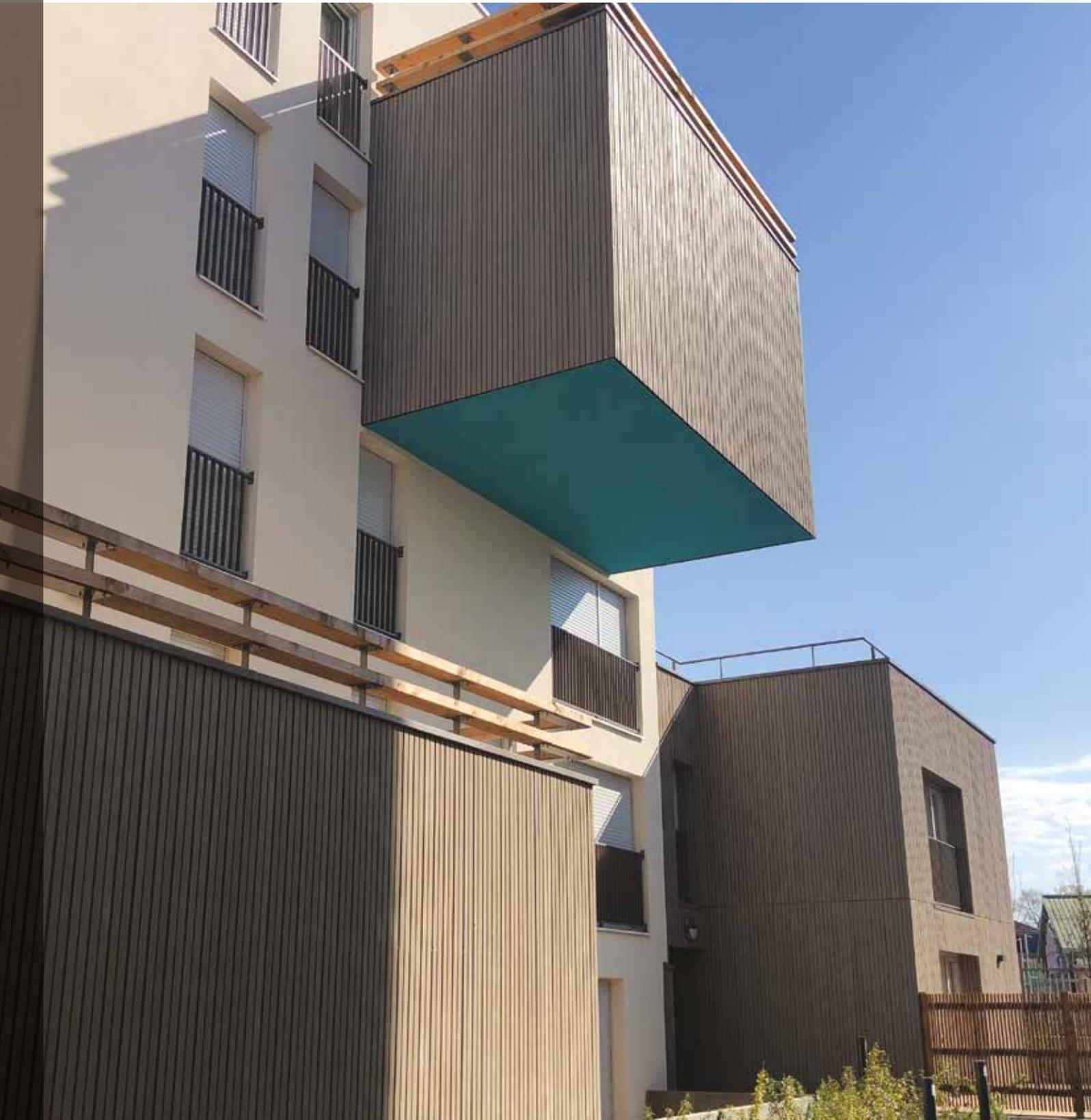


Les Foyers de Seine-et-Marne



2019 RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE





SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES
- 05 2019 EN CHIFFRES
- 06 NOTRE ORGANISATION
- 07 LE MODÈLE D'AFFAIRES FSM
- 10 FSM - GROUPE ARCADE-VYV
- 13 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)
- 21 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)
- 29 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)
- 35 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)
- 43 GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)
- 50 GLOSSAIRE

ÉDITO



Olivier Barry

Directeur Général

La publication d'un rapport d'activité constitue un moment particulier dans la vie d'une entreprise et plus encore cette année. C'est bien le résultat d'un temps de réflexion où nous nous appliquons à nous remémorer les « faits » d'un proche passé sachant que le présent gomme inexorablement les souvenirs. Il en sera autrement pour l'histoire qui s'écrit mondialement et qui se décline à la plus petite des échelles dont celle des quelques dixièmes de micron d'un virus C-19 de la famille des coronas.

Aussi comment ne pas penser respectueusement à l'ensemble des victimes dont l'histoire a basculé à la sortie de l'hiver. Comment ne pas évoquer la formidable mobilisation des soignants et autres français au chevet de notre Pays.

Au-delà de la mémoire des faits qui ont pu constituer la vie de notre entreprise, ce document est avant tout notre rapport d'expériences dont il faut

nous souvenir pour construire un avenir différent mais dont la finalité demeure celle de loger le plus grand nombre dans le respect de nos valeurs durables.

Mettre à l'honneur le travail de nos équipes dont l'engagement reste indéfectible.

Ce sont enfin quelques pages pour illustrer

l'intérêt général et mettre à l'honneur le travail de nos équipes dont l'engagement reste indéfectible dans l'épreuve et pour lesquelles « servir » conserve un sens qui résiste au temps.



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

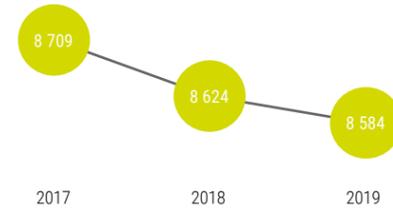
- ➔ Favoriser les prestataires certifiés ou engagés dans une démarche environnementale
- ➔ Accompagner nos fournisseurs et prestataires de services dans une dynamique d'amélioration continue
- ➔ Agir conjointement, dans une logique de partenariat, pour atteindre les objectifs de qualité de service FSM



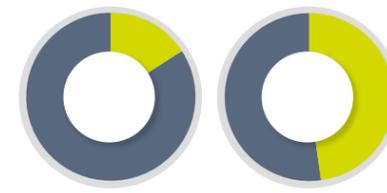
COLLABORATEURS

- ➔ Positionner le collaborateur comme acteur clé de la dynamique de l'entreprise
 - Affirmer son rôle d'ambassadeur de l'image et des valeurs FSM
 - Reconnaître son niveau d'engagement et de motivation comme levier de performance pour l'entreprise
- ➔ Encourager les parcours professionnels
 - Faciliter le partage des connaissances
 - Accompagner la montée en compétences de chacun
- ➔ Favoriser le bien-être au travail de chacun de nos collaborateurs
 - Évaluer le niveau de bien-être
 - Proposer des conditions de travail qualitatives pour tous
 - Offrir un management de proximité

2019 EN CHIFFRES



NOMBRE DE LOGEMENTS
dont 811 équivalents logements (foyers, ...) en 2019



18% des titulaires de bail de + de 65 ans
48% des locataires recevant des aides au logement



42 049 K€

Chiffre d'affaires
2018 : 41 873 K€

37 300 K€

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



658*

attributions
2018 : 635 / 2017 : 824
Commentaires (voir page 20)

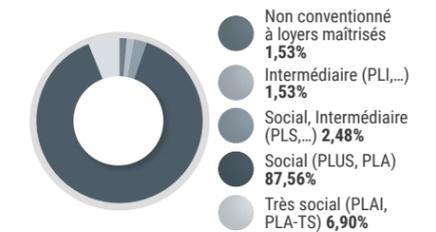


27,75%

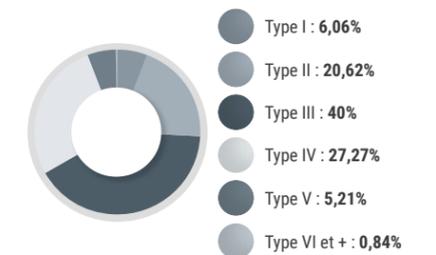
des logements situés en Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville

RÉPARTITION DES LOGEMENTS LOCATIFS

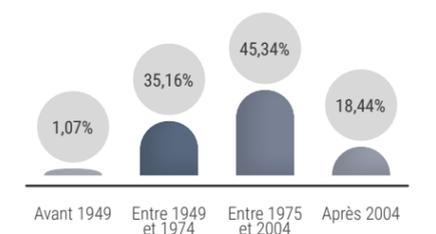
Par catégorie



Par type



Par période de construction



93,23%

de logements en habitat collectif

* 0.7 : Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

La part des attributaires ayant plus de 65 ans est stable depuis 2015. Le maintien des personnes âgées à leur domicile peut expliquer cette augmentation. 67 locataires logés dans notre parc ont 90 ans ou plus.

* 0.8 : Nombre d'attributions dans l'année

658 attributions ont été réalisées sans tenir compte des mouvements dans les résidences étudiantes (groupes 0174 - 0313 - 0832).

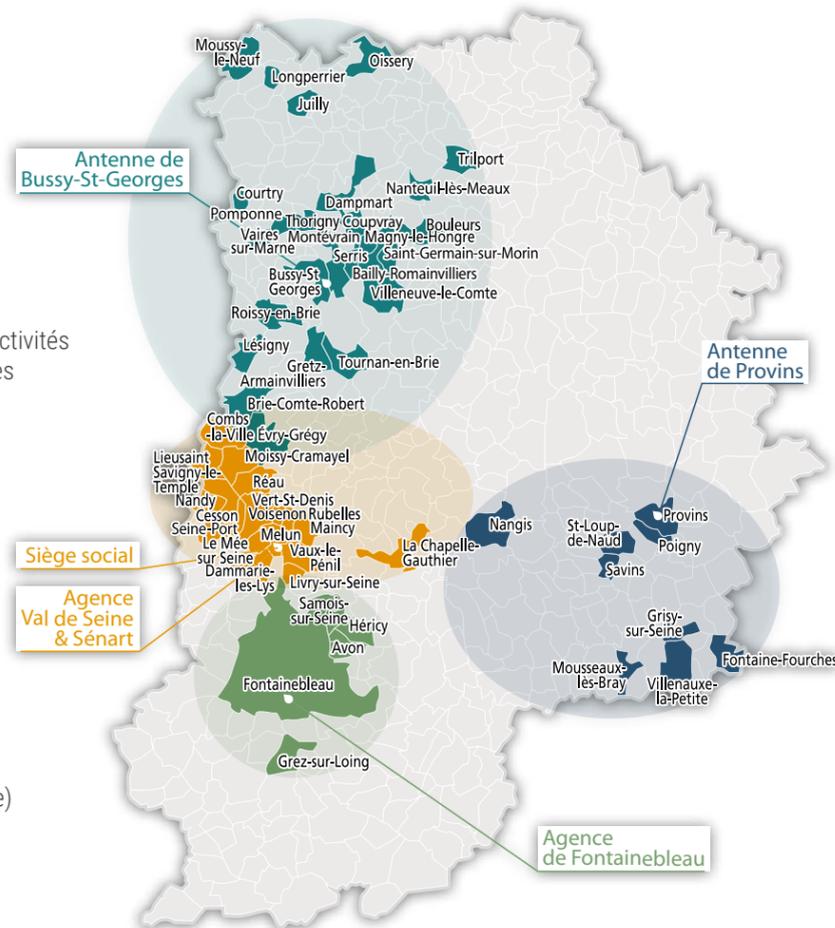
NOTRE ORGANISATION

UNE GESTION DE PROXIMITÉ

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

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

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



PRÉSIDENTE
R. Wojeik



DIRECTEUR GÉNÉRAL
O. Barry



DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
DIRECTEUR DE LA RELATION CLIENTS
Y. Belaïdi

↓
DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE
S. Ghyselen



↓
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
L. Conques



↓
DIRECTION DES MÉTHODES ET CONTRÔLES
F. Palliès



↓
DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT
C. Esprabens



↓
DIRECTION DU PATRIMOINE
D. Magalhaes



↓
JURISTE
S. Benameur



LE MODÈLE D'AFFAIRES



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.

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

UNE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE AU SERVICE DE NOTRE MISSION SOCIALE



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

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

LE MODÈLE D'AFFAIRES



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 RÉGLEMENTAIRE

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

NOS RESSOURCES

FINANCEMENTS

3,3 M€ d'autofinancement
15,1 M€ d'emprunts mobilisés en 2019
2,1 M€ de subventions obtenues en 2019

PATRIMOINE

7 773 logements locatifs dont
• 7% PLAI
• 87,5% PLUS
• 2% PLS
811 places en habitat spécifique

CAPITAL ENVIRONNEMENTAL

82,6% de logements classés A, B, C, D
17,4% de logements classés E à G

CAPITAL HUMAIN (RH)

128 collaborateurs

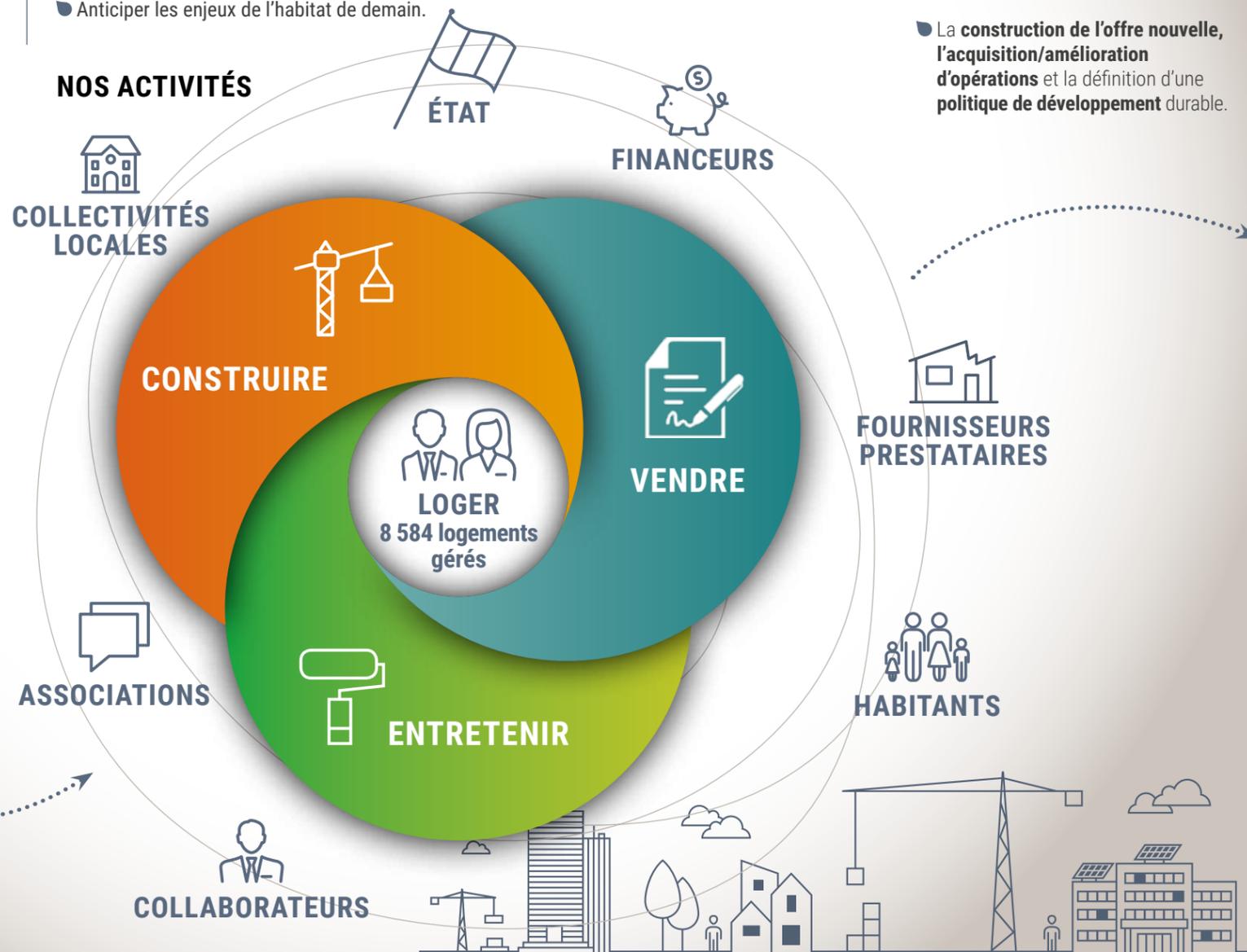
PARTENAIRES CLÉS

674 prestataires et fournisseurs
2 partenariats avec des associations locales

NOTRE STRATÉGIE

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

NOS ACTIVITÉS



NOTRE SAVOIR-FAIRE

FSM regroupe 5 activités :

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

LA VALEUR QUE NOUS CRÉONS

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

104 logements familiaux livrés ou acquis en 2019
Une offre diversifiée : familles, étudiants, travailleurs, personnes âgées et ménages en situation de fragilité

IMPACT SOCIAL ET SOCIÉTAL

658 attributions
Loyer moyen :
7 €/m² de surface habitable
5,27 €/m² pour les logements très sociaux

IMPACT ÉCONOMIQUE

42 M€ de chiffre d'affaires dont 88,7% issus des logements locatifs
6,75 M€ réinvestis sur les territoires
5,12 M€ de rémunérations indirectes versées dans le secteur de la construction
144 ETP indirects et induits

IMPACT ENVIRONNEMENTAL

+1,39% de logements classés A, B, C en matière d'émissions de GES
-0,8% de logements classés D à G en matière d'émissions de GES

CAPITAL HUMAIN (RH)

99% de collaborateurs en CDI
13 postes pourvus en 2019 dont 4 recrutements externes
6 employés « Reconnus Qualité Travailleur Handicapé » (RQTH)



FSM - GROUPE ARCADE-VYV



Tout au long de l'année 2019, les Foyers de Seine-et-Marne ont poursuivi et renforcé leur intégration au sein du Groupe Arcade, devenu Arcade-VYV au 1^{er} juillet 2019.

Cela s'est notamment traduit par une participation active aux réflexions sur le positionnement et la stratégie du groupe à moyen et long termes, ainsi qu'aux différentes instances de coordination et de partage d'expériences.

Au niveau local, la coordination s'est également accrue, avec l'initiation de plusieurs projets conjoints avec ANTIN Résidences en Seine-et-Marne (voir p. 14). La mise en commun des moyens et expertises des deux entités va ainsi permettre à FSM de contribuer plus fortement encore au développement de l'offre de logements abordables, en location et en accession, sur les territoires du département où l'on constate d'importants besoins.

En parallèle, l'année 2019 a marqué un tournant majeur dans l'histoire du groupe Arcade. Son alliance avec le groupe mutualiste VYV, leader de la santé et du soin en France, a été officiellement scellée en juillet, pour donner naissance au Groupe Arcade-VYV, auquel sont désormais rattachés tous les organismes HLM du groupe. Avec plus de 170 000 logements gérés et une implantation dans 12 des 13 régions métropolitaines françaises, le Groupe constitue aujourd'hui le 4^{ème} bailleur social en France.

Ce nouvel acteur du logement social, résolument ancré dans l'économie sociale et solidaire et la poursuite de l'intérêt général, 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, qui guident sa stratégie et l'action des quelques 2 400 collaborateurs qui le font vivre : agilité, flexibilité, autonomie et innovation.

ARCADE-VYV : « AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT »

La mission que s'est donnée le Groupe Arcade-VYV, « Améliorer la vie par l'habitat », repose sur 3 convictions fondamentales :

- ⊕ **Logement et santé sont indissociables**
- ⊕ **L'habitat doit être innovant**
- ⊕ **La priorité est donnée à l'humain.**

Pour accomplir cette mission, le Groupe s'attache à proposer une offre de logements et des services multiples, de l'hébergement, l'habitat thématique à l'accession à la propriété, pour répondre au mieux aux besoins de chacun, en accompagnant les parcours de vie des habitants et le développement des territoires.

Les complémentarités entre les compétences en habitat d'une part et en santé et soins d'autre part, visent à apporter, au-delà du seul logement, des solutions globales, tant à l'échelle individuelle que pour les collectivités, pour contribuer plus largement au mieux-vivre et à l'amélioration des conditions de vie de tous.


4^{ème}
bailleur social de France

+ de 170 000
logements gérés


Implantation dans
12
régions


+ de 2 400
collaborateurs

SON AMBITION : « Accompagner tous les publics, satisfaire leurs besoins relevant de l'habitat et de la santé, pour des parcours de vie réussis ».

“
Ce nouveau modèle, reliant santé et logement, va nous permettre de répondre aux défis inhérents aux bouleversements économiques et juridiques en cours, auxquels le secteur du logement social devra répondre.
”

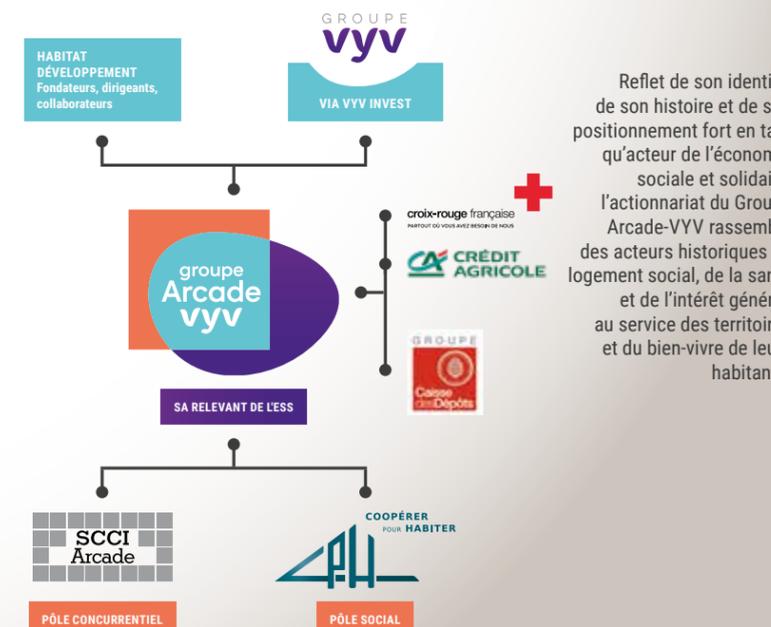
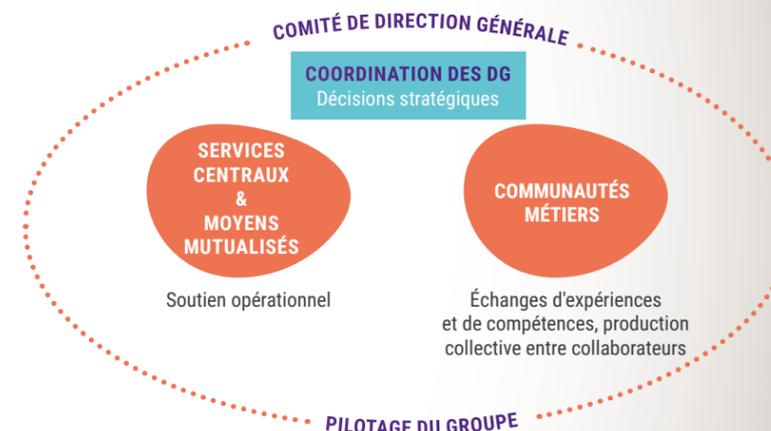
François Venturini
Président du Groupe Arcade-VYV

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, qui se sont progressivement structurés au cours de l'année 2019. Une organisation centrée sur les principes fondamentaux d'ancrage territorial et d'autonomie des filiales, et favorisant 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 société, 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. Les « espaces de dialogue territoriaux » mis en place permettent aux sociétés membres intervenant sur les mêmes territoires de mettre en place des synergies supplémentaires pour renforcer leur action. C'est par cette approche fondée sur les territoires et la compétence de ses filiales qu'Arcade-VYV et ses entités membres peuvent apporter des solutions adaptées aux situations et problématiques locales.

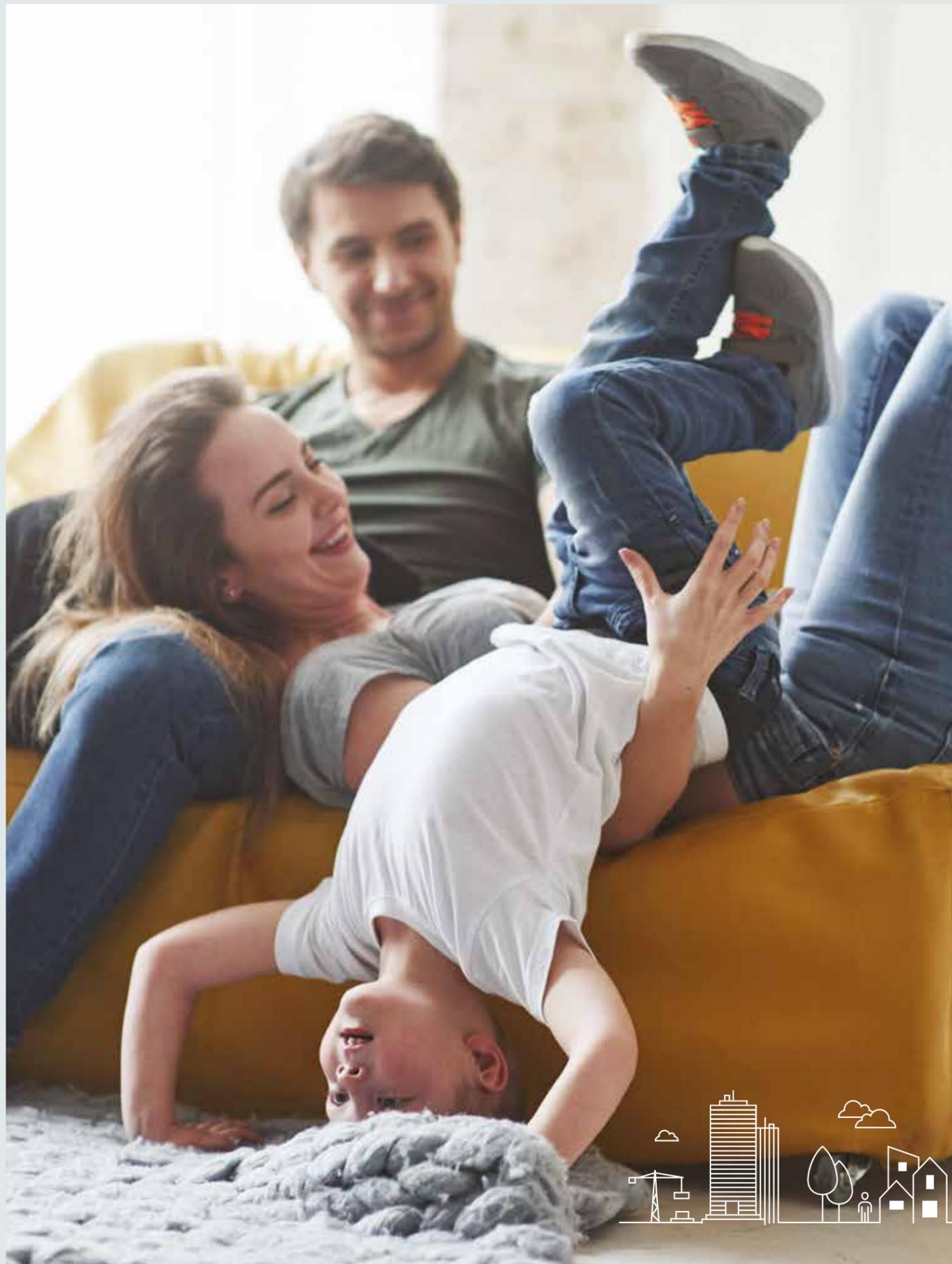
Au-delà des instances de gouvernance, un ensemble de « réseaux d'intelligence collective » assure la déclinaison opérationnelle des orientations stratégiques du Groupe et apporte un appui aux filiales, dans leur activité au quotidien et l'amélioration de leurs pratiques, en encourageant l'innovation partagée :



Reflet de son identité, de son histoire et de son positionnement fort en tant qu'acteur de l'économie sociale et solidaire, l'actionariat 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 15 ENJEUX RSE IDENTIFIÉS PAR LE GROUPE ARCADE-VYV :

- 1 Développement de l'offre** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 2 Adéquation du parc aux besoins et attentes** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 3 État du parc** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 4 Réponse(s) aux besoins spécifiques en logement et hébergement** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 5 Coût global du logement pour les locataires** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 6 Équité des attributions** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 7 Santé et sécurité dans le patrimoine** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires »)
- 8 Qualité de service et satisfaction des locataires** (p.13 « Promouvoir l'équilibre social des territoires » et p.43 « Gouvernance et relations aux parties prenantes »)
- 9 Impact "énergie-climat" du parc** (p.21 « Préserver l'environnement »)
- 10 Relations aux collectivités** (p.43 « Gouvernance et relations aux parties prenantes »)
- 11 Corruption et conflits d'intérêt** (p.43 « Gouvernance et relations aux parties prenantes »)
- 12 Santé, sécurité et conditions de travail** (p.35 « Valoriser les Ressources Humaines »)
- 13 Politique salariale et rémunérations** (p.35 « Valoriser les Ressources Humaines »)
- 14 Accompagnement des parcours professionnels des salariés** (p.35 « Valoriser les Ressources Humaines »)
- 15 Contribution à l'emploi et l'économie locale** (p.29 « Contribuer à une économie durable »)



Promouvoir l'équilibre social

DES TERRITOIRES

Répondre aux attentes de l'État
et aux besoins des territoires

Premières opérations conjointes Arcade-VYV

Anticiper la rétrocession des colonnes électriques

Poursuivre notre engagement en faveur
de la qualité de service

Garantir la qualité des prestations d'entretien

Améliorer la qualité de service des ascenseurs

Améliorer la gestion du précontentieux



RÉPONDRE AUX ATTENTES DE L'ÉTAT ET AUX BESOINS DES TERRITOIRES

Contrat passé entre l'État et FSM, la Convention d'Utilité Sociale (CUS) définit nos engagements et objectifs en matière de politique patrimoniale et sociale.

Engagés en 2018, les travaux préparatoires ont connu une accélération considérable au printemps 2019. En effet, bien que la loi ELAN prévoit un calendrier assoupli, nous avons décidé de ne pas solliciter de report et de signer notre CUS avant le 31 décembre de la même année.

Nos équipes se sont donc lancées dans un important travail de veille, de collecte et de partage d'informations, y compris avec les services de l'État, en vue de définir nos orientations stratégiques pour les six prochaines années.

Témoignant de notre sens des responsabilités et de notre proactivité, ce travail collaboratif nous permet aujourd'hui de formaliser les engagements suivants à l'horizon 2025 :

- ⊕ **Construction** : produire 290 logements par an
- ⊕ **Réhabilitation** : poursuivre l'effort d'amélioration de l'étiquette énergétique des logements
- ⊕ **Mixité sociale** : consacrer 25% des attributions en dehors des quartiers prioritaires aux publics les plus fragiles et renforcer la part des attributions aux publics prioritaires
- ⊕ **Performance économique** : stabiliser nos coûts de gestion tout en maintenant la qualité du service rendu aux locataires.

MAÎTRISER LA QUALITÉ DES OPÉRATIONS

En 2019, FSM a engagé un important travail visant à s'assurer de la bonne prise en compte de ses attentes aux différents stades des opérations de construction en maîtrise d'ouvrage directe.

Menée par la Direction du Développement avec l'appui de la Direction Méthodes et Contrôles, la démarche a abouti :

- ⊕ à la **définition de 1975 caractéristiques techniques indexées dans une base de données** en fonction de l'espace du bâtiment (ex. : salle de bains, circulation horizontale, etc.) et du lot technique (ex. : plomberie, etc.) qu'elle concerne
- ⊕ au **développement d'un outil informatique sur-mesure** permettant de contrôler la bonne prise en compte, par les prestataires, des attentes de FSM à chaque étape d'une opération. Cet outil, dont le déploiement interviendra début 2020, met à la disposition des instances décisionnaires un reporting de suivi des différentes étapes de l'opération.

Cette base de données constitue un outil indispensable dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des opérations livrées et de la prise en compte des réflexions internes menées en matière d'innovation.



Cet outil de contrôle de la qualité des opérations facilite le suivi par les équipes et constitue une base solide pour engager un dialogue constructif avec les architectes et maîtres d'oeuvre.

Christophe Esprabens
Directeur du Développement de FSM



La démarche mise en place permet à la fonction qualité de disposer des outils nécessaires à l'animation d'une démarche d'amélioration continue de la qualité du bâti chez FSM.

Mallorie Minart
Responsable Qualité - Environnement de FSM



PREMIÈRES OPÉRATIONS CONJOINTES ARCADE-VYV

En janvier 2019, FSM a lancé ses premières opérations conjointes avec l'ESH ANTIN Résidences et la coopérative NCA, filiales du Groupe Arcade-VYV. Ce sont ainsi plus de 200 logements qui sortiront prochainement de terre, sur les communes de Livry-sur-Seine, Pomponne, Lagny-sur-Marne et Collégien grâce à ces nouvelles coopérations.

L'objectif : développer et proposer aux élus de Seine-et-Marne une large gamme de produits allant du logement spécialisé (maison relais, logements étudiants, etc.) au locatif social et intermédiaire, en passant par l'accession à un coût maîtrisé (BRS et PSLA).

ANTICIPER LA RÉTROCESSION DES COLONNES ÉLECTRIQUES

Enjeu majeur pour la sécurité et la qualité de la distribution d'électricité, les colonnes montantes électriques sont censées appartenir au réseau public de distribution d'ici fin 2020. Introduite par la loi ELAN, cette rétrocession est automatique à l'expiration d'un délai de deux ans. Cependant, pour conserver la maîtrise patrimoniale et formaliser ce transfert, FSM a décidé de prendre les devants. Enedis a ainsi été notifié, dès 2019, de l'incorporation anticipée des colonnes montantes électriques dans son réseau.

POURSUIVRE NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Codéveloppé par l'association DELPHIS et ses bailleurs membres, LIVIA® propose une approche innovante de la qualité dans le secteur du logement social qui repose sur deux piliers :

- ⊕ la **qualité du service rendu** et de l'offre de services proposée au regard des enjeux locaux, des besoins et attentes des clients
- ⊕ la **qualité de la relation clients** et la réponse notamment aux attentes de proximité, de disponibilité et de réactivité, dans l'ensemble des interactions avec les prospects, demandeurs et clients.

Attentif à l'amélioration continue de la satisfaction client, FSM a participé activement à la co-construction de ce dispositif. Nos équipes ont ainsi contribué aux différents groupes de travail et partagé nos réalisations en matière d'écoute et d'expérience client, notamment les actions menées dans le cadre de la démarche Clientissime.

Afin de poursuivre la professionnalisation des savoir-faire et savoir-être, FSM a décidé d'être le premier organisme à déployer LIVIA® sur la Seine-et-Marne. Cet engagement a été formalisé le 24 septembre 2019, lors du Congrès de l'USH, par la signature d'une convention d'expérimentation par FSM et neuf autres bailleurs.

GARANTIR LA QUALITÉ DES PRESTATIONS D'ENTRETIEN

Pour assurer aux locataires le respect des exigences de nettoyage et d'entretien des parties communes et des espaces extérieurs, FSM a développé en 2019 un nouvel outil numérique de contrôle de la qualité des prestations.

Accessible aux techniciens territoriaux et aux gardiens depuis leur smartphone, cet outil propose un formulaire dématérialisé, lisible et simple d'utilisation. Pour éviter toute subjectivité, il ne vise pas à évaluer la propreté perçue mais fixe des points de contrôle garantissant la réalisation de la prestation par nos équipes ou le prestataire.

Outil de pilotage à part entière, cette application permet de définir des plans d'amélioration en temps réel. FSM peut ainsi mettre en place des actions correctrices, les exiger lorsqu'elles relèvent d'un prestataire, voire appliquer des sanctions sur la base d'éléments factuels et sécurisés (formulaire de contrôle, photo, etc.). Dans le même temps, les fréquences de contrôle peuvent être adaptées en fonction des besoins locaux ou des particularités de la résidence.



La création d'un référentiel souple et adapté à notre contexte d'intervention représente une belle opportunité dont FSM a choisi de se saisir pour continuer à progresser dans sa recherche de la satisfaction client.

Yassine Belaïdi
Directeur de la Relation Clients de FSM



Résidence de La Faisanderie à Fontainebleau

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE DES ASCENSEURS

Dans le cadre du renouvellement du contrat de maintenance des ascenseurs, FSM a décidé de développer de nouveaux outils de gestion à distance des ascenseurs.

La sécurité des locataires représentant un enjeu essentiel, nous nous sommes attachés à renforcer le pilotage du contrat de maintenance. Des dispositifs de traçage ont ainsi été déployés, afin d'assurer un contrôle rigoureux des interventions de maintenance préventive.

Le suivi du fonctionnement des ascenseurs et des interventions de dépannage font l'objet d'un reporting régulier. La mise à disposition d'une plateforme internet, qui intègre un système d'alerte, permet aux équipes de suivre en temps réel l'état des pannes et d'effectuer les éventuelles relances du prestataire.

Cet outil fournit également des statistiques relatives à l'utilisation des appareils (nombre de mouvements journaliers, d'ouverture des portes, pannes, etc.). Ces données permettront d'alimenter une analyse des besoins et de programmer les travaux nécessaires, dans une logique proactive visant à prévenir les dysfonctionnements et ainsi améliorer encore la sécurité et la qualité du service rendu à nos locataires.

AMÉLIORER LA GESTION DU PRÉCONTENTIEUX

La prévention des impayés est au cœur de nos préoccupations. Nous considérons qu'**intervenir dès le premier mois de retard** est une nécessité.

Afin d'optimiser l'organisation de ce travail, FSM a décidé, en juillet 2018, de revoir l'intégralité du processus des relances et de suivi des dossiers précontentieux. Un groupe de travail composé de 3 chargées de clientèle, du responsable des Systèmes d'Information et de la responsable Projets Clientèle a été constitué pour identifier les tâches chronophages, administratives, sans valeur ajoutée et mettre en place une méthode de suivi des dossiers enregistrés et partagés dans notre système d'information, Cassiopae Habitat.

Présentée aux agences et déployée en avril 2019, cette nouvelle méthode de travail, qui a nécessité un paramétrage important de notre progiciel et la formation de nos 11 chargées de clientèle, permet de **suivre automatiquement les plans d'apurement, de traiter rapidement les relances** afin de privilégier la relation client et l'accompagnement des locataires.

Les actions engagées par les chargées de clientèle auprès des locataires sont désormais enregistrées et planifiées dans le système d'information, entraînant pour certains d'entre eux la suspension ou la reprise des relances. Cette nouvelle organisation a permis de renforcer et d'améliorer la relation entre les locataires et les agences en garantissant **une meilleure traçabilité des actions d'accompagnement** mises en place. En 2019, elle s'est aussi traduite par **une baisse des dettes** des locataires présents.



Ce travail, mené en lien étroit avec les équipes, nous a permis de trouver des solutions simples, ergonomiques en vue d'améliorer la qualité de notre relation client. Notre philosophie : faisons en sorte que l'informatique soit à notre service et non pas l'inverse.

Guilaine Lampin
Responsable Projets Clientèle de FSM



Léa GRATIOT
Chargée de clientèle à l'agence Val de Seine & Sénart

COMMENT FACILITEZ-VOUS LES MUTATIONS EN VUE DE LIBÉRER LES LOGEMENTS MIS À LA VENTE ?

Ma mission est de répertorier tous nos locataires (souhaitant le rester) quand il y a une mise en vente de leur logement.

En amont, les locataires concernés ont été informés par courrier des logements destinés à la vente. Des réunions d'informations sur le site sont organisées avec le commercial du service Vente FSM.

En parallèle, je regarde les demandes faites sur la plateforme nationale d'enregistrement de demande de logement pour identifier les locataires intéressés par une mutation.

Je provoque un rendez-vous pour échanger sur leur besoin et mettre à jour leur dossier de demande de logement social, concernant notamment la demande d'aide sociale pour le premier paiement de loyer et le dépôt de garantie. Et je vérifie l'état du logement. D'une manière générale, ils sont intéressés par un logement avec des critères plus exigeants. Je les alerte dès qu'il y a une disponibilité sur notre patrimoine susceptible de leur convenir.

Le contact avec nos locataires est agréable ; ils apprécient beaucoup que nous ayons anticipé leurs attentes et que nous soyons venus vers eux.

Mon objectif est de leur retrouver un logement avec les prestations souhaitées. Ils sont souvent prêts à élargir leur choix au niveau des communes ; en revanche, ils souhaitent retrouver un quartier bien situé dans un secteur calme avec un jardin de préférence. Notre rôle est de leur apporter le meilleur service possible. Ma satisfaction est de les accompagner au mieux dans leur mutation.

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

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

	2017	2018	2019
SOC 1.1 Croissance de l'offre			
Logements locatifs	0,90%	-0,09%	-0,51%
Offre en structures collectives	0%	-8,77%	0%
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	105 logements	31 logements	104 logements
Nombre de logements anciens acquis	8 logements	11 logements	0 logement

⊖ FSM a opéré des opérations de cession de son parc par le biais de la vente HLM et de la vente en bloc. Le nombre de logements cédés explique la baisse de 0,5% de l'offre de logements locatifs :

- d'une part, par la montée en puissance de l'activité de ventes HLM engagée chez FSM depuis 2004. FSM a vendu 21 logements en 2019 contre 14 en 2018.

En 2020, nous souhaitons confirmer la dynamique engagée afin d'accompagner le parcours résidentiel des locataires et permettre de dégager des ressources visant à financer la construction neuve et la réhabilitation.

- d'autre part, la vente en bloc de 125 logements, répartis sur 2 résidences, opérée sur le patrimoine de Savigny-le-Temple.

SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année Par type (nombre et surface moyenne)		2017		2018		2019	
		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
	T1	17	28	0	0	3	27
	T2	38	46	14	44	28	46
	T3	33	63	13	66	41	66
	T4	25	83	4	83	32	85
	T5	0	0	0	0	0	0
	T6 et +	0	0	0	0	0	0

SOC 1.3 Production en accession sociale	Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements)	2017		2018		2019			
		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²		
			« Très social »	29		9		32	
			« Social »	72		22		72	
			« Social Intermédiaire »	12		0		0	
	« Intermédiaire »	0		0		0			
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0		0		0			

	Logements neufs livrés	23		0		0	
	Logements neufs livrés en location-accession	0		0		0	

SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées		2017		2018		2019	
		Part de logements conformes à la réglementation PMR	1,02%	0,92%	1,05%		
		Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0%	0%	0%		
		Labels / Certifications concernés					
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	2,39%	2,43%	2,51%			

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 bénéficiaires 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 chaque année dans le cadre de la production neuve et 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 1.5 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)		2017		2018		2019		
		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²	
		Étudiants (rés. universitaires)	388		388		388	
		Personnes âgées autonomes	243		243		243	
		Personnes âgées dépendantes	132		54		54	
		Personnes handicapées	0		0		0	
		Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	110		110		110	
		Travailleurs (FJT, FTM)	110		110		110	
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0		0		0	
		Total	983		905		905	



SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

	2017	2018	2019	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales				
SOC 2.1	Ensemble du parc (€/m ² Shab.)			
Niveau moyen des loyers (en €/m ² Shab.)				
	Parc « Très social »	6,12 €	5,51 €	5,27 €
	Parc « Social »	6,39 €	6,98 €	7,00 €
	Parc « Social intermédiaire »	10,00 €	9,64 €	9,52 €
	Parc « Intermédiaire »	9,65 €	8,55 €	8,71 €
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6,79 €	6,96 €	6,30 €
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année (€/m ² Shab.)			
	Parc « Très social »	6,69 €	6,58 €	6,44 €
	Parc « Social »	7,85 €	7,34 €	7,21 €
	Parc « Social intermédiaire »	11,40 €	na	na
	Parc « Intermédiaire »	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na
SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)	Ménages aux ressources < 60% des plafonds	26,08%	24,14%	25,80%
	Ménages aux ressources > 60% des plafonds	26,16%	22,50%	27,60%
SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers ²		0%	0%	1,25%
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en €/m ² Shab.)		0,34 €	-0,41 €	-0,21 €
	Évolution du montant des charges locatives (hors énergie)	0,49 €	-1,97 €	-0,61 €
SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social ³ , dont :	Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	0 ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	0 ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	6 ETP	6 ETP	6 ETP
	Chargé(e) de contentieux	6 ETP	6 ETP	6 ETP
	Chargé(e) de recouvrement	0 ETP	0 ETP	0 ETP
	Autre :	0 ETP	0 ETP	0 ETP
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre		937	1 273	1 339
SOC 2.7 Taux de mutation interne		9,95%	6,46%	7,45%
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	2,31%	0,94%	1,06%
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers	13	14	21
	dont			
	Logements vendus à des locataires de l'organisme	4	3	5
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	17	14	21

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.

Raisons d'omission

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

SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

	2017	2018	2019	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat				
SOC 3.1 Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	45,63%	12,28%	8,81%
	25-39 ans	53,03%	49,29%	49,39%
	40-59 ans	31,19%	29,29%	33,89%
	60-74 ans	6,80%	7,72%	6,38%
	75 ans et +	1,58%	1,42%	1,06%
	Ressources des ménages			
	< 60% du plafond de ressources	115,90%	64,72%	84,50%
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	20,63%	33,54%	13,83%
	> 100% du plafond de ressources	1,70%	1,73%	0,76%
	Composition des ménages			
	Personne seule	68,57%	35,75%	45,44%
	Famille monoparentale	34,34%	30,39%	20,52%
	Couple sans enfant	10,44%	10,55%	17,33%
	Couple avec enfant(s)	24,51%	22,99%	16,26%
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,36%	0,31%	0,46%
SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	2 500 €	14 500 €	14 500 €
	portés par d'autres associations	0 €	0 €	0 €
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	2	2	2
	Autres associations	1	1	2

⊕ 3 associations sont devenues locataires en 2019 ce qui implique le total « âge », « ressources » et « composition » du ménage n'est pas égal à 658 mais à 655. Pour les ressources des ménages, 3 logements sont non conventionnés donc pas de plafond, 2 logements conventionnés loués à des associations et 1 ménage dont le RFR 2017 n'est pas connu (6 logements).

⊕ S'agissant des subventions, jusqu'en 2018, elles étaient utilisées pour développer un projet tournant soit autour du cadre de vie (kit communication propreté par exemple), soit autour des questions d'accompagnement social des locataires (livret sur les aides liées à la précarité énergétique). En 2019, les subventions ont été utilisées par les organisations représentantes des locataires pour lancer des actions plus générales dont nous n'avons pas encore eu connaissance car le bilan 2019 n'a pas été réalisé pour cause de Covid-19.

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

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

- Développement de nouvelles actions amiables en faveur de la prévention des impayés en impliquant, notamment, tous les collaborateurs de proximité.
- Orientation des ménages vers des dispositifs adaptés à leurs situations. Les Chargés de clientèle et de contentieux ont une parfaite connaissance des mesures existantes et collaborent de manière étroite avec les acteurs sociaux des territoires.
- Environ 10% de nos attributions sont réservées à des mutations de logement qui répondent à certaines problématiques sociales et permettent, quand il y a une baisse de ressources, de proposer une alternative dans un logement moins cher.
- Utilisation des outils de communication moderne pour contacter directement les locataires en difficulté.

FSM a fait évoluer la procédure liée au recouvrement en 2019 afin de mieux traiter la phase amiable (pré-contentieux) lorsqu'un impayé apparaît.

Pour cela, FSM s'est appuyé sur l'expérience d'un groupe projet constitué de Chargés de clientèle et de Chargés de contentieux et animé par la Responsable Projets Clientèle. Cette évolution procédurale vise, notamment, à mieux traiter le cas des locataires en impayés récurrents et que les services de FSM ont du mal à accompagner. L'objectif du travail réalisé a été de mieux définir les modalités de relances amiables afin de toucher plus

précisément les locataires en impayés (meilleur ciblage des locataires en dette) et améliorer l'efficacité des collaborateurs (automatisation des relances plus performante) pour leur permettre d'être plus disponibles pour un accompagnement réussi.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

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

- Implanter les agences et antennes au cœur des villes où sont situées nos résidences afin d'offrir une qualité de service de proximité.
- Développer un maillage de loges et de personnels de proximité sur l'ensemble des territoires avec une priorité donnée aux QPV qui concentrent les problématiques les plus fortes.
- Engager des actions de GUP sur des thématiques ciblées : sensibilisation à la propreté et au respect des espaces verts, économies d'énergie et gestion des ressources, etc.
- Mettre en œuvre notre Plan de Concertation Locative (P.C.L.) de manière dynamique et prévoir, chaque année, un budget dédié pour développer des projets novateurs et mobilisateurs avec la volonté d'apporter une réelle amélioration des conditions de vie des locataires.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Pour les 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.
- 18% du budget gros entretien sont consacrés au remplacement et à l'entretien de nos équipements dédiés à la sécurité des parties communes.
- Suivi du parc d'ascenseurs en panne :
 - une mission avec un prestataire spécialisé qui surveille les causes de pannes, audite tous les ans l'ensemble du parc ;
 - 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.
- Un contrat VMC sur 100% des logements collectifs avec une visite dans chaque logement pour un contrôle des bouches individuelles.



Résidence à Bussy-Saint-Georges

Préserver l'environnement

Contribuer à la réduction des consommations d'énergie

Associer les locataires aux économies d'énergie

Développer le recours aux matériaux d'isolation responsables

Optimiser les programmes de travaux grâce aux CEE

Participer au développement des énergies renouvelables

Externaliser l'impression et l'envoi des documents

S'engager dans le parrainage de deux ruches

Optimiser notre flotte véhicule





CONTRIBUER À LA RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

En 2019, 154 logements ont été mis en chantier dans le cadre de projets de réhabilitation énergétique sur la commune de Fontainebleau.



Résidence Le Bréau : 110 logements

Passage d'une étiquette **E** à **D**

- ⊕ Remplacement des menuiseries extérieures
- ⊕ Isolation des façades par l'extérieur
- ⊕ Réfection de l'étanchéité des toitures terrasses avec renforcement de l'isolation
- ⊕ Rénovation de la Ventilation
- ⊕ Mécanique Contrôlée (VMC)
- ⊕ Économie moyenne attendue sur les consommations d'énergie : -37%.

Résidence 1 rue Lagorsse : 44 logements

Passage d'une étiquette **F** à **B**

- ⊕ Remplacement des menuiseries extérieures et occultations
- ⊕ Isolation des façades par l'extérieur
- ⊕ Révision des toitures et isolation des lucarnes de toit
- ⊕ Rénovation de la Ventilation
- ⊕ Mécanique Contrôlée (VMC)
- ⊕ Installation d'une chaudière individuelle gaz à condensation pour la production du chauffage et de l'eau chaude sanitaire
- ⊕ Économie moyenne attendue sur les consommations d'énergie : -58%.

Afin de s'inscrire dans la dynamique de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, FSM a également porté une attention particulière à la réduction du volume d'émissions de gaz à effet de serre (GES) sur ces programmes. Le passage de l'électricité au gaz sur la résidence Lagorsse n'a ainsi entraîné aucune dégradation de l'étiquette GES. Pour cela, des actions complémentaires ont été déployées, notamment en matière d'isolation.

La question du cadre de vie et de la gestion des déchets a également été traitée. Les colonnes de vide-ordures ont été neutralisées sur les trois cages d'escaliers du 1 rue Lagorsse et des abris containers pour bacs à ordures ménagères et tri sélectif implantés aux abords de la résidence.

Au total, ce sont près de 4,7 M€ qui ont été investis sur ces résidences, dont plus de 90% portés par FSM sur fonds propres ou emprunts.

ASSOCIER LES LOCATAIRES AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Créé par la loi MOLLE en 2009, un dispositif « gagnant-gagnant » a été mis en place pour faciliter la réalisation d'opérations de réhabilitation énergétique. Il s'agit de **partager le gain de l'économie d'énergie entre le bailleur et le locataire** par l'instauration d'une contribution sur la quittance dite 3^{ème} ligne de quittance.

Cette contribution, limitée dans le temps (15 ans), est plafonnée par la loi à 50% du montant des économies attendues. Pour sécuriser les locataires, FSM a décidé d'aller plus loin en ne demandant que 40% du montant. 60% des économies réalisées reviendront donc aux locataires, à condition qu'ils adoptent les bons gestes. Pour les aider, FSM travaille actuellement à la rédaction d'un guide pratique qui leur sera remis à la fin des travaux.

C'est cette logique d'association et de responsabilisation des locataires qui a poussé FSM à privilégier la mise en œuvre d'une 3^{ème} ligne de quittance sur les opérations menées en 2019. Les travaux programmés et la contribution aux économies d'énergie ont été présentés aux résidents lors de réunions de concertation. Cette concertation a également permis de faire évoluer les projets au regard des besoins et des usages exprimés.

DÉVELOPPER LE RECOURS AUX MATÉRIAUX D'ISOLATION RESPONSABLES

Dans le cadre du projet de réhabilitation énergétique de la résidence 1 rue Lagorsse, FSM a décidé d'opter pour la pose d'**un isolant en laine de roche** plutôt qu'en polystyrène. Cette première expérience s'inscrit dans une démarche plus large, qui vise à intégrer, à l'avenir, une réflexion systématique sur les matériaux utilisés, afin de privilégier les plus écologiques. A la clé, nous entendons développer des logements encore plus sains et confortables pour le locataire, tout en renforçant notre engagement environnemental.

OPTIMISER LES PROGRAMMES DE TRAVAUX GRÂCE AUX CEE

Lors du Congrès de l'USH de septembre 2019, FSM et six autres bailleurs de Seine-et-Marne ont signé avec EDF un avenant à la convention pour la valorisation des certificats d'économies d'énergie (CEE). Leur objectif : obtenir une meilleure valorisation des certificats et dégager de nouvelles marges de manœuvre financières pour accélérer la rénovation énergétique de leur patrimoine.

Parmi les travaux éligibles figurent l'isolation des façades, des combles ou planchers ou encore l'isolation des canalisations d'eau et de chauffage. Nouveauté 2019, cette convention permet désormais à FSM de bénéficier du « Coup de pouce chauffage et isolation ». Mise en place par le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, cette prime encourage les bailleurs sociaux à remplacer leurs matériels de chauffage énergivores par de nouvelles solutions plus performantes. À la clé, une amélioration du confort et une réduction des charges pour les locataires.

Pour s'inscrire pleinement dans la logique de cet avenant, FSM a décidé de poursuivre ses opérations de réhabilitation énergétique. Dans le même temps, l'intégralité du programme de travaux annuels a été remis à plat afin d'étudier les éventuelles opportunités d'amélioration de la performance énergétique. Grâce à cette analyse, près de la moitié des travaux planifiés a pu être mieux ciblée. Les sommes engagées par FSM permettront ainsi de générer de nouveaux financements. Une logique d'investissement vertueuse, au service de la performance économique et environnementale.



Résidence de La Faisanderie à Fontainebleau



Résidence à Cesson

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Engagé pour l'atteinte des objectifs de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), FSM a saisi l'opportunité du renouvellement d'un marché de fourniture d'électricité destinée aux parties communes pour intégrer une option d'achat d'électricité verte.

Cette électricité verte désigne l'électricité produite uniquement à partir de sources d'énergies renouvelables (hydrauliques, éoliennes, géothermiques ou solaires). Elle se matérialise sous la forme de certificats de garanties d'origine qui attestent que pour chaque mégawattheure d'électricité consommée, la quantité équivalente en électricité renouvelable a bien été injectée sur le même réseau.

En faisant ce choix, FSM réduit l'empreinte carbone de son parc et témoigne de son engagement en faveur du développement des énergies renouvelables. Ce premier marché amorce aussi de nouvelles manières de travailler. FSM prévoit ainsi d'engager une réflexion systématique pour l'ensemble des marchés dont la mise en concurrence est prévue pour 2020.



Corinne THEVENIN

Collaboratrice FSM et bénévole aux Ateliers du Coin

COMMENT FSM A-T-IL CONTRIBUÉ AUX ACTIVITÉS DES ATELIERS DU COIN ?

J'ai rejoint les Ateliers du Coin en octobre 2018, séduite par leur volonté de créer un atelier autour de la récupération, du réemploi et de l'auto-réparation accompagnée. Ce projet innovant, basé sur les principes du développement durable et de l'entraide intergénérationnelle, se heurtait cependant à une difficulté : l'absence de local disponible pour mener nos activités.

Je me suis donc rapprochée de FSM, afin de savoir s'il existait des locaux disponibles pour nous aider à lancer un premier atelier (petit électroménager, objets électriques, textiles et vélo). On m'a demandé de transmettre un dossier de présentation de notre projet et les choses se sont faites assez facilement. Avec l'appui de l'association les Copains du Coin, nous avons signé, au printemps 2019, une convention d'occupation pour un local de 40 m² situé au 33 rue Pierre Brun à Melun.

Mis à disposition en contrepartie d'une contribution pour l'eau et l'électricité, ce local nous permet de tenir une permanence tous les samedis, d'organiser un atelier couture hebdomadaire et des animations ponctuelles comme « faire ses produits ménagers », « coudre ses lingettes démaquillantes » ou « réparer son vélo soi-même ». Avec l'appui des bénévoles et grâce au matériel collecté dans le cadre d'un appel aux dons, ce sont plus de 200 objets qui ont été réparés sur le second semestre 2019, soit 461 kilos de dépôt à la déchetterie évités.



Résidence Les Cordonniers à Dampmart

S'ENGAGER DANS LE PARRAINAGE DE DEUX RUCHES



Afin de marquer son engagement pour la préservation de la biodiversité, FSM a conclu un partenariat avec « Un Toit pour les abeilles ». Ce réseau d'une soixantaine d'apiculteurs milite depuis plus de 10 ans pour une apiculture artisanale, locale et respectueuse des abeilles. En contrepartie du financement de deux ruches chez un apiculteur local, FSM reçoit un pot de miel par collaborateur. Ce partenariat comprend également des demi-journées d'animation pédagogique pour sensibiliser ses collaborateurs ainsi que ses locataires sur ce sujet.

OPTIMISER NOTRE FLOTTE VÉHICULE

A l'occasion de toute nouvelle acquisition ou location de véhicule, FSM intègre une réflexion sur les économies de carburant et les émissions de CO₂. Il a ainsi été décidé d'abandonner l'achat de véhicules diesel. Dans le même temps, une analyse fine des besoins a été menée afin d'identifier les éventuels véhicules dont FSM pourrait se séparer, au profit de véhicules plus économes ou répondant mieux aux besoins des équipes.

EXTERNALISER L'IMPRESSION ET L'ENVOI DES DOCUMENTS

Pour réduire les volumes de papier consommé, FSM utilise, depuis 2019, la plateforme numérique Maileva. Développée par le groupe La Poste, cette plateforme permet aux collaborateurs de créer, de personnaliser et de diffuser leurs courriers et lettres recommandées en quelques clics.

Le process mis en place par FSM prévoit la transmission systématique des envois, pour validation, au responsable hiérarchique de l'émetteur. Les vérifications, corrections et modifications sont alors opérées en ligne, avec pour résultat la suppression des parapheurs et des consommations de papier liées.

L'impression, la mise sous pli et l'affranchissement des courriers sont ensuite pris en charge par Maileva, selon des paramètres définis par FSM. Il a été décidé de privilégier les impressions recto-verso en noir et blanc et l'usage d'un papier participant à la gestion durable des forêts. Nous avons également fait le choix d'enveloppes répondant aux exigences de l'Écolabel Européen. L'enlèvement des machines devrait nous permettre de réaliser des économies d'énergie à notre niveau, mais aussi plus globalement grâce à la mutualisation des équipements et aux économies d'échelle.



Martine MIFSUD
Chargée des Moyens Techniques

QUELLES SONT LES ACTIONS DE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER DÉPLOYÉES PAR FSM ?

La politique papier de FSM n'est pas nouvelle. Depuis plusieurs années, nous sensibilisons les collaborateurs aux bons gestes et les encourageons à dématérialiser les échanges et les documents, lorsque cela est possible et pertinent.

En 2019, nous avons décidé d'aller plus loin. Notre premier axe de travail a concerné l'externalisation de l'impression et de l'envoi de nos courriers (voir article ci-contre). Pour accompagner les équipes dans la prise en main de l'outil, nous avons organisé des sessions de formation en partenariat avec le Groupe La Poste. Je me suis également déplacée en agence pour travailler sur des cas pratiques.

En parallèle, nous avons profité du renouvellement de deux contrats pour réaliser un audit de notre parc de photocopieurs. Notre objectif était à la fois d'optimiser le nombre d'appareils et de moderniser notre parc. Des photocopieurs plus économes en énergie ont ainsi été livrés en décembre 2019. Ils sont notamment dotés de détecteurs de mouvement et passent automatiquement en mode veille. Nous les avons par ailleurs paramétrés pour ne délivrer les impressions qu'après la saisie de codes personnels. Ces codes évitent les documents oubliés et facilitent la mise en place d'un reporting mensuel des quantités consommées par chaque collaborateur.

Ces deux actions devraient nous permettre de réduire considérablement nos consommations, tout en simplifiant, voire supprimant, certaines tâches avec peu de valeur ajoutée pour les équipes. Une adéquation entre préservation de l'environnement et bien-être des collaborateurs me semble essentielle.



ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation			2017	2018	2019
▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau					
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant		4,65%	4,66%	4,68%
	B 51-90 kWh/m ² /an		13,76%	14,08%	15,49%
	C 91-150 kWh/m ² /an		36,69%	36,78%	27,72%
	D 151-230kWh/m ² /a		27,15%	27,07%	34,70%
	E 231-330 kWh/m ² /an		14,35%	13,86%	13,88%
	F 331-450 kWh/m ² /an		3,01%	3,01%	2,96%
	G bâti énérgivore		0,40%	0,40%	0,40%
	Données non disponibles		0%	0,14%	0,17%
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		0,06%	0,19%	0,19%
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		12,46%	12,42%	12,81%
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		21,52%	21,77%	22,77%
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		29,88%	29,89%	30,04%
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		32,01%	31,52%	29,99%
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		3,27%	3,28%	3,29%
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		0,79%	0,79%	0,73%
	Données non disponibles		0%	0,14%	0,17%
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	59	77	59
		Médiane	53	63	60
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	13	15	13
		Médiane	14	14	13
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	160	159	157
		Médiane	153	146	144
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	29	29	28
		Médiane	26	26	25
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		13,93%	14,13%	15,48%
	Logements reliés à un chauffage urbain		27,99%	27,95%	28,10%
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0%	0%	1,58%
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine		1,37 m ³ /m ² /an	1,40 m ³ /m ² /an	1,40 m³/m²/an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		81,23%	81,61%	83,37%
ENV 1.4 Dispositifs hydro-économiques et récupérations d'eau de pluie	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques ²		99,10%	99,19%	99,37%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		1	1	1

⌚ Toutes les logements livrés en 2019 ont recours à une technologie permettant de produire partiellement de l'énergie renouvelable ou de récupération d'énergie. Le marché de fourniture d'électricité qui a pris effet au 1er juillet 2019 (relatif aux contrats type C4) intègre la fourniture d'électricité 100% verte. L'électricité verte fournit dans le cadre de ce marché est produite à partir de sources d'énergie 100% renouvelable et certifiée par le système des Garanties d'Origine.

ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine		1,37 m ³ /m ² /an	1,40 m ³ /m ² /an	1,40 m³/m²/an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		81,23%	81,61%	83,37%
ENV 1.4 Dispositifs hydro-économiques et récupérations d'eau de pluie	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques ²		99,10%	99,19%	99,37%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		1	1	1

⌚ L'évolution négative du nombre de logements équipés de dispositifs hydro-économiques est liée à la balance négative du nombre de logements du parc (vente en bloc de 125 logements et mise en service de 99 logements).

ENV 2 Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme			2017	2018	2019
▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale ; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre					
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neuf		100%	100%	100%
	Nom des labels/Certifications		Certification CERQUAL profil A RT 2012 - 10%		
	Logements réhabilités		-	-	-
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »			100%	100%	100%
ENV 2.3 Émissions de CO ₂ liées aux déplacements ³	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens		58,02 t	49,30 t	46,50 t
	Nombre de véhicules de service		30	29	29
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service		126,46 g/km	122 g/km	122 g/km
	Nombre de véhicules de fonction		4	4	5
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction		114,25 g/km	114 g/km	119 g/km
	ENV 2.4 Sites fonctionnels (hors loges de gardiens)	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)		96	97
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg équivalent CO ₂ /m ² /an)		-	-	-
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels		Consommations énergétiques du siège, des 2 agences et 2 antennes		

ENV A /

SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

FSM fournit à ses locataires et à ses accédants :

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

ENV B /

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

- Produits d'entretien : 100% de produits écolabellisés.
- Charte « Chantier Propre » signée par les entreprises présentes sur nos chantiers.
- Suivi trimestriel des exploitants en charge de notre parc de chaufferies +400 KWh.

ENV C /

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 une 1/2 journée d'animation auprès des collaborateurs FSM prévue en janvier 2020.

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

Sécuriser notre dette

Répondre aux besoins économiques locaux

Harmoniser nos méthodes comptables





Résidence Garance à Fontainebleau

SÉCURISER NOTRE DETTE

En 2014, DEXIA a proposé à FSM de substituer deux prêts d'un montant total de 14,8 M€ par un emprunt à taux fixe.

Après étude approfondie du nouvel emprunt, il s'est avéré que DEXIA imputait des frais particulièrement élevés et ce, avec un niveau de transparence et d'information préalable que nous jugions insuffisant. Notre société s'estimant lésée, une procédure contentieuse a été engagée en 2014.

Face à une situation bloquée, FSM s'est adjoint les services d'un cabinet de conseil en gestion de dette. Cette collaboration a abouti, en novembre 2019, à la signature d'un protocole d'accord avec DEXIA mettant définitivement fin au litige, tout en sécurisant notre dette. En effet, même si le coût financier de ce prêt restait marginal au regard de la dette globale, FSM est désormais à l'abri de tout alourdissement des charges du fait de taux d'intérêt dégradés.

HARMONISER NOS MÉTHODES COMPTABLES

En 2019, FSM a souhaité adapter ses méthodes comptables avec celles du Groupe Arcade-VYV. Notre mode d'amortissement des actifs dans le cadre des opérations de construction neuve a ainsi été adapté, la durée d'amortissement du composant « Structure » passant de 55 ans à 60 ans. Le prix de revient des opérations a quant à lui été calculé, à compter du 1^{er} janvier 2019, selon la méthode forfaitaire proposée par le CSTB et non plus sur la base des coûts réels.

Ces évolutions ont nécessité le réexamen de l'ensemble des actifs et des subventions

sollicitées. Ce travail a fortement mobilisé la Direction Administrative et Financière et ce, d'autant plus, que la clôture des comptes 2019 est intervenue plus tôt qu'à l'accoutumée.

Cette harmonisation nécessaire des méthodes et des échéances vise à faciliter la lecture de nos données financières et la consolidation des comptes à l'échelle du Groupe. En effet, une méthode d'intégration proportionnelle dans le rapport financier du Groupe Arcade-VYV nous a été appliquée pour la première fois en 2019, marquant ainsi une nouvelle étape dans notre alliance.

RÉPONDRE AUX BESOINS ÉCONOMIQUES LOCAUX



468 000 €

baisse de la dette des locataires présents en 2019 grâce au nouveau processus de relances et suivi des dossiers précontentieux

Afin de mieux répondre aux besoins économiques locaux et de dynamiser les résidences et les quartiers, FSM a décidé en 2019 de centraliser la gestion des demandes et la contractualisation des baux dédiés aux professionnels au sein de la Direction Juridique.

Nous validons avec les preneurs potentiels leur projet et les conseillons sur le local le plus adapté à leurs besoins. Notre connaissance du territoire nous permet de vérifier la concurrence et de les renseigner sur les besoins identifiés sur les zones d'implantation pressenties. Nous établissons ensuite un bail adapté aux situations, sans frais pour le preneur, tout en sécurisant financièrement et juridiquement les deux parties.

À cet accompagnement personnalisé s'ajoutent des prestations avantageuses par rapport aux locations classiques de ce type. Les professionnels bénéficient, sans surcoût, du soutien de nos techniciens territoriaux et de nos gardiens pour leur installation, ainsi que tout au long du bail. Un vrai plus en termes de qualité de service. Par ces actions, FSM réaffirme aussi son rôle de partenaire économique et social des collectivités. Ainsi, nous soutenons plus particulièrement certaines activités dont les professions médicales ou paramédicales (médecins, dentistes, soignants, spécialistes en rééducation, etc.), les associations spécialisées dans la création et la gestion d'entreprises ou encore les jeunes entrepreneurs et les personnes en reconversion professionnelle.

Cette nouvelle manière de travailler nous a permis d'optimiser la commercialisation de ces locaux et de réduire sensiblement la vacance. Avec neuf locaux professionnels (re)mis en location sur l'année 2019, FSM affiche aujourd'hui un taux d'occupation de 98%.

BAUX PROFESSIONNELS ET COMMERCIAUX EN 2019



2

structures de soutien à la création ou la gestion d'entreprises

1

société informatique en développement

3

professionnels du secteur médical et paramédical

3

sociétés nées d'une première expérience entrepreneuriale, y compris au titre d'une reconversion



4 264 K€

de marchés signés en 2019

43%

de ses marchés au profit d'entreprises locales



5 003

heures d'insertion générées par l'activité économique en 2019
3 765 heures en 2018

Au-delà des obligations propres aux projets de renouvellement urbain, FSM a décidé de réserver 6% des heures travaillées à des publics rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles dans l'ensemble de ses marchés de travaux.



Sabine PASUTTO
Directrice AIPI

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE VOTRE ASSOCIATION ET LES ACTIONS MENÉES, EN 2019, AVEC FSM ?

AIPI réalise des travaux de maçonnerie, ravalement, peinture, sols souples, carrelage, en tant que support pédagogique pour ses équipes de salariés en insertion.

Ces supports permettent à des personnes éloignées de l'emploi de valider leur projet professionnel, d'acquiescer les gestes et les codes du travail en situation réelle, tout en bénéficiant en parallèle de formations théoriques adaptées au projet.

En 2019, nous avons réalisé deux chantiers pour FSM : la rénovation des parties communes (peinture) et la remise en état d'un logement (peinture et plomberie) sur la résidence Warnery à Fontainebleau. Ces deux chantiers ont représenté 1 456 heures de travail, soit 7,5% du total des heures effectuées par AIPI.

Concrètement, ce sont 20 salariés qui ont pu intervenir et être formés. Parmi eux, huit sont sortis du dispositif, dont cinq pour un CDI, un CDD ou une formation qualifiante.

AIPI est également intervenue indirectement pour FSM, à hauteur de 2 000 heures, dans le cadre des clauses d'insertion d'un marché de réhabilitation de la résidence du Bréau, à Fontainebleau. Ce partenariat s'est prolongé sur 2020, bien au-delà des obligations de l'entreprise titulaire du marché, EBPS, et certains bénéficiaires ont même été recrutés en CDD de chantier.

Par ces multiples formes d'engagement, FSM nous aide à démontrer qu'il est possible de faire converger les notions de qualité du service rendu aux usagers, d'intérêt social et de performance économique.



ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2017	2018	2019	
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers (en % des loyers)	8,81%	9,37%	8,02%	
⊕ Le niveau d'autofinancement a pu être maintenu grâce à l'augmentation générale des loyers logements de 1,25% au 1 ^{er} janvier 2019 et à l'allongement de la dette CDC de FSM de 10 ans réalisé au 1 ^{er} juillet 2018.				
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	712 €/log.	544 €/log.	709 €/log.	
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	2013-2017	2014-2018	2015-2019	
	Investissement annuel moyen	38 512 815 €	33 322 717 €	26 399 238 €
	Par logement acquis ou produit	175 893 €/log.	167 116 €/log.	171 228 €/log.
ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc	2017	2018	2019
	Fonds propres	6,58%	9,25%	8,69%
	Emprunts	81,93%	78,72%	80,03%
	Subventions	11,50%	12,03%	11,28%
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	11 020,20 €/log.	17 225,81 €/log.	15 804,41 €/log.
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	6,78%	–	–
Emprunts	77,19%	–	–	
Subventions	16,02%	–	–	
ECO 1.5 Taux de vacances au 31/12	TOTAL	2,86%	2,60%	3,37%
	Moins de 3 mois en exploitation	1,02%	0,92%	1,04%
	Plus de 3 mois en exploitation	1,02%	1%	1,08%
	Taux de vacance technique	0,82%	0,68%	1,25%
	Taux de logements neutralisés définitivement	0,56%	0,67%	1,12%

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

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2017	2018	2019	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs				
ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés par catégorie des parties prenantes	Salariés	6 434 K€	6 423 K€	6 280 K€
	Fournisseurs et prestataires	40 272 K€	40 145 K€	44 863 K€
	Administrations fiscales	6 771 K€	6 948 K€	6 996 K€
	Banques	6 463 K€	6 299 K€	6 145 K€
	Actionnaires	–	–	–
État (Cotisations à des fins redistributives)	733 K€	1 121 K€	1 224 K€	
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique	1 737 h	3 765 h	5 003 h	
⊕ 1 912,5 heures pour les chantiers de logements neufs. Les chantiers de réhabilitation suivis par la direction du patrimoine ont généré 3 090 heures d'insertion par l'activité économique.				
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	704	561	674
	Part d'entreprises locales*	84,52%	86,27%	85,46%
* Entreprises dont l'adresse de facturation est située :		En Ile-de-France		
ECO 2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs	Délai moyen de paiement des fournisseurs	34,1 jours	33 jours	31 jours
	Part de factures payées dans les délais	40,4%	39,6%	44,5%

⊕ Données calculées à partir seulement des factures d'exploitation (21 651 factures).

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

- FSM a réalisé un guide des achats responsables : pour chaque catégorie de produits, des fiches mentionnent un certain nombre de critères environnementaux utiles pour s'assurer que l'achat est bien effectué de façon écoresponsable : accessoires et périphériques informatiques, accessoires divers de bureaux, produits électriques et électroniques, produits d'entretien, mobilier de bureau, véhicules de société.
- Réunions trimestrielles avec les prestataires d'équipements techniques : suivi régulier de la qualité du service rendu en rencontrant nos partenaires. Un compte-rendu après chaque réunion permet de cadrer et de définir précisément les actions pour la prochaine réunion. Nous accompagnons nos prestataires en proposant des tableaux de bord, des modèles d'attestations et en anticipant les échéances afin d'atteindre nos objectifs.
- Suivi et quantification des déchets de nos chantiers, par catégorie, dans le cadre de la charte « Chantier Propre » et à travers un contrat cadre avec la société BIG BENNES (ISO 14001) qui gère l'ensemble de nos chantiers.

Raisons d'omission

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



Valoriser les **ressources** HUMAINES

S'engager pour l'égalité professionnelle
entre les femmes et les hommes

Mieux associer les collaborateurs aux performances de FSM

Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs
et leur compréhension de notre culture d'entreprise

Promouvoir la santé et la sécurité au travail par le sport

Communauté Ressources Humaines du Groupe Arcade-VYV

Garantir la cohérence de nos outils de travail
avec le Groupe Arcade-VYV



S'ENGAGER POUR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel demande aux entreprises de plus de 50 salariés de publier, chaque année à compter du 1^{er} mars 2020, un index de l'égalité femmes-hommes.

L'index, calculé sur 100 points, est composé de quatre grands indicateurs qui évaluent les inégalités professionnelles entre les femmes et les hommes :

- ➡ l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes (compte pour 40 points de la note)
- ➡ l'écart de répartition des augmentations individuelles (35 points)
- ➡ le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité (15 points indicateur non pertinent pour FSM en 2019)
- ➡ la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations (10 points).

Initiées en 2018 dans le cadre de la communauté RH du Groupe Arcade-VYV, les premières simulations ont permis de constituer un tableur de calcul commun, sur la base des outils mis à disposition par le Ministère du Travail. Calculé sur un effectif de 128 salariés, la note obtenue par FSM au titre de l'année 2019 est de 99 points sur 100. Un excellent résultat qui permet à notre société de remplir ses obligations et de rappeler son engagement en faveur de l'égalité professionnelle.

La note globale de l'index, avec le détail des différents indicateurs, a été communiquée au Comité social et économique (CSE) ainsi qu'à l'inspection du travail (Direccte), et publiée sur notre site internet.



0,6%

d'écart de rémunération moyenne en faveur des femmes

Répartition des collaborateurs augmentés :

12 ♀ **4** ♂

12,5%

d'écart absolu de taux d'augmentation explicable par des évolutions internes, avec montée en compétence / technicité des collaborateurs et révision des fiches de poste

Parmi les 10 plus hautes rémunérations reflétant notamment le respect de la parité au sein du Comité de direction :

5 ♀ **5** ♂



Résidence Les Planons à Livry-sur-Seine

MIEUX ASSOCIER LES COLLABORATEURS AUX PERFORMANCES DE FSM

Dans le cadre de son accord d'intéressement 2017-2019, FSM prévoyait initialement d'intégrer l'évolution des recettes locatives et le niveau d'autofinancement parmi les critères de déclenchement. Or, l'indice de référence des loyers (IRL) a été quasiment nul ces dernières années. Dans le même temps, la loi de finances pour 2018 a prévu un gel des loyers pour cette année-là et créé le dispositif de réduction de loyer de solidarité (RLS), ce qui a sensiblement limité les ressources des bailleurs sociaux.

Afin de prendre en compte ces actualités et de pouvoir distribuer du pouvoir d'achat aux salariés, un avenant a été signé pour l'exercice 2019.

Dans la continuité de la loi ELAN, il a été décidé de retenir un seuil-objectif relatif au développement de l'activité de vente (vente à l'occupant ou en accession) représentant 65% de l'enveloppe globale. **Fixé à 4 M€, cet objectif a été partiellement atteint**, les ressources dégagées par la réalisation des ventes étant de 2,6 M€ en 2019.

Les signaux sont encourageants et les efforts de structuration de la fonction vente devraient prochainement porter leurs fruits. Les 35% de l'enveloppe globale restants ont quant à eux pu être distribués aux collaborateurs grâce aux performances économiques de FSM (chiffre d'affaires et produits financiers).



Résidence de Bréviande à Vert-Saint-Denis

FACILITER L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX COLLABORATEURS ET LEUR COMPRÉHENSION DE NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

En complément du parcours d'intégration personnalisé en fonction des besoins du collaborateur et du poste occupé, FSM a mis en place les « **Jeudis de l'intégration** ». Organisées tous les trimestres, ces matinées d'échanges ont pour objectif de présenter aux nouveaux collaborateurs notre entreprise, notre histoire, nos valeurs, notre culture agile, ainsi que notre vision du métier de bailleur social.

Afin de sortir les collaborateurs de leurs activités quotidiennes et de favoriser les échanges interservices, il a été décidé de proposer aux participants de venir au siège. Tour à tour, les directions opérationnelles et supports viennent à leur rencontre pour exposer leurs missions, leur fonctionnement, ainsi que leurs interactions avec les autres services. Conçue sur un format d'une trentaine de minutes, ces présentations dynamiques ont été établies sur la base d'une trame élaborée par les Directions des Ressources Humaines et de la Communication.

Pour les personnels de proximité, les « **Jeudis de l'intégration** » se poursuivent l'après-midi. Ce temps est plus particulièrement consacré à la présentation des applications disponibles sur leur smartphone. Il vise à les aider à prendre en main ces outils utiles dans l'exercice de leurs missions quotidiennes. Les règles relatives à l'usage du matériel mis à leur disposition et des véhicules sont également rappelées.

En 2019, 16 collaborateurs ont participé aux « **Jeudis de l'intégration** ».



La plupart d'entre eux ont jugé que ce dispositif leur avait permis d'assimiler les points essentiels sur le fonctionnement de FSM et de fluidifier les échanges avec les autres services. Cette vision à 360° a facilité leur prise de poste, d'autant plus qu'un certain nombre de participants avaient été recrutés avec une courte période d'essai.



Marion HOTIN
Chef d'antenne de Provins

POUVEZ-VOUS DÉCRIRE VOTRE PARCOURS D'ÉVOLUTION INTERNE CHEZ FSM ?

Je suis rentrée chez FSM il y a 10 ans en tant qu'agent de maîtrise sur le poste de chargée de contentieux à Provins pour un contrat de 2 jours par semaine. Deux ans après, j'ai cumulé mon poste avec celui de chef de secteur à plein temps pour finalement rester sur ce dernier exclusivement.

En 2014, le poste de chef de secteur s'est transformé en Technicien Territorial. En 2019, je suis devenue responsable de l'antenne de Provins. Mes différents postes chez FSM m'ont toujours motivée même si le besoin d'évoluer et de prendre de nouvelles responsabilités a ponctué mon parcours. C'est une chance d'avoir eu les opportunités en face. J'ai pu développer mes compétences et mon employabilité.

Au moment des entretiens annuels, j'ai formulé mon envie d'évoluer dans la société et ma hiérarchie a toujours su être à l'écoute et reconnaître mes compétences, mon engagement et mes initiatives.

FSM offre encore de belles perspectives notamment dans les métiers de la Clientèle.

Aujourd'hui, je suis toujours aussi motivée. Je me sens bien dans les valeurs de la société et suis fière de dire que mon évolution professionnelle s'est faite chez FSM.

FORMATIONS 2019



22

thématiques de formation déployées auprès des équipes

Formations réglementaires

Formations en lien avec un projet d'entreprise

Approfondissement des compétences métier

Formations de développement personnel

245

participants aux formations



1 500

heures de formation dispensées



PROMOUVOIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL PAR LE SPORT



Dans la continuité du programme de prévention « Santé-vous mieux, Sportez-vous bien ! » et persuadé de l'intérêt de l'activité physique pour ses collaborateurs, FSM a mis en place des séances d'échauffement musculaire et de déverrouillage articulaire à destination des gardiens et des techniciens territoriaux.

À l'automne 2019, deux sessions de quatre semaines ont été proposées aux personnels de proximité, en tenant compte de leurs contraintes horaires et sur leur temps de travail. Organisées avec l'appui d'un coach professionnel, ces séances bihebdomadaires de 30 minutes ont consisté en un échauffement avant de débiter les activités quotidiennes (tâches ménagères, manutention de containers, etc.). Elles ont été l'occasion de rappeler les bons gestes et postures pour éviter de se blesser, tout en constituant un moment d'échanges et de partage entre collègues sortant du quotidien.

En complément de ces séances en présentiel, un accompagnement personnalisé à distance a été mis en place par le coach. Pour fidéliser la pratique sportive, gardiens et techniciens territoriaux seront équipés, dès janvier 2020, de l'application MyWellness sur leur smartphone. Chaque semaine, le coach appellera le collaborateur, fera le point sur le programme d'échauffement personnalisé et l'adaptera si besoin.

Cette action bénéficie doublement aux collaborateurs :

- ➡ à titre professionnel en prévenant l'usure et la pénibilité
- ➡ à titre personnel en profitant des bienfaits d'une activité physique.



Florence BAL
Comptable à la gestion locative

DES SÉANCES DE PILATES AU SEIN DE L'ENTREPRISE ONT ÉTÉ MISES EN PLACE PAR LE CSE, QUEL BÉNÉFICE EN RETIREZ-VOUS ?

Je suis inscrite au Pilates depuis 2018, dès que les cours ont ouvert. Ces séances d'une heure, accessibles à tous, se dispensent sur place au siège de l'entreprise. Nous nous retrouvons entre collègues avec un professeur qui est là rien que pour nous, c'est très confortable.

En complément des actions à destination des personnels de proximité, FSM a décidé de déployer une action de formation à destination des personnels administratifs sur l'amélioration des postures de travail.

En partenariat avec la société AZERGO, spécialisée en ergonomie, 70 collaborateurs ont été sensibilisés aux règles d'aménagement de leur poste de travail (position de l'écran, réglages du fauteuil, environnement lumineux, etc.).

L'inconfort potentiel n'étant pas uniquement lié aux conditions du travail, un temps d'échanges a été consacré aux impacts de la sédentarité sur l'organisme, ainsi qu'à l'importance de bouger et de veiller à son alimentation.

À l'issue de chaque session de deux heures, un livret de synthèse comprenant des exercices de déverrouillage articulaires et des étirements a été remis à chaque participant.



La pratique pendant la pause méridienne est idéale ; elle permet de faire une vraie coupure pour mieux reprendre le travail l'après-midi. Nous avons des métiers administratifs sédentaires et adoptons souvent de mauvaises postures au travail. Le Pilates permet de déverrouiller nos articulations pour remettre le corps en place. Ces exercices de gainage et d'équilibre m'apportent un bien-être. Mes muscles se détendent sans être trop fatiguée pour reprendre le travail.

J'en retire un vrai bénéfice physique, plus que mental.

De plus, je partage ce moment de détente avec les collègues avec lesquels je n'ai pas l'occasion de travailler, c'est aussi une manière de se sentir bien dans la société.



Résidence La Bardane à Fontainebleau

COMMUNAUTÉ RESSOURCES HUMAINES DU GROUPE ARCADE-VYV

Très active, la communauté Ressources Humaines du Groupe Arcade-VYV se réunit régulièrement pour analyser les actualités du secteur, les évolutions réglementaires et faciliter leur déclinaison au sein des différentes sociétés. En parallèle, elle accompagne la structuration d'une politique RH à l'échelle du groupe.

Ainsi, parmi les chantiers 2019, figure l'élaboration d'une charte pour la mobilité professionnelle intra-Groupe Arcade-VYV. Cette charte décline le processus de mise en œuvre d'une mobilité en précisant à chaque étape les engagements des sociétés, dont :

- ➡ la diffusion des postes à pourvoir sur la Bourse de l'Emploi intra-groupe
- ➡ l'examen systématique des candidatures des collaborateurs et leur priorité en cas de stricte égalité de compétences
- ➡ un retour obligatoire par écrit au candidat et la proposition d'un entretien téléphonique pour lui permettre de retravailler son projet professionnel en cas de réponse négative
- ➡ la rédaction d'une convention tripartite garantissant la reprise de l'ancienneté acquise au sein du groupe, l'absence de période d'essai et le transfert des droits acquis (congrés payés, Compte Épargne Temps, plan d'épargne entreprise, etc.).

Validée en fin d'année 2019, la charte de mobilité sera déployée au sein des différentes sociétés en 2020. En complément de cette mise en œuvre, FSM créera prochainement une page entreprise sur LinkedIn afin de mieux faire connaître notre société et d'identifier d'éventuels talents souhaitant rejoindre nos équipes.

GARANTIR LA COHÉRENCE DE NOS OUTILS DE TRAVAIL AVEC LE GROUPE ARCADE-VYV

Afin de nous adapter aux modes de travail du Groupe Arcade-VYV, nous avons planifié en 2019 une migration de notre logiciel de gestion Cassiopae vers Ikos.

Cette migration répond à une double préoccupation à savoir, disposer des mêmes outils que les autres filiales et participer activement aux réflexions et innovations mûries dans le cadre des communautés professionnelles.

La mise en place du réseau social d'entreprise Talk Spirit (permettant, entre autres, d'accéder à la Bourse de l'Emploi intra-groupe) et d'Office 365 s'inscrivent dans la même logique de recherche de solutions de collaboration et communication unifiées.



HR 1 Équité d'accès et de conditions d'emploi	2017		2018		2019			
▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)								
HR 1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)	CDI	98,37%	98,81%	98,99% des ETP				
	CDD (Hors CDD de remplacement)	1,63%	1,19%	1,01% des ETP				
	Interim	0,35%	0,36%	0,12% des ETP				
	Contrats spécifiques							
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 salarié	0 salarié	0 salarié				
HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe au 31/12	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	2 salariés	3 salariés	2 salariés				
	Stagiaires	23 stagiaires	21 stagiaires	16 stagiaires				
HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Hommes		Femmes		Hommes		Femmes	
	Nombres de salariés en CDI		67	65	65	61	62	65
	Âge							
	< 25 ans		1%	2%	1%	1%	0%	2%
	25-55 ans		45%	38%	40%	37%	38%	39%
	> 55 ans		5%	9%	10%	11%	11%	10%
	Catégories							
	Ouvriers de maintenance (personnel de service)		na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité (gardiens)		32%	7%	33%	6%	31%	7%
	Employés administratifs (employés et ouvriers)		1%	13%	na	10%	na	14%
Agents de maîtrise		11%	22%	12%	24%	12%	21%	
Cadres		4%	6%	4%	6%	2%	6%	
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		3%	2%	3%	2%	4%	2%	
HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	2017		2018		2019			
	Travailleurs handicapés employés durant l'année		5 salariés	7 salariés	6 salariés			
	Équivalent en ETP		5 ETP	7 ETP	5 ETP			
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		7 K€	7 K€	10 K€			
Compensation versée à l'AGEFIPH		1 K€	0 K€	0 K€				
HR 1.5 Écart de rémunérations*	Hommes		Femmes		Hommes		Femmes	
	Ouvriers de maintenance (personnel de service)		na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité (gardiens)		24,53 K€	24,26 K€	23,66 K€	23,50 K€	23,60 K€	23,30 K€
	Employés administratifs (employés et ouvriers)		21,65 K€	26,30 K€	na	25,20 K€	na	24,70 K€
	Agents de maîtrise		35,10 K€	31,34 K€	32,77 K€	31,35 K€	33,40 K€	31,50 K€
Cadres		43,28 K€	45,31 K€	43,49 K€	46,61 K€	44,30 K€	46,50 K€	
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		71,57 K€	70,16 K€	69,17 K€	66,77 K€	71,90 K€	67 K€	
HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**	Rémunération médiane		26 K€	27 K€	27 K€			
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		4	4	4			
HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**	Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)		5,34%	5,07%	5,13%			
	Autres avantages sociaux		CET, prime de vacances, 0,55 du salaire de base, prime d'ancienneté, indemnité de remplacement, indemnité de logement					

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

HR 2 Employabilité et évolution professionnelle	2017		2018		2019			
▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique ; nombre d'heures)								
HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés		Nbre d'heures		Nbre de salariés		Nbre d'heures	
	Ouvriers de maintenance (personnel de service)		na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité (gardiens)		1	147	43	938	2	28
	Employés administratifs (employés et ouvriers)		7	67	14	534	13	158
	Agents de maîtrise		34	1 274	37	1 091	41	765
	Cadres		9	156	6	235	10	335
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		2	35	4	42	9	193
HR 2.2 Accès à la formation	Hommes		Femmes		Hommes		Femmes	
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années		44,78%	27,69%	30,77%	47,54%	19,35%	56,92%
HR 2.3 Recrutement et mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année		9		9			
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		4		3			
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)		17		13			

HR 3 Santé et bien-être des salarié(e)s	2017		2018		2019	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme						
HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global		7,44%	7,81%	9,87%	
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		3,25%	1,95%	3,58%	
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		12	7	8	
⊕ Nombreux arrêts maladie de longue durée en 2019 pour cause de pathologies sévères ainsi que des mi-temps thérapeutiques : population FSM vieillissante. Concernant les AT : 8 survenus en 2019 dont 2 avec de longues absences (près de 200 jours ouvrés d'arrêt).						
HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	0,44%	0,40%	0,41%			

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

- Mise en place d'un reveil musculaire à destination des personnels de proximité : 12 séances dispensées par des coachs sportifs du mois de septembre au mois de décembre 2019,
- Un cours de Pilates durant le déjeuner à raison d'une fois par semaine organisé par le CSE,
- Mise en place d'une sensibilisation à la posture sur le poste de travail : 4 sessions de 2 heures ont été mises en place et 70 collaborateurs ont été formés. 3 thématiques abordées : 1) Analyse des bonnes et mauvaises postures au

travail - 2) Conséquences de la sédentarité sur la santé - 3) Propositions de solutions adaptées aux contraintes physiques des personnels administratifs (rappel de la bonne utilisation des fauteuils, le positionnement des écrans et claviers informatiques, la nécessité de se déplacer régulièrement, ...)

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

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

Raisons d'omission

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



Gouvernance et **relations**

AUX PARTIES PRENANTES

Arcade-VYV : Développer les complémentarités
au service de la Seine-et-Marne

Communauté Patrimoine du Groupe Arcade-VYV

Poursuivre la mise en conformité avec la loi Sapin II

Harmoniser les méthodes d'analyses des risques
avec le Groupe Arcade-VYV

Mettre en place le Comité Social et Économique (CSE)

Actualiser le cadre de la concertation locative

Développer les collaborations au service
de la tranquillité résidentielle





Congrès des Maires 2019

ARCADE-VYV : DÉVELOPPER LES COMPLÉMENTARITÉS AU SERVICE DE LA SEINE-ET-MARNE

En 2019, les filiales du Groupe Arcade-VYV implantées en Seine-et-Marne ont engagé un important travail en vue de renforcer leurs complémentarités et de valoriser les solutions plurielles qu'elles peuvent apporter aux collectivités.

Avec l'appui de FSM, des rendez-vous communs ont notamment été organisés avec les élus des principales agglomérations du département. En parallèle, des instances de suivi des activités opérationnelles (comités d'engagement, réunions bimensuelles de synthèse, etc.) inter-filiales ont été mises en place pour suivre les premières opérations conjointes (voir p. 14).

Autre fait marquant, les filiales du Groupe Arcade-VYV ont tenu pour la première fois, en 2019, un stand commun lors des Salons des Maires d'Ile-de-France et des Maires de Seine-et-Marne.



Olivier Barry, Directeur Général de FSM et Louis Vogel, Maire de Melun

En complément, afin de renforcer la visibilité de notre stratégie et de notre offre au service du territoire, du logement spécifique jusqu'à la promotion immobilière, une cellule communication a été mise en place.

Ses travaux aboutiront en 2020 à la production d'un support de communication commun, à destination, notamment, des élus et des collectivités de Seine-et-Marne.

“
Espace de partage, de veille et d'innovation, la Communauté Patrimoine permet aux sociétés du Groupe Arcade-VYV de partager des défis communs et d'y apporter une solution collective.

David Magalhaes
Directeur du Patrimoine de FSM

COMMUNAUTÉ PATRIMOINE DU GROUPE ARCADE-VYV

En 2019, la communauté Patrimoine a entrepris un travail de fond en vue de déployer de nouveaux outils de gestion du patrimoine. Une procédure de dialogue compétitif a ainsi été engagée, sur deux aspects :

- ⊕ un premier volet concernant la structure du patrimoine, son état de santé et les durées de vie des composants / équipements
- ⊕ un deuxième portant sur la dématérialisation des diagnostics immobiliers obligatoires en vue de faciliter leur traitement et leur archivage.

Fructueux, les échanges devraient aboutir au développement de solutions à partir de 2020 et permettre ainsi d'augmenter la qualité de service pour les locataires, tout en fluidifiant la relation avec les fournisseurs et prestataires.

POURSUIVRE LA MISE EN CONFORMITÉ AVEC LA LOI SAPIN II

Engagée en 2018, la mise en conformité avec la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin II » s'est poursuivie en 2019. FSM a mené une série de quatre actions :

- ⊕ le déploiement d'un Code de Conduite anti-corruption annexé au règlement intérieur
- ⊕ le déploiement d'une procédure « Lanceur d'alerte » permettant à quiconque (collaborateur ou tiers) de signaler à un référent un fait grave de corruption mais aussi de harcèlement, de discrimination
- ⊕ la formalisation d'une cartographie des risques de corruption et des plans d'actions permettant de mieux maîtriser ces risques
- ⊕ la sensibilisation aux problématiques de corruption des membres du Conseil d'Administration et de 47 collaborateurs identifiés comme exposés à ce risque dans la cartographie.

“
La Communauté RGPD est la parfaite illustration de la citation d'Henry Ford : « se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite.

Sabrina Benameur
Juriste de FSM

HARMONISER LES MÉTHODES D'ANALYSES DES RISQUES AVEC LE GROUPE ARCADE-VYV

Dans le cadre d'une démarche animée par le Groupe Arcade-VYV, la Direction Méthodes et Contrôles a contribué à la définition de modalités d'analyse des risques commune à toutes les entités.

Le travail effectué permet au Groupe de produire une analyse consolidée des risques et ainsi d'en effectuer un suivi au plus près.



Résidence à Vert-Saint-Denis

Communauté RGPD

Engagés en 2018, les travaux de mise en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) se sont poursuivis à un rythme soutenu dans le cadre de la communauté professionnelle du Groupe Arcade-VYV, qui réunit 20 organismes.

Clauses contractuelles de sous-traitance, procédure relative aux failles de sécurité des données, sensibilisation du Comité Social et Économique, registre de traitement ou encore recueil du consentement du locataire pour recourir aux alertes mail ou SMS, font partie des nombreux sujets traités en 2019.

Sur la base de cas pratiques, avec l'apport des recherches des membres de la communauté accompagnés par un avocat spécialisé, de nombreux documents opérationnels conçus collégialement, ont pu être livrés.

Une charte déontologique pour les informaticiens, en complément des clauses du contrat de travail, et les durées de conservation des données, seront ainsi déployées en 2020 au sein de FSM.



METTRE EN PLACE LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)



Dans la continuité de l'accord de méthode sur la mise en place CSE, FSM et les organisations syndicales ont signé en janvier 2019 un protocole d'accord en vue de l'élection des membres de la délégation du personnel. Nouveauté, ce protocole prévoit pour la première fois le recours au vote électronique. Facile et rapide, cette solution a été privilégiée à l'issue des travaux menés par la communauté professionnelle Ressources Humaines du Groupe Arcade-VYV.

Les organisations syndicales s'en sont également montrées satisfaites.

À l'issue du scrutin organisé les 13 et 27 mars 2019, l'ensemble des sièges a été pourvu (7 titulaires et 7 suppléants).

La CFDT reste la première organisation syndicale. Le niveau de participation est quant à lui plutôt bon, avec un taux de 75,67% pour le collège des techniciens et agents de maîtrise, ingénieurs et cadres et 33,33% pour le collège des ouvriers et employés.

Afin d'aider les nouveaux élus à prendre leur poste, des notes d'information sur les modalités de fonctionnement du CSE, les missions de l'élu, les conditions d'exercice du mandat et les moyens mis à disposition ont été diffusés par la Direction des Ressources Humaines. Particularité FSM, quatre représentants de proximité ont également été désignés parmi les membres de la délégation du personnel pour assurer la remontée des questions et suggestions des antennes / agences lors des réunions bimestrielles du CSE.

ACTUALISER LE CADRE DE LA CONCERTATION LOCATIVE

Instauré par la loi Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU) en 2000, le Plan de Concertation Locative (PCL) définit les modalités pratiques de la concertation entre le bailleur et les représentants des locataires. Il prévoit notamment la mise en place d'un Conseil de Concertation Locative (CCL), instance de dialogue autour des thèmes de la gestion des résidences, des projets de réhabilitation ou encore du cadre de vie.

À la suite de l'élection des représentants des locataires de décembre 2018 et l'entrée de deux nouvelles associations au conseil d'administration, FSM a engagé la renégociation du PCL au 1^{er} semestre 2019. Conformément aux dispositions introduites par la loi Égalité et Citoyenneté, le nouveau plan prévoit notamment la mise à disposition d'un budget annuel de deux euros par logement, réparti entre les associations de locataires élues et représentées au Conseil d'Administration (le Droit Au Logement (DAL), la Confédération Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV) et la Confédération Générale du Logement (CGL)), en fonction de leurs résultats aux dernières élections.

Cette renégociation a également été l'occasion de renouveler les thèmes de travail et de concertation. Les associations de locataires ont, par exemple, exprimé le souhait d'être

informées régulièrement des actualités et évolutions législatives touchant le secteur du logement social. Pour y répondre, nous nous attachons désormais à intégrer systématiquement un point d'information à l'ordre-du-jour du CCL. Nous avons ainsi abordé, en 2019, les dispositions de la loi ELAN relatives à la vente HLM et à la gestion des copropriétés.

La concertation a également porté sur la CUS (voir p. 12). Bien que parfois techniques, les discussions ont été constructives et l'adhésion des associations témoigne de leur reconnaissance du travail effectué par nos équipes.

DÉVELOPPER LES COLLABORATIONS AU SERVICE DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Acteurs de la tranquillité résidentielle aux côtés des pouvoirs publics, FSM et trois autres bailleurs sociaux ont signé en 2019 une convention prévoyant la mise en place de correspondants de nuit sur les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville de Melun.

Conduite en partenariat avec la commune et la Direction Départementale de la Sécurité Publique (DDSP), cette action expérimentale est intégralement financée par les bailleurs sociaux au titre des abattements de TFPB. Leur contribution est proratisée en fonction du nombre de logements couverts. Avec 854 logements, FSM est l'un des principaux contributeurs.

Depuis le 1^{er} décembre 2019, trois agents interviennent de 18 heures à 2 heures du matin sans interruption. Ils assurent des rondes préventives et font le lien avec la police pour les situations complexes. Leur planning est établi en interbailleurs sur la base des incivilités constatées et des demandes d'intervention transmises par chaque bailleur.

Rompus à la gestion des conflits et disposant de réelles capacités de persuasion, les agents interviennent lors d'attroupements gênants la libre circulation des locataires dans les halls et les parties communes, de rodéos-motos ou de véhicules épaves / ventouses. Leurs tournées permettent également d'agir en cas de troubles de voisinage constatés (nuisances sonores, gênes liées aux animaux domestiques, etc.).

Chaque intervention faisant l'objet d'un rapport, ce dispositif permettra, à terme, à FSM de bénéficier d'informations partagées entre bailleurs et d'avoir une meilleure visibilité sur les troubles à la tranquillité. Une évaluation du dispositif est prévue à l'issue de la première année de mise en œuvre afin de tirer les enseignements de cette expérimentation.



Célia DUCHESNE
Chef d'agence de Fontainebleau

QUEL EST LE RÔLE DU PERSONNEL DE PROXIMITÉ CONTRIBUANT À RENFORCER LE LIEN SOCIAL ?

Le personnel de proximité est un interlocuteur privilégié pour nos clients. Il joue un rôle central au sein de nos résidences ; c'est un collaborateur de terrain qui connaît parfaitement sa (ses) résidence(s), ses clients, son quartier, le tissu local.

Il incarne l'Esprit de Service FSM et ses trois notions fondamentales que sont : l'Accueil, la Bienveillance, la Proximité, tout en veillant au bien-être des résidents.

Les profils des gardiens sont très variés. Ce sont avant tout des collaborateurs polyvalents avec du bon sens, de la rigueur et de l'autonomie. Ils doivent faire preuve d'écoute et d'empathie. Une bonne aisance relationnelle, la maîtrise de soi, le sens du service et l'adaptabilité sont des atouts pour créer du lien avec les différents publics (locataires, propriétaires, étudiants, associations, commerçants, entreprises...).

Concrètement, le gardien crée du lien au travers d'initiatives comme les concours de balcons fleuris, de pétanque, la chasse aux œufs ou encore le ramassage éducatif des déchets autour des résidences avec les enfants.

Il arrive aussi que nous leur demandions leur aide sur des missions liées à la gestion sociale ou bien de participer ponctuellement aux enquêtes SLS, aux campagnes de recouvrement en faisant du porte-à-porte. Le gardien identifie certaines situations et facilite la relation client-agence/antenne.

C'est un réel maillon fort dans la relation avec nos clients et je reste profondément reconnaissante de leur engagement au quotidien.





GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2017 2018 2019

▲ Corr Art. R.225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales

GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1	Aucune certification		
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 2			
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	37,50%	44,44%	44,44%
	Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	38,89%	38,89%	35,29%
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			

GOV 2

Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2017 2018 2019

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

GOV 2.1 Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2017	2018	2019
	Taux de satisfaction globale*	81%	78%	–
* d'après les réponses à la question :		Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre bailleur ?		
GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	2017	na	na
	Taux de satisfaction globale*	80,9	na	na
* d'après les réponses à la question :		Il n'y a pas eu d'enquête auprès des collaborateurs, ni 2018, ni 2019		
GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	1	2	2

Raisons d'omission

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

GOV A /

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Dans le cadre d'une mise en conformité avec la loi Sapin II, FSM a mené quatre actions visant à lutter contre le risque de corruption :

- Le déploiement d'un Code de Conduite anti-corruption annexé au règlement intérieur.
- Le déploiement d'une procédure « Lanceur d'alerte » permettant à quiconque (collaborateur ou tiers) de signaler à un référent un fait grave de corruption mais aussi de harcèlement, de discrimination.
- La formalisation d'une cartographie des risques de corruption et des plans d'actions permettant de mieux maîtriser ces risques.
- La sensibilisation aux problématiques de corruption des membres du Conseil d'Administration et de 47 collaborateurs identifiés comme exposés à ce risque dans la cartographie.

GOV B /

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

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

GOV C /

RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

- Participation au comité de pilotage d'élaboration des programmes locaux de l'habitat (PLH) des territoires sur lesquels 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 D /

RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

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

- Un Conseil de Concertation Locative (C.C.L.) qui se réunit au moins 3 fois par an et qui se positionne comme une véritable instance d'échanges sur les problématiques générales qui touchent le mouvement HLM mais également sur les enjeux concrets auxquels font face nos locataires. En 2019, le CCL s'est réuni 4 fois.
- 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 sur la culture de service visant à améliorer le niveau de service proposé par FSM.

GOV E /

DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

- L'année est ponctuée de rencontres entre salariés : voyage CSE, vœux de la Direction, activités ludiques et sportives (escape game, bowling, etc.).
- Mise en place d'un CSE à compter de mars 2019 avec des réunions bimestrielles traitant des sujets suivants : la santé économique de l'entreprise, sa stratégie de développement, son organisation, la santé et les conditions de travail etc.
- Un programme "Santé-vous mieux" et "Sportez-vous bien !" propose des ateliers-découvertes pour sensibiliser les collaborateurs à différentes pratiques de bien-être et des activités hebdomadaires sur le site ou à proximité.
- Les nouveaux embauchés participent à une journée d'intégration où une présentation de l'ensemble des directions leur est faite leur permettant de découvrir l'entreprise et leur environnement de travail.

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...).

ELAN

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

ESH

Les **Entreprises Sociales pour l'Habitat** sont des sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général. Elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social.

En partenariat avec les pouvoirs publics et les acteurs locaux, elles veillent à la qualité de leur environnement. Elles répondent ainsi efficacement aux besoins des habitants.

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

HLM

Habitation à Loyer Modéré.

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.

PLI

Le **Prêt Locatif Intermédiaire** est destiné à des ménages disposant de revenus moyens qui ne peuvent pas accéder au parc social, mais dont les ressources sont insuffisantes pour se loger confortablement dans le parc privé. La location est conditionnée à des plafonds de ressources. En contrepartie, le loyer est plafonné avec un gain moyen de 10 à 15 % pour les locataires par rapport aux loyers du marché.

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.

PSLA

Le **Prêt Social Location-Accession** est un dispositif sécurisé d'accession à la propriété mis en place en 2004. Agréées par l'État, ces opérations s'adressent à des ménages sous plafonds de ressources, qui acquièrent progressivement leur logement neuf. Au cours d'une première phase, le logement est financé par un opérateur Hlm. Les locataires-accédants acquittent une redevance, ce qui leur permet de tester leur capacité à épargner. À l'issue de cette première phase, les locataires-accédants ont la possibilité d'opter pour le statut d'accédant à part entière. A défaut, l'opérateur Hlm leur propose un relogement dans le parc locatif social.

RLS

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



groupe Arcade-vyv

CONCEPTEUR ET ANIMATEUR
de cadres de vie

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

www.fsm.eu

