

20
24



**RAPPORT
ANNUEL**

**Des chiffres,
des faits**

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	p. 3
---------------------	------

 PERMIS D'ACCOMPAGNER	p. 4
---	------

① Un service de proximité	p. 5
② Une réponse adaptée aux besoins	p. 6
③ Booster les dynamiques territoriales	p. 7
④ Faire place et accompagner les plus vulnérables	p. 8
⑤ Une expérience professionnelle qui fait grandir chaque collaborateur	p. 9
⑥ Des modes de décision résolument participatifs	p. 10

 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. 16
⑥ Faire preuve nous-mêmes d'exemplarité	p. 17

 PERMIS D'OSER	p. 18
--	-------

① Accueillir la diversité	p. 19
② Initier pour insuffler une dynamique	p. 20
③ Faire avec nos locataires	p. 21
④ Démultiplier notre utilité sociale	p. 22
⑤ Des collaborateurs épanouis	p. 23
⑥ De nouveaux modèles pour se transformer	p. 24

 BILAN FINANCIER	p. 25
--	-------

AVANT PROPOS

Cédric Van Styvendael
Président d'Est Métropole Habitat

Céline Reynaud
Directrice générale d'Est Métropole Habitat



bit.ly/4kPUvAI 

PERMIS d'accompagner

Est Métropole Habitat donne une place à chacun



37 200
personnes
logées

88 775
demandes actives
de logements sur
la métropole

75 630
appels
téléphoniques
reçus

Dont 1 046 étudiants.

EMH 2^e bailleur de logements sociaux étudiants sur la métropole après le CROUS.

Visites dans les accueils : plus de 2 460 au siège, 15 680 pour TPA, XX pour TGE et 12 908 pour TVC.

PLUS DE CHIFFRES

751 attributions de logements familiaux dont 237 mutations, soit un taux de 32%.

5,01 % c'est le taux de rotation de nos logements.

25,5 % de nos titulaires de baux sont des personnes âgées de plus de 65 ans.

7 601 ménages bénéficient de l'APL, soit 50,23% des locataires présents à fin décembre 2024.

29 615 demandeurs de logement 1er choix sur les communes gérées par EMH (Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Saint-Priest, Décines...).

432 baux étudiants signés en 2024.

Accueil de **52 kapseurs** en 2024 (kolocation à projets solidaires).

RSE

Dans le cadre du label Engagé RSE d'Afnor Certification, nous mesurons les impacts sociaux, environnementaux et économiques de nos activités.

74,7 % des locataires satisfaits.

36 logements vendus dont 10 à des locataires EMH (occupants ou non occupants des logements vendus).

27 salariés en situation de handicap et assimilés.

322 salariés ont été formés, cela représente 908 jours de formation.

97 % de nos emplois sont des CDI.

Index égalité homme/femme **87/100**.

1 Un service de proximité

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.



ACTION PHARE



RENFORCEMENT DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

7 nouveaux collègues ont prêté serment pour être garde particulier assermenté ce qui porte désormais à 12 le nombre de collègues de la proximité pouvant intervenir sur les résidences pour lutter contre les incivilités. Ils peuvent en effet dresser les procès-verbaux (à la seule condition qu'ils soient témoins des faits) aux personnes qui portent atteinte au patrimoine que nous gérons et contribuent ainsi au respect du cadre de vie.

Management de la propreté des parties communes

Une action management de la propreté des parties communes a été initiée. L'accent a été mis sur l'accompagnement des actions d'entretien, le rappel des attentes en termes de fréquence et de régularité et l'organisation d'opérations de sur entretien.

2 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.

ACTION PHARE

UNE SATISFACTION GLOBALE EN HAUSSE !

Est Métropole Habitat a lancé son enquête de satisfaction annuelle, entre le 3 et le 15 juin 2024 auprès d'un échantillon de 1 200 personnes représentatives du patrimoine et de la population logée. Enquête réalisée par Aviso conseil.

Les résultats sont encourageants, avec une satisfaction globale de 74,7 % (contre 69,6 % en 2023) : une belle amélioration de la satisfaction quels que soient la taille du logement, l'âge des locataires, l'ancienneté ou le territoire concerné.

73,8 % des interrogés recommanderaient Est Métropole Habitat, contre 71,1 % en 2023.

De bons résultats à mettre en perspective avec toutes les actions mises en place à la suite de la précédente enquête. Les améliorations concernent la gestion de nos prestataires, la propreté des résidences, le nouveau serveur vocal, l'adaptation des provisions de charges, la mise en place d'une nouvelle version de l'espace locataire, et bien d'autres !

Nous restons bien sûr mobilisés sur les pistes d'amélioration pointées : enjeux climatiques et maîtrise des charges, entretien des parties communes, gestion des sollicitations, opérations de tranquillité-sûreté et informations données aux locataires.

Mutations suscitées

Afin de faciliter les mutations permettant à nos locataires d'habiter des logements en adéquation avec leur composition familiale, un travail est en cours afin d'identifier les situations de sous occupation et de sur occupation. Une personne dédiée s'y consacre. Il s'agit aussi de relancer le travail de l'examen triennal de l'occupation des logements, de travailler la communication auprès des locataires concernés et de prioriser les situations à étudier en tenant compte des objectifs de vente et de relogement.

Évaluation de nos actions avec une enquête usagers

À la demande de la politique de la ville, une enquête téléphonique a été conduite auprès de 200 locataires du quartier de Bel Air à Saint-Priest, pour évaluer nos actions conduites sur ce secteur dans le cadre de la GSUP en réponse aux besoins des habitants. Les questions portaient sur l'accessibilité de notre point contact, les usages des espaces extérieurs (jeux, espaces verts, stationnement), la participation et la notoriété de nos actions de proximité (chantiers jeunes, Ficha, permanence du bus Passerelle, fabrication de pied d'immeuble avec Atelier Emmaüs). L'enquête a débouché sur de nouvelles actions comme la transformation du point contact.



Une réorganisation interne pour améliorer le service rendu

Afin d'améliorer la prise en charge des sollicitations et le fonctionnement de notre centre de relation client, une réflexion a été engagée en 2024 avec l'ambition forte de faire du service rendu une action prioritaire. La décision a été prise d'une part, de travailler avec un centre d'appels externalisé chargé du décroché, de l'enregistrement des sollicitations et de l'apport de réponses immédiates et d'autre part, de créer en interne un service client dédié à la gestion des sollicitations. Un nouveau profil de poste "gestionnaire de la sollicitation" a été créé, ce qui permettra notamment aux responsables de secteur de se concentrer davantage sur les résidences et sur le management de leurs équipes de proximité. De plus, afin de mieux accompagner les locataires en situation d'impayés (impayés qui pèsent aussi fortement sur nos finances), la gestion locative en territoire a été réorganisée avec la création d'un profil de poste exclusivement dédié à la gestion des impayés. La mise en place de cette nouvelle organisation est prévue au second semestre 2025 pour la gestion locative et début 2026 pour la qualité de service et intégrera d'autres évolutions importantes en cours, notamment la mise en place d'un nouveau CRM.

Mise en ligne du nouvel espace locataire



Désormais, quand nos locataires se connectent à leur espace locataire, ils découvrent un tout nouveau design ! Disponible sur les ordinateurs, tablettes et smartphones, l'espace client a également été retravaillé dans l'optique de proposer de nouveaux services accessibles en toute autonomie. Les locataires peuvent consulter leur avis d'échéance, payer en ligne mais désormais ils peuvent aussi directement saisir leurs sollicitations, les suivre et d'interagir avec nos conseillers clientèle. Plus de la moitié de nos locataires ont ouvert un espace locataire.

3 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.

ACTION PHARE

LA MAISON POUR AGIR, LE RETOUR

Ouverte en 2017, la Maison pour Agir se réinvente en 2024 pour imaginer une nouvelle forme de relation de proximité. En effet, EMH y assure désormais une permanence métier (conseillère sociale, gestion locative, responsable d'immeubles) et organise des événements d'information pour les locataires, comme 'comment améliorer le confort thermique de son appartement'. Ce lieu a aussi pour vocation d'accueillir les initiatives portées par les habitants, associations ou collectifs. Toutes ces actions ont pour but le soutien aux personnes en difficultés, la création de liens, le partage de connaissances et de savoir-faire. En 2024, la Maison Pour Agir a accueilli 200 visiteurs et 18 actions y ont été organisées par les associations.



Signature d'une convention de partenariat avec TAPAJ France

Est Métropole Habitat a renforcé son soutien en faveur des jeunes en grande précarité en signant une convention de partenariat avec l'association TAPAJ France (Travail Alternatif payé à la Journée) en septembre dernier lors du Congrès HLM de L'Union sociale pour l'habitat. Est Métropole Habitat accueille ces jeunes pour des missions de nettoyage des parties communes et des espaces extérieurs, de débarrassage des encombrants et de remise en peinture des halls et montées d'escalier. Cette convention est conclue pour une période de 1 an renouvelable. TAPAJ France est un programme d'insertion globale à seuils adaptés, mis en place par des dispositifs médico-sociaux spécialisés en addictologie. Il est destiné à des jeunes âgés de 16 à 25 ans en grande précarité, souffrant de problèmes de consommations et/ou d'addictions. Est Métropole Habitat travaille avec l'association Tapaj depuis 2021.

4 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.

ACTION PHARE



RÉPONDRE PLUS QUE JAMAIS À NOTRE MISSION D'ACCUEIL DES MÉNAGES MODESTES

Si notre organisme a atteint ses objectifs d'attribution, il est aussi très volontaire dans la mise en œuvre des politiques publiques et du parcours résidentiel des locataires. En témoignent notre engagement dans la mise en place de la plateforme d'échanges de logements et également le travail réalisé par nos équipes pour inviter les locataires à accepter des mutations lorsqu'ils sont en situation de sous ou sur occupation. Le fonds d'urgence impayés est aussi un vrai soutien.

Attribution : des engagements respectés

Est Métropole Habitat respecte ses engagements en matière d'attribution de logements tant au niveau des publics prioritaires métropolitains qu'au niveau des ménages les plus modestes. Nous avons atteint l'objectif de loger 25 % des ménages issus du 1^{er} quartile hors QPV. 751 attributions ont été réalisées en 2024. Le process du nouvel outil de commercialisation Attrib' a été fiabilisé. Il est utilisé par les chargés d'attribution depuis l'étape rapprochement offre demande jusqu'au passage en commission d'attribution.

Du lien social avec les seniors des Buers

Depuis octobre, chaque mois, un repas intergénérationnel gratuit est proposé aux locataires des Buers. Il est organisé par les jeunes bénévoles de l'association ACBCL. Avec plus de 20 participants réguliers, cette action s'inscrit dans le cadre d'un projet plus vaste dédié aux seniors, mis en place par EMH en collaboration avec l'association ACBCL. À l'heure où la solitude et l'isolement sont des réalités pour de nombreux seniors, l'intergénérationnel est essentiel : il favorise les échanges, renforce les liens sociaux et permet à chaque génération de bénéficier de l'expérience de l'autre.



Fonds d'urgence impayés

Le fonds d'urgence impayés est un vrai soutien face aux régularisations des charges pour nos locataires. Mis en place en 2023 à la demande de la Métropole, il a été reconduit en 2024. Son montant est de 70 000 €. L'objectif est d'apporter un soutien aux locataires éprouvant des difficultés à régler leurs loyers actuels en leur offrant des aides directement sur leurs quittances ou en réduisant leur dette grâce à une aide financière. Cette aide n'est pas un droit ni une action systématique, ce sont les gestionnaires des dossiers des locataires en impayés qui la proposent. Ce fonds est constitué de fonds propres et vient en complément des aides de droit commun (FSL) ou d'autres fonds (SOLIAIDE) qui restent prioritaires. Il est principalement utilisé pour solvabiliser les locataires face aux régularisations des charges.

Favoriser le retour ou l'accès à l'emploi

Avec plus de 79 000 heures d'insertion professionnelle en 2024, nous favorisons le retour ou l'accès à l'emploi des personnes qui en sont éloignées. Dans le cadre des opérations financées par l'ANRU, Est Métropole Habitat consacre un minimum de 5 % des heures travaillées à l'insertion professionnelle des habitants éloignés de l'emploi. Sur 2024, 223 bénéficiaires ont pu réaliser une expérience dans notre organisme. Nous participons également à l'insertion professionnelle dans le cadre de nos chantiers jeunes.

La gestion en flux pour les logements des partenaires réservataires

EMH a été partie prenante dans la mobilisation de l'inter bailleurs sur le pilotage des réflexions autour des grands principes de la gestion en flux*. Cette mobilisation a permis d'aboutir à la signature de conventions de réservation avec les partenaires réservataires, définissant la quantité de logements qu'EMH pourrait proposer chaque année. Début 2025, EMH a établi un bilan pour s'assurer que l'affectation respecte les engagements pris avec les réservataires. La gestion en flux sur 2025 sera pleinement efficace pour les bailleurs sociaux et EMH en particulier.

* « Gestion en flux » : il s'agit désormais d'un volume de logements à attribuer correspondant à une fraction des logements libérés chaque année sur le patrimoine. Cette notion remplace celle de « gestion en stock » en vigueur jusqu'en 2024.

5 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.

ACTION PHARE

LA QUALITÉ DE VIE DES CONDITIONS DE TRAVAIL UN PRÉREQUIS



La question de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail fait partie intégrante des objectifs stratégiques d'Est Métropole Habitat et est prise en compte dans notre fonctionnement au quotidien.

Nous souhaitons qu'être salarié chez Est Métropole Habitat soit une expérience professionnelle épanouissante. Cela passe en

particulier par la valorisation des compétences, la formation tout au long de sa carrière, la préservation de sa santé au travail - dont la condition physique de nos gardiens - l'équité de traitement, un dialogue social constructif qui concilie aspirations des salariés et efficacité de notre entreprise, des modes de décision participatifs, des relations de confiance et un cadre de travail agréable.

L'année 2024 a été l'occasion de compiler toutes les actions menées en faveur de la Qualité de vie et des Conditions de Travail est d'éditer un livret à destination de tous les collaborateurs.

 **CONSULTER LE LIVRET** > bit.ly/3FBfoke

Le baromètre social

Est Métropole Habitat accorde une attention particulière à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail de ses salariés. En 2024, nous avons lancé notre deuxième baromètre social afin de mesurer la satisfaction des équipes et identifier les axes d'amélioration. À 73 %, le taux de participation est très satisfaisant ! L'implication de la direction dans la culture de la santé et du bien-être au travail est perçue comme favorable et en augmentation avec un score de 97 % (contre 87 % lors du précédent baromètre) ! Nous souhaitons faire de ce baromètre un réel outil de pilotage de la santé au travail et de la performance des collaborateurs d'Est Métropole Habitat.

Des managers formés et accompagnés



Dans notre culture d'entreprise, le management est essentiel. "Manager avec des valeurs communes - réussir ensemble" fait partie de notre ADN et de notre marque employeur. Une relation managériale réussie repose sur une relation donnant-donnant entre le manager et le managé. À son arrivée, le manager a un temps d'intégration sur les 4 rôles du manager (coach, pilote, animateur et guide) et les 5 postures (responsabilisation, valorisation, engagement, confiance et collectif). Les formations obligatoires pour tous les managers portent sur les techniques de management collectif, sur la communication non violente, et l'initiation au droit social pour les managers. De plus un catalogue de formation est proposé à chacun pour compléter sa pratique.

Un guide Les essentiels du manager a été édité.

 **CONSULTER LE LIVRET** > bit.ly/4jwTY5J

Pour tous : une plateforme de formation en ligne

Cette plateforme de formation, nommée Play, contient un catalogue de formations utiles à l'exercice de nos métiers. Elle permet à tous les collaborateurs d'acquérir de nouvelles compétences à leur rythme et au moment qu'ils auront choisi. Chaque formation est composée de vidéo(s) et de quiz(s). Un système de récompenses (via des points, des médailles et des badges) accompagne et challenge les salariés tout au long de leur parcours de formation. La première année d'exploitation a permis de cumuler 565 heures de formation. Elle est adaptée à tous les écrans (PC, smartphone, tablette).

Et aussi un référentiel des formations disponibles

Afin d'identifier facilement les formations qui semblent les plus pertinentes pour progresser dans son emploi, le service des ressources humaines, a mis en place un référentiel de formation. Ainsi chaque collaborateur (salarié et manager) peut préparer son Entretien d'Appréciation Professionnel et/ou son Entretien Professionnel Périodique en se référant au catalogue mis en place et faire une demande de formation. Chaque demande fait l'objet d'une analyse sur sa pertinence par le service formation et le directeur, dans le cadre des priorités définies dans le plan de formation et du budget annuel alloué.

6 Des modes de décision résolument participatifs

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



ACTION PHARE



DÉCIDER COLLECTIVEMENT DE NOS PROGRAMMATIONS D'ACTIONS EN QPV

La programmation des actions de gestion sociale et urbaine de proximité concerne de nombreux métiers et doit répondre au mieux aux besoins sociaux de nos locataires. C'est pourquoi notre mode de décision est collectif, grâce à un comité de pilotage TFPB GSUP interne d'une dizaine de collaborateurs. Il se réunit 4 fois par an et s'assure de la cohérence et du suivi de nos actions, et du rendre-compte à nos partenaires et collectivités. De plus, pour consolider les programmations d'actions au plus près des besoins, un temps créatif de recueil des besoins est organisé annuellement sur chaque territoire avec les responsables de secteurs. À titre d'exemple, en 2024 il a permis de décider collectivement de mettre un fort accent sur des actions destinées à lutter contre l'isolement des locataires âgés sur le quartier de Saint-Priest Bel Air.

Trophée de la participation citoyenne pour Bel Air 930

Grâce aux ateliers de co-conception menés avec les habitations pour la réhabilitation des 930 logements sur Bel Air à Saint-Priest, nous avons obtenu le trophée de la participation citoyenne décerné par Décider ensemble, La Gazette des communes, en partenariat avec la Banque des territoires et La commission nationale du débat public. En partenariat avec les associations de locataires, des ateliers ont été organisés avec les locataires souhaitant participer au choix de la couleur de loggias, des garde-corps en façade et des caractéristiques des brise vue. Cette action concernait les 8 résidences du projet.

Lancement de la permanence architecturale à Saint-Jean

Pour accompagner la compréhension des habitants du projet de réhabilitation de la résidence Saint-Jean à Villeurbanne, nous accueillons au sein d'un local de la résidence une permanence architecturale ouverte à tous les locataires désireux de s'informer. En complément des lettres d'informations qui leur sont adressées, ils peuvent venir consulter les travaux prévus, le planning, le rôle et les missions de chaque intervenant. Ce lieu permet également de créer du lien entre les habitants et les intervenants sur le quartier et favorisent les échanges.

Réhabilitation Monod : le temps de la concertation réglementaire

Après la désignation de l'équipe de maîtrise d'œuvre, la concertation réglementaire a eu lieu durant l'année 2024, de nombreuses réunions, une journée de porte à porte et un temps convivial de début de travaux ont été organisés afin de recueillir l'avis des locataires. Cette opération consiste en la réhabilitation de 200 logements sur Monod à Villeurbanne, la démolition de 24 autres, et un réaménagement des espaces extérieurs. Les premiers travaux débiteront mi 2025, la livraison est prévue fin 2027.



PERMIS d'éco-construire

Est Métropole Habitat réalise son big bang écologique



17 704
logements

Dont **1 681** foyers non gérés par EMH, **251** logements individuels et **15 772** logements collectifs.

92
logements neufs livrés

219 logements achetés
46 logements familiaux lancés en construction neuve
86 logements financés pour un montant global de **42,8 M€** financés par **18 %** fonds propres EMH, **8 %** de subventions et **75 %** d'emprunts.

94
logements réhabilités et livrés

À fin 2024, nous avons atteint les **3/4** de nos objectifs contrats de plan (2022/2026).
Cible : **1 820** logements réhabilités, réalisé : **1 393** logements
1 636 logements à l'étude
208 logements mis en chantier

RSE

85,24 % des marchés ont été attribués à des entreprises dont le siège est en Auvergne Rhône-Alpes
73 % des marchés ont été attribués à des petites et moyennes entreprises
73 % de nos marchés imposent des clauses sociales et environnementales
34,1 M€ ont été consacrés à la réhabilitation, à l'entretien et à la maintenance de nos résidences
150 kW par m² par an : c'est en moyenne la consommation énergétique de notre parc
30 kg de Co² gaz à effet de serre émis (contre 30 en 2023)
100 % de nos chantiers livrés sont conformes aux critères "chantiers propres"
1 734 logements sont alimentés en énergie renouvelable (**11 %** du patrimoine) et **4 306** logements sont alimentés par le chauffage urbain (**27 %** du patrimoine)

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 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.

ACTION PHARE

BEL AIR 930 : L'IMPRESIONNANTE POSE DES PANNEAUX EN FAÇADE



2024 est l'année du chantier Bel Air. Les travaux ont d'abord débuté dans les logements, puis se sont poursuivis par l'isolation extérieure, avec comme particularité la préfabrication en usine de 40 % des façades selon la méthode "EnergieSprong Compatible". Cette méthode présente l'avantage de réhabiliter 930 logements en seulement 20 mois ! Elle réduit

aussi considérablement les nuisances sonores et visuelles pour les locataires. Les travaux d'isolation consistent en une simple pose de panneaux préfabriqués sur la façade, à l'image d'une seconde peau. Réhabiliter, c'est aussi jouer pleinement notre rôle de bailleur social : avec la massification des réhabilitations, Est Métropole Habitat permet aux locataires de profiter plus vite de logements plus confortables et plus économes en énergie. Grâce à cette opération, la résidence Bel Air passe de l'étiquette énergétique D à B.

Cette réhabilitation sera inaugurée en juillet 2025.
Architectes : Gautier+Conquet, accompagné par Ad Minima, FAB Architectes, L'Atelier 127, Atelier architecture Rivat
Entreprise générale : Citinéa

75 % de matériaux biosourcés dans les réhabilitations



Suite à l'expérimentation menée sur les Noirettes à Vaulx-en-Velin, reconduite lors de la réhabilitation de Bel Air 930, Est Métropole Habitat a décidé de systématiser l'intégration de 75 % de matériaux biosourcés dans les isolants

de façades (dorénavant toutes nos consultations de MOE ou d'entreprises indiqueront ce pourcentage) et le réemploi. Une quote-part de réemploi sera en effet systématiquement demandée (toilettes reconditionnés, conservation ou réemploi de garde-corps, réemploi de parquet par exemple).



Ossature bois et isolation paille

Pour la première fois, Est Métropole Habitat intègre un nouveau mode de compensation carbone dans une construction, avec une ossature bois et une isolation paille pour le complexe sportif Alice Milliat à Villeurbanne. L'accent est également mis sur le biosourcé avec une isolation en laine de bois, des menuiseries bois et un chauffage 100% bois sur la résidence Charlotte Delbo également à Villeurbanne. Ces dispositifs permettront de réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Livraison en 2026. - Architectes : VERA&Associés / Marc BARANI Architectes



Visite ministérielle sur le quartier des Buers

Juliette Meadel, ministre déléguée chargée de la Ville, a été accueillie sur le quartier des Buers par Cédric Van Styvendael, maire de Villeurbanne et président d'EMH. Étaient également présentes Vanina Nicoli Préfète secrétaire générale de la préfecture du Rhône et Béatrice Vessiller, vice-présidente de la Métropole de Lyon en charge de l'Urbanisme et du Foncier.

L'occasion pour Céline Reynaud, DG Est Métropole Habitat, de présenter l'opération de réhabilitation menée sur cette résidence - plus de 340 logements - et plus particulièrement le procédé innovant retenu pour la réhabilitation à venir de la grande barre de 177 logements, appelé "seconde vie du bâtiment" : une alternative par rapport à la démolition-reconstruction, plus écologique et plus économique. Une première sur la Métropole de Lyon.

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.

ACTION PHARE

4200 LOGEMENTS SUPPLÉMENTAIRES RACCORDÉS AU RÉSEAU DE CHAUFFAGE URBAIN



En avril 2024, Est Métropole Habitat a signé un protocole d'engagement historique avec la Métropole de Lyon et Dalkia pour le raccordement au chauffage urbain de 4 200 logements situés à Saint-Priest et Villeurbanne. Ces réseaux sont alimentés à plus de 72 % d'énergie renouvelable et de récupération permettant ainsi de décarboner le chauffage des habitants.

Cette opération portera à 8 400 le nombre de logements raccordés au réseau de chauffage urbain, soit plus de 70 % de nos logements en chauffage collectif.

Le raccordement s'étalera jusqu'en 2026, au fur et à mesure de l'extension du réseau de chauffage. Le coût estimatif des travaux est de 11,8 millions d'euros, financé à hauteur de 88 % par l'aide Certificat d'Economie d'Énergie (CEE) et de 12 % par Est Métropole Habitat.

Par cette politique patrimoniale et énergétique

ambitieuse, Est Métropole Habitat s'engage au profit d'une croissance durable, responsable et solidaire. Il s'agit aussi d'un engagement au profit de la maîtrise des charges des locataires et de l'amélioration de leur confort de vie.

Pacte Fibois : objectifs dépassés avec l'atteinte du niveau Platine

L'engagement initial signé en 2022 avec Fibois était d'intégrer dans nos opérations 1 852 m³ de bois biosourcé sur 5 ans, avec en date cible 2027. Le résultat de l'étude faite en 2024 donne à voir que nous avons déjà intégré 3 195 m³ de bois biosourcé, couvrant 69 % de la surface, soit 143 798 m² !

Une consécration avec l'obtention du niveau Platine, dépassant ainsi le niveau Or initialement ambitionné.

87 % du bois est français et certifié (PEFC, FSC), pour un objectif qui était de 60 %. Le bois biosourcé est utilisé sur toutes nos opérations de réhabilitations et aussi sur le neuf (exemple avec les opérations de construction des résidences Delbo et Amandier sur la ZAC de la Soie à Villeurbanne).



3 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.

ACTION PHARE

LA BIODIVERSITÉ : UN AXE PRIORITAIRE DE NOS PROJETS

Le sujet de la biodiversité est partie prenante de nos décisions et de nos projets, avec des objectifs ambitieux : expérimentation du diagnostic de performance biodiversité, intégration du vivant dans nos projets (présence d'un écologue) et dans l'accompagnement des habitants (notamment lors des chantier XXL plantation). Un audit biodiversité a été réalisé sur 5 résidences test avec des indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Les habitants sont intégrés à la réflexion.



Le parc aux hérissons : premier parc villeurbannais cogéré

Situé sur le site emblématique de l'Autre Soie (rue Alfred de Musset à Villeurbanne), les espaces et usages de ce parc ont été pensés par un collectif constitué d'une quinzaine d'habitants. L'enjeu de préservation de l'existant et de la biodiversité a conduit à confier une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage à un écologue, sur toute la durée du projet d'aménagement. Les arbres historiques du parc bénéficient d'une protection renforcée et les nouvelles plantations sont adaptées au changement climatique.

Le parc actuellement encore en travaux sera définitivement ouvert fin 2025.
La réalisation du parc est confiée à la SAS l'Autre Soie, aménageur du projet de l'Autre Soie, pour le compte de la ville de Villeurbanne.
Maîtrise d'œuvre : Groupement Agence APS, Suez Consulting et Sols.

Résidentialisation de la résidence les Noirettes à Vaulx-en-Velin

Au pied des bâtiments des Noirettes, l'objectif de cette residentialisation est d'offrir un cadre paysager agréable aux habitants, notamment lors des chaleurs estivales. 150 arbres seront plantés, les espaces verts agrandis. En parallèle, le stationnement est réorganisé, de nouveaux espaces publics sont créés avec l'installation de mobilier et de jeux pour enfants, les cheminements sont réaménagés. Les travaux s'achèveront en 2027.

Sensibilisation des jeunes à la biodiversité

Sur la résidence Jacqueline Auriol à Villeurbanne, 7 jeunes ont participé à toutes les phases d'un projet de végétalisation : porte à porte auprès des locataires pour recueillir leurs idées, inventaire naturaliste, analyse de pollution des sols, conception paysagère. Pour chaque étape, ils ont été accompagnés par des partenaires clefs de la biodiversité (Arts et Développement, Arthropologia, Biomède, Urbi et Orbi, Graines Urbaines). Ce travail s'est poursuivi avec un atelier de plantation de 200 plants afin de créer un espace favorable à la biodiversité. Des ateliers sont prévus pour faire vivre cet espace qui fait la satisfaction des locataires.

Un écologue intégré à l'équipe de maîtrise d'œuvre sur Saint-Jean, à Villeurbanne

La rénovation globale de la résidence Saint-Jean, à Villeurbanne, consiste en des travaux de réhabilitation, de démolition, de restructuration de bâtiments et de residentialisation des espaces extérieurs. Au regard de l'ampleur du projet, 389 logements à terme et plus de 36 000 m² de surface en partie arborée et végétalisée, Est Métropole Habitat a choisi d'associer un écologue, le bureau d'étude Naturalia, à son équipe de Maîtrise d'œuvre. Le site a fait l'objet d'un diagnostic des arbres existants, notamment des arbres à cavité pouvant potentiellement accueillir des chauve-souris (espèces identifiées à enjeu de conservation). L'écologue propose des mesures favorables à la biodiversité : nichoirs, adaptation des calendriers et de certaines méthodes de travaux, recommandations pour les espaces verts. En complément, Est Métropole Habitat prévoit de mener des actions de sensibilisation des locataires à la biodiversité.

Édition d'un guide "Jardins partagés, le guide des solutions"

Est Métropole Habitat a exploré et approfondi les opportunités et défis des 14 jardins partagés sur son patrimoine, en partenariat avec l'Institut Transitions. Comment habitants, et responsables d'immeubles peuvent trouver une place pour se reconnecter durablement au vivant grâce aux jardins ? Comment peuvent-ils développer le pouvoir d'agir, le lien social, et être bénéfiques à la biodiversité ? Le résultat de l'étude est dans ce guide destiné aux équipes d'EMH et aux jardiniers. Il comporte de nombreuses fiches pratiques. À feuilleter !

 **CONSULTER LE LIVRET** > bit.ly/4jtx5A8

4 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.

ACTION PHARE

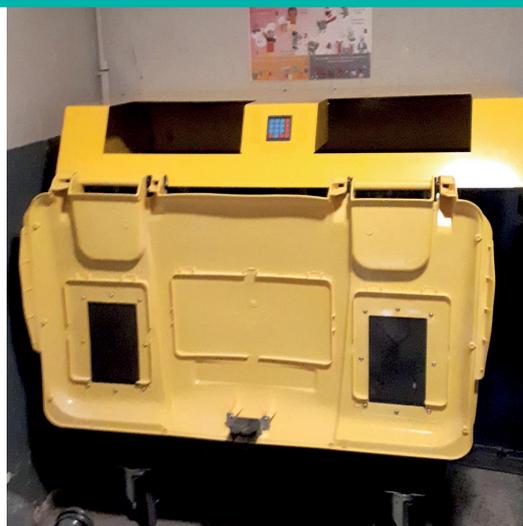
INSTALLATION DE 2 NOUVEAUX COCONS FICHA À SAINT-PIEST

Désormais, les habitants du plateau de Bel Air disposent d'un total de 3 cocons FICHA. 92 logements sont concernés.

FICHA est un dispositif incitatif qui récompense les locataires pour la qualité de leur tri grâce à une photo prise lors du dépôt. Un porte-à-porte a révélé que 31 % des locataires ont téléchargé l'appli et 66 % d'entre eux utilisent régulièrement le dispositif.

Dernier bilan : 3 ans après l'installation du premier cocon FICHA : on comptabilise 61 utilisateurs pour 6 194 dépôts et une qualité du tri de 98 %.

3 361 kg de CO₂ ont été évités soit l'équivalent de 17 415 km en voiture !



Le “coup de pouce” de Vrac

Depuis début janvier 2024, VRAC a mis en place un nouveau tarif “coup de pouce”, qui permet à celles et ceux qui sont orientés par des acteurs sociaux d'avoir accès à des produits bio et à - 60 % du prix du marché. À noter également l'existence d'un tarif “quartier populaire et étudiant” de - 30 % par rapport aux prix du marché. VRAC est une association qui défend l'accès à une alimentation durable et de qualité pour tous, quels que soient ses moyens financiers ou sa localisation géographique. Une action basée sur le “faire ensemble” et la mixité sociale.

Les personnes deviennent actrices de leur choix de consommation alimentaire et des choix de l'association.

Vrac a été créé en 2013 à l'initiative d'Est Métropole Habitat afin de d'améliorer le reste à vivre de nos locataires.

4 groupements sont présents sur notre territoire, à Vaulx-en-Velin (116 adhérents), Saint-Priest (93 adhérents), sur la résidence Monod (50 adhérents) et aux Buers (53 adhérents).

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.

ACTION PHARE

PREMIER ACHAT AU SEIN DU POINT COMMUN

Une consultation commune d'AMO a permis d'attribuer un marché visant à accompagner les trois offices dans leurs achats d'électricité et de gaz. Un accord-cadre est en cours pour choisir les fournisseurs d'énergie qui seront mis en concurrence en 2026-2027. La méthode de l'achat dynamique d'énergie (nommée offre à clic) permettra de fixer le prix dès que les conditions du marché deviendront plus favorables. Objectifs : améliorer la maîtrise des coûts de l'énergie et mutualiser la flexibilité autour de la sur ou sous consommations par rapport au contrat. Les services marchés d'Est Métropole Habitat, de Lyon Métropole Habitat et de Grand Lyon Habitat ont établi une convention de groupement de commandes qui décrit le processus d'achat commun.

Le Point commun

est
MÉTROPOLE
HABITAT

GRANDLYON
HABITAT

hm | **LYON**
MÉTROPOLE
HABITAT

Expérimentation d'une opération inter bailleurs

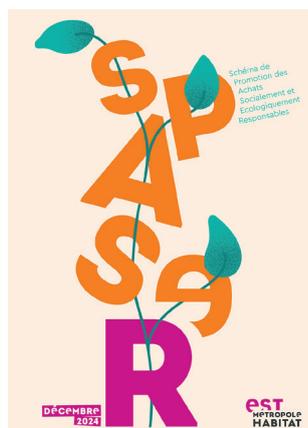
Une expérimentation a été menée fin 2024 pour l'attribution en groupement du marché de maîtrise d'œuvre, pour les travaux de réhabilitation des résidences Écoï et Thibaude à Vaulx-en-Velin, patrimoine similaire propriété de Grand Lyon Habitat et d'Est Métropole Habitat. 534 logements vont bénéficier d'une réhabilitation en site occupé qui vise un niveau de performance énergétique BBC rénovation. Est Métropole Habitat a en charge de lancer la consultation des marchés de travaux. Le but est de réaliser des économies d'échelle, de mutualiser les bonnes pratiques, avec une concertation autour du traitement architectural. Un bilan de cette expérimentation est prévu.



6 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 !

ACTION PHARE



FAIRE PREUVE D'EXEMPLARITÉ COMME EMPLOYEUR OU PROPRIÉTAIRE

Le Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsable (Spaser) d'Est Métropole Habitat a été travaillé en 2024, il est aujourd'hui édité. Ce document s'inscrit dans la continuité de notre engagement dans une politique d'achat socialement, écologiquement et économiquement responsable. Il renforce et précise nos engagements, fixe des objectifs ambitieux et y associe des indicateurs annuels. Une dizaine d'entreprises partenaires a été invitée à enrichir les objectifs de notre Spaser pour les années à venir. Elles se sont prononcées dans des domaines tels le réemploi, le recyclage, l'insertion ou encore l'accès des TPE/PME à la commande publique.

 **CONSULTER NOTRE SPASER** > bit.ly/3FE2GBc



Les défis RSE d'EMH !

En lien avec la semaine nationale du développement durable, Est Métropole Habitat a lancé les défis RSE. 3 ateliers ont été organisés au siège : un atelier de fabrication d'objets animé par l'Atelier Emmaüs, de réparation de vélo avec les Ateliers de l'Audace, et un atelier sur les écocgestes organisé par des collaborateurs. Ils ont réuni plus de 40 participants. Les 100 responsables d'immeubles présents lors du club RI ont également participé à un "Climate Workout" pour se défier par équipe sur leurs connaissances climatiques et passer à l'action.

Autre action : la venue sur nos 3 territoires du camion de présentation de l'entreprise Cycle Up, spécialisée dans le recyclage et le réemploi de produits et matériaux (wc, lavabos, matériaux de construction...). Enfin, une fresque du climat a été organisée pour celles et ceux qui n'avaient pas encore eu l'occasion de la faire.



Renouvellement de notre parc automobile : un engagement pour une mobilité durable

Dans le cadre de l'évolution de la réglementation sur la circulation en zone urbaine - ZFE (Zone à Faibles Emissions), Est Métropole Habitat a fait le choix de remplacer certains de ses véhicules par des modèles plus récents.

Ce renouvellement s'inscrit dans une démarche plus large visant à moderniser les équipements et à anticiper les évolutions en matière de mobilité durable. En intégrant exclusivement des véhicules Crit'Air 1, Est Métropole Habitat renforce son engagement en faveur d'une flotte plus écologique et conforme aux réglementations locales. Le parc s'enrichit ainsi 7 nouveaux véhicules, soit un total de 48 véhicules (Crit'Air 1 et 2), 42 vélos (dont 29 électriques) et 2 scooters (1 électrique).

PERMIS d'Oser

Est Métropole Habitat concrétise son envie d'aller plus loin



RSE

223 personnes ont bénéficié d'heures d'insertion soit 79 587 heures

22 mises à dispositions gratuites de locaux auprès de structures associatives qui contribuent au développement social.

22 % de la masse salariale est consacrée aux avantages sociaux

Contribution de l'employeur au comité d'entreprises pour le soutien aux activités sociales et culturelles
218 030 €

23 facilitateurs internes pour accompagner les démarches d'intelligence collective

10 initiatives de collaborateurs accompagnées par l'innovation dont 2 contrats d'accompagnement de projets

7 fêtes des voisins



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.



ACTION PHARE

LES MODULES D'HABITAT TEMPORAIRE EN ROUTE POUR LA RUE VICTOR JARA

Les trois blocs (18 modules chacun) du Centre d'hébergement d'urgence géré par Alynéa - Samu social 69 ont quitté le site de l'Autre Soie à Villeurbanne, où ils étaient installés depuis fin 2020. Ils ont déjà accueilli 21 familles, soit une centaine de personnes, puis 50 jeunes migrants dans le cadre d'une convention signée avec Forum Réfugiés. En février 2024, afin de laisser place à la construction de la résidence sociale - pension de famille d'Aralis prévue sur l'Autre Soie, les modules sont libérés et déplacés sur un site propriété de la Métropole, rue Victor Jara, pour être là de nouveau remis à disposition des familles. Une belle opération qui vient illustrer l'enjeu de l'habitat mobile et modulaire pour apporter des réponses supplémentaires en optimisant des opportunités foncières temporairement disponibles.



Le centre d'hébergement villeurbannais Jean Costil réhabilité

Autre opération à l'actif d'Est Métropole Habitat : la réhabilitation du centre d'hébergement Jean-Costil – du nom de l'ancien directeur de Forum Réfugiés, pasteur et initiateur de la marche pour l'égalité et contre le racisme décédé en 2022 - inaugurée en avril 2024. Ce centre regroupe un bâtiment de 213 chambres et un bâtiment d'activité, tous deux gérés par Forum Réfugiés. L'association occupe ce lieu avec 2 dispositifs : un centre d'accueil et d'évaluation (CAES) et un centre de transit. Racheté par Est Métropole Habitat en 2018, ce site a fait l'objet d'importants travaux en façade afin d'améliorer l'isolation thermique du bâtiment : atteinte du niveau BBC rénovation et passage de l'étiquette classe énergie D à B. Dans les parties communes, les ascenseurs ont été changés, les espaces de vie communs réaménagés et, dans les logements, les pièces humides et les chambres ont été renouvelées.

Architecte : CODA Architectes



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.



ACTION PHARE



LE SUCCÈS DE CHANTIERS JEUNES XXL

Avec 241 k€ investis, 216 jeunes participants et 21 partenaires en 2024, les chantiers jeunes XXL d'Est Métropole Habitat sont toujours plus appréciés, reconnus et maîtrisés. En 2024, un retour d'expérience complet et un kit méthodologie ont été réalisés, permettant ainsi de transférer les compétences aux équipes de proximité ; ces dernières portent désormais certains chantiers jeunes XXL en toute autonomie. En 2024, ces chantiers ont été enrichis de nouvelles "briques innovantes", comme des sprints créatifs sur le terrain (chantier jeunes d'imagination) ou la formation de jeunes comme ambassadeurs du lien au vivant durant les chantiers.

Optimiser nos tiers lieux

Un diagnostic de tous nos tiers lieux a été réalisé. Ils représentent une superficie totale de 5 685 m² utilisée par des associations, des locataires, des collectifs ou des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

41 d'entre eux sont occupés par des associations, 19 sont des espaces communs partagés avec des services proposés aux locataires et 5 sont les lieux rassemblant différentes activités ouvertes sur le quartier, avec multitudes d'acteurs, à l'image de la Maison pour agir sur la résidence des Noirettes à Vaulx-en-Velin.

Le diagnostic réalisé a pour objectif d'intensifier l'usage de ces tiers lieux, de les valoriser en termes de financements et de recettes locatives, de bien s'articuler avec les autres acteurs (collectivités, associations) et d'améliorer notre réponse aux besoins sociaux.



Le local commun résidentiel de Saint-Jean : un lieu vivant et apprécié

Après une année de préfiguration des usages avec Synergie Family, ce lieu accueille la permanence architecture de la réhabilitation, des animateurs de la ville et le partage de repas initié par l'association Emerjean.

L'intention de ce lieu est d'être un lieu d'information sur la réhabilitation, mais aussi un lieu d'activités pour les habitants avec une programmation régulière assurée par des associations reconnues. À noter que ce local a également accueilli un chantier jeunes (pour la réalisation de la fresque) et a été au centre de l'organisation d'un tournoi de foot sur le quartier.

Un usage optimum de ce local commun résidentiel qui aujourd'hui fonctionne au-delà de nos attentes !

Acteurs présents : Emerjean, l'équipe de maîtrise d'œuvre de la réhabilitation, les habitants ambassadeurs de la réhabilitation, Acoléa, ATD quart monde, un collectif de mamans, et Sport dans la ville.



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.



ACTION PHARE

LE BUDGET PARTICIPATIF D'EST
MÉTROPOLE HABITAT

POURSUITE DE LA DYNAMIQUE DES BUDGETS PARTICIPATIFS

3 résidences ont bénéficié de budgets participatifs pour une enveloppe globale de 20 000 €. Les locataires participent à la mise en place de nouvelles actions pour améliorer leur cadre de vie. Sur la résidence Legay Garnier (Villeurbanne) : les locataires ont voté pour le remplacement des arbres malades et la mise en valeur de l'espace extérieur avec un totem de la biodiversité ; sur la résidence Algéria : les habitants ont opté pour l'activation de la salle commune et l'organisation d'une soirée conviviale ; enfin, sur la résidence l'Horlat (Villeurbanne), c'est un nouveau design du hall d'entrée qui a remporté l'adhésion des habitants. Les projets proposés par les habitants d'EMH peuvent aussi être mis en lien avec les budgets participatifs des collectivités. A titre d'exemple, 12 projets imaginés par des jeunes dans le cadre d'un chantier jeunes aux Buers ont ensuite été accompagnés par les acteurs institutionnels (ville de Villeurbanne, centre social).

Lancement de la plateforme d'échange de logements

Grâce à cette nouvelle plateforme mise en ligne en janvier 2024, les locataires de logements sociaux deviennent acteurs de leur mutation. A l'initiative de 16 bailleurs du Rhône et de la Métropole de Lyon, d'ABC HLM et AURA HLM, cette plateforme est désormais opérationnelle. EMH a également fortement participé à sa création et à sa structuration.

Le site echangermonlogement69.fr permet aux habitants du parc social d'un des organismes adhérents d'échanger leur logement. C'est un moyen efficace de rentrer en contact directement avec d'autres locataires en attente de mutation. La bourse d'échange de logement est réservée aux résidents qui ont un bail de location valide et dont le logement remplit des conditions d'éligibilité. À ce jour, plus de 900 annonces ont été publiées et près de 200 pour EMH. Nombre d'échanges : chiffres à venir.





4 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 (et notamment avec le GIE La Ville Autrement).

ACTION PHARE

VALORISER NOTRE UTILITÉ SOCIALE

Dans le cadre de notre label RSE exemplaire, nous avons engagé une démarche de refonte de nos indicateurs RSE avec le lancement de la démarche CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive (en français Directive sur les rapports de développement durable des entreprises).

La CSRD est une nouvelle règle européenne qui signifie que les entreprises doivent publier des rapports détaillés sur leurs actions pour l'environnement, le bien-être des employés et la société ; montrer leurs efforts pour être plus durables et res-ponsables ; éviter le greenwashing.

Au regard de la taille de notre organisme, cette obligation interviendra en 2028, mais nous avons décidé d'anticiper en adaptant notre démarche RSE (qui a 10 ans) aux exigences de la CSRD. Il s'agit d'identifier les sujets les plus importants pour notre organisme en matière de durabilité et d'évaluer les impacts de nos actions à l'endroit de notre organisme mais aussi de nos parties prenantes (clients, employés, financeurs, etc.). Cette démarche va nous permettre de publier de nouveaux indicateurs et de prioriser nos actions selon l'importance des enjeux identifiés.

Ce travail est réalisé avec le soutien du cabinet Deloitte.

Dès 2026, un rapport sera édité au titre de 2025.



Participation des locataires à la fabrication d'objets avec Atelier Emmaüs

L'été, lors d'ateliers organisés en pied d'immeubles, les locataires peuvent découvrir et participer à la fabrication d'objets en bois (tabouret, étagères à épices jeu, cadre déco etc). Une activité rendue possible grâce au partenariat passé avec Atelier Emmaüs. 9 ateliers ont ainsi été organisés permettant à 135 personnes de travailler le bois et de repartir avec leur réalisation. Les participants sont à 100% satisfaits et toutes les générations participent. En 2024, Est Métropole Habitat est entré dans la SCIC Atelier Emmaüs, preuve d'un partenariat pérenne et solide.

Le PariSolidaire s'installe dans la salle commune de la résidence Interlude

Née en 2005 du double constat de l'isolement des personnes âgées et de l'insuffisance des logements étudiants, l'association le PariSolidaire participe à développer les solidarités entre générations.

Présent au quotidien dans la salle commune de la résidence Interlude à Villeurbanne, le Pari Solidaire propose aux seniors locataires des activités : ateliers informatiques personnalisés, sorties intergénérationnelles, apéro solidaire permettant rencontres et échanges. Les premières actions mises en place dans la résidence Interlude à Villeurbanne seront ensuite déclinées sur les résidences voisines, Zola, Langlet, Verlaine et Servet.





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.

329 emplois en contrat à durée indéterminé

- > Dont 203 qui travaillent dans nos agences avec parmi eux 115 responsables et gestionnaires d'immeubles, gestionnaires de résidences étudiantes, chargés de site.
- > 56 CDI recrutés
- > 35 CDD recrutés

54 % de femmes dans l'effectif

- Égalité hommes-femmes.
- > Plus de 65% de femmes dans l'encadrement.
- > 5 directions sur 9 sont dirigées par une femme.

27 stagiaires accueillis de la 3^{ème} au Master

- > 322 salariés ont participé à au moins une formation
- > 908 jours cumulés de formation
- > L'accès à la formation est équitablement réparti
- > 2,71 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation professionnelle.



ACTION PHARE



UN ÉVÉNEMENT FÉDÉRATEUR : LA JOURNÉE ANNUELLE DU PERSONNEL

Chaque année, en juin, une journée à thème réunissant l'ensemble des collaborateurs est organisée hors les murs. L'occasion pour tous, administratifs et personnels de proximité, de se retrouver autrement et dans un cadre différent. Cet événement débute par une plénière qui permet de présenter les nouveaux collaborateurs et les dossiers d'actualité. Un format participatif, interactif et vivant, animé par la directrice générale et en présence du président d'Est Métropole Habitat. Puis, c'est le moment du temps convivial, une séquence surprise suivant le lieu choisi, musique, jeux divers et buffet dinatoire. Depuis quelques années, le dancefloor remporte un vif succès !

Les moments où l'on se retrouve

Être épanoui dans son travail passe aussi par la qualité du relationnel avec ses collègues et la possibilité de partager des moments collectifs différents du quotidien. Le café-galette organisé chaque année dans le grand hall du siège en est un. Lors de sa deuxième édition, en janvier 2024, nombreux sont celles et ceux qui ont encore été élus roi ou reine !

Ce café-galette est en passe de devenir une institution. Et ce n'est pas le seul ; la crêpe party organisée chaque année pour la chandeleur par la DSI est également plébiscitée, tout comme les temps de gâteaux partagés organisés en territoires.

Des moments partagés appréciés, pour mieux retourner sur ses missions !



Le marché des créateurs 100 % EMH

Un rendez-vous de décembre mis en place dans le hall du siège, le temps du déjeuner. 11 créateurs talentueux, tous salariés d'EMH, étaient présents pour présenter leurs décorations, bijoux, accessoires, œuvres d'art, maroquinerie, carterie, crochet, couture, bonzaïs, boissons... de quoi (se) faire plaisir avec des cadeaux réalisés à 100% à la main à l'approche des fêtes !

La nouveauté de cette année ? Chaque visiteur pouvait remplir un quiz pour tenter de gagner un joli lot.



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.



ACTION PHARE

DÉPLOYER LA FACILITATION INTERNE AU SERVICE DE NOTRE EFFICACITÉ



L'intelligence collective est un processus permettant de réfléchir ensemble pour bouger les lignes, favoriser l'émergence d'idées et résoudre des problèmes complexes. La méthode est portée par un facilitateur, qui crée un cadre où la créativité, la co-responsabilité, la confiance et l'efficacité peuvent prendre place. Une vingtaine de collaborateurs d'Est Métropole Habitat sont membres du collectif de "facilitateurs internes", dont le but est de renforcer la pratique, et proposer des accompagnements sur des événements. 25 événements et ateliers ont ainsi été facilités en intelligence collective par les équipes cette année, abordant de nombreuses thématiques métier comme le remplacement des responsables d'immeubles pendant l'été, le recueil des besoins des usagers sur une salle commune, ou encore le dialogue entre les différentes parties prenantes du Logement d'abord.

Lancement de l'AcadEMHie de la sollicitation

Les membres de cette acadEMHie, logotée Est Métropole Habitat, est en charge d'établir des processus adaptés et lisibles pour le traitement des sollicitations, puis de les transmettre à l'ensemble des collaborateurs. Elle est organisée en 2 grands départements : la salle des profs qui s'occupe de la rédaction des processus et la classe prépa qui informe et diffuse. La première formation vidéo pour l'ensemble du personnel a été intégrée au parcours formation de chacun pour découvrir ou redécouvrir ce qu'est une sollicitation, ses types, ses parcours et leurs traitements. La gestion de la sollicitation est un enjeu collectif.

À plusieurs, on est plus fort

Les chargés d'innovation des trois OPH du Point commun partagent leurs initiatives et ont réalisé ensemble une cartographie permettant de mettre en lumière une cinquantaine d'initiatives innovantes menées pour les locataires. Toutes ces innovations sont en lien avec la transition sociale, énergétique ou écologique. Les chantiers jeunes XXL et le Cœur de Mas Cuisine pour Est Métropole Habitat ont été présentés. Les membres du Point commun travaillent ensemble afin de construire des réponses nouvelles à des besoins sociaux mal couverts sur les territoires, avec les locataires, les partenaires, les collectivités.

Une nouvelle bibliothèque documentaire pour l'interne

Cette nouvelle bibliothèque fonctionne désormais comme un site Internet et centralise la connaissance de notre organisation et de nos processus métiers. Chacun peut y trouver tous les procédures et documents de référence relatifs à son activité. Elle a pour vertu l'harmonisation des pratiques.

Un jobdating pour le Point commun

Les membres du Point commun (société de coordination entre Est Métropole Habitat, Lyon Métropole Habitat et GrandLyon Habitat) ont participé en octobre dernier à un jobdating organisé par #JeNeSuisPasUnCV. 330 personnes se sont rendues au Groupama Stadium pour se renseigner et postuler aux nombreuses offres d'emploi disponibles chez les 18 entreprises participantes (parmi lesquelles France Travail, SCNF Voyageurs, la CPAM du Rhône, le groupe APICIL, Keolis Lyon, AST Grand Lyon...). Responsable d'immeubles, conseiller clientèle, assistant de territoire, chargé d'attribution, chargé d'opérations... les offres proposées par Est Métropole Habitat ont motivé environ 85 personnes à venir nous rencontrer, démontrant ainsi l'intérêt du public pour notre entreprise et le logement social. Sur ce jobdating, un "village des bailleurs sociaux" était organisé et a permis aux experts métiers des 3 OPH d'expliquer aux visiteurs leurs missions et leur quotidien. Une belle opération.





Bilan financier

1/2

CHIFFRES CLÉS

- Résultat : **-1,372 K€**
- Investissements : **122,8 M€**
- Dépenses consacrées à la maintenance : **13 M€**
- Taux d'endettement : **39,1 %**
- Autofinancement courant : **6 %**
- Autofinancement net : **7,4 %**

SYNTHÈSE

- Le résultat de l'exercice s'élève à -1 372 K€ (1 268 K€ en 2023). Il s'inscrit dans un contexte de ralentissement de l'inflation, de charges financières élevées ; le taux du livret A étant resté à 3% et les taux libres supérieurs à 3.5% ainsi que d'augmentation des taxes.
- L'autofinancement courant représentant 6 % des loyers (hors charges et produits exceptionnels) traduit un maintien de l'activité malgré l'impact fort de la hausse du taux du livret A sur les annuités de la dette ; soit une augmentation de 5,3M€ de charges financières. En deux ans, les charges financières ont augmenté de plus de 10M€.
- Des investissements à hauteur de 122,8 M€ (80 M€ en 2023) ont pu être réalisés en rachat de patrimoine, construction neuve et en réhabilitation.
- Le volume d'investissement donne à voir du rôle d'Est Métropole Habitat comme acteur économique significatif dans la région.

 **VOIR LE BILAN FINANCIER**
bit.ly/4knZgSn

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

- **210 marchés** ont été contractualisés pour un montant de 59 M€.
- **732 €** 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 difficulté socio-professionnelle de s'insérer durablement professionnellement et socialement. Ainsi, nous proposons une étape vers un retour à l'emploi durable. Par ailleurs, ces heures d'insertion permettent de répondre aux enjeux actuels de recrutement des entreprises pour les secteurs sous tension ainsi que de faciliter des rencontres métiers pour en découvrir l'attractivité.
- Nous avons contractualisé 79 587 heures d'insertion. 223 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.
- Est Métropole Habitat se place ainsi dans la dynamique d'agglomération visant à diversifier les supports d'insertion pour les publics, notamment sur des prestations intellectuelles et les recrutements clauses deviennent des opportunités pour les publics diplômés éloignés de l'emploi issus des QPV.
- Nous établissons un bilan qualitatif sur les clauses sociales afin de favoriser la sortie dynamique des bénéficiaires du dispositif : 64 % des sorties sont dynamiques.

- Est Métropole Habitat a inscrit dans son projet stratégique "le 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 en faveur de l'insertion telles que les 4 109 heures chantiers jeunes XXL, des jobs dating et des jobs d'été, le recours à des entreprises d'insertion. Par ailleurs nous poursuivons nos actions communes avec les 2 autres offices et avec la MMIE.

PRODUITS

- Les recettes issues des loyers (logement, commerce, garage, parking) s'élèvent à 75 M€ (71,3 M€ en 2023) du fait de la mise en service de nouveaux logements, du rachat de patrimoine en blocs, de l'application de l'IRL et du travail des équipes pour réduire la vacance et d'attribuer des logements. Ainsi la vacance commerciale et technique est de 0,76 %.
- Sur les ventes, 36 cessions HLM représentant un produit de 5,6 M€. L'objectif de 37 cessions est atteint grâce à la mobilisation des équipes. Les autres cessions réalisées représentent 1 967K€ ; elles concernent la vente de parcelles.

CHARGES

- Les frais de personnel s'élèvent à 17,1 M€ non récupérables (16,4 M€ en 2023). Des frais qui augmentent en lien avec les augmentations collectives 2023 et 2024 pour faire face à l'inflation.
- Les frais de maintenance représentent 732 € par logement soit 13 M€ (12,1 M€ en 2023). Est Métropole Habitat témoigne ainsi de sa volonté de maintenir le patrimoine en bon état et adapté aux besoins des locataires.

FINANCEMENT VERT

- Est Métropole Habitat détient un placement vert d'1 M€. Cette somme permet de contribuer aux projets en faveur du développement durable.
- Par ailleurs, nous avons souscrit un emprunt vert de 5 M€ pour la réhabilitation de la résidence Bel Air à Saint-Priest (Bel Air 930). Cet emprunt permet d'obtenir une bonification en fonction de notre bilan carbone. Ainsi, il permet de valoriser nos efforts en matière de décarbonation.



est
MÉTROPOLE
HABITAT

55 rue de la Soie
69100 Villeurbanne
www.est-metropole-habitat.fr

