



PERMIS d'agir!

Faire de
l'habitat social
une opportunité

PROJET STRATÉGIQUE
2021-2026

est
METROPOLE
HABITAT

L'ÉDITO)))

de Céline Reynaud



Faire de l'habitat social une opportunité

Quand les fractures menacent, quand l'urgence climatique et environnementale se fait chaque jour un peu plus sentir, quand les aspirations à vivre et travailler différemment se font plus pressantes, nous sommes, comme bailleur social, une partie de la solution.

Fort de cette conviction et conscient de sa responsabilité d'acteur public, Est Métropole Habitat renouvelle son engagement au service du logement social sur la métropole de Lyon.

Construit avec nos salariés, administrateurs, locataires, collectivités et partenaires, notre projet stratégique est source de transformations et ouvert à la nouveauté. Il est fondé sur notre expérience et nos valeurs : respect, équité, confiance, solidarité, attention à l'autre.

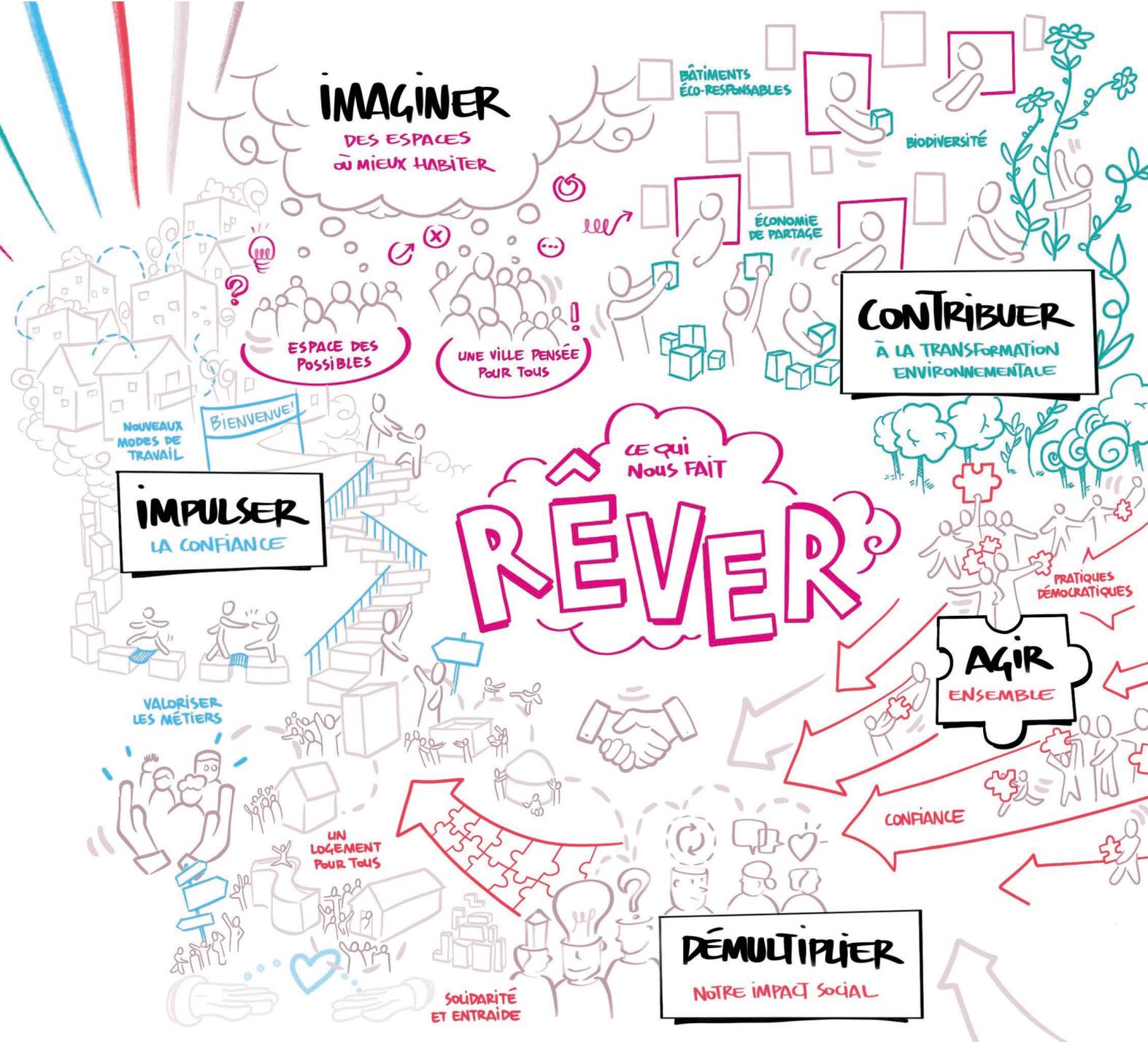
Notre intention Faire de l'habitat social une opportunité est porteuse d'un futur désirable !

Accompagner [en donnant une place à chacun] ;
Eco-construire [et réaliser notre big bang écologique] ;
Oser [pour concrétiser notre envie d'aller plus loin].
Telles sont nos ambitions.

Pour lesquelles il est plus que jamais « Permis d'agir ! ».

Ce dessin illustre la richesse de la production collective de la vision qui anime Est Métropole Habitat.

Plus de détails de cette vision à découvrir grâce aux « cartes vision » : bit.ly/cartes-vision-emh



Acteur public métropolitain, Est Métropole Habitat **gère et construit des logements sociaux**.
Facilitateur au service des territoires, nous agissons **en confiance avec nos locataires et partenaires**.
Pour démultiplier notre impact positif face à la crise climatique et environnementale,
pour prendre soin de la ville et de ses habitants, **pour faire société**.

NOS ENGAGEMENTS fondamentaux

Etre un acteur social efficace

Nous contribuons à développer une offre diversifiée de logement social sur la métropole de Lyon. Notre efficacité se mesure à **l'accessibilité sociale** de nos logements, à notre contribution à la vie des territoires, mais aussi à la **satisfaction client** ou à **notre exigence opérationnelle**. Nos richesses, matérielles et immatérielles, sont au service des **locataires** actuels et à venir et du **bien commun** que sont nos logements.

Etre un acteur responsable et exemplaire

Conscient de notre **responsabilité sociale, économique et sociétale**, nous mettons **l'éthique, l'exemplarité et l'utilité sociale** au cœur de nos actions.
Par notre engagement RSE*, notre politique d'achat responsable, nos objectifs d'insertion, nous prenons toute notre part dans les dynamiques économiques et de l'emploi du territoire métropolitain.

Etre un acteur engagé des politiques publiques

Nous sommes **au service des politiques publiques**. Nous contribuons à les enrichir en améliorant les pratiques, en faisant évoluer la norme de demain. Nous prouvons, par **nos expérimentations**, que faire différemment est possible.
Que ce soient des réussites ou des échecs, nos expérimentations sont analysées, **partagées avec nos partenaires bailleurs et collectivités**, tout en se voulant par principe reproductibles.

Le **locataire est au centre de notre attention**,
les **territoires au cœur de nos actions**.

Nos ambitions POUR ET AVEC VOUS

Collaborateurs,
locataires,
collectivités
et partenaires





Un service de proximité, avant tout !

L'accompagnement social des ménages et notre présence de proximité - nos gardiens et nos équipes dans leur polyvalence - sont nos fondamentaux, garants de notre mission de service public. Nous sommes attentifs aux fragilités et difficultés des locataires, nous apportons des solutions individuelles et collectives grâce aux "pôles de services de proximité" créés et animés avec nos partenaires.

Faire place et accompagner les plus vulnérables

En restant pionnier sur la dynamique du Logement d'abord, Est Métropole Habitat intègre des logements solidaires à loyers très bas dans chaque résidence neuve. Nous portons une attention particulière à toutes les générations. Le développement des résidences universitaires / jeunes actifs et intergénérationnelles est une priorité. La complémentarité entre présence de proximité et outils numériques permet un accompagnement personnalisé.

Une réponse adaptée aux besoins

A l'écoute des besoins des locataires, nous proposons des solutions adaptées et expliquées à leurs sollicitations. Attentifs aux attentes des collectivités et partenaires, nous développons avec eux des projets sur-mesure. L'engagement des directions support apporte les réponses adéquates aux besoins des collaborateurs.

Une expérience professionnelle qui fait grandir chaque collaborateur

La valorisation des compétences, la formation tout au long de la vie, l'équité de traitement, la préservation de la santé au travail, dont la condition physique de nos gardiens, garantissent une expérience positive dans son parcours professionnel. Le dialogue social est constructif ; il concilie aspirations des salariés et efficacité de notre entreprise.

Booster les dynamiques territoriales

Nos projets contribuent à faire une ville où chacun se sent bien, à sa place et en sécurité, une ville attractive et vivante. Nous créons ou soutenons des lieux de dynamiques collectives pérennes ou éphémères, de type occupation temporaire, en lien avec le GIE La Ville Autrement. Grâce à la création de notre fondation, nos projets d'innovation sociale, artistiques ou culturels prennent une nouvelle ampleur.

Des modes de décision résolument participatifs

Les modes de décision s'ouvrent aux salariés et aux habitants. Le groupe des Relook' ♥ est pérennisé : il apporte son regard métier et locataire sur la réalisation de notre projet stratégique. De l'autonomie est donnée aux groupes projets et commissions internes. La création d'un comité d'experts composé de partenaires apporte un regard neuf sur nos pratiques !

Un patrimoine net en carbone

Grâce à notre politique ambitieuse de réhabilitation, tous nos logements réhabilités sont classés A, B ou C. Nous systématisons la construction passive dans notre maîtrise d'ouvrage en neuf. Nous conjugons sobriété de l'usage des ressources et simplicité de conception. La connexion de nos résidences aux réseaux de transport en commun et aux mobilités douces participe à la décarbonation de la ville.

Vers le zéro charge énergétique

La lutte contre la précarité énergétique passe par la réduction des charges et par l'accompagnement des locataires dans l'usage de leur logement. Grâce à l'utilisation intelligente et raisonnée des outils pour collecter, suivre, et anticiper les données d'usage, nous assurons une gestion durable et frugale des ressources.

Place du vivant dans la ville

Nous valorisons le patrimoine végétal dans son apport à la biodiversité et son rôle esthétique. Les espaces verts offrent un cadre de vie agréable. Combinés à nos logements, conçus pour rester frais et confortables en été, les espaces naturels contribuent au bien vivre et à la santé des habitants.

Objectif zéro déchet !

Les locataires sont incités à réutiliser et valoriser leurs déchets ; chaque résidence dispose d'espaces de tri adaptés. Nous développons avec nos partenaires la réparation des encombrants dans des recycleries. Les habitants sont sensibilisés à consommer des produits locaux et en vrac, rendus disponibles dans les quartiers.

Un terreau fertile pour de nouvelles filières

Nous travaillons avec nos partenaires bailleurs et collectivités à massifier les commandes et à réduire le coût des solutions biosourcées (bois, paille, terre) et préfabriquées. Le réemploi des matériaux se généralise et s'appuie sur un réseau solide de partenaires de l'économie circulaire.

Faire preuve nous-mêmes d'exemplarité

La dynamique interne est forte : la gestion intelligente des ressources et des déchets - à commencer par ceux de nos chantiers -, l'utilisation d'énergies vertes dans nos locaux, la promotion des mobilités douces se décline au quotidien. Elle est relayée par une instance composée de collaborateurs qui veille à la sensibilisation de tous et challenge notre niveau d'ambition !



Accueillir la diversité

Nos logements s'adaptent aux structures familiales et au vieillissement. Leur diversité facilite les parcours résidentiels. Nos colocations, immeubles intergénérationnels et habitats partagés répondent aux aspirations à vivre différemment. Nous osons construire autrement au service du logement pour tous : les habitats modulaires en sont un exemple.

Démultiplier notre utilité sociale

Notre activité crée de la valeur et nous la partageons ! Nos locataires et collaborateurs accèdent aux dispositifs de partage de biens et de services (recyclerie, troc, prêt) que nous coordonnons. Ils bénéficient de tarifs préférentiels, grâce au collectif d'entreprises et d'associations que nous fédérons. Nous mutualisons moyens et expériences avec des structures proches (GIE La Ville Autrement).

Initier pour insuffler une dynamique

La qualité de vie, c'est être bien chez soi, mais aussi dans les espaces communs. Nous réinvestissons et transformons nos pieds d'immeubles, nos halls, nos toits afin de favoriser des usages apaisés et des lieux de rencontres, accueillants pour tous. Pour que nos locataires aient envie de s'appropriier ces espaces des possibles.

Des collaborateurs épanouis

Les équipes adaptent leurs méthodes de travail aux nouvelles dynamiques (organisation du travail, outils collaboratifs, amélioration continue) qui laissent à la liberté créative toute sa place. La qualité de vie au travail crée les conditions favorables à l'épanouissement de chacun. Un cadre facilitant, du temps et des ressources sont accordés à qui souhaite porter un projet personnel ou professionnel.

Faire avec nos locataires

Nous stimulons et révélons la capacité d'agir des locataires. Ils participent à la conception de nos projets et peuvent désigner les projets lauréats à travers des votes habitants. Est Métropole Habitat met à disposition des locataires des espaces et leur octroie un budget participatif pour qu'ils puissent monter leurs propres projets collectifs. La co-gestion est encouragée et valorisée.

De nouveaux modèles pour se transformer

Consolider et déployer l'innovation sociale, bien sûr ! Tout en explorant de nouveaux champs : innovation financière, technique, collaborative ou innovation par les usages. Nous faisons confiance à notre intelligence collective pour adopter de nouveaux outils au service de notre mission et pour imaginer de nouvelles manières d'être ensemble.

UN PROJET STRATÉGIQUE unique



En intelligence collective

Riche et ouvert, ce projet parle à chacun. **La mobilisation des collaborateurs, des administrateurs, des habitants et des partenaires** (Métropole, collectivités, structures de l'économie sociale et solidaire, associations, GIE La Ville Autrement) est **au cœur de la conception de ce projet : plus de 400 personnes ont participé aux ateliers.**

Créatif

La crise sanitaire pendant laquelle ce projet stratégique a été construit nous a obligés ! Nous avons déployé de nouveaux outils collaboratifs, décuplé notre énergie et notre créativité. Nos parties prenantes ont contribué à la richesse de la réflexion et de belles idées ont fleuri ! Grâce à la facilitation graphique, toutes les productions ont été mises en image : des livrables engageants, qui facilitent la compréhension et donnent à voir la contribution de chacun.

Ambitieux et abordable

Ce projet est crédible dans l'intention, enthousiasmant au quotidien, résolument confiant en l'avenir. Le futur sera ce que nous en ferons. Nous le voulons positif, inspirant et rassurant pour les collaborateurs, locataires et partenaires. Notre ambition est à la portée de chacun, voilà ce qui en fera un projet unique !



Notre projet stratégique est à visée de 5 ans et fixe des ambitions annuelles suffisamment souples pour s'adapter aux imprévus, tout en gardant le cap initialement défini. Des temps d'évaluation réguliers sont prévus pour adapter nos actions.



Siège : 53, avenue Paul Krüger, 69100 Villeurbanne

04 78 03 47 20

www.est-metropole-habitat.fr

