

empreinte

LE RAPPORT ANNUEL DE L'EFFORT RÉMOIS 2013

Acteurs du quotidien, bâtisseurs. d'avenir

PORTRAIT

*Responsable d'agence
en Île-de-France*

EN IMAGES

*La nouvelle vie
de la Caserne Colbert*

TENDANCE
LA CRÉATION DE LIEN SOCIAL

L'EFFORT RÉMOIS


GROUPE
PLURIAL
Action
Logement

*«Nous devons rendre
les habitants un peu
plus **heureux**
à travers nos
réalisations».*

JACQUES RICHARD • Président Directeur Général de L'EFFORT RÉMOIS de 1970 à 1983



EN COUVERTURE :
Pierre Duvernoy,
 Chargé d'Opération Accession à la Propriété

Sommaire

- 04** Douze mois au rythme des innovations
- 06** « Acteurs du quotidien, bâtisseurs d'avenir »
par Jean-Claude Walterspieler
- 07** Implantation & Chiffres-Clés 2013

NOTRE PATRIMOINE

- 08** Le rachat de patrimoine en Île-de-France
- 10** La réhabilitation en Île-de-France
- 12** La réhabilitation de Croix-du-Sud
- 14** L'écoquartier REMA'VERT

DOSSIER « PROJET D'ENTREPRISE 2012-2015 »

- 16** Introduction
- 18** Entretien croisé Alain Nicole/Stanislas Jobbé-Duval
- 20** Améliorer le service-client
- 24** Moderniser l'entreprise
- 28** La Caserne Colbert
- 30** Créer du lien social

ADAPTER L'HABITAT

- 36** EHPAD « Les Parentèles »
- 37** Résidence étudiante « Les Charmilles »
- 38** Projet Intergénérationnel Farman à Bétheny

GERER L'HABITAT

- 39** L'accession sociale à la propriété
- 41** La gestion du parc immobilier privé
- 43** Améliorer et restructurer le patrimoine



P.12 La Croix-du-Sud



P.28 La Caserne Colbert



P.30 Création de lien social

*Douze mois
au rythme
des innovations*

Faits marquants

JANVIER

Jean-Claude Walterspieler succède à Jean Martin en tant que Président de L'EFFORT RÉMOIS.



JANVIER

Inauguration des espaces publics réhabilités du quartier Croix-du-Sud.



MAI

Les résultats de l'enquête de satisfaction menée chaque année auprès des locataires viennent souligner le bon accueil des initiatives menées par L'EFFORT RÉMOIS.

MAI

Inauguration de la nouvelle agence de proximité de Tinqeux.



JUILLET

Inauguration du programme « Les Terrasses » à Saint-Dizier, réalisé par L'EFFORT RÉMOIS avec les frères Lipa et Serge Goldstein.



SEPTEMBRE

Journées Portes Ouvertes organisées par Plurial Entreprises à Corbeil-Essonnes, afin de présenter « Papyrus », un programme neuf situé dans le nouveau quartier vert « Osmose ».



OCTOBRE

Pose de la 1^{ère} pierre de la résidence Villa Colbert située boulevard de la Paix à Reims, sur le site historique de la Caserne Colbert.



NOVEMBRE

Inauguration de l'EHPAD « Les Parentèles » à Reims, une structure dédiée à l'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

NOVEMBRE

Le programme « Le Polidrôme » situé dans le quartier Croix-Rouge à Reims reçoit le Trophée Or du Cadre de Vie dans la catégorie Bâtiments publics, tertiaires et habitat lors du Festival Fimbacte 2013.



Acteurs du quotidien, bâisseurs d'avenir

« L'EFFORT RÉMOIS a su se moderniser en restant fidèle à ses valeurs – celles d'une entreprise bien dans son époque, consciente de son histoire et tournée vers l'avenir ».

JEAN-CLAUDE WALTERSPIELER • Président de L'EFFORT RÉMOIS

Il est toujours intéressant de voir la manière dont évoluent les entreprises au fil des années. Savent-elles s'adapter aux évolutions de la société et de leurs métiers ? Se remettent-elles en question ? Tournent-elles le dos aux idéaux qui étaient les leurs au commencement, ces valeurs qui les ont façonnées et leur ont amené leurs premiers succès ? S'il n'y a pas deux parcours semblables, l'Histoire aurait plutôt tendance à récompenser les sociétés qui savent rester fidèles à leurs principes fondateurs.

Lorsque j'ai pris la Présidence de L'EFFORT RÉMOIS l'an dernier, j'ai été frappé de redécouvrir une phrase d'un de mes illustres prédécesseurs, Jacques Richard, qui a brillamment mené notre entreprise pendant près de trente ans : « nous devons rendre les habitants un peu plus heureux à travers nos réalisations ». Il y a plusieurs décennies que ces quelques mots ont été prononcés, mais ils résonnent plus que jamais avec ce que nous sommes aujourd'hui et ce que nous devons être demain.

Dans une société traversée par une crise à la fois économique et identitaire, l'habitat est en train de reprendre ce rôle structurant du quotidien qu'il avait au lendemain de la guerre, à la création du COPLORR – ancêtre du GROUPE PLURIAL tel que nous le connaissons actuellement. Face aux attentes de plus en plus diverses et de plus en

plus exigeantes des populations, notre rôle change. Sommes-nous des aménageurs ? Des promoteurs ? Des constructeurs ? Des gestionnaires de patrimoine ? Sommes-nous ces créateurs de lien social qu'attendent les pouvoirs publics pour redonner du sens à un « mieux vivre ensemble » plus difficile à maîtriser ?

En tant que bailleur social, sous sommes tout cela et même un peu plus. Nous accompagnons le quotidien tout en imaginant l'avenir. Nous connaissons nos territoires, leur histoire, l'attachement des gens pour leurs quartiers. Mais nous comprenons aussi les attentes des entreprises et des collectivités, ce besoin impérieux d'évoluer, de se développer, de préparer demain en faisant une place à tout le monde.

Depuis sa création, L'EFFORT RÉMOIS a su se remettre en question et se moderniser en restant fidèle à ses valeurs – celles d'une entreprise bien dans son époque, consciente de son histoire et tournée vers l'avenir. C'est cette vision plurielle des attentes de la société qui nous permet de conjuguer exigence et humanisme, qualité et proximité. Nous mettons notre dynamisme et notre innovation au service du logement, pour que celui-ci réponde aux aspirations individuelles et collectives des populations – toutes les populations. Et parce que nous avons obligation de résultat, nous agissons concrètement au quotidien pour bâtir l'avenir.

Chiffres Cles de L'EFFORT RÉMOIS

NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRÉS EN 2013

1040
(DONT 251 FOYERS)

NOMBRE DE LOGEMENTS MIS EN CHANTIER DANS L'EXERCICE

777

NOMBRE D'ÉTATS DES LIEUX RÉALISÉS

3091

SOMME DÉPENSÉE POUR LA REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS

5 243 308 €

NOMBRE PROJETS D'AMÉNAGEMENT EN COURS

16
ET 43 HA AMÉNAGÉS

NOMBRE DE LOCATAIRES LOGÉS (en 1^{ères} demandes et mutations)

3 257

NOMBRE DE LOGEMENTS DE PATRIMOINE VENDUS

46
LOGEMENTS VENTE HLM

NOMBRE DE LOGEMENTS EN GESTION

24 953 AU 31/12/2012
(DONT 588 FOYERS)

25 953

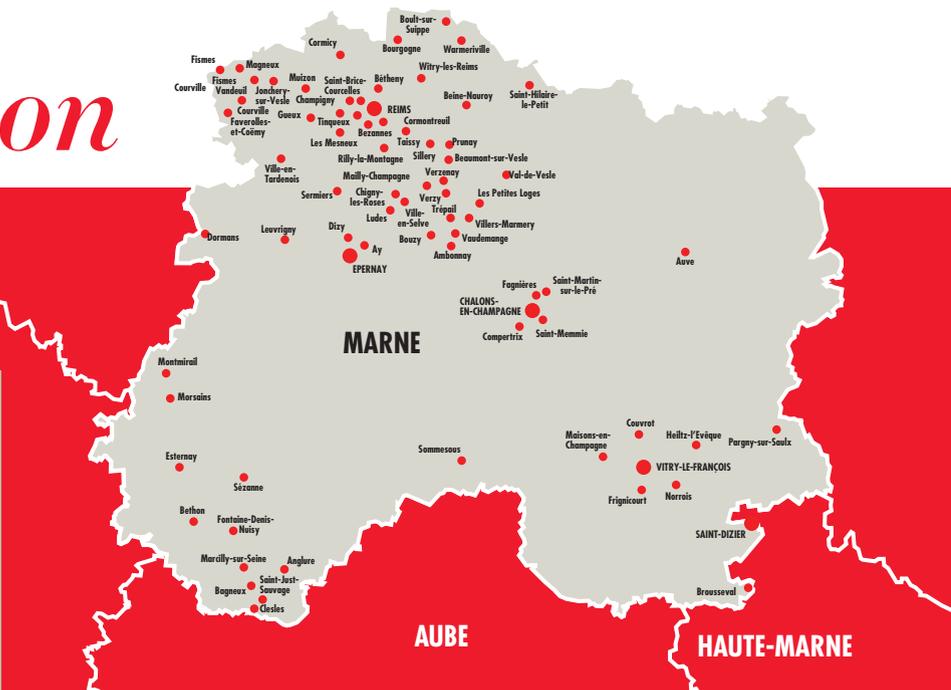
AU 31-12-2013 (DONT 839 FOYERS)

NOMBRE DE SALARIÉS

329

Implantation

du patrimoine de L'EFFORT RÉMOIS



88 %

DE SATISFACTION*

* Enquête menée par ELS Concept du 11/02 au 14/03/2014 auprès de 2410 locataires.



Christophe COURTAILLIER,
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

L'EFFORT RÉMOIS

structure son patrimoine francilien

L'EFFORT RÉMOIS EN ÎLE-DE-FRANCE

Désormais bien implanté en Seine-et-Marne et dans l'Essonne, L'EFFORT RÉMOIS continue de renforcer son patrimoine immobilier francilien en s'engageant notamment dans le Val-de-Marne et la Seine-Saint-Denis afin de répondre aux besoins des entreprises cotisantes de PLURIAL ENTREPRISES - de plus en plus nombreuses à s'implanter ou à intensifier leur activité en Île-de-France. Objectif affiché : 3000 logements à l'horizon 2020, dont 250 constructions nouvelles et 200 logements rachetés par an.

2

AGENCES DE PROXIMITÉ
(Serris et Sainte-Geneviève-des-Bois)

1100

LOGEMENTS EN 2013

OBJECTIF DE

3000

LOGEMENTS À L'HORIZON 2020

250

CONSTRUCTIONS ET

200

RACHATS EN BLOC PAR AN

Les zones tendues sont-elles condamnées à subir éternellement la crise du logement ? Et l'écart entre les grandes métropoles et la province va-t-il continuer à s'accroître ? Deux questions que l'on peut légitimement se poser lorsque l'on regarde l'évolution de l'activité des bailleurs sociaux ces dernières années. Comme l'explique Christophe Courtaillier, Directeur Général Adjoint, « si nous maintenons notre ancrage territorial par un renouvellement de notre offre de logements neufs, les perspectives de développement sur nos territoires historiques de Champagne-Ardenne et de Lorraine ont néanmoins diminué, notamment en termes de production de logement social, lorsque l'on compare les besoins des zones tendues comme l'Île-de-France et l'Alsace. Pour jouer pleinement son rôle d'accompagnement des entreprises cotisantes, le GROUPE PLURIAL a besoin de renforcer sa présence notamment en Île-de-France, un secteur attractif pour les sociétés en quête de développement économique. Et dans cette stratégie, L'EFFORT RÉMOIS est en première ligne pour le groupe ».

Après plusieurs années à occuper le terrain et à structurer son réseau, l'entreprise commence à récolter les fruits de son travail assidu engagé en 2010. Et si elle n'atteint pas encore le niveau de notoriété de certains acteurs implantés depuis des décennies, la marque Plurial commence petit à petit à faire parler d'elle chez les acteurs locaux, qu'il s'agisse des promoteurs, des aménageurs ou des collectivités. Reste à monter en puissance sur ce qui constitue évidemment le nerf de la guerre : le patrimoine immobilier.

JOUER LA CARTE DE LA DIVERSITÉ POUR ACCOMPAGNER L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Qu'il s'agisse d'achat en bloc à des bailleurs locaux (rachat de patrimoine occupé), d'achat en vente en état futur d'achèvement (VEFA), d'achat en Usufruit Locatif Social ou simplement d'achat de foncier en vue de construire ses propres logements, la démarche de L'EFFORT RÉMOIS reste la même : réfléchir son maillage territorial en fonction des bassins d'emploi afin d'accompagner au mieux l'activité des entreprises cotisantes.

« Plus qu'ailleurs, le logement en Île-de-France doit être adapté aux besoins des populations, ce qui nécessite d'avoir un parc suffisamment varié en termes de prix et de produits pour s'adresser à la fois aux familles, aux cadres en mobilité, aux jeunes en alternance ou en intérim... », reprend Christophe Courtaillier. « Nous jouons donc à la fois sur la localisation des biens que nous rachetons (proches des bassins d'emploi ou des axes de transport) et sur les typologies d'habitat comme la colocation, les appartements meublés, ou les résidences pour jeunes actifs ».

Autant de formes d'habitat qui connaissent un regain d'intérêt dans les zones tendues et qui nécessitent une gestion spécifique – et une montée en compétences pour L'EFFORT RÉMOIS qui a déjà commencé à multiplier partenariats et formations de ses équipes pour appréhender au mieux ces nouveaux enjeux.



"Notre réactivité
et notre proximité
sont nos principaux
atouts"

3 Questions à

EMMANUEL PICARDAT • Responsable de l'agence de Serris

Après 10 années passées en Champagne-Ardenne, qu'est-ce qui vous a le plus frappé en prenant votre poste à Serris ?

La première chose qui m'a marqué est la distance entre nos différents sites, et les difficultés de circulation incroyables que les franciliens doivent affronter au quotidien. Je gère 220 logements répartis sur 4 sites, et il m'a fallu m'organiser différemment pour pouvoir visiter régulièrement notre patrimoine. L'autre point marquant, caractéristique des zones tendues, c'est le nombre très élevé de demandes urgentes que l'on reçoit chaque jour. Ici, il est impossible de répondre à toutes les demandes : il y a une vraie pénurie de logements et on croise régulièrement des situations improbables, de la cohabitation temporaire, beaucoup d'hébergement familial, même parfois des employeurs qui logent leurs employés !

Quel impact cela a-t-il sur votre travail au quotidien ?

Pour l'instant, nous commençons seulement à nous implanter. Notre patrimoine est encore un peu disparate et surtout, la quasi-totalité des

logements est réservée à d'autres acteurs : mairies, conseil général, préfecture, voire même d'autres collecteurs. Du coup, on ne choisit pas qui on loge, ce qui est assez frustrant. C'est pour cela que nous allons intensifier nos rachats de patrimoine en VEFA, ce qui nous permettra d'attribuer 50% des logements à notre collecteur Plurial Entreprises, et donc de gérer les critères d'urgence et de précarité.

Quels sont les atouts de L'EFFORT RÉMOIS en Île-de-France ?

Notre réactivité et notre proximité. Du fait de la petite taille de notre parc immobilier pour l'instant, nous avons réussi à nouer des liens très étroits avec nos locataires et avec nos partenaires. Nous avons encore tout à construire en Île-de-France, il faut créer notre réseau et nous imposer face à des concurrents très présents. Et pour cela, le fait de pouvoir s'appuyer sur un groupe comme PLURIAL est essentiel : c'est un gage de qualité et de solidité qui nous rend extrêmement crédibles quand on va à la rencontre des acteurs du logement de la région.

LA RÉHABILITATION EN ÎLE-DE-FRANCE,

facteur de différenciation



Hugues LHERMITTE
DIRECTEUR MAINTENANCE

Si la maintenance, la rénovation et la réhabilitation de patrimoine sont le quotidien des bailleurs sociaux, ces interventions peuvent avoir un caractère plus ou moins stratégique en fonction des zones où l'on intervient et du type de modifications que l'on apporte à l'existant. Quand révéler le potentiel d'un patrimoine mal exploité permet de répondre aux besoins des populations.

« Avant même de finaliser le rachat de patrimoine, un projet de rénovation est mis en place pour s'assurer que l'on pourra tirer tout le potentiel de chaque site ».

Dire que le parc immobilier francilien de L'EFFORT RÉMOIS est hétéroclite semble une évidence. Entre les immeubles des années 60 de Sainte-Geneviève-des-Bois, le patrimoine de Serris construit dans les années 90, ou les livraisons de programmes neufs à Bretigny-sur-Orge, chaque typologie de construction nécessite un suivi et des travaux différents.

Non pas que le groupe découvre ces situations : on retrouve la même diversité sur le patrimoine historique de Champagne-Ardenne. Mais là où un réseau de proximité a été structuré depuis de nombreuses années de Reims à Epernay et de Châlons-en-Champagne à Saint-Dizier, tout est à construire en Île-de-France. Au vu des avancées réalisées depuis 2010, Hugues Lhermitte, Directeur de la Maintenance du Patrimoine, se montre néanmoins optimiste : « si pour les travaux courants d'entretien ou de remise en état nous fonctionnons de la même manière qu'en Champagne-Ardenne, nous avons pris l'habitude de travailler avec des entreprises générales pour la réhabilitation. C'est certes un peu plus coûteux car on délègue une partie du pilotage de chantier, mais cela correspond mieux à nos effectifs actuels en Île-de-France. Nous avons également fait le choix de la continuité en reconduisant les entreprises qui travaillaient avec les bailleurs auxquels nous avons racheté du patrimoine ».

JUSTIFIER LE RACHAT PAR LA RÉHABILITATION

Et s'il est important de pouvoir capitaliser sur des savoir-faire déjà reconnus au niveau local, c'est parce que la réhabilitation est partie intégrante de la politique de rachat de patrimoine de L'EFFORT RÉMOIS. « Lorsque nous étudions un programme avant rachat, nous étudions en parallèle un projet de réhabilitation afin d'optimiser l'attractivité commerciale de chaque site », explique Christophe Courtaillier, Directeur Général Adjoint. « Pour avoir une offre attractive sur une zone aussi tendue que l'Île-de-France, il faut révéler le potentiel de l'existant, ce qui nécessite parfois de réaliser des travaux lourds ».

A ce titre, la 2^{ème} phase de réhabilitation à Sainte-Geneviève-des-Bois est particulièrement symbolique puisque les 4 immeubles concernés vont être surélevés afin de créer 51 logements en plus des 200 existants. Un apport complémentaire de patrimoine bienvenu sur un secteur où le taux de rotation dans les logements est nettement plus faible qu'en province : « avec 7% de rotation en Seine-et-Marne et 8% en Essonne, contre plus de 12% dans la Marne par exemple, nous avons moins d'état des lieux à gérer, et donc moins d'opportunités pour reprendre la main sur des logements parfois occupés depuis très longtemps », conclut Hugues Lhermitte. « Chaque chantier doit donc être optimisé pour adapter notre offre aux attentes de nos clients ».



Nouveau look pour la résidence

Saint-Hubert de Sainte-Geneviève-des-Bois

Concentrant une grande partie du patrimoine francilien de L'EFFORT RÉMOIS à ce jour, Sainte-Geneviève-des-Bois (Essonne) fait l'objet d'un vaste programme de rénovation. Premiers bénéficiaires, les 308 logements de la résidence Saint-Hubert seront achevés à l'été 2014. Si le chantier aura coûté 6 millions d'euros, 10 autres seront mobilisés pour la seconde tranche qui démarrera en septembre et concernera 200 logements à rénover plus 51 à construire en surélévation de 4 immeubles existants.



DERNIÈRE LIGNE DROITE RÉHABILITATION DU QUARTIER

Croix-du-Sud



Patrick SOMMET,
DIRECTEUR DE LA CLIENTÈLE

Etape par étape, l'ambitieux programme de réhabilitation du quartier Croix-du-Sud touche à son but. Lancé en 2008, le projet concerne 16 immeubles et pas moins de 1650 logements, avec 3 grandes phases d'intervention : réhabilitation, résidentialisation et embellissement des parties communes. Si les travaux devraient se poursuivre jusqu'en 2017, les résultats commencent à se concrétiser pour les habitants et certains chantiers particulièrement attendus ont enfin commencé.



Les travaux de résidentialisation de la 2^{ème} tranche du quartier ont commencé en 2013. Aménagements extérieurs, voirie, parkings, clôtures, murets et espaces paysagers vont être progressivement gérés par les équipes de L'EFFORT RÉMOIS. Livraison prévue pour l'été 2014.

Le calendrier des prochains travaux

- Démolition du 15 Place Auguste Rodin, ainsi que de la place et des commerces
- Réhabilitation de l'ex-supérette
- Construction du nouveau café associatif
- Démolition de l'ancienne pharmacie
- Lancement de la phase intermédiaire sur 181 logements (8, 10, 12 George Braque et 17, 19 Léon Blum)



Le projet de démolition de l'immeuble du 15 Place Auguste Rodin a démarré en 2013 et se poursuivra en 2014. En plus du bâtiment, l'accès à la place a également été condamné, ramenant un peu de sérénité à un voisinage subissant régulièrement des occupations déviantes de l'espace.

MINI-ZOOM

Construits à l'origine autour de plusieurs places, certains immeubles de Croix-du-Sud avaient vu leurs entrées inversées au fil des années. Résultat : des immeubles quasi-contigus aux numéros qui ne se suivent pas... et même parfois avec des noms de rue différents ! En 2013, L'EFFORT RÉMOIS a donc mené un grand chantier de réadressage de certains bâtiments dans plusieurs rues du quartier afin de ramener un peu de cohérence à l'ensemble. Au programme : inversion de halls, nouvelle numérotation et nouvelle signalétique.



L'ÉCOQUARTIER

REMA'VERT
se dessine

Michel FERRO,
DIRECTEUR DE LA PROMOTION

Les travaux de terrassement ayant débuté en 2012, le premier écoquartier de la métropole rémoise accueillera ses premiers habitants début 2016. S'il faut encore un peu d'imagination aux promeneurs de passage pour visualiser les 700 logements prévus d'ici à 2020, le projet REMA'VERT est clairement passé à la vitesse supérieure en 2013. Retour en images sur une année placée sous le signe de la concrétisation.



Quatre permis de construire ont été déposés en 2013. Outre les premiers terrassements démarrés en 2012, le merlon qui accueillera les jardins partagés, ainsi que les plantations des arbres sur l'axe principal circulé, a été réalisé.

Le projet demain et après-demain

Le comité de pilotage de L'EFFORT RÉMOIS se réunit régulièrement pour échanger sur l'avancée du projet et définir les prochaines étapes. Au programme des sessions de 2013 : aménagement des espaces paysagers, les projets en cours, les méthodes de communication ou encore, réflexion autour d'un projet innovant d'immeuble participatif.

De droite à gauche :

Marine Dumont (Maintenance), Grégory Miniscloux (Maintenance), Stéphane Jouniaux (Aménagement), Marc Soucat (Paysagiste Conseil), Blandine Fuertes (Aménagement), Christophe Ujma (Gérance), Virginie Coutant (Gérance).

Alors que la commercialisation des premiers lots de L'EFFORT RÉMOIS approche à grands pas (fin 2014), le projet REMA'VERT s'est doté d'une charte graphique et de nouveaux outils de communication. Outre une forte présence sur le salon SABINE et dans la presse, un site Internet a également été lancé en 2013. Au programme : présentation du projet, visite virtuelle, informations pratiques mais aussi un blog pour discuter de son quartier idéal.

www.remavert.fr

- Printemps 2014 : dépôt du dossier en vue d'obtenir la nouvelle labellisation nationale « éco-quartier » instaurée par l'état l'an dernier
- Fin 2014 : démarrage des travaux pour le parc locatif
- Fin 2014 : lancement de la commercialisation des premiers logements de L'EFFORT RÉMOIS
- 2014 : étude de faisabilité du projet d'immeuble participatif de L'EFFORT RÉMOIS
- Début 2016 : premières livraisons de logements



Au-delà de la dimension architecturale du projet, L'EFFORT RÉMOIS soutient la création de lien social pour tous : REMA'VERT sera donc un espace de vie propice à l'échange, respectant les contraintes urbaines et limitant la circulation automobile au profit des déplacements à pied ou à vélo.





PROJET D'ENTREPRISE 2012-2015 :

Réfléchir et agir ensemble pour réinventer un

avenir

commun

Successeur du plan de développement mené entre 2007 et 2012, le projet d'entreprise 2012-2015 de L'EFFORT RÉMOIS s'inscrit pleinement dans notre culture d'entreprise, à la fois pragmatique et tournée vers l'action. A une époque où la population, à la recherche de nouveaux repères sociaux, se tourne vers l'habitat en quête d'épanouissement individuel et collectif, nos missions évoluent. Nous sommes toujours des aménageurs, des constructeurs, des promoteurs, mais nous sommes aussi des créateurs de lien social.

Les attentes de plus en plus spécifiques de nos clients obligent à repenser la manière dont nous faisons notre métier au quotidien. C'est la raison pour laquelle nous avons fixé comme objectif de moderniser notre organisation, nos outils et nos services. Il faut mettre notre réflexion au service de nos actions pour rester fidèle à nos valeurs.



« *C'est en étant plus forts que nous pouvons mieux répondre aux besoins des populations* ».

Stanislas JOBBÉ-DUVAL
DIRECTEUR GÉNÉRAL
Délégué de L'EFFORT RÉMOIS

Lancé il y a un peu plus de 24 mois, le projet d'entreprise 2012-2015 de L'EFFORT RÉMOIS repose sur trois piliers profondément complémentaires : la modernisation de l'entreprise, l'amélioration du service client, et la création de lien social dans les quartiers. Alain Nicole, Directeur Général, et Stanislas Jobbé-Duval, Directeur Général Délégué, dressent un premier bilan encourageant.

MODERNISER L'ENTREPRISE POUR AMÉLIORER LE SERVICE CLIENT : DIFFICILE DE SÉPARER LES DEUX PREMIERS PILIERS DU PROJET D'ENTREPRISE...

Alain Nicole : Aujourd'hui, le constat est assez simple : pour être à la fois plus solides et plus performants, nous devons rationaliser notre gestion et la moderniser. L'objectif n'est pas seulement de réaliser des économies mais avant tout d'avoir la marge de manœuvre suffisante pour financer nos futures constructions, développer de nouveaux services et améliorer le quotidien de nos clients.

Stanislas Jobbé-Duval : La circulation de l'information est le nerf de la guerre aujourd'hui : les clients doivent pouvoir nous contacter facilement, régler leur loyer, demander une intervention, suivre l'évolution de leur demande... Moderniser l'entreprise, c'est intégrer de manière avancée la dématérialisation et la gestion électronique des données afin de gagner en réactivité et en qualité de service. Donc oui, ces deux piliers sont indissociables.

LE FAIT D'INVESTIR DÉSORMAIS LE MARCHÉ FRANCILIEN EST-IL UN FACTEUR ACCÉLÉRATEUR ?

A.N. : Oui et non. Bien sûr, nous sommes confrontés en Île-de-France à des acteurs bien installés et nous devons être particulièrement percutants pour marquer des points. Mais notre démarche de veille et d'innovation permanente est plus globale : les attentes des populations évoluent très vite et pas seulement dans les zones tendues. Une situation mal gérée peut vite se dégrader, il faut donc être dans une logique d'amélioration continue de nos services et de nos produits.

S.J.D. : Les résultats de notre enquête de satisfaction annuelle montrent que nos efforts vont dans le bon sens. Les groupes de travail transversaux mis en place aussi bien au sein de L'EFFORT RÉMOIS qu'au niveau du GROUPE PLURIAL nous permettent d'enrichir notre réflexion et de mettre en place des actions concrètes en réponse aux attentes des habitants, des élus et des entreprises. Il faut être attentif à tous les sujets pour progresser dans la durée.



AUJOURD'HUI, TOUT LE MONDE PARLE DE LIEN SOCIAL : MÉDIAS, POLITIQUES, ACTEURS SOCIAUX... LA PROBLÉMATIQUE N'EST POURTANT PAS NOUVELLE ?

A.N. : Certes, elle n'est pas nouvelle mais elle est fondamentale si l'on veut créer ce « mieux vivre ensemble » que nous appelons de nos souhaits. Dans certains quartiers avec un fort taux de chômage et une recrudescence des incivilités, l'équilibre est parfois fragile et il est de notre devoir d'être aux côtés des habitants pour améliorer leur quotidien. Pas seulement en leur proposant des logements de qualité, mais aussi en favorisant les rencontres, en soutenant des activités sportives et culturelles, en facilitant les déplacements dans la ville...

S.J.D. : Depuis deux ans, nous multiplions les initiatives à destination de différents publics : création d'une salle de boxe aux Châtillons, organisation d'ateliers thématiques, chantiers jeunes... Nous expérimentons en ce moment une plateforme d'échange de services entre habitants, ainsi qu'un service d'autopartage afin de mettre des véhicules électriques à disposition des personnes qui n'ont pas les moyens d'avoir leur propre voiture. Pour les jeunes salariés, nous allons également lancer le dispositif « Prems Appart », des meublés avec assurance et Internet inclus dans le loyer, idéaux pour les petits salaires.

QUEL IMPACT VA AVOIR LE RAPPROCHEMENT AVEC LE TOIT CHAMPENOIS QUI DOIT SE CONCRÉTISER AU 1^{ER} JANVIER 2015 ?

A.N. : C'est la naissance d'une nouvelle structure plus solide, capable de répondre aux exigences du gouvernement en termes de construction de logements. En mutualisant nos compétences et en renforçant nos fonctions supports, nous serons encore plus forts sur l'ensemble des segments du parcours résidentiel, sans rien perdre de notre proximité.

S.J.D. : C'est un rapprochement naturel car nous nous connaissons bien, nous partageons les mêmes valeurs tout en étant complémentaires. Mais c'est aussi un rapprochement qui va nous permettre de changer d'échelle : nous devons être plus forts mais également plus souples pour répondre aux besoins très différents de chaque territoire. C'est cette dualité qui nous permettra de remplir nos missions efficacement.



Alain NICOLE
DIRECTEUR GÉNÉRAL
du GROUPE PLURIAL

« Il n'y a aucune contradiction entre solidité financière et proximité métier : c'est parce que nous sommes solides que nous pouvons remplir nos missions efficacement ».



Damien TOURNEUR
DIRECTEUR du Bureau
d'Etude de Maîtrise
d'Œuvre d'Exécution de
Logements Neufs

L'ÉCOCONSTRUCTION à l'épreuve du quotidien

Inauguré fin 2012, l'immeuble positif Jeanne d'Arc a fait l'objet en 2013 d'un suivi minutieux avec EDF afin de confronter les consommations théoriques d'un tel bâtiment à la réalité d'une occupation quotidienne. Un chantier véritablement expérimental qui fait avancer la réflexion globale de L'EFFORT RÉMOIS en matière d'écoconstruction.

« On n'habite pas de la même manière dans un logement BBC ou positif que dans un logement traditionnel ».

Lorsque l'on parle d'immeuble positif ou de Bâtiment Basse Consommation (BBC), on oublie souvent de préciser un petit détail : il ne suffit pas de s'installer dans un logement éco-construit pour voir ses charges fondre comme neige au soleil. Cela nécessite des ajustements de part et d'autre : du côté de l'exploitant qui doit affiner les réglages des systèmes innovants mis en place, mais aussi du côté des occupants qui doivent adapter leurs comportements à leur nouvel habitat.

« Les premiers mois d'occupation, nous avons observé des écarts assez flagrants entre les calculs prévisionnels et les consommations réelles du bâtiment », explique Damien Tourneur, Directeur du Bureau d'Etude de Maîtrise d'Œuvre d'Exécution de Logements Neufs. « Si nous avons rapidement pu repérer les réglages à faire sur les équipements innovants grâce aux nombreux capteurs installés avec EDF, nous nous sommes aussi rendus compte que certaines habitudes des occupants venaient parasiter les performances potentielles des logements, et donc se répercuter sur les factures ». Car même avec une ventilation double-flux à haut rendement et un système de plancher chauffant adossé à une pompe à chaleur air/eau, la chaleur aura du mal à rester si l'on ouvre en grand les fenêtres toutes les heures pour aérer son appartement.

UNE ÉTUDE POUR MESURER LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Afin d'aborder efficacement cette problématique, un groupe de travail réunissant les techniciens en charge de la conception ainsi que des représentants des agences et des services Maintenance et Gérance, a été mis en place. Une étude sur le comportement et la satisfaction des locataires a également été menée auprès de la moitié des habitants afin d'identifier ce qui relevait de problèmes purement techniques (réglage des VMC, répartition de la chaleur, position du thermostat...), et ce qui relevait plus des comportements ou du ressenti.

« Si le retour est globalement positif, nous avons eu la confirmation que les attitudes personnelles expliquaient en grande partie les écarts entre les niveaux de consommation individuels », précise Damien Tourneur. « Sans oublier que les gens sont beaucoup moins vigilants du fait du caractère collectif des charges de chauffage et d'eau chaude ». Pourtant, si l'immeuble est potentiellement positif, c'est parce qu'il abrite un système performant pour 26 familles – et pas 26 systèmes indépendants. La démocratisation de ces bâtiments passant par la mutualisation de la technique (une pompe à chaleur et une production d'ECS solaire pour tous), le travail d'accompagnement et de sensibilisation est incontournable. C'est dans la durée que l'on parviendra à changer les comportements et à limiter l'impact global du parc immobilier.



Christophe UJMA
RESPONSABLE GÉRANCE ET
RESPONSABLE DU PROJET

Florence PITOU
ASSISTANTE DE GESTION

Des flux électroniques de facturation sur mesure



Autre chantier mené avec EDF en 2013, mais cette fois-ci avec le service Collectivités, la mise en place des Flux Electroniques de Facturation (FEF) était évoquée depuis plusieurs années déjà. Si le déploiement a tardé à venir, c'est que L'EFFORT RÉMOIS a la particularité par rapport à d'autres organismes HLM d'avoir un progiciel métier développé et maintenu en interne. Pas question donc de passer par les prestataires informatiques externes d'EDF : il fallait une mise en place sur-mesure. Mais une fois les pré-requis calés, il n'a fallu que deux trimestres pour que les flux de facturation arrivent sans intermédiaire dans le système d'information de l'entreprise.

Et pour le service Gérance, le résultat ne s'est pas fait attendre. Il faut dire que jusque-là, la saisie des factures d'électricité des 1300 sites communs d'immeubles gérés par L'EFFORT RÉMOIS était réalisée manuellement : « il me fallait environ 4 journées, chaque début de mois, pour toutes les saisir », explique Florence Pitou, Assistante de Gestion. « Aujourd'hui, je consacre à peine une journée au contrôle des factures et des imputations et au stockage, puisque nous devons conserver une version papier de chaque facture pour des raisons légales ». Autant de temps gagné désormais réinvesti dans le contrôle – c'est-à-dire la plus-value métier du bailleur. Car comme l'explique Christophe Ujma, Responsable du service Gérance, « bien contrôler la refacturation des charges communes, c'est s'assurer de la satisfaction des clients sur la bonne gestion de leur logement en leur présentant des comptes de charges fiables dans la durée ».



DEMANDER UNE INTERVENTION chez soi en quelques *clics*

« Pour être efficace, l'outil devait être simple d'utilisation pour les locataires, précis dans la définition de la demande, et intégré à l'outil de gestion en place ».

Après la demande de logement en 2012, c'était au tour de la demande d'intervention de faire son apparition sur Internet en 2013. Beaucoup plus complexe à appréhender du fait des multiples scénarii à prendre en compte, le projet a nécessité un développement informatique complet en interne pour un résultat optimal.

A l'ère du multimédia omniprésent, quoi de plus normal que de pouvoir effectuer une demande d'intervention dans son logement locatif directement sur Internet, dès que le besoin se fait sentir – surtout en dehors des horaires d'ouverture des agences de proximité ? Si le projet était à l'étude en interne depuis un certain temps, L'EFFORT RÉMOIS a pris le temps de mûrir sa réflexion afin de lancer un service à la fois complet et intuitif.

En effet, pas question de mettre en place un formulaire lambda, renvoyant une demande d'intervention imprécise vers des chargés de clientèle déjà très sollicités : pour que le service soit réellement efficace, il fallait qu'il permette une saisie à la fois simple et précise pour le locataire, mais aussi intégrable automatiquement dans l'outil de gestion existant. L'objectif était donc de greffer un nouveau canal de communication à un système de suivi parfaitement opérationnel.

UN TRAVAIL TRANSVERSAL EXEMPLAIRE

Pour l'occasion, un groupe de travail élargi a été mis en place, regroupant des représentants de chaque agence, les services supports (Régie, Maintenance, Construction),

le service Informatique, le service Gérance et le service Communication. Piloté par Mouna Dewez, Animatrice Qualité, le groupe s'est mis à la place des locataires afin d'imaginer un formulaire de saisie à la fois simple à remplir tout en ayant un niveau de détail extrêmement précis. Chaque scénario a été listé, hiérarchisé et illustré graphiquement pour apporter une dimension réellement conviviale au service. D'autres options sont ensuite venues se greffer au questionnaire, comme la possibilité de mettre des commentaires ou de rajouter des photos.

Une fois le développement informatique réalisé intégralement en interne, l'outil a été testé par différents services en interne ainsi que par les représentants des locataires. Et ce n'est qu'une fois la certitude acquise que le service répondait parfaitement aux attentes de tous les publics que le lancement a été effectué. Depuis novembre dernier, les locataires se familiarisent avec ce nouveau service et de plus en plus de demandes devraient converger vers le site de L'EFFORT RÉMOIS - en dehors des urgences évidemment, qui relèvent toujours de la prise de contact téléphonique avec les chargés de clientèle... ou directement avec le service d'astreinte.



"La dimension transversale donne tout son sens au pilotage de projets"

Questions à

MOUNA DEWEZ • Animatrice Qualité

Comment définiriez-vous la démarche qualité au sein de L'EFFORT RÉMOIS ?

L'objectif est d'être plus efficace au quotidien, en rationalisant ou en simplifiant nos processus. Il s'agit à la fois de dynamiser nos outils mais également d'intervenir auprès des équipes pour voir ce que l'on peut améliorer en matière de gestion de la relation client ou de relation avec les entreprises. C'est une démarche globale où il est important de sensibiliser chacun et où la coordination reste primordiale notamment avec une taille d'entreprise grandissante.

Vous avez un exemple particulier en tête ?

Notre extranet fournisseur est assez parlant. C'est le premier chantier que j'ai repris à mon arrivée en 2009. Il nous permet d'avoir un vrai suivi de chaque demande : son état d'avancement, si l'entreprise qui doit intervenir a pris contact avec le locataire, si l'entreprise rencontre des difficultés d'intervention, si les travaux ont été réalisés. Il faut savoir que l'on reçoit près de 50 000 réclamations par an, ce qui représente plusieurs milliers de demandes actives en même temps et près d'une

centaine de partenaires à gérer. Avant la mise en place de l'extranet, les chargés de clientèle perdaient un temps considérable en relances, alors qu'aujourd'hui, nos fournisseurs remplissent eux-mêmes le suivi dans l'extranet. Pour les équipes, cela permet un suivi plus précis et pour le client, une prise en charge plus rapide de sa demande.

Qu'est-ce qui vous a attiré dans ce métier ?

J'aime sa dimension concrète, le fait qu'en remettant à plat certains processus et en impliquant tout le monde, on arrive à obtenir très rapidement des résultats sur le terrain. Ce n'est d'ailleurs pas propre au secteur du logement : en tant qu'ingénieure en micro-bioalimentaire, j'ai commencé ma carrière dans la sécurité alimentaire en Angleterre, au sein du Groupe Florette. J'ai ensuite fait un passage en maison de champagne à mon retour en France avant d'arriver ici. Et si la démarche est sensiblement la même, il y a au sein de L'EFFORT RÉMOIS une dimension transversale supplémentaire qui donne tout son sens au pilotage de projets.



Odile COTTRET
COORDINATRICE QUITTANCEMENT



LA NORME SEPA

est passée par là

Initialement prévu pour le 1^{er} février 2014 mais repoussé de 6 mois pour permettre aux banques retardataires de se préparer, le passage obligatoire à la norme SEPA a été géré dans les temps par L'EFFORT RÉMOIS. Si les changements sont mineurs pour les locataires, l'entreprise a longuement préparé la transition pour être opérationnelle le Jour J.

SEPA. Single European Payments Area, ou « espace unique de paiement en euros » dans la langue de Molière. Derrière cet acronyme un rien barbare se cache la norme d'harmonisation des paiements entre l'ensemble des pays membres de la zone SEPA (essentiellement les pays de l'Union Européenne). Désormais tous les paiements dématérialisés (virements ou prélèvements) se font donc sous le même protocole, quelle que soit la banque.

Concrètement, ce changement est quasi-invisible pour les particuliers : l'autorisation de prélèvement du loyer est devenue un « mandat SEPA », mais en dehors de la sémantique, aucun bouleversement à prévoir. En revanche,

pour L'EFFORT RÉMOIS qui touche 75% de ses loyers automatiquement, soit environ 18 000 prélèvements par mois, l'impact financier d'une migration ratée aurait pu être important. Pour parer à toute éventualité, un comité de pilotage élargi a été monté, regroupant les services Gérance, Informatique, Comptabilité, Finance et Contentieux. Odile Cottret, coordinatrice Quittance et Animatrice du groupe se souvient : « le timing était assez serré : il était hors de question d'attendre la date butoir du 1^{er} février 2014. Nous nous sommes fixés des délais exigeants afin d'avoir le temps de faire les rectificatifs éventuels : nous ne pouvions pas nous permettre une défaillance ».

UN CHANGEMENT DE RESPONSABILITÉ À APPRÉHENDER

Afin d'éviter de multiplier les démarches inutiles, la démarche SEPA permettait la reconduction simple du mandat aux nouvelles normes : pas besoin donc de faire signer de nouvelles autorisations aux 18 000 locataires de L'EFFORT RÉMOIS qui payent par prélèvement mensuel. En revanche, tous les nouveaux clients à partir du 3ème trimestre 2013 sont automatiquement passés au format SEPA, soit environ 300 à 400 nouveaux mandats à gérer chaque mois.

« Le plus gros changement de la norme SEPA est que la responsabilité du paiement incombe désormais au créancier », reprend Odile Cottret. « Cela signifie qu'en cas de problème, c'est vers nous que la banque se tournera et non vers le client. Il nous faut donc conserver tous les nouveaux mandats ce qui nécessite un stockage conséquent – en attendant de passer aux données dématérialisées. Heureusement, les banques conservent la responsabilité des 18 000 précédents mandats, sinon ç'aurait été ingérable ».

UN TIMING PRÉCIS POUR UN PASSAGE EN DOUCEUR

Une fois le développement réalisé en interne par le service Informatique, les équipes formées, les locataires prévenus et les phases de tests achevées, le basculement s'est fait par étapes, avec un premier fichier de 3400 clients au mois de novembre. Si la structure très précise des fichiers et les nombreux retours (un accusé de réception par retour client, soit 3400 lignes à traiter d'un coup) ont nécessité des ajustements, le plus surprenant a été de réaliser que les banques, pourtant à l'origine de cette norme, n'étaient pas forcément plus prêtes que les entreprises.

Mais de comité de pilotage en discussion entre partenaires de bonne volonté, tous les freins ont pu être levés en à peine 3 semaines, permettant une migration SEPA complète dès le mois de décembre 2013. Et si la vigilance sera de mise pendant toute l'année 2014, on peut d'ores et déjà parler de passage réussi pour L'EFFORT RÉMOIS. Comme le conclut la coordinatrice du comité, « en prenant le projet suffisamment en amont et de manière transversale, nous avons réussi à tenir nos délais. Et surtout, sauf cas très particulier, nos clients n'ont pas été impactés ».

« Pour les locataires, le passage à la norme SEPA est quasi-invisible. Pour les entreprises, il faut s'assurer que tous les mandats de prélèvements sont réglementaires ».





Christine SEKULIC
RESPONSABLE COMPTABLE

NOUVEAUX TAUX DE TVA :

une lourde transformation menée efficacement

Entrés en vigueur au 1^{er} janvier de cette année, les nouveaux taux de TVA de la loi de finances 2014 ont fortement changé la donne pour le secteur du logement social. Un déploiement anticipé par L'EFFORT RÉMOIS au dernier trimestre 2013.

Largement annoncée et commentée, la loi de finances pour 2014 était attendue de pied ferme par les bailleurs sociaux. Qu'il s'agisse de la promotion immobilière, de la construction de logements locatifs, de la réhabilitation ou de l'entretien courant du parc locatif, aucune activité n'a été épargnée par les changements de TVA : les taux de 10 et 20% ont respectivement remplacé ceux de 7 et 19,6% au 1^{er} janvier 2014 tandis que le taux de 5,5% était étendu à de nouveaux services ainsi qu'à la construction neuve.

Mais, si les grandes lignes du projet étaient connues, il a fallu anticiper ces changements en travaillant sur des textes encore au stade de projet - les publications au Journal Officiel étant arrivées très tard par rapport à la date d'effet. Une difficulté contournée par une prise en charge transversale du sujet au sein de L'EFFORT RÉMOIS comme l'explique Christine Sekulic, Responsable Comptable : « au-delà de ces changements de taux, la notion de livraison à soi-même a été élargie notablement, entraînant une complexité supplémentaire à intégrer dans le système d'information et dans nos processus. Nous avons donc mené le déploiement en mode projet et la Comptabilité s'est associée aux services Gérance et Informatique pour bien appréhender les différents textes ».

DES DÉCRETS D'APPLICATION À ANTICIPER

Une fois le système d'information modifié en conséquence par le service Informatique, une communication a été réalisée en interne auprès des personnes en charge d'imputer les factures mais également auprès de celles qui effectuent des commandes. « Autant pour les dépenses d'entretien courant, notre système permet d'indiquer sur l'ordre de service un taux de TVA en fonction de l'âge du patrimoine ou de la nature de la prestation, autant pour les travaux de maintenance, c'est au chargé d'opération d'indiquer manuellement le taux de TVA », précise Christine Sekulic.

La phase de transition d'un taux à l'autre n'a également pas eu le même impact en fonction des métiers. Si la partie « entretien » a été opérationnelle dès le 1^{er} janvier, la partie « construction/promotion et réhabilitation » a été plus chronophage du fait de la nécessité de gérer plusieurs taux différents sur un même chantier. Une refonte de la comptabilité analytique « chantier » a été menée en transversalité. La vigilance reste de mise pendant quelques mois pour contrôler les changements opérés dans notre système d'information.

DES SOLDES CRÉDITEURS

désormais remboursés par virement



Ghislain GAGNOUX,
DIRECTEUR DES SYSTÈMES
D'INFORMATION

Moderniser l'entreprise, ce n'est pas seulement mettre en place de nouveaux services : c'est également repenser la manière dont on travaille au quotidien. Et parfois, il suffit de changer certaines habitudes pour offrir un meilleur service aux clients.

En tant que bailleur social, L'EFFORT RÉMOIS a fait le choix de rembourser tous ses clients ayant un solde créditeur (APL ou régularisation de charges) par versement à partir d'un seuil de 100€. Si jusqu'au 1^{er} janvier 2013 ces remboursements se faisaient par chèque, la très forte activité remarquée ces dernières années (pas moins de 800 chèques édités sur un seul mois en mai 2012) couplée à une démarche plus responsable ont achevé de faire peser la balance en faveur des virements.

« Le virement est un gain de temps pour tout le monde », explique Odile Cottret, Coordinatrice Quittancement. « Pour le locataire, c'est l'assurance d'être remboursé plus rapidement. Et pour nous, c'est moins de manipulations, d'éditions, de signatures, de mises sous pli... Moins de consommation de papier aussi ».

S'il a bien fallu expliquer la démarche à une clientèle encore accrochée à certaines « traditions », les retours sont extrêmement positifs – d'autant plus que la migration a été rapide grâce au pilotage transversal du projet au sein de L'EFFORT RÉMOIS. Annoncés en janvier 2013 aux clients, les premiers virements ont été effectifs dès le mois d'avril. En 2013, ce ne sont pas moins de 2400 remboursements qui ont été effectués, pour un montant total de 775 000€.

« Le virement,
c'est un gain de temps
aussi bien pour le locataire
qui est plus vite remboursé
que pour le bailleur
qui limite au passage,
ses émissions de papier ».



Christophe COURTAILLER,
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

SITE DE L'ANCIENNE CASERNE COLBERT : *le nouveau siège* *de L'EFFORT RÉMOIS* *sort de terre*

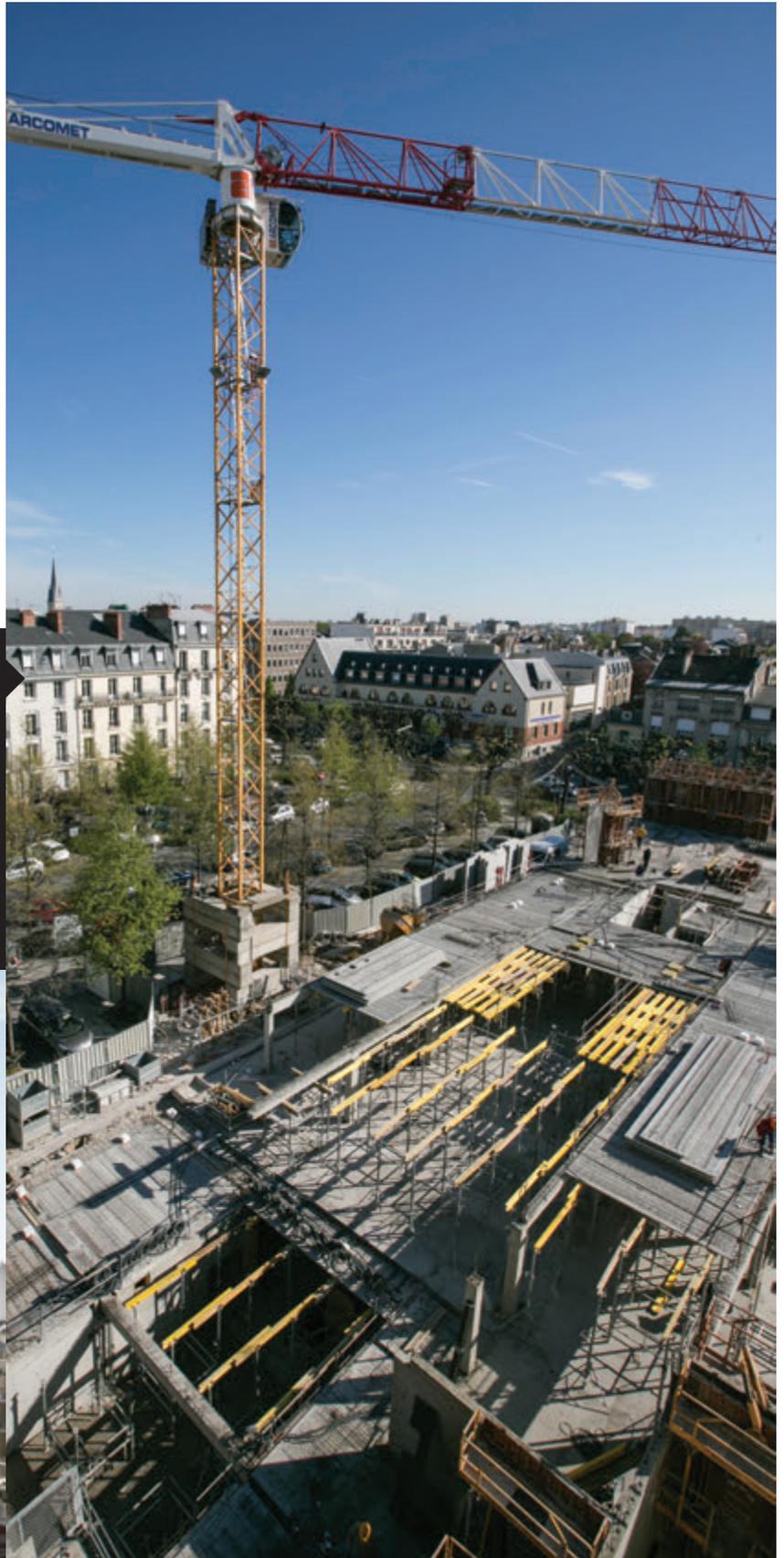
Vingt ans après sa mise en sommeil, le bâtiment historique de la Caserne Colbert à Reims est désormais au cœur de la nouvelle dynamique du quartier du Boulevard de la Paix. Intégrant une résidence haut-de-gamme, un immeuble de bureaux, une supérette, une résidence pour jeunes actifs, un square public mais aussi le nouveau siège de L'EFFORT RÉMOIS, ce programme ambitieux s'étendra jusqu'à fin 2015. Retour en images sur les avancées majeures de 2013.



Première partie du projet à avoir été lancée, la résidence Villa Colbert n'est plus qu'à quelques mois de sa livraison. Elle accueillera 137 logements de standing répartis dans 4 bâtiments distincts, ainsi que 7 locaux d'activités mis à disposition de commerces, services ou professions médicales.

« Le projet Colbert conjugue mémoire du passé et projection vers l'avenir »

Le chantier du futur siège de L'EFFORT RÉMOIS a commencé au mois d'octobre 2013 pour une durée de 23 mois. Si les fondations et le parking en sous-sol ont été construits plus rapidement que prévu, c'est en grande partie dû à l'hiver exceptionnellement clément qui a permis aux entreprises de travailler de manière continue. Et si l'emménagement des équipes n'est prévue qu'à la fin 2015, le travail de préparation logistique du transfert (bureaux, service Informatique, archives) a déjà démarré du côté de la rue Marie Stuart.





Laurent ROUX
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

LE LOGEMENT, *pilier du lien social d'aujourd'hui*

« Tout le monde n'aspire pas à un habitat unique et standardisé ».

La mobilisation des acteurs du logement social autour de la création de lien social est révélatrice d'une époque qui cherche de nouveaux repères, une autre manière de donner du sens au « vivre ensemble ». Laurent Roux, Directeur Général Adjoint de L'EFFORT RÉMOIS, revient sur un sujet qui transcende nos métiers.

« **L**e lien social ». L'expression n'a jamais été autant d'actualité et pourtant, nous sommes bien loin d'une réaction conjoncturelle ou d'une quelconque mode vouée à disparaître dans quelques mois. Le lien social est aujourd'hui LE sujet sur lequel les bailleurs sociaux, et plus généralement tous les acteurs de l'immobilier, sont unanimes. Que ce soit dans ses motivations ou ses moyens, il s'agit pour nous d'une évidence tout aussi impérieuse que la nécessaire mobilisation sur les économies d'énergie ou la poursuite de la construction neuve.

Comment expliquer cet enjeu ? Et pourquoi se manifeste-t-il aujourd'hui avec une telle ampleur ? Pour saisir l'importance du lien social de nos jours, il faut bien comprendre à quel point les modes d'habiter ont changé depuis 20 ans et continuent de changer : à côté de sa valeur fonctionnelle (dormir, manger, abriter sa famille...), le logement occupe une valeur de plus en plus sociale. On y reçoit nos proches et nos amis, on s'y informe et on y communique, nous y sommes en relation avec les autres, on l'affiche et on l'associe à notre image... Sur le plan architectural, cette évolution est visible dans la recherche d'espace, l'aménagement et la décoration, la place

accordée aux pièces à vivre (notamment le salon), et l'ouverture des logements vers le monde extérieur : on ne vend plus un logement s'il n'a pas un jardin, une terrasse ou simplement un coin de balcon. De ce fait, les exigences des habitants se renforcent aussi sur la présentation des parties communes des immeubles, les accès, les espaces verts, la manière de les entretenir, de les valoriser, et de se les approprier individuellement ou collectivement.

CRÉER DU LIEN SOCIAL POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ET L'ISOLEMENT

Il faut aussi comprendre que pendant 30 ans les bailleurs sociaux ont été incités à loger tous les ménages dans les mêmes conditions, à intégrer toutes sortes de populations avec des problématiques très diverses : étudiants, seniors, handicapés, familles nombreuses, retraités, démunis, mal ou pas logés... Pourtant, chacun peut aujourd'hui se rendre compte que tout le monde n'aspire plus à un habitat unique et standardisé. Sans oublier que toutes ces catégories sociales ont parfois du mal à vivre ensemble, les unes à côté des autres – un phénomène qui s'est encore renforcé avec les tensions constatées dans certains quartiers depuis quelques années. Face à la montée de la précarité économique et sociale, l'isolement des



« 1^{ère} session des Ateliers de l'Effort, à l'initiative des salariés sur leurs heures de travail – Février 2014 ».

personnes ou les incivilités, il faut réinvestir le terrain : les acteurs locaux doivent regrouper leurs forces pour apporter des solutions de proximité aux familles connaissant des difficultés de vie au quotidien.

Pour toutes ces raisons L'EFFORT RÉMOIS a choisi de faire du lien social un des piliers de son projet d'entreprise : car les initiatives que nous menons ou que nous soutenons dans les quartiers sont des facteurs essentiels du « mieux vivre ensemble » auquel nous aspirons sur notre patrimoine. Qu'il s'agisse d'aider à la création d'une salle de boxe, de permettre à nos salariés d'animer des ateliers thématiques sur leurs heures de travail, ou de mettre des voitures électriques à la disposition des habitants, les possibilités sont infinies et toujours bienvenues.

Et que ces actions soient menées en interne ou en partenariat avec d'autres acteurs locaux (collectivités, associations), nous devons garder en tête l'idée d'être avant tout des initiateurs et des facilitateurs : c'est aux habitants de faire vivre durablement ce lien social par leur implication au cœur des quartiers. Notre rôle est d'impulser l'action au bon moment. Mais nous devons aussi laisser progressivement les populations prendre en main leur destin commun.

« Face à la montée de la précarité économique et sociale, les acteurs locaux doivent réinvestir le terrain ».



« *En quelques mois,
le Boxing Club Châtillons
est devenu une réalité* »

David ERCKELBOUT
RESPONSABLE DU CLUB

« Quand tous
les acteurs locaux
se mobilisent
pour un projet,
la réussite est
toujours à la clef ».

C'est dans un ancien local commercial situé au début de l'avenue Christophe Colomb que le Boxing Club Châtillons accueille les amateurs de boxe anglaise depuis le mois de septembre 2013. À l'origine du projet, David Erckelbout a su trouver les mots pour convaincre Maryse Lefèvre, Responsable de l'agence locale de L'EFFORT RÉMOIS. Entretien.



LE BOXING CLUB CHÂTILLONS

COMMENT VOUS EST VENUE L'IDÉE DE MONTER LE BOXING CLUB CHÂTILLONS ?

David Erckelbout : Cela fait très longtemps que je pratique deux activités : le football et la boxe. Je m'occupe du football club Christo des Châtillons depuis 12 ans et j'ai eu envie de donner aux habitants la possibilité de pratiquer une autre activité dans leur quartier. J'en ai parlé à L'EFFORT RÉMOIS qui a tout de suite adhéré à l'idée : nous avons fait un sondage auprès des jeunes du quartier, et leur réaction nous a donné envie de pousser le projet.

LE PROJET S'EST MONTÉ FACILEMENT ?

D.E. : Le plus difficile a été de trouver le bon local, à la fois assez grand et facile d'accès. Le reste est allé assez vite car tout le monde s'est mobilisé : la maison de quartier des Châtillons, L'EFFORT RÉMOIS avec Maryse Lefèvre, ALPHA LOGEMENT avec Alain Chevallier, le Conseil Général de la Marne avec Christophe Fiaillot, la Ville de Reims avec M. Philippoteaux... En à peine 18 mois, nous avons obtenu le financement, réalisé les travaux, et structuré l'équipe encadrante.

COMMENT ÊTES-VOUS ORGANISÉS ?

D.E. : Nous sommes 4 éducateurs, plus une petite équipe de bénévoles qui aide à la gestion administrative du club, le secrétariat, la trésorerie... Deux d'entre nous ont passé le diplôme fédéral spécifique aux activités de boxe ce qui nous permet de proposer tous les types de licences : loisir, amateur et pré-combat. C'est important car le public est très large, avec des élèves de 7 à 50 ans et des niveaux très différents.

COMMENT SE PASSE LE QUOTIDIEN DEPUIS L'INAUGURATION ?

D.E. : Nous sommes vraiment surpris par le succès du club. Ça nous demande une organisation bien structurée puisqu'il nous faut gérer des groupes de 10 à 25 personnes pendant 1 à 2h en fonction de l'âge. Afin d'avoir des groupes équilibrés, nous faisons faire deux essais aux personnes avant de les inscrire : le but est de les orienter vers la licence qui leur convient le mieux, en prenant le temps d'expliquer à chacun, notamment aux parents, pourquoi nous pensons que tel choix est le plus adapté.

QUE PENSEZ-VOUS QUE LES ÉLÈVES RETIRENT DE CES COURS ?

D.E. : J'aime la boxe parce que c'est un sport porteur de belles valeurs : le respect, la rigueur et la discipline. Certains viennent au club pour s'amuser et se défouler, d'autres pour apprendre à se défendre ; certains cherchent à canaliser une certaine énergie, parfois même une certaine violence. Mais tous découvrent un autre univers et c'est ça l'essentiel. Parfois, j'amène l'équipe de football au club et on remplace l'entraînement habituel par une séance de boxe. Et ça me fait plaisir de voir qu'ils apprécient aussi ce sport et en redemandent même !



Chantiers jeunes : une manière originale de financer son permis

Gagner un peu d'argent tout en étant utile à son quartier, tel était l'objectif du « Chantier Jeunes » organisé par L'EFFORT RÉMOIS dans le quartier d'Orléans entre le 21 et le 25 octobre 2013. Encadrés par un éducateur de l'ACCP et un encadrant technique de l'association Partage Travail 51, six jeunes ont remis en peinture les soubassements d'un immeuble de la rue Songy, ainsi que les portes des caves et les descentes pour y accéder. Une semaine placée sous le signe du travail et de la bonne ambiance qui a permis à ces volontaires de gagner un peu d'argent afin de financer leur permis de conduire ou participer à un voyage scolaire en Angleterre.



Les Châtillons ont la main verte

Qui n'a jamais rêvé d'avoir son propre potager en pleine ville ? C'est désormais possible grâce au Club des Jardins Familiaux des Châtillons, créés par L'EFFORT RÉMOIS en association avec la Maison de Quartier, l'Association des Locataires, l'Agence de Proximité et ALPHA LOGEMENT. Depuis mai 2013, les habitants du quartier peuvent cultiver 13 parcelles mises à leur disposition dans deux jardins distincts, l'espace Albert Camus et l'espace Dumont D'Urville. Les premières récoltes de légumes ont été un franc succès auprès des jardiniers en herbe, et une parcelle pédagogique gérée par un bénévole de la Maison de Quartier propose désormais une initiation au jardinage pour les enfants.



Vincent VIAULT
CHARGÉ D'ACCUEIL



LES AGENCES

de proximité font peau neuve

« Des espaces plus fonctionnels et plus accueillants pour une meilleure gestion de la proximité ».

Après des années de bons et loyaux services, certaines agences de quartier avaient besoin d'un petit rafraîchissement. Mais plutôt que de se contenter d'une simple remise à neuf, L'EFFORT RÉMOIS a préféré repenser entièrement le concept de ses agences de proximité. Objectif : un meilleur accueil des clients et des conditions de travail optimisées pour des équipes très sollicitées.

« **N**otre présence ici est essentielle car nous sommes la seule institution encore présente dans le quartier. La première image que l'on a quand on pousse la porte de l'agence est donc très importante ». En quelques mots, Vincent Viault, Chargé d'Accueil à Croix-du-Sud, résume toute l'importance de la démarche de proximité de L'EFFORT RÉMOIS. Quand il n'y a ni bureau de poste, ni commissariat, ni permanence de la Mairie, les habitants se tournent vers les bailleurs sociaux.

Alors quand le déménagement des agences de Tiqueux et de Croix-du-Sud a été évoqué en 2012, L'EFFORT RÉMOIS en a profité pour remettre les choses à plat. Et dès le début, l'approche a été voulue globale : non seulement l'identité graphique a été modernisée, mais surtout l'aménagement intérieur a été entièrement repensé pour une plus grande ergonomie et qualité d'accueil. Comme l'explique Didier Debrin, Responsable des Services Généraux, « la première étape a été de définir les contours d'une agence type. Surface maximale, nombre de bureaux, salle de réunions, locaux techniques : aucun détail n'a été laissé de côté ».

UN ESPACE PENSÉ POUR L'USAGE QUOTIDIEN

Il faut dire que les agences de proximité cumulent les fonctions, à la fois espace d'accueil du public et lieu d'archivage, bureau des agents et local technique. Les 350m² d'espace disponible en moyenne doivent donc intégrer une douzaine de bureaux mais aussi une salle de réunion pour le personnel de passage, une entrée avec 1 ou 2 postes d'accueil en fonction des périodes, un espace détente ou encore des espaces pour le stockage du matériel d'intervention.

« Tout a été pensé afin de créer un lieu à la fois plus fonctionnel et plus accueillant », reprend Didier Debrin. « On a redonné de la cohérence et de la convivialité aux espaces, et le résultat est d'autant plus efficace que tous les services ont été sollicités, de la Direction de la Clientèle aux agents de terrain en passant par le service Marketing ».

QUAND LA PROXIMITÉ PREND TOUT SON SENS

Après 18 mois de concertation, de réflexion et de travaux, les équipes ont intégré leurs nouveaux locaux fin 2013. Et le changement n'est pas passé inaperçu, comme s'en amuse Vincent Viault : « je pense que c'est inconscient, mais j'ai l'impression que les gens se sentent mieux accueillis rien qu'en franchissant le seuil de l'agence. Pour nous, c'est aussi beaucoup plus confortable de travailler dans un espace réellement pensé pour l'accueil du public. Par exemple, nous pouvons utiliser le bureau adapté aux personnes à mobilité réduite s'il nous faut un peu d'intimité pour traiter un dossier délicat ou recevoir une personne sensible ou même carrément en détresse ».

Car c'est aussi ça le quotidien des agences de proximité : accueillir des personnes en situation difficile et qui viennent régulièrement demander de l'aide pour des sujets bien éloignés du logement. Et s'il n'est pas question de se substituer aux autres institutions, les chargés d'accueil n'hésitent pas à donner un coup de main quand ils le peuvent, en aidant à remplir un dossier ou à prendre un rendez-vous. « Dans ces situations-là, c'est important que chacun se sente bien », conclut Vincent Viault. « Cela ne résout pas la situation, mais ça permet d'apporter un cadre serein à des discussions qui ne le sont pas forcément ». D'où la volonté de L'EFFORT RÉMOIS d'exporter son nouveau concept à l'ensemble de ses agences de proximité dans les prochaines années.

CROIX-DU-SUD

Nouvelle agence
de proximité de
Croix-du-Sud.



TINQUEUX

Nouvelle agence
de proximité
de Tinquex.





QUAND L'HABITAT

répond aux enjeux majeurs de la santé publique

Géré par le Groupe Almage, l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) « Les Parentèles » de Reims a été inauguré au mois de novembre 2013. Pour ce projet, L'EFFORT RÉMOIS a endossé le rôle d'opérateur – un changement qui n'a pas été sans impact sur le management de projet habituel.



« Chaque détail, de l'ergonomie à la circulation en passant par la décoration et les jeux de couleurs, a été pensé pour le quotidien des patients ».

C'est une étude de l'Institut national de Veille sanitaire (InVs) qui est venue confirmer officiellement ce que les professionnels pressentaient déjà : en trois ans, le nombre de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou autres démences a progressé de près de 14% en France, en lien avec le vieillissement de la population. Pour répondre à cet enjeu majeur de santé publique qui représente 250 000 nouveaux cas par an, le Groupe Almage, dirigé par le Dr Alfred Saillon, gériatre-psychoanalyste, et Anne Saillon, neuropsychologue, a non seulement besoin de s'appuyer sur une démarche thérapeutique spécifique mais aussi sur des établissements réellement pensés pour l'accueil des malades.

« Notre démarche s'appuie sur une analyse personnalisée du potentiel et des besoins du patient », explique Anne Saillon. « L'objectif est de réduire les troubles du comportement afin de diminuer le recours aux médicaments sédatifs, et pour cela, il est important d'avoir un cadre d'accueil adapté ». L'EHPAD « Les Parentèles » de Reims, géré par le Groupe Almage et réalisé en partenariat avec L'EFFORT RÉMOIS, a donc été entièrement pensé autour du quotidien du patient et des équipes médicales : sa conception architecturale, organisée en unités de vie, rassemble plusieurs chambres autonomes, qui sont autant de lieux de vie à caractère familial (lesdites « parentèles »).

UN ÉTABLISSEMENT PENSÉ POUR LA PRISE EN CHARGE DES PATHOLOGIES

Les aires de circulation, abondantes et généreuses à l'image de ce vaste jardin privatif de 1 500m², invitent à la déambulation - une caractéristique forte de la maladie. Il est en effet largement démontré que le mouvement est une forme de stimulation cognitive qui améliore le comportement et l'état clinique général : « le mouvement dans des espaces permissifs permet de relâcher une tension éventuelle et de diminuer l'agressivité de certains patients », précise Anne Saillon. Outre l'ergonomie de l'établissement, un effort tout particulier a été porté sur la décoration et les jeux de couleurs qui permettent d'égayer mais aussi de faciliter les repères et l'identification des lieux.

Pour L'EFFORT RÉMOIS qui a tenu le rôle d'opérateur, le projet a été l'occasion de se confronter aux problématiques administratives fortes qui encadrent l'ouverture d'un EHPAD : « Les règles de sécurité relatives aux établissements de type J sont extrêmement précises », explique Damien Tourneur, Directeur du Bureau d'Étude de Maîtrise d'Œuvre d'Exécution de Logements Neufs. « Il n'y a pas d'à peu près : soit on est bon, soit on ne l'est pas. C'est pour cela que le suivi a été transversal aussi bien chez nous pour la partie technique qu'en externe avec l'exploitant : pas mal d'aménagements ont été nécessaires avant de passer en commission de sécurité et c'est en travaillant avec le Groupe Almage que nous avons pu lever les obstacles un à un ». Un projet pilote qui conforte l'expertise du bailleur dans l'accompagnement de ces établissements appelés à se multiplier dans les prochaines années.



Questions à

PATRICK NOUVION • Cadre de Santé

"Un lieu où l'on adapte vraiment le projet de vie en fonction de chaque personne"

En quoi un établissement comme « Les Parentèles » se démarque-t-il des autres ?

Déjà, c'est un des seuls établissements entièrement dédié à l'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et des pathologies neurodégénératives dans la région. On a beau savoir depuis des années qu'il faut un accompagnement spécial pour les pathologies cognitives, les structures comme « Les Parentèles » manquent cruellement en France. Ce sont pourtant les seules qui permettent un suivi efficace des patients car on y adapte vraiment le projet de vie en fonction de chaque personne, le niveau de sa pathologie, son histoire, son entourage familial... Ici, tout tourne autour de la maladie et de sa prise en charge : nous accompagnons chaque personne.

Comment cela se traduit-il concrètement ?

Le bâtiment permet d'offrir de larges espaces de déambulations aux résidents, mais également des espaces de vie avec un peu plus d'intimité. D'ailleurs, bien que chacune des 7 unités accueille 14 lits, nous les appelons entre nous des « appartements » : il y a une pièce

commune, une petite cuisine... Chaque appartement dispose de son équipe de deux aides-soignantes le jour, ce qui permet de recréer des petites cellules très différentes du cadre que l'on va trouver dans un hôpital classique. On y respecte l'état présent de chaque résident, et on essaye d'envisager son futur de la manière la plus sereine possible.

Les effets au quotidien sont-ils mesurables ?

Il faut bien comprendre que, pour l'instant, on n'a pas trouvé de traitement guérisseur pour la maladie d'Alzheimer. La seule chose que l'on puisse faire c'est la freiner, en accompagnant et en stimulant les résidents. Un établissement comme « Les Parentèles » permet à chaque malade de trouver l'espace de vie qui lui convient le mieux dans sa situation, avec tout le respect auquel il a droit. Et puis c'est aussi pour les familles l'assurance que leurs proches bénéficient de toute l'attention dont ils ont besoin. Il y a un énorme sentiment de culpabilité chez elles, qui finit par s'estomper avec le temps quand elles voient que l'établissement offre un cadre qui permet d'améliorer un peu les choses, et surtout de les apaiser.



Stéphane DEMAY
CHARGÉ D'OPÉRATION

AUX CHARMILLES, *des logements pour les spécialistes de l'industrie de demain*

Désaffecté depuis plusieurs années, l'ancien laboratoire de recherches expérimentales de la zone Farman à Reims a été entièrement réhabilité par L'EFFORT RÉMOIS afin de créer un établissement d'hébergement pour les étudiants en alternance du centre de formation PREMICA.

LES CHARMILLES EN CHIFFRES

54
CHAMBRES

1043
m²

DE SURFACE HABITABLE

7
MOIS
DE TRAVAUX

1,3
MILLION D'EUROS
DE BUDGET TRAVAUX

Lancé en 2010, le projet de formation PREMICA (Pôle Régional d'Enseignement des Métiers Industriels de Champagne-Ardenne) regroupe sur un site unique le Centre de Formation de l'Industrie de la Marne (CFAI), l'Association de Formation Professionnelle de l'Industrie (AFPI) et l'Union des Industries et Métiers de la Métallurgie (UIMM) de la Marne. L'objectif de ce rapprochement inédit était de répondre aux importants besoins de formation industrielle en Champagne-Ardenne – une région où l'emploi industriel concerne encore plus de 50 000 personnes.

Installé dans la zone Farman à Reims, le nouveau centre de formation s'étend sur 14 500 m² et forme près de 8000 stagiaires par an (contre 5000 avant). Et depuis 2013, le site a vu s'ouvrir à quelques centaines de mètres la Résidence des Charmilles, un ensemble de 54 logements destinés à accueillir les apprenants en formation en alternance qui doivent partager leur temps entre les cours et l'entreprise où ils effectuent leur stage.



UN PROJET MENÉ EN UN TEMPS RECORD

Lancés au mois de mai 2013, les travaux de réhabilitation ont été menés en un temps record – à la fois pour répondre aux besoins de logement des apprenants et pour s'assurer de l'obtention de la subvention « Grand Emprunt » relative aux programmes labellisés « Investissements d'avenir ». « L'ancien laboratoire de recherches expérimentales était désaffecté depuis des années et il a fallu démolir une bonne partie du bâtiment pour le restructurer », explique Stéphane Demay, Chargé d'Opérations. « L'essentiel des travaux a été réalisé pendant l'été, avec un rythme extrêmement soutenu pour une livraison en décembre aux exploitants – L'EFFORT RÉMOIS n'ayant qu'un rôle d'opérateur sur ce projet ».

Meublées, les 54 chambres (majoritairement des studios plus quelques F2) bénéficient toutes d'une kitchenette et ont été pensées afin d'être le plus fonctionnelles possible pour les étudiants de passage pendant leurs périodes de cours. Des locaux communs et annexes complètent ce bâtiment RT 2005 certifié Patrimoine.



*Pôle Intergénérationnel
Farman à Bétheny :* **concentré de mixité**
et de **lien social**



Une trentaine de logements locatifs classiques. Seize logements en accession à la propriété (quatorze collectifs et deux individuels). Une médiathèque. Une halte-garderie. Une salle commune. Plusieurs locaux commerciaux. Un mini-quartier dans le quartier pour les uns, un concentré de mixité et de lien social pour les autres : à Bétheny, le Pôle Intergénérationnel de la rue Farman qui verra le jour à l'été 2014 alimente déjà l'imaginaire des habitants.

Ce concept avant-gardiste installé en plein centre-ville s'est en effet fixé pour objectif de repenser la vie en communauté au sein d'un même ensemble d'immeubles, en offrant notamment un maximum de services

pour un maximum de typologies de populations. Célibataires, familles avec enfants, étudiants, retraités, personnes à mobilité réduite : tout le monde trouvera facilement sa place au cœur de cet ensemble imaginé par la ville de Bétheny en partenariat avec L'EFFORT RÉMOIS.

L'aménagement de ce programme immobilier a également fait l'objet d'un effort tout particulier, afin de favoriser les « circuits courts » et donc les déplacements à pied et à vélo. La voirie a été repensée, de nouvelles rues créées et la place de la voiture optimisée – sans pour autant empêcher la circulation quotidienne des travailleurs et la livraison des commerces de proximité.

LES FRANÇAIS *rêvent toujours de devenir propriétaires*



Jérôme FLORENTIN
RESPONSABLE
ACCESSION SOCIALE

Remise au goût du jour depuis quelques années, l'accèsion sociale à la propriété continue de rencontrer un très large succès. Parfaitement en phase avec les aspirations des populations, le dispositif devrait rapidement représenter 100 ventes par an pour le GROUPE PLURIAL.

C'est dans les vieux pots que l'on fait les meilleures soupes... et dans les anciens dispositifs que l'on trouve les solutions les plus adaptées aux situations d'aujourd'hui. Souvent présentée à tort comme une nouveauté, l'accèsion sociale à la propriété s'articule autour de deux dispositifs phares : la vente en secteur ANRU et la Location-Accession (ou PSLA). Ce dernier semble intéresser une partie croissante de la population puisqu'il permet de devenir propriétaire pour le simple prix d'un loyer majoré d'une part acquisitive et d'un apport initial faible. Il est donc particulièrement adapté aux primo-accédants, disposant de ressources modérées mais régulières.

Ce qui est nouveau en revanche, ce sont les initiatives innovantes mises en place par le GROUPE PLURIAL pour accompagner efficacement ces produits sur le terrain. Alors que la crise économique n'a pas altéré le désir des Français de devenir propriétaire, plusieurs axes ont été privilégiés pour permettre au plus grand nombre de concrétiser ce rêve, à commencer par l'accompagnement financier des futurs accédants (aide au montage du dossier de financement, aide au démarchage des banques...).



DES LOGEMENTS ABORDABLES ET ADAPTABLES

Autre axe d'amélioration : la qualité et la diversité des produits immobiliers couverts par l'accèsion sociale. Non seulement les logements abordables ne doivent pas être des logements au rabais, mais ils doivent aussi s'adapter au quotidien de populations qui n'auront pas forcément la possibilité – ou l'envie – de déménager. C'est pour cette raison que L'EFFORT RÉMOIS s'oriente vers des conceptions de logements flexibles, comme par exemple des F5 avec pièce indépendante au RDC pouvant servir d'appartement pour un étudiant ou un sénior, ou de bureau.

Enfin, le groupe continue son travail de sensibilisation auprès de collectivités rendues méfiantes par la présence du mot « social » dans le dispositif. Leur soutien est néanmoins essentiel car il conditionne l'obtention d'aides complémentaires qui sont intégralement répercutées sur les prix de vente.



Les Capucines, premier programme PSLA livré par l'EFFORT REMOIS.



"L'accession sociale
doit être adossée
à des programmes
immobiliers de
qualité"

Questions à

JANY-HÉLÈNE DANELUTTI • Responsable Commerciale

Est-ce que les gens qui poussent la porte de l'agence PLURIAL IMMO' rue de Vesle savent ce qu'est l'accession sociale à la propriété ?

Pas tous, loin de là. Et ceux qui connaissent le dispositif n'imaginent pas toujours que les plafonds de ressources fixés sont tels que 75% des ménages peuvent en bénéficier. Je pense d'ailleurs que l'on devrait plutôt parler d'accession aidée : ce serait plus juste et moins connoté au niveau sémantique. Par contre, lorsque que l'on a expliqué les avantages de l'accession sociale, nos interlocuteurs, dans l'ensemble, se montrent intéressés, d'autant que nous proposons des programmes immobiliers de qualité – encore une fois bien éloignés de l'image que les gens ont du logement social : maisons avec jardins à Tinqueux, programmes en semi-collectif, appartements en centre-ville...

Peut-on parler d'un phénomène en pleine explosion ?

Il y a indéniablement une tendance de fond en faveur de l'accession sociale à la propriété. Parallèlement subsiste une très forte demande pour nos programmes immobiliers haut de gamme. Depuis quelques années, nous assistons à la disparition progressive de la classe moyenne

traditionnelle, et avec elle de l'accession classique à la propriété. Les Français cependant rêvent toujours de devenir propriétaires et leurs exigences n'ont pas diminué, bien au contraire. L'accession sociale est donc un dispositif qui permet de répondre à cette aspiration malgré la crise économique qui perdure.

Qu'est-ce qui fait la différence dans l'accompagnement de PLURIAL IMMO' ?

Contrairement aux agences immobilières classiques, notre démarche n'est pas uniquement mercantile. Notre but n'est pas de vendre à tout prix un logement aux personnes qui nous sollicitent : nous les conseillons, les aidons à préciser leur projet, et quand leur situation ne permet pas l'achat, nous n'hésitons pas à les orienter vers des produits locatifs. Notre approche est également plus globale puisque nous participons en amont à la réflexion autour des programmes immobiliers qui vont être lancés. Appartenir à un groupe d'envergure comme PLURIAL nous permet de proposer des produits de qualité, en phase avec les aspirations des populations. C'est un atout considérable !



Jean-Claude TRIMBUR
DIRECTEUR D'ACTIVITÉS
IMMOBILIÈRES
PRIVÉES à la SACCLO

LA SACCLO
EN CHIFFRES
AU 31/12/2013

UNE ANNÉE À LA SACCLO :

en attendant la loi Alur

772
LOTS
DE GESTION LOCATIVE
ET 92 COPROPRIÉTÉS
FORMANT 3 256 LOTS.

L'ÉQUIPE SACCLO
GÈRE ÉGALEMENT

15
COPROPRIÉTÉS
DE L'EFFORT RÉMOIS
REPRÉSENTANT
1 050 LOTS.

48
VENTES
RÉALISÉES EN 2013
ENTRE REIMS
ET CHÂLONS

2
BOUTIQUES
PLURIAL IMMO POUR LA
COMMERCIALISATION

Publiée au Journal Officiel le 26 mars dernier, la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (dite loi Alur) va révolutionner la gestion du patrimoine immobilier privé au quotidien. Pour la SACCLO, c'est l'occasion de voir la démarche qualitative lancée il y a plusieurs années aboutir.

Elle a rythmé les derniers mois, suscité des inquiétudes et des débats, soufflé le chaud et le froid. Maintes fois repoussée, la loi Alur n'a été adoptée définitivement qu'en mars 2014 mais elle a clairement marqué de son empreinte l'année 2013. Et pour Jean-Claude Trimbur, Directeur d'Activités Immobilières Privées à la SACCLO, on n'a pas fini d'en mesurer les répercussions : « la loi Alur vient modifier profondément le métier d'agent immobilier sur le plan juridique comme financier. Elle transforme les contrats, réglemente précisément les honoraires, rend obligatoire les comptes séparés pour chaque copropriété de plus de 15 lots... en bref, elle redistribue complètement les cartes ».

Pour la SACCLO qui gère le patrimoine immobilier privé du GROUPE PLURIAL en Champagne-Ardenne, cela nécessite de s'adapter rapidement – même si la loi ne fait que renforcer et accélérer une démarche qualitative déjà initiée depuis plusieurs années en interne. « En remettant l'intérêt du client au premier plan, le gouvernement va dans le sens de la professionnalisation et de la formation continue des équipes que nous défendons depuis très longtemps », reprend Jean-Claude Trimbur. « La loi ajoutera un calendrier précis qui va venir rythmer les prochains mois par la parution des décrets d'application. On n'en connaît pas encore tous les détails mais certaines dispositions sont déjà votées et applicables ».

OPÉRATION CENTRALISATION DE LA GESTION IMMOBILIÈRE PRIVÉE

En attendant que ceux-ci paraissent au Journal Officiel, la SACCLO a continué à mener de front le projet de structuration des services immobiliers privés du groupe couvrant notamment la gestion de biens et le syndicat de copropriété. Et si l'intégration des biens et des immeubles gérés jusque-là par LOCHE & FAUCHERON à Epernay a été le point d'orgue de 2013, à terme, la SACCLO a vocation à gérer l'ensemble du patrimoine immobilier privé du GROUPE PLURIAL en Champagne-Ardenne – et même au-delà puisque le parc s'étend jusqu'en Bourgogne.

Début 2014, les 46 copropriétés gérées par MON LOGIS et la SACAP dans l'Aube sont également passées sous le pavillon de la SACCLO, avec toujours le même objectif : être plus efficaces professionnellement en potentialisant les procédures pour les clients d'une part ; être plus efficaces économiquement en mutualisant les outils et les initiatives d'autre part. Cette démarche a d'ailleurs montré toute sa pertinence au moment du passage à la norme SEPA et de la modification du taux de TVA, avec un pilotage interne. « Notre réussite repose à la fois sur la bonne préparation de la reprise des portefeuilles, sur l'amélioration continue du service apporté au client et surtout sur la qualité de nos collaborateurs », conclut Jean-Claude Trimbur. « Nous n'avons pas attendu la loi Alur pour nous professionnaliser, mais le fait de devoir gérer à terme un parc beaucoup plus conséquent nous donne une obligation d'adaptation et de résultat ».



Si la mutualisation est à l'ordre du jour pour la gestion de biens et le syndic de copropriété, il en va de même pour l'autre spécialité de la SACCCO, à savoir la vente de produits neufs (terrains, maisons et appartements). Sauf que pour ce point précis, c'est par le biais des boutiques PLURIAL IMMO' que la démarche de commercialisation va être renforcée.

L'idée est de s'appuyer sur l'excellent capital confiance de la SACCCO et des différentes boutiques pour créer une véritable alternative aux agences immobilières traditionnelles. Car PLURIAL IMMO', c'est bien plus qu'une marque expert : ce sont des équipes dont la mission est de diriger le client vers LA solution logement adaptée à ses besoins parmi tous les produits et services de l'habitat au sein du GROUPE PLURIAL. Sans prime ni commission, la relation commerciale est basée sur l'empathie, le respect des engagements et l'honnêteté. Des valeurs fortes qui résonnent tout particulièrement aujourd'hui, mais que peu de gens associent naturellement avec les agents immobiliers.

La bannière **PLURIAL IMMO'** prend son essor



UNE SECONDE VIE

pour les logements les plus anciens

« Si un logement ne trouve pas preneur, c'est qu'il ne correspond pas aux attentes des gens : en le restructurant, on lui donne une seconde vie ».

Depuis le 1^{er} janvier 2012, la Régie technique a repris en main la rénovation des logements anciens vacants du parc immobilier de L'EFFORT RÉMOIS pour le compte du service Maintenance. Un transfert de compétence qui vise à centraliser et à rationaliser les travaux d'intervention entre le départ d'un locataire et l'arrivée du suivant.

26

CHANTIERS
DE RESTRUCTURATION
(et déjà 43 au
2^{ème} trimestre 2014)

Avec 25 000 logements de tous types et de tous âges, le parc immobilier de L'EFFORT RÉMOIS est à l'image de ses occupants : riche de sa mixité et de sa diversité. Et si l'entretien des logements est à la charge des occupants qui peuvent tout à fait refuser les interventions régulières du bailleur, il reste un moment où celui-ci reprend la main : à chaque changement de locataire. Et parfois, l'état des lieux qui suit un départ peut se révéler plein de surprises...

ou moins lourde). Mais dans certains cas, même si le logement est en bon état relatif, il arrive que le parc immobilier d'hier ne corresponde pas aux attentes des populations d'aujourd'hui. « Notre objectif reste de limiter la vacance », reprend Laurent Monclin. « Si après plusieurs visites, certains biens restent vides, on se réunit avec les services Locations et Gérance afin d'identifier ce qui ne va pas et de déterminer les actions à mettre en place ».

72

CHANTIERS
DE RÉNOVATION
POUR UN MONTANT
DE 450 000€

« Imaginez un appartement où le locataire ne nous a pas laissé rentrer pendant 40 voire même 55 ans comme ça nous est arrivé récemment », explique Laurent Monclin, Responsable Adjoint de la Régie technique. « Il faut remettre l'électricité en conformité, refaire toute la plomberie, rajouter une évacuation d'eau quand il n'y en a qu'une pour créer une alimentation machine à laver ou lave-vaisselle. Parfois il faut même repenser l'aménagement des pièces, comme dans ces logements des années 50 où la cuisine donne directement sur la salle de bain ».

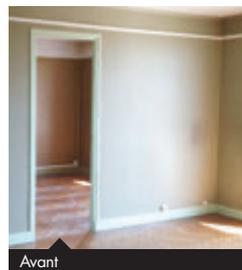
Qu'il s'agisse de créer un grand séjour en condamnant une chambre ou au contraire de créer une chambre supplémentaire, la Régie technique n'hésite pas à restructurer certains logements pour leur donner une seconde vie. D'où la nécessité d'être en veille permanente pour bien cerner les attentes des futurs locataires.

63

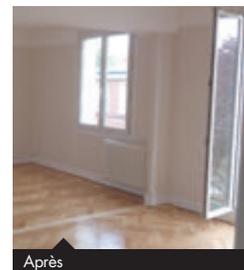
REMPACEMENTS
COMPLETS DE
FENÊTRES BOIS
PAR DU PVC DANS
DES LOGEMENTS
POUR UN MONTANT
DE 150 000€

UN MEILLEUR SUIVI POUR ANTICIPER LES CAS EXTRÊMES

Suivant la vétusté du bien récupéré, deux scénarii sont envisagés : la simple mise en sécurité ou la rénovation (plus



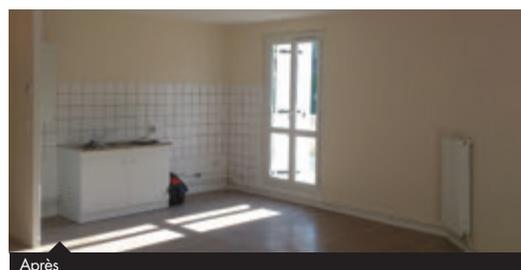
Avant



Après



Avant



Après



"Planifier et
gérer les travaux
des logements
vacants"

Questions à

AUDREY LINARD • Chargée de travaux

Quel est votre rôle au quotidien ?

Ma mission première est la planification des travaux en "états des lieux classiques". Nous traitons les commandes de travaux des agents état des lieux. Il s'agit de répartir la charge de travail entre l'ensemble de nos prestataires et de veiller au bon déroulement des travaux en collaboration directe avec les artisans, jusqu'au contrôle final. La planification centralisée facilite aussi la transversalité entre les différents services : Locations, Agences... Je m'occupe également de la restructuration des logements et de la rénovation des logements anciens. Concernant ces logements, je traite le dossier de la commande de travaux au contrôle final. Je m'occupe également de la restructuration des logements et de la rénovation du patrimoine ancien. Pour ce dernier, je traite les dossiers de la commande de travaux au contrôle final.

Quelle est la différence entre restructuration et rénovation ?

On restructure (ou réaménagement) un logement pour répondre à une demande spécifique du locataire. Par exemple, abattre une cloison

entre le séjour et la chambre afin d'agrandir la pièce de vie, ou a contrario, cloisonner un grand séjour (voir une mezzanine) afin de créer une chambre supplémentaire. La rénovation de logements anciens concerne généralement les logements dont l'occupation est supérieure à 20 ans. Il est souvent nécessaire de procéder à une remise en sécurité électrique. L'état des embellissements ainsi que celui de l'appareillage est dans la plupart des cas très vétuste, le montant des travaux engagés est donc plus important.

Qu'est-ce qui rend votre quotidien intéressant ?

J'apprécie plusieurs aspects de ce travail au quotidien, notamment, la diversité des missions, l'autonomie dans la gestion de la charge de travail, la collaboration avec les artisans, mais aussi le fait de gérer des projets de A à Z, d'assurer le suivi technique des chantiers et de veiller au respect des budgets. Et bien sûr, mettre tout en œuvre, en relation avec le service Locations et Plurial Entreprises afin de satisfaire au mieux nos clients, avec les services Maintenance, Locations et Plurial Entreprises...

Le GROUPE PLURIAL,
partenaire privilégié des entreprises

COLLECTEUR NATIONAL
D'ACTION LOGEMENT

9^{ème}

CLASSEMENT EN TERMES DE PARC IMMOBILIER
SOUS GOUVERNANCE D'ACTION LOGEMENT

3^{ème}

NOMBRE DE
LOGEMENTS

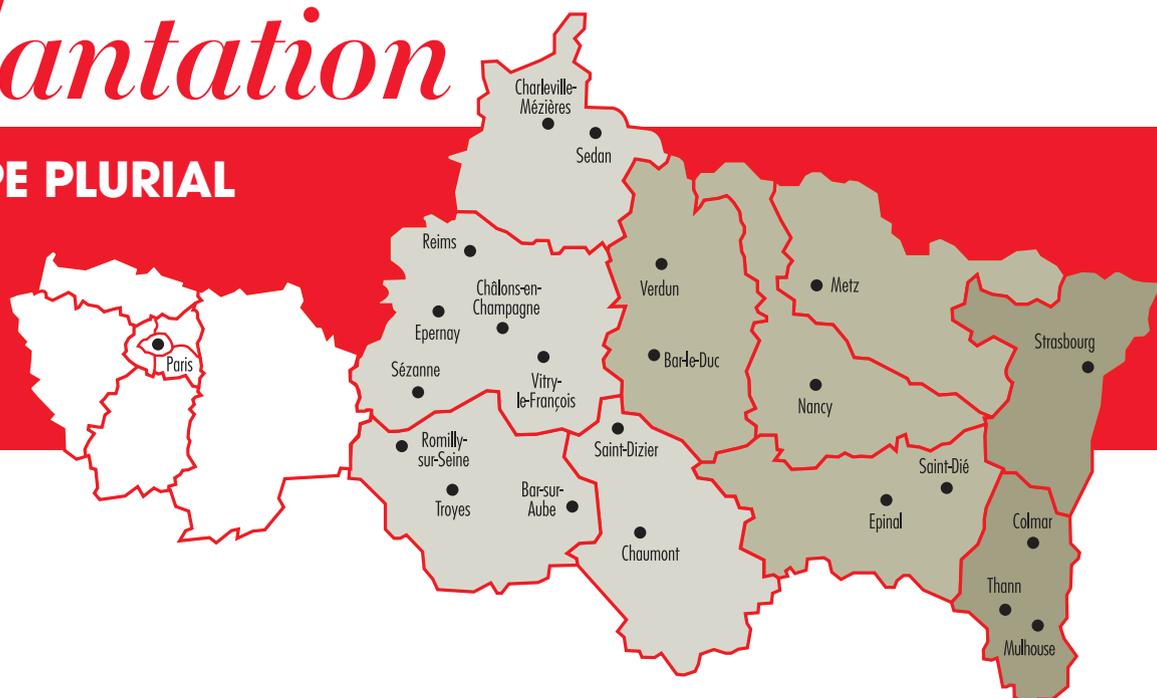
68 100

NOMBRE DE
SALARIÉS

1249

Implantation

du GROUPE PLURIAL





© CRÉDITS PHOTOS :
Limagecontemporaine,
Michel Jolyot, L'EFFORT RÉMOIS.

© PERSPECTIVES :
Rema'Vert : Atelier architecture Brenac
et Gonzalez et Savart Paysages,
Farman-Béthey : Architecte Delaval Hardot

CONCEPTION RÉALISATION :
O'communication



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