

ÉDITO

2017 a été une année riche en réalisations et en projets d'avenir.

C'est en effet une année d'avancées importantes dans de nombreux domaines. En premier lieu, c'est la reprise en gestion des 1 200 logements-foyers de l'association Résidences des jeunes, qui permet aujourd'hui à RLF de gérer un patrimoine de plus de 10 000 logements.

2017, c'est aussi la poursuite de l'effort de production, avec 97 logements mis en service, ainsi que du plan de rénovation énergétique des résidences.

2017, c'est enfin une année qui confirme l'engagement de RLF dans sa démarche de responsabilité sociétale des entreprises, avec la signature d'une charte de déontologie, la mise en place d'un baromètre du climat social interne, le développement du télétravail et la mise en conformité avec le nouveau règlement européen sur la protection des données.

Au-delà de ces réalisations nombreuses, l'année 2017 a ouvert de larges perspectives de changement avec l'engagement d'une réflexion approfondie associant tous les salariés en vue de refonder la relation que RLF entretient avec ses locataires, avec l'objectif d'améliorer la qualité de service.

Dans ce cadre, une réorganisation des services de gestion locative est en préparation à la suite d'un audit externe réalisé à l'automne.

Un plan d'action numérique ambitieux accompagnera cette transformation de notre organisation, avec notamment, dès 2018, la mise en ligne d'un extranet pour les locataires ainsi que la mise en place d'un nouveau système d'accueil téléphonique.

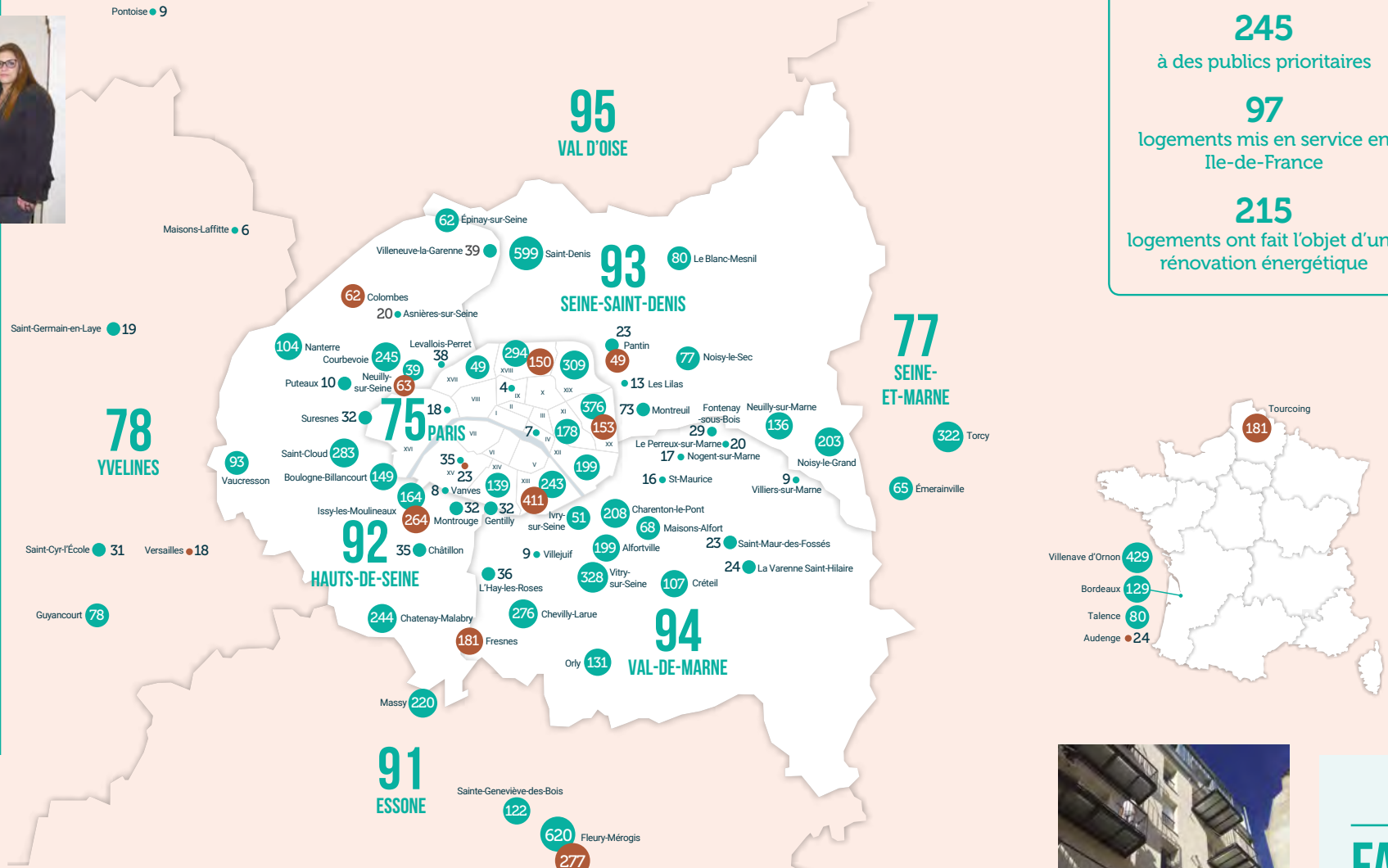
Malgré les nouvelles mesures financières votées par le Parlement, qui vont peser durablement sur le budget de RLF, l'année 2018 va s'inscrire dans la dynamique interne impulsée depuis plusieurs années grâce à l'engagement de tous les salariés.



Comité de direction de RLF

IMPLANTATION DES LOGEMENTS

Situation au 31 décembre 2017 : 10 221 logements



En 2017 :

719
attributions dont
245
à des publics prioritaires

97
logements mis en service en
Île-de-France

215
logements ont fait l'objet d'une
rénovation énergétique



Résidences le Logement
des Fonctionnaires

S.A. D'H.L.M. RÉSIDENCES LE LOGEMENT
DES FONCTIONNAIRES (RLF)

9 rue Sextius Michel
75739 Paris Cedex 15
Tél : 01 44 37 70 00
accueil@rlf-residences.fr



➔ Découvrez la version digitale du rapport :
rapports-reseau.batigere.fr

en réseau avec **BATIGERE**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017
ENSEMBLE



DÉVELOPPEMENT ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

La politique patrimoniale de RLF est orientée autour de trois objectifs majeurs : produire des logements sociaux et très sociaux de qualité sur des implantations attractives, réduire l'empreinte énergétique des résidences et assurer un entretien courant permettant d'apporter confort de vie et sécurité aux locataires.

C'est ainsi que 97 logements financés en PLAI, PLUS et PLS ont été mis en location en 2017 à Paris (15^{ème} et 19^{ème} arrondissements), Montreuil, Fontenay-sous-Bois et au Perreux. À l'horizon 2020, plus de 250 nouveaux logements viendront enrichir le patrimoine locatif de RLF sur le territoire francilien.

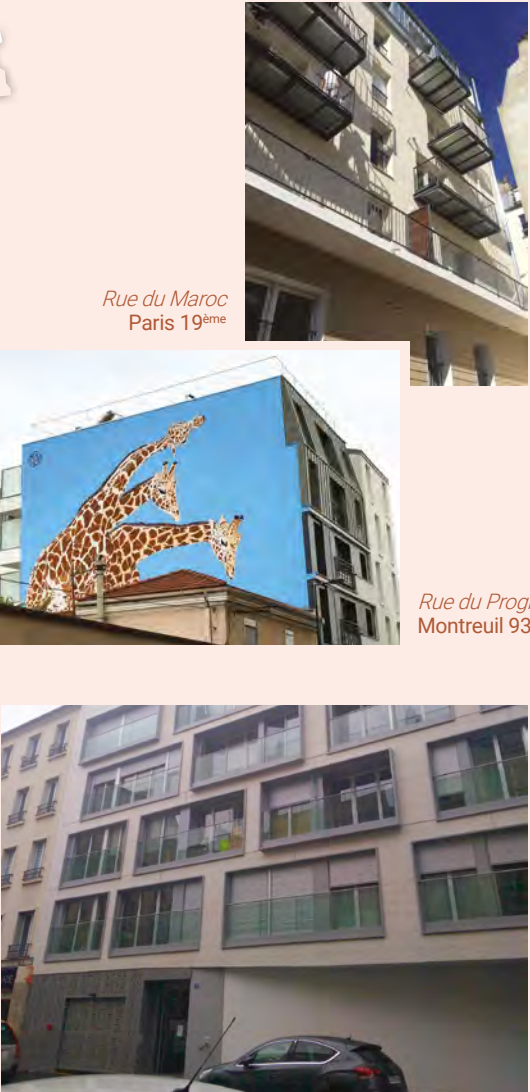
L'année 2017 a également vu la fin des travaux de réhabilitation thermique de 215 logements implantés dans trois résidences. Ces résidences, très énergivores auparavant, affichent aujourd'hui une étiquette B pour 199 logements et C pour 16 logements.

En cinq ans, RLF aura ainsi investi plus de 16 M€ pour la rénovation énergétique de 440 logements de son patrimoine francilien. Deux nouveaux chantiers concernant 305 logements sociaux et logements-foyers ont été ouverts en 2017.

Au-delà de ces gros travaux, l'amélioration et l'entretien courant du patrimoine sont des préoccupations constantes des équipes techniques de RLF. La rénovation des parties communes, l'amélioration de l'éclairage avec des LED, la sécurisation des accès ont constitué une grande partie des dépenses de gros entretien (1,48 M€), à côté de la rénovation du parc des ascenseurs et de la résidentialisation des ensembles immobiliers, qui ont mobilisé plus de 1,6 M€ en 2017.

Enfin, RLF porte une attention particulière à la remise en état du logement suite au départ d'un locataire : en 2017, ce poste aura représenté une dépense moyenne de 2 130 € par logement à la relocation.

Constructions neuves	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de logements agréés	93	190	121	114	55
Nombre de logements mis en service	53	80	132	82	97



FAITS MARQUANTS



Janvier : Reprise en gestion des logements-foyers de l'association Résidences des jeunes

Avec les 1 193 logements-foyers repris en gestion, le patrimoine locatif de RLF s'élève désormais à plus de 10 000 logements.



Novembre : Inauguration à Villenave d'Omon

L'agence RLF de Gironde a fait peau neuve !



Juin : Fête de quartier Chevilly-Larue

C'est dans la bonne humeur que de nombreux locataires de Chevilly-Larue se sont retrouvés pour participer à des Olympiades.



Décembre : Départ du président de RLF

Pierre Poncharrau, président du directoire, est parti à la retraite après plus de quatre années passées à la tête de RLF.

DÉMARCHE RSE

Mise en œuvre au sein de la société depuis 2015, la démarche RSE de Résidences le Logement des Fonctionnaires est conçue comme un projet d'entreprise fédérant un ensemble d'actions à mener en interne, avec les locataires et les partenaires. Dans ce cadre, 32 actions ont été définies, dont 23 ont d'ores et déjà été menées à bien. L'année 2017 a vu la réalisation des trois actions suivantes.

Action RSE n°18 Élaborer une charte de déontologie

La lutte contre la corruption et le trafic d'influence est au cœur de l'actualité politique, économique et judiciaire ; elle trouve sa traduction dans la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

RLF est une entreprise en charge d'une mission d'intérêt général. Il est donc de son devoir d'exercer son activité avec intégrité, loyauté et honnêteté dans le respect de la loi, des clients, des actionnaires, des salariés et de l'environnement, pour assurer pleinement sa responsabilité sociétale.

C'est dans cet esprit que RLF a rédigé sa charte de déontologie, qui a été présentée et discutée avec les représentants du personnel en fin d'année 2017.

Action n°21 Mettre en œuvre un dispositif de sensibilisation des locataires aux éco-gestes

Informers les locataires sur les éco-gestes à privilégier en termes d'économies d'énergie, d'eau et de respect de l'environnement fait naturellement partie des actions engagées par RLF dans le cadre de sa démarche RSE.

Ainsi, plusieurs animations de quartier ont été réalisées en 2017, lesquelles ont donné lieu à des ateliers de sensibilisation des plus jeunes au tri sélectif, de plantation d'arbres, de réparation de petits électroménagers ou de recyclage de tissus...

Action RSE n°30 Mettre en place un baromètre de climat social

C'est la première édition du baromètre de climat social au sein de RLF. En 2017, RLF a en effet souhaité s'engager dans une démarche volontaire de prévention et de promotion de la santé et du bien-être au travail.

Une enquête a été menée avec un partenaire externe du 26 juin au 7 juillet 2017 et 61 % des salariés ont répondu au questionnaire en ligne ou papier. Les résultats de cette enquête ont été communiqués à l'ensemble des salariés et discutés avec les représentants du personnel. Plusieurs actions sont d'ores et déjà identifiées par RLF, visant à améliorer la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.



ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

Attribuer les logements aux demandeurs les plus en attente, favoriser les parcours résidentiels, fluidifier les relocations pour accélérer l'entrée dans les lieux et réduire la vacance locative, tels sont les trois objectifs de la politique d'attribution que s'est fixée RLF pour l'année 2017.

En 2017, Résidences le Logement des Fonctionnaires a modifié la périodicité de ses commissions d'attribution, qui sont désormais hebdomadaires alors qu'elles se tenaient tous les quinze jours auparavant, dans le but de réduire les délais d'attribution des logements.

Taux de vacance				
2013	2014	2015	2016	2017
1,84 %	2,11 %	3,21 %	2,76 %	1,95 %

QUALITÉ DE SERVICE AUX LOCATAIRES

Avec une satisfaction de la clientèle à hauteur de 83 % en 2017, RLF démontre son engagement à être à l'écoute des besoins de ses locataires, pour leur apporter la meilleure qualité de vie dans leurs logements.

Cela étant, la prise en charge et le traitement des demandes d'intervention technique, comme dans tous les organismes de logement social, peuvent encore être améliorés, notamment en terme de réactivité.

C'est pourquoi, RLF s'est engagée dans une démarche de communication renforcée avec les locataires.

À cette fin, l'ensemble des personnels de proximité ont été équipés de tablettes dotées d'outils de communication et de gestion permettant une plus grande réactivité des équipes techniques sur le terrain.

Les demandes d'intervention technique seront traitées dans des délais réduits, les informations plus rapidement diffusées à nos locataires grâce à une plus grande autonomie des gardiens sur le volet technique.

L'année 2017 restera comme la première étape d'un projet de plus grande envergure qui sera mis en œuvre en 2018, avec l'objectif d'une amélioration de la qualité de service aux locataires.



« Ça y est, nous sommes équipés de la tête au pied. Et maintenant, on a nos tablettes ! » Aurore DALLE, Gardienne d'immeubles, Résidence Massena, Paris 13^{ème}

Dans ce cadre, 104 commissions se sont tenues et 719 attributions ont été prononcées, dont 245 à des publics prioritaires (DALO, accords collectifs départementaux, personnes logées temporairement dans un établissement de transition...) ce qui représente au total 34 %.

Début 2017, RLF a également décidé d'améliorer le processus de traitement des demandes de mutation en mobilisant de nouvelles ressources humaines et informatiques au sein de l'entreprise. L'objectif était de garantir une prise en charge rapide des demandes, de définir les modalités de mise en œuvre d'un dispositif visant à accroître le nombre de mutations et de déterminer les critères de priorité fondant l'examen des sollicitations des locataires.

Sur 719 attributions réalisées en 2017, 44 logements, soit 6,12%, ont été affectés au titre des mutations internes.

Enfin, les mesures prises au cours de l'année 2016 pour réduire la durée de la vacance locative ont donné leur plein effet en 2017 puisque le taux de vacance a été ramené à 1,95 %, soit une diminution de 1,26 point depuis 2015.

PRÉVENTION DES EXPULSIONS

RLF poursuit depuis plusieurs années une politique visant à limiter au maximum les risques d'expulsions au moyen de mesures de prévention et d'accompagnement pour les locataires connaissant des difficultés, afin de trouver des solutions dès les premières difficultés de paiement.

Cette démarche volontariste porte ses fruits : en 2017, 2 expulsions ont été réalisées, soit quatre fois moins que l'année précédente, et, dans le même temps, le nombre de sursis accordés a été presque multiplié par deux par rapport à 2016.

En amont des procédures contentieuses, la conseillère sociale de RLF agit pour la prévention de l'impayé en établissant un contact direct et personnalisé avec la personne concernée. Son intervention permet d'identifier les causes de l'impayé du locataire, de l'aider dans ses démarches administratives en l'informant des aides existantes et en l'orientant vers les services sociaux compétents. Au 31 décembre 2017, 137 locataires étaient en suivi social régulier.

Les salariés en charge du recouvrement amiable agissent dans le même sens en contactant les locataires dès le premier impayé pour rechercher des solutions adaptées à leur situation.

Dans ce cadre, 29 dossiers FSL et FSH on été instruits en 2017 et 354 plans d'apurement des dettes ont été mis en place.

Grâce à ces mesures de gestion active de l'impayé locatif, et malgré un contexte socio-économique toujours difficile, le taux d'impayés, qui augmentait depuis 2013, a reculé en s'établissant à 7,58 % en 2017.

Taux d'impayé				
2013	2014	2015	2016	2017
6,46%	7,07%	7,97%	7,97%	7,58%



« Le dialogue et l'écoute des locataires sont au cœur de mon métier. » Inès Charni, Conseillère en économie sociale et familiale

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Plus que jamais en 2017, la formation professionnelle a été au cœur de l'accompagnement du changement.

Près de 2 000 heures de formation ont en effet été dispensées à 134 salariés, soit plus de 80 % de l'effectif de la société. Au-delà des stages de mise à niveau des connaissances techniques et juridiques, la principale action de formation a concerné l'ensemble des personnels de proximité de RLF, qui ont été dotés de tablettes leur permettant notamment de réaliser des états des lieux électroniques. Une autre formation importante, dédiée à l'éco-conduite, s'est adressée aux collaborateurs utilisant les véhicules de service de la société.

En concertation avec les partenaires sociaux, RLF a souhaité permettre et encadrer la pratique du télétravail en donnant le statut de télétravailleur aux salariés volontaires et occupant des fonctions compatibles, afin de prendre en considération, tout à la fois, l'amélioration de la qualité de vie au travail et le développement des technologies de l'information et de la communication qui permettent d'organiser de nouvelles formes d'organisation de travail.

Un accord relatif à la mise en œuvre du télétravail a donc été signé, qui vise en particulier la conciliation « vie professionnelle et familiale », la limitation des temps de trajets, la démarche de diversité et d'égalité professionnelle, l'accès et le maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap et la parentalité.

171

collaborateurs dont 86 gardiens

PERSPECTIVES 2018

Pour faire face aux évolutions qui touchent le monde du logement social et dans le souci d'améliorer la qualité de service aux locataires, deux orientations majeures ont été définies par RLF pour l'année 2018 : sécuriser et améliorer la gestion de l'activité ; refonder la relation avec les locataires.

Dans ce cadre, cinq actions vont être lancées :

- Réalisation d'une nouvelle cartographie des risques : il s'agit de disposer d'une vision objective et globale des risques de toutes natures qui pèsent sur la société. Cette première étape donnera lieu à l'élaboration d'un plan d'action visant à réduire le degré d'exposition de RLF aux risques.
- Renforcement du contrôle de gestion : l'objectif est de mieux identifier les économies potentielles à réaliser et de valoriser les gisements de productivité internes, en vue de réduire significativement les frais de fonctionnement.



« L'alternance est un vrai tremplin vers le monde du travail. » Oksana CHARTRAIN-CAMINATI, Chargée de communication junior

Cet accord s'inscrit pleinement dans la démarche RSE de l'entreprise.

Enfin, en 2017, RLF a poursuivi sa politique en faveur de l'emploi des personnes handicapées et de l'insertion professionnelle des jeunes. Le taux d'emploi de personnes handicapées s'établit à près de 8 % de l'effectif de la société et 6 jeunes ont été recrutés en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage.

134

personnes formées en 2017

2,9 %

de la masse salariale consacrés à la formation



- Mise en œuvre d'une nouvelle organisation de la gestion locative : en 2017, RLF a repris en gestion près de 1 200 logements-foyers. La prise en charge de cette nouvelle activité crée l'opportunité de repenser l'organisation de la gestion locative, pour une meilleure efficacité du service.
- Développement d'un site extranet pour les locataires : ce projet est partie intégrante du plan d'action numérique élaboré par RLF à l'automne 2017. Il vise notamment à donner un accès direct au compte locataire, à mettre à disposition un ensemble de documents dématérialisés, à permettre le paiement du loyer en ligne ainsi que la formulation des demandes et des réclamations par les locataires.
- Équipement d'un nouveau système de gestion des appels téléphoniques : la qualité de l'accueil téléphonique est une composante essentielle de la relation avec les locataires. RLF va donc mettre en place un nouveau système de téléphonie visant l'objectif « zéro appel perdu ».