

RAPPORT ANNUEL

2022

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



LE POINT COMMUN	p. 25
------------------------	-------

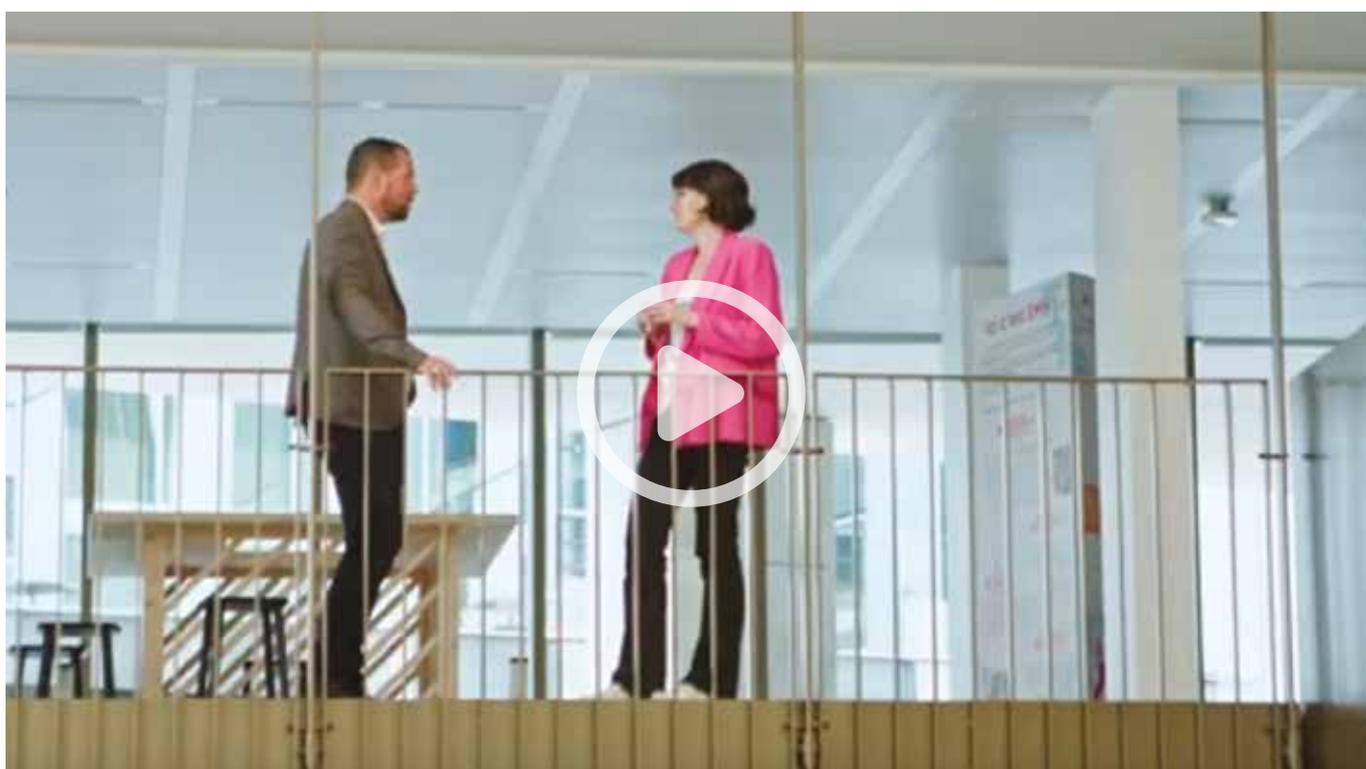


BILAN FINANCIER	p. 26
------------------------	-------

AVANT PROPOS

Cédric Van Styvendael
Président d'Est Métropole Habitat

Céline Reynaud
Directrice générale d'Est Métropole Habitat



bitly.ws/Hfgx



PERMIS d'accompagner

Est Métropole Habitat donne une place à chacun



PLUS DE
36 000
personnes
logées

78 169
demandes actives
de logements sur
la métropole

63 094
appels
téléphoniques
reçus

Dont 1200 étudiants.

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

PLUS DE CHIFFRES

745 attributions de logements réalisées, dont 34% concernent des ménages déjà locataires du parc social (demandeurs de mutations). Sur 745 attributions : 343 sont en secteur Quartiers Prioritaires de la Ville et 402 hors Quartiers Prioritaires de la Ville

475 baux étudiants signés en 2022

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

7 605 ménages bénéficient de l'APL, soit 50 % des locataires présents

28 374 demandeurs de logement 1er choix sur les communes gérées par EMH (Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Saint-Priest, Décines...)

RSE

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

75,8 % des locataires satisfaits

53 logements vendus dont 18 à des locataires EMH

19 travailleurs en situation de handicap et assimilés (6,49 %)

288 salariés ont été formés, cela représente 840 jours de formation

94 % de nos emplois sont des CDI

25 personnes ont bénéficié de mobilité interne

Index égalité homme/femme : **84**

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

UNE SATISFACTION GLOBALE EN HAUSSE

Selon notre enquête de satisfaction annuelle 2022, 75,8 % de nos locataires sont satisfaits (+ 2,2 points par rapport à 2021). 75,4 % des locataires sont prêts à recommander Est Métropole Habitat (+ 2,7 points). Cette année, une restitution personnalisée a été faite auprès de chaque territoire, pour décliner les plans d'actions au plus près des attentes des locataires.

À noter, les bons résultats sur les parties communes, on passe de 60 à 65 % de locataires satisfaits. Cela concerne l'aspect général et le nettoyage des halls, des escaliers, des espaces extérieurs, de l'état des boîtes aux lettres et le fonctionnement des équipements. Le fruit de la mobilisation de nos responsables d'immeubles !



À la découverte des projets de proximité

Dans le cadre de leur club métier, les responsables d'immeubles ont lancé en octobre dernier, un nouvel événement interne appelé « Les invit's du club RI ». Entre pairs, ils partagent les projets innovants qu'ils organisent sur les territoires : le projet Fichta (un tri ludique des déchets), les chantiers jeunes XXL, les jardins participatifs ou encore la biodiversité dans la réhabilitation de la résidence Moghilev. Des moments de partage d'expériences et sources d'inspiration ! Ces séquences sont ouvertes à tous les autres collaborateurs.



Valoriser les métiers de la proximité auprès du grand public

Juillet 2022 : le premier job dating de proximité d'EMH a été organisé sur le quartier Saint-Jean à Villeurbanne, dans le cadre du chantier jeunes XXL 2.0, en présence de nombreux partenaires.

Un temps privilégié pour faire découvrir l'ensemble des métiers de la proximité et fédérer les différents acteurs autour du lien social sur les résidences.

Les responsables d'immeubles ont également été mis à l'honneur lors de la Grande rencontre des Buers organisée en septembre, avec la création d'un quiz pour mieux faire connaître leur métier.

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



DES COMMUNICATIONS ADAPTÉES AUX LOCATAIRES

“Parler moins, viser juste” : c'est notre objectif, notamment pour les courriers envoyés aux locataires. Progressivement, nous les réécrivons quasiment tous. En mieux, en plus simple, pour qu'ils soient faciles à lire et à comprendre. C'est notamment le cas de l'enquête SLS, des communications sur les charges, ou encore du courrier pour l'attestation d'assurance. En parallèle, l'utilisation du SMS est facilitée car efficace (informations ciblées à certains locataires ou résidences). La refonte du Centre de Relation Client (nouvel outil téléphonique, nouveaux aménagements et nouvelle organisation managériale) a permis une fluidification de la réponse aux sollicitations, qu'elles soient téléphoniques ou par mail. En 2022, le taux de décroché pour nos locataires est de 85 % (contre 61 % en 2021), une belle amélioration !

L'année des showrooms

De nombreux showrooms ont eu lieu dans les agences et au siège d'EMH : il s'agit d'événements internes libres d'accès durant lesquels des groupes d'experts (de toutes directions : proximité, systèmes d'informations, ressources humaines, service juridique achat marchés etc.) se tiennent à disposition de leurs collègues pour présenter leurs missions et répondre aux questions. Des occasions idéales pour informer des process et fluidifier les échanges en interne.

VIDÉO CONÇUE À L'OCCASION DU SHOWROOM DE LA DIRECTION DE PROXIMITÉ

bitly.ws/Hfs4



Outils de suivi au service des collaborateurs et des locataires

Installé par notre DSI, Riloc est un logiciel conçu pour aider à la gestion des impayés avec envoi de relances différenciées suivant les profils des locataires. Il permet également d'envoyer ces relances via différents canaux (SMS, mails, courriers). Après avoir été testé sur une agence, il est désormais utilisé par les 3 agences.

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

PROJETS URBAINS

Est Métropole Habitat est un acteur des projets urbains et propose des interventions patrimoniales ambitieuses et innovantes. Que cela soit sur Saint-Jean, Monod, à Villeurbanne, ou encore Bel-Air à Saint-Priest, nous rénovons d'importants patrimoines et participons à la qualité de la ville aux côtés des collectivités, en accompagnant la recomposition des quartiers et de leurs espaces publics. Ces opérations sont ambitieuses en termes de nombre de logements concernés, mais aussi des procédés de réhabilitation énergétique utilisés.



Lancement des premières études sur Saint-Jean à Villeurbanne

Pour cette opération d'envergure, Est Métropole Habitat porte une ambition forte non seulement sur le fait de placer les habitants au cœur du projet, mais aussi sur le traitement des problèmes techniques des bâtiments.



En 2022, l'ANRU a validé le projet de rénovation de la résidence. Est Métropole Habitat a lancé un diagnostic technique global et également la première opération de relogement. La consultation de l'équipe de maîtrise d'œuvre est en cours.

Validation partenarial du projet urbain sur Monod à Villeurbanne

Un comité de pilotage partenarial a permis de stabiliser un plan de composition urbaine, lequel met en avant le prolongement de l'impasse Martin en direction de la rue Victor-Basch, la démolition de 24 logements (afin de permettre la création de cette voirie) et l'implantation d'un nouveau lot à bâtir dont la programmation habitat est en cours de validation.



Les diagnostics techniques ont permis de définir un programme de travaux fin a été réalisé avec les équipes du territoire Villeurbanne Centre pour proposer aux habitants un bouquet de travaux à et de consulter une maîtrise d'œuvre. Face au budget contraint, un travail l'intérieur des logements et améliorer leur confort.

En attendant les travaux de réhabilitation pour mi-2025, des travaux d'attente ont été réalisés pour améliorer le confort thermique.

Des temps d'échanges et de concertation sur le projet urbain ont été organisés, l'opération de relogement a été lancée.

Bel Air 930 : une nouvelle massification énergétique !

2 ans après la livraison des 980 logements des résidences Noirettes et Grand Bois à Vaulx-en-Velin, Est Métropole Habitat réitère l'expérience de la massification de la réhabilitation énergétique avec une opération sur Saint-Priest. Les 930 logements concernés seront réhabilités en seulement 20 mois, grâce à la préfabrication en usine de 40 % des façades, tout en assurant une réhabilitation respectueuse de l'environnement. Les deux entreprises mandataires sont : le cabinet Gautier+Conquet (accompagné des cabinets Ad Minima, FAB Architectes, atelier architecture RIVAT et l'atelier 127) pour le marché de maîtrise d'œuvre, et Citinéa pour le marché de travaux. Budget global de l'opération : 63 millions d'euros, dont 6,5 millions sont financés en subvention par la Métropole de Lyon et 3 M€ au titre du contrat de plan. Le reste sera financé par Est Métropole Habitat.



[COMMUNIQUÉ DE PRESSE bitly.ws/HfGs](https://bitly.ws/HfGs)

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

EST MÉTROPOLE HABITAT AU-DELÀ DE SES ENGAGEMENTS POUR LES PUBLICS PRIORITAIRES

Alors que la demande de logement social ne cesse d'augmenter sur la Métropole (74 218 demandes au 31 décembre 2022, soit plus de 2 509 demandes par rapport à 2021), Est Métropole Habitat continue de répondre à sa mission sociale. Si le taux de rotation reste bas (5,37 %), le nombre d'attributions est conséquent (745 attributions en 2022), même si légèrement à la baisse (913 attributions en 2021) - ceci en raison de la diminution des livraisons neuves. Nous allons au-delà de nos engagements d'attributions pour les publics dits prioritaires (11 DALO réalisés sur l'objectif de 5, 110 attributions "publics prioritaires" sur l'objectif de 56,29 ménages réfugiés Accelair sur l'objectif de 24).

De très bons résultats obtenus grâce à la mobilisation des équipes.

Poursuite de nos actions sur les occupations temporaires

Est Métropole Habitat poursuit son engagement au service des politiques publiques métropolitaines sur des occupations temporaires dédiées au logement d'urgence (CHU Musset, en 2018, puis Zone Libre en partenariat avec Alynea, et plus dernièrement Le Château). Le Château est une opération ambitieuse d'urbanisme transitoire qui place l'habitat au cœur du projet et propose des activités et des services ouverts aux habitants du quartier. Ce projet regroupe de nombreux partenaires associatifs - Alynea, Forum Réfugiés Cosi, Acoléa, l'Asvel VBF - et réunit plusieurs commanditaires institutionnels - la ville de Villeurbanne, la Métropole de Lyon et l'État.



Favoriser l'inclusion numérique de nos collaborateurs de proximité

La digitalisation des emplois peut mettre certains salariés en difficulté. Pour mieux les accompagner, un projet d'inclusion numérique a été mis en place. En 2022, 92 responsables d'immeubles ont été formés en présentiel sur l'outil Teams, sur smartphones et tablettes. Un projet réussi ! Les responsables d'immeubles ont en effet évalué favorablement la facilité d'usage de tablette dans le baromètre social.

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

TRAVAILLER DANS DE BONNES CONDITIONS

Dans un contexte de marché de l'emploi particulièrement tendu et volatile, il s'agit de permettre à tous les collaborateurs de bien travailler, de répondre à leurs aspirations, mais aussi d'assurer la bonne intégration des nouveaux embauchés (76 nouveaux collègues arrivés en 2022 en CDI) avec la poursuite du travail sur la QVCT (qualité de vie et conditions de travail).



Accueillir les nouveaux collaborateurs



Un important travail a été mené par la DRH et la DSI pour l'accueil des nouveaux objectifs : permettre aux nouveaux collaborateurs de sein d'Est Métropole Habitat (facilitation de l'accès à s'orienter facilement au l'information et à la connaissance du patrimoine), définir les parcours d'intégration type selon les métiers, les processus de formation, définir la liste du "trousseau" des équipements informatiques (téléphone, ordinateurs, tablettes) et des outils RH remis à chaque nouvel arrivant... tout a été soigneusement répertorié, partagé et organisé.

Un travail nécessaire à la satisfaction de nos nouvelles recrues et qui participe à notre marque employeur.

Des sessions de recrutements collectives

Face au besoin de recrutements notamment de responsable d'immeubles, nous avons développé au cours de l'année 2022 des sessions collectives. Une dizaine de personnes sont ainsi conviées à participer, pour chaque session plusieurs postes sont proposés. Sans cv et avec des mises en situation, ces sessions ont également pour objectif de donner une meilleure vision de l'emploi. Elles remplacent la préqualification téléphonique et donnent ainsi plus de chance aux candidats qui seraient moins à l'aise au téléphone. Les retours d'expériences des participants sont très satisfaisants.

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 !



ACTION PHARE

PRISES DE DÉCISION COLLECTIVES

Est Métropole Habitat souhaite associer largement les collaborateurs et les locataires aux décisions. Pour cela, plusieurs outils sont mis en place :

- Des commissions internes thématiques avec une large autonomie de décision
- La conception de notre plan de sobriété énergétique en mode collaboratif
- Des ateliers habitants (notamment sur la résidence Bonneterre-Territoire Villeurbanne Centre).



PERMIS d'éco-construire

Est Métropole Habitat réalise son big bang écologique



17 035
logements

Dont **15 352** logements
générés directement
(dont **15 120** collectifs)

Dont **1 683** logements
foyers non gérés

34
logements
neufs livrés

39 logements achetés

9 logements familiaux lancés en
construction

34 logements familiaux mis en service

288 logements financés pour un montant
global de **49 M€** financés à **14,6 %** par
nos fonds propres, **5,5 %** de subventions
et **79,9 %** de prêts.

175
logements
réhabilités
et livrés

1 612 logements
à l'étude

248 mises
en chantier

Démolition de
11 logements

RSE

82 % des marchés ont été attribués à des entreprises Auvergne Rhône-Alpes

79 % des marchés ont été attribués à des TPE et PME

90 % de nos marchés imposent des clauses sociales et environnementales

17,7 M€ ont été consacrés à la réhabilitation des logements, **12,2 M€** l'entretien, la maintenance

138 Kw par m² en moyenne par an représente la consommation énergétique du parc

3 680 logements alimentés par le chauffage urbain

90 % de nos marchés imposent des clauses sociales et environnementales

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

POURSUIVRE LA CONSTRUCTION ET LES RÉHABILITATIONS

Dans le contexte énergétique actuel, il est indispensable que nous poursuivions notre rythme de développement et de réhabilitation. Pour cela, nous avons mis en place une politique ambitieuse de réhabilitation sur la période 2022-2026 (contrat de plan Métropole de Lyon). Nous accentuons l'usage des matériaux biosourcés dans les constructions et les réhabilitations et systématisons le réemploi de matériaux lors de nos opérations neuves et de réhabilitation (Lot A Autre Soie, lot B Autre Soie, Bel Air 930).



Favoriser le réemploi

Est Métropole Habitat contribue à rendre la métropole sobre en carbone en éco-rénovant ses logements et en construisant de nouvelles résidences les plus neutres possibles. Dans ce cadre, nous favorisons le réemploi de matériaux. Exemples avec la réutilisation du plancher de la résidence Pranard sur l'Autre Soie à Villeurbanne, ou le réemploi de 99 % de notre mobilier de bureau lors du déménagement de notre siège social.

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

UN RYTHME SOUTENU DE CONSTRUCTION ET RÉHABILITATION !

Notre objectif à horizon 2026 est de lancer 2 000 logements en réhabilitation et de programmer la construction de 1 500 autres. À ce rythme, cela doit nous permettre d'atteindre une étiquette énergétique A B ou C pour 70 % de nos logements à horizon 2030 !

La sobriété énergétique, cela s'apprend !

Pour accompagner les locataires à prendre le virage de la sobriété énergétique, Est Métropole Habitat a choisi de sensibiliser ses collaborateurs aux écogestes pour leur permettre de jouer un rôle d'ambassadeur auprès des locataires. Nous menons des actions de sensibilisation, développons des expérimentations avant de les déployer et travaillons à la simplification de l'usage des équipements (par ex : thermostats d'ambiance).

Notre plan de sobriété énergétique

Il a été validé début 2023. Construit et animé de façon participative, il est le fruit de 234 idées émises par les collaborateurs et concerne à la fois nos logements, notre entreprise et notre organisation du travail. De nombreux thèmes ont été passés au crible de la sobriété : chauffage, électricité, mobilité... tout en assurant solidarité et sensibilisation. Parmi les actions recensées : la sensibilisation aux écogestes, la réduction du chauffage à 19°C dans les locaux administratifs et au sein des logements avec application d'un réduit de nuit de 2°C, la réduction des consommations des parties communes.



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

LE LIVRET DE L'HABITAT FERTILE EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

En mai 2022, Est Métropole Habitat a édité le Livret de l'Habitat Fertile, un livret qui synthétise les quelque 1623 idées émises lors des Imaginales de l'Habitat Fertile. Ce livret nous donne un chemin, définit nos ambitions, sous 4 thématiques : prendre soin du vivant, agir ensemble, habiter autrement et faire mieux avec moins.

Pour la protection du vivant, nous avons par exemple pour objectif de garantir à tous nos locataires l'accès à un espace vert privé ou commun, de former et accompagner collaborateurs et locataires à la biodiversité, mais encore d'intégrer les représentants de la faune et de la flore aux côtés des habitants dans les instances décisionnelles techniques et politiques d'Est Métropole Habitat.

Un livret à consulter !

 **TÉLÉCHARGER LE LIVRET**

bitly.ws/Hp8l



Le jardin de Moghilev, une belle illustration de l'Habitat fertile

Le jardin de la résidence Moghilev à Villeurbanne a grandi avec ses habitants. Après la réhabilitation énergétique en 2022, le jardin a été réaménagé avec un compost, des arbres fruitiers, des aromates, des nichoirs pour les oiseaux, des hôtels pour les insectes. Le tout grâce à l'implication des locataires, adultes comme enfants. À systématiser dans nos résidences !

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

36 NOUVEAUX MARCHÉS À BONS DE COMMANDE D'ENTRETIEN "RESPONSABLES"

En 2022, 36 accords-cadre à bons de commande travaux pour l'entretien du patrimoine ont été relancés. Des marchés d'une durée de 2 ans, renouvelables 1 fois, qui concernent les travaux réalisés dans les logements occupés ou vacants, dans les parties communes et les espaces extérieurs. Plusieurs clauses environnementales, de réemploi ou de réduction des déchets y ont été intégrées.

Exemple, pour le lot « Plâtrerie peinture » : les titulaires s'engagent à utiliser des peintures et vernis munis d'un écolabel européen, à détapisser avec des produits à base d'eau sans solvant, à utiliser des papiers peints issus de forêts labellisées PEFC ou FSC.

Vers une réduction des déchets au nouveau siècle

Le déménagement du siècle a été l'occasion de créer de nouveaux usages en matière de déchets. Les postes de travail ne disposent désormais plus de poubelles individuelles incitant ainsi chacun à réduire et à trier davantage ses déchets en se rendant dans les espaces de tri disponibles. Un compost directement géré par les collaborateurs vient compléter les différentes options de tri disponibles.

L'intranet Kiwi, lancé en octobre 2022, dispose d'une plateforme de recyclerie-donnerie, permettant à tous les collaborateurs de vendre, louer, acheter, ou donner et ainsi d'offrir une seconde vie aux objets personnels.



Trier et réemployer, des effets immédiats pour l'environnement

Favoriser le tri et le réemploi permet d'éviter de refabriquer de la matière déjà existante. On réduit ainsi la pollution, on limite les gaz à effet de serre et on épargne les ressources naturelles. Sur le chantier de l'Autre Soie, nous avons récupéré 5000 m² de parquet massif, économisé 1821 tonnes de déchets et évité 330 tonnes d'émissions de CO₂. Le tri et le réemploi ont aussi permis d'économiser 3,3 Gwh d'énergie primaire et la création d'activité avec 264 h d'insertion professionnelle sur la déconstruction.

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



ENGAGÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DU BIOSOURCÉ

Depuis le 1^{er} janvier 2022, Est Métropole Habitat s'est engagé dans le pacte Bois-Biosourcés Auvergne-Rhône-Alpes, pour une période de 5 ans. Notre engagement dans ce pacte est à l'échelon "or", ce qui suppose une part de 40 % minimum de matériaux biosourcés dans chacun de nos projets de développement et de réhabilitation. Nous avons choisi de compléter cet engagement Bois-Biosourcé avec l'option Réemploi, qui traduit notre ambition. Ce pacte a été officiellement signé lors du dernier congrès HLM, aux côtés de nombreux autres acteurs engagés.

EMH, pionniers sur la massification

Après la première opération de massification avec la réhabilitation de près de 1 000 logements sur les résidences Noirettes et Grand Bois à Vaulx-en-Velin, et avec la nouvelle réhabilitation qui se lance sur Bel Air à Saint-Priest de 930 logements, Est Métropole Habitat apparaît comme pionnier sur cette technique innovante. Afin de valoriser notre expertise, nous participons au groupe de travail "massification" au sein de l'AURA HLM. L'objectif à terme : pouvoir mutualiser ces opérations avec d'autres maîtres d'ouvrage afin de créer une nouvelle filière et de réduire les coûts des matériaux biosourcés.



Une visio annuelle avec nos partenaires (entreprises, bureaux d'études, maîtres d'œuvre)

Pour la troisième année consécutive, Est Métropole Habitat a organisé sa visio "rencontre partenaires". Chaque année, ce sont plus de 100 personnes qui se connectent. Cela nous permet de resserrer les liens avec ceux qui nous accompagnent au fil des travaux de construction, réhabilitation et entretien de nos résidences. L'occasion aussi de sensibiliser nos partenaires sur nos objectifs ambitieux en matière de matériaux biosourcés, de réemploi de matériaux de construction, de réduction des déchets de chantier. Et également de présenter les principales consultations à venir, réaffirmer nos attentes et répondre aux différentes questions de nos partenaires.

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



UN NOUVEAU SIÈGE RESPONSABLE

Le déménagement du siège était l'occasion idéale pour faire preuve d'exemplarité. Nous avons souhaité trouver un juste équilibre sur l'équipement du nouveau siège, entre achat et réutilisation, dans un but de réemploi et de sobriété énergétique. L'intégralité des bornes wifi de l'ancien siège ont été réemployées. Tout le mobilier et les équipements qui n'ont pas été réutilisés au nouveau siège vivent une deuxième vie : soit pour meubler les agences, points contact ou bureaux des responsables d'immeubles, soit directement aux collaborateurs pour leur usage personnel (plus de 99 % des mobiliers ont été récupérés). Avec un nombre de place de parking réduit et une localisation idéale à proximité du Métro A et du tram T3, les collaborateurs sont incités à utiliser davantage les modes doux pour leurs déplacements quotidiens.

Des marchés exemplaires

Pour le marché de la réhabilitation énergétique des 930 logements de Bel Air à Saint-Priest, l'un des enjeux forts porte sur la gestion des déchets de chantier. Lors de la consultation, un critère d'évaluation « performance environnementale et gestion des déchets » était évalué à 15 % pour les entreprises qui ont postulé. Citinéa, lauréate du marché de travaux, annonce une revalorisation de 90 % des déchets, en faisant appel à la startup Waste Marketplace, qui garantit la meilleure solution pour chaque type de déchets. Le choix de la filière de traitement suivra à chaque fois le même schéma : on recherche d'abord une solution de réemploi, puis de recyclage, et enfin de valorisation énergétique ou de stockage. L'application développée par la startup permet de suivre, presque en temps réel la production des déchets par catégorie, sa destination, son type et taux de valorisation. De plus, les compagnons seront formés chaque jour du chantier sur les familles de déchets et la façon de les reconnaître, les trier et les stocker.

Limiter l'impact environnemental des matériaux de chantiers

L'utilisation de matériaux sains est indispensable tout au long du cycle de vie de nos immeubles, que ce soit lors de la construction, de l'occupation, des travaux ou de la démolition. En systématisant des produits sains, on améliore la qualité de l'air intérieur pour la santé des occupants tout comme la qualité de l'air pour les ouvriers lors des travaux de construction ou de maintenance. Nous avons commencé à travailler sur la qualité de l'air lors de la réhabilitation de la résidence Pranard, située à proximité du périphérique. En 2022, nous avons intégré de nouveaux critères environnementaux dans l'analyse des offres, et interdit l'utilisation de produits et matériaux polluants dans les marchés à bons de commande travaux.



PERMIS d'Oser

Est Métropole Habitat concrétise son envie d'aller plus loin



13

chantiers
jeunes XXL

+

5

sessions de
recrutement
collectives
sans cv

185 participants
23 partenaires
336 k€ investis
44 k€ versés en salaires
3 460 heures dont 950 encadrés
par des responsables d'immeubles

RSE

213 personnes ont bénéficié d'heures d'insertion soit 67 731 heures

29 mises à disposition gratuites de locaux pour des d'associations qui contribuent au développement social

14,3 % de la masse salariale est consacrée aux avantages sociaux

214 688 € : c'est le montant de la contribution de l'employeur au CE pour le soutien aux activités sociales et culturelles

33 projets "Permis d'agir" pilotés en autonomie par les différentes directions

4 contrats d'accompagnement de projets portés par des salariés



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

ÉLARGIR NOTRE OFFRE DE LOGEMENTS POUR RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DES BESOINS

C'est l'une de nos missions clefs. Pour cela, nous nous adaptons et mettons en place de nouveaux outils. Grâce à la mise en place d'une plateforme métropolitaine, nous développons le logement intercalaire ; grâce à la signature d'une nouvelle convention avec l'AFEV, nous facilitons l'accueil des étudiants dans nos résidences ; grâce au déploiement de PLAI dans les nouvelles résidences, nous accueillons davantage de personnes rencontrant de grandes difficultés économiques et sociales.

Autres exemples pour répondre à la diversité des besoins : la vente de logements en Bail Réel Solidaire et l'opération "Le Château" à Villeurbanne.



Une première vente en BRS

En novembre, Céline Reynaud, directrice générale d'Est Métropole Habitat, a signé la toute première promesse de Bail Réel Solidaire (BRS) dans le cadre de notre Organisme de Foncier Solidaire (OFS). C'est également la première promesse de BRS dans l'existant sur la Métropole de Lyon. En dissociant le bâti du terrain sur lequel il est construit, le BRS permet à notre organisme d'aller encore plus loin dans l'accession sociale à la propriété. En effet, grâce à un prix d'acquisition réduit, davantage de ménages peuvent accéder à la propriété. Le BRS permet également de réguler le prix des biens par la maîtrise du prix du foncier à la revente.



Le temps de l'hospitalité

Conçu dans les bâtiments de l'ancienne résidence pour personnes âgées Château Gaillard à Villeurbanne, le projet Le Château est une occupation temporaire dont l'ADN est l'hospitalité. Il est soutenu par la Ville, la Métropole et l'État et est né d'une volonté politique de répondre aux enjeux du territoire en matière d'hospitalité et d'une opportunité foncière suite au déplacement de la RPA.

3 structures gèrent les places d'hébergement : Alynéa, Forum Réfugiés-COSI et Acolea. L'Asvel occupe 10 logements pour sa section féminine, en échange d'une participation des personnes hébergées et des collaborateurs à l'animation du site.

160 personnes sont accueillies sur ce site.





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

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DE NOS LOCATAIRES

Nous avons développé une expertise particulière avec les chantiers jeunes. Nettoyage, remise en peinture de halls d'entrée et de montées d'escaliers, entretien des espaces extérieurs, ces chantiers qui associent nos responsables d'immeubles et les jeunes des quartiers contribuent tout particulièrement à l'amélioration du cadre de vie.



Un trophée pour les chantiers jeunes XXL 2.0 !

Est Métropole Habitat a remporté ce trophée lors du congrès de l'Union sociale pour l'habitat, organisé en septembre dernier à Lyon. À la clé, un chèque de 5 000 € reversé par Est Métropole Habitat à l'association Cœur du Mas Cuisine à Vaulx-en-Velin.

Cette association oeuvre à sensibiliser à l'alimentation équilibrée, à développer l'éco-responsabilité, à rompre l'isolement, à favoriser le lien social intergénérationnel sur le territoire.

Un ancien passage traversant devenu le local d'association Cœur du Mas Cuisine

À Vaulx-en-Velin, l'ancien passage traversant entre le 3 et le 4 chemin du Grand Bois s'est transformé. Construit et aménagé par Est Métropole Habitat dans le cadre de la réhabilitation de la résidence, c'est désormais le local de l'association Cœur du Mas Cuisine. Un local de 100 m² sur 2 niveaux avec cuisine équipée, bureaux, salle de réunion pour les ateliers et activités, et même pergola sur le jardin. Bien situé, ce local, mis à disposition de l'association par Est Métropole Habitat est désormais un lieu convivial et apprécié !





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

UN TAUX DE MUTATION ÉLEVÉ !

Le taux objectif de 35 % en 2022 était un challenge pour les équipes. Objectif quasiment atteint, avec un résultat de 34 % d'attributions réalisées à des locataires du parc social. Chaque année, nous nous mobilisons pour répondre au besoin de changement de nos locataires. Le contexte n'était pourtant pas simple : le taux de rotation est inférieur à celui de l'année passée (5,37 % contre 5,77 %), et peu de logements ont été livrés cette année. Nous travaillons sur les situations de sous et sur-occupation pour trouver des solutions coconstruites avec nos locataires et assurer ainsi une bonne adéquation du logement pour chaque ménage. La fidélisation de nos locataires est importante !

Développer le pouvoir d'agir grâce au budget participatif

Est Métropole Habitat met à disposition des locataires un budget participatif afin qu'ils puissent monter leurs propres projets collectifs pour améliorer leur cadre de vie.

Outil au service du bien-être des résidents, le budget participatif s'inscrit dans une logique de codécision. Il permet de développer le pouvoir d'agir en impliquant les habitants dans les choix qui les concernent, de renforcer la relation bailleur/habitant. Il favorise également la confiance en expérimentant la délégation de la décision.

Cette année, la résidence Bizet à Villeurbanne a bénéficié d'un budget participatif de 5 000 €.

La remise en peinture des garages (murs et marquage au sol pour délimiter les passages) a été réalisée dans le cadre d'un "chantier jeunes".



CHANTIER : MISE EN PEINTURE DES MONTÉES D'ESCALIERS ET DES PALIERS

EST MÉTROPOLE HABITAT REMERCIÉ :

Waniss, Leon, Mohamed-Ali, Loriane, Walid, Lena, Bilal, Thomas, Adama, Olivia, Rayan, Yasmine, Wael, Abdallah, Jenna, Lina, Hira, Shaineze, Rihanna, Ourida, Selma, Jessim, Isaac, Nael, Vally, Abdoukarim, Yasmine, Wael, Kylian, Wassim, Rayan, Etan, Ramally, Said, Chamseddine, Naoumi, Idrissa, Rami et Maissa, Ines, Ayat, Feriel, Chimene, Djamel, Ines, Fathia, Kamel, Akrom

Encadrés par Nadir, Florent, Dominique, Najoua, Xavier et Oumaina.

CHANTIER BIZET

1^{re} PHASE
20/12/2021 AU 07/01/2022

2^e PHASE
11/04/2022 AU 06/05/2022



ASSOCIATION
COPUR DU TONKIN



villeurbanne
Mairie de Villeurbanne





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

DES AUDITS EXTERNES POUR AMÉLIORER NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

La démarche satisfaction locataire d'Est Métropole Habitat s'articule autour de 3 axes : l'enquête de satisfaction annuelle (menée par le cabinet Aviso), le label Quali HLM (réalisé par un auditeur externe) et l'organisation de la commission Vie et des Territoires, une instance interne de suivi des plans d'actions "qualité de service".

Nous sommes à l'écoute de personnes tierces à notre entreprise lesquelles nous alertent et de nous conseillent sur des pratiques qui pourraient être améliorées. Un seul objectif : augmenter la satisfaction locataire.



Suivi du label RSE



En juillet, AFNOR Certification a procédé à une évaluation pour le suivi de notre labellisation RSE Engagé niveau "confirmé". Ce label examine plus de 50 critères selon la norme ISO 26000 et les objectifs de développement durable. Les résultats reçus en septembre ont relevé de nombreux points positifs, et AFNOR Certification a donc validé le maintien de notre label. Une belle récompense pour notre mobilisation continue en faveur du développement durable !

Quali'HLM, vers une nouvelle labellisation !

En 2022, Est Métropole Habitat a choisi de s'engager dans un nouveau cycle de labellisation Quali'HLM, lequel porte sur la qualité de service rendue aux locataires. Un auditeur externe a interrogé plus de 60 collaborateurs, sollicités pour parler de leur métier sous l'angle de la satisfaction client. L'auditeur a relevé de nombreux bons points (comme la dynamique de croissance, notre projet stratégique, notre positionnement social affirmé, les réhabilitations innovantes) et aussi plusieurs points d'amélioration. Ils seront intégrés à notre plan d'action, croisés avec l'enquête de satisfaction. Nous nous engageons tout particulièrement à travailler sur la qualité de la propreté et du nettoyage, le suivi des prestataires, les sollicitations, les sorties et entrées des locataires et sur la tranquillité.



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 hommes-femmes

Plus de 60 % de femmes dans

l'encadrement. 6

directions sur 9 sont

dirigées par une femme

52 stagiaires accueillis de la 3^{ème} 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.

ACTION PHARE

DIALOGUE SOCIAL : 4 ACCORDS ONT ÉTÉ SIGNÉS EN 2022

- NAO 2022 le 11 octobre 2022
- Signature de l'accord portant sur le versement de la prime de partage de la valeur, le 11 octobre 2022
- Signature de l'accord sur la mise en place du vote dématérialisé par internet, le 3 octobre 2022
- Signature d'un avenant à l'accord le télétravail, le droit à la déconnexion, la QVT, et le droit d'expression des salariés, le 27 juin 2022

54 % DE FEMMES DANS L'EFFECTIF

- Égalité hommes-femmes : plus de 60 % de femmes dans l'encadrement. 5 directions sur 9 sont dirigées par une femme

331 EMPLOIS PERMANENTS

- Dont 226 qui travaillent en territoire avec parmi eux 136 RI/GI/GRE/chargés de site.
- 288 salariés ont participé à au moins une formation
- 840 jours cumulés de formation
- L'accès à la formation est équitablement réparti
- 2,94 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation professionnelle.

28 STAGIAIRES ACCUEILLIS DE LA 3^{ÈME} AU MASTER

Journée du personnel, nouvelle formule !



En mai 2022, toutes les équipes d'Est Métropole Habitat ont été invités à une journée du personnel au format inédit. Exit l'ancienne formule associant plénière matinale et simple déjeuner, cette année, le programme était tout autre avec

une plénière courte et interactive en milieu d'après-midi au Groupama Stadium (bilan, perspectives pour l'année à venir) suivie d'une visite guidée du stade, de ses coulisses et d'une soirée bowling, karaoké, dancefloor et cocktail d'înatoire. Un moment apprécié de tous !

Permettre à chacun d'être épanoui

Notre organisme est attentif au collectif et créé de bonnes conditions de travail (en termes de Qualité de Vie au Travail, d'outils mis à disposition, de fonctionnement et d'organisation). Différentes actions illustrent cette volonté :

- la lutte contre le sexisme au travail
- l'encouragement de l'initiative
- la proposition de parcours professionnels par la GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels)
- des audits d'amélioration continue et les plans d'actions associés
- le lancement de la démarche pour lutter contre les "troubles musculo squelettiques".

Des outils internes pour travailler efficacement



L'épanouissement des collaborateurs passe par des outils adaptés et une bonne communication. En 2022, un nouvel espace de communication interne a vu le jour. Appelé Kiwi, il s'agit d'une plateforme "où l'on trouve tout, ou presque tout" : des actualités, des liens et raccourcis utiles, l'agenda des événements à venir, les derniers comptes rendus du comité de direction, l'organigramme... et tout ceci, en version collaborative, puisque chacun est incité à publier des articles d'actualité. Pour ces premiers mois, Kiwi fait partie de l'environnement Office 365, déployé sur ordinateur, la tablette et téléphone de chaque collaborateur d'Est Métropole Habitat.



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

LANCEMENT OFFICIEL DE LA SAC LE POINT COMMUN !



Afin de renforcer leur coopération, les 3 OPH de la métropole de Lyon, Lyon Métropole Habitat, Grand Lyon Habitat et Est Métropole Habitat ont créé la société de coordination Le point commun. Il s'agit pour ces 3 OPH de rechercher des mutualisations pour mieux répondre aux enjeux de la métropole. Cette société de coordination est basée sur l'échange, le retour d'expérience et la capitalisation de bonnes pratiques. Chaque organisme conserve son autonomie et définit sa stratégie pour atteindre ses objectifs.

[PLUS D'INFOS SUR LA PAGE "SAC" EN FIN DE DOCUMENT](#)

Est Métropole Habitat travaille à la création de son fonds de dotation

Objectif : développer de nouveaux services pour et avec les habitants permettant de lutter contre la précarité, renforcer le pouvoir d'agir, développer le lien social et s'adapter au défi énergétique et climatique.

En créant notre fonds de dotation, nous réaffirmons notre engagement en faveur de la qualité de vie dans les résidences et quartiers que nous gérons. Ce fonds de dotation permettra de créer de nouveaux services pour améliorer le quotidien des locataires et permettra à nos mécènes de s'investir dans une mission sociale.

Un dispositif d'amélioration continue au service de nos locataires et de nos collaborateurs



Au cœur de ce dispositif 2 audits : un premier audit interne axé sur le suivi et le contrôle de nos prestataires de proximité avec des enjeux forts en termes de qualité de service due à nos locataires, puis un second portant sur le suivi de nos opérations (construction neuve, réhabilitation, acquisition/ amélioration) ; ce dernier doit permettre à

nos équipes de gagner en efficacité dans leur travail, également d'optimiser nos ressources financières, et ainsi garantir la poursuite d'une politique d'investissement volontaire et ambitieuse.

Cette année a aussi été marquée par un suivi de l'avancement des plans d'actions déjà lancés ; en particulier la remise en location des logements vacants, la gestion des copropriétés et les opérations d'aménagement. La démarche d'amélioration continue nourrit des réflexions plus globales, comme la structuration de la gestion de crise au sein de l'office, notre politique RSE ou la sensibilisation aux risques cyber.

Rencontre en intelligence collective avec nos nouveaux partenaires



Fin janvier, les équipes d'Est Métropole Habitat ont accueilli les entreprises qui venaient de signer un marché à bon de commande d'entretien et de maintenance du patrimoine. Au programme : 2 heures d'interconnaissance et d'interviews mutuels pour comprendre les besoins de nos prestataires et réaffirmer nos attentes. 3 thématiques : la qualité de service, la sécurité et l'exemplarité sociale et environnementale. Cette rencontre a également été l'occasion de présenter le livret de l'habitat fertile et de parler "suivi des prestations" un de nos chantiers prioritaires pour 2023. Une matinée riche en échanges. Avec cet événement, nous explorons une nouvelle façon de

collaborer avec nos partenaires en mobilisant notre intelligence collective.

Le point commun

La société de coordination a désormais un nom « Le point commun ».

Le Point commun



Durant l'année 2022, les étapes de constitution de la SAC s'accélèrent et ce projet devient plus concret au fil des mois.

À la rentrée 2022, 2 étapes importantes sont franchies :

- Le conseil métropolitain de septembre 2022 valide le principe de création de la Société de Coordination ainsi que les délibérations présentées, notamment sur le pacte et les statuts.
- Dans chacun des organismes, les CSE ont été consultés et un conseil d'administration est organisé, les statuts sont adoptés et les 4 représentants des 3 conseils d'administration sont désignés.
- Après validation de l'autorité de la concurrence, la demande d'agrément de l'Etat est déposée (et l'agrément obtenu en 2023 !).

LA GOUVERNANCE DE LA SAC EST INSTALLÉE

La SAC est pilotée par un conseil d'administration et une direction générale.

Le conseil d'administration est composé de 4 administrateurs par office auxquels se joignent 3 élus issus des collectivités et 3 représentants des locataires. Ces derniers sont désignés suite aux élections des représentants de locataires de novembre.

Quant au poste de direction générale, il sera occupé à tour de rôle par chacun des 3 OPH pour une période de 2 ans.

L'ordre est le suivant : Est Métropole Habitat pour les 2 premières années de 2023 à 2024, puis Lyon Métropole Habitat de 2025 à 2026 et, enfin, Grand Lyon Habitat de 2027 à 2028.

Le président de la société de coordination est Renaud Payre, vice-président de la Métropole de Lyon à l'habitat, au logement social et à la politique de la ville. La directrice actuelle : Céline Reynaud.

Près d'une centaine de collaboratrices et collaborateurs des 3 offices participent aux travaux de la SAC. Ils sont une nouvelle fois réunis lors d'un séminaire organisé sur le site de l'Autre Soie à Villeurbanne, et en petits collectifs pour avancer sur les ateliers thématiques.

UNE SAC POUR COOPÉRER

L'objectif de cette SAC est de renforcer la coopération entre les 3 OPH, de rechercher des mutualisations pour mieux répondre aux enjeux des habitants de la Métropole.

Cette SAC est l'occasion de réaffirmer une vision commune du logement social et des besoins du territoire, d'articuler les stratégies pour les rendre plus efficaces et au service des politiques publiques de la Métropole.

Cette société de coordination est basée sur l'échange, le retour d'expériences et la capitalisation des bonnes pratiques. Chaque organisme conserve son autonomie.

A l'issue d'ateliers de travail communs entre les collaborateurs des 3 OPH, les premiers projets concrets de coopération ont d'ores et déjà été identifiés : la cybersécurité, les parcours de formation, l'énergie ...

CHIFFRES CLÉS

- Résultat : **7,8 M€**
- Investissements : **55 M€**
- Dépenses consacrées à la maintenance : **727 € par logement**
- Taux d'endettement : **37,5 %**
- Autofinancement courant : **1,38 %**
- Autofinancement net : **4,8 %**

SYNTHÈSE

Le compte de résultat 2022 d'Est Métropole Habitat fait apparaître un excédent de 7,8 M€, comparativement à une prévision de résultat de 6,9 M€, lors de la présentation du budget modificatif auprès du Conseil d'administration qui s'est tenu le 17 octobre dernier.

L'année 2022 s'inscrit dans un contexte inflationniste (de hausse des prix des matériaux, de l'énergie), d'adaptation de la politique monétaire (augmentation successive des taux d'intérêts directeurs) et de hausse du taux du livret A (passage de 0,5 % à 2 % en 2022).

Le résultat est supérieur aux estimations budgétaires en raison de la maîtrise des charges d'une part et d'autre part des produits supérieurs aux prévisions (dégrèvement TFPB, subvention démolition, indemnité d'assurances, reprise de provision). En effet, et conformément à ce qui a été acté en conseil d'administration, l'activité s'est poursuivie tout au long de l'année (gestion locative, entretien, maintenance, proximité, vente), avec l'engagement des équipes. Est Métropole habitat s'est mobilisé pour accomplir son rôle de bailleur social et d'acteur au sein de la Métropole du Grand Lyon. Le rythme de réhabilitation et de développement s'est poursuivi : 68 livraisons et 288 programmés ; 248 réhabilitations livrées, un taux de consommation budgétaire conforme au prévisionnel (104 % en produits et 98 % en charges), un enjeu pour contenir l'endettement par la gestion de la trésorerie, le réaménagement de la dette en 2022 ainsi qu'un taux de vacance faible.

La variation à la baisse du résultat par rapport à 2021 s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- Une baisse des produits de cessions (- 7,3 M€) par rapport à 2021 dont - 276 K€ de vente HLM.
- Une hausse des charges financières (+ 2,4 M€) par rapport à 2021

Toutefois, en raison de l'impact fort de la hausse du taux du livret A sur les annuités de la dette (augmentation de 2,4 M€ de charges financières entre 2021 et 2022, l'autofinancement a diminué. L'autofinancement courant (1,38 %) traduit une année 2022 exceptionnelle.

Le ratio frais de personnel par logement vient à augmenter entre 2021 et 2022 de + 75 € (dont + 32 € hors intéressement) d'en raison la hausse des cotisations sociales (Urssaf, caisses de retraites et autres organismes sociaux), de la prime partage de la valeur et de la création de six postes.

 **VOIR LE BILAN FINANCIER**
bitly.ws/Hqib



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

- **177 marchés** ont été contractualisés et **111,5 M€** de dépenses d'investissement ont été contractualisées et **55 M€** ont été dépensés pour réhabiliter et construire
- **727 €** 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 **67 731 heures d'insertion**. 213 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 éloignées de l'emploi issus des QPV.
- Désormais nous établissons un bilan qualitatif sur les clauses sociales afin de favoriser la sortie dynamique des bénéficiaires du dispositif : sur les 214 contrats générés, 186 contrats sont toujours en cours et 40 % des bénéficiaires sont en parcours professionnels (dont 30 % en emploi durable (CDI) ou de transition (CDD)).
- **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 3 460 heures de chantiers jeunes XXL sur 2022 dont 950 heures encadrés par des responsables d'immeuble, des sessions de recrutement sans CV, le recours à des entreprises d'insertion ou encore l'accueil de 12 stagiaires en découverte 3^{ème}. Par ailleurs nous poursuivons nos actions communes dans le cadre du PPH (le projet « 10 pour Elles ») mais aussi avec la MMIE (les bornes à CV).

PRODUITS

Les recettes issues des loyers (logement, commerce, garage, parking) s'élèvent à 68,5 M€ (67,3 M€ en 2021) du fait de la mise en service de nouveaux logements, 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 1,13 %.

Sur les ventes, 53 cessions HLM représentant un produit de 7,9 M€. L'objectif de 57 cessions est pratiquement atteint grâce à la mobilisation des équipes. L'autre cession réalisée représente 350 K€ ; elle concerne la vente d'un terrain.

CHARGES

Les frais de personnel s'élèvent à 16,1 M€ non récupérables (14,8 M€ en 2021). Une année marquée notamment par la hausse des cotisations sociales (Urssaf, caisses de retraites et autres organismes sociaux).

Les frais de maintenance représentent 727 € par logement soit + 971 k€ par rapport à 2021. Est Métropole Habitat témoigne ainsi de sa volonté de maintenir le patrimoine en bon état et adapté aux besoins des locataires.



est
MÉTROPOLE
HABITAT

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

