Assurer le développement d'une offre « logement-santé » diversifiée, adaptée et de qualité, en garantissant les équilibres économiques du Groupe.

2. Contribuer à la cohésion sociale des territoires, au bien-être, à la santé et au parcours de vie des habitants par la proposition d'une offre de services adaptée.

3. Contribuer à la préservation du climat, de l'environnement et au développement durable des territoires.

4. Favoriser l'épanouissement, l'adhésion, l'engagement, la fierté d'appartenance des équipes.

5. Mettre en œuvre des pratiques de gouvernance et de dialogue avec les parties prenantes au service de l'ambition du Groupe.

NOTRE DÉMARCHE RSE

NOTRE POLITIQUE RSE S'INSCRIT DANS LE RÉFÉRENTIEL DU GROUPE ARCADE VYV



AVANCEMENT DE NOS 14 « CHANTIERS RSE » PRIORITAIRES

- 1 Qualité du patrimoine    
- 2 Offre diversifiée et adaptée aux besoins  
- 3 Préservation de la santé et de l'autonomie des seniors par l'habitat  
- 4 Logement sain, désirable et résilient  
- 5 Logements et services de qualité à un coût maîtrisé  
- 6 Accès, maintien dans le logement et accompagnement des ménages   
- 7 Parcours de vie et de santé des habitants  
- 8 Cohésion sociale et soutien au tissu associatif local  
- 9 Performance énergétique et émissions de GES du patrimoine   
- 10 Préservation des ressources et gestion des déchets     
- 11 Impact environnemental des modes de production   
- 12 Exemplarité environnementale et promotion de pratiques éco-responsables    
- 13 Santé, sécurité des salariés et qualité de vie au travail  
- 14 Accompagnement des parcours professionnels  
- 15 Recrutement et inclusion dans et par l'emploi   
- 16 Relations avec les fournisseurs et implication dans le tissu économique local   
- 17 Relations et coopération avec les acteurs publics et institutionnels  
- 18 Relations aux habitants et à leurs représentants 
- 19 Éthique et déontologie 

Renforcer l'appropriation, l'exploitation et la valorisation des contrôles portant sur la **qualité de la conception des opérations**



Avancé

Renforcer l'appropriation, l'exploitation et la valorisation des contrôles portant sur la **qualité d'exécution sur chantier**



Avancé

Formaliser et déployer une **charte d'aménagement des parties communes** pour les opérations neuves



Réalisé

Concevoir et animer une **démarche d'innovation et d'expérimentation**



En cours

Prendre des engagements de **qualité de services Clients** dans le cadre du référentiel LIVIA®



En cours

Développer la **fourniture d'énergie, l'autoproduction et l'auto-consommation d'électricité**



En cours

Réaliser un **diagnostic de l'impact environnemental** des activités de FSM



Avancé

Développer, animer et suivre l'**effectivité des partenariats** en matière d'inclusion dans l'emploi



En cours

Formaliser une **politique RH**



En cours

Mettre en place une **évaluation de la performance Ressources Humaines**



A démarrer

Créer un **Comité Éthique d'entreprise**



A démarrer

Consolider notre **gouvernance** et l'ensemble des processus de délibération



En cours

Mettre en oeuvre les engagements du référentiel « **logement-santé** » Groupe



En cours

Réaffirmer la contribution de FSM aux **politiques locales**



En cours

LE GROUPE



FSM est depuis 2021 pleinement intégrée au Groupe Arcade-VYV, après avoir inclus l'ESH ANTIN Résidences au sein de son nouveau pacte d'actionnaires de référence. FSM a fait ainsi le choix de rejoindre un Groupe dont elle partage les valeurs et la vision : un logement social inscrit dans les territoires, accompagnant les parcours de vie des habitants, répondant à la diversité des situations et des besoins, favorisant l'inclusion et plaçant la santé et le bien-être des résidents au cœur de sa mission.

Cette intégration au Groupe Arcade-VYV permet à FSM de bénéficier d'expertises et de leviers supplémentaires, afin de renforcer son action au service du territoire seine-et-marnais. FSM bénéficie également des échanges entre filiales du Groupe, au travers des différentes Communautés professionnelles auxquelles elle participe, ainsi que de services et projets mutualisés, portant par exemple sur l'exploitation de données ou le déploiement du RCPD.

FSM est aussi un contributeur actif aux initiatives du Groupe et à l'intelligence collective qu'il promeut.

Dès les premières collaborations, FSM s'est investie dans différents projets à l'échelle du Groupe : élaboration du référentiel « Logement-santé », élaboration et expérimentation du label « Loge&Care », définition de la démarche RSE du Groupe, participation à la réflexion en cours sur les achats groupés, notamment l'achat d'énergies...

AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT

Résolument ancré dans l'économie sociale et solidaire, le Groupe Arcade-VYV propose un modèle unique en France, tant par sa mission et son projet - fondés sur le lien fondamental entre santé et logement - que par sa gouvernance et son fonctionnement.

Au cœur de ce modèle, quatre principes essentiels guident sa stratégie et l'action des quelques 2 400 collaborateurs qui le font vivre : agilité, flexibilité, autonomie et innovation.

En étroite collaboration avec l'ensemble des entités membres, le Groupe Arcade-VYV a engagé en 2020 une réflexion stratégique et prospective sur sa raison d'être, c'est-à-dire la contribution qu'il souhaite apporter aujourd'hui et demain aux principaux enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques du secteur du logement social.

Le groupe et ses entités se sont ainsi fixés l'ambition d'« améliorer la vie par l'habitat », en étant un partenaire de référence des territoires, contributeur du développement durable des territoires et du bien-vivre des habitants, par une offre adaptée et accessible de produits et de services concourant au « logement-santé ».

Pour accomplir cette mission, le Groupe Arcade-VYV s'est doté en 2020 d'un Référentiel « Logement-santé » pour garantir aux habitants des logements alliant une haute qualité environnementale et sanitaire du bâtiment, ainsi qu'un environnement et des services contribuant à la santé au quotidien.

Avec l'élaboration en 2020 du Label « Loge&Care » le groupe s'est aussi mobilisé pour concevoir une offre globale de produits et de services en faveur du maintien à domicile des seniors, adaptée aux besoins de chaque territoire.



UN MODELE FONDÉ SUR LES TERRITOIRES ET L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

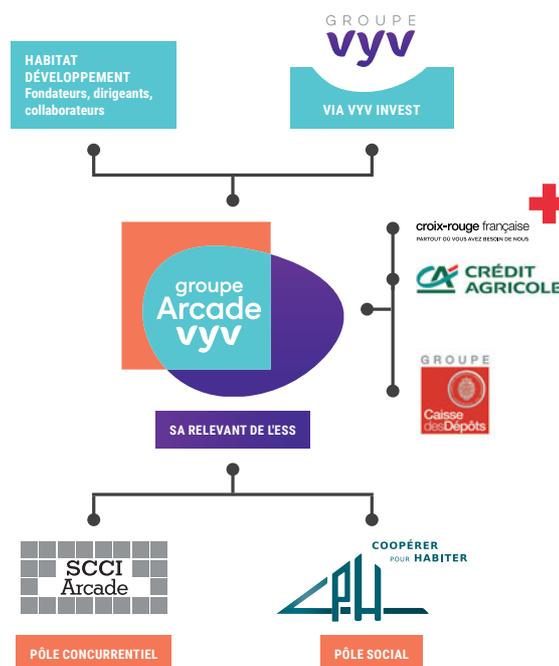
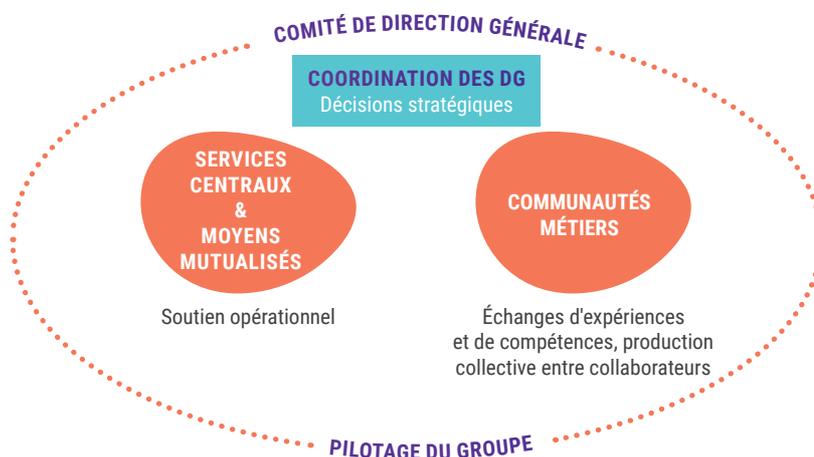
La singularité d'Arcade-VYV se reflète aussi dans son mode de gouvernance et son organisation, centrés sur les principes fondamentaux d'ancrage territorial et d'autonomie des filiales, avec pour objectif de favoriser l'intelligence collective au service du groupe, de ses entités et de leurs parties prenantes.

Parce que la connaissance fine des besoins se situe au niveau local, chaque entité, tout en s'inscrivant dans les valeurs communes, la mission et les orientations du groupe, définit ainsi sa propre politique de développement et de gestion au regard de son contexte et en coopération avec ses collectivités partenaires.

Mis en place à l'échelle régionale, les espaces de dialogue territoriaux permettent aux entités membres intervenant sur les mêmes territoires de développer des synergies pour renforcer leur action. C'est par cette approche fondée sur les territoires et la complémentarité entre entités, qu'Arcade-VYV et ses membres apportent des solutions adaptées aux attentes et enjeux locaux.

Au-delà des instances de gouvernance, des espaces d'échanges et de dialogue assurent la déclinaison opérationnelle des orientations stratégiques du groupe et apportent un appui aux filiales pour exercer leurs activités au quotidien, améliorer leurs pratiques et encourager l'innovation partagée :

- ⊖ Le Comité de Direction générale assure le pilotage du Groupe ;
- ⊖ la Coordination des Directeurs généraux réunit chaque mois l'ensemble des entités pour les associer pleinement aux décisions stratégiques ;



Reflet de son identité, de son histoire et de son positionnement fort en tant qu'acteur de l'économie sociale et solidaire, l'actionnariat du Groupe Arcade-VYV rassemble des acteurs historiques du logement social, de la santé et de l'intérêt général, au service des territoires et du bien-vivre de leurs habitants.

- ⊕ les Communautés professionnelles sont des lieux d'échanges, de partage de bonnes pratiques et de production collective entre experts « métiers » issus de l'ensemble des entités ;
- ⊕ les moyens mutualisés à l'échelle du pôle social du Groupe fournissent aux filiales un soutien opérationnel au quotidien.





PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



78 logements - Charny

AIDER LES PLUS FRAGILES

En 2022, FSM en lien avec la Croix Rouge Insertion au travers du dispositif « COMBO 77 » ont engagé un partenariat fort au cœur de notre patrimoine Provinois et Bellifontain.

Le 20 avril 2022, c'est à Provins au cœur de la résidence Warnery, que l'équipe de « COMBO 77 » a fait escale avec son bus, qui parcourt toute l'année les territoires ruraux de la Seine-et-Marne.



Ce bus « connecté », permet d'assurer une première prise de contact avec nos locataires, d'identifier d'éventuels besoins et de proposer un accompagnement individualisé autour de 3 dimensions :

- ⊕ Sociale (accès aux droits) ;
- ⊕ Personnelle (confiance et estime de soi) ;
- ⊕ Professionnelle (projet professionnel, parcours vers l'emploi).

Le dispositif « COMBO 77 » a pour objectif de :

- ⊕ Valoriser la remobilisation d'un public « invisible » pour qu'il redevienne acteur de son inclusion sociale ;
- ⊕ Valoriser un public cumulant différentes problématiques : personnelles, sociales et/ou professionnelles ;
- ⊕ Redynamiser un public qui n'adhère pas ou plus aux dispositifs actuels.

Notre partenaire UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) s'est également associé à cette journée pour proposer différents ateliers destinés aux enfants, mais aussi à nos locataires :

- ⊕ photolangage ;
- ⊕ lecture partagée ;
- ⊕ arbre du « mieux-vivre ensemble » ;
- ⊕ défi collectif au travers d'un quiz ;
- ⊕ réalisation d'une fresque collective.

Les équipes FSM-UDAF et « COMBO 77 » ont su se fédérer pour faire de cette animation une vraie réussite. Un locataire a pu retrouver un emploi grâce à l'accompagnement assuré



par le dispositif « COMBO 77 ». Fort de cette 1^{ère} expérience, le « COMBO 77 » a fait escale à la Tour Warnery à Fontainebleau, le 5 octobre 2022.

En complément du « COMBO 77 » et pour permettre aux locataires de venir à la rencontre des équipes, plusieurs animations ludiques et pédagogiques, ont été mises en place :

- ⊕ Construction de nichoirs avec les enfants ;
- ⊕ Vélo-station (production de smoothie en pédalant) ;
- ⊕ Jeux de société animés par les équipes de « COMBO 77 ».

Le bilan de cette seconde expérience est très encourageant : 2 locataires intègrent le dispositif « COMBO 77 » et une troisième personne a été accompagnée pour monter un dossier d'aide médicale.

FSM et « COMBO 77 » ont décidé de poursuivre sur cette lancée en 2023, avec un objectif : identifier et accompagner les personnes fragilisées dans leur parcours de vie.





FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DES SENIORS

Au cœur de nos résidences situées dans le quartier de l'Almont à Melun, plus de 200 locataires sont âgés de 60 ans et +.

Depuis 2022, FSM, en partenariat avec l'équipe du centre social « La Boussole » de la ville de Melun et le PRIF (Prévention Retraite en Île-de-France) ont mis en œuvre des ateliers destinés aux seniors.

Il s'agit, dans une volonté commune et partagée, de mettre à disposition des actions orientées permettant aux seniors de « sortir » de leur logement, de créer, ou recréer du lien social, et de se réappropriier les espaces collectifs et communs.

Pour 2022, deux thématiques ont été identifiées et mises en œuvre :

- ⊕ Atelier « Pas à pas » ;
- ⊕ Atelier inclusion numérique, « Bien avec Internet ».

Ces 2 ateliers ont été organisés et animés par des associations qualifiées et partenaires du PRIF.

Atelier « Pas à pas »

Ce programme créé scientifiquement renforce la motivation des participants à marcher quotidiennement pour entretenir leur santé. À l'aide de leur podomètre, les retraités sont invités à marcher d'un bon pas tout en redécouvrant leur environnement.

À l'issue d'une réunion d'information, un groupe composé d'une douzaine de marcheurs seniors s'est constitué et 5 sessions de marche ont été programmées entre mai et juin 2022.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Marcher permet d'améliorer sa santé et de renforcer la prévention de certaines maladies. C'est aussi une excellente activité pour entretenir sa mémoire et préserver son capital osseux... L'objectif du programme « Pas à pas » consiste à accompagner les participants pour les aider à augmenter leur nombre de pas au quotidien tout en profitant pleinement des bienfaits de la marche à pied. Leur santé s'améliore au fur et à mesure d'une pratique régulière et volontaire.



Atelier inclusion numérique, « Bien avec internet »

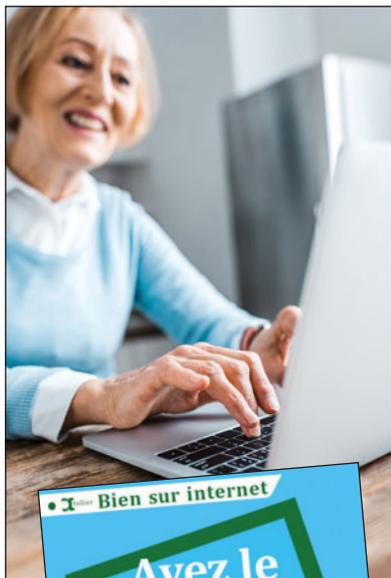
Au cours du dernier trimestre 2022, un atelier de 10 séances « Bien sur Internet » a été proposé aux seniors volontaires. Après 2 ou 3 séances consacrées à la découverte et à la prise en main d'un ordinateur ou d'une tablette numérique, les ateliers suivants ont permis d'apprendre à naviguer sur Internet, à communiquer par email et à effectuer des démarches administratives en ligne et de manière sécurisée.

OBJECTIF

Accompagner les seniors dans l'apprentissage des usages de l'ordinateur, de la tablette et du web tout en libérant les craintes de ne pas savoir faire.

C'est avec une forte implication des interlocuteurs de la ville de Melun que ces ateliers ont pu être organisés au centre social « La Boussole » au cœur du quartier de l'Almont.

Et devant le succès incontesté de ces animations, deux nouveaux ateliers seront programmés pour 2023.



RÉINVENTER DES QUARTIERS



Pose de la 1^{re} pierre « Les jardins de la ferme »
Collégien

➔ Les jardins de la ferme ;

49 logements locatifs sociaux vont sortir de terre à Collégien.

Le 1^{er} juillet 2022, la pose de la première pierre du chantier de construction de 49 logements locatifs sociaux et 26 logements en accession a eu lieu sur la commune de Collégien sous la houlette d'Olivier Barry, Directeur Général de FSM, accompagné de ses équipes et des différents partenaires du projet.

La résidence « Les jardins de la ferme » comprend 32 appartements T2 et 17 T3, en R+3 et offre de nombreuses prestations : VMC hygro B collective, robinets thermostatiques avec thermostat d'ambiance mural pour réguler la température à l'intérieur des logements, volets électriques et/ou manuels, un extérieur pour chaque logement : jardins privatifs pour les logements en rez-de-chaussée et balcon pour ceux en étage, ascenseur, interphonie, barrière pour sécuriser l'accès au parking en sous-sol de 75 places de la résidence, local poubelles, local entretien, locaux vélos et motos, potagers partagés etc.

Certifié RT 2012, ce futur programme respecte les dernières normes environnementales : haut confort thermique, maîtrise des consommations énergétiques : chauffage, électricité et production d'eau chaude sanitaire.

La livraison prévisionnelle de ce chantier est prévue en novembre 2023 pour un montant total de 8 485 874 € HT.



Quartier du Bréau - 37 logements
Fontainebleau

➔ Fin de l'opération de Fontainebleau Bréau.

En janvier 2023, les équipes de la Direction Clientèle de FSM ont eu le plaisir de recevoir les clés de la dernière tranche de l'opération de renouveau du quartier du Bréau à Fontainebleau. Les 37 logements livrés sont venus donner la touche finale d'une opération globale de 110 logements neufs et de la réhabilitation de 110 logements conservés.

SOC 1

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

2020

2021

2022

		2020	2021	2022			
SOC 1.1	Logements locatifs	-0,85%	1,73%	1,2%			
Croissance de l'offre	Foyers	0%	0%	0%			
	Logements neufs livrés ou acquis	2	200	81			
	Logement anciens aquis non conventionnées		0	0			
	Logements anciens acquis	0	0	28			
SOC 1.2		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
Répartition des logements neufs et acquis Par typologie	T1	2	44	1	25,2	31	26,8
	T2	0	0	76	56,7	30	39,1
	T3	0	0	70	70,2	32	65,4
	T4	0	0	51	85,3	13	84,7
	T5	0	0	2	91,5	3	99
	T6 et +	0	0	0	0	0	0
SOC 1.3	« Très social »	0	62	24			
Répartition des logements neufs par catégorie de financement (en nombre de logements)	« Social »	0	138	75			
	« Social Intermédiaire »	0	0	10			
	« Intermédiaire »	0	0	0			
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	2	0	0			
SOC 1.4	Logements neufs livrés	0	0	1			
Production en accession sociale	Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0			
↻ Chantiers en cours.							
SOC 1.5	Logements accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR)		3 403	3 439			
Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0			
	Autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	195	203	282			
	Part des autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap	2,53%	2,59%	3,55%			
Caractéristiques des logements concernés	L'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite constitue un enjeu fort pour FSM. Afin de faciliter l'occupation des logements, FSM réalise, chaque année, des travaux d'adaptation principalement dans les salles de bain. FSM accompagne les locataires dans leurs démarches administratives afin qu'ils puissent bénéficier de subventions quand cela s'avère possible. Ces actions viennent en complément des logements PMR livrés dans le cadre de la production neuve qui offre des logements adaptés/adaptables aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la CUS 2019-2024, FSM a pris l'engagement d'augmenter la part de logements adaptés sur son parc, en particulier sur les territoires les moins pourvus.						
SOC 1.6	Étudiants (résidences universitaires)	388	388	388			
Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Personnes âgées autonomes	243	243	243			
	Ménages en situation de fragilité sociale/économique (CHRS, résidences Sociales,...)	110	110	110			
	Travailleurs	110	110	110			
	Autres publics	0	0	0			
	Personnes âgées dépendantes	54	54	54			
	Personnes handicapées	0	0	0			



SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

		2020	2021	2022
SOC 2.1	Ensemble du parc (€/m ² Shab.)			
Niveau moyen des loyers	Parc « Très social »	5,85 €	5,90 €	5,94 €
	Parc « Social »	7,25 €	7,24 €	7,28 €
	Parc « Social intermédiaire »	9,93 €	9,96 €	10,21 €
	Parc « Intermédiaire »	8,67 €	7,94 €	7,96 €
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6,74 €	6,66 €	7,34 €
SOC 2.2	Ensemble du parc (€/m ² Shab.)			
Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location	Parc « Très social »	na	6,44 €	6,47 €
	Parc « Social »	na	7,24 €	7,62 €
	Parc « Social intermédiaire »	na	na	11,6 €
	Parc « Intermédiaire »	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	17,44 €	na	na
SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants	Ménages aux ressources < 60% des plafonds	25%	–	–
	Ménages aux ressources > 60% des plafonds	26%	–	–
SOC 2.4 Évolution globale du montant des loyers		1,53%	0,66%	0,42%
SOC 2.5 Évolution du montant des charges locatives (en €/m ² Shab.)	Évolution du montant des charges récupérables	-0,64 €	1,85 €	-1,77 €
	Évolution du montant des charges récupérables (hors énergie)	0,15 €	3,33 €	-0,62 €
SOC 2.6 Taux de mutation interne dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement		6,43%	7,80%	6,94%
		0	0	0
SOC 2.7 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers :			
	non locataires		27	15
	à des locataires	18	4	0
	Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	32	4	0

SOC 2.8

Description des pratiques - Santé et sécurité des locataires

- **Politique de veille sécuritaire** : contrôle mensuel qui s'appuie sur un applicatif smartphone, une grille normée et un recueil sécurité pédagogique permettant aux équipes de proximité de signaler immédiatement un risque potentiel pour les personnes ou les biens. Cette veille concerne les équipements dédiés à la sécurité incendie, les ascenseurs, les portes et portails automatiques.
- **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 ;
 - développement d'une télésurveillance des ascenseurs avec suivi en temps réel des pannes, arrêts et actions de maintenance permettant une plus grande réactivité dans la mise en œuvre d'action corrective et de suivi des prestataires ainsi que la programmation des travaux en lien avec les données récoltées. 100% de nos ascenseurs sont conformes à la réglementation.
- **VMC connectée** afin d'être alertés sur les pannes et défaillances pour intervention rapide, ce qui permet d'éviter la détérioration de la qualité de l'air intérieur (contrat toujours actif sur 100% des logements collectifs avec visite de chaque logement pour contrôle et remplacement des bouches).
- **Intégration dans le marché d'exploitation des chaufferies collectives** de prélèvements périodiques pour le suivi de la qualité sanitaire de l'eau chaude (legionnelle notamment) en complément des prélèvements obligatoires. Accompagnement par une AMO externe afin d'assurer le suivi d'exploitation des chaufferies collectives.
- **Communication spécifique « canicule »** destinée aux locataires seniors.

SOC 3 Accompagnement des locataires	2020	2021	2022
SOC 3.1 Personnel de terrain (en nombre d'ETP)			45,5
SOC 3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50% (en nombre d'ETP)			11,5
SOC 3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres (en nombre d'ETP)			14
SOC 3.4 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	-	736	725
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/01 et le 31/12	1 283	1 041	1 362

SOC 3.5
Description des pratiques - Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

- 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.
- Mise en place de plans d'apurement souples et adaptés aux situations de chacun.
- Utilisation des outils de communication moderne pour contacter directement les locataires en difficulté.
- Mise en œuvre de sondes de températures sur les résidences chauffées en collectif afin d'optimiser la température des logements et réduire par conséquent la consommation d'énergie.

SOC 3.6
Description des pratiques - Gestion de proximité

Les demandes et l'exigence des locataires ont évolué au cours des 15 dernières années en matière de qualité de service. Les actions menées dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) sont essentielles pour maintenir un cadre de vie agréable et favoriser le bien-vivre ensemble.

Afin de participer au mieux à cet enjeu majeur, FSM a fait le choix d'une organisation tournée vers les territoires et a mis en place les actions suivantes :

- Planter les agences et antennes au cœur des villes où sont situées nos résidences afin d'offrir une qualité de service de proximité.
- Développer un maillage de loges et de personnels de proximité sur l'ensemble des territoires avec une priorité donnée aux QPV qui concentrent les problématiques les plus fortes.
- Engager des actions de GUP sur des thématiques ciblées : sensibilisation à la propreté et au respect des espaces verts, économies d'énergie et gestion des ressources, etc.
- Mettre en œuvre notre Plan de Concertation Locative (P.C.L.) de manière dynamique et prévoir, chaque année, un budget dédié pour développer des projets novateurs et mobilisateurs avec la volonté d'apporter une réelle amélioration des conditions de vie des locataires.
- Sondage dématérialisé des locataires dans le cadre des réhabilitations avec notre prestataire URBEst. Permettant de consolider le programme de travaux en fonction des retours locataires accompagnés également par une visite de tous les logements avec un formulaire FinalCad qui permet de recenser les demandes des locataires par exemple.

SOC1.3 - Répartition des logements livrés par catégorie de financement

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

SOC 3.1 - Personnel de terrain

Dont Gardien(ne)s / agents d'immeuble / gardien(ne)s d'immeuble hautement qualifié ; Employé(e)s d'immeuble ; ouvrier(e)s/Chef(fe) d'équipe.

SOC 3.2 - Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50%

Dont Médiateur(rice), Conseiller(e) social(e), Chargé(e) de pré-contentieux, Chargé(e) de contentieux, Chargé(e) de recouvrement.

SOC 3.3 - Autres types de salariés dédiés à la relation client et au cadre de vie

Dont chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s d'affaires, chargé(e)s de relation client, personnels des centre de relation client, Standard, etc.

Raisons d'omission

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

1. « Très social » : PLAI ou équivalents ; « Social » : PLUS ou équivalents ; « Social intermédiaire » : PLS ou équivalents ; « Intermédiaire » : PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS.)
 2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.
 3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

* Source : diagnostics de performance énergétique.

**SOC 4****Contribution à la mixité et au développement social des territoires**

2020

2021

2022**SOC 4.1**

Nombre de ménages entrants dans l'année

591**SOC 4.2**

Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge - Titulaire du bail

Âgé de moins de 25 ans

8,51%

7,52%

-

Compris entre 25 et 30 ans

21,20%

-

Compris entre 31 et 64 ans

65,25%

-

Supérieur à 65 ans

6,02%

-

SOC 4.3

Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

< 60% du plafond de ressources

-

Compris entre 60 et 100% du plafond de ressources

-

Compris supérieur à 100% du plafond de ressources

-

SOC 4.4

Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

Personne seule

37,21%

46,90%

Famille monoparentale

32,69%

26,90%

Couple sans enfant

8,76%

7,40%

Couple avec enfant(s)

21,34%

18,40%

Autre configuration (cohabitation, colocation...)

0,27%

0,30%**SOC 4.5**

Part des ménages recevant une aide au logement

49,06%

44,39%

45,85%**SOC 4.6**

Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

17,94%

17,73%

18%**SOC 4.7**

Soutien financier aux projets locaux

Montants versés aux associations de locataires

15 600 €

15 600 €

15 730 €

Montants versés aux autres associations

0

0

0**SOC 4.8**

Locaux mis à disposition d'associations

(nombre de locaux)

Associations de locataires

2

2

2

Autres associations

2

2

2**SOC 4.9****Description des pratiques - Contribution à la cohésion sociale**

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

- Implanter les agences et antennes au cœur des villes où sont situées nos résidences afin d'offrir une qualité de service de proximité.
- Développer un maillage de loges et de personnels de proximité sur l'ensemble des territoires avec une priorité donnée aux QPV qui concentrent les problématiques les plus fortes.
- Engager des actions de GUP sur des thématiques ciblées : sensibilisation à la propreté et au respect des espaces verts, économies d'énergie et gestion des ressources, etc.
- Mettre en œuvre notre Plan de Concertation Locative (P.C.L.) de manière dynamique et prévoir, chaque année, un budget dédié pour développer des projets novateurs et mobilisateurs avec la volonté d'apporter une réelle amélioration des conditions de vie des locataires.
- Sur le QPV de l'ALMONT, reconduction du Dispositif «tranquillité résidentielle» en interbailleurs pour lutter contre les incivilités et maintenir la Tranquillité Résidentielle. Depuis Avril 2022, nos locataires du QPV de l'Almont peuvent au travers de l'astreinte FSM URGENCES sur le créneau 18h00-2h00 peuvent faire appel à la patrouille Tranquillité Résidentielle.
- En 2022, sur Melun, nous avons mis en oeuvre avec la ville au travers du Centre Social « La Boussole », le PRIF et l'Unicité : les ateliers « + de Pas », destiné à nos Séniors Locataires : Séances de randonnées pédestres, pour lutter contre l'isolement de nos séniors et les amener à être plus actifs au quotidien.





PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



Résidence Les Mésanges - 102 logements - Fontainebleau

SE MOBILISER AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS POUR LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Lauréat d'un appel à projet de GRDF « La complémentarité des énergies pour le logement résidentiel collectif neuf » FSM a remporté le prix pour l'opération de construction de 102 logements à Fontainebleau - opération Mésanges.



La sobriété énergétique est un enjeu considérable pour nos collectivités et pour l'ensemble des citoyens afin de limiter nos impacts sur l'environnement. C'est à ce titre, que FSM a été convié le 29 novembre, à participer à la conférence « **Consommer moins, consommer mieux !** » organisée par le SDESM, Syndicat Départemental des Energies de Seine-et-Marne et GRDF.

Au programme : aménagement durable, sobriété, rénovation énergétique décret tertiaire, chaudières hybrides et gaz vert.



David Magalhaes, Directeur du Patrimoine et de la Maîtrise d'ouvrage, a présenté, l'opération de Fontainebleau « **Mésanges** » qui anticipe les réglementations en atteignant notamment les seuils 2025 de la RE2020 pour tous les indicateurs et seuils 2028 pour certains.

FSM poursuit ses ambitions pour limiter au maximum son impact sur l'environnement avec un bilan carbone limité et des actions concrètes pour répondre aux enjeux de la transition écologique.

RACCORDEMENT AU CHAUFFAGE URBAIN DANS DEUX RÉSIDENCES À FONTAINEBLEAU

Dans le cadre de sa stratégie de décarbonation et d'économie d'énergie, FSM a raccordé au chauffage urbain, 231 logements dans deux résidences à Fontainebleau : la résidence Saint-Honoré et la résidence Magitot.

Au terme du déploiement, la production de chauffage et d'eau chaude sera assurée à 66% par une énergie issue de la biomasse (bois), au bilan carbone neutre.

La délégation de service public, signée avec Engie Energie Services, effective depuis octobre 2022, permet ainsi le déploiement d'énergies renouvelables dans les résidences.



Résidence Saint-Honoré - Fontainebleau



Résidence Magitot - Fontainebleau

ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2020

2021

2022

ENV 1.1

Classement énergétique du patrimoine*

(en étiquette énergétique)

		2020	2021	2022
	A bâti très performant	4,7%	4,6%	4,6%
	B 51-90 kWh/m ² /an	15,6%	17,6%	18,4%
	C 91-150 kWh/m ² /an	37,0%	37,1%	36,6%
	D 151-230kWh/m ² /a	25,6%	27,2%	26,3%
	E 231-330 kWh/m ² /an	13,7%	10,9%	10,7%
	F 331-450 kWh/m ² /an	2,7%	2,1%	2,1%
	G bâti énérgivore	0,4%	0,4%	0,4%
	Données non disponibles	0,2%	0,2%	0,9%
(kWh/m ² /an)	Performance énergétique moyenne du parc locatif	154	147,6	146,79

⊕ Rapport basé uniquement sur les anciens DPE. Nouveaux DPE en cours de réalisation en 2022 sur l'ensemble du patrimoine. Rendu prévu en 2023.

ENV 1.2

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*

(en étiquette GES)

		2020	2021	2022
	A < 6 kg CO ₂ /m ² /an	0,2%	0,2%	0,2%
	B 6-10 kg CO ₂ /m ² /an	13,2%	13,3%	13,1%
	C 11-20 kg CO ₂ /m ² /an	22,5%	26,5%	27,2%
	D 21-35 kg CO ₂ /m ² /an	30,3%	29,1%	28,3%
	E 36-55 kg CO ₂ /m ² /an	29,8%	27,1%	26,6%
	F 56-80 kg CO ₂ /m ² /an	3,3%	3,3%	3,2%
	G > 80 kg CO ₂ /m ² /an	0,5%	0,4%	0,4%
	Données non disponibles	0,2%	0,2%	0,9%
(kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an)	Emissions de GES moyennes du parc locatif	28	27	26

⊕ Basé sur anciens DPE.

ENV 1.3

Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹

		2020	2021	2022
	Par une technologie de production d'énergie renouvelable	15,6%	15,8%	16,1%
	Par le chauffage urbain	28,3%	27,9%	30,4%
	Par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	34,5%	34,5%	34,6%

ENV 1.6

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E

11%

ENV 1.7

Consommations d'eau sur le patrimoine

	(m ³ /m ² /an)	2020	2021	2022
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	1,40	–	–
		84,08%		91,27%

⊕ Donnée non collectable.

ENV 1.8

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques²

		2020	2021	2022
	Part de logements	100,22%	100%	99,26%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	1	1	1

ENV 1.9

Description des pratiques - 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.
- Réalisation d'une bande dessinée traitant du sujet de la gestion des déchets.
- Ponctuellement, FSM réalise des actions de sensibilisation à l'environnement (distribution de kits hydro-économiques et de lampes, campagnes de propreté).
- Réalisation et distribution d'un livret des « gestes verts » dans le cadre des opérations de réhabilitation.
- Communication spécifique « canicule » destinée aux locataires seniors en cas de besoin.
- Portail web du prestataire ISTA avec dispositif d'alerte fuite pour les compteurs dans les logements. Dispositif également pour les compteurs généraux.
- En lien avec le SMICTOM mise en place de composts collectifs sur plusieurs résidences l'agence de Fontainebleau.



ENV 2

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

2020

2021

2022

ENV 2.1

Part de logements neufs ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

Nombre de logements locatifs neufs

100

74,31%

Logements neufs labellisés ou certifiés

0

Nom des labels/Certifications

Certification NF HABITAT et HABITAT HQE

ENV 2.2

Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances » (neufs et réhabilités)

Nom des labels/Certifications

100%

67,5%

Certification NF HABITAT

ENV 2.3

Émissions de CO₂ liées aux déplacements professionnels quotidiens³

Total des émissions de CO₂

56 t

63,1 t

68,22 t

Nombre de véhicules de service

32

31

32

Niveau moyen d'émissions des véhicules de service

107 g de CO₂/km

115 g de CO₂/km

109,56 g de CO₂/km

Nombre de véhicules de fonction

6

5

4

Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction

99 g de CO₂/km

112 g de CO₂/km

119 g de CO₂/km

⊕ La flotte reste constante sur les émissions de CO₂ sur 2022. La transition écologique de notre parc est à l'étude avec des objectifs précis qui vont vers un parc plus petit et plus propre en matière d'émission de CO₂ :

- Achat d'un véhicule électrique pour les mises à disposition partagées au siège avec sortie de trois véhicules. (2023/2024) ;
- Mise à disposition de véhicules par service et non plus attribué à des collaborateurs. (2024/2026) ;
- Sortie des véhicules les plus polluants.

ENV 2.4

Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels

Consommation moyenne (en kWh/m²/an)

95

113

103

Émissions moyennes

–

–

–

(en kg équivalent CO₂/m²/an)

Sources et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels

Factures d'électricité :
siège, 2 agences, 2 antennes

⊕ Source : factures électricité Périmètre : siège, 2 agences, 2 antennes dans le 77.

ENV 2.5

Description des pratiques - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs

- Produits d'entretien : 100% de produits écolabellisés.
- Charte « Chantier faibles nuisances » signée par les entreprises présentes sur nos chantiers.
- Sensibilisation à la biodiversité au travers de notre partenariat avec « Un Toit pour les Abeilles » et le parrainage de 2 ruches.
- Suivi trimestriel des exploitants en charge de notre parc de chaufferies + 400 KWh.
- Sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs sur les enjeux climatiques et énergétiques via la participation à une Fresque Climatique.
- Réalisation du Bilan Carbone de FSM et diffusion des résultats aux collaborateurs.

ENV 2.6

Description des pratiques - Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

- Analyse environnementale de site pour chaque nouvelle opération.
- Signature d'un partenariat avec l'entreprise.
« Un Toit pour les Abeilles » et engagement de FSM pour la préservation de la biodiversité et la sauvegarde des abeilles : 2 ruches parrainées et des journées d'animations auprès de nos locataires et de nos collaborateurs, à venir.

ENV 1.4 - Part des logements alimentés en énergies renouvelables (1) (tout ou partie)

Source : diagnostics de performance énergétique. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

ENV 1.8 - Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques

Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économiques.

Raisons d'omission

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

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.
2. Les équipements hydro-économiques concernent les robinets, les chasses d'eau et les douches.
3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

* Source : diagnostics de performance énergétique.





CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



Résidence Les Jardins de la Ferme - 49 logements - Collégien



S'ENGAGER DANS LA DÉCARBONATION DE NOS ACTIVITÉS

Dans un contexte économique et environnemental actuel tendu, la performance énergétique est devenue un sujet de préoccupation majeur, notamment pour les bailleurs sociaux comme FSM.

Levier efficace pour maîtriser les coûts dans les organismes, la sobriété énergétique conduit à une réduction des émissions de gaz à effet de serre et contribue à affirmer nos engagements environnementaux et sociétaux.

En septembre dernier lors du Congrès de l'USH, FSM, accompagné de plusieurs entités du Groupe Arcade-VYV, ont signé une convention interbailleurs avec EDF en faveur de la maîtrise de la demande d'énergie. Cette convention, vise à accélérer et valoriser les travaux d'économie d'énergie réalisés dans le parc social en Seine-et-Marne.



UNE TRANSFORMATION PROGRESSIVE DES TECHNIQUES DE CONSTRUCTION, DES FILIÈRES INDUSTRIELLES ET DES SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES

À la suite de la réalisation de son Bilan Carbone en 2021, FSM a exprimé sa volonté de renforcer ses actions en matière d'économie circulaire.

Le programme des Mésanges à Fontainebleau (77) illustre parfaitement cette démarche. Comprenant la démolition d'un ensemble immobilier datant des années 1930, FSM propose la reconstruction de 102 logements neufs répartis sur 4 bâtiments s'élevant en R+4 sur un niveau de sous-sol.

L'ambition sur cette opération est multiple : étudier des solutions constructives, techniques et de matériaux permettant d'appréhender la RE2020, limiter l'utilisation de ressources, maîtriser les charges des futurs locataires et assurer la pérennité du patrimoine.

L'opération qui sera livrée en 2025 sera certifiée NF HABITAT, Label E+C- niveau E2C1, RT2012 - 20%.

Fort de cet engagement, FSM veille à minimiser son impact sur les ressources suivantes :

➔ **Foncier** : la conception du programme sur site déjà urbanisé permet d'éviter l'accroissement de l'artificialisation des sols tout en rénovant un segment de ville, remplissant ainsi notre objectif 100% ZAN.

➔ **Matières Premières** : une structure plancher dalle bois béton et des fenêtres PVC recyclées sont à l'étude.

➔ **Énergie** : lauréat de l'appel à projets 2022 « Réussir la transition énergétique des bâtiments neufs » avec l'installation d'un système hybride collectif basée sur l'association de PAC et chaudière gaz, permettant d'anticiper l'atteinte du niveau 2025 de la RE2020.

➔ **Déchets de chantier** : dans le cadre de sa démarche environnementale, FSM a mis en place, dès 2016, un contrat cadre avec le centre de tri « Big Bennes » pour trier et valoriser les déchets de ses chantiers. Désireux d'aller plus loin, FSM a réalisé un diagnostic PEMD préalable à la déconstruction afin d'identifier le plus en amont possible les potentialités d'économie circulaire » et de réemploi. Ce diagnostic PEMD a été réalisé en anticipation de la réglementation actuelle.



➔ **Biodiversité** : située dans la forêt de Fontainebleau, l'intégration de l'opération dans son environnement naturel est au cœur de nos préoccupations : prendre en compte la faune et la flore existante, générer des points de fraîcheur pour maîtriser le confort d'été des logements, inciter les locataires à une activité physique en lien avec le cadre naturel, etc.



DÉMATÉRIALISER NOS PROCESS

➡ KALITI : la dématérialisation des réserves en suivi d'exécution, OPR, réception et suivi du chantier et de la GPA.

Afin d'améliorer la réactivité de la prise en charge des réclamations et diminuer les délais de traitement des Garanties de Parfait Achèvement (GPA), l'outil KALITI est en phase de déploiement depuis 2022 chez FSM. L'achèvement des travaux, dernière étape clé avant la réception du bien, est essentielle pour garantir la conformité de la construction ou de la réhabilitation et corriger tous les dysfonctionnements relatifs aux travaux : faïence fendue ou cassée, reprise des sols, joints manquants, reprise de peinture, etc.



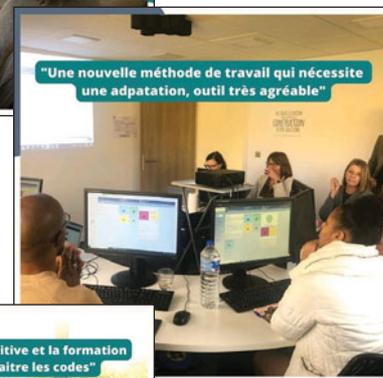
Lors de l'étape des Garanties de Parfait Achèvement, si le Responsable de secteur (RS) constate un problème dans les parties communes, dans les parties privatives ou si le locataire signale un problème au responsable de secteur dans son logement, le RS identifie et photographie les imperfections via son smartphone. Celles-ci sont enregistrées directement sur l'outil KALITI puis envoyées sous forme de notification au Chargé d'opération et à la MOE qui en effectue l'analyse, la traite et l'envoie directement à l'entreprise concernée.

Cette dernière reçoit à son tour, une notification et déclenche l'intervention dans la foulée. Lorsque les travaux correctifs sont terminés, une nouvelle notification accompagnée de photos est envoyée via l'outil KALITI à tous les intervenants de la Maîtrise d'Ouvrage : Chargé d'opération, Responsable de secteur ainsi que l'architecte du projet.

Tous les acteurs ainsi que les locataires sont gagnants : prise en charge et échanges d'informations rapides, réduction des déplacements, processus visible dans sa globalité.

➡ Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue et afin de rationaliser ses process métier et outils de travail avec ceux du Groupe Arcade-VYV, FSM a fait le choix de **changer de plateforme ERP et de mettre en place IKOS**, une solution plus automatisée et mieux sécurisée puisque hébergée en France, dans un centre de données sécurisé en région parisienne.

Afin de garantir un meilleur usage par les équipes, un programme de formation intense a été déployé en octobre et a permis à une centaine de collaborateurs d'être formés.



➡ Suivi des équipements et systèmes de sécurité incendie par QR-Code.

Afin de renforcer la fiabilisation des équipements et systèmes de sécurité incendie au sein de ses résidences, recenser avec précision l'existant et leur localisation, FSM a déployé, en partenariat avec la société Extincteur Service +, attributaire du marché, une nouvelle technologie qui permettra, à terme, de tracer et de garantir l'efficacité de l'ensemble des équipements.

Grâce à un QR Code apposé sur chacune des résidences équipées d'un dispositif de sécurité incendie, les responsables de secteur et le personnel de proximité de FSM disposeront de toutes les informations relatives aux équipements en place : type, nombre d'équipements, état, historique de maintenance, échéance de renouvellement.

FSM a également mis en place une plateforme de suivi des visites d'entretien annuel afin d'optimiser les interventions.

Une fois la cartographie complète obtenue, les équipements seront rattachés à son outil de gestion du patrimoine IKOS pour une meilleure localisation des données.



ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2020	2021	2022	
ECO 1.1 Ratio d'autofinancement net HLM (en % des loyers)		7,3%	7,5%	
ECO 1.2 Ratio d'autofinancement net rapporté aux loyers (en % des loyers)	7,42%	7,52%	7,96%	
⊙ Augmentation des loyers des logements de 0,42% au 1 ^{er} Janvier 2022.				
ECO 1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation du parc (en € par logement)	1 058 €	719 €	1 136 €	
ECO 1.4 Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements	Montant des investissements en production et acquisition de logements année N	117 826,77 €	43 483 233 €	8 640 412,38 €
	Montant des investissements en production et acquisition de logements année N-1	18 919 502,25 €	117 827 €	43 483 233 €
	Montant des investissements en production et acquisition de logements année N-2	5 200 212,53 €	18 919 502 €	117 827 €
	Montant des investissements en production et acquisition de logements année N-3	20 575 512 €	5 200 213 €	18 919 501 €
	Montant des investissements en production et acquisition de logements année N-4	52 456 648,6 €	20 575 512 €	5 200 213 €
	Montant des investissements en production et acquisition de logements année N-5	34 844 315,18 €	52 456 649 €	20 575 512 €
	Montant des investissements en production et acquisition de logements année N-6	53 536 895 €	34 844 315 €	52 456 649 €
	Investissement en production et acquisition N à N-4	19 453 940 €	17 659 257 €	15 272 237 €
	Investissement par logement acquis ou produit N à N-4	143 189 €/log.	261 545 €/log.	242 818 €/log.
	Investissement en production et acquisition N-1 à N-5	26 399 238 €	19 453 941 €	17 659 257 €
	Investissement par logement acquis ou produit N-1 à N-5	171 228 €/log.	143 319 €/log.	261 545 €/log.
	Investissement en production et acquisition N-2 à N-6	33 322 717 €	26 399 238 €	19 453 940 €
	Investissement par logement acquis ou produit N-2 à N-6	167 116 €/log.	171 359 €/log.	143 319 €/log.
ECO 1.5 Équilibre financier moyen des opérations - logements neufs	Fonds propres		11,7%	14,9%
	Emprunts		79%	79,1%
	Subventions		9,2%	6%
	Montant moyen de fonds propres investis	.	24 098 €/log.	24 666 €/log.
ECO 1.6 Équilibre financier moyen des opérations - logements acquis et produits	Fonds propres	17,2%		12,2%
	Emprunts	82,8%		87,8%
	Subventions	0		0
ECO 1.7 Taux de vacance	TOTAL	3%	2,49%	3,66%
	Vacance commerciale de moins de 3 mois	1,09%	0,04%	1,75%
	Vacance commerciale de plus de 3 mois	1,17%	2,44%	0,89%
	Vacance technique*	0,74%	0,01%	1,01%
	Taux de logements neutralisés définitivement	0,62%	0,70%	0,64%
ECO 1.8 Taux de recouvrement			88,7%	

⊙ Année 2021 concentrée sur le montage des futures opérations de réhabilitation.

**ECO 2****Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs**

2020

2021

2022

		2020	2021	2022
ECO 2.1	Fournisseurs et prestataires	40 486 k€	48 475,72 k€	60 060 k€
Répartition de la valeur créé par l'activité : montants versés par catégorie des parties prenantes	Administrations fiscales	6 863 k€	6 966 k€	7 488 k€
	Banques	5 535 k€	3 999 k€	5 971 k€
	Actionnaires	0	0	0
	État (Cotisations à des fins redistributives)	749 k€	593 k€	498 k€
	Salariés	6 555 k€	6 594,28 k€	6 918,26 k€
	ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	6 398 h	8 667,85 h

↪ *Clauses d'insertion sociale intégrée aux marchés de travaux pour la construction neuve et de manière volontaire pour les marchés de travaux en réhabilitation.*

ECO 2.3	Part des prestataires/ fournisseurs locaux	84,6%	82,2%	87,6%
----------------	--	-------	-------	--------------

↪ *Implantation du bailleur et des fournisseurs en Île-de-France.*

ECO 2.4	(en nombre de jours)	31	39	40
	Délai moyen de paiement des fournisseurs	Part de factures payées dans les délais	48,3%	42,5%

ECO 2.5**Description des pratiques - 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 « Chantiers à faibles nuisances » 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

* Vacance technique : logements « hors exploitation », soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition s.





VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES



PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL



En 2022, FSM s'inscrit dans une démarche de prévention des risques humains, sociaux et de promotion de la Qualité de Vie et Conditions de Travail - QVCT.

Cette démarche s'est effectuée en plusieurs étapes :

- ➔ Réalisation d'un diagnostic de santé organisationnelle et de prévention des risques psychosociaux réalisé auprès de l'ensemble des collaborateurs avec un taux de réponse de 80% ;
- ➔ Présentation des résultats quantitatifs et qualitatifs aux salariés lors de la journée professionnelle organisée en septembre 2022 ;
- ➔ Coordination du projet par le Comité de pilotage FSM for YOU ;
- ➔ Écriture d'un plan d'actions pour répondre aux 3 axes d'amélioration identifiés.

Les objectifs étaient les suivants :

- ➔ Établir une analyse approfondie des facteurs de risques humains et sociaux et des facteurs ressources ;
- ➔ Identifier les axes d'amélioration sur les conditions de travail ;
- ➔ Établir un plan d'action opérationnel.

Les ressources existantes :

1. Un attachement des collaborateurs à l'entreprise FSM ;
2. Des actions mises en œuvre pour améliorer le fonctionnement de FSM ;
3. De bonnes conditions globales de travail ;
4. De bonnes relations de travail.

Et 3 axes de préconisations pour améliorer les process en place :

1. L'organisation de FSM pour agir sur la charge de travail perçue ;
2. La communication et le partage d'information ;
3. L'accompagnement des métiers et une valorisation à renforcer.

Le travail du CoPil a fait émerger 19 actions à mettre en place pour répondre aux 3 axes d'amélioration dont 6 actions ont été instaurées dès 2022 :

- ➔ Déployer une formation gestion des conflits ;
- ➔ Renforcer la visibilité de la procédure « agression » et de la mise à disposition du dispositif IAPR (Institut d'Accompagnement Psychologique et Ressources) ;
- ➔ Repenser les modalités de l'EIA - Entretiens Individuel Annuel ;
- ➔ Ajuster le parcours d'intégration du nouvel arrivant ;
- ➔ Améliorer la communication de la vision stratégique de l'entreprise ;
- ➔ Accompagner les collaborateurs sur les nouvelles procédures et les changements organisationnels.

LE PLAN D' ACTIONS

Cette démarche a fait l'objet d'un travail de concert au sein du comité de pilotage afin de pouvoir s'inscrire dans une stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail pérenne et mobilisatrice.



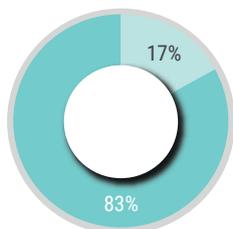


FOCUS SUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL PAR L'ACCOMPAGNEMENT EN FORMATION

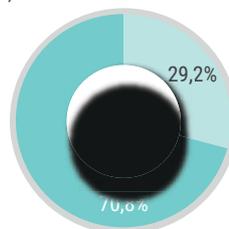
Résultat du questionnaire de santé organisationnelle sur le thème « Utilisation des compétences » :

L'ensemble des perceptions en lien avec l'utilisation et le développement des compétences est positive et plus particulièrement :

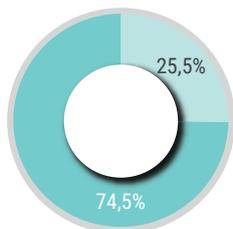
➞ Le fait de devoir apprendre de nouvelles choses dans son travail (83%) ;



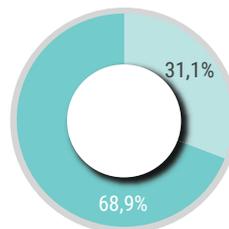
➞ Avoir l'occasion de développer ses compétences professionnelles (70,8%) ;



➞ La possibilité d'utiliser pleinement ses compétences dans son travail (74,5%) ;



➞ Bénéficier de formations proposées par l'entreprise pour mettre à jour ses connaissances (68,9%).



En 2022, 96 collaborateurs ont été formés, soit 70% de l'effectif global.

Le Plan de Développement des Compétences réparti en 4 domaines : Diplôme/certification professionnelle – Sécurité et amélioration des conditions de travail – Évolution des compétences métiers – Vision stratégique de la Direction générale a représenté 9,2% de la masse salariale.

Cet effort de formation très conséquent cette année, s'explique principalement par les formations décalées sur 2022 suite à la période Covid et sur les adaptations aux postes de travail à la suite du changement d'ERP Ikos.

Une action de formation importante a aussi eu lieu afin d'améliorer les conditions de travail des gardiens. En effet, à la suite de la période de COVID, force est de constater que nos salariés en contact direct avec les locataires ont subi de nombreuses agressions verbales. Une formation spécifique s'est alors mise en place pour répondre à ce constat.

Cette formation s'inscrit dans nos actions du DUER -Document Unique d'Évaluations des Risques- dans l'entreprise et fait partie des préconisations issues du diagnostic de santé organisationnelle.

Dès octobre 2022, un appel à candidature a été lancé pour participer au parcours de formation « **Prévenir et Gérer les agressions verbales et physiques dans les organismes de l'habitat social** », spécifique aux métiers de gardien d'immeuble et d'employé d'immeuble.

Cette session pilote répartie sur 5 jours de formation en 4 modules obligatoires a accueilli 9 participants et a été un succès total.

Les thèmes suivants ont été abordés :

- ➔ Module 1 : Prévenir, gérer et réagir face aux agressions verbales et physiques ;
- ➔ Module 2 : Identifier le profil des agresseurs pour adapter sa technique ;
- ➔ Module 3 : Intervention, médiation et postures dans une situation de conflit ;
- ➔ Module 4 : Anticiper et gérer les situations complexes et risques physiques.



Le cycle de ce parcours formation est construit sur trois niveaux de compréhension afin de favoriser la progression individuelle et collective :

➔ **Un axe collectif** qui permet de prendre en considération les facteurs de contingences, les notions générales et la structure réactionnelle type.

➔ **Des mises en situation et des études de cas** visant à transformer des connaissances en compétences au travers de jeux de rôles. L'objectif consiste à ce que l'apprenant prenne conscience de ses propres capacités à analyser et réagir lors d'une situation complexe et à construire un savoir issu de l'expérience de l'action. Cela permet également d'appliquer les principes et techniques vues et de maîtriser son stress lors d'une situation.

➔ **Une approche individualisée** favorisant la progression individuelle. À l'issue des mises en situation, le débriefing personnalisé permet au stagiaire « actif » de prendre en compte ses lacunes, ses points forts et ses marges de progrès. D'un point de vue plus global, cela permet aussi de cerner les caractéristiques personnelles et d'en faire ressortir une dynamique vertueuse.

La Fédération des ESH, soutenue par Uniformation et les entreprises des ESH, et en partenariat avec Crise-Up, l'organisme de formation, ont décidé d'inscrire cette formation au répertoire spécifique de France Compétences. France Compétences a validé le 23/11/22 cette certification R6167 au répertoire national des certifications professionnelles, qui garantit l'acquisition de compétences des professionnels sur cette thématique.

9 gardiens agents de proximité FSM ont d'ores et déjà été certifiés.

Notre objectif est donc de certifier l'ensemble de nos gardiens dans les années futures.



Alexis Martigny

Responsable de secteur - Antenne de Provins

DEPUIS COMBIEN D'ANNÉES EXERCEZ-VOUS LE MÉTIER DE RESPONSABLE DE SECTEUR CHEZ FSM ?

Je travaille chez FSM depuis 2015, d'abord en tant que gardien d'immeuble durant 7 ans, puis en tant que responsable de secteur sur Provins, depuis maintenant 1 an. Cette évolution me permet aujourd'hui de gérer une équipe de six gardiens et un aide-gardien.

VOUS AVEZ ÉTÉ AMENÉ À PARTICIPER À LA FORMATION « PRÉVENIR ET GÉRER LES AGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES DANS LES ORGANISMES D'HABITAT SOCIAL ».

QU'EN AVEZ-VOUS PENSÉ ET POURQUOI AVEZ-VOUS SOUHAITÉ Y PARTICIPER ?

Cette formation m'a été proposée car, dans le cadre de mon activité, je suis amené à rencontrer régulièrement les locataires, à les renseigner ou à les orienter en cas de besoin. De plus, je conseille et j'accompagne les gardiens, notamment lors de situations parfois complexes.

Il est donc primordial de savoir comment réagir et quelle posture adopter, car lorsque le ton monte, la situation peut très vite devenir compliquée.

Il m'a donc semblé important de participer à cette formation pour savoir mieux identifier une situation risquée, et d'autre part, comprendre que rien n'est plus efficace que le calme et le dialogue.

D'une manière générale, je suis plutôt à l'aise avec mes interlocuteurs, mais cette formation a été bénéfique pour disposer de clés supplémentaires pour mieux gérer les situations auxquelles je suis parfois confronté.

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS CLÉS QUI VOUS ONT PERMIS DE COMPRENDRE QUELLE ATTITUDE ADOPTER EN CAS D'AGRESSION VERBALE OU PHYSIQUE ?

D'abord nous avons eu une partie théorique pour comprendre et caractériser le processus d'escalade qui se met en place. Au travers de schémas, comme le « schéma de l'agressivité » j'ai pu identifier clairement le moment le plus opportun pour intervenir de manière apaisée, face à mon interlocuteur.

Ensuite, avec la mise en situation j'ai pu comprendre la stratégie la plus adaptée pour calmer les tensions, faire preuve de bienveillance, d'écoute et instaurer le dialogue.

Cette formation a mis en évidence qu'il fallait avoir une réaction proportionnelle face à une violence, qu'elle soit verbale ou physique. Il est important de garder son calme, de mettre ses émotions de côté, de rester sans cesse à l'écoute et d'être attentif à toutes les réactions.

DEPUIS CETTE FORMATION AVEZ-VOUS ÉTÉ CONFRONTÉ À UNE SITUATION COMPLEXE ? QUELS ASPECTS AVEZ-VOUS PU METTRE EN PRATIQUE ?

Oui, une fois notamment. Tout le processus vu lors de la formation s'est mis en place : attendre que mon interlocuteur ait fini de parler, identifier les abus verbaux qui amènent à la violence physique, ne pas m'impliquer émotionnellement, adopter une attitude corporelle calme, prendre la parole sereinement et ne pas monter le ton, m'exprimer avec courtoisie tout en parlant du problème. Enfin argumenter et démontrer que le travail a été réalisé conformément aux demandes du locataire.

Le dialogue s'est alors mis en place et nous avons pu discuter dans le calme et dans un respect mutuel.

J'ai aussi pris plus de recul face à ces situations puisque je sais comment les gérer de manière efficace.

PENSEZ-VOUS QUE CE TYPE DE FORMATION EST UTILE POUR VOTRE ACTIVITÉ QUOTIDIENNE ?

Oui tout à fait. C'est important pour toutes les personnes qui sont en contact régulier avec les locataires : les gardiens, les responsables de secteur, mais aussi les personnels d'accueil qui peuvent parfois subir des violences verbales très stressantes.

Cela permet de reconnaître plus facilement les signes avant-coureurs et désamorcer plus vite et efficacement la situation que l'on subit.

J'ai beaucoup appris de cette formation et elle a marqué les esprits pour tous les participants !

**HR 1****Équité d'accès et de conditions d'emploi**

2020

2021

2022

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

CDI	96,76%	98,22%	97,02%
CDD (hors CDD de remplacement)	3,24%	0,76%	2,86%
Intérimaire	0,14%	0	0,12%

↪ Un salarié en mise à disposition et 2 chargées d'accueil en contrat de prestations.

HR 1.2

Effectifs en contrats aidés

Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 salarié	0 salarié	0 salarié
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	2 salariés	2,3 salariés	5 salariés
Stagiaires	8 stagiaires	14 stagiaires	9 stagiaires

↪ Un salarié en mise à disposition et 2 chargées d'accueil en contrat de prestations.

HR 1.3

Répartition des salariés par âge

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	62	65	68	70	60	65
Âge						
< 30 ans			0,8%	3,2%	2,9%	3,7%
30-39 ans			10%	8%	12%	8,8%
40-49 ans			16,8%	16,8%	17,6%	14%
> 50 ans			22,4%	24%	16,9%	24,3%

HR 1.4

Répartition des salariés par catégorie et par genre

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers	na	na	na	na	na	na
Employés administratifs			25,6%	20%	27,9%	15,4%
Agents de maîtrise	9,4%	21,7%	15,2%	22,4%	13,2%	23,5%
Cadres	4,3%	6,5%	4,8%	8,8%	5,1%	10,3%
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	4,3%	2,9%	3,2%	0,8%	2,9%	1,5%

HR 1.5

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2020	2021	2022
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	6,1 k€	10,3 k€	10,3 k€
Contribution collectée par l'URSSAF	na	na	514
Nombre de travailleurs handicapés employés	4 salariés	6 salariés	6 salariés
Travailleurs handicapés employés	3,5 ETP	4 ETP	4,02 ETP

↪ Achat de matériel adapté pour un salarié suite à étude de poste.

HR 1.6

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers			0	0	na	na
Employés administratifs			22 k€	24 k€	25,37 k€	25,97 k€
Agents de maîtrise	33 k€	32 k€	30 k€	32 k€	33,1 k€	33,08 k€
Cadres	46 k€	47 k€	46 k€	47 k€	49,53 k€	48,7 k€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	74 k€	71 k€	75 k€	71 k€		

↪ Il manque la rémunération moyenne annuelle femmes directeur - La moyenne des rémunérations annuelles est de 32,64 k€ pour les hommes est de 33,86 € pour les femmes.

HR 1.7

Écart de rémunérations

Salaire médian	26,5 k€	28,4 k€	29,4 k€
Ratio entre les 5 salaires les plus élevés et les plus faibles	3,60	3,74	3,42

HR 1.8

Index de l'égalité professionnelle

Femmes-hommes reporté pour l'année		99%	99%
------------------------------------	--	-----	------------

HR 2
Employabilité et évolution professionnelle

2020

2021

2022

HR 2.1

Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers			na	na	na	na
Employés administratifs			41	463	75	1 453
Agents de maîtrise	19	326	28	503	58	1 236
Cadres	10	244	15	300	22	452
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	6	192	7	218	7	148

⊙ En 2022, toutes les actions formation ont été valorisées (ce qui n'était pas le cas des années précédentes: 2 contrats d'apprentissage, 1 alternant CDI en pro A, formations provenant des fonds mutualisés de l'ESH ou d'Uniformation. Un accent particulier a été mis sur la prévention des RPS notamment par la formation Gestion des conflits concernant les collaborateurs travaillant en contact direct avec les locataires. 2022 a aussi l'année du changement d'ERP, sollicitant de nombreux salariés en matière de formation pour un volume de 735 heures.

HR 2.2

Accès à la formation

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Part des salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	45,59%	44,29%	95%	84,62%	80,6%	81,16%

HR 2.3

Mobilité interne

Total de postes	12	21	25
Mobilités	8	3	3
Promotions	5	8	6

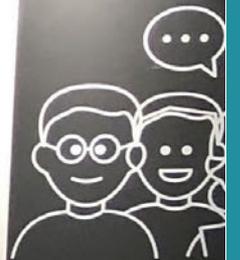


HR 3 Santé et bien-être des salarié(e)s		2019	2020	2021
HR 3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur	Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	6,25%	8,50%	8,81%
	Autres avantages sociaux	44 jours de ponts offert par an / Prime de vacances calculée sur 0,55% du salaire de base + ancienneté au lieu des 830 € de la CCN / Indemnité logement de 160,60 € pour les gardiens non logés.		
HR 3.2 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Total	8,11%	6,72%	6,99%
	AT/MP	1,6%	2,52%	2,07%
⌚ Les chiffres des années précédentes devraient pouvoir être modifiés pour que la base de calcul 2022 (source DIS RH) soit cohérente.				
HR 3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles	Nombre d'AT/MP	9	15	11
HR 3.4 Accident du travail : taux de fréquence et de gravité	Fréquence		114,5	81,5
	Gravité		–	–
HR 3.5 Taux de rotation du personnel				19,47%
⌚ Cette année est marquée par une activité relativement intense du service rh sur la partie recrutement. De nombreux départs en retraite mais aussi des démissions. Marché de l'emploi tendu avec difficulté d'attirer les candidats sur certains profils. Un marketing de type marque employeur est élaboré : création d'une charte graphique spécifique, mise en avant sur LinkedIn.				
HR 3.6 Contribution de l'employeur au CE	Contribution de l'employeur au CE	27,7 k€	26,53 k€	27,68 k€
	Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	0,64%	0,59%	0,59%

Raisons d'omission

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

AMÉLIORER LA VIE par l'habitat





GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES



Résidence Vert Lumière - Vert-Saint-Denis

RENFORCER LES RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS REPRÉSENTATIVES

Pour faire suite aux élections des représentants des locataires, dont le dépouillement a eu lieu le 24 novembre 2022, le Plan de Concertation Locative (PCL) pour la période 2023-2026 a été revu en concertation avec les différentes parties prenantes : Direction Générale, chefs d'agence, associations des locataires affiliées aux organisations nationales siégeant à la Commission Nationale de Concertation ou au Conseil National de l'Habitat, Conseil national de la consommation ou ayant obtenu au moins 10% des suffrages exprimés aux dernières élections des représentants des locataires.

Ainsi, les associations CLCV, CGL, UNLI et DAL ont été parties-prenantes à la rédaction de ce PCL au travers des représentants régionaux et/ou départementaux. Les administrateurs élus représentants des locataires : Monsieur Pascal BERTAUX (CLCV), Monsieur Charles MONTOSY (CGL), et Madame Amina BACAR (UNLI) ont également apporté leurs concours.



Outil essentiel, le Plan de Concertation Locative (PCL) définit les modalités pratiques de la concertation avec les associations de locataires, qui seront applicables à l'ensemble du patrimoine de FSM. Ainsi, il instaure et prévoit la composition du Conseil de Concertation Locative (CCL) et des commissions de concertation locative décentralisées. Ces dernières constituent une nouveauté par rapport au dernier plan.

Les moyens matériels attribués aux représentants des locataires et à la concertation locative y sont également

définis. Enfin, il recense les ressources financières dont les associations de locataires bénéficient en fonction de leurs résultats aux élections des représentants des locataires.

Ce nouveau Plan de Concertation Locative 2023-2026 confirme pour FSM son ambition de renforcer son rapprochement avec les locataires et associations représentatives.

Nous poursuivons un objectif commun d'amélioration continue de ce dialogue dans toutes ses formes, afin de permettre aux habitants de devenir acteurs de leur cadre de vie que ce soit à l'échelle locale ou sur l'ensemble du patrimoine de FSM.



Résidence Les Sauvères - 38 logements - Thorigny-sur-Marne



GOV 1

Instances de decision et systèmes de management

2020

2021

2022

		2020	2021	2022
GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1	Pas de certification du système de management		
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention	Pas de certification du système de management		
	Certification / évaluation 2			
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre	28,6%		
	Année d'obtention			
Part de femmes au sein du CODIR	37,5%			
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes au sein du Directoire			na
	Part de femmes au sein du CA/ Comité de surveillance	41,2%	41,2%	41,2%

GOV 1.3

Description des pratiques - Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

Dans le cadre de la loi Sapin II, FSM a revu cette année la cartographie des risques de corruption avec l'ensemble des membres du CODIR et le service Juridique. Cette cartographie a amené à la mise en place d'un plan d'actions visant à réduire les risques identifiés. Concernant le référent éthique et anti-corruption, celui-ci a été externalisé auprès d'un avocat qui assure également une veille juridique sur ce sujet pour FSM.

Enfin sur les 8 piliers de cette loi, 6 piliers ont été déployés. Pour les 2 piliers non déployés, une étude est en cours par le Groupe sur la sélection d'un outil pour « l'évaluation des tiers ». Pour « les procédures de contrôles comptables » l'outil Supervisor a été sélectionné par le Groupe et sera déployé dès que notre ERP IKOS sera pleinement opérationnel.

GOV 1.4

Description des pratiques - Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

- 5 réunions du Conseil d'Administration regroupant 17 administrateurs.
- 2 Comités d'Orientation Stratégique réunissant les actionnaires de référence.
- Une Assemblée Générale Ordinaire formalisant l'approbation et le dépôt des comptes annuels.
- 66 réunions de la Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements à Melun, Fontainebleau et Provins avec 8 administrateurs traitant de l'attribution des logements vacants.
- 7 réunions de la Commission d'Appel d'Offres mobilisant 6 administrateurs, pour des opérations supérieures à 120 000 €.
- Comité de Direction mensuel regroupant les directeurs.
- Site intranet dédié aux administrateurs.

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

2020

2021

2022

▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales

GOV 2.1**Satisfaction des locataires**

Date de la dernière enquête de satisfaction des locataires	2020	2020	2020
Date de l'avant dernière enquête de satisfaction des locataires	2019	2017	2017
Date de l'enquête de satisfaction des locataires précédente	2018	2016	2016
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête	77%	77%	77%
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - avant dernière enquête		81%	81%
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - enquête avant cela	78%	79%	79%
* d'après les réponses à la question :	Globalement, diriez-vous de votre bailleur que vous en êtes ?		

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

2

2

3**GOV 2.4****Description des pratiques - Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales**

- Participation au comité de pilotage d'élaboration des Programmes Locaux de l'Habitat (PLH) des territoires sur lesquels FSM 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 Prémption Urbain (DPU).
- Participation à des projets menés par les villes : régie de quartier.

GOV 2.5**Description des pratiques - Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés**

A l'issue de la restitution du Diagnostic de santé organisationnelle et de prévention des risques psychosociaux, un comité de pilotage a été créé, incluant les partenaires sociaux volontaires. Les axes d'amélioration présentés ont été déclinés en 19 actions à mettre en place afin de répondre aux attentes des salariés.



GOV 2.6

Description des pratiques - Relations et coopération avec les locataires et les 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 (CCL) 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).
- Développement d'un projet tourné vers la culture de service visant à améliorer le niveau de service proposé par FSM.
- Lors des opérations de réhabilitation, des réunions de concertation avec les locataires sont mises systématiquement en œuvre même s'il n'y a pas d'obligation. La concertation consiste en 2 à 3 réunions. 1^{ère} réunion pour la présentation du projet, prise en compte des problèmes rencontrés par les occupants pour faire évoluer le programme le cas échéant. 2^{ème} réunion : rappel du projet, présentation des entreprises et intervenants de la réhabilitation et présentation des impacts et des moyens mis en œuvre pour réaliser les travaux (planning, prise de rdv, phasage, ...). En 2022, la concertation par visio a été maintenue, car elle permet de mobiliser beaucoup plus de locataires (30% en moyenne de participants en visio, contre 10% en moyenne en présentiel).

GOV 2.7

Description des pratiques - Sécurité informatique et gestion des données personnelles

Gestion des données personnelles : Le registre de traitement est à jour et saisi sur PROVACY.
Fin 2022, THE NEOSHIELD a été nommé nouveau DPO à la CNIL, pour plusieurs entités du Groupe.

Raisons d'omission

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

Ce rapport a été élaboré selon EurHo-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux européens et des parties prenantes de l'habitat, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE. FSM est bailleur membre d'ethis, communauté engagée dans l'Habitat Responsable (ethis-habitat.org).

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.

BRS

Créé en 2017, le **Bail Réel Solidaire** est un dispositif qui permet de dissocier le foncier du bâti pour faire baisser le prix des logements en accession sociale. Destiné à des ménages modestes, il permet de louer le foncier sur lequel est construit le logement pour une redevance modique. La durée du bail est renouvelée à la revente du bien dès lors que le nouvel acquéreur remplit les conditions de ressources prévues par la loi (revenus en-dessous des plafonds fixés). Par ailleurs, la valeur de revente du bâti est encadrée, afin d'éviter la spéculation. Le logement reste ainsi dédié à l'accession sociale dans la durée.

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...).

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.

OFS

Créés en 2014 par la loi ALUR, les organismes de foncier solidaire (OFS) sont des organismes sans but lucratif. Agréés par les services de l'État à l'échelle régionale, ils consacrent tout ou partie de leur activité à la production de logements à un coût maîtrisé. En effet, via des baux de longue durée qui permettent de dissocier le foncier, dont ils restent propriétaires, et du bâti, ils facilitent la construction de logements en accession à la propriété ou en location pour des ménages sous plafonds de ressources.

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.



groupe Arcade-vyv

CONCEPTEUR & ANIMATEUR DE CADRES DE VIE

14, avenue Thiers - 77000 Melun

Tél : 01 64 14 43 30

www.fsm.eu

Consultez les offres de vente immobilières
dans le neuf ou l'ancien :

www.fsm.immo



Communauté
engagée RSE

