

Comment Reims habitat fait-il face aux contraintes qui pèsent sur l'habitat social et à ses nouveaux enjeux et perspectives?

Mardi 22 janvier 2019

Jean-Marc ROZE, Président de Reims habitat

Patrick BAUDET, Directeur Général de Reims habitat

Face à de nombreuses ruptures et un contexte de l'habitat social contraint et mouvant, Reims habitat, Office public de l'habitat de la Communauté urbaine du Grand Reims, adopte une stratégie ambitieuse et attractive pour son territoire avec pour objectif d'opérer une mutation durable de son patrimoine.

Le Mouvement HLM connaît depuis deux ans un contexte législatif mouvant. Avec la loi de Finances pour 2018 mettant en application la Réduction Loyer Solidarité imposant aux organismes HLM de compenser la baisse des APL des locataires de logements sociaux par une baisse de loyer équivalente ou la loi « logement » ELAN promulguée en 2018, se pose la question du modèle économique des organismes de logement social en général et de Reims habitat en particulier. La question du développement du produit « logement social » dans un contexte économique contraint est ainsi centrale. **Innovation, inventivité, adaptabilité, performance, dynamisme** sont autant d'ambitions portées par Reims habitat, ses administrateurs avec tous ses collaborateurs, pour proposer une stratégie pour la période 2019- 2025 attractive et durable pour son territoire et ses clients.

■ La valorisation de son patrimoine existant

Cette stratégie durable passe au premier titre par une valorisation du patrimoine existant en procédant à des rénovations d'envergure, notamment au plan thermique. Depuis 2008, Reims habitat mène une vaste programme de rénovation de son patrimoine. Plus de 1800 logements ont déjà fait l'objet de travaux de rénovation thermique dans les résidences Dunkerque, Villa d'Est, les P.A.N., les Pléiades...

Cette ambition énergétique est renforcée dans le **Plan de Stratégie Patrimoniale** à horizon 2025 de Reims habitat **avec une action programmée portant sur plus de 25% de son parc.**



Un important programme de **rénovation / restructuration** de quartiers d'habitat social a déjà été engagé pour 1.306 logements. Certains de ces programmes de rénovation étaient terminés fin 2018. La période 2019-2024 verra cet engagement fort de Reims habitat se prolonger par la rénovation de 1 136 nouveaux logements, soit un total de 2 442 logements sur l'ensemble du plan. Nombre auquel il faut ajouter les 776 rénovations lourdes prévues dans le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU) rémois, soit au total plus de **3 218 logements rénovés (25% du parc) pour un investissement de 145 M€.**

Siège social

71 avenue d'Epervain
BP 2720
51055 Reims Cedex
Tél : 03 26 48 43 43

Reims habitat Champagne-Ardenne

Office public de l'habitat de la Communauté urbaine du Grand Reims

www.reims-habitat.fr

L'objectif est d'améliorer le classement énergétique du patrimoine (C au lieu de E) qui permet d'obtenir un gain d'au moins 36% de consommation énergétique voire, quand l'ensemble des conditions techniques et d'obtention des financements correspondants sont réunies, d'obtenir une labellisation BBC rénovation, (Bâtiments à Basse Consommation). Les habitants des immeubles concernés bénéficient ainsi d'économies d'énergies plus importantes, de charges locatives abaissées et d'un confort accru.

■ La restructuration des quartiers

De par son objet social et sa participation aux démarches urbaines menées par la Communauté Urbaine du Grand Reims, Reims habitat engage des projets d'envergure portant sur l'aménagement des territoires. Ces programmes ont pour objectif de restructurer des quartiers de Reims et ainsi participer à leur rééquilibrage social et patrimonial.



**Réunion publique du 30 novembre 2018
pour présenter le NPRU du quartier
Croix-Rouge**

Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU)

Reims habitat est engagé dans le projet de NPRU pour Reims (109 M€). Sa mobilisation a fait l'objet de nombreuses réflexions et discussions avec l'ensemble des partenaires appelés à signer la convention fin 2018 sur la base du projet soumis au Comité d'Engagement de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) le 3 septembre 2018.

Reims habitat est appelé à intervenir sur les 2 quartiers d'intérêt national (Croix-Rouge et Orgeval) et sur un des deux quartiers d'intérêt régional (Europe).

L'intervention est globale et couvre le champ de la rénovation, de la résidentialisation des espaces extérieurs

aux bâtiments, de la démolition, de la reconstitution d'une partie de l'offre démolie en déployant un panel de logements soit en location sociale soit en accession sociale à la propriété.

Démolitions :

130 logements sur Orgeval, 256 logements sur Croix-Rouge, 220 logements sur Europe constituent un engagement particulièrement significatif de Reims habitat qui doit œuvrer pour le relogement des locataires en place et mobiliser des forces humaines et financières importantes.

Pour ce qui concerne la reconstitution de l'offre démolie, elle sera limitée à 50% environ. Par application des textes légaux et du règlement financier de l'ANRU, elle sera érigée hors des zones concernées sauf dérogation (10 logements dans le quartier Orgeval). Ces opérations de reconstitution se feront sur les communes de Reims, Tinquex et Saint Brice-Courcelles et dans les autres communes pour lesquelles Reims habitat interviendra à ce titre.



Démolition lors du premier PRU rémois

Siège social

71 avenue d'Epervain
BP 2720
51055 Reims Cedex
Tél : 03 26 48 43 43

Reims habitat Champagne-Ardenne

Office public de l'habitat de la Communauté urbaine du Grand Reims

www.reims-habitat.fr

- **Hors le NPRU**

Reims habitat s'est engagé dans une démarche de restructuration de petits quartiers (classés en **Quartiers Prioritaires de la Ville** ou en franges) pour lesquels sont déployés les mêmes méthodes et les mêmes outils avec les mêmes objectifs que ceux employés dans les quartiers concernés par une intervention prévue dans le NPRU.

Il s'agit principalement de 3 quartiers dans Reims qui conjuguent les différents types d'intervention connus dans les zones de renouvellement urbain, à savoir démolitions pour une partie des logements après relogement des occupants, rénovation lourde des logements préservés, réaménagement des espaces extérieurs et des voiries en lien avec la collectivité et reconstruction le cas échéant sous réserve de dérogation de l'Etat si nous sommes dans un QPV.

Ces quartiers sont :

- **Les Jardelines**, rue Jardelle et rue Paul Vaillant-Couturier, pour la démolition de 69 logements (dont 10 prévus dans le PSP à 2025 et 59 en amont), la rénovation de 90 logements, la construction de 81 logements locatifs sociaux et de 13 logements individuels en location-accession (PSLA) ;

- **Les Portes de Bétheny**, rue du Chalet et rue de Solférino, pour la démolition de 80 logements (dont 30 dans le PSP et 50 en amont), la rénovation de 60 logements, la construction (avec dérogation de l'Etat) de 35 logements locatifs sociaux et de 18 logements individuels en location-accession (PSLA) ;

- **Florence – Desbureaux**, rue de Florence et rue Desbureaux, pour la démolition de 40 logements, la rénovation de 40 logements, la construction de 20 logements locatifs sociaux individuels et de 8 logements individuels en location-accession.

- **Production nouvelle de logements locatifs sociaux**

Elle concerne environ **600 logements locatifs sociaux**. Hors les opérations citées dans le cadre des restructurations de quartier (120) et hors reconstitution liée au NPRU (250 + 30 acquisitions-améliorations), la production nouvelle de ces logements locatifs sociaux va se concentrer sur la mise en œuvre d'opérations d'acquisitions-améliorations de 40 maisons dans le « diffus » urbain, essentiellement aux fins de relogement de ménages pour lesquels la difficulté de la vie en collectif est telle qu'il n'y a aucune autre solution, et sur la construction de 160 logements collectifs et individuels répartis sur le territoire de la ville de Reims et sur d'autres communes de la communauté urbaine du Grand Reims.



*Démolition sur le quartier
Chalet-Solférino*



Projet urbain Les Jardelines

■ La constitution d'une offre nouvelle de logements

Au-delà de la restructuration des quartiers d'habitat social, se pose la question du développement du produit « logement social » et de l'approfondissement du projet de constitution d'une offre alternative sur le territoire de la communauté urbaine du Grand Reims.

- **Le Logement Locatif Intermédiaire, l'offre indispensable au marché rémois**

Le Conseil d'Administration de Reims habitat s'est prononcé pour la constitution d'une offre nouvelle de Logements Locatifs Intermédiaires répondant au projet urbain et aux besoins des ménages du Grand Reims. Le processus de création d'une marque premium spécifique a donc été engagé avec l'ambition d'atteindre à terme jusque 10% du patrimoine de Reims habitat.

La marque Reallia® est ainsi née.

Derrière cette nouvelle marque et son image, il y a un produit et un service qui doit allier **rapidité, simplicité, efficacité**. Les appartements ou maisons seront situés dans la ville ou dans le bourg-centre. C'est l'axe premier des engagements pris par Reims habitat dans cette constitution de patrimoine intermédiaire. **Reallia®**, c'est la rencontre d'un besoin spécifique et d'un produit attractif.

⇒ **Un plan d'action spécifique**

Depuis l'été 2017, Reims habitat a noué de très nombreux contacts avec les promoteurs de la place de Reims et les aménageurs afin de pouvoir s'inscrire dans un projet d'acquisition de droits à construire ou de logements en **Vente en Etat Futur d'Achèvement** dans le cadre de projets de quartiers qui se mettaient en place.

650 logements environ ont pu être identifiés à Reims ou dans les bourgs avoisinants et le Bureau du Conseil d'Administration a pu délibérer sur plusieurs acquisitions réalisées dans ce cadre. Les acquisitions vont donc s'officialiser progressivement en suivant un rythme annuel moyen de 80 logements environ avec une pointe de livraison sur les exercices 2022-2023 qui correspondent à l'aboutissement des opérations en cours de conception et à la livraison des logements terminés.

Il est essentiel de mettre en évidence que le développement de cette offre intermédiaire permet à Reims habitat de maintenir son nombre de logements détenus (malgré les démolitions et les ventes de patrimoine) et d'optimiser son chiffre d'affaires loyers afin d'assurer une gestion saine de la structure.



reallia
locataire en 1 clic



Résidence Sofilo à Reims



Les Rives de Vesle à Reims

Siège social

71 avenue d'Epervain
BP 2720
51055 Reims Cedex
Tél : 03 26 48 43 43

Reims habitat Champagne-Ardenne

Office public de l'habitat de la Communauté urbaine du Grand Reims

www.reims-habitat.fr

- **Le Logement Locatif Thématique**

Le contexte rémois nécessite également la mise en œuvre de produits différents pour « habiter autrement » à destination de publics exprimant un besoin autre que pour le logement traditionnel.

Pour répondre à cette attente Reims habitat a l'opportunité, dans l'aménagement de quartiers nouveaux, **d'apporter une réponse aux besoins d'un étudiant, d'un jeune actif ou d'un jeune en passage** très temporaire – voire quasi-touristique.

Un projet de 250 logements étudiants est en phase de conception pour le cœur de ville de Reims et Reims habitat engage la démarche avec le relais d'une structure spécifique qui assurera la gestion de la résidence comme cela se produit sur les résidences pour étudiants déjà détenues par Reims habitat et confiées en gestion globale à des structures spécialisées.

Dans un même esprit est programmé un ensemble de logements pour jeunes actifs et, dans une proportion qui reste à définir, un espace dédié au développement d'une offre de « résidence hôtelière à vocation sociale », sorte d'auberge de jeunesse de nouvelle génération, qui correspond à des séjours très courts et qui, pour cet ensemble d'environ 210 logements requiert l'intervention d'un gestionnaire spécialisé.

Afin de répondre **aux besoins des seniors ou des personnes à mobilité réduite, Reims habitat poursuit sa politique intense d'adaptation des logements pour favoriser le maintien à domicile** des personnes qui ne peuvent pas ou n'envisagent pas de se loger dans des structures spécialisées.

■ La nécessité d'un nouveau modèle économique

Comme évoqué précédemment, le mouvement HLM doit faire face à de nouvelles contraintes fortes.

- **La RLS**

En 2018, après de longs débats dans la seconde moitié de l'année 2017, est entré en application un nouveau dispositif introduit par la loi de Finances pour 2018, la **Réduction Loyer Solidarité (RLS)**. Ce dispositif vient permettre aux locataires des logements sociaux de voir la réduction de leur aide au logement (diminuée par l'Etat via le versement de l'allocation par les Caisses d'Allocations Familiales) être compensée par une réduction sensiblement supérieure de leur loyer de base. Si la démarche est « neutre » pour le locataire, elle est fortement impactante pour l'organisme HLM, d'autant plus impactante s'il a conduit une politique vertueuse sur le montant du loyer (ce qui est le cas de Reims habitat) et s'il a une proportion importante de locataires bénéficiaires des aides au logement.

Au plan national, dans sa version intégrée au Projet de Loi de Finances de l'Etat pour 2018, la mesure pèse 800 millions d'euros pour 2018, 870 millions d'euros pour 2019 puis, à partir de 2020, 1,5 milliard d'euros par an. Les Pouvoirs Publics ont très rapidement annoncé des « mesures compensatoires », puis devant l'impossibilité pratique de compensation, ont annoncé des « mesures d'accompagnement » qui doivent permettre d'absorber pour partie au moins le choc constitué par la baisse (de l'ordre de 4% les premières années puis de l'ordre de 8% les années suivantes) du chiffre d'affaires induits par la mise en œuvre de la RLS (en ne comptant pas les coûts annexes de gestion de la mesure nouvelle). Face à ce constat, il est essentiel pour Reims habitat de développer et renforcer ses sources de recettes. La vente de patrimoine en est un des maillons essentiels

- **L'accession à la propriété**

Axe fort de la démarche politique de Reims habitat depuis plusieurs années, l'action de création de copropriétés au sein du parc immobilier de Reims habitat et la vente des logements est à la fois un formidable vecteur d'accès à la propriété pour des ménages à revenus limités et la source première d'alimentation en fonds propres de Reims habitat.

Objectif de vente de 100 lots par an pour un chiffre d'affaires brut de 10 M€.

La programmation des quartiers à ouvrir à la vente et des copropriétés à créer a été réalisée après vote du Conseil d'Administration le 23 janvier 2018 pour la période courant jusque 2023.

La priorité d'achat est donnée, conformément à la loi, au locataire en place ou à ses descendants et, ensuite, en cas de vacance d'un logement dans un immeuble ouvert à la vente, la possibilité d'acquérir est progressivement ouverte aux autres locataires puis aux autres personnes dont les ressources correspondent aux limites réglementaires.

Il est à noter que la Communauté Urbaine du Grand Reims favorise de manière générale la primo-accession et que ce volontarisme s'étend à la vente de patrimoine dans des conditions fixées par la collectivité. **Sur la durée du plan ce sont 758 logements qui sortiront ainsi du parc géré par Reims habitat.**

L'accession à coût maîtrisé

Reims habitat, afin de gérer ce volet Accession à la propriété, a participé à la création ex-nihilo, avec l'ESH Le Foyer rémois, de la société coopérative IMMOCOOP qui a démarré son activité en 2007.

IMMOCOOP est l'outil professionnel partagé pour les opérations d'accession à la propriété et, depuis de nombreuses années, la promotion d'une offre d'accession à coût maîtrisé a été privilégiée en suivant la voie d'IMMOCOOP, promoteur-vendeur.

Or, dans des opérations nécessitant la mise en œuvre d'une mixité d'occupation, Reims habitat peut être appelé à s'engager en maîtrise d'ouvrage et à promouvoir en même temps une partie de programme en logements locatifs et une autre partie en accession sociale ; c'est le cas notamment pour l'opération **Les Terrasses de Buckingham** dans le quartier de la Ferme des Anglais à Reims pour 14 logements en cours de commercialisation et 57 à venir sur les quartiers NPRU.



Les Terrasses de Buckingham

La location-accession (PSLA)

Pour diversifier son offre d'accession à la propriété, Reims habitat a mis en œuvre opérationnelle plusieurs opérations de location-accession par le biais d'un Prêt Social Location Accession (PSLA) dans des opérations qui appellent à une mixité d'occupation.

Le PSLA permet à l'occupant de bénéficier d'une première période d'occupation du logement dans le statut du locataire contre une redevance intégrant une part loyer et une part épargne. Puis il peut faire glisser le prêt obtenu par le bailleur et passer au statut de



Pavillons Les Jardelines

Siège social

71 avenue d'Epervain
BP 2720
51055 Reims Cedex
Tél : 03 26 48 43 43

Reims habitat Champagne-Ardenne

Office public de l'habitat de la Communauté urbaine du Grand Reims

www.reims-habitat.fr

propriétaire à des conditions avantageuses, tant en termes de conditions de financement, de garanties de rachat en cas d'accident de la vie que de conditions liées à la fiscalité puisque la TVA applicable à ces opérations bénéficie d'un taux réduit de 5,5% au lieu de 20%.

144 logements sont ainsi programmés, durant le plan, à Reims, Tinqueux et Loivre.

- **La Loi Elan**

2018 voit également la mise en exergue de la nécessité pour les organismes HLM d'être plus forts, plus performants, mieux armés pour affronter l'avenir dans un contexte économique contraint et pour être des serviteurs plus agiles pour leurs territoires d'implantation et d'action. La loi ELAN promulguée fin 2018 impose aux organismes d'œuvrer en réunissant leurs forces dans des regroupements stratégiques sur les approches territoriales les plus pertinentes. L'obligation de regroupement existe pour les bailleurs HLM gérant moins de 12 000 logements et impose la mise en place opérationnelle du regroupement (vertical dans un groupe capitalistique ou horizontal dans une structure de coordination avec compétences obligatoires) pour le 1er janvier 2021.

Reims habitat qui gère à fin 2018 un ensemble de logements et de résidences constituant un patrimoine de 12 337 logements et équivalents-logements (notamment les résidences sociales ou résidences-foyers) échapperait à cette obligation légale ; mais la question reste évidemment posée en termes de modèle économique et Reims habitat avait bien anticipé la question en participant activement à la création du réseau **Canopée**. Créé en janvier 2018, ce **Groupe d'Intérêt Economique** entre 4 Offices Publics de l'habitat (l'OPAC d'Amiens, Oise Habitat, l'OPAL – OPH de l'Aisne -, Reims habitat) pour un ensemble patrimonial de l'ordre de 53 000 logements a pour raison d'être le fait d'encourager la mutualisation de moyens et de compétences tout en préservant l'identité de chaque organisme.



Un soutien inédit en faveur de la construction et la rénovation énergétique

Fort de cette alliance, les offices de **Canopée** ont obtenu un financement inédit de la **Banque Européenne d'Investissement**.

Oise Habitat (OPH des communes de l'Oise), l'OPAC d'Amiens (OPH d'Amiens métropole), l'OPAL et Reims habitat signent ce 24 janvier 2019 un contrat de financement avec la **Banque Européenne d'Investissement (BEI)**. Cette opération est inédite



dans la mesure où il s'agit de la première fois que des bailleurs sociaux sollicitent la BEI en direct. **Une présentation spécifique à Reims se tiendra à l'Hôtel de Ville de Reims le 4 mars 2019 en présence du Vice-Président de la BEI.**

Individuellement, les organismes n'auraient pas pu bénéficier d'un tel financement. C'est bien par la force du réseau constitué que les offices ont pu monter ce dossier original et complexe. La BEI a d'ailleurs été très sensible au caractère innovant de la démarche de coopération de **Canopée**.

Siège social

71 avenue d'Epervain
BP 2720
51055 Reims Cedex
Tél : 03 26 48 43 43

Reims habitat Champagne-Ardenne

Office public de l'habitat de la Communauté urbaine du Grand Reims

www.reims-habitat.fr

Les quatre organismes, membres du réseau **Canopée**, vont ainsi mobiliser une enveloppe de 107 millions d'euros sur 5 ans, qui optimiseront le financement de plus de 1 100 logements neufs et 4 200 logements réhabilités (pour un montant total d'investissement de 326 millions). Les prêts proposés par la BEI sont à taux fixe, avec une possibilité de différé d'amortissement. Ils viennent en complément des dispositifs classiques de financement des opérations, en particulier ceux de la **Banque des Territoires** (Caisse des Dépôts et Consignations), qui reste le principal financeur. Dans un contexte économique contraint (réduction des loyers avec la RLS, augmentation de la TVA), les fonds mis à disposition par la BEI permettent aux organismes de maintenir leur niveau d'ambition en matière de construction et de rénovations énergétiques avec tous les effets induits sur l'économie locale et sur l'emploi.

■ La Relation client au cœur de la stratégie de Reims habitat

Nouveau modèle économique, nouvelle offre de logements, rénovations d'envergure, restructuration des quartiers, NPRU... toutes ces thématiques tendent vers un même objectif : **l'amélioration perpétuelle de la satisfaction clientèle de Reims habitat.**

- **Une nouvelle démarche qualité**

C'est dans cette optique que **Reims habitat a créé son propre référentiel qualité de service dénommée Qu@lia**, fruit d'une démarche participative et collaborative menée en interne et avec ses parties prenantes. Des groupes de travail thématiques ont donc été mis en place au sein de Reims habitat pour réfléchir ensemble aux engagements de cette future Charte qualité dénommée **Qu@lia**, nom proposée par des collaborateurs de Reims habitat.

Sur la base du volontariat, les collaborateurs pouvaient donc participer à des ateliers sur des thèmes tels que les attentes des locataires en matière de qualité de service, les étapes de la commercialisation, les enquêtes de satisfaction-client, les moyens d'information des clients, la réactivité, la qualité des prestations, l'accompagnement des locataires, etc.



La rédaction des engagements Qu@lia

Afin que ce nouveau référentiel qualité corresponde aux attentes des clients de Reims habitat, des rencontres ont également été organisées avec des groupes de locataires et des représentants d'Amicales de locataires pour recueillir leurs souhaits. Des ateliers autour de la satisfaction-clientèle et de l'expérience-client leur ont donc été proposés. Ces rencontres ont alors permis de pointer les thématiques essentielles aux yeux des clients de Reims habitat (logement et cadre de vie, supports de contact et d'informations, qualité et richesse des échanges Reims habitat – locataire, etc.)

Cette démarche participative menée avec les collaborateurs et les clients de Reims habitat a donc permis d'aboutir à la rédaction de 9 thématiques déclinées en engagements. Ceux-ci sont liés à des promesses-qualité détaillant leur mise en œuvre opérationnelle et quotidienne par les collaborateurs de Reims habitat.

Un référentiel validé par l'AFNOR Certification

Le nouveau référentiel qualité **Qu@lia** ainsi constitué, celui-ci fut ensuite transmis à l'AFNOR Certification pour validation en mai 2018. La mise en place opérationnelle au sein de Reims habitat pouvait ainsi débiter.

Un premier audit officiel fut réalisé en septembre 2018 par une auditrice de l'AFNOR. Celle-ci, soucieuse de vivre « l'expérience-client Reims habitat au plus près », s'est attachée à évaluer la gestion de proximité menée par l'Office. A l'issue des 4 jours d'audit, l'auditrice a souligné la « démarche réfléchie, structurée et progressive qui vise l'amélioration continue » menée par Reims habitat avec **Qu@lia**. Elle a également relevé le côté innovant et unique de cette initiative, co-construite de manière participative, qui lui apporte une grande richesse. L'auditrice a également souligné que très peu de bailleurs sociaux - elle en audite plus de 130 - se lançaient dans ce type de démarche qualité avec des promesses et des engagements ambitieux.

Le rapport d'audit a ensuite permis de mettre en place un plan d'actions collectif fixant les pistes de travail et d'améliorations à mettre en œuvre à Reims habitat avant un nouvel audit en 2019.

Qu@lia est donc devenue la nouvelle référence en matière de qualité de service pour Reims habitat, ses collaborateurs et ses prestataires.

- **Un Espace-client innovant**

Dans cette logique d'optimisation de sa Relation-Client, Reims habitat a souhaité développer une solution digitale permettant à ses clients de gagner en autonomie et en facilité dans la réalisation de démarches administratives ou d'accès à des informations sur leur contrat de location.

Ainsi est né "Sésame: votre espace client à portée de main".

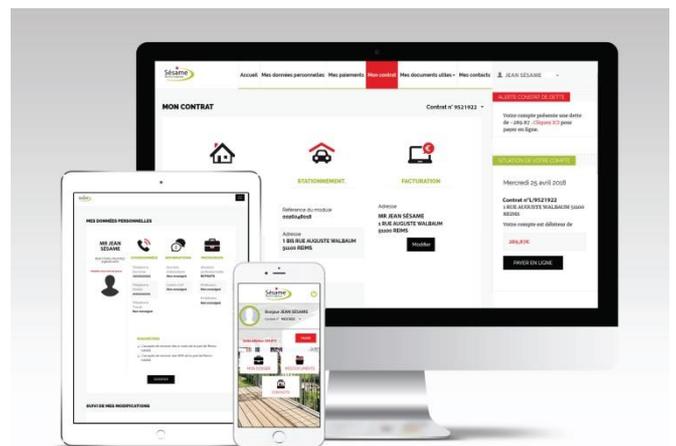
Disponible sur ordinateur, tablette et smartphone (Android et Iphone), Sésame permet de se connecter à son compte client 24h/24 et 7j/7.

Les clients de Reims habitat peuvent facilement et rapidement se connecter à leur nouvel Espace client. Pour cela, ils ont uniquement besoin d'une adresse mail, de leur numéro de contrat et du nom de client qui figurent sur leur bail ou sur leurs avis d'échéance.

Avec Sésame, les clients de Reims habitat accèdent en quelques clics aux informations de leur contrat de location. Ils peuvent mettre à jour leurs données personnelles (attestation d'assurance, composition familiale, numéro de téléphone...), télécharger leurs quittances de loyer et leurs avis d'échéance ou encore payer leur loyer.

Prochainement, ils pourront également saisir en ligne leurs demandes, en suivre l'état d'avancement et télécharger leurs avis de régularisation de charges.

En 6 mois, Sésame compte plus de 1900 inscrits montrant ainsi l'engouement pour ce nouvel outil numérique



- **Un Portail client**

Cette démarche menée par Reims habitat pour repenser et améliorer la relation à ses clients-locataires va également aboutir au lancement d'un nouveau site Internet, véritable **portail d'accès à l'information** pour ses clients ou les demandeurs de logement.

Très orienté client, ce nouveau portail permettra aux personnes souhaitant un logement d'être « acteur » de leur recherche. En effet, un moteur de recherche leur sera proposé en page Accueil leur permettant ainsi de rentrer leurs critères et d'accéder facilement aux logements

correspondants à leurs besoins et disponibles à la location. Ils pourront ensuite contacter le service commercial de Reims habitat pour initier une demande de logement social.

Les clients de Reims habitat accéderont également rapidement à leur Espace client **Sésame** quelque soit la page qu'ils consultent.

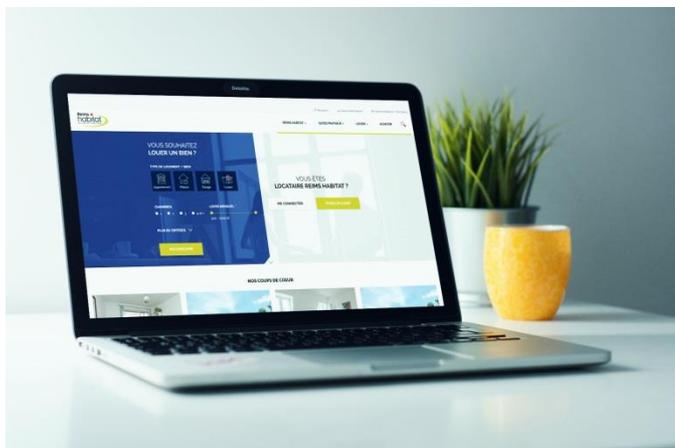
Sur le portail, ils découvriront un guide pratique leur permettant d'emménager sereinement dans leur nouveau logement et les informations essentielles à leur parcours résidentiel avec Reims habitat (changement de situation, assurance habitation, entretien et réparations, troubles de voisinage...).

Les prestataires de Reims habitat pourront également accéder à un espace dédié où ils pourront prendre connaissance des consultations de marchés publics initiées par Reims habitat.

Les journalistes pourront également y consulter les dernières informations et actualités de Reims habitat et accéder à un Espace presse proposant des supports d'information sur Reims habitat et ses activités consultables facilement.

Le lancement d'une marque premium REALLIA® dédiée au Logement Locatif Intermédiaire, l'émergence d'innovations-client, d'un nouveau modèle économique, l'inscription dans l'ère digitale, l'écoute des besoins de chaque territoire, l'initiative prise pour la création d'un réseau interrégional d'organismes, le réseau Canopée, la valorisation de son patrimoine existant, l'inventivité des décideurs et collaborateurs de Reims habitat... tracent la voie d'une action nouvelle, pérenne et efficiente pour Reims habitat.

Ainsi, c'est la diversité des solutions offertes à notre clientèle, confortée par les valeurs portées au sein de Reims habitat, qui ouvre la voie à une réponse adaptée à chacun, au plus près de ses besoins et au mieux de ses attentes.



Contacts presse :

Domitille Brézun - Reims habitat – Portable : 06.33.07.26.83 – Tél. : 03.26.48.43.07 – domitille.brezun@reims-habitat.fr

Thibaut Rogier - Reims habitat – Portable : 06.13.61.55.31 - Tél. : 03.26.61.79.59 – thibaut.rogier@reims-habitat.fr

Siège social

71 avenue d'Épernay
BP 2720
51055 Reims Cedex
Tél : 03 26 48 43 43

Reims habitat Champagne-Ardenne

Office public de l'habitat de la Communauté urbaine du Grand Reims

www.reims-habitat.fr