



empreinte

LE RAPPORT ANNUEL DE L'EFFORT RÉMOIS

2011

IMAGINONS UN HABITAT
À VOTRE HAUTEUR



horizon-bleu.com

Crédit photos : Getty Images - Laurence Dessaint - Horizon Bleu



L'EFFORT RÉMOIS
7, rue Marie Stuart
51 100 Reims
T. 03 26 04 98 11
F. 03 26 04 98 12
www.effort-remois.com

L'EFFORT RÉMOIS





Pavillons locatifs - rue Paul Grosjeanne à Reims - Architecte : Thienot-Ballan

IMAGINONS UN HABITAT À VOTRE HAUTEUR

Les projets des années précédentes se concrétisent. En réalisant de nouveaux concepts et en utilisant de nouveaux matériaux au cœur de son activité, l'habitat de demain se dessine dans nos quartiers, prend racine et sort de terre. Nos logements, anciens ou neufs, s'adaptent petit à petit aux nouveaux modes de vie en termes de qualité environnementale et logement évolutif.

En s'investissant auprès des projets qui demandent maniabilité et souplesse, L'EFFORT REMOIS, ensemble avec ses salariés, évolue et trouve des solutions toujours plus proches de la demande des locataires, des associations des représentants, des collectivités et de l'Etat pour construire un habitat à la hauteur de ses clients.



Logements locatifs - boulevard Pommery à Reims - Architecte : Thienot-Ballan

→ Editeur : Direction Marketing
Communication
de L'EFFORT REMOIS
→ Directeur de Publication : Alain NICOLE
→ Imprimeur : DB Print
→ Conception/rédaction : Horizon Bleu

8

CONSTRUIRE

BBC et maîtrise des consommations énergétiques
Maisons 2020 : dessine-moi la maison de demain

14

AMÉNAGER

Mixité sociale & générationnelle
Impliquer les habitants

20

RÉNOVER & ENTRETENIR

Photoreportage Polygones
Rénovation quartier Sézanne

28

ACCOMPAGNER

Un habitat adapté pour bien vieillir
Sensibiliser les jeunes au respect de leur environnement

36

ÉVOLUER

Expansion maîtrisée en Île-de-France
Plurial Immo' : faciliter l'accès à la propriété
L'Espace Affaires Polidrome, un concept novateur

46

MANAGER

Favoriser le collectif
Efforts solidaires



Jean Martin, Président de Plurial L'Effort Rémois & Vice-Président de Plurial Entreprises

Quel bilan tirez-vous de l'année passée ?

2011 a été une année de structuration et de renforcement pour notre groupe. L'accent a été mis sur la coopération entre le CIL et les différents bailleurs sociaux, dans le seul et unique but de mieux répondre aux attentes des entreprises de l'axe Paris-Strasbourg et de leurs salariés. Les demandes sont nombreuses, les attentes de nos clients évoluent, et nous devons être opérationnels pour leur offrir la proximité, la réactivité et la pertinence qu'ils sont en droit d'attendre. Sur le terrain, les résultats ne se sont pas fait attendre : 1400 logements locatifs ont été livrés, 150 maisons individuelles en CCM ont été construites, ainsi que 50 logements en accession privée. Enfin, 240 ventes de patrimoine ont été réalisées.

« Entrez dans la nouvelle dimension de l'habitat » : c'est une invitation forte qui est proposée avec la signature du Groupe Plurial...

L'habitat est en pleine mutation : sa place est plus que jamais au cœur du développement des territoires et des entreprises qui s'y installent, que ce soit en termes de qualité des habitations, de plan d'aménagement urbain, de mobilité des salariés ou de prise en charge des populations vieillissantes... Aujourd'hui, l'habitat a pris une nouvelle dimension : il doit être à la fois durable, de qualité et accessible. C'est cette dimension que le Groupe Plurial s'efforce d'intégrer dans chacune de ses activités, de la location à l'aménagement, de la construction à la promotion en passant par nos services de proximité. C'est ce qui nous permet de proposer aux salariés des entreprises un accompagnement complet de leur parcours résidentiel.

Le Groupe propose notamment d'accompagner la mobilité professionnelle. Pourquoi ?

Le logement ne doit pas être un frein à l'emploi ! Pour les entreprises, la mobilité de leurs salariés - qu'elle soit intra-régionale, nationale ou internationale - est devenue un véritable enjeu de développement. Dans cette optique, nous nous efforçons d'être un facilitateur de mobilité en accompagnant l'installation du salarié et de sa famille, de la recherche de logement à l'emménagement.

Nous mettons à profit notre maillage d'agences et nos partenariats avec d'autres professionnels (collecteurs interprofessionnels du logement, bailleurs sociaux ou privés, agences...) afin de favoriser la mobilité nationale, souvent plus difficile à gérer. Notre réseau élargi nous permet de trouver rapidement des solutions adaptées aux besoins des salariés en mutation professionnelle : c'est important de pouvoir compter sur un logement confortable le temps d'une période d'essai ou d'une formation professionnelle.

CHIFFRES CLÉS

8^e

collecteur national d'Action Logement.

3^e

parc immobilier au niveau national sous gouvernance d'Action Logement.

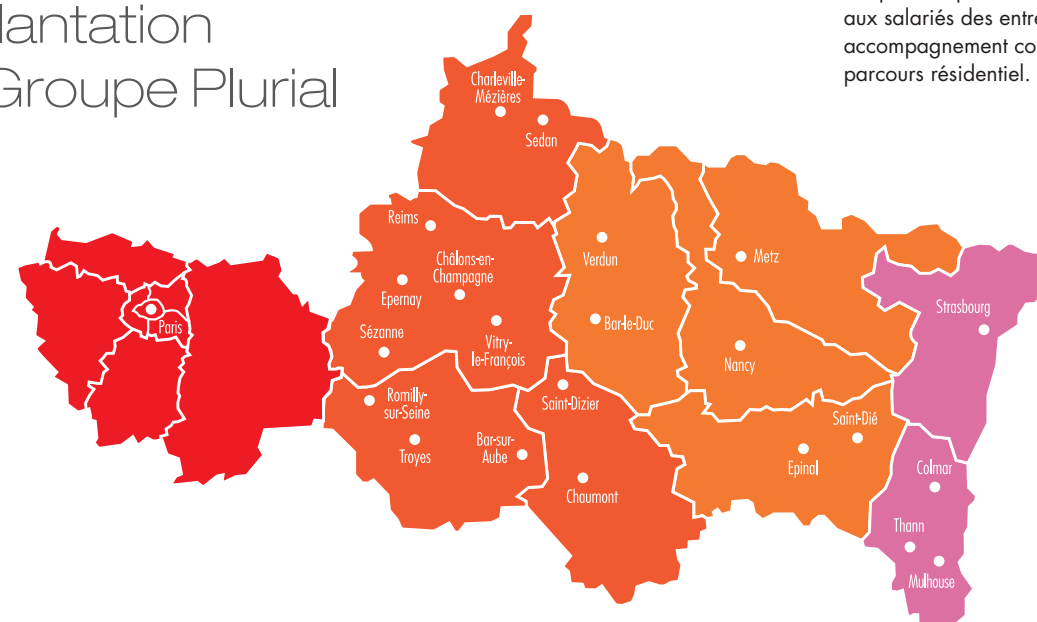
65 000

logements.

1215

salariés.

Implantation du Groupe Plurial



Maisons individuelles locatives - rue des Thiolettes à Reims - Architecte : Delim Conseil

3 questions à...

Alain Nicole,

Directeur Général de l'Effort Rémois et du Groupe Plurial



qui peut intervenir à la fois en aménagement, en locatif social, en locatif privé, en accession sociale, en accession privée, en gestion des biens, comme en syndic. Nous sommes aussi en mesure d'intervenir sur des opérations complexes (Espace Affaires Polidrome, Caserne Colbert). Tout cela explique pourquoi en 2011 l'Effort Rémois a continué à avancer et à innover.

En parlant d'innovation, vous misez énormément sur les techniques de construction durable...

Laisser les architectes s'exprimer avec des matériaux innovants, que ce soit pour nos logements à ossature bois, à isolation paille ou encore en acier, a toujours été une volonté forte de l'Effort Rémois. Aujourd'hui, la tendance est au logement social individuel. Des maisons telles que la Maison Vague nous permettent d'étudier les modes de construction et d'habitat de demain. Ce sont des véritables objets d'expérimentation de nouveaux systèmes constructifs. Dans notre démarche, nous cherchons toujours à proposer des logements que nos locataires pourront s'approprier. Cette notion d'appropriation nous est chère car un locataire heureux sera enclin, non seulement à maintenir son logement en bon état, mais également à s'investir davantage dans la vie de son quartier et ainsi tisser du lien social.

Pourquoi avoir lancé une Chaire « Immobilier & Société » avec Reims Management School ?

C'est pour nous un engagement social au niveau du développement local. L'objectif est de trouver des solutions pour l'amélioration et les investissements dans l'offre locative et

les nouveaux projets de construction. Face à l'augmentation du prix des matières premières, comment diminuer le coût de construction ? Comment solvabiliser les locataires dans le secteur libre et aidé ? Comment diminuer le temps de transport entre la résidence principale et le lieu de travail ? Comment trouver des solutions modernes dans le financement du logement social ? Autant de réflexions que nous menons sur les aspects sociétaux, sociologiques, économiques, et environnementaux. La Chaire permet une réflexion à trois niveaux (l'entreprise, les étudiants et leurs professeurs) pour trouver des solutions pertinentes à ces problématiques.

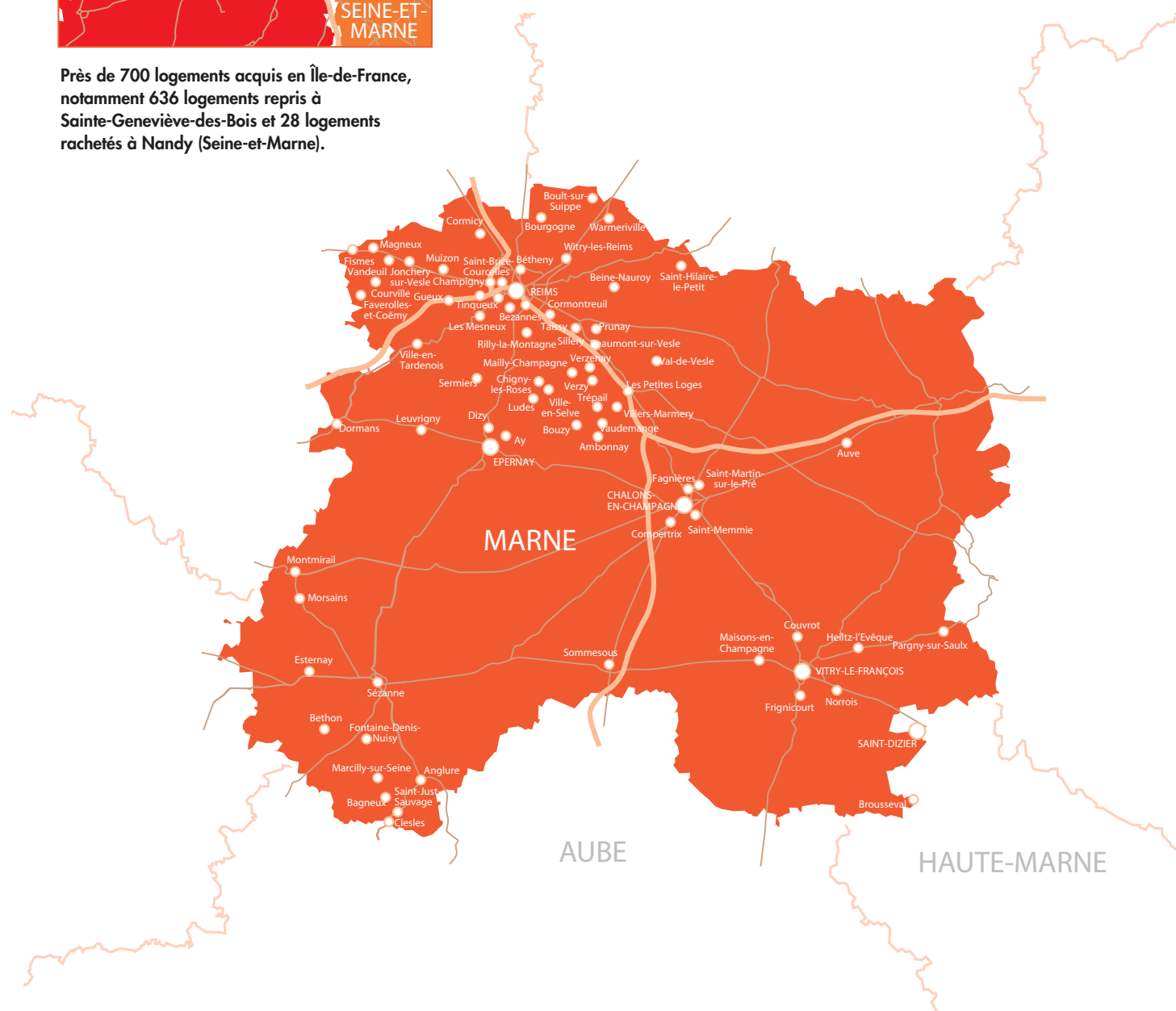
« Nous cherchons toujours à proposer des logements que nos locataires pourront s'approprier. »

Implantation du Patrimoine de l'Effort Rémois



Près de 700 logements acquis en Île-de-France, notamment 636 logements repris à Sainte-Geneviève-des-Bois et 28 logements rachetés à Nandy (Seine-et-Marne).

Chiffres d'Affaires Effort Rémois	149 196 194 €
Entretien courant	6 820 270 €
Gros entretien	6 224 039 €
Investissements Amélioration	18 953 827 €
Remise en état des logements	5 993 444 €
Total entretien du patrimoine	37 991 580 €



« Imaginons un habitat à votre hauteur » : est-ce la réponse de l'Effort Rémois face à la « crise du logement » dont les médias se font régulièrement l'écho ?

C'est avant tout un état d'esprit, une volonté d'avancer et d'inscrire notre action dans une démarche forte de développement social, sociétal et environnemental. C'est aussi et surtout une manière de rappeler que ce que nous entreprenons, nous le faisons pour nos clients, afin qu'ils s'épanouissent dans des logements de qualité et adaptés à leurs besoins. Bien sûr, le contexte actuel est compliqué : nous devons faire face à la diminution des budgets de l'Etat au niveau du logement locatif social ou encore à la disparition progressive du dispositif Scellier. Mais pour nous, la crise n'est pas une fatalité : nous avons la chance de faire partie d'un groupe « généraliste de l'habitat »

Crise, difficultés financières des ménages, impact environnemental, interrogation sur le nucléaire... alors que la maîtrise des consommations énergétiques fait débat, L'Effort Rémois, quant à lui, s'investit concrètement dans cette démarche depuis plusieurs années déjà. Toujours à l'avant-garde, il expérimente aujourd'hui divers matériaux, méthodes de construction et logements adaptés dans le but de dessiner l'habitat de demain...



Alain Niboyet, Directeur Produits Nouveaux et HQE



Maison Vague à Sillery - Architecte : Patrick Nadeau

CHIFFRES CLÉS 2011

544

Logements locatifs livrés.

920

Logements en chantier.

43

Programmes en cours.

266

Prestataires agréés.

Comment maîtriser les consommations énergétiques ?

40% de la consommation d'énergie en France provient des bâtiments. Face à ce constat, le gouvernement a décidé de rendre obligatoire le label BBC (Bâtiment basse consommation) avant la fin 2012. Toujours précurseur, L'Effort Rémois a déjà lancé de nombreux programmes labellisés BBC.

UN INTÉRÊT SOCIÉTAL

Les émissions de CO₂ atteignaient en 2010 un record historique. D'année en année et de crise en crise les capacités financières des ménages sont limitées, il devient donc urgent d'agir en faveur de notre planète et de notre porte-monnaie. Les maisons BBC qui fleurissent désormais un peu partout sur le territoire sont une solution à ces problématiques actuelles et L'Effort Rémois l'a bien compris. 13 maisons ont notamment été construites sur le secteur de Saint-Brice-Courcelles et d'autres programmes sont en cours de réalisation. Economes en énergie, elles divisent quasiment par 5 la consommation énergétique d'une maison traditionnelle, diminuant ainsi considérablement la production de gaz à effet de serre. Orientées plein Sud et équipées de panneaux solaires, elles peuvent s'autoalimenter voire même devenir des bâtiments dits « positifs », c'est-à-dire producteurs d'énergie.

PEU D'AMÉNAGEMENTS, BEAUCOUP D'ÉCONOMIES

Quand on sait que le soleil est le meilleur chauffage au monde et qu'une isolation thermique efficace permet de réduire les besoins en énergie de plus de 60%, on comprend immédiatement l'intérêt d'une maison BBC ! En effet, obtenir ce fameux label demande quelques aménagements mais si on y regarde de plus près, rien que de très naturel... Maîtriser les énergies c'est maîtriser son environnement, ainsi la chaleur du soleil sera optimisée et l'air restera dehors. Le premier impératif d'une maison BBC étant d'éviter les déperditions énergétiques liées à des fuites d'air, la ventilation double flux intégrée aux logements est essentielle. Elle permet de renouveler l'air tout en réchauffant l'air froid provenant de l'extérieur. Ces aménagements doublés d'équipements tels que poêles à granulés ou pompes à chaleur permettent de réduire sur l'année la consommation énergétique d'un foyer à 50 kWhep/m² au lieu de 240 kWhep/m² pour une maison traditionnelle, ce qui fait du bien à la Terre...

1 label, 3 avantages

- Des économies d'énergie importantes permettant une amélioration du pouvoir d'achat.
- Un impact environnemental réduit.
- Un bien immobilier recherché et de valeur.



Maisons BBC - Saint-Brice-Courcelles - Architecte : Coste



Cynthia Allart

Chargée de clientèle

« En tant que chargée de clientèle, j'accompagne les locataires de l'entrée dans leur logement à la sortie. Avec l'émergence des maisons BBC, nous devons désormais également effectuer tout un travail de sensibilisation à ces nouvelles constructions. En effet, de nouveaux équipements ont fait leur entrée dans les maisons comme les panneaux solaires, les poêles à granulés ou encore la ventilation double flux. Si toutes ces installations apportent confort et économies d'énergies, les clients peuvent avoir peur qu'elles nécessitent une utilisation complexe. C'est pour cela que notre service construction a créé un livret d'accueil spécifique, donné à chaque nouvel occupant au moment de sa signature de bail, qui récapitule les équipements et leurs fonctionnements. Ces explications sont simplifiées par rapport à une notice plus technique pour favoriser une prise en main rapide. Elles sont complétées par les explications fournies au moment de l'état des lieux d'entrée et de la « visite d'accueil » que j'organise. Enfin, nous restons disponibles si les locataires ont besoin d'informations complémentaires. »

M. et Mme Le

Locataires d'une maison BBC en bois à Saint-Brice-Courcelles

« Cela fait une dizaine d'années que nous nous intéressons aux méthodes de construction respectueuses de l'environnement. Ayant pour projet de faire construire une maison éco-responsable, nous avons profité du fait que L'Effort Rémois loue des maisons BBC pour tester ce type d'équipements. Nous avons emménagé en juin 2011 et nous nous sommes très bien adaptés à cette maison. Si ces nouveaux équipements demandent quelques investissements personnels (comme la contrainte des granulés de bois), nous y avons très vite vu un intérêt économique. En effet, quand une maison traditionnelle revient, en termes de chauffage, à environ 1 000 €/an, ici nous n'avons dépensé qu'entre 250 € et 350 € pour tout l'hiver. Mais habiter cette maison c'est aussi un état d'esprit : nous avons installé un bac de récupération d'eau de pluie dans le jardin, nous faisons attention aux engrais que nous utilisons, au tri des déchets ainsi qu'aux étiquettes des produits que nous achetons. Nous avons le sentiment de participer à la protection de l'environnement. Aujourd'hui, nous ne regrettons pas du tout notre choix car l'isolation thermique et phonique du bois rend cette maison très agréable à vivre. »



Dessine-moi la maison de demain

Impact et coût énergétique, évolution des cellules familiales, vieillissement de la population... face à ces problématiques contemporaines notre société doit s'adapter. Lieu de vie et premier facteur de dépense d'un ménage, l'habitat est en première ligne.



Architecte : Xavier Humbert



Trimaison - Architecte : Gaëtan Engasser

IMAGINER L'HABITAT 2020

« Dans quels types de logements habitons-nous en 2020, et quel y sera notre mode de vie ? » C'est à cette question posée dans le cadre d'un concours par L'Effort Rémois que cinq jeunes architectes ont répondu de manières très différentes. Si carte blanche leur avait été donnée, quelques contraintes restaient toutefois à respecter. Construits dans un lotissement de 63 parcelles à Sillery, des contraintes d'espace devaient bien évidemment être prises en compte. Et si tous les créateurs ont tendance à laisser aller leur imaginaire sur papier dessin, en 3D, parfois, les choses se compliquent. Or L'Effort Rémois étant un bailleur social, ces maisons devaient être à la fois habitables et financièrement accessibles aux locataires. Futuriste pourquoi pas, mais les pieds sur terre...

Si tous les architectes ont répondu à des problématiques énergétiques, l'usage au quotidien et dans l'avenir de ces maisons est apparu primordial. Les familles évoluent au fil des années, les besoins se transforment et la maison du futur intègre désormais ces bouleversements conjoncturels. Ainsi deux architectes ont réalisé des maisons évolutives et modulables. L'une se compose de trois logements pouvant être réunis ou permettant la création

d'un cabinet pour une profession libérale, d'un studio, etc. L'autre dispose au rez-de-chaussée d'un studio indépendant permettant à un parent âgé, un proche à mobilité réduite ou à un étudiant de rester proche du cocon familial tout en conservant son autonomie.

PRÉPARER L'AVENIR

Bois, acier, béton... toutes sortes de structures de construction ont été expérimentées lors de cette consultation, avec pour chacune un souci d'économies d'énergie. Ainsi, l'intégralité de ces maisons dispose d'équipements nouveaux (panneaux solaires, poêles à granulés...) et d'une isolation très performante. Pour L'Effort Rémois, hormis l'intérêt écologique évident, le but est de tester ces nouveaux modes de construction afin de pouvoir en étudier les inconvénients et avantages ainsi que les coûts de production et de maintenance, d'ici 10 à 15 ans. Pour Alain Niboyet, Directeur Produits Nouveaux et HQE, « il est indispensable de rester novateur et de tester les performances de ces nouveaux types de construction. Mais, avec les progrès exceptionnels ayant été faits en la matière et son prix qui reste économique, je pense que le béton a encore un bel avenir ».



Maison modulable - Architecte : Frédéric Coqueret

« L'habitat de demain sera **économique** et **évolutif**. »



Maison Vague - Architecte : Patrick Nadeau

Patrick Nadeau

La Maison Vague

« J'avais très envie de développer à l'échelle d'une maison les recherches que je mène sur le végétal. La maison se présente donc sous la forme d'une coque en bois entièrement recouverte de végétation, représentant à la fois un paysage prenant la forme d'une petite colline, un jardin sauvage grâce à son ensemencement spécifique et un objet, puisque sa structure (décollée de 45 cm du sol) donne l'impression visuelle d'un élément autonome flottant et mobile. Plastiquement, c'est un projet à la croisée des principes de l'architecture, de la relation au paysage et du design. Le végétal est utilisé ici pour ses qualités architecturales et environnementales, notamment en termes d'isolation thermique. Mais cette végétalisation, sans irrigation de parois, d'une aussi forte pente étant une première, la sélection des plantes était très importante. Thym, lavande, plantes aromatiques... ont donc été choisis pour leur résistance et l'entretien minimal qu'ils nécessitent. Enfin, en dehors d'une qualité d'habitat singulière (rappelant une maison troglodyte avec son intérieur entièrement voûté), la maison permet de substantielles économies d'énergie. »

Gaëtan Engasser

La Trimaison

« Pour élaborer ce concept de Trimaison, j'ai d'abord mené une réflexion sur ce que sera à l'avenir une maison individuelle. Trop petite pour un jeune couple qui accueille un enfant, trop grande pour des personnes plus âgées, non adaptée à une éventuelle dépendance... partant du constat qu'elle n'était jamais vraiment adaptée à ceux qui vivaient dedans, je l'ai avant tout imaginée évolutive et multi-usage. Le pari était donc de réussir à loger 2 ou 3 habitations au sein d'une seule maison. Je souhaitais également réfléchir à la manière d'introduire un espace flexible d'une cinquantaine de m² au sein de l'habitat individuel, celui-ci pouvant avoir plusieurs usages : studio pour une personne handicapée ou pour étudiant, local pour profession libérale, local d'activité ou petit commerce... Qu'un médecin, un graphiste ou une boulangerie s'y installent, une activité apporte de la vie à un lotissement ! Enfin, cette maison se devait bien évidemment d'être respectueuse de l'environnement. De construction 100% bois, grâce à une excellente isolation et ventilation, elle nécessite très peu de chauffage, si ce n'est un appoint ponctuel en cas de besoin. »

En bref

→ Châlons-en-Champagne
Rue du Lieutenant Loyer - 40 logements du T1 au T4 en PLUS CD, PLUS, PLAI et PLS



Architecte : Cabinet Fouqueray Jacquet

→ Saint-Dizier
Rue de la Benivalle - 18 logements du T1 au T5 en PLUS et PLAI



Architecte : Jean-Paul Deschamps

→ Vitry-Le-François
Rue René Bégard - 27 logements en T3 et T4 en PLUS et PLAI



Architecte : Humbert Di Legge

→ Vitry-Le-François
Rue Victor Hugo - 32 logements en T3 et T4 en PLUS et PLAI



Architecte : Cabinet Fouqueray Jacquet

AMÉNAGER

Parce qu'avant d'être un ensemble immobilier un quartier c'est avant tout des habitants, L'Effort Rémois a souhaité les impliquer en amont des projets de requalification urbaine. L'âme d'un quartier dépend en effet de ceux qui le composeront, il est important qu'ils s'y sentent bien et que tous, propriétaires ou locataires, jeunes ou moins jeunes, puissent cohabiter en harmonie et bénéficier d'équipements adaptés.



Michel Ferro, Directeur Promotion et Aménagement

CHIFFRES CLÉS 2011

07

projets d'aménagement en cours.

62 ha

en cours d'aménagement.

24

projets d'aménagement en étude.



Parc Dauphinot à Reims - Concept : Effort Rémois

Des quartiers riches de leur diversité

Il n'y a pas de recette miracle pour trouver le bon équilibre d'un quartier. Il y a, en revanche, différentes composantes à prendre en compte. Parmi celles-ci, la mixité sociale et générationnelle est un axe fort mais complexe sur lequel l'Effort Rémois travaille beaucoup.

FAVORISER MIXITÉ ET DIVERSITÉ

« La diversité, ça ne se décrète pas », annonce d'emblée Michel Ferro, Directeur de la Promotion de l'Effort Rémois. C'est une évidence mais cela ne veut pas dire que les acteurs de l'habitat, qu'il s'agisse des bailleurs sociaux, des associations ou de la ville, n'ont aucun moyen pour éviter la formation de quartiers monolithiques – surtout dans une métropole de la taille de Reims.

« Quand on construit un quartier, il y a forcément une dimension sociale à intégrer de manière assez subtile », reprend Michel Ferro. « Nous avons le devoir de créer des lieux de vie propices à l'épanouissement de chacun, locataire ou propriétaire, jeune ou sénior, en bonne santé ou non. La mixité, c'est d'abord bien vivre ensemble ». Les pistes à explorer sont nombreuses. La part respectueuse allouée au locatif et à l'accession à la propriété permet par exemple de sédentariser une partie des habitants tout en laissant la porte ouverte à un renouvellement régulier de la population. Parallèlement, des structures pour l'accueil de populations spécifiques sont de plus en plus intégrées en amont des projets : l'Effort Rémois travaille ainsi régulièrement avec le tissu associatif local en vue de la réalisation de foyers pour personnes âgées ou dépendantes – par exemple Les Parentèles pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

REMETTRE LA VIE ACTIVE AU CŒUR DES QUARTIERS

Autre composante de la diversité sociale à prendre en compte : la vie active et professionnelle. S'il est important de créer des quartiers où il fait bon vivre, l'Effort Rémois n'oublie pas d'aménager des espaces où il fait bon travailler. Les différents projets d'écoquartiers menés prévoient tous d'intégrer des commerces de proximité ainsi que des zones d'activités orientées « services » - ateliers ou entreprises de petites tailles (crèches, petits entrepôts...).

Les équipes de l'Effort Rémois travaillent d'ailleurs avec celles de la Chambre du Commerce et d'Industrie et de la Chambre des Métiers pour démarcher et trouver des commerçants désireux de s'implanter dans ces nouveaux quartiers. Boulangers, coiffeurs, buralistes, mais aussi pharmaciens ou médecins : un travail de réseau et de sensibilisation de longue haleine essentiel pour des quartiers dont les besoins vont augmenter en même temps que la population (à titre d'exemple, la ZAC Dauphinot accueillera 3000 habitants en 2020 contre seulement 1000 aujourd'hui).

« La mixité, c'est bien vivre ensemble. »



Villa Vertes (MCCA) - Accession à Fagnières
Architecte : Jean-Philippe Thomas

EN BREF

Belle moisson de logements au Champ aux Ecus

Lancé en 2007, le Champ aux Ecus de Fagnières accueillera bientôt les derniers des 220 logements réalisés en partenariat par l'Effort Rémois et l'OPAC de Châlons-en-Champagne. Si près de 140 logements sont dédiés à la location, les 80 restants ont été mis en accession à la propriété. L'un des programmes, baptisé « Villas Vertes » et mené par MCCA, propose notamment 20 maisons individuelles en accession. 19 pavillons locatifs à l'architecture contemporaine et implantés dans un cadre verdoyant ont été livrés en mars 2011.



Maisons individuelles locatives - Avenue de Bruxelles, Champ aux Ecus à Fagnières - Architecte : Cabinet Fouquerey Jacquet



Un projet placé sous le signe de la concertation

Après six ans d'élaboration des différents projets et de travaux, les derniers logements du quartier Dauphinot ont été livrés courant 2011. Place maintenant à la seconde partie du projet, à savoir la réhabilitation du site Rémafer, avec pour mot d'ordre : concertation.



Michel Ferro, Directeur Promotion et Aménagement

« L'âme d'un quartier, c'est la manière dont les habitants se l'approprient. »

DES BALADES URBAINES POUR LES HABITANTS

L'âme d'un quartier, ce n'est pas simplement son architecture, ses aménagements, ses grands axes même si ces éléments sont bien évidemment essentiels. L'âme d'un quartier, c'est aussi la manière dont les habitants se l'approprient. Conscient de l'importance de créer un lien fort entre les habitants et leur cadre de vie, l'Effort Rémois a souhaité impliquer la population dans les différents projets qui vont redessiner les contours de la ZAC Dauphinot d'ici l'horizon 2020.

D'abord présenté en conseil de quartier, le projet a fait l'objet de balades urbaines réunissant habitants du quartier actuel et des quartiers voisins. Pendant plus d'une heure, les participants venus en nombre ont pu faire le tour du futur

site Rémafer, et bénéficier des explications des différents intervenants. Ils ont surtout pu faire part de leurs attentes, mais aussi de leurs craintes de voir une partie de leur histoire disparaître.

« Ces échanges nous ont permis de mesurer le désir profond des habitants de ne pas gommer l'histoire industrielle de ce quartier : c'est une partie importante de leur vie et de celle de tous les Rémois », explique Michel Ferro, Directeur de la Promotion de l'Effort Rémois. « Il a donc été décidé de réinstaller la plaque de l'ancienne usine Electrolux sur le nouveau site ».

UN PARC AMÉNAGÉ POUR LES HABITANTS

Egalement présenté aux habitants, l'aménagement du Parc Dauphinot a pour sa part, fait l'objet d'un questionnaire où

chacun a pu exprimer ses envies. Les nombreux retours ont permis d'affiner le projet définitif inauguré en mai 2012 : aire de jeux pour les plus petits, bancs pour les seniors, terrain de sport aménageable pour les ados, espaces bien séparés pour permettre à chacun de profiter du parc... Suite à une suggestion, la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux) a même été contactée afin d'installer des nichoirs dans les arbres du parc. Une approche participative qui a remporté l'adhésion des habitants, agréablement surpris d'être consultés et plus que jamais prêts à donner leur avis sur les prochaines étapes du chantier.



Parc Dauphinot à Reims

Tous les services mobilisés

→ Si la concertation avec les habitants est au cœur du dispositif mis en place par l'Effort Rémois, un même esprit d'équipe anime le projet en interne puisque presque tous les services sont appelés à apporter leur pierre à cet édifice exemplaire. Un groupe de travail regroupant construction, gestion, attribution, marketing, promotion et maintenance a été mis en place et se réunira régulièrement jusqu'à la fin du projet en 2020 pour décider des orientations principales.



Inauguration du parc Dauphinot en présence de Mme la Maire

RÉNOVER & ENTREtenir



Engagé pour le bien-être de ses clients, L'Effort Rémois rénove et entretient au quotidien l'ensemble de son patrimoine immobilier. Si de nombreux chantiers sont en cours, un seul mot semble à retenir : isolation. Sensible au respect de l'environnement et aux difficultés financières de ses clients, L'Effort Rémois met l'accent sur les économies d'énergie. Et si confort, attractivité des bâtiments et économies faisaient désormais bon ménage ?



Hugues Lhermitte, Directeur de la Maintenance



CHIFFRES CLÉS 2011

3040

états des lieux réalisés.

40

états des lieux d'entrée en logements meublés.

5 993 444€

dépensés pour la remise en état des logements.

135

logements adaptés pour personnes à mobilité réduite.

694 295€

d'investissements au niveau des adaptations.

Isoler pour économiser...

... tel semble être le credo de l'année pour L'Effort Rémois. En effet, 193 logements de l'ensemble d'immeubles, les Polygones, situé rue Georges Bernanos à Reims, bénéficient depuis septembre 2011 de travaux de réhabilitation et d'isolation. Construit dans les années 70, l'ensemble les Polygones n'était pas suffisamment isolé, portant ainsi son diagnostic de performance énergétique à E. L'objectif est donc ici de remonter à une classe C et de réduire ainsi la consommation énergétique de 40%. A cet effet, les travaux prévoient une isolation par l'extérieur (ITE), une réfection et une isolation des étanchéités des toitures terrasses ainsi que l'évacuation des eaux pluviales des loggias. À l'intérieur, des VMC hygro-réglables seront installées. Ces travaux devraient prendre fin en juillet 2013.

4 bonnes raisons d'isoler par l'extérieur

→ Confort d'été, l'ITE empêche la température de s'accumuler excessivement dans le support, permettant de maîtriser la température intérieure en saison chaude. Les coûts de climatisation sont réduits, voire quasi nuls.

→ Confort d'hiver, l'inertie thermique du gros œuvre isolé par l'ITE réduit la sensation de froid car les murs accumulent puis restituent de la chaleur, empêchant également la condensation de se former.

→ Réduction des consommations énergétiques et des gaz à effet de serre.

A titre d'exemple : une isolation de 11 cm porte la résistance thermique d'une façade de 0,19 à 3,00 m².k/W et génère ainsi une économie d'énergie de plus de 30% sur la consommation globale.

→ Changement de décors, l'ITE permet également de procéder à un changement esthétique des façades.



Alexandre Maieron
Chargé de patrimoine au service Maintenance

« Malgré les nuisances sonores liées à un chantier en milieu occupé, les locataires des Polygones sont dans l'ensemble très satisfaits des rénovations déjà effectuées dans leurs logements. En effet, le chauffage collectif étant réglé sur le même thermostat pour tous les immeubles, ceux qui avaient déjà bénéficié des améliorations apportées en matière d'isolation se sont rendu compte qu'ils gagnaient près de 4°C par rapport à l'avant travaux. Ce qui a été fort apprécié lors des épisodes de grands froids de cet hiver ! Notre objectif est donc d'améliorer le confort de nos locataires, bien sûr, mais également de garder notre patrimoine attractif. »

« Après travaux, le diagnostic de performance énergétique remontera à une **classe C.** »

Améliorer le confort des habitants

Fidèle à sa volonté d'amélioration continue, L'Effort Rémois rénove et entretient l'ensemble de son patrimoine. A Sézanne, ce sont deux immeubles qui sont actuellement en plein chantier, Le Tardenois et L'Argonne, pour cette deuxième tranche de rénovation. Isolation thermique par l'extérieur, VMC hygro-réglable, réfection des halls d'entrées, création d'une rampe pour handicapés... de nombreux travaux extérieurs sont donc en cours, avec pour objectif la diminution des déperditions énergétiques (-50%). Cependant, les travaux effectués à l'intérieur sont ici les plus importants ; ils sont destinés au confort des habitants mais également à la remise aux normes des installations. Ce chantier démarré en octobre 2011 devrait s'achever fin juin 2012.

Travaux intérieurs réalisés

- Remplacement des portes palières des logements.
- Remplacement des sanitaires (lavabo, baignoire, WC).
- Remplacement des éviers et meubles d'éviers.
- Remise aux normes des installations électriques (logements et communs).
- Installation d'une antenne collective satellite par immeuble.
- Contrôle d'accès, portiers électriques.
- Mise en place de robinets thermostatiques sur l'ensemble des radiateurs.
- Embellissement des cages d'escaliers et des plafonds des logements du dernier niveau.



Avant



Pendant



Après



Serge Lachaussée
Chargé de missions au service
Maintenance

" En 2011, nous avons terminé la première tranche de réhabilitation de logements sur deux immeubles composés de 40 logements, La Brie et l'Île de France. Sur cette première tranche de travaux, l'isolation a été complètement réalisée et les menuiseries changées. L'ensemble de ces deux programmes posait d'importants problèmes techniques : des infiltrations par les façades, les terrasses ou les menuiseries ne permettaient plus de les louer. Au fur et à mesure de l'avancement des travaux nous avons donc pu proposer à nouveau à la location. Ce qui est intéressant, c'est que pour ces 40 logements réhabilités, 11 étaient vacants à l'origine et suite à la réhabilitation, il n'y en a plus un seul. "

« Notre objectif : réduire les consommations énergétiques de 50%. »

Portrait métier : Chargé de clientèle état des lieux



RÉGIS GÉRARDIN

En quoi consiste votre métier ?

Mon métier consiste à gérer le départ de nos locataires. Dans un premier temps, j'effectue un pré-état des lieux (constatations entre l'état des lieux d'entrée et la future sortie) environ 1 mois après que le locataire ait donné son congé. L'objectif est d'informer le client des éventuels travaux qu'il doit effectuer pour éviter une facturation lors de sa sortie. Nous remettons alors au locataire un document tarifé pour l'avertir des coûts engendrés s'il ne réalise pas les travaux demandés. Il s'agit d'aménagements légers, en général peintures et tapisseries. Après la réalisation de l'état des lieux de

sortie et l'établissement du solde de tout compte, je dois enfin gérer les travaux de remise en état entrepris par L'Effort Rémois.

Quels sont ces travaux ?

Avant de proposer à nouveau le logement à la location, nous réalisons systématiquement une visite de contrôle afin de déterminer les travaux à entreprendre (sols, peintures, plomberie, électricité...). Pour cela nous faisons appel à des entreprises prestataires avec lesquelles nous avons passé un marché à bons de commandes. J'assure donc la coordination et le suivi de ces chantiers qui durent en moyenne une douzaine de jours. D'autre part, nous devons prendre en compte les impératifs des locataires pour leur

entrée dans les lieux, les travaux peuvent donc être avancés en fonction des demandes formulées par les chargés de clientèle location qui sont en lien direct avec le futur client.

Justement, quels sont les impératifs de ces remises en état ?

Ce qui est primordial, c'est de proposer un logement attractif et sécurisé. En effet, nous effectuons sur l'ensemble du patrimoine de L'Effort Rémois plus de 3 000 états des lieux par an, ce qui représente un coût global d'environ 6 millions d'euros pour ces travaux.

De chantier en chantier

Parce qu'il est sensible au confort de ses locataires, qu'il soit financier ou environnemental, L'Effort Rémois met tout en œuvre pour favoriser l'attractivité de son patrimoine. De rénovation en réaménagement et d'isolation en résidentialisation, de nombreux quartiers sont actuellement en cours d'amélioration.

Nouvel aménagement pour le Foyer de travailleurs immigrés

Géré par l'association ardennaise l'AF-TAR, le Foyer des travailleurs immigrés situé 16 rue du Pont Assy à Reims est en travaux de réaménagement depuis janvier 2011 pour une livraison prévue en mai 2013. Il s'agit en effet de reconfigurer les logements, auparavant articulés autour d'une salle de bain et d'une cuisine commune. Désormais, pour répondre aux exigences actuelles des locataires des lieux, chaque entité disposera de commodités individuelles. Afin de dégager de l'espace pour ces 200 nouvelles chambres de 15 à 25 m², les très nombreux espaces communs du rez-de-chaussée peu utilisés par les locataires seront transformés pour la plupart en logements accessibles aux personnes handicapées.

Croix du Sud en chantier

Le quartier Croix du Sud vit au rythme des chantiers depuis quelques années déjà. Après une première phase de réhabilitation de 451 appartements, la deuxième tranche de travaux se poursuit aujourd'hui par la rénovation de 550 logements. L'objectif : réduire les consommations énergétiques d'environ 60% et améliorer le cadre de vie des habitants. Pour cela, isolation, plomberie, électricité, rénovation des systèmes de chauffage ou encore ventilation hygroréglable sont au programme pour un coût total de 13 millions d'euros. Et parce que l'on a tous besoin de prendre

l'air, L'Effort Rémois a souhaité la création de balcons. Ces travaux s'accompagnent de plus d'une résidentialisation par la création de parking à l'avant des immeubles et d'espaces ouverts à l'arrière (jardins privatifs, parc...). Une troisième tranche de travaux est actuellement à l'étude pour la remise en état de 632 logements. Elle devrait voir le jour au début du 2^{ème} trimestre 2013.

Vasco de Gama : immeuble témoin

A l'issue des travaux de rénovation de Croix du Sud devrait démarrer la réhabilitation du quartier des Châtillons, aux alentours de 2016. Une première réflexion est en cours pour la remise en état d'un immeuble du quartier situé boulevard Vasco de Gama. Toujours dans une logique environnementale et économique, 44 logements bénéficieront donc d'une isolation performante par l'extérieur, d'une ventilation hygroréglable naturelle, de volets roulants motorisés ou encore de fenêtres neuves, l'objectif étant de tendre vers le seuil BBC rénovation et une économie d'énergie de 60%. Les extérieurs ne seront pas oubliés puisque l'entrée sera modernisée et une rampe installée pour faciliter l'accès aux personnes handicapées. Enfin, pour le confort des locataires, des oriels (avancées s'apparentant à de grands balcons fermés) seront installés.



Remise en état immeuble - bld Vasco de Gama à Reims
Architecte : Alain Motto



Constructions neuves - rue Marie Laurencin à Reims
Architecte : APO Architecte



Rénovation ANRU, Esplanade Paul Cézanne à Reims
Architecte : Thienot-Ballan

ACCOMPAGNER

Parce que la société d'aujourd'hui n'est plus celle d'hier, il devient impératif de prendre en compte ses mutations afin de répondre au mieux aux attentes de chacun. Vieillesse de la population, dégradations... les problèmes sont nombreux mais les solutions existent. Habitat adapté pour les plus âgés ou sensibilisation à l'environnement pour les plus jeunes, L'Effort Rémois répond présent à chaque étape de la vie de ses locataires.



Laurence Dessaint, Nicolas Carré, Patrice Viault au service Habitat et Accession



CHIFFRES CLÉS 2011

3467

locataires logés
(1^{ères} demandes et mutations).

52

logements de patrimoine vendus.

Ne plus simplement bien vieillir, mais **bien vivre**

C'est un fait, la population française vieillit. L'espérance de vie augmente chaque année de trois mois et l'on constate une évolution des pathologies conduisant à la dépendance. Le maintien des personnes âgées à domicile est donc devenu un véritable enjeu économique et humain. C'est pourquoi l'Effort Rémois s'associe à différents projets en faveur des aînés.

UN ESPACE DE VIE SPÉCIALISÉ : LES PARENTÈLES

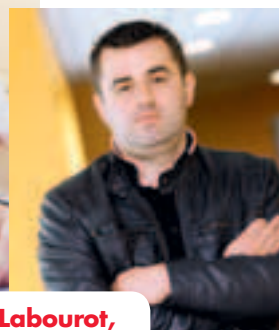
Pour accompagner au mieux les personnes en perte d'autonomie, la résidence spécialisée Les Parentèles, actuellement en construction à Reims, a été pensée dans une démarche résolument humaine. Le terme « Parentèles », désignant les parents et par extension tous ceux qui gravitent autour, résume à lui seul le concept : recréer un environnement familial, à même de rassurer les pensionnaires et de favoriser la communication. Si 7 appartements de 14 chambres verront le jour, ce nombre n'est pas dû au hasard : « en dessous de 8 l'individualisme a tendance à prendre le dessus et au dessus de 15 cela devient compliqué à gérer », précise le Dr Jean-Louis Patat, à l'origine de l'association gestionnaire, Les Parentèles. Recréer des espaces de vie accueillants pour les familles et les amis, tout en laissant une liberté totale aux pensionnaires constitue donc l'esprit fondateur du projet.

UNE ARCHITECTURE AIDANTE

« Si l'environnement humain est capital, l'environnement physique est déterminant pour le bien-être des malades », rappelle le Dr Patat. Adapté aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, l'établissement a ainsi demandé des aménagements très précis : une architecture aidante qui porte une attention particulière aux couleurs, aux lumières et aux volumes. En effet, si certaines couleurs favorisent les émotions et le repérage des lieux, certaines variations brutales de teintes pourraient perturber les pensionnaires.



Jean-Pierre Bertout, Directeur du Pôle Patrimoine



Benoît Labourot,
Responsable Opérationnel

« Adapté aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, l'établissement a ainsi demandé des aménagements très précis. »

→ L'association ayant l'habitude de travailler avec des bailleurs sociaux, elle s'est naturellement tournée vers l'Effort Rémois. Comme il s'agit d'un établissement très spécifique, la phase de conception du projet a demandé beaucoup de temps : près d'une année. En effet, nous avons dû nous former à la maladie afin de pouvoir établir avec l'architecte, Jean-Michel JACQUET, un cahier des charges strict, correspondant aux besoins du gestionnaire. Nous avons également souhaité créer un bâtiment architecturalement fort et éco-responsable : des panneaux solaires ont été installés pour chauffer l'eau et un double mur en façade permet de limiter la déperdition de chaleur.

EN BREF

Cohabitation intergénérationnelle

Rompre l'isolement et lutter contre la précarité des étudiants en proposant des logements gracieux ou à faible loyer, c'est le double objectif de l'association « Ensemble 2 générations » à laquelle s'est associé l'Effort Rémois. Ce concept solidaire, encadré par l'association, propose à des personnes âgées de plus de 65 ans d'ouvrir leur logement à ce mode de vie partagée. Avec ou sans participation aux frais, les seniors peuvent donc accueillir un étudiant chez eux en échange de petits services rendus (courses, sorties...) et d'une présence rassurante et conviviale. C'est pour cette dimension sociale que l'Effort Rémois a signé le 19 mars dernier une convention avec l'association.

Des maisons BBC pour les aînés

Parce que ce sont les personnes âgées qui souffrent le plus du froid en hiver et de la chaleur en été, l'Effort Rémois a construit spécialement pour elles un nouveau parc de 7 maisons individuelles labellisées « Bâtiment basse consommation » (BBC). Une pompe à chaleur réversible permet en effet d'assurer un confort thermique fort appréciable en toutes saisons. À ossatures bois, ces maisons

disposent également d'une excellente isolation et d'une bonne étanchéité. Située à Saint-Martin-sur-le-Pré, près de Châlons-en-Champagne, « La Résidence du Moulin » propose des maisons de plain-pied de type 2 ou 3 d'une surface de 65 à 75 m².

Construire un habitat adapté et évolutif pour les seniors

S'il s'investit depuis quelques années déjà en faveur des seniors, l'Effort Rémois va encore plus loin en créant un partenariat avec Agélib, spécialiste en ingénierie de lieux de vie adaptés aux seniors. Agélib intervient donc dès la conception des programmes afin d'optimiser la performance économique et met l'accent sur la correction des facteurs générateurs de chute, l'automatisation de certaines fonctions physiquement contraignantes, la dimension cognitive et enfin la facilité de circulation en cas d'intervention dans les lieux. Fidèle à ses valeurs de solidarité, l'Effort Rémois souhaite créer des logements dans lesquels il ne s'agira plus de bien vieillir mais de bien vivre...



Maisons BBC pour les aînés à Saint-Martin-sur-le-Pré - Architecte : Goeppfert

Les 5 programmes rémois d'habitat évolutif et adapté

- 9 logements « Fleurs de Champagne », rue de Sébastopol
- 9 logements « Les Luminelles », boulevard Pommery
- 7 logements « L'Atrium », rue Marcel Thil
- 8 logements « Bouzy », boulevard Henry Vasnier
- 13 logements « Les Parentèles » sur la ZAC Dauphinot

Construction d'un projet intergénérationnel à Bétheny, livraison prévue en juin 2014

- 14 appartements et 2 logements individuels en accession
- 30 appartements en location dont 7 logements destinés aux personnes à mobilité réduite
- 1 Halte garderie
- 1 Salle commune
- 1 Médiathèque

Portraits métier : Chargés de vente de patrimoine

LAURENCE DESSAINT

Qu'est-ce que la vente de patrimoine ?

Chaque année, le Conseil d'administration décide de la vente d'un certain nombre de nos logements HLM anciens (d'environ 30 ans), ce qui représente 1% de notre patrimoine. Le processus de décision est très long, environ 5-6 ans, car plusieurs services décident conjointement des bâtiments qui seront proposés à la vente. Le prix de vente, quant à lui, est fixé sur les conseils du Service des Domaines, organisme de l'Etat. Il est bien évidemment moins élevé que les prix du marché.

Qui a accès à ces ventes de logements HLM ?

Les locataires en place sont prioritaires. Cependant, contrairement au secteur locatif privé, s'ils ne souhaitent pas acheter, nous attendons qu'ils en prennent congé pour le proposer de nouveau à la vente, à l'ensemble de nos locataires et, depuis le 1er janvier 2012, aux locataires des autres organismes HLM du département ainsi qu'aux salariés des entreprises qui cotisent à PLURIAL ENTREPRISES.

Quelles relations entretenez-vous avec la boutique Plurial Immo' ?

Comme avec tous services du groupe, nous travaillons régulièrement avec la nouvelle boutique Plurial Immo'. En effet, il arrive que certains clients se tournent vers nous mais que l'on se rende compte rapidement, au cours de nos échanges, qu'un logement neuf correspond davantage à leurs critères. Nous les orientons alors vers nos collègues de la boutique Plurial Immo'. Nous bénéficions également au sein de la boutique d'une vitrine consacrée à nos offres immobilières.

NICOLAS CARRÉ

Concrètement, en quoi consiste votre métier ?

Je m'occupe de la vente de logements HLM de A à Z. Cela commence en amont par les travaux à effectuer afin de rendre le logement apte à la vente ainsi que par la réalisation des diagnostics obligatoires avant toute vente (loi Carrez, DPE, amiante, gaz-électricité...). Une fois ces étapes préalables effectuées, je mène des actions de prospection, organise des visites et propose tout un accompagnement des clients dans leur démarche.

Comment se traduit cet accompagnement ?

Comme il s'agit bien souvent de primo-accédants qui ne sont pas très au fait des procédures à suivre pour un achat immobilier, mon rôle est d'étudier leur dossier avec eux, avant toute visite, afin de déterminer exactement leur budget disponible et le bien correspondant à leurs attentes. Une fois le bien trouvé, je les accompagne dans leur demande d'emprunt auprès de la banque, la constitution de leur dossier et ainsi jusqu'à chez le notaire afin de finaliser toute la vente.

Quels sont vos moyens de prospections ?

Nous disposons d'un fichier clients très complet, nous permettant d'établir des offres très ciblées. Nous mettons également en place des campagnes d'affichage de nos biens disponibles dans nos agences, sur notre site internet, ainsi que, depuis peu, dans la presse. Mais la prospection passe également par divers types d'opérations événements comme des portes-ouvertes ou des petits-déjeuners pour les clients potentiellement intéressés.

Devenir éco-responsable grâce à l'Appart'Eco

Apprendre à maîtriser sa consommation énergétique en faisant du bien à la planète et à son porte-monnaie, c'est tout l'enjeu de la visite pédagogique du premier Appart'Eco rémois inauguré en fin d'année dernière par L'Effort Rémois. Installé au cœur du quartier Croix-du-Sud au 1, allée Edgar Degas, il a pour vocation de sensibiliser chaque citoyen aux bonnes pratiques énergétiques grâce à la mise en place d'exemples concrets tout au long de la visite.

Quelques chiffres

- 50 m² d'espace de démonstration
- 1^{er} concept du genre à Reims
- 10€/an pour une ampoule basse consommation, 60€ pour une ampoule à incandescence et 235€ pour une lampe halogène
- 2 jours de fuite d'une chasse d'eau = 1 000 litres d'eau



Alain Niboyet

Directeur produits nouveaux et HQE, Groupe Plurial

" Cet Appart'Eco est un complément nécessaire aux activités de Plurial en faveur du développement durable : éco-quartiers, réhabilitation de l'existant et bâtiments neuf innovants très économes en énergie. A travers cet Appart'Eco, nous apprenons aux citoyens à vivre dans les logements d'une manière qui soit économe et favorable à l'environnement. Cela passe par une multitude de petites astuces comme bien choisir son ampoule ou ne pas laisser ses appareils en veille. Parce qu'il est ludique, ce concept d'Appart'Eco permet aux visiteurs de prendre conscience concrètement des enjeux des économies d'énergie. Mais nous souhaitons également nous servir de ce support pour développer des actions en faveur du lien social, primordial à la vie d'un quartier en pleine réhabilitation comme celui-ci. "

Virginie Galice

Directrice du développement territorial Champagne-Ardenne, EDF

" Depuis longtemps déjà, EDF se mobilise pour préserver la planète et relever le défi du changement climatique. Aussi, en tant que service public et compte tenu de la situation de précarité qui touche certains de nos concitoyens, la collaboration à ce projet nous a semblé être une évidence. Notre rôle est donc d'inciter nos clients à moins et à mieux consommer en cette période de crise. Partenaire de L'Effort Rémois depuis de nombreuses années, nous intervenons de différentes manières dans ce projet qui est pour nous un outil d'innovation sociale. Nous formons donc les personnes qui animent cet Appart'Eco aux gestes citoyens dans le cadre du partenariat avec Unis-Cité, nous mettons à disposition des supports pédagogiques de mesure des consommations (Wattmètres...), et enfin, nous informons sur les tarifs sociaux. Enfin, les besoins énergétiques ne cessant de croître depuis quelques années, la maîtrise de la consommation devient indispensable afin qu'EDF puisse répondre à cette demande croissante. "



Mises en scène des gestes écologiques à adopter

Réaliser des espaces de vie c'est bien, créer du lien social, c'est encore mieux...



Nicolas Quinquis, Adjoint au Responsable de l'Agence Croix-du-Sud

« Effectuer des travaux de réhabilitation des quartiers, oui, mais encore faut-il que ce travail soit respecté. »

METTRE L'ACCENT SUR LA JEUNESSE

Effectuer des travaux de réhabilitation des quartiers, oui, mais encore faut-il que ce travail soit respecté. Afin de garantir au maximum à ses clients un cadre de vie sain et agréable, l'Effort Rémois mise sur la sensibilisation des jeunes générations au respect de leur environnement. Pour cela diverses opérations sont mises en place auprès des collégiens. Ce fut par exemple le cas au collège Georges Braque l'an dernier. Déjà engagé aux côtés des classes de 6ème, l'Effort Rémois et Reims Habitat poursuivent sur leur lancée afin d'étudier l'impact de ses actions précédentes sur les désormais élèves de 4ème. Parce qu'un exemple vaut mille mots, un circuit ludique et interactif était organisé des Hauts de Murigny au quar-

« Œuvrer au quotidien pour le bien-être de ses locataires, c'est la mission que s'est fixée l'Effort Rémois depuis sa création. C'est pourquoi nos salariés travaillent jour après jour dans les quartiers pour accompagner au mieux les habitants. »

tier Croix-du-Sud afin d'assister à une démonstration d'enlèvement de tags, une présentation des travaux de réhabilitation des logements, etc. Sur les quartiers Dauphinot et Orgeval, ce sont des élèves de maternelle et primaire qui ont participé à la plantation d'arbustes ainsi qu'à la pose de nichoirs dans les arbres avec la ligue de protection des oiseaux. Une manière d'établir un lien affectif entre les jeunes et leur environnement.

Conscient que la sensibilisation passe aussi par la compréhension, l'Effort Rémois propose aux enfants de ses locataires des chantiers éducatifs afin de les aider à financer leurs projets personnels. C'est donc grâce à leur travail de peinture effectué durant les vacances de Pâques que 3 jeunes ont pu financer leur voyage en Suède. Dans ce but, l'Effort Rémois a participé à la création d'une Société Coopérative, la SCOP'ADOS.

ALPHA LOGEMENT, L'ACCOMPAGNEMENT AU CŒUR

Association intervenant pour le compte de l'Effort Rémois dans des domaines ne relevant pas de sa compétence directe, Alpha logement s'est focalisé, en 2011, sur l'accompagnement des initiatives des habitants au cœur des quartiers.

« Nous sommes notamment venus en aide à Etoile Croix du Sud, association du quartier du même nom, suite à des cambriolages et des vols. Nous avons donc mis en place un plan d'accompagnement afin de permettre à l'association

de reprendre rapidement l'ensemble de ses activités.

Nous avons également une mission d'accompagnement auprès des habitants ; nous essayons de détecter leurs initiatives au quotidien afin de les soutenir au mieux. L'an dernier, nous avons aidé par exemple une habitante du quartier Croix du Sud qui venait de lancer l'Association marnaise des femmes africaines. Nous avons tout mis en œuvre pour qu'elle trouve rapidement des locaux et puisse mettre en place des actions pour les habitants de son quartier », précise le responsable de l'association, Alain Chevallier.



« Sensibiliser les plus jeunes c'est leur apprendre à respecter leur environnement. »

ZOOM

Apporter de la vie dans les maisons de retraite

Quand il s'agit d'accompagner ses clients dans toutes leurs étapes de vie, l'Effort Rémois répond présent au quotidien. Cela se traduit notamment par des interventions au sein des maisons de retraite afin de veiller à apporter de la vie et de la bonne humeur aux travers d'actions ponctuelles.

« L'an dernier, dans la résidence pour personnes âgées Colbert Martin nous avons notamment organisé deux représentations d'un mini-concert : l'une en mai, la seconde à l'occasion des fêtes de Noël. Nous avons également installé un sapin pour égayer ces fêtes de fin d'année et organisé un goûter réunissant enfants et pensionnaires autour d'un spectacle de magie. Pour l'organisation de ses manifestations, nous travaillons en partenariat avec Alpha Logement », raconte Olivia Pascolo, chargée de clientèle à l'agence de Tinqueux.



ÉVOLUER

Évoluer, c'est se développer, proposer et innover. Société en pleine croissance, L'Effort Rémois poursuit son objectif : acquérir du patrimoine en Ile-de-France et construire de nouveaux programmes. Des programmes innovants notamment, favorisant le développement durable, la mixité sociale et intergénérationnelle. Mais L'Effort Rémois n'en oublie pas pour autant la volonté traditionnelle des Français d'accession à la propriété...



Arnaud Perrigault, Anke Neiryneck, Triada Bouronopoulos, Alexandre Lucet, Laurence Langevin, Arnault Barbette, Jany-Hélène Danelutti



Boutique Plurial Immo' - rue de Vesle à Reims

CHIFFRES CLÉS 2011

664

rachats de patrimoine en Ile-de-France.

718

visiteurs de la nouvelle boutique Plurial Immo' de Reims.

110

réservations et contrats signés à la boutique.

1500

visiteurs uniques en moyenne sur le nouveau site plurial.immo.fr

89%

de locataires satisfaits.

Petit à petit, L'Effort Rémois renforce sa présence en Ile-de-France

Aujourd'hui, si la mobilité professionnelle devient un réel enjeu de développement des entreprises, le phénomène prend encore plus d'ampleur dans certains secteurs en pleine expansion. L'axe Paris-Strasbourg, en plein essor depuis l'arrivée du TGV, est de ceux-là. C'est donc dans le but de répondre à une demande croissante de logements et d'accompagner les salariés de ses entreprises cotisantes que le Groupe Plurial s'est fixé l'objectif d'acquérir 3 000 logements en Ile-de-France d'ici 3 à 5 ans.



Christophe Courtaillier, Directeur Général Adjoint

CRÉER DES RELAIS LOCAUX

En temps de crise, de mondialisation et donc de concurrence acharnée, la mobilité professionnelle représente un véritable salut pour bon nombre d'entreprises. Cependant, il n'est pas toujours aisé pour les salariés de se déraciner, de trouver un logement et de s'installer, notamment sur un territoire saturé et cher comme l'Ile-de-France. Il était donc primordial pour L'Effort Rémois d'accroître son offre de logements en région parisienne et d'offrir un accompagnement sur mesure aux salariés (par le biais de logements meublés facilitant les arrivées et les séjours temporaires par exemple). Beaucoup d'entreprises cotisantes étant

voisines de la Champagne-Ardenne et présentes à proximité des aéroports parisiens, L'Effort Rémois consacre donc principalement ses actions sur deux départements stratégiques : la Seine-et-Marne et l'Essonne.

L'Effort Rémois ayant pour ambition de créer de véritables relais locaux, des agences seront créées à proximité du patrimoine nouvellement acquis.

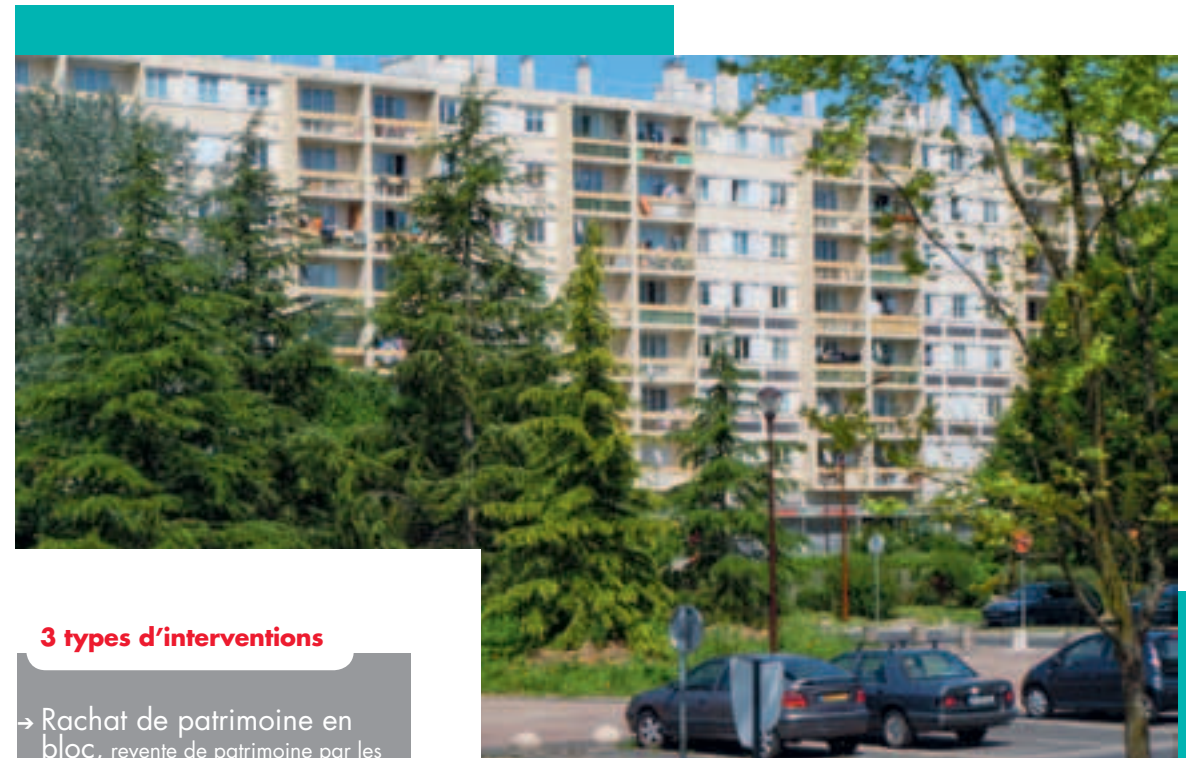
SE FAIRE UNE PLACE

Présent à Reims depuis 1947, L'Effort Rémois bénéficie d'une position dominante dans la région. Si la réputation de L'Effort Rémois n'est plus à faire en Champagne-Ardenne, il en va autrement en Ile-de-France où il fait office de nouveau venu. Le marché local étant déjà très fourni en bailleurs sociaux nationaux et réputés, le challenge est de taille et il est essentiel de créer des réseaux. Arriver sur un nouveau marché, c'est donc un peu comme s'intégrer à une nouvelle classe : il faut faire ses preuves, se démarquer et rassurer. Et pour ce faire, L'Effort Rémois dispose d'une solide expérience ainsi que d'un atout indéniable : sa multi-activité. Tour à tour bailleur, promoteur, syndic... L'Effort Rémois a donc plus d'un atout pour répondre présent sur un maximum de projets.

S'il est difficile de se faire connaître sur un marché nouveau, L'Effort Rémois a pu compter sur ses réalisations en Champagne-Ardenne pour disposer de références solides. Particulièrement investies dans la gestion, les collectivités territo-

riales de l'Essonne et des Yvelines l'ont notamment contacté suite à la parution d'un article dans la presse spécialisée au sujet des maisons BBC qu'il a réalisées. Signe de l'impact positif de ses actions, ce type de sollicitation est très encourageant pour l'ensemble des collaborateurs de L'Effort Rémois qui voient là une belle preuve de reconnaissance de leur engagement au quotidien.

« Nous arrivons en tant qu'opérateur extérieur sur un marché déjà bien implanté, il s'agit donc pour nous de nous y faire connaître mais également de bien l'appréhender. »



3 types d'interventions

- Rachat de patrimoine en bloc, revente de patrimoine par les bailleurs sociaux
- Achats en VEFA (Vente en état futur d'achèvement), rachat à des promoteurs privés de logements neufs destinés à la location sociale
- Usufruit social, démembrement de la propriété, le bailleur social achète 40% du prix et devient utilisateur du bien pour une durée de 15 ans



Jacques Bride
Secrétaire Général

« Notre intervention en Ile-de-France diffère sensiblement de celle en Champagne-Ardenne. En effet, sur le marché francilien, nous procédons principalement par acquisition de patrimoine dans le cadre d'appels d'offres. Dans ce contexte, c'est à nous de proposer un prix d'achat acceptable par le vendeur mais qui reste compatible avec nos capacités. Les prix pratiqués en région parisienne sont nettement plus élevés, il faut donc faire attention à ne pas aller au-delà d'un certain seuil pour respecter un équilibre. Aujourd'hui, nous arrivons en tant qu'opérateur extérieur sur un marché déjà bien implanté. Il s'agit donc pour nous de nous y faire connaître mais également de bien l'appréhender. En effet, les communes souhaitent maîtriser leur politique de logements et ce sont, à ce titre, elles qui choisissent le bailleur avec

lequel elles travailleront. Si certaines souhaitent diversifier les opérateurs et sont donc favorables à l'arrivée d'un nouvel acteur, d'autres, en revanche, préfèrent rester fidèles à leurs opérateurs historiques, et c'est là toute la difficulté. Car nous avons également besoin des collectivités territoriales pour garantir les emprunts que nous sommes amenés à solliciter auprès de la Caisse des Dépôts. Ces financements à mettre en place sont importants et diversifiés. Comme nous sommes les nouveaux arrivants, il y a des contacts à prendre avec les différents partenaires locaux pour valoriser notre solidarité financière et faciliter ainsi les accords de financement. Se développer sur un nouveau marché prend donc du temps. Cela nécessite la mobilisation coordonnée de nombreux services de l'entreprise car une fois les projets engagés, les délais de mise en œuvre sont généralement très courts. »

Ouverture de la première boutique Plurial Immo' :

Faire du **rêve d'accession** à la propriété une réalité

Site internet
www.plurial-immo.fr

→ Lancé en un temps record à l'occasion de l'inauguration de la boutique Plurial Immo', le site web du même nom regroupe aujourd'hui tous les produits du Groupe Plurial, en accession et en location. Trois semaines seulement auront donc suffi pour rendre disponible à tous le catalogue des biens du Groupe Plurial.



Si devenir propriétaire a toujours été l'un des principaux rêves des Français, les raisons financières, notamment en temps de crise, freinent encore de nombreux acheteurs potentiels. C'est dans cette volonté d'accompagner les éventuels acheteurs que L'Effort Rémois a ouvert sa première boutique Plurial Immo' au 98 rue de Vesle, à Reims.

UNE BOUTIQUE DE PROXIMITÉ

Craignant de s'endetter à long terme ou de ne pas obtenir de crédit, de nombreux Français souhaitant accéder à la propriété n'osent pas franchir le pas. Afin d'accompagner le plus grand nombre dans cette volonté, L'Effort Rémois a ouvert le 1er juillet 2011 sa première boutique, baptisée Plurial Immo' et dédiée à l'offre d'achat et de construction. Ce nouveau concept vient renforcer la politique d'accompagnement du parcours résidentiel du Groupe Plurial et permet désormais aux clients potentiels de visualiser l'ensemble des offres proposées et de trouver des réponses à leurs questions.

Et puisque la question financière est la principale source d'inquiétude des potentiels propriétaires, le Président de L'Effort Rémois, Jean Martin, assure que « la boutique Plurial Immo' est là pour démontrer que devenir propriétaire est plus souvent possible qu'on ne le croit ».

PERMETTRE L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Choix du terrain, achat ou construction, mode de financement... les questionnements sont multiples dès lors que l'on s'engage dans l'achat d'une vie, celui d'un logement. C'est parce que L'Effort Rémois a conscience des doutes et des difficultés que peuvent rencontrer, notamment, les primo-accédants qu'il s'engage à les accompagner gratuitement dans toutes les étapes de leur projet ; de l'étude de la capacité d'emprunt au déblocage des fonds, en passant par le montage du

dossier bancaire. Et si ce n'est déjà fait, le client peut mandater L'Effort Rémois pour rechercher un financement. Enfin, parce que L'Effort Rémois comprend que les situations de chacun peuvent évoluer, il est le seul à garantir, dans le cadre de l'accession sociale, le rachat de l'habitation en cas d'impossibilité de remboursement du prêt contracté et propose une solution de relogement. « Minimiser les risques est essentiel pour permettre l'accession à la propriété », conclut Jean Martin.

Plurial Immo' propose diverses options d'achat ou de construction

- Terrains, appartements et maisons de ville en VEFA (via les filiales SACCLO et Plurihabitat Promotion).
- Maisons en lotissements (via la filiale Maisons Coopératives en Champagne-Ardenne, MCCA).
- Maisons individuelles sur mesure (via la filiale Les Logements de Champagne adhérente au réseau Maisons d'en France).
- Maisons à ossature bois (via la marque Home&Sens).



Un concept décliné à l'échelle régionale

→ Châlons-en-Champagne
2-4 rue Grande Etape



Jany-Hélène Danelutti
Responsable de la Boutique Plurial Immo'

« Nous sommes avant tout des ambassadeurs de l'offre commerciale du Groupe Plurial : en fonction des attentes de nos clients, nous proposons les biens disponibles à la vente au sein de la boutique ou nous les dirigeons vers le service Location de L'Effort Rémois ou la Vente de patrimoine. Nous avons un rôle de conseil en immobilier, d'aide à la location et à l'acquisition ainsi que, ponctuellement, d'aide à la revente pour nos clients Plurial. Nous ne sommes pas une agence immobilière traditionnelle mais réellement une entité du Groupe Plurial dédiée au conseil en immobilier. Nos clients l'ont clairement assimilé, c'est la raison pour laquelle nous enregistrons depuis l'ouverture de la boutique une hausse constante de notre activité. »

Alexandre Lucet
Commercial Produits Groupe

« Notre boutique regroupe l'ensemble de l'offre commerciale du groupe, aussi bien de la vente de terrains, de la vente sur plan ou de la construction de maisons. Mon rôle est de recevoir les clients et de réaliser avec eux un entretien de découverte permettant de définir leurs attentes mais aussi leurs budgets. Ce premier entretien me permet de présenter un bien immobilier susceptible de correspondre à leur recherche ou bien de les adresser si nécessaire à l'un des services de L'Effort Rémois. Nous recevons ainsi beaucoup de personnes connaissant le Groupe et souhaitant obtenir de plus amples renseignements. Avec environ 280 contacts par mois reçus à l'accueil, nous relevons une hausse de la fréquentation, aussi bien au niveau des contacts en agence, téléphoniques que par mail, suite à la création du site internet www.plurial-immo.fr. Nous avons également un bon retour des autres services qui adressent leurs contacts directement à l'agence. »

Laurence Langevin

Chargée de Clientèle, service location, Effort Rémois

« L'ouverture de la boutique Plurial Immo' nous permet de capter de nouveaux clients du fait de sa localisation en hyper centre. Puisqu'elle nous donne la possibilité de diffuser plus largement nos offres de location, nous pouvons ainsi toucher des personnes qui ne connaissaient pas encore le groupe Plurial et qui ne se seraient pas déplacées au siège. Cela nous permet donc de louer nos logements vacants plus rapidement mais également de conserver des clients qui souhaiteraient déménager. En moyenne, nous estimons que 1 à 2 logements vacants par semaine sont ainsi loués. Nous travaillons donc en collaboration étroite avec nos collègues de la boutique qui nous renvoient des clients intéressés par la location. Le site Internet nous offre également une visibilité accrue, permettant également de drainer des clients des entreprises cotisantes. »

« Devenir propriétaire a toujours été l'un des principaux rêves des Français. »

L'Espace Affaires Polidrome : un concept novateur

Fidèle à ses valeurs de respect de l'environnement et de mixité sociale et intergénérationnelle, L'Effort Rémois a développé un concept innovant mêlant à la fois locaux d'activité tertiaire, logements et services : le Polidrome.



Axis Architecture - Tanguy Rodier



« Un pari fait d'audace architecturale et d'intégration environnementale. »

UN ESPACE MULTI-ACTIVITÉS

Situé au pied de l'hippodrome de Reims, sur un ancien site bancaire, l'Espace Affaires Polidrome est un concept résolument novateur qui se propose d'accueillir sur un même espace bureaux, locaux d'archivage, logements (locatifs ou en accession à la propriété) ainsi que toute une gamme de services pour faciliter la vie des usagers. Restaurant, micro-crèche, salle de sport, tout est réuni ici pour faciliter la vie des salariés, et permettre une implantation plus aisée pour les entreprises extérieures. Travailler, déjeuner, habiter, se détendre et faire garder ses enfants, chacun aura la possibilité de tout faire sur place. Ce nouvel espace propose une solution tout-en-un, au cœur d'un quartier en pleine transformation et très bien desservi par les transports en commun.

UNE ARCHITECTURE RESPONSABLE

Afin de limiter au maximum l'empreinte écologique, L'Effort Rémois a souhaité réhabiliter le bâtiment existant, dont il ne restait plus que la structure en béton armé. Normes BBC (Bâtiment Basse Consommation), patio central et façades végétalisées, le nouveau site entre de plain-pied dans l'ère du développement durable. Un puits de 900 m² permet ainsi d'inonder les bureaux en lumière naturelle et les façades en bois recouvertes de plantations font office de bouclier thermique. Un bassin intérieur permettant de collecter l'eau de pluie déversée sur le toit-terrasse a d'ailleurs été aménagé pour l'arrosage de ces végétaux. En mêlant habitat, activité économique et services, dans un souci de redensification urbaine, de déspecialisation des quartiers et de mixité sociale, l'Espace Affaires Polidrome est parfaitement fidèle à l'esprit du grand projet urbain Reims 2020.

En bref

- 13 000 m² de locaux d'activité.
- 17 locaux d'archivage en sous-sol, d'une surface de 20 à 90 m².
- 127 logements locatifs ou en accession à la propriété.
- Un restaurant cafétéria ouvert à tous et modulable, permettant l'organisation d'événements.
- Une terrasse de 400 m² juchée sur le toit, en surplomb de l'hippodrome.
- Une micro-crèche pouvant accueillir jusqu'à 10 enfants.
- Une salle de sport accessible à tous.



Le calendrier

- Mai 2011
début des travaux.
- Septembre 2012
livraison des premiers locaux du bâtiment tertiaire.
- Fin 2013
livraison de la résidence étudiante.
- Courant 2014
réception des deux immeubles collectifs.



L'Effort Rémois se plie en 4 pour ses clients !

Répondre au mieux aux attentes de ses clients et leur proposer des prestations de qualité, pour L'Effort Rémois, c'est toute une philosophie. Au cours de l'année 2011, différents projets innovants ont ainsi vu le jour afin de fluidifier les démarches et de satisfaire ses locataires. Satisfaction qui est d'ailleurs au rendez-vous !



Ghislain Gagnoux – Responsable Systèmes d'Informations

AVOIR LA FIBRE

1,3 millions d'e-mails traités annuellement, 540 boîtes mails hébergées, 235 Go de messages électroniques échangés... Face à une recrudescence des usages d'internet et de l'extranet, L'Effort Rémois est passé à la fibre optique afin d'améliorer la transmission des données par une augmentation considérable du débit et de disposer d'un lien internet sécurisé, protégé et stable. En effet, si l'extranet fournisseurs enregistre pour l'instant 34 700 connexions (soit 50% des fournisseurs) et l'extranet clients 14 170 connexions (soit 10% des locataires), il était nécessaire d'anticiper une augmentation des visites. De plus, l'ouverture récente de la messagerie interne de l'entreprise aux Smartphones a été la source d'un trafic supplémentaire de 80 travailleurs « nomades ». Le passage à la fibre optique permettra ainsi de mettre en œuvre de nouveaux services sans restriction liée au débit.

L'EFFORT RÉMOIS S'INVITE SUR LES PORTABLES

Dans une démarche constante d'amélioration de la satisfaction de ses clients, L'Effort Rémois a mis en place un dispositif d'envoi automatique de SMS à destination de ces derniers, dans le but de leur confirmer la prise en compte et l'enregistrement de leur demande d'intervention. Le SMS leur indique le numéro d'enregistrement de la demande ainsi que l'entreprise mandatée à intervenir. Ce nouveau service a été lancé en phase « test » en novembre avec 4 entreprises et s'étend petit à petit aux autres entreprises partenaires. Une fois appliqué à l'ensemble de nos partenaires, ce système générera environ 1200 SMS par mois, sachant qu'à ce jour seuls 60% de nos clients sont identifiés avec un numéro de portable dans notre base de données locataires. Suite à un sondage parmi ces clients contactés, la satisfaction est au rendez-vous puisque tous se disent rassurés de la prise en compte de leur demande et ravis de ce type de communication.

SIMPLIFIER LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Depuis le 1^{er} avril 2011, une seule demande est nécessaire pour effectuer une demande de logement. Un formulaire standardisé est désormais disponible et évite aux demandeurs de s'adresser

à plusieurs organismes à la fois. Il suffit donc à présent pour le futur locataire de remplir et de déposer le dossier dans une mairie, auprès d'un bailleur ou d'un collecteur d'Action Logement.

Pour simplifier la démarche des futurs clients, la mise en place de la demande de logement en ligne est prévue courant 2012 sur le site de notre société.

VOTRE SATISFACTION, AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

Chaque année, L'Effort Rémois réalise auprès de ses clients une enquête de satisfaction dans le but d'identifier les points sur lesquels il doit encore s'améliorer et de vérifier la pertinence des actions déjà engagées. Logements, parties communes, relations avec le bailleur social, supports de communication et cadre de vie, tous les sujets sont abordés afin de laisser une tribune d'expression aux locataires et leur permettre de faire part de leurs remarques à L'Effort Rémois.

Si d'une manière générale 89% des sondés sont satisfaits des prestations qui leur sont proposées et apprécient ses efforts au quotidien, cette enquête révèle toutefois qu'il reste des améliorations à effectuer concernant la gestion des réclamations et la propreté des parties communes.



Mathilde Forray, Responsable Service Achat et Marchés

SIGNATURE D'UN PACTE DE PROPRETÉ

Afin de répondre au mieux aux besoins des locataires, recueillis lors de l'enquête de satisfaction 2010, un appel d'offres pour l'entretien des communs et la gestion des déchets a été lancé pour l'ensemble du patrimoine. Le pacte de propreté doit donc garantir une meilleure propreté dans les parties communes. Cet appel a également pour objectif la diminution des charges locatives. Une procédure de suivi de l'entretien a ainsi été renforcée auprès de nos 15 fournisseurs (dont 5 sociétés nationales, 9 PME et une société d'insertion) dans le but d'assurer le bon fonctionnement de la démarche.

« 89% des sondés sont satisfaits des prestations qui leur sont proposées. »

Selon l'étude du Cabinet ELS
Concept menée en février 2012.

MANAGER

Conscient qu'une entreprise sans salariés heureux et motivés n'est rien, L'Effort Rémois mise avant tout sur le bien-être de ses collaborateurs via une politique d'accompagnement particulièrement active. Formations professionnelles, entretiens individuels, ou concertation via des groupes de travail, L'Effort Rémois ne ménage pas ses efforts pour impliquer ses salariés. Toujours engagé, L'Effort Rémois s'investit également dans des actions solidaires.



Laurent Roux, Directeur Général Adjoint



CHIFFRES CLÉS 2011

314
salariés.

43,1 ans
d'âge moyen des salariés.

12,6 ans
d'ancienneté moyenne.

527 000 €
investis pour le fonctionnement
professionnel.

Favoriser le collectif

Si L'Effort Rémois continue sa croissance malgré une conjoncture économique et sociale difficile, les effets de la crise se font néanmoins sentir tant sur les résultats opérationnels que sur l'activité des salariés au contact de la clientèle. Renforcement de la concurrence, accroissement de l'exigence des clients et de l'agressivité, manque de ressources financières... Ces difficultés favorisent toujours le repli sur soi et le cloisonnement. L'Effort Rémois a décidé d'y faire face en favorisant le sens du collectif et la transversalité.



Laurent Roux, Directeur Général Adjoint

LA CLÉ DU SUCCÈS : JOUER COLLECTIF

Si l'environnement changeant et la croissance externe de l'Entreprise produisent de l'instabilité et de la complexité, ils offrent aussi de nouvelles possibilités d'emploi et de développement des compétences. Pour cela il est indispensable d'accompagner humainement ces transformations. C'est le cas au sein des groupes de travail transversaux (Finances, Ressources Humaines, Achats, Recouvrement...) qui permettent de renforcer la cohésion du Groupe Plurial. Et puisque les salariés sont le moteur d'une entreprise, l'Effort Rémois s'est engagé résolument dans l'amélioration de leurs conditions de travail et leur bien-être. En 2011, outre les nombreuses formations individuelles, l'accent a été mis sur les formations collectives et pour la première fois, des entretiens annuels d'appréciations ont été mis en place afin de rester à l'écoute des collaborateurs et de leurs attentes.

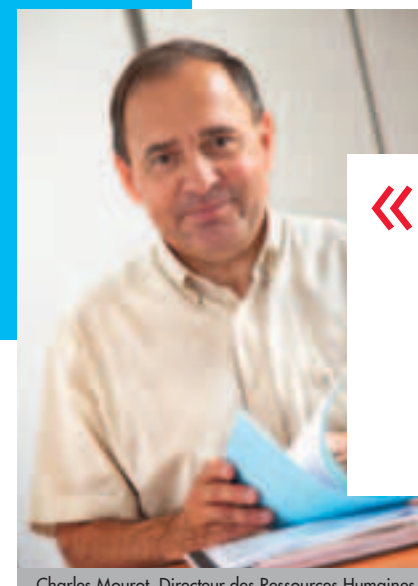
CONCILIER PERFORMANCE TECHNIQUE ET SOCIALE

Si L'Effort Rémois est réputé pour ses compétences techniques, renforcer l'innovation sociale est devenue une priorité. En 2011, les équipes ont prouvé, par une vraie mobilisation lors des opérations de réhabilitation par exemple, que toutes avaient à cœur de réussir ce défi. Des initiatives inédites menées en transversal ont également permis de réaliser des économies d'énergie : installations de délesteurs électriques, baisse de la température des chaufferies collectives la nuit,

ouverture d'un « Appart'éco »... Parallèlement, un protocole a été signé avec EDF pour valoriser les Certificats d'Économie d'Énergie au niveau du Groupe et encourager ainsi les rénovations ciblées sur les immeubles dont les habitants disposent des plus faibles ressources. Et parce que la population vieillit et que les parcours résidentiels se font chaque jour davantage chaotiques et diversifiés, L'Effort Rémois poursuit sa stratégie d'habitat adapté aux différents besoins : un logement identique ne convient probablement plus à tous les publics, et la demande se porte désormais vers des programmes spécifiques (en faveur des séniors notamment ou des logements meublés pour les jeunes salariés).

Des projets importants

- La participation aux travaux de la Chaire « Immobilier & Société », développée avec Reims Management School pour étudier l'habitat et les services de demain.
- Les groupes de réflexion « bien-être au travail », menés sous l'égide du CHSCT.
- Le Projet d'Entreprise 2012-2015, pour accompagner la modernisation de l'entreprise.



Charles Mourot, Directeur des Ressources Humaines

« En 2011, 527 000 € ont été investis pour l'entretien des locaux professionnels et l'amélioration des conditions de travail. »

Des effectifs en progression

- 28 recrutements (contre 20 en 2010) dont l'intégration de 8 salariés d'entreprises reprises en gestion.
- 297 CDI et 17 CDD soit 314 salariés (contre 294 en 2010).
- Âge moyen : 43,1 ans.
- Ancienneté moyenne : 12,6 ans.

EN BREF

L'entretien annuel d'appréciation

Dossiers urgents, coups de téléphone ininterrompus, boîte mail pleine... Au travail, on n'a pas forcément le temps de faire une pause, de se parler et de prendre du recul sur son activité. C'est pour cette raison toute simple que L'Effort Rémois a instauré pour la première année un entretien annuel d'appréciation. Il constitue en effet un moment privilégié pour établir un dialogue constructif entre responsable et collaborateur afin de faire le bilan de l'année écoulée. Il s'agit également d'une occasion idéale de valoriser les résultats et de faire le point sur les objectifs à venir ; le collaborateur peut également y évoquer ses souhaits d'évolution, de formations individuelles ou bien encore ses conditions de travail. Ces quelques 300 entretiens annuels permettent donc au service des

Ressources Humaines de mettre en place une gestion individualisée des carrières et des compétences.

Un dispositif d'astreinte efficace

En dehors des horaires d'ouverture de l'entreprise, c'est un prestataire sous contrat qui est chargé de traiter les réclamations urgentes des locataires. Ces problèmes pouvant être graves et exiger des prises de décisions importantes, L'Effort Rémois a décidé, après concertation avec les instances représentatives du personnel, de mettre en place un dispositif d'astreinte interne sur la base du volontariat des cadres et salariés techniques. Ce dispositif permet ainsi d'améliorer la sécurité des clients et la prévention des risques. Depuis la signature de l'accord avec les organisations syndicales le 16

août 2011, 32 personnes assurent, en dehors des horaires d'ouverture, la représentation de l'Entreprise.

À chacun sa formation

L'Effort Rémois met l'accent sur le développement personnel de ses salariés et propose à cet effet bon nombre de formations, individuelles ou collectives. Ainsi, en 2011, 205 personnes ont bénéficié d'au moins une formation, pour un total de 4 543 heures et un budget de 133 835 €. En dehors du cadre du plan de formation, une personne seulement a demandé une formation diplômante, rendue possible par le Congé individuel de formation (CIF), et 6 personnes ont fait appel à leur Droit individuel de formation (DIF).

« Notre objectif pour 2012 est de poursuivre la croissance externe, notamment par l'acquisition de patrimoine. »



Christine Fontaine, Didier Debrin, Francis Fournier, Eugénie Cuny et Mohand Alimi aux Services Généraux



Charles Mourot, Audrey Barrier, Amandine Oury et Armelle Radet au service Ressources Humaines

Efforts solidaires

Choyer ses locataires ou s'impliquer pour des œuvres caritatives, pour un bailleur social comme L'Effort Rémois, c'est une évidence. Organisation de grands événements, participation à d'autres ou tout simplement petits gestes, faire du bien aux autres et notamment à ses locataires passe aussi par de petites attentions...



À toutes jambes vers la solidarité

Pour la deuxième année consécutive, des salariés du Groupe Plurial étaient présents sur la ligne de départ du Marathon de Reims afin de récolter des fonds pour une bonne cause. Ils étaient en effet 26 à répondre à l'appel de la société Arcelor Mittal Distribution Solutions, partenaire de « Reims à toutes jambes ! » (RATJ) depuis déjà 10 ans, dont les effectifs courent au profit de la CASEM (Cellule d'accueil spécialisée de l'enfance maltraitée du CHU de Reims). Pour cette 28^{ème} édition de RATJ, les sept entreprises et collectivités engagées ont permis de rassembler 9 825 €. A raison de 412 km parcourus à 2 € du km, les 26 participants du Groupe Plurial ont permis de dégager, quant à eux, un chèque de 824 €. Un bel élan de solidarité.

rendez-vous pour arpenter les sentiers à la recherche du célèbre bonhomme en rouge. Et c'est dans une ambiance féerique, à la simple lueur de lanternes, que s'est déroulée cette soirée magique. Après un joli conte, c'est coiffés d'un bonnet de lutin que les enfants émerveillés ont sillonné le parc avec leurs parents pour remettre au Père Noël les lettres et dessins qu'ils avaient préparés. Si une seule soirée était initialement prévue, quatre se sont avérées nécessaires pour répondre aux quelques 320 inscriptions reçues. Un succès pour le 1er événement de cette ampleur organisé par L'Effort Rémois.

Tous à l'eau !

Depuis 2009, une remise de tickets gratuits est organisée par L'Effort Rémois et Alpha Logement pour l'entrée à la piscine du Château d'eau. Cette année encore cette action a été reconduite pour la période du 1er au 19 août de 14 h à 17 h, période au cours de laquelle diverses animations étaient proposées autour de la piscine. Ce sont ainsi 3 600 tickets qui ont été distribués par l'agence aux familles locataires de Croix du Sud et At Home.

Le Rapport Annuel est une réalisation de la Direction Marketing et Communication qui adresse ses remerciements à tous les salariés, à l'ensemble des responsables de Services et aux membres du Comité de Direction pour avoir permis sa réalisation, ainsi qu' à l'ensemble des personnes extérieures qui sont intervenues lors de l'élaboration de ce document.

Nuit de l'Avent magique

Parce que le 24 au soir tous les enfants du monde ne rêvent que d'une chose, entrevoir le Père Noël, L'Effort Rémois a exaucé les vœux de ses plus petits locataires lors d'une soirée de l'Avent exceptionnelle. C'est dans la nuit noire d'un mois de décembre, au sein du Parc de Champagne, que petits et grands avaient

