

RAPPORT

ANNUEL

DES CHIFFRES DES FAITS

··· 2 0 2 1 ···



SOMMAIRE

	AVANT-PROPOS	p . 3
₩.	PERMIS D'ACCOMPAGNER	n 4
		-
	1 Un service de proximité avant tout	•
	2 Une réponse adaptée aux besoins	-
	3 Booster les dynamiques territoriales	•
	4 Faire place et accompagner les plus vulnérables	p. 8
	5 Une expérience professionnelle qui fait grandir chaque collaborat	eurp. 9
	6 Des modes de décision résolument participatifs	p. 10
KKEE	PERMIS D'ÉCO-CONSTRUIRE	p. 11
	1 Un patrimoine net en carbone	p. 12
	2 Vers le zéro charge énergétique	p. 13
	3 Place du vivant dans la ville	p. 14
	4 Objectif zéro déchet	p. 15
	5 Un terreau fertile pour de nouvelles filières	p. 15
	6 Faire preuve nous-mêmes d'exemplarité	p. 16
OD.	PERMIS D'OSER	p. 17
	1 Accueillir la diversité	p. 18
	2 Initier pour insuffler une dynamique	p. 19
	3 Faire avec nos locataires	p. 20
	4 Démultiplier notre utilité sociale	p. 21
	5 Des collaborateurs épanouis	p. 22
	6 De nouveaux modèles pour se transformer	· ·
<u> </u>	SOCIÉTÉ DE COORDINATION	p. 24
A.	BILAN FINANCIER	p. 25

AVANT PROPOS

Cédric Van Styvendael Président d'Est Métropole Habitat

Céline ReynaudDirectrice générale d'Est Métropole Habitat





bit.ly/3uqiTBq



Permis d'accompagner



Est Métropole Habitat donne une place à chacun



- 1 172 logements étudiants en gestion en propre.
- EMH 2° bailleur de logements sociaux étudiants sur la métropole après le CROUS.

PLUS DE CHIFFRES

39 % des attributions au profit de ménages déjà logés dans le parc social (mutations).

913 attributions de logement familiaux dont 290 mutations.

479 baux étudiants signés en 2021.

Accueil de 55 kapseurs en 2021 (Kolocation à projets solidaires).

24 % de nos titulaires de baux sont des personnes âgées de plus de 65 ans.

51 % des locataires présents à fin décembre 2021 sont allocataires de l'APL.

26 581 demandeurs de logement 1er choix sur les communes gérées par EMH (Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Saint-Priest, Décines...).

1 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.



AMÉLIORER LE SERVICE



Au printemps 2021, Est Métropole Habitat s'est réorganisé dans le but d'améliorer le service rendu aux locataires et de garantir une meilleure réactivité face aux enjeux techniques du logement.

Plus de métiers techniques en territoire, au plus proche

des locataires pour un meilleur accompagnement, avec la réorganisation de la proximité autour de deux filières : gestion locative et qualité de service. Un livret présentant cette nouvelle organisation a été envoyé à nos partenaires pour leur faciliter les contacts avec nos équipes.

POUR CONSULTER
LE LIVRET

bit.ly/3nFSKL9

Distribution de colis alimentaires étudiants

Cette action humanitaire et sociale dans 12 de nos résidences a permis la distribution de 191 colis alimentaires et d'hygiène. 5 200 denrées ont été collectées, 840 € de dons financiers récoltés et de nombreux bénévoles et collaborateurs engagés. Cette action a reçu un retour très positif. Un objectif : aider et accompagner les étudiants en difficulté à la suite de la crise sanitaire.

Une action réalisée à l'initiative de notre service Innovation sociale, des associations Cœur Banlieu'Zhar et Cœur du Mas Cuisine.





Divertissement, collaboration et convivialité au cœur de l'été 2021

Les équipes d'Est Métropole Habitat ont lancé des activités pour animer et dynamiser les quartiers. Ateliers de construction de meubles de rangements, activités sportives, animations karaoké, ateliers informatiques, chantiers jeunes de sur-entretien, plantation d'arbres en pieds d'immeubles, peinture, balades à vélo et même accompagnement de moutons! Des locataires de tout âge se sont mobilisés. Une superbe initiative qui sera renouvelée en 2022!

Définition de notre stratégie tranquillité sûreté

L'objectif de notre stratégie tranquillité sûreté est de structurer ce domaine en formalisant des procédures internes, en évaluant les actions et en communiquant. Le rôle de l'action tranquillité sûreté est d'être un véritable trait d'union entre la tranquillité résidentielle et la sécurité publique, en faisant de nous un acteur incontournable au niveau des territoires. En 2021, une cinquantaine de réunions partenariales ont été organisées avec les mairies concernées et les partenaires, dont les services de police.

Sur cette année, notre direction tranquillité sûreté a géré plus de 600 affaires, de stationnement (pour 1/3), de vandalisme,

d'occupation des parties communes, de squat de logement et de trafic avec 94 % de réponses apportées.

Une réponse adaptée aux besoins

À 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.



L'ACTION DE FOND



L'ESPACE LOCATAIRE : UN INDISPENSABLE

L'espace locataire permet en quelques clics de payer son loyer, transmettre son attestation d'assurance, suivre sa consommation d'eau, faire une demande et de consulter l'historique documentaire de son compte. Et tout cela 7 jours/7 et 24H/24, sur téléphone, tablette ou ordinateur. Cet outil permet également aux collaborateurs de sonder ou diffuser une information via des pop-ups.

Le quotidien du locataire est facilité et le suivi d'Est Métropole Habitat amélioré

Vers le CRC 2.0

Le nouvel outil téléphonique permet de traiter en priorité les appels entrants venant de nos locataires. Il est possible de faire passer des messages « flash » pendant l'attente de l'appelant. Les mails arrivent désormais sur ce même outil. En cas d'incident, le locataire peut connaître l'avancement de sa demande par sms et retrouver toute la traçabilité sur son espace locataire. Un chatbot permet au locataire de



poser des questions. À terme, pour des questions plus précises ne pouvant être traitées par le chatbot, celui-ci se transformera en « chat classique » pour un traitement en direct avec les conseillers clientèles.

"Partage", la lettre à destination de nos partenaires



En avril 2021, Est Métropole Habitat a lancé sa toute première newsletter « Partage » : une lettre de 4 pages envoyée à l'ensemble de nos partenaires (collectivités, financeurs, associations, entreprises, représentants des associations de locataires...) tous les 2 mois. Notre objectif : informer et partager avec l'ensemble de nos

partenaires nos bonnes nouvelles, nos projets, nos avancées, notre actualité de proximité et notre stratégie. Déjà 7 numéros publiés !

CONSULTER LA LETTRE PARTAGE #7
PARUE EN MAI 2022

bit.ly/3ljVrvg

SI VOUS SOUHAITEZ RECEVOIR CETTE LETTRE, INSCRIVEZ-VOUS SUR CE LIEN

bit.ly/3AvvA1I



Est Métropole Habitat accompagne les locataires vers la propriété



Le contexte n'était guère favorable en 2021 pour l'activité vente : retard sur la commercialisation des nouvelles résidences en lien avec la crise sanitaire, baisse du taux de rotation et des libérations de logements destinés à la vente, difficultés liées à l'obtention des prêts, ou encore suspension du recours au bail réel solidaire (BRS) en attendant la promulgation d'une loi qui n'est parue qu'en début d'année 2022. Pour autant, malgré ces difficultés, 51 logements ont été vendus au cours de l'année 2021. La moitié de ces ventes ont pu être réalisées au profit de locataires d'Est Métropole Habitat, et même bien au-delà si on intègre les logements vendus aux ascendants ou descendants des occupants. Depuis

2011, ce sont ainsi plus de 250 locataires d'Est Métropole Habitat qui ont pu accéder à la propriété grâce aux logements mis en vente. Véritable atout pour la mobilité et les parcours résidentiels de ses locataires, la mise en vente d'une partie du patrimoine d'Est Métropole Habitat constitue plus que jamais un levier indispensable pour réinjecter les recettes financières au profit des opérations de construction et de réhabilitation de l'organisme.



CONSULTER LE LIVRET "ACHETER SON LOGEMENT AUPRÈS D'EST MÉTROPOLE HABITAT" bit.ly/3Pb0T5Z

2 Une réponse adaptée aux besoins

Un taux de mutation de 39 %

Le taux objectif de 35 % en 2021 était un challenge! Et nous l'avons dépassé avec un résultat de 39 %. Nous nous mobilisons pour répondre au mieux aux besoins de changement de logement qu'expriment les locataires, dans un contexte difficile: le taux de rotation est faible et le nombre de logements neufs a tendance à diminuer. La fidélisation de nos locataires est pour nous importante: 163 mutations internes à Est Métropole Habitat ont été réalisées contre un objectif à 136.

Enquête satisfaction

L'enquête de satisfaction, désormais annuelle, porte sur le logement, les parties communes, la relation locataire-bailleur, l'information, la communication et la qualité de vie dans le quartier. 900 locataires ont été questionnés et 73,6% d'entre eux se disent satisfaits d'Est Métropole Habitat (contre 71% en 2019). Les attentes des locataires se focalisent sur l'entretien résidentiel, le contrôle des prestataires et les sollicitations. Ce seront les axes forts de notre politique d'amélioration de la qualité de service en 2022.

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.



L'URBANISME TRANSITOIRE

L'urbanisme transitoire est une composante essentielle de notre métier d'aménageur et nous le démontrons! Est Métropole Habitat, en lien avec le GIE La Ville Autrement, s'est investi depuis quelques années dans une nouvelle approche de l'urbanisme dans le cadre de ses projets, notamment sur l'Autre Soie, la ZAC Gratte-ciel Nord et Le Château à Villeurbanne: l'urbanisme transitoire. Il dessine une nouvelle façon d'aménager et de programmer les espaces, en favorisant la mixité d'usages, en permettant leur préfiguration avant la mise en œuvre du projet et une appropriation des transformations par les habitants. Ancré dans le contexte local, il s'appuie sur l'existant et s'adapte aux besoins du territoire, en impliquant activement acteurs locaux et habitants. Il donne une respiration à la transformation de la ville, permettant une transition douce d'un état historique à une ville renouvelée.



L'occupation temporaire des Gratte-Ciel

Cet espace de 7000 m² en plein air et coupé de la circulation se niche entre la rue Francis de Pressensé et le cours Emile Zola à Villeurbanne. Il offre un terrain de jeu d'expérimentation et de divertissement unique. L'objectif : questionner la ville, la changer et apprendre à avoir un impact sur son évolution. 4 résidents occupent le lieu. La Maison des Echanges et des Transmissions Associatives, Gratte-Terre, L'Espace de Partage et d'Innovation, et La ferme des artisans et des créateurs. Un lieu bouillonnant où se mêlent projets collaboratifs, expérimentations et création.

Un temps d'échange inédit avec nos entreprises partenaires



En janvier 2021, Est Métropole Habitat a organisé sa première "Rencontre Partenaires": un rendez-vous d'une heure, en visio, pour échanger avec nos entreprises partenaires, avec

lesquelles nous travaillons déjà ou avec celles intéressées par nos marchés à venir. L'occasion de présenter nos ambitions et nos marchés à conclure dans l'année. Cette séquence s'est terminée par un temps d'échange. Une nouvelle édition a eu lieu en février 2022. Et comme cette séquence sera annuelle, rendez-vous début 2023!

Booster les dynamiques territoriales

Chez Est Métropole Habitat, l'insertion dans toutes ses facettes



En 2021, 191 personnes ont pu bénéficier de clauses d'insertion professionnelle, représentant 59 056 heures de travail. Si les secteurs d'activité couverts sont principalement ceux de la propreté et de la maintenance des locaux, du bâtiment et de l'entretien des espaces, Est Métropole Habitat propose également des heures d'insertion sur des marchés à prestations intellectuelles ; nous sommes, en la matière, précurseurs! Nous agissons au-delà de la commande publique en mettant également en œuvre d'autres actions d'insertion, telles que 7000 heures de chantier jeunes XXL sur 2021.

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.



L'ACTION DE FOND

L'ACCUEIL DES PUBLICS PRIORITAIRES : EST MÉTROPOLE HABITAT VA AU-DELÀ DE SES ENGAGEMENTS !

La demande de logement social continue d'augmenter sur la Métropole (+ de 70 000 demandeurs). Est Métropole Habitat fait tout pour être au rendez-vous de sa mission sociale. Si notre taux de rotation reste bas (5,77%), le nombre d'attributions est élevé (913) grâce aux livraisons de logements et à un taux de mutation à 39 %, jamais atteint. Sur les mutations attributions hors QPV, 23 % des logements ont été attribués à des ménages à très faibles ressources. Quant à nos objectifs définis dans le cadre de l'accord collectif intercommunal d'attribution (ménages sortant d'hébergement, ménages réfugiés, publics prioritaires, DALO), ils sont tous dépassés! De très bons résultats obtenus grâce à la mobilisation des équipes.

Logement d'abord - Le Château

Le Château est un projet d'occupation transitoire porté par Est Métropole Habitat sur le territoire villeurbannais. Le site a pour vocation de répondre aux problématiques de sans-abrisme avec l'intervention de structures associatives partenaires: Alynéa, Acoléa, Forum Réfugiés Cosi et l'ASVEL VBF. 170 personnes sont présentes sur le site depuis novembre 2021.

Le GIE La Ville Autrement assure un rôle d'ensemblier sur ce projet afin de porter collectivement les ambitions d'un lieu où l'habiter est investi dans toutes ses facettes. Un lieu ouvert, sécurisant, à l'écoute de ses habitants.



Prévenir les impayés, éviter les expulsions

Afin de prévenir les impayés et éviter les expulsions, Est Métropole Habitat multiplie les actions. Avec, par exemple, la signature de l'avenant de la charte pour l'accompagnement des locataires en difficultés. Cette charte mentionne également la lutte contre les violences conjugales. Est Métropole Habitat participe également au dispositif ETAGE (Equipes Territoriales d'Alternative Globale à l'Expulsion). D'autres projets d'accompagnement sont intégrés à notre projet stratégique Permis d'agir. Pour les dettes très importantes, 15 propositions de relogement ont été faites en 2021. Par ailleurs, un partenariat avec l'association Le Mas a pu aboutir à la signature d'un bail sauvegarde permettant d'éviter l'expulsion. Malgré ces actions, le nombre de ménages en impayé a augmenté de 4,86 % par rapport à 2020 (soit 3 218 ménages en impayés au 31 décembre). En masse financière, ce volume d'impayés est de quasiment 4,5 millions (soit une augmentation de 8,35 % par rapport à 2020). Ces chiffres montrent une précarité accrue des ménages à la sortie de la crise sanitaire. Nos équipes en territoire et au siège se mobilisent.

Faire place et accompagner les plus vulnérables

Actualisation du référentiel logement étudiant

À la suite d'un Copil métropolitain sur le logement étudiant, une réflexion a été lancée sur une actualisation du "référentiel du logement étudiant". Est Métropole Habitat accueille en 2021, via sa marque Loc&CoLoc, 1131 étudiants dans ses 13 résidences étudiantes. Pour vivre sereinement leurs études, les étudiants sont accueillis par un gestionnaire de résidence étudiante. Fixer un prix plafond et un seuil minimal de surface, accepter 2 étudiants par chambre, rendre l'aménagement du logement obligatoire, sont quelques-unes de nos interrogations. De nombreux axes de travail ont été lancés, comme celui de relancer une étude sur l'actualisation des besoins de logements étudiants sur la Métropole. À suivre!

Ø VOIR Le SITE LOC & COLOC

bit.ly/3InLg8M





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.



L'ACTION DE FOND

DES ACTIONS PHARES POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Un travail régulier avec les représentants du personnel a permis :

- Le déploiement d'un baromètre social auprès des collaborateurs (réalisé à l'automne 2021, résultats début 2022)
- Une revalorisation de la grille de rémunération du personnel de droit privé
- La signature d'un accord sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels
- Des premières pistes de réflexion et d'action autour de la prévention des agressions
- De poser un diagnostic sur les troubles musculosquelettiques

Enfin, 2021 marque le début des discussions sur le système de rémunération, classification et évaluations.



Est Métropole Habitat met en place un baromètre social

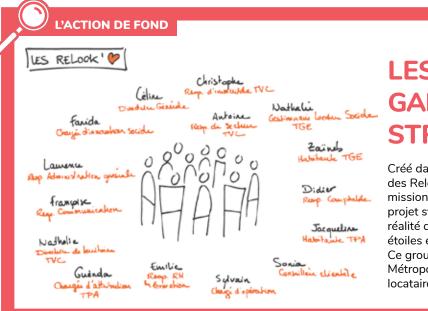
Cette démarche est le résultat d'une négociation entre la direction et les représentants du personnel, dans le cadre de la qualité de vie au travail. C'est une action de prévention des risques psychosociaux, de veille sociale et de promotion de la qualité de vie au travail. Les réponses permettent à la direction de mesurer le niveau de satisfaction, le bien-être au travail, afin d'identifier les actions à mettre en place. Ce baromètre social sera réalisé tous les 3 ans. Le taux de retour de 80,4 % est très satisfaisant, avec une bonne représentativité. L'implication de la direction dans la santé au travail est perçue comme favorable. Les salariés considèrent que la reconnaissance au travail (à 72 %), la clarté de leur rôle (à 79 %) et leur autonomie (à 72 %) est une réelle ressource pour eux. 90 % des collègues jugent leur satisfaction au travail favorable ou très favorable. Et 90 % répondent favorablement à l'intention de rester. Un plan d'action sera décliné en 2022 en particulier sur la communication interne, la charge et le rythme de travail, l'accompagnement aux outils numériques.

Zoom sur les clubs des responsables d'immeubles

Le club des responsables d'immeuble est un évènement annuel. Est Métropole habitat réunit tous ses responsables d'immeubles lors d'un moment convivial d'échanges et de partage d'expériences. Un "kit pratique" leur a été distribué. Il compile tous les documents susceptibles de les aider dans leur travail et leur permet de mieux répondre aux questions des locataires.

6 Des modes de décision résolument participatifs

Les modes de décision s'ouvrent aux salariés et aux habitants. Le groupe des Relookeurs 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!



LES RELOOK'♥ GARANTS DU PROJET STRATÉGIQUE

Créé dans le cadre du projet stratégique, le groupe des Relook'♥ est un groupe « miroir » dont la mission est de vérifier que les actions nées du projet stratégique restent connectées à notre réalité quotidienne. On dit aussi "la tête dans les étoiles et les pieds sur terre!".

Ce groupe est composé de collaborateurs d'Est Métropole Habitat représentant nos métiers et de locataires.

À Est Métropole Habitat, il est "Permis d'Agir"

Permis d'agir est le nom de notre nouveau projet stratégique. Par le triptyque des 3 permis (permis d'accompagner, permis d'éco-construire, permis d'oser), ce nom traduit notre intention pour les 5 ans à venir : faire de l'habitat social une opportunité. L'intention, c'est notre repère, pour nous assurer de notre cohérence de notre démarche. Cette intention nous accompagnera tout au long de notre travail, c'est sur cet objectif que nous focalisons notre énergie. Faire de l'habitat social une opportunité! Une opportunité, pour les territoires, pour la construction d'une ville inclusive, de vi(II)e, de parcours résidentiel, de vie, de développement économique, d'innovation, d'écologie, de santé, d'épanouissement professionnel!

Comment ? Par la confiance, l'émulation, la satisfaction client et un savoir-faire reconnu.







PERMIS d'éco-construire Lette

Est Métropole Habitat réalise son big bang écologique



• Dont 1683 foyers non gérés par **EMH, 222** logements individuels et 15 121 logements collectifs.

- Dont 249 logements familiaux et 138 logements pour personnes âgées et 40 logements modulaires.
- 135 logements en ordre de service équivalent contrat de plan métropole 2021
 - 38 logements familiaux
 - 85 logements étudiants tous en acquisition amélioration
- 12 logements en résidence sociale en acquisition amélioration
- 185 logements financés pour un montant global de 32.8 M€ financés par 14 % de fonds propres EMH, 6.4 % de subventions et 79.6 % d'emprunts.

- + 510 logements en travaux en 2021 pour un montant de dépenses de 24 M€.
- + 1612 logements à l'étude.

PLUS DE CHIFFRES

Démolition de 139 logements.

1 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 conjuguons 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.



L'ACTION DE FOND

MASSIFICATION : APRÈS LES EXPÉRIMENTATIONS, PLACE À LA DÉMULTIPLICATION !



Nos objectifs en matière de réhabilitation et de transition énergétique sont ambitieux : d'ici à 2026, dans le cadre de notre projet stratégique Permis d'Agir !, Est Métropole Habitat prévoit de réhabiliter 350 logements en moyenne par an. Notre enjeu : réhabiliter rapidement et à grande échelle pour améliorer le confort des locataires. L'expérience de la réhabilitation des résidences Noirettes et Grand Bois à Vaulx-en-Velin (près de 1000 logements livrés en 2021) réalisée en seulement 18 mois lance une nouvelle dynamique d'évolution : celle de la réhabilitation massive. C'est une première en France sur ce volume de logements et dans des délais aussi courts. Cette dynamique est également orientée locataires : pour eux, ce sont des travaux

sur une durée plus courte, moins de nuisances acoustiques et visuelles grâce à la pose de panneaux bois préfabriqués en usine et, surtout, une meilleure isolation thermique. Au résultat : un meilleur confort en été comme en hiver!



bit.ly/3ReUjwZ





La résidence Bel-Air à Saint-Priest à l'heure de la réhabilitation massive

Les premières études pour réhabiliter les 930 logements sur les quartiers de Bel-Air 1 et 2 à Saint-Priest sont lancés en 2021. Il s'agira là de notre seconde réhabilitation massive avec toujours les mêmes objectifs : améliorer l'isolation thermique des bâtiments, garantir un meilleur confort été comme hiver et permettre des économies d'énergie. Des travaux seront également menés à l'intérieur des logements, dans la salle de bain, les WC, la cuisine notamment. Plusieurs bâtiments profiteront également d'un réaménagement des espaces extérieurs, avec un travail sur les espaces verts, les parkings, les aires de jeux... Lancement des travaux prévu à la fin de l'année 2023!

2 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.



L'ACTION DE FOND

LA PRÉSERVATION DE LA PLANÈTE : UNE DE NOS VALEURS FORTES !



La situation écologique est au cœur des projets d'Est Métropole Habitat afin de protéger l'environnement et alléger les charges de nos locataires. Innover pour construire une ville durable est l'une de nos priorités. Nous réhabilitons nos logements afin de réduire l'étiquette énergétique. En 2021, 100 logements de la résidence Pranard (Villeurbanne) sont passés de la classe E à B et 980 de la résidence Noirettes Grand Bois (Vaulx-en-Velin) de D à B. La moyenne de notre parc locatif s'élève à 152 KwHEPco²/an/m².

Depuis 2013, toutes nos réhabilitations sont BBC (Bâtiment Basse Consommation).

Depuis de nombreuses années, toutes nos résidences neuves en maitrise d'ouvrage directe font l'objet d'une labellisation Cerqual (ou équivalent) NF Habitat HQE.



Édition d'une plaquette pour mieux comprendre son décompte de charges

Notre enjeu? Aider les locataires à avoir une lecture la plus claire possible du montant des charges à payer et de la régularisation annuelle.

Une plaquette illustrée et pédagogique a été éditée et mise à disposition de tous.



bit.ly/3bQ0alN



Pranard B et C à Villeurbanne : une résidence à la pointe de l'innovation !



Deux objectifs ont structuré la réhabilitation des résidences B et C de Pranard : la maîtrise énergétique et le confort des habitants. Le bâtiment B est notre premier

bâtiment à énergie positive : il consomme peu grâce à une isolation performante et produit de l'électricité grâce une centrale photovoltaïque ainsi que des panneaux sur les toitures. Grâce à ces travaux, les bâtiments B et C de la résidence sont passés de la classe énergétique D à A. Mais la principale innovation porte sur l'amélioration de la qualité de l'air de cette résidence située à proximité du périphérique. Un travail mené pour améliorer le confort et la santé des habitants.

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.



L'ACTION DE FOND

LES TRAMES VITALES AU CŒUR DES RÉFLEXIONS DES IMAGINALES

À l'occasion des Imaginales de l'Habitat Fertile, Est Métropole Habitat s'est engagé à mettre le vivant au cœur de sa stratégie et de ses projets. Pour se faire, nous allons systématiquement porter dans nos projets et notre patrimoine la mise en place (ou la valorisation) des 4 trames vitales : la trame bleue des eaux de pluie, la trame brune des terres fertiles, la trame verte de la végétation et la trame noire de l'obscurité nocturne. Nous allons demander à nos partenaires - architectes, paysagistes, entreprises - de les faire exister et de les mettre en place pour que la biodiversité s'épanouisse.

À la découverte des espèces en pieds d'immeubles



En 2021, des chercheurs du projet Collectifs « Quelle diversité au pied de votre immeuble » ont commencé à analyser les espaces verts de six de nos résidences, sur les communes de Villeurbanne. Saint-Priest. Vaulx-en-Velin, Mions et Décines. Les équipes ont installé des pièges dans les espaces

verts des résidences, leur permettant d'étudier la biodiversité urbaine et d'identifier les espèces qui vivent et s'épanouissent dans nos jardins. En parallèle, les équipes profitent de leurs présences sur site pour organiser des temps pédagogiques avec les habitants sur la biodiversité, au travers de balades urbaines et d'animations de découverte!

Un verger à Bel-Air sur Saint-Priest

Une forêt nourricière de 700m² est née aux pieds des immeubles de Bel-Air. 140 arbres fruitiers (cerisiers, pommiers, pruniers, abricotiers...), 80 arbustes (framboisiers, groseilles...) et une large sélection de plantes aromatiques ont été plantés. Ce verger est ouvert à tous les cueilleurs, du plus petit au plus grand, et est accessible aux poussettes comme à nos anciens.



Objectif zéro déchet

Les locataires sont incités à réutiliser et valoriser leurs déchets et 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.



L'ACTION DE FOND

ZOOM SUR TRIAULOGIS

Ce dispositif propose une alternative pour la gestion des encombrants. Des locaux, situés en pieds d'immeubles, organisés par filières, permettent aux locataires d'y déposer leurs encombrants. Les impacts? Des charges locatives réduites, un cadre de vie amélioré, et un travail quotidien facilité pour nos responsables d'immeubles.



Une seconde vie pour les vélos



Est Métropole Habitat a mis en place des ateliers de réparation de vélo aux Noirettes à Vaulx-en-Velin en collaboration avec l'association "les ateliers de l'Audace". 99 vélos ont ainsi été réparés et ont retrouvé une utilité

lors des 2 premiers ateliers. Les personnes qui réparent les vélos sont des personnes en insertion.

Une nouvelle idée pour sensibiliser et inciter les habitants au tri : le cocon Ficha

Ce dispositif, placé au-dessus d'une benne à recyclage fournie par la Métropole, est équipé d'une caméra pour scanner les déchets déposés par les habitants. Plus ils recyclent, plus ils gagnent des points pour s'offrir des cadeaux. Ficha informe également les utilisateurs de la qualité de leur tri, en les félicitant mais aussi en signalant les erreurs. Une façon ludique de sensibiliser au recyclage et au tri des déchets.

5 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.



L'ACTION DE FOND

NOTRE POLITIQUE DE RÉEMPLOI : VERS LE ZÉRO DÉCHET!

D'ici à 2023, Est Métropole Habitat souhaite tendre vers le zéro déchet de construction ou réhabilitation sur nos chantiers, en impliquant nos partenaires. Notre objectif : réduire considérablement l'empreinte carbone de nos logements, et ce, le plus rapidement possible. L'une des clés pour y arriver : le réemploi ! C'est en valorisant les déchets de chantiers engendrés par les démolitions sur d'autres chantiers, en réutilisant sur place ou en recyclant les déchets que nous arriverons à notre objectif. En participant à cette dynamique, nous participons à consolider une filière locale du réemploi : que ce soit dans la logistique, l'expertise technique, l'intégration dans les plans des architectes, le traitement des matériaux réemployés, le réemploi deviendra bientôt un nouveau métier dans le monde du BTP.



Un terreau fertile pour de nouvelles filières

L'Autre Soie: site expérimental du réemploi

À Villeurbanne, sur le site de l'Autre Soie, on expérimente le réemploi en grand. En 2021, le groupement responsable de travaux de réhabilitation du bâtiment patrimonial ex-IUFM (autour du cabinet d'architecture A-Mas et de l'entreprise générale Chazelle), a finalisé les premières étapes du réemploi des matériaux de construction par le biais de MOBIUS, société spécialisée dans le réemploi. Un premier bilan a été fait : le réemploi a permis d'éviter 3,5 tonnes de déchets et 15 tonnes d'équivalents en CO2 – soit l'équivalent de 3 tours du monde en citadine. Parmi les matériaux qui ont été retirés du bâtiment et qui seront réemployés, on retrouve : des vasques, des WC, 1 000m² de filet nylon, 400 mousquetons, 90 briques en verre, 10 luminaires et plafonniers, des éléments d'aménagement, et bien d'autres... En plus, 5000m² de parquet, issus de la démolition de la résidence Croix-Luizet à Villeurbanne, seront utilisés pour les futurs logements.

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS **SUR LE SITE DE L'AUTRE SOIE**

bit.lv/3AAAOBa



Un livre blanc de retour d'expériences

La réhabilitation massive réalisée à Noirettes et Grand-Bois à Vaulx-en-Velin était une expérimentation grandeur nature. Une première en France sur ce volume de logements. Nous avions donc le devoir, avec GreenFlex et EnergieSprong, mais aussi VINCI Construction France, de faire un retour d'expérience et d'en tirer les enseignements. Ainsi est né ce livre blanc que nous vous invitions à consulter pour comprendre l'ambition, les choix de préfabrication et les nouvelles méthodes de travail induites par cette technique.



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!



L'ACTION DE FOND

NOTRE NOUVEAU SIÈGE RESPECTERA NOS PRINCIPES!

Notre futur siège contribuera à la transformation environnementale. Parce que nous devons faire preuve d'exemplarité, nous avons favorisé le réemploi de matériaux pour sa construction. Nous avons également prévu une gestion durable des énergies pour tendre vers le zéro charge énergétique. Enfin, parce que les déchets que nous

produisons ont un fort impact environnemental, nous inciterons les collaborateurs à atteindre

l'objectif zéro déchet avant d'emménager.

Ce bâtiment consommera 40% de moins qu'un bâtiment traditionnel grâce à un recours massif aux énergies renouvelables (centrale photovoltaïque). L'eau de pluie sera récupérée pour l'arrosage de nos terrasses et les chasses d'eau. Une partie des parquets de la résidence Pranard à Villeurbanne sera utilisée pour habiller les murs de la salle du conseil d'administration. Notre mobilier actuel, en bon état, sera réutilisé.

Enfin, les véhicules de service à venir seront électriques et/ou hybrides. Notre nouveau siège sera équipé de bornes électriques. Les collaborateurs seront encouragés à utiliser les transports en commun ou la flotte de vélos pour leur déplacements professionnels.

Notre déménagement dans ce nouveau siège est prévu au cours du 1er trimestre 2023!



PERMIS d'éser Est Métropole Habitat concrétise son envie d'aller plus loin







- Négociation annuelle obligatoire le 3 juin 2021.
- Signature de l'accord portant sur le versement de la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat le 27 septembre 2021.
- Signature de l'accord sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels le 6 décembre 2021.
- Afin de renforcer la sécurité de son réseau informatique et de satisfaire à ses obligations en matière de protection des données personnelles, EMH a mis en place une charte d'utilisation des ressources informatiques et une charte informatique spécifique pour les administrateurs de son réseau.
- Assemblés, ces modules forment une résidence de 2 étages permettant d'accueillir 100 personnes.

• Plus de 59 000 heures d'insertion ont été contractualisées.



1 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.



L'ACTION DE FOND

RÉPONDRE AUX BESOINS DES TERRITOIRES

Est Métropole Habitat s'attache à développer des projets qui répondent aux besoins du territoire dans lesquels il s'implante. Fort d'un diagnostic, partagé avec les collectivités, des besoins des habitants, du patrimoine existant et des dynamiques locales, nous développons des programmes de construction qui sont complémentaires avec l'existant et participent pleinement à la valeur d'usage du quartier.





Des familles accueillies dans les habitats modulaires de l'Autre Soie

En janvier 2021, les familles du Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) Alfred de Musset ont emménagé dans leur nouvelle résidence à l'Autre Soie, à Villeurbanne. 52 modules d'habitation innovants qui, assemblés, créent une résidence sur 2 étages. Ils ont été livrés par Est Métropole Habitat à Alynéa pour accueillir 21 familles soit 100 personnes pendant 3 ans. Une fois les travaux de l'Autre Soie terminés, ces habitats seront déplacés sur d'autres sites de la Métropole, répondant ainsi à d'autres besoins de logements d'urgence ou temporaires.



bit.ly/3Rle0mM





"L'Envol", une résidence en partenariat avec l'APF France Handicap

À l'issue d'un partenariat entre Est Métropole Habitat et l'APF France Handicap, une nouvelle résidence a ouvert ses portes cette année : la résidence "L'Envol", à Villeurbanne. La particularité de cette résidence est la présence d'un logement T5, permettant d'accueillir plusieurs personnes en situation de handicap, en colocation. Des portes et couloirs élargis, des équipements additionnels dans la salle de bain, une cuisine domotique intégrant un plan de travail à hauteur variable, un éclairage renforcé et bien d'autres adaptations permettent aux jeunes en situation d'handicap de vivre en toute commodité.

2 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. L'objectif est que nos locataires aient envie de s'approprier ces espaces des possibles.



L'ACTION DE FOND

LES CHANTIERS JEUNES EN PIED D'IMMEUBLES

Les chantiers jeunes sont un moment de dialogue privilégié pour nos équipes de proximité. C'est aussi l'occasion de faire participer les jeunes à la vie de la résidence, avec notamment des chantiers de peinture, d'aménagement et d'entretien. Ces chantiers jeunes sont un réel plus dans la vie d'un quartier; Ils favorisent les échanges autour de moments conviviaux, permettent de financer les projets des jeunes et de les rendre fiers de leur travail.



La Ferme des Lumières, la Ville de demain



La ferme des lumières est une prestation artistique sur la résidence Les Noirettes à Vaulx-en-Velin conçue principalement par les habitants du quartier (enfants, adolescents, adultes et seniors). Ils ont été accompagnés par Milosh Luczynski, Luz Mando et d'autres artistes invités, mettant en lumière leur résidence. "Mégalopole futuriste", "Retour à la nature", "Espaces de jeux et de fêtes", "Dans l'espace", "Numérique" et "Sous-

marine" ont été les thématiques traitées. A chaque mois, sa thématique! 11 ans après l'inauguration de la Fresque des Noirettes, ce projet avait pour objectif de tisser des liens entre les habitants et leur quartier et de faire de ces créations artistiques un outil de rassemblement, de solidarité et du vivre ensemble. Ces actions culturelles et participatives ont accompagné les travaux de réhabilitation.



Un chantier 100 % mamans

Il existe des chantiers jeunes, mais il y a aussi des "chantiers mamans"! Une équipe, du Centre Social Georges Levy, composée entièrement de mamans, a repeint les parties communes d'une tour à Vaulx-en-Velin, dans l'optique de financer et profiter d'un séjour repos.





3 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 cogestion est encouragée et valorisée.



LES RETOURS D'EXPÉRIENCE

L'innovation n'a de sens que si elle a un impact positif! Nous mesurons systématiquement l'impact de nos actions sur nos parties prenantes - diffusion de questionnaires, réalisation de porte à porte, retour d'expériences, production de kits de départs, organisation de visites de références pour inspirer nos collègues : autant d'outils bien utiles pour changer d'échelle et démultiplier notre impact positif.

Un chantier XXL intergénérationnel à Saint-Jean

À Saint-Jean à Villeurbanne, 5 jeunes et 5 seniors se sont engagés sur un chantier intergénérationnel afin de construire une pergola, au profit des personnes âgées de la résidence. Un chantier réussi qui offre un espace de détente et qui a permis de créer des liens entre les habitants du quartier! Le financement par la Métropole et l'accompagnement par l'atelier Emmaüs ont été essentiels dans la réalisation de ce projet.



Lancement du projet Baromètre du bonheur et du bien-vivre en résidence

L'objectif de ce baromètre est de mesurer l'utilité sociale du projet stratégique, à l'échelle des résidences. Les principaux axes traités pour construire ce baromètre sont le confort de base, la relation avec un bailleur accessible et réactif, le pouvoir d'agir, le vivre ensemble, la mise en place des résidences vivantes et le cadre de vie.

Ce projet est encore en phase de prototypage, mais a pour ambition de mettre l'habitant au cœur de nos actions.





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 (et notamment avec le GIE La Ville Autrement).



L'ACTION DE FOND

DES SERVICES UTILES AUX ÉTUDIANTS

La crise sanitaire a eu des répercussions lourdes sur la vie des étudiants. La précarité a été accentuée ainsi que les problèmes psychologiques liés à l'isolement. Les gestionnaires de résidences étudiantes sont les témoins de la précarité et de l'isolement des jeunes. Attentifs aux fragilités et difficultés, ils sont relais et proposent des solutions concrètes, par exemple, autour de l'alimentation et de la santé, ou encore des liens intergénérationnels.

Les Imaginales, un temps d'idéation fertile



En novembre 2021, Est Métropole Habitat a organisé les Imaginales de l'Habitat Fertile. Un mois d'ateliers et webinaires durant lesquels les collaborateurs d'Est Métropole Habitat ont été entourés par des experts, des locataires, des administrateurs, des scientifiques, des écologues, des étudiants... pour imaginer la construction, la réhabilitation et l'entretien de demain. Un temps d'idéation pour réfléchir à ce qui semble nécessaire d'engager à court et moyen terme, pour agir collectivement et concrètement. Pour quel résultat? Des ambitions prises par Est Métropole Habitat, déclinées en 4 thématiques : Agir ensemble, Prendre soin du vivant, Faire mieux avec moins, Habiter Autrement, pour concrétiser notre vision de l'habitat fertile, à horizon 2025-2030.

DÉCOUVREZ NOS AMBITIONS DANS LE LIVRET DE L'HABITAT FERTILE bit.ly/3PdO2ju



Quali HLM

Est Métropole Habitat a obtenu le label Quali'Hlm® en octobre 2019 valorisant la dynamique mise en place pour l'amélioration continue de la qualité de service rendue à ses locataires.

La démarche qualité initiée depuis quelques années fait partie intégrante de notre projet stratégique "Permis d'agir", un projet stratégique bâti de manière participative incluant les locataires et mettant la proximité au coeur de la stratégie d'Est Métropole Habitat. La labellisation d'Est Métropole Habitat a été confirmée le 10 novembre 2021. Pour maintenir notre labellisation, nous devrons réaliser un audit de vérification en septembre prochain et candidater au renouvellement du label en octobre 2022.



5 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.

QUELQUES CHIFFRES

326 emplois permanents

> dont 222 qui travaillent en territoire avec parmi eux 132 responsables et gestionnaires d'immeubles, gestionnaires de résidences étudiantes, chargés de site.

Chiffres au 31 décembre 2021

- > 49 CDI recrutés
- > 48 CDD

53 % de femmes dans l'effectif

> Égalité hommesfemmes Plus de 60 % de femmes dans l'encadrement. 6 directions sur 9 sont dirigées par une femme

52 stagiaires accueillis de la 3ème au Master

- > 216 salariés ont participé à au moins une formation
- > 355 jours cumulés de formation
- > L'accès à la formation est équitablement réparti
- > 1,65 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation professionnelle. Ce pourcentage est en baisse depuis la crise sanitaire du fait de la difficulté d'organiser les formations.



L'ACTION DE FOND

2021 CONTINUER À TRAVAILLER EN TEMPS DE CRISE... ET, ENFIN, SE RETROUVER!

Les collaborateurs administratifs ont télétravaillé selon des règles dérogatoires jusqu'au 1er juillet 2021. Nos points contact sont restés fermés jusqu'au 1er septembre. Nos accueils en agence et au siège ont été profondément réaménagés et réorganisés. Nos gardiens ont continué de travailler avec des horaires aménagés. Mais l'année 2021 est aussi celle du "déconfinement progressif" puis du retour en présentiel de l'ensemble des collaborateurs. Même si durant cette période, les équipes sont restées connectées grâce à nos outils digitaux et notamment collaboratifs, le premier objectif de



ce retour en présentiel a été de réenclencher une nouvelle dynamique, de refaire équipe, de recréer un collectif, et de se retrouver.

Les retrouvailles : un temps informel et juste convivial



Ces retrouvailles ont été organisées en septembre 2021. Passe sanitaire à l'entrée, précautions de circonstances acceptées de tous, aidées par un temps radieux, toutes les équipes se sont retrouvées en extérieur pour un moment qui avait

comme seul objectif d'être convivial. Un temps informel apprécié de tous, après 18 mois d'échanges uniquement par écrans interposés.

Des temps en interne pour faire équipe!



La reprise du présentiel est également celle du retour des séminaires et clubs. 2021 a notamment été l'occasion d'organiser de nouveau nos clubs responsables d'immeubles, des temps d'échanges et de partage entre pairs.

Évolution des process clés pour gagner en efficacité et efficience : amélioration continue

L'année 2021 a été marquée par la structuration de notre dispositif d'amélioration continue, avec notamment l'élaboration d'un outil de pilotage, qui permet d'identifier nos activités et leur sensibilité au risque : la macro-cartographie des processus. Plusieurs audits internes ont été conduits sur des thèmes majeurs et ont permis de définir des plans d'actions visant à renforcer la qualité de service rendu à nos locataires et assurer la meilleure efficience possible des outils et moyens mis à disposition de nos collaborateurs pour atteindre cet objectif.

Les sujets traités en 2021 : la remise en location des logements vacants, la gestion des copropriétés, les charges récupérables, les opérations d'aménagement, le processus d'entrée et de sortie de nos collaborateurs, la gestion des achats hors marchés.



6 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.



L'ACTION DE FOND

TOUS UNIS-VERS TEAMS!



2021 fut la date du lancement officiel de Teams comme outil de travail collaboratif pour l'ensemble des collaborateurs. Chaque direction et service a profité d'un accompagnement personnalisé pour concevoir leur espace de travail sous Teams et gérer au mieux ses fichiers, ainsi que d'une formation complète à l'outil. Un parcours d'auto-formation de 16 modules a été mis en place au cours de l'été pour permettre à chacun d'approfondir et tester ses connaissances, à son rythme. Le passage sur Teams aura permis aux équipes de faire un grand nettoyage de leur stockage : 12,5 % de réduction de données a été constaté à l'issue des 8 mois de migration. Un outil dont on ne se passerait plus aujourd'hui !

Développer la capacité d'agir en interne



Le contrat d'accompagnement est un cadre d'action partagé, pris en charge par le service Innovation sociale, qui vise à mener des projets de façon collaborative. L'objectif est de combiner connaissances et compétences pour développer des projets, en déployant la capacité d'agir des salariés d'Est Métropole Habitat.

De nouveaux outils pour du sur-mesure



Riloc en est un bel exemple. Il permet de faire du sur-mesure et d'améliorer notre efficacité dans les relances des impayés en les personnalisant. C'est le premier projet qui passe par le "bus des

données". Il vient remplacer lkos pour la partie impayés. La grande force de cet outil est son intelligence artificielle. Plus on va l'utiliser, plus elle va automatiser les processus ou les taches. Elle va, par exemple, nous indiquer si le locataire est plus sensible à une communication par sms ou par mail. Le paramétrage de Riloc a commencé en janvier 2021. Son déploiement est prévu cette année.





Ces dernières années, les 3 offices métropolitains, Lyon Métropole Habitat, Grand Lyon Habitat et Est Métropole Habitat ont régulièrement échangé sur leurs expériences, sur leurs pratiques dans le cadre du "pôle public de l'habitat". Et ce, sur 3 sujets : le logement d'abord, le vieillissement et l'insertion. Pour le reste, nous échangions parfois quelques indicateurs à l'occasion de certaines rencontres, sans régularité particulière.

Le 23 juin 2021, un mandat clair est donné aux directeurs généraux des 3 organismes : créer une société de coordination (SAC), c'est-à-dire un outil d'animation de la coopération inter-OPH, un projet vecteur de transformation partagé et commun. Nous faisons le pari de travailler ensemble, en bonne intelligence, pour le bien commun, des locataires, collaborateurs et partenaires, sur 11 sujets : le cadre stratégique patrimonial, le cadre stratégique d'utilité sociale, le contrôle de gestion, la politique d'achats de biens et services, la politique technique, l'identité et la communication, les vecteurs d'innovation, la capitalisation des expertises rares, les parcours professionnels, les stratégies numériques et digitales et les résidences spécialisées.

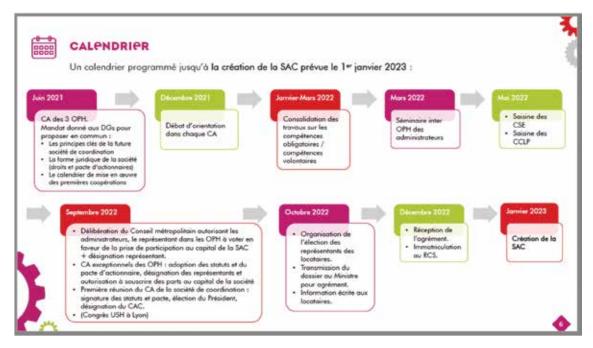
Les objectifs de la SAC :

- renforcer la cohérence des actions menées dans le respect de l'autonomie de chaque organisme, en préservant les cultures d'entreprise et les savoir-faire,
- partager une vision commune du logement social comme droit fondamental,
- consolider notre rôle de partie prenante des politiques inclusives des territoires,
- renforcer notre efficacité au service de nos clients,
- optimiser l'efficience de nos organismes.

La SAC est centrée sur l'échange, le retour d'expériences, la capitalisation des bonnes pratiques. Elle respecte l'autonomie de chaque organisme, les savoir-faire et les cultures d'entreprise, l'autonomie de décision d'engagement des opérations et de l'allocation des ressources.

En décembre 2021, les présidents des 3 organismes ont validé plusieurs éléments :

- la forme capitalistique de la SAC
- la gouvernance structurée autour d'un CA et d'une direction générale
- un CA composé de 18 membres : 4 administrateurs nommés par chaque OPH, 3 administrateurs locataires, 3 administrateurs représentant les "collectivités".



Objectif: création officielle de la SAC au 1er janvier 2023.



CHIFFRES CLÉS

• Résultat : **9,6 M€**

• Investissements : **70 M€**

• Dépenses consacrées à la maintenance : 666 € par logement

• Taux d'endettement : 34 %

• Autofinancement courant : 15,61 %

SYNTHÈSE

Le compte de résultat 2021 d'Est Métropole Habitat fait apparaitre un excédent de 9,6 M€. L'année 2021 s'inscrit dans un contexte de hausse des prix et de pénurie des matières premières depuis mai 2021 d'une part et d'autre part, de mesures gouvernementales (confinement, télétravail...) pour faire face à la crise sanitaire. Pour autant, le résultat est supérieur aux estimations budgétaires et l'autofinancement courant (15,6%) traduit la mobilisation des équipes d'Est Métropole Habitat et la continuité de l'ensemble des activités (gestion locative, entretien, maintenance, proximité, vente) qui a été garantie tout au long de l'année.

La variation à la hausse du résultat par rapport à 2020 s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- une vente de certificats d'économie d'énergie en hausse (3 M€)
- une augmentation des produits de cessions (+ 5,3 M€) par rapport à 2020 dont 1,5 M€ de vente HLM. Le ratio frais de personnel vient à augmenter entre 2020 et 2021 de +42€ en raison de la comptabilisation de l'intéressement dans les frais de personnel suite à la nouvelle instruction comptable. Déduction faite de cette comptabilisation, le ratio de frais de personnel est conforme au budget voté, et stable par rapport au ratio 2020, ce qui traduit un effort de maitrise.

Le ratio frais de structure est conforme à nos engagements pris dans le cadre du plan de rationalisation et d'optimisation de nos coûts de gestion pour la période 2020-2025.



bit.ly/3ypPWqm



L'INVESTISSEMENT, L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE : VECTEUR DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

- 120 marchés ont été contractualisés et 70 M€ de dépenses d'investissement ont été réalisées pour réhabiliter et construire.
- 666 € par logement ont été dépensés pour l'entretien et la maintenance.

DES ACHATS SOCIALEMENT RESPONSABLES OU L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

- Les **clauses d'insertion sociale** dans nos marchés publics permettent à des personnes en difficultés socio-professionnelles de s'insérer durablement professionnellement et socialement.
- Nous avons contractualisé 59 046 heures d'insertion. 191 personnes ont pu en bénéficier.
- Est Métropole Habitat fait partie des précurseurs dans l'intégration de clause sociale dans un marché de prestations intellectuelles sur la Métropole.
- EMH se place ainsi dans la dynamique métropolitaine visant à diversifier les supports d'insertion pour les publics, notamment sur des prestations intellectuelles. Les recrutements clauses deviennent des opportunités pour les publics diplômés éloignés de l'emploi issus des QPV.
- Est Métropole Habitat a inscrit dans son projet stratégique « permis d'agir » la mise en place d'une stratégie insertion.
- Nous agissons au-delà de la commande publique en mettant en œuvre d'autres actions d'insertion telles que 7000 heures de chantiers jeunes XXL sur 2021.





53, avenue Paul Krüger 69100 Villeurbanne www.est-metropole-habitat.fr







