

empreinte

LE RAPPORT ANNUEL DE L'EFFORT RÉMOIS 2012



COMMENT VIVRA-T-ON DEMAIN ?

AMÉNAGER

un premier éco-quartier pour Reims

ACCOMPAGNER

devenir propriétaire en période de crise

ÉVOLUER

l'innovation comme fil conducteur



L'EFFORT RÉMOIS

 GROUPE
PLURIAL
 Action
Logement

édito

COMMENT VIVRA-T-ON DEMAIN ?

On dit parfois que pour construire le réel, il est indispensable de laisser une place au rêve. Pour imaginer ce que sera l'habitat de demain, L'EFFORT RÉMOIS a choisi de puiser son inspiration dans les aspirations les plus profondes des Français : confort, sécurité, épanouissement familial, autonomie, désir d'accession à la propriété...

Mais comment concrétiser ces envies quand le contexte économique et social se tend un peu plus chaque jour ? Simplement en ayant le courage de se remettre en cause. Si la recherche du bien-être des habitants a toujours été le credo des bailleurs sociaux, il faut un certain cran pour en faire son fil conducteur – et pas seulement une composante parmi d'autres.

L'EFFORT RÉMOIS a donc choisi de bousculer ses habitudes pour imaginer d'autres manières de construire, d'autres manières d'habiter, d'autres manières de mieux vivre ensemble. Imaginer l'habitat de demain, c'est innover pour tous. Pour les jeunes qui rentrent de plus en plus tard sur le marché du travail. Pour les seniors qui aspirent à rester autonomes le plus longtemps possible. Pour les salariés qui sont de plus en plus nombreux à subir la mobilité dans le cadre de leur carrière. Pour les ménages de tous âges qui souhaitent enfin devenir propriétaires.

Et si innover, c'était simplement croire en l'avenir pour mieux le construire ?



Sommaire

CONSTRUIRE

- 10 / Un immeuble positif pour le quartier Jeanne d'Arc
- 12 / À Brousseval, des logements pour les salariés de la fonderie

AMÉNAGER & DÉVELOPPER

- 16 / Rema'Vert, le premier éco-quartier de Reims
- 18 / Nouvelle vie pour la caserne Colbert

RÉNOVER & ENTRETENIR

- 22 / Dossier spécial « Réhabilitation »
- 26 / Gestion des sinistres & système d'astreinte

ACCOMPAGNER

- 30 / Comment vivra-t-on demain ?
- 32 / Les réunions « cages d'escaliers »
- 34 / Accéder à la propriété en période de crise

ÉVOLUER

- 38 / La nouvelle démarche « innovation » du GROUPE PLURIAL
- 39 / Gérer le patrimoine en Île-de-France
- 40 / De nouvelles méthodes pour la mise en location

MANAGER

- 44 / Le projet d'entreprise 2012-2015 de L'EFFORT RÉMOIS
- 45 / Premier bilan pour le Plan Seniors
- 46 / Les nouvelles formations internes

3 questions à...

JEAN-CLAUDE WALTERSPIELER,

Président de L'EFFORT RÉMOIS



Vous venez de prendre vos fonctions à la tête de L'EFFORT RÉMOIS : que reprenez-vous du bilan 2012 dressé dans ces pages ?

La création de lien social. Année après année, cette dimension prend une importance croissante au sein de L'EFFORT RÉMOIS, et je crois que les derniers mois qui se sont écoulés nous ont permis de franchir un nouveau cap. Qu'il s'agisse du partenariat avec Ensemble2Génération pour proposer aux seniors et aux étudiants d'autres manières de se loger, des nombreuses animations de proximité réalisées dans les quartiers ou de la réouverture encore plus récente du bistrot associatif à Croix-Rouge, toutes ces initiatives ont un point commun : la volonté de faire en sorte que l'on vive mieux ensemble. Et c'est bien là la mission prioritaire d'un bailleur social.

Cette démarche sociale s'inscrit dans une démarche plus globale de développement durable...

C'est vrai que l'on a tendance à oublier que le développement durable, c'est à la fois le social et l'environnemental. Pas l'un ou l'autre, mais bien les deux ensemble. Cette approche est d'ailleurs au cœur de tous nos projets. Qu'il s'agisse de construire le premier projet d'éco-quartier de Reims, Rema'Vert, ou de réhabiliter un quartier comme Croix-du-Sud en apportant confort, sécurité et esthétique aux habitants, nous sommes dans cette logique. C'est aussi pour cette raison que nos équipes participent activement aux groupes de travail « innovation » initiés par le GROUPE PLURIAL : nous sommes une entreprise tournée vers l'avenir.



Implantation

*Faire en sorte
que l'on vive
mieux ensemble
est notre
mission
prioritaire*



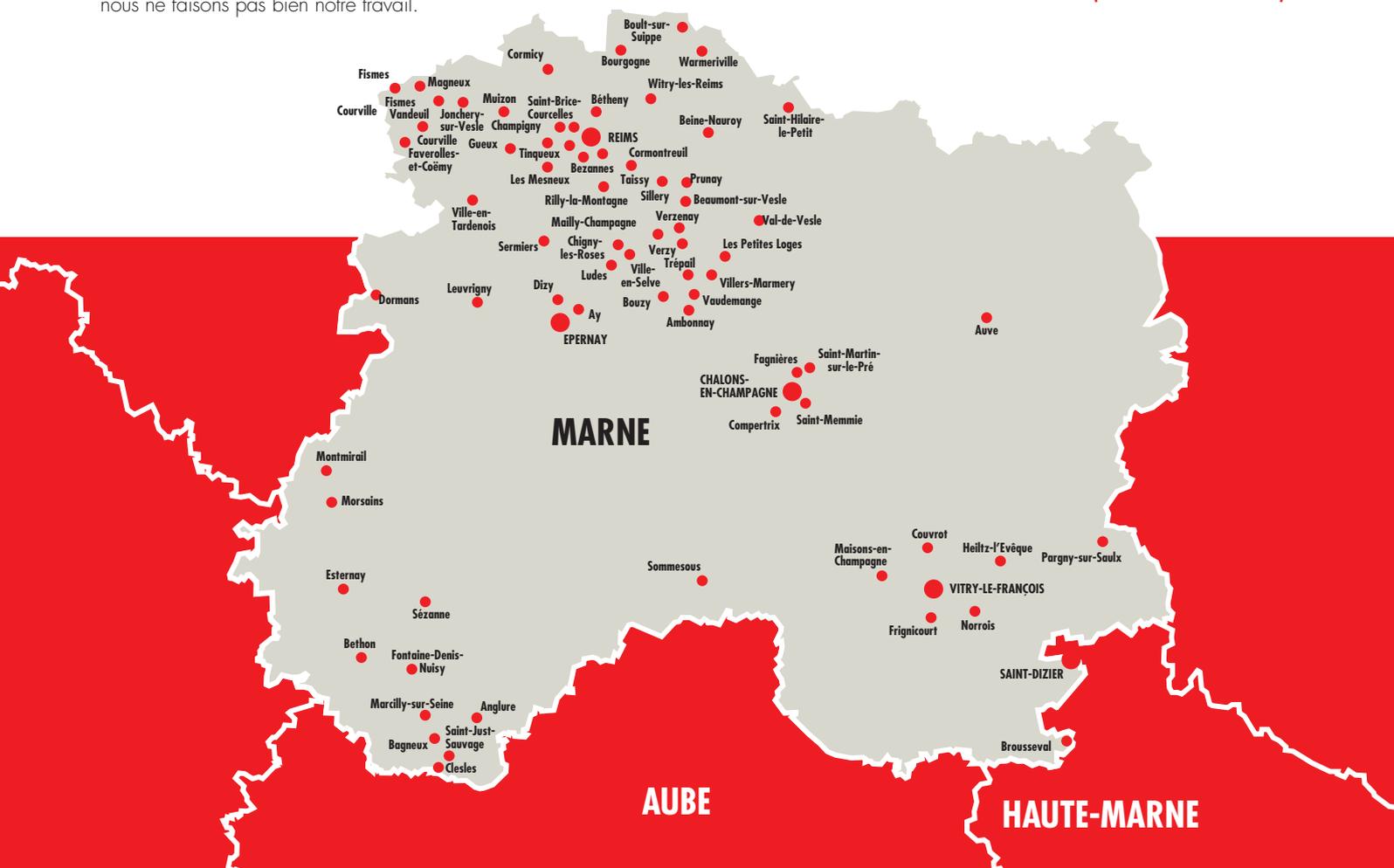
du Patrimoine
de L'EFFORT RÉMOIS

Remettre la recherche du bien-être au cœur des projets, c'est bien ça ?

C'est ça. Et plus généralement, cela signifie rester à l'écoute des envies des habitants. C'est pour cela que nous investissons massivement en faveur de l'accès social à la propriété : nous savons que, malgré la crise et un contexte globalement anxiogène, les Françaises et les Français aspirent à devenir propriétaires de leur logement. C'est pour cela que nous soutenons un dispositif peu connu comme le PSLA (Prêt Social Location-Accession) qui offre une véritable opportunité au plus grand nombre de réaliser leur rêve de propriété. Si nous oublions cette part de rêve, nous ne faisons pas bien notre travail.



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).



3 questions à...

ALAIN NICOLE,

Directeur Général de L'EFFORT RÉMOIS
et du GROUPE PLURIAL



Le GROUPE PLURIAL s'est lancé en 2012 dans une grande démarche « innovation » : est-ce un moyen de se différencier sur un marché fortement concurrentiel ?

C'est surtout une volonté de nous recentrer sur une valeur essentielle. Pour nous, innover a un sens précis : cela signifie mettre en place des actions concrètes, inédites et ayant une valeur ajoutée pour nos clients. Pour cela, nous avons structuré notre démarche autour de trois volets : le service rendu aux salariés des entreprises dans le cadre du 1% Logement ; la location avec un accompagnement sur-mesure pour certaines populations spécifiques comme les personnes âgées ou les jeunes travailleurs ; et enfin l'accès à la propriété. Nous n'avons jamais cessé d'être innovants, mais dans le contexte actuel, nous sommes persuadés que c'est en étant toujours plus exigeants que nous pourrons être le plus utiles aux entreprises, aux collectivités et plus généralement aux habitants qui nous font confiance.

Quels sont vos principaux atouts sur l'axe Paris-Strasbourg ?

Notre ancrage territorial. Notre professionnalisme. Notre responsabilité sociétale. La manière dont nous valorisons nos collaborateurs. Et enfin l'innovation évoquée juste avant. Ces cinq valeurs définissent ce que nous sommes et ce que nous faisons, et surtout, nous les mettons au service de la population et de ses aspirations. Quand nous investissons dans l'accompagnement de la mobilité, c'est parce que 30% de la population active est aujourd'hui touchée par ce phénomène. Quand nous réfléchissons à différentes manières d'aider les jeunes à se loger, c'est parce que nous savons que c'est une vraie problématique qui impacte leur entrée sur le marché du travail – notamment sur une zone ultra-tendue comme l'Île-de-France.



Implantation

du GROUPE PLURIAL

*Il ne s'agit pas
de construire
pour construire,
mais d'être en
adéquation avec
les aspirations
des Français*



8^e

collecteur national
d'Action Logement.

**Comment réagissez-vous face
aux objectifs affichés par le gouvernement
en matière de construction de logements,
sociaux ou non ?**

L'objectif affiché de 150 000 logements sociaux par an sur trois ans n'est pas réalisable. À titre d'exemple, le GROUPE PLURIAL a actuellement une base de programmation d'environ 1 500 logements par an – ce qui est déjà un exploit compte tenu de la complexité des lourdeurs administratives et de l'empilement des normes techniques. Mais au-delà des chiffres, ce qui m'intéresse, c'est la manière dont ces logements vont être utilisés : il ne s'agit pas de construire pour construire, mais d'être en adéquation avec les aspirations des Français. Par exemple, aujourd'hui, 70% des jeunes ménages n'arrivent plus à accéder à la propriété : nous sommes donc en train de bâtir des produits destinés à l'accession à la propriété. C'est là qu'on attend les bailleurs sociaux. Il ne s'agit pas d'afficher un large parc immobilier : encore faut-il que ce parc soit adapté à notre société.

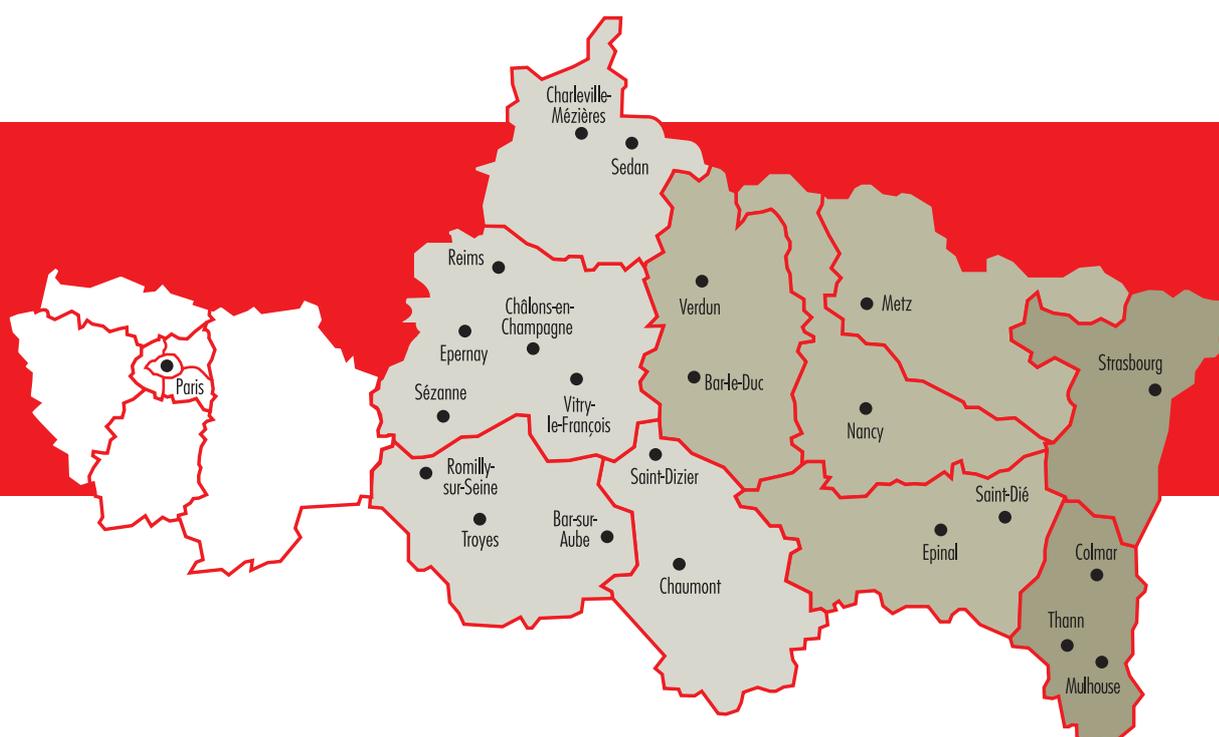
3^e

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

67 000
logements.

1 215
salariés.

CHIFFRES CLÉS



////////// Construire ///

CONSTRUIRE





371
logements locatifs livrés.

1 080
logements en chantier.

36
programmes en cours.



Comment innover en matière de construction ? Au-delà des normes et des délais d'application imposés à l'ensemble du secteur, L'EFFORT RÉMOIS s'efforce d'utiliser ses différents programmes pour expérimenter et poser les bases de l'habitat de demain. Qu'il s'agisse de construire le premier immeuble positif ou de tester de nouvelles méthodes de construction, l'organisme ne recule devant aucun défi pour offrir à ses clients un cadre de vie adapté à leurs envies et leurs besoins.

UN FUTUR IMMEUBLE POSITIF DANS LA ZAC JEANNE D'ARC

Alors que la future ZAC Jeanne d'Arc continue d'alimenter l'imagination de celles et ceux qui ont connu l'ancienne caserne en activité, L'EFFORT RÉMOIS a inauguré fin 2012 au cœur de la zone un immeuble véritablement expérimental.



Consommer moins d'énergie est depuis longtemps un des principaux objectifs affichés par tous, constructeurs comme promoteurs, collectivités locales comme entrepreneurs privés, locataires comme propriétaires. Mais si les projets « basse consommation » fleurissent aux quatre coins de Reims ces dernières années, L'EFFORT RÉMOIS entend franchir un nouveau cap avec le premier immeuble positif de la ville.

C'est en effet au cœur de la future ZAC Jeanne d'Arc que 26 logements expérimentaux viennent de voir le jour, sous la direction architecturale des frères Serge et Lipa Goldstein – déjà à l'origine du célèbre immeuble Goldorak de la rue des Moulins. Ces logements auront la particularité à terme de produire autant d'énergie qu'ils en consomment – et même un peu plus, d'où le terme d'immeuble positif.

UN DÉFI ENVIRONNEMENTAL ET ARCHITECTURAL

Pour parvenir à un tel résultat, le cahier des charges du projet était d'une précision redoutable. Pour limiter les pertes de chaleur, l'isolation a fait l'objet de toutes les attentions : 30 cm de polystyrène en façade, 36 cm en toiture, le tout complété par des menuiseries en triple-vitrage.

La production d'énergie à proprement parler a pour sa part été répartie entre l'électricité et la chaleur. Sur le toit, des panneaux photovoltaïques ont été installés afin de produire de l'électricité qui sera ensuite revendue à EDF. Par ailleurs, le bâtiment est équipé d'une pompe à chaleur air/eau pour le chauffage des appartements (plancher chauffant et sèche-serviette électrique), d'une pompe à chaleur eau/eau pour la production d'eau chaude (à hauteur de 55% de la consommation annuelle) et d'une ventilation double-flux à haut rendement (85%).

Et pour que ces installations se traduisent au quotidien par du « zéro énergie », un système de métrologie très précis a été mis en place en partenariat avec EDF Recherche & Développement. Pendant les deux prochaines années, ce système va permettre aux équipes de L'EFFORT RÉMOIS d'étudier de près les consommations de l'immeuble, et notamment l'impact du mode de vie des occupants sur celles-ci. L'objectif : pouvoir effectuer au fur et à mesure les ajustements nécessaires afin de parvenir à un juste équilibre entre production et consommation.

BEAU ET ÉCOLO À LA FOIS

Au-delà du caractère expérimental, la dimension esthétique n'est pas en reste et vient même compléter le dispositif, à l'image de l'orientation du bâtiment qui permet d'optimiser l'ensoleillement naturel. Ce faisant, les 26 logements, allant du T3 au T6, bénéficient tous d'une vue sur le parc, tandis que le parking semi-enterré permet de limiter la pollution visuelle – un minimum pour un immeuble qui est installé au cœur d'une ZAC qui accueillera bientôt un immense parc de 1,5 hectare.

Côté équipements et matériaux, la haute qualité architecturale est là aussi à l'honneur : maille métallique inox, stratifié compact, lames métalliques micro-perforées faisant office de bardage et de protection solaire... Un projet qualitatif jusque dans le moindre détail.



*Pour atteindre
« zéro énergie »
à terme, un système
de métrologie a été
mis en place pour
étudier de près chaque
consommation*





ENTRETIEN

Stéphane Demay, Chargé de Travaux :

« Tout sauf un chantier simple »

En quoi ce chantier différait-il des autres ?

C'était la première fois que l'on utilisait autant de matériaux différents pour des usages aussi spécifiques : brique, textile, bardage métallique, bois, triple vitrage... Rien que pour la façade, il a fallu jongler avec tous ces éléments. Et je ne parle même pas des panneaux photovoltaïques ou des pompes à chaleur qu'il a également fallu intégrer. C'était pour le moins avant-gardiste en termes d'exécution.

Cela a-t-il eu un impact sur le déroulé du chantier ?

Il a surtout fallu coordonner l'ensemble des intervenants. Un groupe de travail a été formé avec les différentes entreprises, et nous nous sommes occupés de la supervision avec les frères Goldstein. Chacun avait son expertise technique, mais pas forcément l'expérience de chantiers de cette ampleur. Il a donc fallu avancer pas à pas, faire valider chaque étape par les bureaux d'étude et les architectes, adapter le moindre détail architectural pour arriver à un résultat optimal.

Vous avez essayé les plâtres ?

Ce n'était pas un chantier simple à mener mais c'était très enrichissant : on a fait des choses qui n'avaient jamais été faites à cette échelle à Reims, on avait l'impression d'être un peu des précurseurs. Honnêtement, on en a bavé mais quand on voit le résultat, on se dit que ça valait le coup !

A BROUSSEVAL, DES LOGEMENTS POUR LES SALARIÉS DE LA FONDERIE

Situé au cœur de la Haute-Marne, le village de Brousseval accueille depuis l'an dernier 11 nouveaux logements (3 pavillons et un collectif de 8 logements) construits par L'EFFORT RÉMOIS. Des réalisations essentiellement - mais pas exclusivement - destinées à accueillir les salariés des deux fonderies voisines.



DES LOGEMENTS DE QUALITÉ POUR TOUS

Le programme mené par L'EFFORT RÉMOIS représente la construction de 11 logements, dont 3 pavillons et un collectif de 8 logements. Certifiées Qualitel (label HPE 2005 – Haute Performance Énergétique), ces réalisations ont bénéficié de l'installation de panneaux solaires pour la production d'eau chaude et, pour le collectif, d'une chaudière à granulés de bois. Comme le souligne **Sandra Moutiers, Chargée d'Opération Construction**, « nous nous trouvons sur une zone un peu compliquée à gérer car nous devons entre autres reloger des personnes qui avaient des loyers très bas. Or, avec du neuf, les prix ne sont pas les mêmes : il fallait donc nous assurer que les améliorations apportées en termes de chauffage et d'eau se traduiraient par une baisse significative des charges ».

Qu'il s'agisse des logements individuels (des 4-5 pièces allant de 85 à 100m²) ou du collectif (du studio au 5-6 pièces), tout a également été mis en œuvre pour créer un cadre de vie agréable, propice à l'épanouissement et la vie de famille : balcons, terrasses, jardins privés...

Certains villages sont intimement liés à une entreprise ou une activité. C'est le cas de Brousseval pour qui la FBM (Fonderie Brousseval-Montreuil) et ses 450 salariés sont un pilier économique historique. Inutile de dire que, lorsqu'un projet de construction a été lancé courant 2009 par L'EFFORT RÉMOIS, c'est toute la commune haut-marnaise et ses 700 habitants qui s'y sont intéressés – à commencer par le premier d'entre eux.

« Nous avons rencontré Monsieur Guerreiro, le Maire de la Commune, en amont pour lui présenter L'EFFORT RÉMOIS et les produits que nous allions proposer à la location », se souvient **Joël Lermineaux, Responsable d'Agence**. « Nous possédions déjà quelques logements dans une rue adjacente, destinés à être réhabilités ou reconstruits : ce nouveau programme devait permettre de reloger les habitants, principalement des retraités de la fonderie, et l'intérêt de la municipalité était palpable ».





DES LOGEMENTS ADAPTABLES SUR-MESURE

Autre impératif du programme : la possibilité d'adapter les logements à des demandes spécifiques, par exemple pour des personnes à mobilité réduite. « *Aujourd'hui, l'adaptabilité est un pré-requis de tous nos programmes* », reprend **Sandra Moutiers**. « *Soit nous savons en amont qui va occuper les logements et faisons les travaux en conséquence, soit l'attribution se fait plus tard et nous faisons en sorte qu'il soit toujours possible de faire des ajustements après livraison – par exemple mettre une douche à la place d'une baignoire ou installer un parcours lumineux* ».

Cette souplesse dans l'aménagement des logements a permis à L'EFFORT RÉMOIS de répondre de manière précise aux besoins des salariés de la fonderie de Brousseval, mais également à ceux de la fonderie voisine de Wassy, la GHM. Pour ces derniers, un studio de 35m² a également été meublé afin de pouvoir accueillir de manière temporaire des stagiaires ou des cadres en mobilité. Dans un secteur à faible taux d'emploi où l'offre en matière de logements ne manque pas, c'est en proposant du sur-mesure aux entreprises cotisantes que se fait la différence.



De gauche à droite :
Géraldine Riegel,
Joël Lermينياux
et Sandra Moutiers.

TÉMOIGNAGE

« **S'appuyer sur les compétences de chacun pour répondre aux besoins des entreprises** ».

Joël Lermينياux, Responsable d'Agence

« *Pour ce projet, nous avons rencontré les dirigeants et les directeurs des Ressources Humaines des fonderies de Brousseval et de Wassy avec **Géraldine Riegel** de l'agence PLURIAL ENTREPRISES de Haute-Marne. L'idée était de s'appuyer sur les compétences de chacun pour mieux répondre aux demandes des entreprises. Une fois leurs besoins spécifiques cernés, nous avons travaillé ensemble au moment de l'attribution des logements, afin de proposer un accompagnement sur-mesure du parcours résidentiel de chaque salarié... et même de certains retraités des deux sites ! Il faut bien comprendre que le lien entre les fonderies et la municipalité est très fort. L'écoute, la réactivité et la disponibilité de l'équipe a été cruciale dans ce dossier – peut-être encore plus que d'habitude* ».

//////// Aménager et développer ///

AMÉNAGER ET DÉVELOPPER





11

*projets d'aménagement
en cours.*

72,2 ha
en cours d'aménagement.

13

*projets d'aménagement
en étude.*



Comment redonner à la ville et à ses quartiers un souffle urbain permettant à chacun de s'épanouir ? En remettant le bien-être des habitants au cœur de sa réflexion, L'EFFORT RÉMOIS imagine jour après jour de nouvelles manières de « mieux vivre ensemble » et des projets riches de leur diversité : circulation repensée, place laissée aux piétons et aux vélos, intégration de commerces de proximité et de cellules associatives, espaces verts dignes de ce nom...

AVEC REMA'VERT, REIMS A ENFIN SON ÉCO-QUARTIER



Située dans le prolongement de la ZAC Dauphinot, la friche industrielle du nord-est de Reims accueillera près de 700 logements de tous types à l'horizon 2020, avec une première livraison dès 2015. Mais au-delà des chiffres, ce 1^{er} projet d'éco-quartier à Reims devrait surtout redéfinir durablement le souffle urbain de la ville.



*C'est la recherche du bien-être
qui a dicté les grandes
orientations architecturales*



C'est une évidence : en matière d'éco-construction à Reims, il y a aura un « avant » et un « après » Rema'Vert. Si L'EFFORT RÉMOIS peut se targuer d'avoir mené ces dernières années de nombreux chantiers éco-responsables d'envergure (bâtiments BBC, maisons passives, immeubles positifs...), cet éco-quartier sera le 1^{er} projet d'une telle ampleur à pousser aussi loin exigence et excellence au service du confort des habitants.

JOUER LA CARTE COLLABORATIVE

Pour s'assurer que le projet ne dévie pas en cours de route, un groupe de travail interne, avec en son sein des représentants de nombreux services (Promotion, Aménagement, Gérance, Locations, Maintenance, Marketing...), se réunit à chaque étape-clé pour faire le point. Chacun amène sa pierre à l'édifice, sa vision, son expertise métier, auxquelles viennent s'ajouter le regard de conseillers externes tels que l'architecte Humber Di Legge, le paysagiste Marc Soucat de Savart Paysage ou encore le bureau d'études environnementales Elithis.

« Jusqu'en 2020, nous allons devoir gérer 15 lots distincts et 8 phases de travaux », souligne **Blandine Fuertes, Responsable de Programmes**. « C'est un chantier qui s'inscrit sur le long terme, et il est donc important d'avoir une équipe dédiée élargie, qui vient valider chaque orientation, et qui n'oublie pas de rester à l'écoute des habitants ». En plus des balades urbaines et de l'envoi de questionnaires, le projet Rema'Vert a été présenté en conseil de quartier à plusieurs reprises afin d'avoir le ressenti des premiers concernés. Certaines phases spécifiques, comme les jardins familiaux ou la gestion de la salle associative, seront d'ailleurs menées directement avec les habitants qui pourront participer à des groupes de travail s'ils le souhaitent.

« N'ayons pas peur des mots : ce n'est pas un quartier comme les autres », conclut **Blandine Fuertes**. « C'est un laboratoire à ciel ouvert où nous pouvons pousser au maximum notre démarche éco-responsable. Nous sommes parfois nous-mêmes surpris du niveau de détail atteint : mais c'est une chance de pouvoir tester de nouvelles approches, de nouvelles techniques dont d'autres chantiers pourront bénéficier par la suite. Ce qui peut paraître avant-gardiste aujourd'hui sera sans doute la norme demain ».



Michel Ferro,
Directeur Promotion
et Aménagement
de L'EFFORT RÉMOIS

D'un commun accord avec la ville, très impliquée dans le projet, la mixité (architecturale, sociale, générationnelle) a été définie comme LE pilier du quartier Rema'Vert et d'une nouvelle manière de « mieux vivre ensemble ». C'est donc la recherche du bien-être des habitants qui a dicté les grandes orientations architecturales, et non l'inverse.

« Ce projet est une autre manière d'appréhender la création de lien social pour tous : nous avons surtout réfléchi à la manière de vivre dans ce quartier et d'y circuler », explique **Michel Ferro, Directeur Promotion et Aménagement de L'EFFORT RÉMOIS**. Création de diagonales piétonnes, espaces publics, aires de jeux, noues paysagères : tout a été pensé afin de créer un espace de vie propice à l'épanouissement, tout en respectant les contraintes urbaines. Les circulations automobiles ont été limitées au maximum, et l'accent a été mis sur les déplacements à pied ou en vélo.



Blandine Fuertes,
Responsable
de Programmes



Au programme de Rema'Vert

Côté logement, Rema'Vert accueillera des biens immobiliers d'exception pour tous, disponibles à l'accession à la propriété ou à la location : on y trouvera ainsi une mixité au niveau de l'offre de logements et de leur typologies. Exemplaires dans leur conception autant que dans leur réalisation, ces habitats bénéficieront d'un impact énergétique optimisé, l'orientation des bâtiments venant accentuer les bénéfices des énergies renouvelables utilisées.



Un nom, un concours

REMAFER. REMA'VERT. Sur le papier, le jeu de mot paraît évident. Dans la réalité, le processus a été un peu plus long, et surtout beaucoup plus participatif. Parce qu'un nom c'est une grande part de l'identité d'un quartier, la décision pour ce premier éco-quartier ne pouvait être que collective. Un concours a donc été organisé via l'Intranet de L'EFFORT RÉMOIS et les meilleures propositions ont été sélectionnées par le groupe de travail. Trois ont été retenus : Rema'Vert pour le projet global, et deux autres (Le Carré Vert et Les Jardins de Champagne) seront donnés à de futures phases du projet.

en Bref...

PARC MICHEL SICRE : LES ENFANTS ONT LA PAROLE

Inaugurée au mois de novembre, l'extension du parc Michel Sicre, dans le quartier des Epinettes, restera gravée dans la mémoire des enfants de l'école Paul Bert. Et pour cause, ce sont eux qui ont choisi par vote les jeux installés sur les 4 600 m² aménagés pour l'occasion et qui comptent également un espace dédié à la balade, un accès facilité pour les piétons et les cycles, ainsi que des bancs - le tout sécurisé par un éclairage et des clôtures. Pour cette grande première, la concertation a été menée communément par L'EFFORT RÉMOIS, la ville de Reims et les équipes de l'école. Les différentes propositions ont été exposées aux élèves de maternelle et d'élémentaire, puis un atelier urbain de proximité a été organisé sur place afin que chacun essaie de s'imaginer le résultat... et donc faire le meilleur choix. Une démarche innovante qui a remporté l'adhésion de tous et qui devrait en appeler d'autres !



CASERNE COLBERT : RETOUR VERS LE FUTUR

Comment rénover un bâtiment historique sans le dénaturer, tout en apportant un nouveau souffle à un quartier endormi ? Tel est le défi que L'EFFORT RÉMOIS entend relever à travers la réhabilitation de la caserne Colbert.



Cela fait presque vingt ans que Reims attend la renaissance de l'ancienne caserne Colbert. Deux décennies durant lesquelles le secteur du boulevard de la Paix s'est lentement mais sûrement assoupi faute de locomotive immobilière et commerciale digne de ce nom. Heureusement, la patience des riverains sera bientôt récompensée puisque L'EFFORT RÉMOIS a lancé fin 2012 le coup d'envoi du projet de réhabilitation de la friche militaire.



“ *Un projet qui conjugue
mémoire du passé et
projection dans l'avenir* ”

Et si celui-ci se présente d'ores et déjà comme l'un des volets les plus ambitieux du projet urbain Reims 2020, c'est sans doute parce que le maître mot de ce chantier est la mixité. À l'horizon 2015, ce sont à la fois des logements, des bureaux et des commerces qui verront le jour. Et c'est tout Reims qui se donnera bientôt rendez-vous dans ce nouveau cœur de ville qui conjuguera respect du patrimoine et architecture contemporaine, mémoire du passé et projection dans l'avenir.





UN PROGRAMME 4-EN-1

Afin de préserver le caractère historique de la caserne, les Bâtiments de France ont été sollicités en amont du chantier. Avec leur accord, il a été décidé de conserver la grande barre centrale et les deux pavillons qui flanquent l'entrée de la caserne mais de supprimer les murs d'enceinte, combinant ainsi intérêt esthétique et fonctionnalité des bâtiments.

Une fois ces bases posées, les 35 000 m² disponibles ont été répartis en plusieurs programmes entre les différents partenaires du projet : L'EFFORT RÉMOIS qui joue les chefs d'orchestre, mais aussi Bouygues Immobilier, Berdin Immobilier et Nord-Est Aménagement Promotion. Deux architectes (Jean-Michel Jacquet pour les immeubles neufs et Philippe-Charles Dubois pour le bâtiment historique) ainsi qu'un paysagiste (Serge Renaudie) ont été associés au projet qui a été découpé en quatre grandes masses :

- **Le bâtiment d'origine.** Il comprendra trois parties : une résidence hôtelière, un plateau de bureaux et une résidence pour jeunes actifs. Un porche sera percé en son milieu pour permettre aux piétons de traverser l'îlot depuis le boulevard de la Paix et d'accéder à la rue Ponsardin.
- **Le futur siège social de L'EFFORT RÉMOIS et un immeuble de bureaux.** Ils formeront un 'L' à l'angle de la place Paul-Jamot et du boulevard de la Paix. Un parking de 248 places sera construit en-dessous, ainsi qu'une supérette en rez-de-chaussée.

- **La résidence Villa Colbert.** Cet ensemble neuf, composé de 4 bâtiments, formera un autre 'L' à l'angle de la rue des Augustins et du boulevard de la Paix. En plus d'accueillir 137 logements de standing, 7 locaux d'activités seront mis à disposition pour des commerces, des services et des professions médicales.

- **Le cœur d'îlot et les pavillons d'entrée.** Un jardin paysager à la française, un square public et des jardins d'agrément sont au programme de cette oasis de verdure. Les pavillons seront réhabilités et serviront de locaux d'activité.

Tous les chantiers seront initiés courant 2013 pour une livraison au plus tard fin 2015. Plus que quelques mois à attendre avant que ne se dessine ce nouveau quartier, à la fois poumon vert, écrivain architectural et pilier économique de la ville. Un hommage adéquat à celui qui fut (entre autres) ministre des finances, surintendant des Eaux & Forêts et inspirateur de l'Académie Royale d'Architecture sous Louis XIV.

Le projet en résumé

- Un programme d'une surface totale de **35 000 m²**
- **14 000 m²** de bureaux
- **300 appartements** répartis dans 3 programmes résidentiels
- **Un espace multi-activités :** commerces, bureaux, résidence hôtelière...
- **Des espaces verts** favorisant confort et bien-être
- **Des bâtiments certifiés BBC**
- Livraison étalée entre **mi-2014 et fin 2015**

Ce qu'ils en disent...

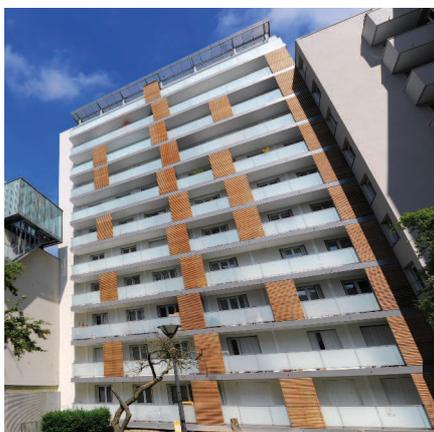
« C'est un projet extrêmement important pour la ville, qui s'inscrit dans le cadre du grand projet urbain Reims 2020. Il en respecte le principe de mixité sociale, générationnelle et fonctionnelle. Ce projet marque aussi la volonté de relier passé, présent et avenir, sans transformer la ville en musée ». **Adeline Hazan, Maire de Reims.**

« Bâti sur les limites de la caserne en conservant son organisation en îlot avec un vide au milieu, c'est en quelque sorte s'inscrire dans la tradition rémoise. Après la Première Guerre mondiale, on a en effet reconstruit sur la trame d'origine. Les bâtiments conservés deviennent patrimoine vivant en s'adaptant à d'autres usages ». **Jean-Michel Jacquet, Architecte.**

////////// Rénoover et entretenir ///

RÉNOOVER ET ENTRETIENIR





3 229

états des lieux réalisés.

6 154 388€

*dépensés pour la remise
en état des logements.*

201

*logements adaptés pour
personnes à mobilité réduite.*



Alors que les constructions neuves tendent vers toujours plus de confort et d'économies d'énergie, il est essentiel que les logements plus anciens puissent eux aussi profiter des nouvelles avancées technologiques. Pour cela, L'EFFORT RÉMOIS effectue un travail régulier d'entretien et d'amélioration de son parc de 25 000 logements, en prenant en compte les attentes de ses locataires et la réalité économique qui laisse de plus en plus de familles dans une situation de précarité avancée.

RÉHABILITATION : UNE MÊME DÉMARCHÉ QUALITÉ QUELLE QUE SOIT L'AMPLEUR DU CHANTIER

Avec 25 000 logements qui accueillent plus de 52 000 personnes dans 80 villes ou villages de France, L'EFFORT RÉMOIS dispose d'un parc immobilier diversifié qui nécessite d'être entretenu et rénové de manière régulière. Regard croisé sur deux chantiers de réhabilitation de tailles différentes mais qui ont bénéficié de la même approche métier.

«
*Petit ou gros chantier,
c'est le même
accompagnement
que nous proposons
à nos locataires*
»

À gauche, la commune de Beine-Nauroy dans la Marne, ses 1 000 habitants et ses 14 pavillons à rénover. À droite, le quartier de Croix-du-Sud à Reims qui fait l'objet d'un programme de réhabilitation d'ampleur, couvrant au total 1 650 logements, avec 2 immeubles détruits et de nombreuses constructions planifiées sur 9 ans. Sur le papier, tout semble séparer ces deux projets d'envergures bien différentes : et pourtant, l'approche pour les gérer est la même.

« Nous ne raisonnons pas en termes de petit ou de gros chantier », explique **Hugues Lhermitte, Directeur de la Maintenance du Patrimoine**. « Bien évidemment, les tâches diffèrent en fonction du nombre de logements et de la spécificité du quartier, mais c'est le même process que nous mettons en place. Et ce sont les mêmes services qui sont sollicités, étape après étape, dans une approche qualité entièrement transversale ».





CONFORT, SÉCURITÉ ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIES

Initié en février 2012 par une réunion de concertation avec les locataires, le projet de réhabilitation de 14 pavillons à Beine-Nauroy a rapidement obtenu l'adhésion d'une large majorité. Au programme : isolation par l'extérieur, isolation des planchers en RDC, rénovation du réseau de gaz (avec renégociation du contrat), mise en sécurité des installations électriques, création de VMC, installation de volets roulants motorisés, remplacement des chaudières usagées par des chaudières à condensation...

Du côté de Croix-du-Sud, le chantier en est déjà à sa seconde phase depuis 2009. S'il est là aussi question d'isolation par l'extérieur, de modernisation des systèmes de chauffage et des VMC, ou encore de réhabilitation électrique, l'une des grosses parties du chantier concerne notamment l'installation de balcons ou de jardins d'hiver sur certaines façades. « D'une manière générale, nos interventions ont deux fils conducteurs : le confort et la sécurité des occupants et des exploitants d'une part ; et d'autre part la mise en place de systèmes moins énergivores afin



de permettre aux locataires de réduire leurs consommations et donc leurs charges », souligne Hugues Lhermitte.

À Beine-Nauroy, le résultat ne s'est d'ailleurs pas fait attendre puisque les pavillons isolés dès décembre 2012 ont affiché une baisse de leurs consommations de chauffage de l'ordre de 50% (à rigueur d'hiver équivalente, et en tenant compte de la fluctuation du prix du gaz).

EXPLIQUER LA DÉMARCHÉ AUX POPULATIONS

Comme toujours, dans les deux cas, l'une des premières missions des agences de proximité est de sensibiliser les locataires en amont quant à l'augmentation du loyer ou de la 3ème ligne de quittance liée aux travaux de rénovation. Une étape qui demande beaucoup de précision et de pédagogie : « Pour définir les nouveaux loyers, nous devons mettre à jour toutes les données relatives aux logements rénovés », explique Christophe Ujma, Responsable de la Gérance. « Il y a bien sûr les améliorations liées à l'isolation mais aussi les changements de surface : l'ajout de balcons à Croix-du-Sud par exemple a un impact non-négligeable surtout que L'EFFORT RÉMOIS s'était engagé à ce que les hausses ne dépassent pas 15€/mois par logement sur les deux premières années ».

Comment choisit-on les programmes à rénover ?

La décision de rénover un programme plutôt qu'un autre est tout sauf aléatoire. Si les remontées du terrain des agences de proximité sont déterminantes, L'EFFORT RÉMOIS dispose également d'éléments chiffrés précis (consommation d'eau ou d'énergie notamment) lui permettant d'identifier les logements anormalement énergivores. Le Service Gérance pilote régulièrement des réunions de suivi des charges afin de donner à la Direction de la Maintenance des éléments concrets d'aide à la décision. Pour Beine-Nauroy, il avait ainsi été signalé que les pavillons affichaient environ 30€ de charges par m² de surface habitable et par an – contre une moyenne entre 8 et 10€ pour le parc immobilier de l'organisme.

Beine-Nauroy en quelques chiffres :

- **14 pavillons** rénovés
- **1 an** entre le lancement de l'appel d'offres et la fin des travaux
- **Entre 35 et 50%** de réduction de consommation de chauffage
- **356 571 € HT** d'investissement

Croix-du-Sud en quelques chiffres :

- **3 phases** de 3 ans
- **16 immeubles** concernés
- **1 650 logements** rénovés
- **12,5 millions d'€ HT** d'investissement (hors résidentialisation) pour la phase 2



Hugues Lhermitte
Directeur
de la Maintenance
du Patrimoine



Guillaume Goglin,
Chargé de Patrimoine
au Service Maintenance



“ La durée d’un chantier peut fluctuer en fonction des caprices de la météo ”

Une fois les travaux lancés, des réunions périodiques sont organisées par la Direction de la Maintenance du Patrimoine avec l’ensemble des services concernés : Marchés, Gérance, Finances, la Direction de Clientèle, des associations comme ALPHA LOGEMENT, Attribution si certains logements bloqués temporairement doivent être remis en location... L’objectif est de s’assurer que chaque étape se déroule normalement et d’identifier les éventuels freins à lever – comme par exemple un locataire qui refuserait de laisser l’accès à son logement aux ouvriers.

Jusqu’à la fin des travaux, le suivi est le même quelle que soit la nature du chantier : un état des lieux est systématiquement réalisé en aval afin de s’assurer que tout s’est bien passé, que le résultat est conforme aux attentes et que le locataire est satisfait. Et bien sûr, la coordination entre les services doit être parfaite à tous les niveaux : pas question de répercuter les hausses de loyers avant que les travaux ne soient finis. Tout est une question de timing !

QUAND LA MÉTÉO MET SON GRAIN DE SEL

Bien sûr, le bailleur social doit aussi gérer les impondérables, comme la durée d’un chantier qui peut fluctuer en fonction de nombreux critères. À Beine-Nauray par exemple, les intempéries hivernales ont ralenti les travaux de plusieurs semaines - sans trop d’incidence heureusement pour les habitants et les équipes de L’EFFORT RÉMOIS. « On reste sur un chantier de courte durée, moins d’une année, avec des nuisances relativement légères : un peu de bruit, la présence des ouvriers, la voirie encombrée quelques jours... », précise Hugues Lhermitte. « À Croix-du-Sud en revanche, il faut gérer la lassitude des habitants : c’est un chantier qui s’étendra sur 7 à 8 ans, avec des nuisances beaucoup plus lourdes ».

Même si le projet bénéficie d’une forte adhésion des locataires, les tensions peuvent être nombreuses dans ce quartier réputé sensible. Raison de plus pour les gérer avec beaucoup d’attention mais aussi une certaine fermeté. Si des vigiles quadrillent le quartier la nuit pour s’assurer que les chantiers ne sont pas saccagés, L’EFFORT RÉMOIS n’oublie pas de jouer la carte de l’intégration de la population de ce programme ANRU : de nombreux jeunes ont ainsi été embauchés par les entreprises qui interviennent sur le chantier.

Après tout, un quartier ne peut se construire sans l’implication complète de ceux qui y habitent.

TOUS LES SERVICES MOBILISÉS

Si la Direction de la Maintenance du Patrimoine s'occupe de piloter les projets de réhabilitation, de la définition du programme jusqu'à sa livraison, elle s'appuie à chaque étape sur les nombreuses compétences des services de L'EFFORT RÉMOIS. Voici les grandes étapes d'un chantier type.

ÉTAPE 1 : DÉFINITION DU PROGRAMME

Quoi : Quels travaux va-t-on faire ? Quels sont les besoins des locataires identifiés par l'agence de proximité ? Quelles sont les données concrètes dont on dispose (charges, consommations...) ?

Qui : Direction de la Maintenance du Patrimoine, Agence de Proximité, Service Gérance

ÉTAPE 2 : PROJET ARCHITECTURAL

Quoi : Quelles grandes lignes architecturales donner au projet ? Quelles orientations sociales et environnementales ? Répondent-elles aux attentes de la population ? Quels partenaires pour accompagner le projet ?

Qui : Direction de la Maintenance du Patrimoine, Agence de Proximité

ÉTAPE 3 : PROJET FINANCIER

Quoi : Quel financement pour l'opération (prêt, fond propre...) ? Quelle rentabilité pour le projet ? Quel impact des travaux sur les loyers ou la 3ème ligne de quittance ?

Qui : Direction de la Maintenance du Patrimoine, Service Gérance, Service Finances

ÉTAPE 4 : CONSULTATION DES ENTREPRISES

Quoi : Quels sont les prestataires qui vont intervenir sur le chantier ? Quels sont les critères de sélection (coût, démarche éthique ou éco-responsable, expérience...) ? Quels sont les délais de réalisation du chantier ?

Qui : Direction de la Maintenance du Patrimoine, Service Marchés

ÉTAPE 5 : RÉUNIONS DE CONCERTATION

Quoi : Comment expliquer le projet aux habitants ? Comment répondre à leurs attentes et à leurs inquiétudes ? Comment les rassurer sur les nuisances relatives au chantier ? Comment leur expliquer les futures hausses de loyer ?

Qui : Direction de la Maintenance du Patrimoine, Direction de la Clientèle, Agence de Proximité

ÉTAPE 6 : RÉUNIONS DE SUIVI DE PROJET

Quoi : Comment assurer le maintien de la qualité à chaque étape, du lancement du chantier à la livraison ? Comment réagir en cas d'imprévu ? Comment assurer la bonne circulation de l'information entre tous les intervenants ?

Qui : Direction de la Maintenance du Patrimoine, Agence de Proximité, Service Gérance, Service Marchés, Service Clientèle, ALPHA LOGEMENT.





GÉRER LES SINISTRES AVEC RIGUEUR ET QUALITÉ DE SERVICE

Entretien le patrimoine, c'est aussi gérer les accidents du quotidien, qu'ils soient minimes ou plus importants. À cet effet, L'EFFORT RÉMOIS dispose d'une cellule exclusivement dédiée au traitement des sinistres. Entretien avec François Le Quay, Assistant Technique du Pôle Sinistres.

COMMENT EST ORGANISÉ LE PÔLE SINISTRES ?

Nous sommes un service composé de trois personnes rattaché à la Régie Technique (depuis septembre 2010) : notre mission est de gérer de manière administrative, technique et opérationnelle les différents sinistres affectant le patrimoine de L'EFFORT RÉMOIS, dans le cadre de notre contrat d'assurance en dommages aux biens. Nous prenons le relais des agences de quartier qui s'occupent des premières mesures d'urgence, et assurons l'instruction des dossiers en vue de défendre nos intérêts. Nous assurons ensuite le lien avec les compagnies d'assurances et leurs experts jusqu'à la décision d'intervention technique et d'indemnisation.

CE N'EST PAS QU'UN TRAVAIL DE BUREAU...

Bien que les tâches administratives représentent une part prépondérante de notre activité, nous nous déplaçons régulièrement sur le terrain, nonobstant la dispersion géographique de nos sites, afin de mesurer l'étendue des dommages, d'y établir un diagnostic technique, de mener un suivi de chantier et de représenter L'EFFORT RÉMOIS en rendez-vous d'expertise.

QUELS SONT LES SINISTRES LES PLUS FRÉQUENTS ?

Les dégâts des eaux représentent 80% des sinistres, mais les incendies génèrent plus de la moitié de nos dépenses en réparations. La part restante se décline sous la forme des risques liés au vandalisme, vol, choc de véhicule, tempête... L'extrême gravité de certains cas peut amener à une mobilisation d'autres services internes en collaboration avec notre pôle pour répondre à l'urgence de la situation (par exemple, un incendie d'immeuble entraînant l'évacuation de tous ses résidents).

“

*Gérer les sinistres,
c'est faire preuve
de rigueur,
de discernement
mais aussi de
satisfaction clientèle*

”



De gauche à droite :
François Le Quay, Philippe Allardin et Jean-François Keromnes

QUELLES SONT LES CLEFS D'UNE BONNE GESTION DES SINISTRES ?

Il faut bien comprendre qu'un sinistre constitue en soi un acte juridique. Autrement dit, il s'agit de déterminer les causes et circonstances exactes afin d'identifier l'éventuel responsable tenu de dédommager la partie lésée. Il nous est donc indispensable d'avoir une bonne connaissance des textes législatifs et conventionnels d'assurance en vigueur.

Par ailleurs, l'orientation des affaires étant conditionnée par la rigueur des informations obtenues lors de nos investigations, la fiabilité des données contextuelles fournies par les chargés de clientèle au moment de l'établissement de la déclaration interne se révèle cruciale. Le diagnostic technique doit lui aussi être extrêmement précis si l'on veut à la fois quantifier nos pertes pour une juste indemnisation et rétablir l'usage normal de nos biens pour nos locataires.

Enfin, la lenteur des procédures d'assurance nous impose une traçabilité méthodique sur l'ensemble de nos sinistres : pour cela, nous assurons un suivi informatique précis de nos dépenses, et des indemnités reçues en contrepartie.

3 *personnes*
à plein temps.

600 à 650
dossiers de sinistres par an.

700 à 800 000€
de dépenses de réparation par an.

UN SYSTÈME D'ASTREINTE POUR MIEUX GÉRER LES CAS EXCEPTIONNELS

Comment gérer les urgences de manière optimale quand on a un parc de 25 000 logements répartis sur l'ensemble de la Champagne-Ardenne (et même au-delà) ? Si L'EFFORT RÉMOIS s'appuie de longue date sur la société SOFRATEL pendant ses heures de fermeture pour un résultat particulièrement satisfaisant, certaines situations exceptionnelles (incendies, sinistres graves...) nécessitent d'avoir des interlocuteurs disponibles en permanence pour faciliter l'intervention.

Imaginé conjointement par la Direction de la Maintenance et le Service Marchés, avec l'appui des Ressources Humaines, un système d'astreinte a donc été mis en place en interne comme en externe. Au sein de L'EFFORT RÉMOIS, 25 cadres volontaires se relaient désormais de manière hebdomadaire (du vendredi après-midi au vendredi matin suivant), afin de répondre 24h/24 et 7j/7 à toute situation imprévue. Un numéro unique a été mis en place pour joindre la personne d'astreinte, et celle-ci dispose d'une sacoche avec un PC tablette où sont stockées toutes les informations relatives à la gestion du parc immobilier (exploitants, locataires, immeubles...). L'outil est régulièrement mis à jour par le Service Informatique afin de pouvoir s'appuyer sur des données fiables le moment venu (notamment les coordonnées des interlocuteurs à contacter d'urgence).

Parallèlement à cette organisation interne, trois entreprises externes ont été choisies à l'issue d'une consultation pour assurer un service d'astreinte (en plus des entreprises exploitantes pour le chauffage et les ascenseurs qui disposent déjà de ce système). Chaque partenaire retenu intervient sur des sujets bien spécifiques : les canalisations bouchées pour la première ; l'électricité, la plomberie et la menuiserie pour la seconde ; et enfin le nettoyage pour la dernière.

Une organisation complète qui permet de faire face aux imprévus dans les meilleurs délais, et avec le moins d'impact pour les locataires.

////////// **Accompagner** ///

ACCOMPAGNER



3 477

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

57

*logements de
patrimoine vendus.*

10

*logements en accession
sociale livrés et*

42

en cours de construction.



Une population qui vieillit mais qui souhaite rester autonome le plus longtemps possible. Des jeunes en perte de repères et qui rentrent dans la vie active de plus en plus tard. Une insécurité qui s'installe autour de l'emploi. Mais toujours le même lien qui unit les Français à leur logement, et le même désir de devenir propriétaire. Au quotidien, L'EFFORT RÉMOIS multiplie les initiatives pour permettre à chacun de s'épanouir et de trouver sa place dans sa ville et son quartier.

COMMENT VIVRA-T-ON DEMAIN ?

Pour bien accompagner le parcours résidentiel de ses clients, le bailleur social doit être en veille permanente : il doit être à l'écoute de la société et anticiper ses évolutions profondes, en adaptant en permanence son offre de produits et de services. Pour L'EFFORT RÉMOIS, il ne s'agit pas seulement d'imaginer l'habitat de demain (au sens physique du terme) mais bien une autre manière d'habiter et de vivre ensemble.



Alain Nicole,
Directeur Général
de L'EFFORT RÉMOIS
et du GROUPE PLURIAL,
et **Anne-Sophie Renard,**
Directrice
de l'association
Ensemble2Génération

Quand on parle de logement, et encore plus de logement social, on a trop souvent tendance à réduire le débat à la dimension purement immobilière. Pourtant, si le logement est la 2^{ème} préoccupation des Français juste après l'emploi, c'est parce qu'il a depuis longtemps dépassé le statut de simple « toit » : aujourd'hui, il est un des éléments structurants de l'identité de chaque individu et de son rapport à la société.

DIS-MOI OÙ TU HABITES, JE TE DIRAI QUI TU ES

Construire des programmes immobiliers n'a donc de sens que si l'on prend en compte l'évolution de la société et ses tendances de fond : vieillissement de la population, précarisation de l'entrée dans la vie active des jeunes, besoin de mobilité pour s'adapter à un marché de l'emploi toujours plus fragile... « *Le paysage social a été profondément modifié en l'espace de deux décennies* », explique **Alain Nicole, Directeur Général**. « *Aujourd'hui, notre mission en tant que bailleur social n'est pas simplement de proposer des solutions de logements, mais aussi de créer du lien social dans les villes, notamment en favorisant la mixité* ».

De fait, l'approche des bailleurs sociaux a été profondément modifiée, comme l'illustre parfaitement un projet ambitieux comme celui de l'éco-quartier Rema'Vert (voir article dédié). Désormais, le bien-être des occupants est le point de départ de la réflexion, et c'est lui qui dicte les grandes orientations architecturales et urbanistiques. Idem en matière de services innovants : dans une société où la précarité et la peur de l'isolement sont des angoisses quotidiennes pour une partie de la population, il est important d'imaginer d'autres manières de « mieux vivre ensemble », plus solidaires.

TOUS LES SERVICES MOBILISÉS

Qu'il s'agisse d'accompagner les jeunes qui quittent le domicile familial de plus en plus tard, de permettre aux seniors de gagner en autonomie et de rester le plus longtemps possible chez eux, ou encore de créer des espaces de rencontre et d'épanouissement au sein des quartiers, les pistes de réflexion sont nombreuses.



*Le paysage social
a été profondément
modifié en l'espace
de deux décennies*



En 2012, L'EFFORT RÉMOIS a ainsi multiplié les projets, du partenariat avec Ensemble2Génération en faveur du logement intergénérationnel au développement de l'accession sociale à la propriété, en passant par des opérations de sensibilisation au développement durable. Chaque fois, le « sur-mesure » est de mise, avec des projets réellement adaptés en fonction de la réalité du terrain. Mais surtout, c'est une vraie réflexion transversale qui est désormais menée sur la plupart des sujets, afin de s'appuyer sur les compétences et les expériences de tous les services.

Toutes ces initiatives donnent des pistes sérieuses quant à ce que sera « l'habitat de demain ». Comme souvent, les nouveautés d'aujourd'hui seront les normes de demain, et ce qu'il y a de rassurant, c'est que tout ce travail s'inscrit dans la suite logique de celui effectué depuis plusieurs décennies par les bailleurs comme L'EFFORT RÉMOIS. Avec toujours pour valeurs fondatrices : la qualité, l'innovation et la solidarité.

en Bref...

SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE AVEC **ENSEMBLE2GÉNÉRATIONS**

Faire cohabiter seniors et étudiants, tel est le projet original soutenu par L'EFFORT RÉMOIS en partenariat avec l'association Ensemble2Génération. L'idée est simple : permettre à des étudiants d'être logés, gratuitement ou pour un coût modéré, chez des locataires seniors de L'EFFORT RÉMOIS disposant d'une chambre libre - une manière inédite de bénéficier d'une présence conviviale et rassurante, mais aussi d'un partage des tâches quotidiennes et/ou d'un complément de revenus.

De son côté, l'association Ensemble2Génération s'assure que cette colocation d'un nouveau genre se déroule bien, en rencontrant les étudiants intéressés en amont et en assurant un suivi régulier tout au long de la cohabitation. Une convention d'hébergement encadre ces binômes inhabituels et qui ne sont pas limités aux étudiants français puisque quelques étudiants étrangers bénéficient d'ores et déjà de ce dispositif solidaire.

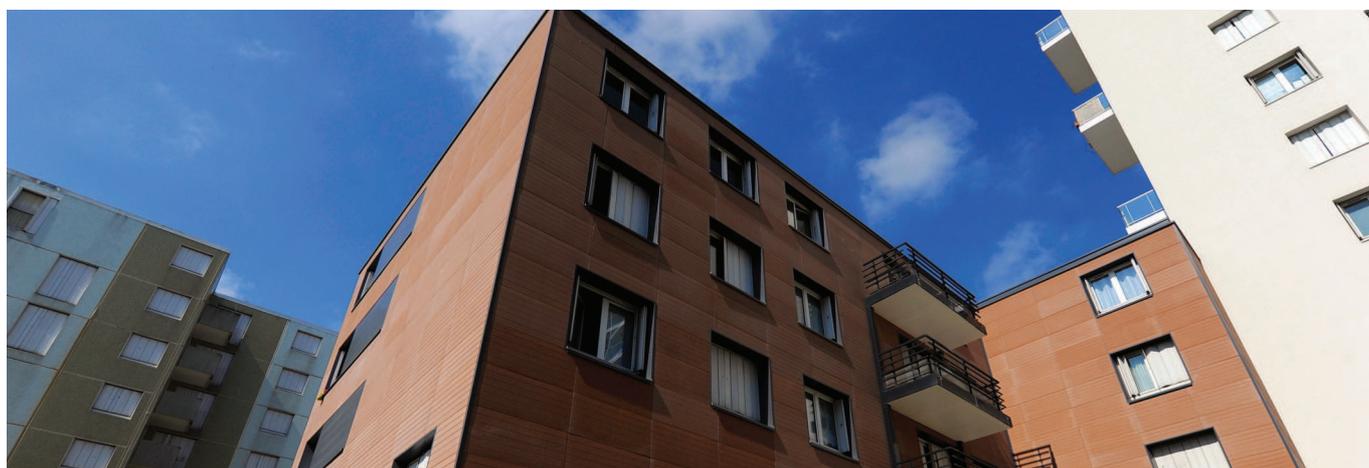
Cette initiative de L'EFFORT RÉMOIS a été reproduite par les bailleurs locaux puis maintenant par les bailleurs nationaux.



Mme Forget et M. Hu, premier binôme formé grâce au partenariat avec Ensemble2Génération.

100 FAMILLES SOUS LE MICROSCOPE DE L'**APPART'ECO**

Inauguré en 2011, l'Appart'Eco du quartier Croix-du-Sud a pour objectif de sensibiliser les habitants à la maîtrise de leurs consommations énergétiques. Après avoir permis à des écoles de visiter l'installation, L'EFFORT RÉMOIS a décidé fin 2012 de mener une nouvelle expérience innovante. Ainsi, l'organisme a identifié les 100 familles du quartier les plus consommatrices en eau (par rapport à leur composition) afin de leur proposer un véritable accompagnement sur-mesure. Outre une visite de l'appartement témoin, les familles seront suivies pendant un an par l'association Unis-Cité. Objectif : identifier les consommations inutiles, prendre les bons réflexes... et in fine réduire leurs consommations. Un vrai travail d'accompagnement qui devrait être étendu à d'autres sujets dans les prochaines années (gestion du chauffage individuel...).



RÉUNIONS « CAGES D'ESCALIERS » : UNE RÉPONSE TRANSVERSALE À DES PROBLÉMATIQUES LOCALES

Testé depuis 3 ans à Croix-du-Sud, le dispositif des réunions « cages d'escaliers » a été implémenté dans le quartier des Châtillons en 2012. Retour sur cette démarche innovante avec Alain Chevallier, Responsable d'ALPHA LOGEMENT.

QUEL EST LE PRINCIPE DES RÉUNIONS « CAGES D'ESCALIERS » ?

Ce sont des réunions internes dont l'objectif est de permettre à différents services d'apporter une réponse transversale à une problématique très précise identifiée sur le terrain. Elles portent ce nom car les premières réunions avaient pour sujet les rassemblements de jeunes dans les cages d'escaliers de certains immeubles de Croix-du-Sud. Mais les sujets que nous abordons sont beaucoup plus larges.

QUI PARTICIPE À CES RÉUNIONS ?

Il y a d'abord l'Agence de Proximité évidemment, qui est le lien direct avec le terrain et qui remonte les problèmes rencontrés par les locataires. On retrouve ensuite le Service Locations, le Service Contentieux, la Responsable des Relations Clientèle, le Directeur de la Clientèle et l'équipe de l'association ALPHA LOGEMENT. Au total, une quinzaine de personnes aux profils différents et complémentaires se retrouve régulièrement pour faire le point sur les dossiers et mettre en route de nouvelles actions.

CE NE SONT PAS DES CELLULES DE CRISE...

En aucun cas. Bien sûr, nous passons plus de temps à parler des problèmes que des choses qui vont bien, mais ces réunions nous permettent d'avoir une vision plus réaliste de la situation d'ensemble d'un quartier. On a tendance à penser que certains quartiers sont uniquement en situation de dégradation : ce n'est pas vrai. Il ne faut pas stigmatiser un quartier dans sa globalité à cause de quelques immeubles. Il y a des endroits où tout se passe bien et qui nous permettent même d'identifier des pistes d'amélioration pour les autres.

QUELS RÉSULTATS OBTENEZ-VOUS ?

Ces réunions ne permettent pas de tout résoudre, mais elles sont une vraie valeur ajoutée. D'abord pour les équipes de proximité qui peuvent s'appuyer sur les compétences d'autres services pour répondre à des problématiques très locales : c'est un vrai travail partenarial à l'échelle de L'EFFORT RÉMOIS. Et pour les habitants, cela nous permet d'aller plus vite pour répondre à leurs attentes et de suivre les actions menées dans le temps.

LE DISPOSITIF VA-T-IL ÊTRE ÉTENDU À D'AUTRES QUARTIERS ?

Sans doute car c'est un projet porteur d'avenir et de transversalité. Cela se prête davantage aux gros quartiers car il y a plus d'actions à y mener, mais c'est un état d'esprit qui doit perdurer car cela permet que tout le monde se sente concerné par ce qui se passe sur le terrain.

“

Il ne faut pas stigmatiser un quartier dans sa globalité parce qu'il y a des problèmes dans quelques immeubles

”



Alain Chevallier,
Responsable
d'ALPHA LOGEMENT



Clément Lesprit,
Chargé de Clientèle

Un exemple d'intervention

Parfois, la frontière entre un simple trouble de voisinage et un véritable conflit intergénérationnel peut être mince. C'est ce que les équipes de L'EFFORT RÉMOIS ont pu remarquer dans un immeuble des Châtillons où différents locataires, en grande partie des jeunes, squattaient régulièrement les parties communes – halls, cages d'escaliers et même devant l'entrée.

« Ils étaient la cause de dégradations et d'actes d'incivilité », explique **Clément Lesprit, Chargé de Clientèle**, « les locataires se sentaient lésés et avaient envie de déménager. C'est dans ce contexte tendu que nous sommes intervenus, en partenariat avec ALPHA LOGEMENT, le Service Maintenance, le Service Contentieux, le Service Locations et les AMC (Agents de Maintenance des Communs) ». Différentes améliorations ont été apportées aux habitants, à commencer par la peinture de la cage d'escalier et du sous-sol. Pour décourager les squatteurs, la pose de lumière à système de détection de présence a été effectuée avec des résultats plutôt probants.

en Bref...

AUX CHÂTILLONS, DES JARDINS FAMILIAUX AU PRINTEMPS...

Après une 1^{ère} expérience concluante en 2011 rue du Chanoine Lallement, L'EFFORT RÉMOIS a souhaité renouveler la réalisation de jardins familiaux au pied des immeubles, cette fois dans le quartier des Châtillons. Présenté aux habitants lors d'une réunion collective au mois de décembre 2012, le projet a obtenu l'adhésion des habitants et de l'amicale de locataires du quartier. Cinq réunions plus tard, les 14 parcelles ont vu le jour au mois de mai et leur gestion a été confiée à un club rattaché à la Maison de Quartier. Quant aux jardiniers en herbe, ils ont déjà pris possession des lieux - tandis que les sceptiques de la 1^{ère} heure s'inscrivent sur la liste d'attente.



...ET UNE SALLE DE BOXE À L'AUTOMNE

Si L'EFFORT RÉMOIS est à l'initiative de certains projets, d'autres sont le fait des habitants mêmes du quartier, comme cette salle de boxe qui verra le jour fin 2013 aux Châtillons. Portée par quelques membres de l'équipe déjà en charge du club de football local, l'idée a été débattue par un groupe de travail qui s'est réuni une dizaine de fois en 2012 pour en fixer le cadre : pertinence du projet, faisabilité, recherche de locaux, planning d'ouverture... L'EFFORT RÉMOIS prendra notamment à sa charge les travaux d'aménagement de l'ancien local commercial retenu. S'il aura fallu plus de 18 mois pour rendre viable l'idée de départ, ce beau travail d'équipe aura néanmoins permis de créer toutes les conditions pour que se concrétise cette envie des résidents.



LES ASSOCIATIONS À L'HONNEUR À CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

L'EFFORT RÉMOIS continue de multiplier les initiatives en partenariat avec le tissu local associatif, plus particulièrement en faveur de l'insertion des jeunes comme l'ACCP (Association des Cités en Champagne de Prévention) ou encore Unis-Cité. De nombreux chantiers jeunes ont ainsi été menés à bien en 2012, avec notamment pour résultat la remise en peinture de la chaufferie de la rue d'Orléans à Châlons-en-Champagne – sous la forme d'une magnifique fresque.

De son côté, le service civique Médiaterre piloté par Unis-Cité a permis à de jeunes volontaires âgés de 16 à 25 ans d'aider les familles les plus modestes à lutter contre la précarité énergétique. Un accompagnement à domicile afin d'aider les locataires de L'EFFORT RÉMOIS à adopter des gestes éco-citoyens simples afin de faire à la fois un geste pour la planète et de réelles économies.

L'ACCESSION SOCIALE CONCERNE UNE MAJORITÉ DE FRANÇAIS

Malgré la crise, le désir des Français de devenir propriétaire ne faiblit pas. Si les banques se montrent de plus en plus frileuses malgré des taux au plus bas, L'EFFORT RÉMOIS accompagne les futurs propriétaires grâce à différents dispositifs innovants. Entretien avec Jérôme Florentin, Responsable de l'Accession Sociale.



Jérôme Florentin,
Responsable de
l'Accession Sociale

L'EFFORT RÉMOIS A CLAIREMENT MIS L'ACCENT SUR L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ DEPUIS QUELQUES ANNÉES. POUR QUELLE RAISON ?

Parce qu'il y a une vraie demande de la part de nos clients ! Bien sûr, la Champagne-Ardenne n'est pas considérée comme une zone tendue en matière de logement, mais l'offre en matière d'accession sociale n'était pas à la hauteur de la demande, il fallait donc y remédier et compléter le panel du parcours résidentiel.

Y A-T-IL UN PROFIL TYPE DE L'ACCÉDANT SOCIAL ?

Il y a des points communs entre les demandeurs : la plupart sont primo-accédants et possèdent souvent un apport inférieur à 10 000€, leur situation professionnelle est plutôt stable. Nos clients sont en majorité de jeunes couples avec un ou deux enfants, issus du parc locatif social ou privé. Nous avons également des demandes de seniors ou de jeunes retraités qui souhaitent enfin devenir propriétaires après avoir été locataires ou pour se rapprocher des services.

CELA FAIT POTENTIELLEMENT BEAUCOUP DE MONDE...

Il y a une idée reçue assez tenace qui veut que l'accession sociale à la propriété ne concerne qu'une frange très étroite de la population. Or, les plafonds de ressources fixés font que 75% des ménages peuvent en bénéficier. Il ne faut d'ailleurs pas oublier que malgré les aides et notre accompagnement, l'accession à la propriété reste conditionnée à l'acceptation d'un plan de financement par une banque.

QUELS SONT LES DISPOSITIFS QUE VOUS METTEZ EN AVANT POUR ACCOMPAGNER LES FUTURS ACCÉDANTS ?

Les deux dispositifs majeurs sont la Location Accession (ou PSLA – voir page ci-contre) et la vente en secteur ANRU – par exemple Croix-du-Sud, Les Epinettes ou Wilson à Reims. À côté de ça, il y a plusieurs types d'aides comme le PTZ+ (Prêt à Taux Zéro), des prêts spécifiques aux salariés des entreprises qui cotisent à Action Logement... Et puis nous travaillons également sur de nouveaux types de prêts bonifiés qui consistent à prendre en charge une partie des intérêts d'emprunts.

COMMENT RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX DEMANDEURS ?

D'abord en ayant des produits de qualité à leur proposer, sur des communes plutôt bien situées, bien desservies et bien équipées en commerces, crèches, écoles... Nos commerciaux remontent régulièrement les demandes du terrain afin que nous puissions orienter nos programmes en conséquence. Ce travail d'équipe se traduit également par une collaboration étroite avec les chargés d'opérations dans le cadre de la mise au point technique des projets et la Direction du Marketing avec laquelle nous établissons nos plans de communication (publicité, articles de presse, mailings...). Il s'agit de susciter l'envie chez les acquéreurs ! Et pour ça, on a besoin de toutes les compétences internes.



Zoom sur...

LE PSLA : DEVENIR PROPRIÉTAIRE TOUT EN ÉTANT LOCATAIRE, C'EST POSSIBLE

Dispositif encore assez mal connu, le PSLA (Prêt Social Location-Accession) propose pourtant une manière originale de devenir propriétaire de son logement pour le simple prix d'un loyer – avec un minimum de risque et d'apport. Pour les ménages à revenus médians ou modestes, il s'agit d'accéder à la propriété en deux temps : d'abord en versant pendant une période d'essai une redevance couvrant le loyer (ou part locative) plus un apport (ou part acquisitive) ; puis, une fois cette phase passée, les occupants ont la possibilité de lever l'option et de devenir propriétaires de leur logement sans augmenter leur charge financière.

Pour les accédants, le PSLA n'a que des avantages car si la phase de location permet de se laisser le temps de la réflexion, la part acquisitive versée en parallèle du loyer sert d'apport au moment de s'engager ou sera restituée en cas de non levée d'option. Le dispositif permet en outre de bénéficier d'un taux de TVA à 7% et d'une exonération de taxe foncière pendant 15 ans, d'occuper un logement peu énergivore (BBC, RT 2012), avantages auxquels s'ajoute la sécurisation de l'opération puisque L'EFFORT RÉMOIS offre des garanties de rachat et de relogement en cas d'imprévu.

Adapté à la réalité d'une majorité de ménages, le PSLA est un dispositif d'autant plus efficace qu'il est compatible avec l'octroi de prêts tels que le 1% Logement, les PEL (Plan Epargne Logement), le PTZ+ et avec le versement de l'APL. Un produit original qui devrait prendre de l'ampleur dans les prochaines années, avec plusieurs nouveaux programmes en cours de montage par L'EFFORT RÉMOIS dans les différents bassins d'habitation de la région.

////////// Évoluer ///

ÉVOLUER



95
*contrats de réservations
signés en boutique.*

90 %
de locataires satisfaits.



Comment réagir face à des locataires toujours plus exigeants et difficiles à gérer ? Comment garder le même niveau de qualité quel que soit le secteur où l'on intervient ? Bref, comment continuer à progresser tout en tenant compte des évolutions profondes de la société ? La réponse : en ne cessant jamais d'innover. Une démarche menée à l'échelle du GROUPE PLURIAL et appliquée au quotidien par L'EFFORT RÉMOIS auprès de ses locataires.

INNOVER POUR ALLER AU-DELÀ DES ATTENTES DES CLIENTS



Michel Ferro,
Directeur Promotion
et Aménagement,
et **Laurent Roux,**
Directeur Général
Adjoint de
L'EFFORT RÉMOIS,
pilotent différents
groupes de travail
de la démarche
« innovation ».



Filiale du GROUPE PLURIAL, L'EFFORT RÉMOIS inscrit pleinement son action dans la démarche « innovation » déployée par le groupement en 2012. Présentation d'un projet ambitieux qui remet le client au centre de toutes les attentions.

Dix mois d'échanges, trois séminaires thématiques, 248 participants soit 20% des salariés du groupe. Et au final 225 idées proposées dont 61 jugées « très innovantes » - en tout cas suffisamment pour être approfondies dans le cadre de groupes de travail spécifiques. C'est un chantier d'ampleur que le GROUPE PLURIAL a lancé en 2012 afin de définir sa démarche « innovation » et fixer les grandes lignes de son développement dans les prochaines années.

Loin des concepts abstraits, la réflexion s'est structurée autour de trois grandes questions très concrètes : que créer pour aller au-delà des rêves des Françaises et des Français en matière de service habitat ? Quels nouveaux produits et services locatifs différenciants leur proposer ? Et comment répondre à leur rêve de propriété ?

« L'idée de ces échanges était de capitaliser sur le savoir-faire et les compétences de nos équipes », explique Alain Nicole, Directeur Général du Groupe. « Nous avons la chance de compter dans nos rangs des gens qui aiment leur métier et qui ont envie de partager leur expérience, leur personnalité, leurs bonnes pratiques. La spontanéité et la richesse ont permis l'émergence d'idées vraiment originales que nous allons maintenant essayer de concrétiser ».

DES CRITÈRES DE SÉLECTION PRÉCIS

Mais qu'est-ce qu'une idée innovante ? Pour éviter de transformer les débats en usine à gaz, quatre critères avaient été définis : l'idée retenue devait être inédite pour le secteur du logement, différenciante par rapport à la concurrence, apporter une vraie valeur ajoutée au client, et enfin être applicable sur le terrain par les équipes.

En cadrant ainsi les débats, le groupement a pu identifier des axes concrets d'amélioration à la fois en matière de services aux clients, de produits bâtis, d'organisation ou encore de mutualisation des compétences en interne. Parmi les pistes évoquées et retenues, un certain nombre devrait voir le jour dans les prochains mois, notamment des aides à l'emménagement et aux déplacements pour les personnes à faibles revenus, ou encore une plate-forme communautaire permettant de faciliter les échanges d'expérience entre les équipes des différentes régions de l'axe Paris-Strasbourg. Sachant que les groupes de travail permettant de définir leurs contours d'application sur le terrain sont d'ores et déjà en ordre de marche, les 1^{ères} initiatives ne devraient plus tarder à démarrer...



*Innovater, c'est croire en l'avenir
pour mieux le construire*



L'EFFORT RÉMOIS PREND SES MARQUES EN ÎLE-DE-FRANCE

Depuis plusieurs années, L'EFFORT RÉMOIS investit massivement en Île-de-France afin de pouvoir proposer des solutions de logements dans le cadre de la mobilité des salariés. Avec un peu plus de 1 000 logements acquis à ce jour, et un objectif de 3 000 d'ici 3 à 5 ans, la région parisienne représente un environnement de travail fortement différent de la Champagne-Ardenne. Entretien avec Séverine Simon, Responsable du Service Relations Clientèle.

COMMENT L'EFFORT RÉMOIS GÈRE-T-IL SON PATRIMOINE EN ÎLE-DE-FRANCE ?

Comme en Champagne-Ardenne, c'est-à-dire par le biais d'agences de proximité implantées au cœur du patrimoine racheté et donc au plus près des locataires. Néanmoins, de la même manière que l'organisation des agences n'est pas exactement la même à Reims ou à Châlons, nous avons composé pour les agences de Sainte-Geneviève-des-Bois (91) et de Serris (77) des organisations spécifiques en prenant en compte l'existant, l'éloignement des services supports, les besoins de proximité et les évolutions possibles. Les équipes de ces agences ont donc des missions plus élargies - alors qu'en Champagne-Ardenne les fonctions sont davantage spécialisées.

N'EST-CE PAS COMPLIQUÉ DE GÉRER DU PATRIMOINE À DISTANCE ?

Certes, la distance complexifie l'accompagnement et le soutien à apporter aux équipes sur le terrain. Néanmoins, chaque service (Maintenance, Régie, Locations, Relations Clientèle, Contentieux, Gérance, Marchés) fait son maximum pour se rendre disponible et répondre aux besoins des équipes. De la même manière, il faut penser aux équipes pour qui il n'est pas toujours facile d'être éloignées des « bases ». Enfin, pour apporter la même qualité de service à nos locataires, le territoire d'intervention est également adapté afin de tenir compte de la réalité du trafic qui complique chaque déplacement.

COMMENT ÊTES-VOUS ACCUEILLIS PAR LES COLLECTIVITÉS FRANCILIENNES ?

La plupart du temps avec bienveillance, mais parfois aussi avec un peu de méfiance. Notre métier demande de la proximité, et certains doutent de notre capacité à maintenir la qualité de service qu'ils avaient jusque-là. Nous nous savons attendus au tournant, ce qui nous motive d'autant plus pour être irréprochables. C'est pour cela que nous nous appuyons sur les talents locaux, que ce soit pour nos agences ou nos partenaires. À Sainte-Geneviève-des-Bois par exemple, nous avons conservé l'équipe de gestion en place. À Serris, c'est un peu différent puisque l'agence de proximité a été créée de toute pièce pour être justement au plus proche du terrain.

C'EST UNE LOGIQUE DE MAILLAGE TERRITORIAL EN QUELQUE SORTE...

Tout à fait. Reprendre du patrimoine et l'améliorer est une chose, mais il faut aussi le gérer avec l'exigence qui caractérise L'EFFORT RÉMOIS. Cela passe par des équipes bien intégrées et bien formées, et par la création d'un réseau de proximité. Petit à petit, les clients, collectivités et partenaires apprennent à nous connaître, voient que nous faisons bien notre travail et que nous cherchons à apporter des solutions à leurs problèmes. La confiance se gagne dans le temps.

Le patrimoine francilien de L'EFFORT RÉMOIS en 2012 :

- 663 logements au total au 1^{er} janvier 2012
- 334 rachats au 1^{er} janvier 2013
- 2 agences de proximité



Comité de pilotage de reprise de patrimoine en Île-de-France



Reprise de patrimoine à Saint-Michel-sur-Orge

QUELLE ATTITUDE ADOPTER FACE AUX **NOUVEAUX LOCATAIRES** ?

Avec l'avènement des nouveaux médias, le rapport de force entre clients et commerciaux a profondément changé. Un constat qui touche tous les secteurs, y compris le logement social. Ajoutez à cela un contexte économique tendu, et vous obtenez un vrai besoin de repenser la relation commerciale.



Gérard Baillard,
Directeur de Mercuri
International Business
Partners

Qu'on les appelle commerciaux ou chargés de clientèle, rien n'y fait : les gens se méfient des vendeurs. Et la casquette est d'autant plus difficile à porter lorsque l'on est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), c'est-à-dire un acteur certes privé mais à but non-lucratif. Pourtant, même pour un bailleur social, l'adéquation entre l'offre de logements et la demande des locataires est essentielle – surtout dans le contexte concurrentiel actuel.

« *La révolution technologique a profondément changé la relation commerciale* », explique **Gérard Baillard, Directeur de Mercuri International Business Partners.** « *Avec l'essor d'Internet, le parcours d'achat est devenu plus complexe, avec des clients qui se renseignent énormément en amont sur les produits et services disponibles. Les commerciaux doivent désormais faire face à des personnes gavées d'informations parfois contradictoires* ».

Or, un locataire préalablement renseigné ne va pas forcément s'orienter vers le meilleur logement pour lui : L'EFFORT RÉMOIS doit ainsi faire face à des clients toujours plus exigeants, plus impatientes et donc plus difficiles à gérer. Comme le souligne Gérard Baillard, « *le commercial doit jongler avec les désirs du client, ses besoins réels et la réalité de l'offre. Il reste l'expert et doit conserver le leadership dans la relation : et pour ça, il lui faut un discours crédible et des outils adaptés* ».



En matière de logement social aussi, il faut jongler entre les désirs du client, ses besoins réels et la réalité de l'offre



SUSCITER LA DÉCOUVERTE ET LA RENCONTRE

Pour répondre à ces nouveaux usages, L'EFFORT RÉMOIS a continué à renforcer sa stratégie digitale en 2012 en lançant par exemple son service de demande de logement en ligne (voir encadré). Mais loin de vouloir déshumaniser la relation client, l'organisme a aussi remis au goût du jour certains grands classiques.

Ainsi, afin de mettre les locataires face à la réalité du marché tout en valorisant son offre, des journées portes ouvertes ont été organisées, afin de présenter en avant-première ses futures livraisons (via des appartements témoins). Un format qui vient compléter les traditionnels petits-déjeuners entreprises organisés avec PLURIAL ENTREPRISES pour les DRH des entreprises cotisantes. « *Ces deux types d'événements nous permettent de valoriser concrètement notre savoir-faire à travers nos réalisations* », explique **Marielle Zajara, Responsable du Service Locations.** « *C'est essentiel parce qu'il y a souvent un décalage entre les envies de logement, ce qui existe sur le marché et ce à quoi chacun peut prétendre en fonction de sa situation* ».

Sur un marché rémois de l'immobilier qui ne manque pas de logements neufs, ces visites un peu particulières permettent de créer un contact différent avec les locataires et de leur apporter un peu de pédagogie – en valorisant par exemple les économies d'énergie des nouvelles constructions et leur impact direct sur les charges. Une manière de créer un lien de confiance, et surtout d'expliquer à des clients qui veulent toujours plus de confort et de standing pour un loyer toujours plus bas, qu'il existe un bien immobilier qui leur correspond – mais que leurs critères de sélection méritent sans doute un petit recadrage.

De gauche à droite, **Geoffrey Keller, Karine Lamblot et Isabelle Defrain**



Quelques outils de la relation locataires

- Des journées portes ouvertes dans des appartements témoins
- Des petits-déjeuners avec les DRH des entreprises cotisantes en amont de la livraison des nouveaux programmes
- Un extranet où les locataires peuvent trouver toutes les informations pratiques relatives à leur dossier
- Un service de demande de logement en ligne



Aurélie Belot,
Service Informatique

en Bref...

FAIRE SA DEMANDE DE LOGEMENT EN LIGNE



Anke Neiryck,
Service Marketing
& Communication



Mouna Dewez,
Animatrice Qualité

Lancé en novembre 2012, le service de demande en ligne permet aux nouveaux locataires de remplir directement le questionnaire CERFA sur le site Internet de L'EFFORT RÉMOIS. Un véritable gain de temps pour chacun puisque si les demandeurs n'ont plus besoin de se déplacer, cela permet également d'éviter une opération de ressaisie des données par l'organisme. Le reste de la procédure demeure inchangée, et une fois la demande enregistrée, les équipes de L'EFFORT RÉMOIS prennent le relais afin d'accompagner de manière personnalisée chaque locataire.

Six mois après sa mise en place, le système représente déjà 13% du total des requêtes. Fort de ce résultat, L'EFFORT RÉMOIS va continuer à développer ses services en ligne, que ce soit via un extranet client extrêmement complet ou un service de demande d'intervention (réparation, plomberie, électricité...).

//////// Manager ///

MANAGER



327
salariés.

43,1
ans d'âge moyen.

12-15
ans d'ancienneté moyenne.

646940€
*investis pour le
fonctionnement professionnel.*



La richesse d'une entreprise, ce sont ses salariés, leur savoir-faire et le regard qu'ils portent sur leur métier. Mais il ne suffit pas de le dire pour que cette richesse devienne un atout au quotidien : il faut favoriser les échanges d'expérience et la transversalité, et faire en sorte que la réunion de ces compétences se transforme en bénéfice pour le client. Autant de réflexions qui sont au cœur du projet d'entreprise de L'EFFORT RÉMOIS.

PROJET D'ENTREPRISE 2012-2015 : 3 AXES ET 3 ANS POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE

Après un premier plan quinquennal lancé en 2007, L'EFFORT RÉMOIS a choisi de redéfinir partiellement ses priorités en 2012 pour toujours mieux coller aux attentes du terrain. Ce nouveau projet d'entreprise s'appuie sur une nouvelle méthode de travail, plus participative.

Christophe Ujma,
Responsable Gérance et
responsable du projet



Une approche métier qui remet le client au cœur des préoccupations ; des moyens d'actions modernisés ; et enfin la volonté réaffirmée de créer du lien social : tels sont les trois grands axes de travail retenus pour le nouveau projet d'entreprise de L'EFFORT RÉMOIS. Ce grand chantier qui s'étendra jusqu'en 2015 s'inscrit dans le prolongement des travaux déjà menés depuis 2007 en matière d'amélioration continue.

Natalie Rémus,
Directrice Marketing et
Communication et
responsable du projet



« Les questions que nous nous posons sont toujours les mêmes : comment mieux travailler ensemble ? Comment mieux répondre aux attentes de nos clients ? Comment inscrire nos actions dans un projet social plus global ? », souligne Christophe Ujma, Responsable Gérance et responsable du projet. « Mais les réponses que nous devons apporter évoluent au fil des années : le contexte change, la société aussi, nous devons avoir des éléments concrets à apporter à nos clients et à nos équipes ».

UNE MÉTHODOLOGIE REPENSÉE

Après une série d'entretiens menée avec une consultante externe, l'état des lieux a permis d'identifier plusieurs axes d'améliorations, notamment en matière d'homogénéisation des processus et de circulation de l'information. Des groupes de travail transversaux ont été créés pour chaque sujet, avec à chaque fois des objectifs précis et des délais à respecter. « Tous les groupes doivent déboucher sur des actions concrètes, adaptables sur le terrain à court ou moyen terme », explique Natalie Rémus, Directrice Marketing et Communication et responsable du projet. « Nous ne voulons surtout pas tomber dans la réunionite aiguë mais favoriser les échanges entre les services pour gagner en cohérence ».

Parmi les 1^{ères} pistes évoquées, on peut notamment signaler des réflexions sur la Gestion Electronique des Documents, la remise à plat du processus de livraison des produits neufs et de réhabilitation, ou encore une utilisation optimisée des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée chaque année auprès des locataires de L'EFFORT RÉMOIS. À chaque étape, les résultats seront présentés à l'ensemble des salariés afin que chacun puisse s'appuyer sur les mêmes informations au même moment – essentiel lorsque l'on veut répondre rapidement et avec justesse à des clients toujours plus exigeants.



*Chaque groupe
de travail
a des objectifs
de résultats et
des délais à tenir*



Les 3 axes du projet

- **Moderniser l'entreprise et ses moyens d'action** pour mieux répondre aux attentes des salariés comme des clients ;
- **Viser l'excellence dans la relation clients** : toujours mieux identifier les attentes des clients et des marchés ;
- **Renforcer le lien social.**

LES SENIORS : L'ATOUT EXPÉRIENCE DE L'EFFORT RÉMOIS

Quand on fait la promotion de la mixité intergénérationnelle dans ses programmes immobiliers, la moindre des choses est de montrer l'exemple. Pour L'EFFORT RÉMOIS, c'est chose faite grâce à un Plan Seniors dynamique et fructueux. Entretien avec Charles Mourot, Directeur des Ressources Humaines.

OÙ EN EST LE PLAN SENIORS DE L'EFFORT RÉMOIS ?

Aujourd'hui, les seniors représentent un peu plus de 30% des effectifs de l'entreprise – c'est-à-dire qu'une petite centaine de nos salariés est âgée de 45 ans ou plus. Ce n'est bien sûr pas notre seul axe de développement, notre politique globale de recrutement bénéficie à toutes les catégories de salariés. Mais il est vrai qu'il y a une vraie volonté d'accorder une part significative au recrutement des seniors.

POUR QUELLE RAISON ?

Avant tout parce que ce sont des salariés précieux dans notre secteur des services. Que ce soit en interne ou dans la relation-client au quotidien, leur expérience et leur sérénité rassurent. Ils désamorcent facilement les situations conflictuelles et deviennent très rapidement des piliers dans leurs services où ils épaulent les collaborateurs les moins expérimentés. Pour une entreprise comme la nôtre où la réactivité, la qualité et l'efficacité sont les clefs de la réussite, ils apportent une vraie valeur ajoutée et une complémentarité naturelle aux équipes.

ILS N'ONT DONC AUCUN PROBLÈME POUR S'INTÉGRER AUX ÉQUIPES ?

Absolument pas. Qu'il s'agisse de personnes qui entament une seconde carrière (militaires, gendarmes...) ou qui ont subi un licenciement (grande distribution, production...), les seniors trouvent naturellement leur place dans les équipes, comme n'importe quel nouveau salarié. La période d'intégration mise en place par les Ressources Humaines est aussi là pour faire connaître l'entreprise et son fonctionnement.

A QUELS POSTES SONT-ILS RECRUTÉS ?

Ils rejoignent tous nos services, avec un vrai focus pour le service aux locataires, où leur expérience est un véritable atout. Il faut dire qu'avec un parc locatif de plus de 25 000 logements, L'EFFORT RÉMOIS doit faire face à quelque 55 000 réclamations par an, parfois conflictuelles. Et c'est là que leurs grandes qualités humaines peuvent faire la différence.



TÉMOIGNAGE

William Vaja da Concessdo, Chargé de Clientèle au Service Recouvrement/Contentieux. Recruté en 2009 à l'âge de 52 ans, après une 1^{ère} carrière dans la gendarmerie.

« J'ai très vite pris goût à cette deuxième vie professionnelle. 32 ans de service m'ont permis d'appréhender sereinement certaines situations contentieuses, et j'ai donc très vite trouvé ma place sur le terrain auprès de mes collègues. Et puis ce changement de cap m'a apporté beaucoup d'épanouissement : j'ai la satisfaction d'avoir intégré une société dont les structures sont solides et bien organisées ».

DES FORMATIONS INTERNES POUR **TRANSMETTRE LE SAVOIR**



Amandine Oury,
Gestionnaire Ressources
Humaines et Paye

Si les organismes de formation se sont améliorés avec les années, ils continuent trop souvent à dispenser des formations théoriques peu adaptées à la pratique de certains métiers. C'est pour cette raison que L'EFFORT RÉMOIS a initié en 2012 des séries de formations internes, afin de permettre le partage de connaissances entre les équipes. Comme le souligne **Amandine Oury, Gestionnaire Ressources Humaines et Paye**, « *Pourquoi aller chercher systématiquement à l'extérieur un savoir-faire que l'on a en interne ? Souvent, il n'y a rien de tel que d'apprendre de ses collègues quand ceux-ci ont à la fois l'expérience et la pédagogie* ».

Déjà présente de manière informelle depuis plusieurs années, cette démarche a été renforcée l'an passé pour répondre aux demandes des équipes. Le Service Gérance organise ainsi régulièrement des formations d'une demi-journée sur des thématiques spécifiques comme les garages, la gestion des quittances de loyers ou le calcul des charges.

INTÉGRER DES PROBLÉMATIQUES NOUVELLES

Un sujet a indéniablement bénéficié de ce traitement, la gestion de copropriété, un cas de figure hier marginal et qui a pris de l'ampleur ces dernières années avec le rachat de patrimoine en VEFA et l'essor de la vente HLM. « *Aujourd'hui, près de 10% de notre parc immobilier est en copropriété. C'est un sujet pointu pour lequel nous avons beaucoup de demandes de formations* », reprend **Amandine Oury**. « *Alors quand Bernard Bourges a proposé d'accompagner les équipes, nous l'avons tout de suite soutenu dans sa démarche* ».

Deux séances de 14 heures de formation réparties sur deux journées ont donc été organisées. Le public, essentiellement des chargés de clientèle, a pu bénéficier à la fois d'une partie théorique et d'échanges sur des cas très pratiques comme la copropriété mixte ou les règles de majorité. Et les retours sur la qualité et la pertinence de la formule ont été unanimes, à tel point que d'autres sessions et d'autres sujets sont à l'étude pour 2013.



TÉMOIGNAGE

Bernard Bourges,
Responsable d'Activité de Syndic

« *L'idée de cette formation est née en 2011, suite à un groupe de travail où nous avons établi des règles de fonctionnement en copropriété. C'est là que nous nous sommes rendu compte qu'il y avait un vrai manque de connaissances qui risquait de poser problème dans les prochaines années - vue l'évolution de notre parc immobilier. L'idée n'était pas de former des spécialistes de la copropriété mais de*

donner aux gens un minimum de règles et lignes directrices pour qu'ils puissent gérer le quotidien avec les copropriétaires. Visiblement, le format et l'approche ont été appréciés, et j'avoue que les retours ont dépassé toutes mes espérances ».



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

