

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

**Aménagement
et développement
immobilier**

P. 2



**Réhabilitation
et rénovation**

P. 8



**Vie sociale
et prévention**

P. 15



**Transaction
immobilière
et syndic**

P. 22



**Ressources
humaines**

P. 30





1

AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER

SOMMAIRE

- P.3 Les livraisons
- P.5 Les ordres de service
- P.6 La programmation
- P.7 Le foncier



Le développement immobilier, ce n'est pas seulement de la construction. J'ai le sentiment de participer à la création de la ville de demain et au bien vivre ensemble.



Rachel, Assistante de Direction

Depuis plus de 20 ans, GrandLyon Habitat est engagé dans la production d'une offre de logements durables et respectueux de l'environnement.

L'organisme a fait le choix d'anticiper l'application de la future Réglementation Environnementale sur ses programmes neufs, en mesurant leur bilan carbone.

Dans sa démarche en constructions neuves, les programmes d'acquisitions-améliorations permettent de réhabiliter du patrimoine urbain existant. **GrandLyon Habitat étoffe son offre de logements sociaux en centre-ville tout en participant à la rénovation et à la pérennisation du patrimoine de la Ville, sans perturber ni modifier le tissu urbain du quartier concerné** (1^{er} acte du développement durable en matière de production immobilière).

C'est le cas des programmes développés au 54 rue Tramassac et au 64 rue St Georges dans le 5^e arrondissement de Lyon, offrant **18 logements dans le "Vieux Lyon", situés au cœur d'un secteur UNESCO**.

Ils illustrent parfaitement ces actions de requalification urbaine où l'existant acquiert un nouvel avenir.

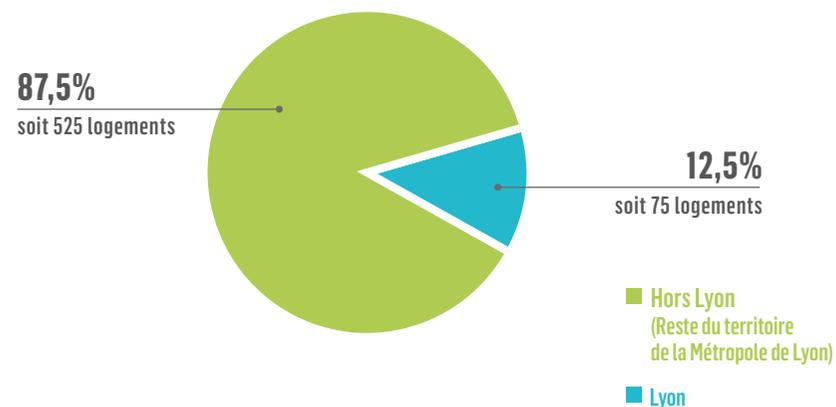


Résidence Tramassac à Lyon 5^e

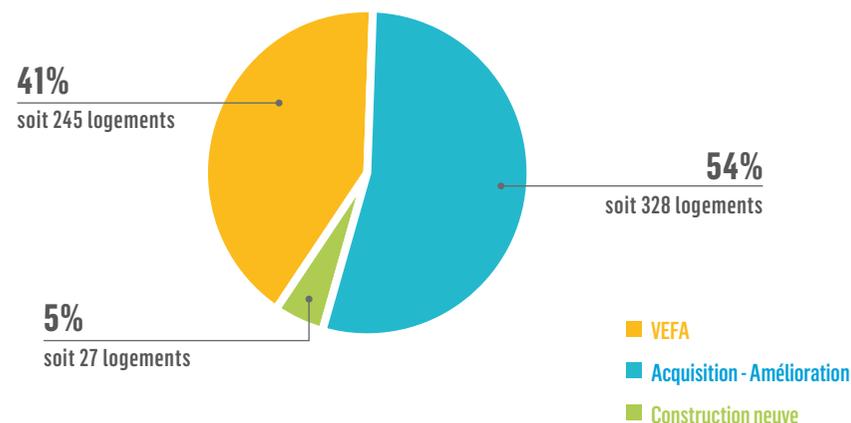
LES LIVRAISONS

En 2019, 600 logements ont été livrés, répartis de la façon suivante :

□ Par territoire



□ Par type d'opération



LES OPÉRATIONS PHARES



TRAMASSAC Lyon 5^e

→ Acquisition-amélioration

- 7 logements, situés dans le Vieux Lyon, secteur touristique et classé UNESCO
- Architecte : FACTORY



SAINT-GEORGES Lyon 5^e

→ Acquisition-amélioration

- 11 logements, situés dans le Vieux Lyon
- Architecte : VALETTE & RIVIERE



PRECY Lyon 6^e

→ Acquisition-amélioration

- 54 logements
- Architecte : HTVS



6^e PAR NATURE Lyon 6^e

→ VEFA

- 60 logements pour jeunes actifs gérés par ADOMA, 16 logements étudiants, 23 logements familiaux
- Promoteur : COGEDIM



LES GRANGES Lyon 5^e

→ Acquisition-amélioration

- 87 logements destinés à loger des personnes âgées
- Architecte : ASUR



PERLA ROSA Lyon 8^e

→ Construction neuve

- 27 logements intergénérationnels, une maison de santé pluridisciplinaire, un centre de kinésithérapie avec balnéothérapie
- Architecte : ATELIER GACHON



SIMONIS Lyon 9^e

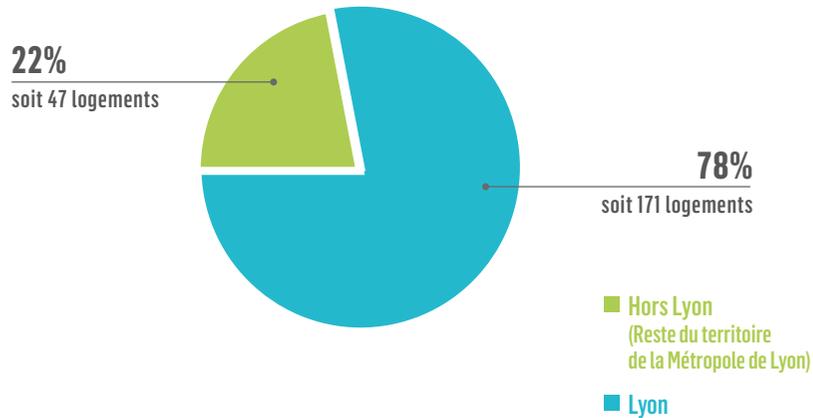
→ Construction neuve

- 32 logements, gérée par ARALIS
- Architecte : ATELIER DE LA PASSERELLE

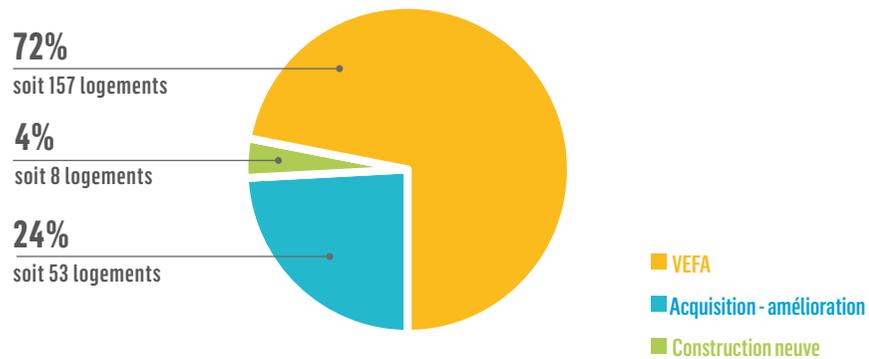
LES ORDRES DE SERVICE

En 2019, 218 logements ont été mis en chantier et se décomposent ainsi :

□ Par territoire



□ Par type d'opération



LES OPÉRATIONS PHARES



MIRABELLE
Lyon 1^{er}

→ Acquisition-amélioration

- 15 logements
- 13 logements
- Architecte : Pierre MARIN



LE QUARTZ
Vénissieux

→ VEFA

- 25 logements
- Promoteur : BONDONNET



SCÉNARIO
Lyon 8^e

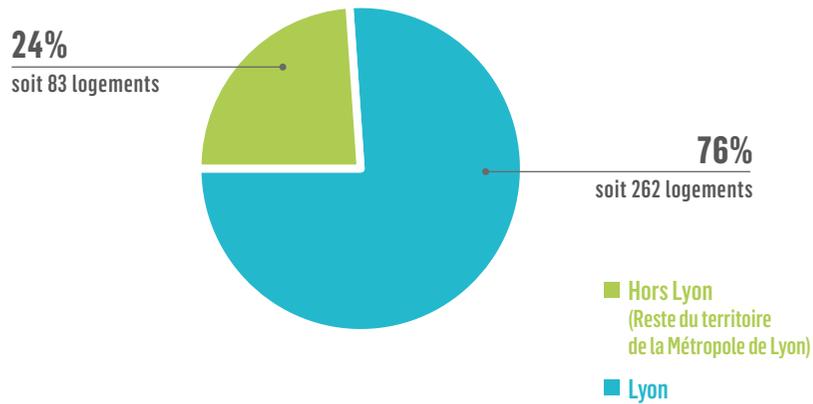
→ VEFA

- 60 logements
- Promoteur : COGEDIM

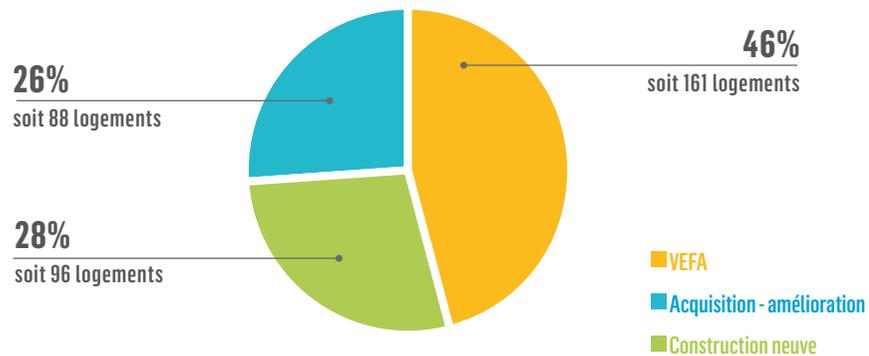
LA PROGRAMMATION

La programmation 2019 a été établie autour de **14 opérations**,
soit **345 logements** et se décompose ainsi :

□ Par territoire



□ Par type d'opération



LES OPÉRATIONS PHARES



CHARIAL
Lyon 3^e

→ **Acquisition-amélioration**

- 5 logements
- Architecte : Antoine BERNADAL



BECHEVELIN
Lyon 7^e

→ **Construction neuve**

- 25 logements
- Architecte : INSOLITE



STORYBOARD
Lyon 8^e

→ **Construction neuve**

- 110 logements
- Promoteur : COGEDIM



Résidence sociale avec l'association Forum réfugiés à Lyon 3^e

LE FONCIER

Durant l'année 2019, 29 actes d'acquisition ont été signés,
représentant **43 M€**.

Ces actes sont décomposés en 287 logements et en VEFA :

- 110 logements en résidence étudiante
- 22 logements en PSL
- 128 logements en acquisition amélioration

LES OPÉRATIONS PHARES

7

□ Requalification de secteur

- Lancement de la phase opérationnelle pour la résidence Plateau Croix-Rousse à Lyon 4^e

□ Acquisition/amélioration d'un résidence sociale

- Acquisition/amélioration d'une structure gérée par Forum réfugiés, au 120 rue Antoine Charial à Lyon 3^e



2

RÉHABILITATION ET RÉNOVATION

SOMMAIRE

- P. 9 **Le renouvellement urbain**
- P. 11 **La réhabilitation**
- P. 13 **La maintenance**



GrandLyon Habitat a choisi de développer la compétence du commissionnement en interne, pour que nos réhabilitations ou constructions atteignent le niveau de performance souhaité ou contractuel dès la livraison.



Nicolas, *Commissionneur*

L'année 2019 a été marquée par la signature de la convention de site du projet urbain Mermoz Sud à Lyon 8^e, une première sur le territoire métropolitain.

Cette signature marque l'aboutissement d'un processus engagé début 2016 et dans lequel GrandLyon Habitat est très impliqué.

La convention synthétise le projet urbain en précisant l'ensemble des interventions prévues et engage l'ensemble des partenaires (État-ANRU, Région, Métropole, Ville de Lyon, GrandLyon Habitat, Action Logement) pour la réalisation du projet et son financement.

La convention prévoit une mutation profonde du quartier composé de 972 logements locatifs sociaux, qui passe par :

- la démolition de 405 logements sociaux
- la requalification et résidentialisation de 278 logements sociaux (dont 32 destinés à la vente)
- la construction de 661 logements neufs diversifiés
- la création de 1 000 m² de locaux d'activités et de services
- la démolition et la reconstruction des 2 groupes scolaires
- la construction d'un pôle social et culturel
- la restructuration de plus de 60 000 m² d'espaces publics.

Ce programme représente **un investissement total d'environ 100 M€** dont un tiers pour les opérations portées par GrandLyon Habitat. À cela s'ajoute la reconstruction par le bailleur des 405 logements sociaux démolis, dont 101 logements sur le quartier Mermoz Sud et 304 sur d'autres territoires de la ville.

Enfin, GrandLyon Habitat prévoit d'engager des travaux d'amélioration pour les 289 logements sociaux dont le traitement n'est pas intégré dans la convention ANRU.

Les travaux, engagés dès 2019 par GrandLyon Habitat avec la démolition du bâtiment I, vont se poursuivre pendant une dizaine d'années.

LE RENOUVELLEMENT URBAIN

GrandLyon Habitat est concerné par **5 quartiers** inscrits dans le Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU) : Lyon 8^e (2 sites), Lyon 9^e, Vaulx-en-Velin, Vénissieux.

L'année 2019 a été marquée par :

- **la validation du contenu des 5 projets urbains** et de leur enveloppe financière
- **le lancement des démolitions** de la barre I (Phase 1) à Mermoz Sud (Lyon 8^e) et des barres 520/530 à la Sauvegarde (Lyon 9^e)
- **le lancement de la signature de la première convention de site sur la Métropole** (Mermoz Sud) pour un projet stratégique à l'entrée Est de la Ville de Lyon, dans la continuité de la transformation de Mermoz Nord. Un projet emblématique pour GrandLyon Habitat, bailleur unique du quartier avec près de 1 000 logements locatifs sociaux.



Démolition du bâtiment I à Mermoz Sud à Lyon 8^e

□ La Sauvegarde – Lyon 9^e

- **Le projet et l'enveloppe financière sont validés** lors du Comité d'Engagement de l'ANRU de juillet 2019. **Les travaux de démolition des barres 520/530** (189 logements) sont engagés en mai 2019.
- **Les études et la concertation se poursuivent** pour la transformation des barres 440/460.
- **La signature de la convention de site** est envisagée au second semestre 2020.

□ Les Minguettes - Vénissieux

- **Le projet et l'enveloppe financière sont validés** lors du Comité d'Engagement de l'ANRU de juillet 2019. La convention de site est rédigée fin 2019.
- **Le relogement préalable à la démolition** de la tour 36 (76 logements) se poursuit.
- Conduit par l'agence de proximité et la direction de la prévention et de la vie sociale, un ambitieux **projet d'accompagnement social** est prévu sur le quartier de la Darnaise : « **Demain Darnaise** »
- **La signature de la convention** de site est prévue début 2020.



Les Minguettes à Vénissieux

□ La Grappinière - Vaulx-en-Velin

- **Le projet et l'enveloppe financière ayant été validés fin 2018**, la convention de site a été rédigée au cours de l'année 2019.
- **Les études et la concertation se poursuivent** pour la réhabilitation des bâtiments CC'DEFG (189 logements).
- **Le relogement préalable à la démolition** des bâtiments H et I (110 logements) a été engagé en juillet 2019.
- **La signature de la convention** de site est prévue début 2020.

□ Langlet Santy – Lyon 8^e

- **Le projet et l'enveloppe financière sont validés** lors du Comité régional des financeurs fin 2018.
- **GrandLyon Habitat désigne le maître d'œuvre** pour la requalification des espaces extérieurs et du parking souterrain de Maurice Langlet. La convention de site est rédigée fin 2019.
- **La signature de la convention** de site est prévue début 2020.



Résidence Langlet Santy à Lyon 8^e

LA RÉHABILITATION

L'activité de réhabilitation menée par GrandLyon Habitat répond à l'enjeu principal de **maintenir l'attractivité du parc locatif**.

En 2019 :

- **4 opérations sont livrées**
- **8 sont en chantier**
- **22 dossiers de réhabilitation sont montés.**

Un 3^e séminaire d'études autour des réhabilitations du patrimoine HBM, a été organisé en partenariat avec la Métropole de Lyon en novembre 2019. Il a fait suite à une étude confiée au Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE) relative à la modernisation et la mise en valeur de ce parc.

Dans la lignée des deux précédents séminaires organisés en 2016 et 2017, il présente les recommandations issues de l'étude, pour une rénovation qualitative envisagée suivant les critères d'usages, d'énergies, de confort et d'expression architecturale.

Architectes, bureaux d'études, entreprises, bailleurs et autres partenaires impliqués dans ces projets ambitieux de rénovation, ont participé à cette rencontre.



Séminaire d'études autour des réhabilitations HBM avec la Métropole de Lyon

LES OPÉRATIONS PHARES

□ **La livraison de la réhabilitation de la résidence Montchat à Lyon 3^e**

Il s'agit de la **première résidence HBM livrée** suite à des travaux importants de rénovation thermique (isolation par l'extérieur, des combles ; sous-face des caves, création d'un réseau de chauffage collectif gaz, nouveau système de ventilation, création de sas thermiques pour les entrées d'immeubles).

Les logements ont été modernisés en profondeur (restructuration des pièces humides, remplacement des ascenseurs, embellissement des logements). Les 4 années de chantier ont nécessité le relogement temporaire d'un peu plus de la moitié des locataires dans des logements relais au sein de la résidence. Cette opération a permis d'atteindre le niveau BBC rénovation, labellisée par Promotelec.

Le montant total d'investissement est de 19,8 M€.



Résidence Montchat à Lyon 3^e

□ Le démarrage de la réhabilitation de la Cité Tony Garnier à Lyon 8^e

L'année 2019 marque le cent-cinquantième de la naissance de l'architecte lyonnais Tony Garnier. Pour Grandlyon Habitat, cette célébration a coïncidé avec **le lancement des travaux de réhabilitation d'une première tranche de 275 logements.**

Ces travaux permettront à terme un important gain énergétique (passage de l'étiquette E à B). Cette opération met en œuvre un **produit innovant** (enduit performant mince) **afin de concilier les enjeux thermiques et patrimoniaux.** Cela permet au projet d'obtenir le soutien de l'État via l'appel à projet Ville de Demain dans le cadre du Programme d'Investissement d'Avenir.

En parallèle, Grandlyon Habitat a poursuivi la **rénovation des peintures murales** composant le Musée Urbain Tony Garnier : **une nouvelle création murale** (la cartographie des œuvres réalisées par Tony Garnier au sein de la Ville de Lyon) et **2 reproductions à l'identique** de peintures sur de nouveaux emplacements.

□ La livraison des grandes installations solaires thermiques

Trois résidences ont été équipées de grandes installations solaires thermiques (appel à projets lancé en 2017 et aidé par l'ADEME) :

- Château Roy à Fontaines-sur-Saône (132 logements),
- Champlong à Saint-Genis-Laval (421 logements),
- Léo Lagrange à Vénissieux (415 logements).

soit 968 logements impactés.

□ L'avancement des chantiers

Quatre résidences sont concernées :

- Perrache (275 logements - Lyon 2^e)
- Dauphiné (231 logements - Lyon 3^e)
- Saint-Laurent (62 logements - Lyon 5^e)
- Brottier (108 logements - Lyon 3^e).

□ Le démarrage des travaux de requalification des espaces extérieurs des résidences Eugène André et Paul Cazeneuve à Lyon 8^e

Ces deux résidences représentent un ensemble de 472 logements au total et d'une galette commerciale. Un projet de requalification des espaces extérieurs, communs aux 2 résidences, a été élaboré en **co-conception avec les habitants et intègre une dimension d'agriculture urbaine.** Ce projet a pour objectif de repenser les différents espaces en clarifiant leurs usages, en réorganisant les accès, les circulations et le stationnement. La végétalisation du site est accentuée (une centaine d'arbres plantés), et des aménagements ludiques et récréatifs sont proposés.

Enfin, **une partie du foncier est dédiée à un projet de ferme urbaine inédit en centre-ville** : des parcelles pour du micro maraîchage urbain, un centre de formation à la permaculture et des jardins pédagogiques.



Travaux de requalification des espaces extérieurs Résidences Eugène André et Paul Cazeneuve

LA MAINTENANCE

□ Les espaces extérieurs

En 2019, un budget de **373 000 €** a été investi pour les travaux de voirie et réseaux divers, d'entretien d'arbres, de plantations, d'aménagements des jeux - aires de jeux, de bacs à compost et des ruchers.

L'entretien forfaitaire annuel des espaces verts et des aires de jeux se monte à **674 000 €**.

Les opérations d'investissements ont portées sur :

- la requalification de l'inter barre et la pose de barrières pompiers sur l'ilot 6 de la résidence Tony Garnier à Lyon 8^e
- la réfection de l'éclairage extérieur de la résidence Rabelais à Dardilly
- la requalification complète des espaces extérieurs de la résidence Montchat à Lyon 3^e
- la résidentialisation et la réfection du contrôle d'accès de la résidence Grange Rouge à Lyon 8^e.

Les actions de Gestion Sociale et Urbaine de Proximité (GSUP) représentent une enveloppe de plus de **67 000 €**, investie pour la réfection des sols souples des aires de jeux de la résidence Mermoz Sud à Lyon 8^e.



Par ailleurs, le 20 mars 2019, GrandLyon Habitat a adhéré à la Charte de l'Arbre, initiée par la Métropole de Lyon. L'organisme s'est engagé à planter 600 arbres supplémentaires sur l'ensemble de son patrimoine urbain et péri-urbain d'ici 2025.

Il devient ainsi le premier bailleur à s'engager aux côtés de la Métropole de Lyon pour la protection et le développement des arbres en ville.

En adoptant cette charte, l'organisme qui dispose d'un parc de 7200 arbres et en plante en moyenne 50 par an, assure :

- réaliser et entretenir la plantation de 100 arbres supplémentaires par an pendant 6 ans. L'organisme continuera de mettre en place des méthodes respectueuses de l'environnement et de la biodiversité, notamment sans insecticide.

- diversifier les essences végétales par la plantation de 20 espèces différentes (tilleul, cercis, mûrier, pin, chêne vert, micocoulier...).

Le choix des espèces sera adapté au site, à son histoire, à la nature des sols et à l'environnement afin de créer un environnement de vie harmonieux dans les quartiers.

□ Les ascenseurs

GrandLyon Habitat gère un parc de **776 ascenseurs et 259 systèmes de fermetures automatiques**.

Un montant de **761 150 € TTC** a été engagé pour la modernisation de ce parc en investissement :

- **306 431 € TTC** pour la résidence Saint Rambert à Lyon 9^e (17 ascenseurs)
- **67 650 € TTC** pour la résidence Alizé à Lyon 9^e (4 ascenseurs dits « privés »)
- **104 005 € TTC** pour la résidence Dansart (1 ascenseur 5 rue Dansart) et Chevreur (3 ascenseurs) à Lyon 7^e
- **93 511 € TTC** pour la résidence Champlong (2 ascenseurs) à Saint-Genis-Laval
- **189 553 € TTC** pour la rénovation d'autres ascenseurs.

Par ailleurs, les travaux engagés sur la résidence Gerland à Lyon 7^e

pour le compte de la ville de Lyon ont été achevés en 2019.

Le montant total des travaux s'élève à **1 698 541 € TTC**.



□ Le bâti, l'hygiène et la sécurité

Plusieurs opérations de gros travaux ont été mises en chantier pour un montant total de plus de 2 M€.

Des études de plusieurs projets ont été menées, dont :

- **la réfection des façades** de la Cité Jardin Gerland à Lyon 7^e, pour le compte de la Ville de Lyon (900 K€ TTC)
- **les rénovations des résidences** Dupasquier à Lyon 1^{er}, Maryse Bastié à Lyon 8^e, le Vallon à Marcy l'Étoile, des halls de St Rambert à Lyon 9^e et le renforcement de la structure du 38 Quai Arloing à Lyon 9^e.
- **la poursuite de l'Ad'Ap** (Agenda d'Accessibilité Programmé) qui concerne plus de 500 locaux ERP.

Un marché concernant le nettoyage a été lancé pour un montant de 16 M€, sur 4 ans.

Le Plan de Maîtrise des Risques, lancé en 2018, a identifié 238 risques dans plusieurs domaines (incendie, chute de hauteur, amiante, insectes nuisibles, électrification...) ce qui a permis la mise en œuvre des premiers plans d'actions pour les traiter par ordre de gravité et de récurrence.

□ L'énergie

1 435 logements, répartis sur 4 résidences (Bollier Lyon 7^e, Grange Rouge, Viviani et Maryse Bastié Lyon 8^e) ont été raccordés au réseau de chaleur urbain ELM, au démarrage de la saison de chauffe 2019/2020.

À travers l'ensemble des actions d'amélioration visant à la performance énergétique et la valorisation des Certificats d'Économies d'Énergie générés auprès de ses partenaires, GrandLyon Habitat a récupéré la somme de 1 619 327 € en 2019. 27 dossiers ont été menés à terme. L'organisme contribue ainsi à la préservation de la planète avec 42 955 tonnes de CO2 économisées (valeur estimée sur la durée conventionnelle d'amortissement des équipements installés).

Une innovation : la première chaudière électrique nouvelle génération, la chaudière à ionisation installée sur la résidence Claude Boyer à Lyon 7^e. Les chaudières ioniques sont des générateurs de chaleur électriques à rendement presque parfait (l'énergie consommée est quasi-intégralement restituée sous forme de chaleur).

□ Le numérique et le Plan Stratégique du Patrimoine

- **Le Plan Stratégique du Patrimoine 2018/2027** formalisé, a été présenté au Conseil d'Administration de GrandLyon Habitat du 18 décembre 2019. Il est annexé à la Convention d'Utilité Sociale.
- **La plateforme collaborative de gestion des diagnostics** ECHODIAG (SOPRA) est mise au point et permet de récupérer les données amiante et plomb dans le logiciel ULIS. GrandLyon Habitat continue de prospecter sur le sujet des outils collaboratifs, les plateformes collaboratives notamment avec des enjeux d'échanges de données entre tous les acteurs internes, externes ou encore avec les locataires.
- **Le projet BIM (Building Information Modeling)** se poursuit en mode collaboratif par la création de maquettes numériques et par des échanges avec les directions opérationnelles sur les phases de conception et de réalisation. Ces dernières permettent une gestion optimale de l'exploitation/maintenance des bâtiments. Cela concerne : l'opération de construction neuve 50 rue Coste à Caluire et Cuire ; la résidence Pasteur en construction/réhabilitation à Lyon 7^e ou encore le quartier ANRU de Mermoz Sud avec le bâtiment O (réhabilitation/extension) ou les bâtiments E et F (pré-façades bois). **GrandLyon Habitat a été retenu sur l'appel à projets de l'Union Sociale pour l'Habitat** et de l'université Rennes 2. Ce projet de recherches est centré sur les enjeux et pratiques organisationnelles du BIM et des stratégies numériques dans les organismes HLM.





3

VIE SOCIALE ET PRÉVENTION

SOMMAIRE

- P. 16 **Le handicap, le vieillissement et la précarité**
- P. 18 **L'action collective**
- P. 19 **L'insertion par l'emploi**
- P. 21 **La tranquillité résidentielle et la sûreté des sites**



Cette année, GrandLyon Habitat ancre son engagement social et environnemental avec le lancement d'un projet d'agriculture urbaine au cœur de Lyon 8^e qui permettra aux habitants de s'impliquer et de créer un nouveau lien social fort.



Ludivine, Chargée de développement Politique de la ville - Actions collectives

La politique d'action sociale de GrandLyon Habitat a pour objectif de **contribuer à la qualité de vie des locataires et à l'attractivité des résidences. GrandLyon Habitat s'associe avec les partenaires institutionnels, associatifs et issus de l'économie sociale et solidaire**, pour une bonne prise en compte des fragilités économiques et sociales rencontrées par les locataires.

Ensemble, ils apportent **une réponse adaptée à chaque situation, individuelle ou collective**, afin de maintenir durablement les locataires dans leur logement et favoriser la qualité de vie des habitants.



LE HANDICAP, LE VIEILLISSEMENT ET LA PRÉCARITÉ

□ L'accompagnement des précarités

14 conseillers sociaux ont en charge l'accompagnement individuel des ménages en difficultés dans leur logement.

En 2019, **1 779 ménages ont été accompagnés** à la fois dans leur accès mais aussi, et majoritairement, pour leur maintien dans le logement : **accompagnements liés à des situations de dette locative, de perte d'autonomie ou de handicap, d'incurie, etc...** Les difficultés sont bien souvent cumulées.

La durée moyenne des accompagnements est de 14 mois.

Plus de **63% des accompagnements clôturés ont eu un résultat positif** (dette soldée, mutation vers un logement plus adapté, travaux d'adaptation, traitement de la situation d'incurie...).

□ La prise en compte du vieillissement et du handicap

En 2019, **plus de 400 ménages** étaient accompagnés dans le cadre d'une **demande d'adaptation de leur logement**.

Parmi eux, **150 ont bénéficié de travaux d'adaptation de leur logement** (adaptation de la salle de bain ou plus, petites adaptations...).

29 diagnostics d'un ergothérapeute ont été financés pour donner une vision plus fine des besoins. Enfin, 4 ménages ont pu être accompagnés financièrement dans le cadre d'une mutation vers un logement plus adapté.

Le budget consacré à cet accompagnement a été de **576 780 €**.

Les partenariats avec la CARSAT et la MDMPH permettent de cofinancer une partie de ces actions (30 % en moyenne). Ces travaux font aussi l'objet d'un abattement TFPB (Taxes Foncières sur les Propriétés Bâties).

□ Le développement des résidences intergénérationnelles

Depuis 2012, GrandLyon Habitat expérimente la production de **résidences et de logements à destination des personnes vieillissantes et/ou de personnes en situation de handicap**.

Aujourd'hui, **4 résidences (soit près de 250 logements)** sont livrées.

Les résidences intergénérationnelles **Le Perla Rosa** (54-58 rue Ludovic Arrachart à Lyon 8^e) et **Le Victoria** (16 rue de la Solidarité à Lyon 8^e) répondent à la définition de l'habitat inclusif et permettent :

- **d'offrir des logements adaptés et l'intégration dans une résidence mixte** des personnes en perte de mobilité ou en situation de handicap
- **de lutter contre l'isolement** en favorisant une dynamique collective et solidaire au sein même de la résidence
- de **contribuer en outre au développement de l'offre de logements étudiants**.

En 2019 :

- **Aménagement et mise en service d'un local de convivialité au Victoria.**
- **Livraison de la résidence Perla Rosa**
- Recrutement d'un **prestataire pour gérer la dynamique collective** de ces deux immeubles intergénérationnels.

Ces résidences bénéficient d'un **projet social, co-construit avec les habitants**, qui prévoit : **des temps conviviaux** pour créer des liens entre locataires, **des animations spécifiques** en fonction des envies exprimées par les habitants, **des échanges de services** entre locataires (aide aux devoirs, bricolage, ateliers cuisine, ...) **et une veille sociale active** pour repérer et prévenir les difficultés, notamment liées au handicap ou au vieillissement.



Le Victoria à Lyon 8^e

□ Le lancement d'É.T.A.G.E. pour prévenir les expulsions

GrandLyon Habitat porte le projet É.T.A.G.E (Équipes Territoriales d'Alternatives Globales à l'Expulsion) qui vise à intervenir sur les situations de vulnérabilité en logement, pour lesquelles les outils et dispositifs de droit commun n'apportent pas ou plus de réponse efficace.

Il s'agit de **prévenir les expulsions et permettre le maintien dans le logement ou de trouver une solution d'habitat plus adaptée**.

Les ménages concernés présentent **des problématiques** économiques, médicales, psychiques et/ou sociales non prises en charge (ou insuffisamment) **nécessitant un accompagnement global et/ou une coordination de différents intervenants**.

Le projet ÉTAGE se déploie sur **trois territoires d'expérimentation** : Vaulx-en-Verin/Bron, Lyon 7^e/8^e et Vénissieux.

Il nécessite un **travail de partenariat intense et étroit** avec les deux autres OPH métropolitains (Lyon Métropole Habitat, Est Métropole Habitat), la SACOVIV et ALLIADE pour Vénissieux, les associations (AVDL, LAHSO, INTERMED, LE MAS, ALYNEA), les structures institutionnelles (Maisons de la Métropole pour les Solidarités et les Centres Communaux d'Action Sociale des territoires concernés).

Le projet va permettre d'**accompagner 70 ménages par an, sur une période d'expérimentation de 2 à 3 ans**.

GrandLyon Habitat, du fait de son rôle de « chef de file » du Pôle Public de l'Habitat sur la thématique « Repérer et Accompagner les ménages en difficultés », **pilote et coordonne ce projet pour l'ensemble des partenaires**.

Ce projet est financé dans le cadre du **Logement d'Abord**, avec le soutien du FNAVDL hors DALO, de la CAF, de L'USH et de l'État dans le cadre du financement « 10 000 logements HLM accompagnés ».

L'ACTION COLLECTIVE

GrandLyon Habitat est engagé depuis plusieurs années dans une **démarche d'amélioration de la qualité de vie résidentielle** : (environnement et cadre de vie, tranquillité, création de lien social et intergénérationnel). Cet engagement se traduit par le développement d'actions partenariales dans le cadre des **contrats de villes métropolitains**.

L'organisme privilégie la **mobilisation des habitants et des partenaires associatifs, institutionnels et de l'économie sociale et solidaire** afin d'établir un diagnostic commun, de définir et mettre en œuvre un plan d'actions de manière concertée.

Les quartiers politique de la ville sont des territoires stratégiques **pour accueillir les nouveaux acteurs de l'économie sociale et solidaire** et ainsi, développer une offre de services aux locataires, tout en favorisant le cadre de vie par une évolution des usages. La mise à disposition de locaux leur permet de s'installer au plus près des habitants.

LES ACTIONS PHARES

□ « Vis mon job de gardien de secteur » à Vénissieux

À l'occasion de la Semaine de la Propreté à Vénissieux, du 8 au 12 avril 2019, GrandLyon Habitat a lancé l'opération « **Vis mon job de gardien de secteur** » dans les résidences **La Darnaise et Léo Lagrange à Vénissieux**. L'organisme a proposé aux habitants de découvrir et comprendre le métier de leur gardien. Une occasion de montrer les missions, les conditions d'exercice et les contraintes de ce métier, indispensable au bon fonctionnement des résidences et au bien-vivre de ses locataires.

Les habitants ont pu participer à des ateliers sur le thème des incivilités, animés par le personnel de l'agence de proximité : atelier « Nettoyage mono brosse et nettoyeur vapeur », atelier « Nettoyage de vitres et ascenseurs », atelier « Nettoyage des sols et contrôle des équipements de sécurité » et atelier « Dégrafitage ».

□ Plus Belle La Grapp' à Vaulx-en-Velin

En 2019, Plus Belle La Grapp' fête ses 3 ans et demi et la **réussite de multiples initiatives pour l'amélioration du cadre de vie**. Aidés par le centre social, les habitants investis dans le **collectif de la Grapp'** ainsi que l'association des jeunes de la Grappinière ont participé à l'installation de **points de collectes adaptés à chaque type de déchet et à chaque usage** (silos de tri, boîtes à pain, collecte de vêtement, boîtes à canettes). Leur engagement a également permis la création de **deux jardins partagés**.



□ Le 8^e Cèdre

Dans le cadre du projet de requalification des espaces extérieurs de la résidence Eugène André Paul Cazeneuve (Lyon 8^e), le projet « Le 8^e Cèdre » a été mis en œuvre avec Place au Terreau. Il comporte une zone de maraichage urbain, un jardin permacole – permettant de se former à la permaculture et de sensibiliser les habitants au cadre de vie et à la biodiversité – ainsi qu'une zone d'expérimentations pour la biodiversité.

Durant deux années, de nombreux partenaires locaux ont été associés à la gouvernance du projet permettant ainsi un maillage territorial important et l'implication des habitants. Les travaux se poursuivent et avancent à un bon rythme pour des résultats attendus en 2020 et 2021.

□ La Maison du Projet à Lyon 8^e

La Maison du Projet « Habiter et moderniser le boulevard des Etats-Unis », crée **une forte dynamique sur le quartier des États Unis à Lyon 8^e** autour des **axes du développement durable** : environnement, lien social et intergénérationnel, culture et économie. L'objectif : associer les habitants à la « fabrique de la ville ».

■ Plus de **1440 personnes rencontrées en 1 an**

■ **463 personnes** accueillies pendant les permanences

■ **41 actions menées tout au long de l'année** avec 984 participants dont 260 lors des Journées Européennes du Patrimoine. Lors des **journées européennes du patrimoine 2019**, en partenariat avec le Musée urbain Tony Garnier, la Maison du Projet a organisé un **jeu coopératif** « Réécrire la ville » ainsi qu'une visite d'un appartement des années 30 et d'un appartement réhabilité.



L'INSERTION POUR L'EMPLOI

En tant qu'acteur économique et partenaire des politiques publiques, GrandLyon Habitat porte une politique d'insertion par l'emploi sur le territoire de la Métropole de Lyon.

L'organisme est le **deuxième acheteur public sur le territoire de la Métropole de Lyon**, derrière la Métropole, au titre des heures d'insertion réalisées dans ses marchés. (Source : Observatoire Métropolitain des clauses d'insertion).

En 2019,

- **47 entreprises** se sont engagées et ont été accompagnées par la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi (MMIE).
- **427 personnes** ont ainsi pu travailler via **142 948 heures réalisées**.

L'organisme favorise également les échanges entre les entreprises et les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) **pour privilégier la construction de parcours d'insertion**.

En 2019, ce sont **2,9 M€ de prestations** qui ont été réalisées par des structures d'insertion.

LES ACTIONS PHARES

□ L'organisation de « rencontres métiers » à Lyon 8^e

GrandLyon Habitat, a profité de son chantier de démolition du bâtiment I à Lyon 8^e pour rendre acteurs les habitants et leur faire bénéficier d'emplois générés par les travaux. En plus d'intégrer une clause d'insertion dans son marché de rénovation urbaine, **l'organisme a organisé des « Rencontres métiers » pour les habitants, en collaboration avec CARDEM et SFTP, ses entreprises attributaires**.

Ces rencontres ont été l'occasion de présenter les métiers du bâtiment et de faire connaître les opportunités de recrutement afin que les habitants en recherche d'emploi puissent postuler aux postes proposés. Des visites de chantier ont complété ces informations pour donner à voir in situ les conditions et les compétences mobilisées.

GrandLyon Habitat s'appuie sur la proximité de ses équipes terrain avec les locataires et mobilise aussi ses partenaires comme la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi pour faciliter la prise de contacts entre les entreprises et les demandeurs d'emplois.

À l'occasion d'une première matinée dédiée aux métiers de la démolition le 5 mars 2019, 15 demandeurs d'emploi de Mermoz (Lyon 8^e) étaient présents.

□ Une coopération renforcée avec les 2 autres OPH métropolitains

GrandLyon Habitat, « chef de file » du Pôle Public de l'Habitat sur la thématique « Plateforme pour l'emploi par l'insertion, l'activité et le développement économique », pilote et coordonne ce projet pour l'ensemble des partenaires.

La dynamique 2019 a abouti à la **mise en place d'un service de facilitation identique pour les trois Offices Publics de l'Habitat**. Le travail se poursuit avec une **co-construction des instances de pilotage et des outils de suivi** qui donneront les moyens de réaliser l'évaluation de la démarche.

En complément, **GrandLyon Habitat développe une ingénierie sociale** visant à déployer la charte d'engagement signée par les trois bailleurs, en priorité sur les territoires concernés par un projet NPNRU.

Il s'agit d'inscrire cette dynamique dans le contexte de chaque territoire :

- **en partageant le diagnostic à l'emploi** entre les différents partenaires présents et selon leur niveau de contribution,
- **en définissant ensemble, les priorités spécifiques** à chaque territoire : quels publics visés, quelles structures présentes,
- **en construisant un plan d'actions partagé**, auquel GrandLyon Habitat contribue en respectant ses objectifs, parmi les autres acteurs
- **en mettant en œuvre des expérimentations** favorisant l'innovation.

□ La création de passerelles entreprises et demandeurs d'emploi

Au-delà de la clause d'insertion prévoyant des heures à réaliser sur un chantier, GrandLyon Habitat a contractualisé des engagements qualitatifs avec les entreprises. Celles-ci se sont prêtées au jeu avec beaucoup de professionnalisme voire de passion.

Les 3 rencontres métiers et 3 visites de chantier ont été organisées en partenariat avec la MMIE (Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi) :

- **sur les métiers de la démolition** à l'occasion de la démolition du bâtiment I rue Tixier à Mermoz Sud (Lyon 8^e), avec CARDEM
- **sur les métiers des espaces verts** à l'occasion de la requalification des espaces extérieurs des résidences Eugène André et Cazeneuve à Lyon 8^e avec l'entreprise TERIDEAL
- **sur les métiers des travaux publics** sur l'opération de requalification des espaces extérieurs des résidences Eugène André et Cazeneuve à Lyon 8^e avec l'entreprise PERRIER TP.

Les intervenants, très impliqués, ont joué le jeu et collecté des candidatures. Ces animations ont permis à **plus de 70 demandeurs d'emploi** de se faire une idée plus précise des métiers et de leur déclinaison au quotidien.



Rencontres avec les métiers des espaces verts à Lyon 8^e

□ Un partenariat affirmé avec la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi (MMIE)

En devenant membre du Groupement d'Intérêt Public de la MMIE, **GrandLyon Habitat s'est engagé à favoriser des achats socialement responsables** tout en contribuant à la mise en place de partenariats avec les structures d'insertion et les acteurs de l'économie sociale et solidaire ainsi que les structures institutionnelles de l'emploi : Pôle Emploi, Directe, Missions locales.

Les principaux objectifs sont :

- **connaître** les besoins en termes d'emploi du point de vue du public et des entreprises,
- **étudier** les possibilités de diversification des supports d'insertion par l'emploi,
- **engager** une politique d'insertion à l'échelle des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et des projets NPNRU.

Le 26 juin 2019, les bailleurs sociaux – GrandLyon Habitat, Lyon Métropole Habitat et Est Métropole Habitat – ont signé une **charte auprès de la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi**. Pendant 4 ans, ils s'engagent à renforcer leur coopération au bénéfice d'une politique d'insertion partagée, efficiente et pérenne. Les dispositifs d'insertion par l'emploi mis en place donnent l'opportunité aux locataires du parc HLM, en situation de précarité ou de difficulté d'accès à l'emploi, d'améliorer leur pouvoir d'achat.

□ Des actions d'information sur l'entrepreneuriat

En 2019, GrandLyon Habitat a organisé **trois animations sur l'entrepreneuriat**, en partenariat avec l'ADIE, RDI, Positive Planet et CitésLab Lyon 7-8 à la Maison du Projet à Lyon 8^e.

Les participants ont assisté à une présentation des dispositifs existants partant de l'idéation, à la structuration puis au financement d'un projet de création ou de reprise d'activité. Cette présentation s'est construite autour d'ateliers de 20 minutes en petits groupes et d'entretiens individuels.

Plus de 60 personnes ont bénéficié de cette démarche, qui sera amenée à se déployer sur d'autres quartiers en QPV en 2020.

LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE ET LA SÛRETÉ DES SITES

Depuis 6 ans, GrandLyon Habitat est engagé fortement sur les questions de **tranquillité et de la sûreté** à l'échelle de la Métropole de Lyon.

En 2019, l'organisme a continué à investir cette question :

- en renforçant ses partenariats locaux, notamment dans le cadre des Quartiers de Reconquêtes Républicaines de Vénissieux et du 8^e arrondissement de Lyon.
- en déployant des **moyens techniques supplémentaires pour dissuader l'acte malveillant** et réduire les incivilités lors des opérations de construction et de réhabilitation du patrimoine ainsi que dans le cadre d'aménagement des espaces extérieurs
- en mobilisant des **dispositifs de sécurité privée**, travaillant en lien avec les forces de Police en cas de dysfonctionnement avérés et d'occupation inadéquates des parties communes.
- en incitant au **dialogue entre voisins** et en proposant la médiation d'un tiers en cas de conflit de voisinage

En 2019 :

- **232 000 €** ont été dédiés à la **médiation sociale** avec notre partenaire ALTM,
- **350 290 €** ont été consacrés au **Dispositif Partenariat pour la tranquillité**, dispositif de sécurité privée déployé en soirée pour résoudre les problèmes d'occupations abusives dans les parties communes des résidences et autres manquements au règlement intérieur,
- **317 caméras de vidéo protection ont été installées sur l'ensemble du parc**. Elles sont réparties sur des résidences à usage d'habitation, des bâtiments tertiaires, au siège et dans les agences de proximité.

Le maintien du bon entretien des sites et de leur propreté, de l'enlèvement des épaves et autres encombrants se fait grâce à la mobilisation des équipes de proximité et notamment des gardiens de résidence, avec l'appui de nombreux prestataires.

LES ACTIONS PHARES

Pour faire suite à la conception, en 2017, d'un cahier des charges de prévention situationnelle dédié à la prise en compte de la sûreté dans les opérations de construction et de réhabilitation, un groupe de travail interne a été constitué **pour préparer et animer un volet formation en 2019**. Il est composé de deux responsables d'opérations et du chargé de projets tranquillité-sûreté. **L'ensemble des responsables d'opérations, de chantiers et de maintenance de GrandLyon Habitat ont été formés.**





4

TRANSACTION IMMOBILIÈRE ET SYNDIC

SOMMAIRE

- P. 23 **Le syndic**
- P. 24 **L'immobilier professionnel**
- P. 25 **L'accession**
- P. 28 **L'habitat spécialisé et étudiant**
- P. 29 **Le marketing**



Le syndic est un métier riche et passionnant. Il nécessite une adaptabilité et une réactivité au service de la satisfaction des copropriétaires.



Jean-Louis, Responsable service syndic

Comme le métier de syndic est une activité réglementée, GrandLyon Habitat Syndic est titulaire de la carte professionnelle "Gestion immobilière" délivrée par la préfecture du Rhône.

Le service Syndic de GrandLyon Habitat assure :

- **La mission de syndic :**
gestion administrative et financière des résidences, veille au bon entretien des sites, organisation et exécution des décisions prises en assemblée générale, représentation légale des syndicats de copropriété.
- **La représentation de GrandLyon Habitat dans des ensembles gérés par des syndicats extérieurs.**
Il s'agit principalement de copropriétés dans lesquelles GrandLyon Habitat gère du patrimoine acquis en VEFA. L'organisme intervient alors en qualité de copropriétaire bailleur.

GrandLyon Habitat vient, par ailleurs, en appui, en conseil et en accompagnement des agences.

Il assure un suivi budgétaire et comptable, sensibilise l'ensemble des collaborateurs de l'organisme à la culture de la copropriété, tout en assurant une veille juridique.



Résidence intergénérationnelle Perla Rosa - Lyon 8^e

LE SYNDIC

25% du patrimoine de GrandLyon Habitat est géré par le service syndic, ce qui représente 6332 logements.

Plus de 150 résidences, soit 3659 logements sont gérées par **une cinquantaine de syndicats extérieurs.**

LES ACTIONS PHARES

□ Améliorer la qualité de service

- En 2019, GrandLyon Habitat Syndic a préparé **sa migration informatique** avec la **mise en place d'un nouvel outil informatique** adapté aux enjeux des syndicats de demain.
- Dans le cadre de la vente HLM, **GrandLyon Habitat Syndic travaille sur les mises en copropriété de nouveaux groupes** issus de son patrimoine locatif avec le concours de notaires, géomètres experts, diagnostiqueurs, et en étroite collaboration avec les services internes.

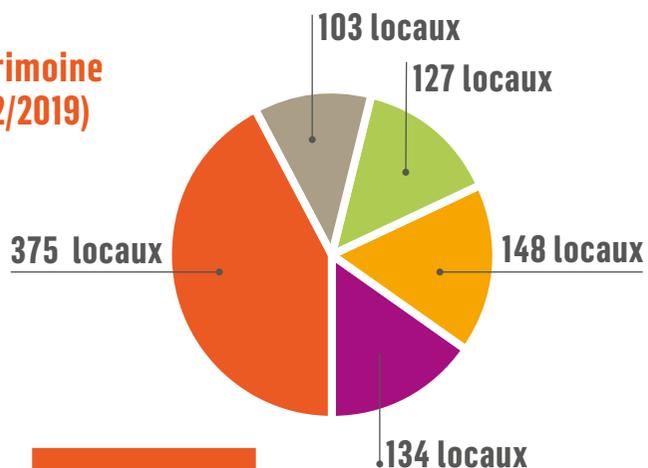
L'IMMOBILIER PROFESSIONNEL

En 2019, GrandLyon Habitat est propriétaire de **887 locaux professionnels et commerciaux** sur tout le territoire de la Métropole.

36 locaux ont été loués durant l'année 2019.

□ Répartition du patrimoine par agence (au 31/12/2019)

- Grand Ouest
- 8^e
- Mermoz
- Centre
- Sud Est



LES ACTIONS PHARES

□ L'installation de nouvelles structures ou de nouvelles activités

Cela passe également par la cession de **fonds de Fonds de Commerce*** ou de cession de Droits au bail.

Ainsi en **2019, 11 cessions de fonds de commerce** sont intervenues. GrandLyon Habitat a également donné son accord à 4 cessions de **Droits au Bail****.

* Cession de fonds de commerce : il n'y a pas de modification d'activité, par exemple une boulangerie reste une boulangerie, mais son exploitant a changé.

** Cession de droits au bail : il y a une modification de l'activité exercée dans le local, le locataire en place vend essentiellement sa situation géographique ; ainsi un salon de coiffure sera remplacé par un magasin d'audioprothèse.

LES ACTIONS PHARES

□ En 2019, 16 locaux professionnels ou commerciaux ont été loués

- Un Tabac sur Le Boulevard des États-Unis à Lyon 8^e
- Une supérette rue de l'Artik, dans le quartier de la Grappinière à Vaulx en Velin,
- Une laverie automatique au sein de la résidence « Les Embelles », à Meyzieu.

GrandLyon Habitat est en recherche constante d'activités qui apporteront des services à ces locataires, et qui ne sont pas présente sur le secteur afin d'offrir une offre diversifiée en matière de commerces de proximité et de services.

□ Une charte signalétique immobilier d'entreprise

En 2019, **une charte signalétique promotionnelle – Immobilier d'Entreprise a été conçue** par la direction de la communication et le service immobilier d'entreprise. Elle a pour objectif d'habiller les locaux vacants à la livraison d'une construction neuve ou à réception d'un bâtiment après réhabilitation. Cette charte accompagne une politique d'aménagements urbains particulièrement volontariste : elle sert à valoriser les locaux vacants

en les rendant plus attractifs et assurer une continuité de dynamisme commercial dans les secteurs métropolitains.



Exemple d'une communication pour un local commercial - Le Fascinumum

L'ACCESSION

(VEFA, VENTE HLM ET PSLA)

□ La VEFA (Vente en État Futur d'Achèvement)

Engagé dans l'accession sociale à la propriété depuis 2012, GrandLyon Habitat a développé depuis cette date, **4 programmes immobiliers totalisant 73 logements commercialisés en VEFA.**

- Les 4 temps (Lyon 9^e) : 27 appartements
- Les jardins d'Adèle Pépin (Chassieu) : 4 maisons individuelles
- L'Adamantin (Meyzieu) : 20 appartement
- Le Bois des Roy (Fontaines sur Saône) : 22 appartements

LES OPÉRATIONS PHARES

□ Le Bois des Roy à Fontaines-sur-Saône

22 logements commercialisés en VEFA - Livraison juin 2019.



□ La Location-Accession

L'année 2019 poursuit l'engagement de GrandLyon Habitat dans la Location – Accession avec **la signature des premiers contrats de réservations avec les acquéreurs** de la résidence « En Scène » à Lyon 8^e issue d'un programme construit par COGEDIM.

Pour l'acquéreur, c'est une autre façon d'accéder à la propriété avec une période « locative » qui constitue une phase test du statut de propriétaire. Cela confirme la volonté de GrandLyon Habitat de proposer des biens neufs à la propriété aidant par là même la mixité sociale et le parcours résidentiel des locataires aux revenus modestes.

LES OPÉRATIONS PHARES

□ En Scène à Lyon 8^e

Situé au cœur du micro-quartier « Moulin à Vent » dans le 8^e arrondissement de Lyon, le programme "En Scène" comprend 602 logements parmi lesquels 27 appartements, allant du T2 au T5, ont été acquis par GrandLyon Habitat à destination de la location- accession. La résidence bénéficie de nombreux espaces arborés donnant un accès facile à de nombreuses commodités (transports en commun, groupe scolaire, commerces...), de balcons ou jardins privatifs et de garages fermés en sous-sol pour chaque logement. L'ensemble immobilier est labellisé NF Habitat. La livraison est prévue au 4^e trimestre 2021.



□ La vente HLM

À fin 2019, GrandLyon Habitat a **25 résidences en vente**, totale ou partielle, représentant un stock de **714 logements à la vente** dans l'ancien.
50 logements ont été vendus en 2019, sur l'ensemble du patrimoine.



Appartement home-stagé pour mise en vente

□ Organiser une porte ouverte commerciale

En 2019, 14 logements ont été vendus sur la Résidence Charbin à Lyon 7^e.



Résidence Charbin - Lyon 7^e

□ La vente en BRS (Bail Réel Solidaire) - Loi Elan 2018

La vente en BRS permet un **prix de vente minoré** par la dissociation du coût du foncier de celui du bâti :

- le bâti est cédé à un prix abordable et le foncier loué par un BRS
- lors des reventes successives, un prix encadré maintient le bien à un prix abordable

Pour les **opérateurs sociaux agréés OFS** (Office Foncier Solidaire), le dispositif peut s'appliquer à la **vente HLM** avec ou sans réhabilitation en garantissant la **pérennité de l'objet social** sur les fonciers chers.

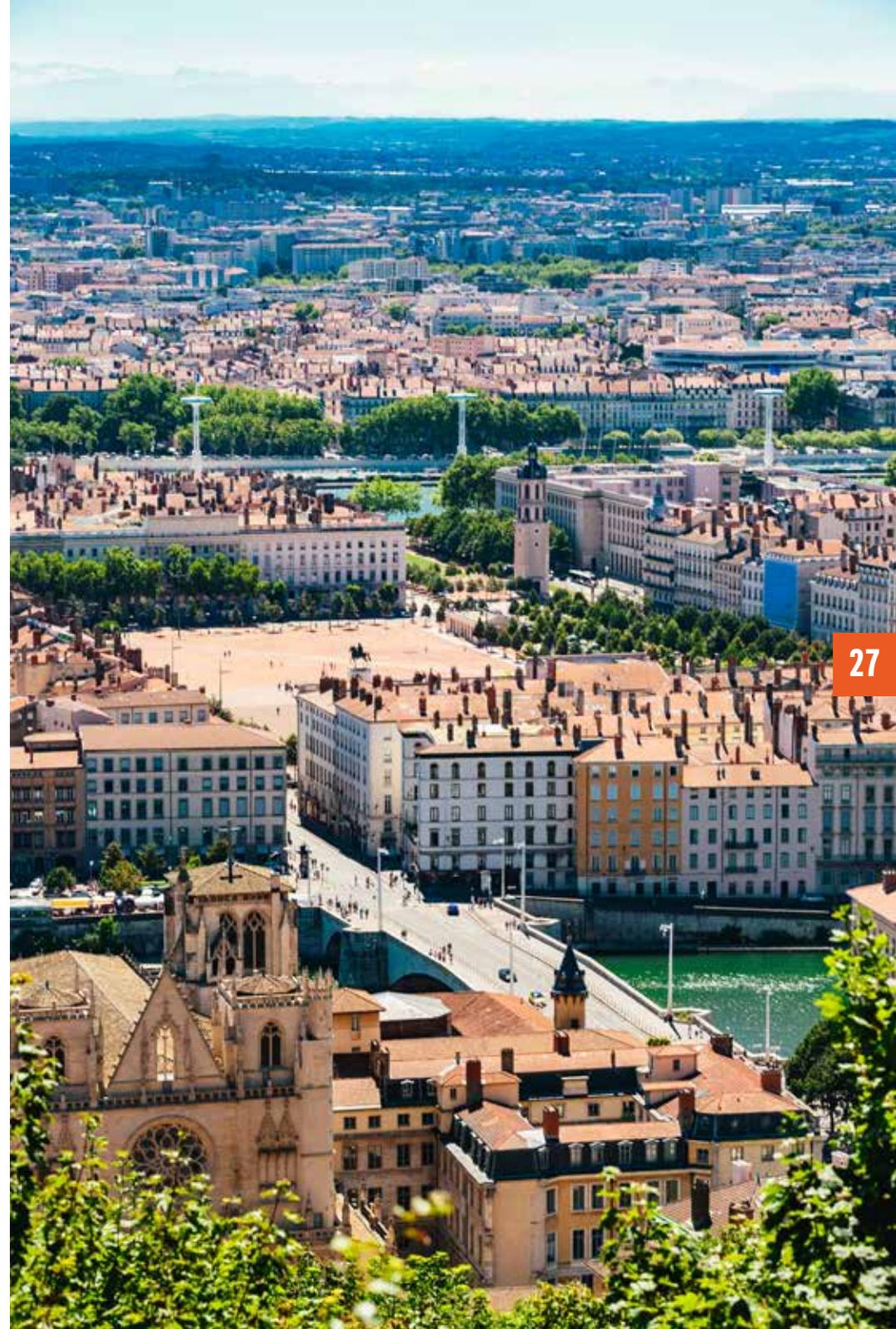
En 2019, **GrandLyon Habitat** a engagé les démarches nécessaires à l'obtention de l'agrément OFS.

□ Le LLI (Logement Locatif Intermédiaire) - Loi Macron 2015

Ce dispositif permet de développer des logements locatifs à loyers maîtrisés situés **entre le locatif social et le locatif privé**, en zone tendues.

A partir de la onzième année, les logements peuvent progressivement être vendus et offrir une **alternative à l'accession sociale** sur les secteurs en développement et/ou un **outil de mixité entre PLS et offres privées**.

Un premier programme d'une vingtaine de logements est actuellement à l'étude sur le secteur de Champvert à Lyon 5^e.



L'HABITAT SPÉCIALISÉ ET ÉTUDIANT

Depuis 2007, GrandLyon Habitat développe, en complément du logement familial, de **l'habitat spécialisé pour répondre aux besoins de publics spécifiques**, en partenariat avec des associations, des établissements publics et des collectivités territoriales.

Ainsi, GrandLyon Habitat intervient comme **maître d'ouvrage pour la réalisation de structures d'accueil** pour : des étudiants, des personnes âgées, des jeunes actifs ou en contrats de professionnalisation, des personnes en situation de handicap, des travailleurs migrants, des personnes défavorisées et / ou en difficulté.

GrandLyon Habitat assure, dans la majorité des cas, les besoins en gros travaux (clos et le couvert), les travaux de maintenance et entretien courant étant à la charge du gestionnaire.

Le patrimoine « Habitat Spécialisé et Étudiant » de GrandLyon Habitat est constitué de 39 résidences soit 2577 places (lits, chambres, logements) pour 1686 équivalents-logements.

- **24 Résidences Sociales** soit **1418 places** pour 1033 équivalents logements dont **2 Pensions de Familles** (36 places) et **1 Résidence Accueil** (16 places). Les résidences sociales sont des hébergements temporaires pour les personnes qui ont des difficultés pour accéder à un logement ordinaire et ont besoin d'un accompagnement social spécifique (ex : aide à la gestion du quotidien, difficultés financières...).
- **1 Centre Provisoire d'Hébergement**
- **4 Résidences autres** (2 gendarmeries, 1 foyer soleil et une résidence pour les stagiaires de l'ENFIP) pour 214 places

* Foyer soleil : foyer dont les logements sont répartis de façon diffuse sur différentes résidences

* L'ENFIP assure le pilotage et l'organisation des différents concours et examens professionnels de la DGFIP (direction générale des finances publiques)

LES ACTIONS PHARES

□ Mettre en place le dispositif RPLS Foyers (Répertoire du Patrimoine des Logements Sociaux)

La loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile a étendu le RPLS aux logements-foyers (article L 411-10 du code de la construction).

Le RPLS a pour objectif de **dresser l'état global du parc de logements locatifs « ordinaires »** des bailleurs sociaux au 1^{er} janvier de l'année de collecte (nombre de logements, modifications intervenues au cours de l'année écoulée, localisation, taux d'occupation, mobilité, niveau des loyers, financement et conventionnement). Désormais l'État aura aussi connaissance l'état global du parc de logements locataires « spécifiques ou spécialisés ».

□ Rédiger un PSP Habitat Spécialisé 2018 - 2027

Le PSP est le document de référence de la politique patrimoniale des bailleurs sociaux. Celui-ci comprend 3 volets : un premier volet qui fait état du diagnostic patrimonial, un second volet qui définit les orientations patrimoniales de l'organisme à 10 ans et enfin un volet qui précise la politique de développement du bailleur.

Le PSP est un pré-requis de la démarche de Conventionnement d'Utilité Sociale.



LE MARKETING

Les études Marketing font partie intégrante d'un grand nombre de réflexions et processus : étude d'opportunité avant l'acquisition d'un foncier pour y développer des logements spécifiques (accession sociale, PSLA, locatif intermédiaire...), pour argumenter la décision de mettre en vente une résidence après sa réhabilitation, pour vérifier le bon positionnement des prix et des loyers par rapport au marché local, pour analyser les causes de la vacance de certains logements...

Des enquêtes viennent également éclairer les services internes : avis des locataires à propos d'un projet de vente, pour faire évoluer un document, pour noter la qualité de services...

□ Le baromètre de satisfaction des locataires

- **2 400 locataires** sont interrogés annuellement.
- Le taux de satisfaction est en légère baisse : **77%** (contre 78 % en 2018).
- **Les axes d'amélioration relevés** :
 - les équipements sanitaires et la plomberie (70% de satisfaits),
 - les équipements qui sont de nature à sécuriser l'entrée dans les résidences,
 - le fonctionnement des ascenseurs,
 - la propreté des parties communes,
 - l'écoute et la réactivité des équipes : 67 % des personnes interrogées sont satisfaites de leur dernier échange avec GrandLyon Habitat.
- **Les points forts mentionnés** :
 - la qualité des travaux de réparation dans vos logements (81,5 % de satisfaits),
 - les documents d'information (87,3% sont satisfaits de l'avis d'échéance, 86,7 % de la lettre Entre Nous),
 - l'« espace locataire en ligne » (88,7 % de satisfaits).

□ La co-construction du guide du locataire

En 2019, la direction de la communication de GrandLyon Habitat a lancé la **refonte du Guide du nouveau locataire**.

L'organisme reste fidèle à sa démarche de "co-construction" en associant des locataires volontaires au processus de conception de cet outil de communication : ateliers utilisateurs et test du prototype auprès d'un panel d'utilisateurs, animés le service marketing.

Une façon de mieux penser les parcours client à des moments clé de sa vie et de réaliser un outil qui corresponde vraiment à ses besoins d'informations.



□ GrandLyon Habitat, partenaire du Festival International du Logement Social à Lyon

À l'occasion du Festival International du Logement Social, qui a eu lieu sur Lyon du 4 au 8 juin 2019, GrandLyon Habitat a organisé :

- des **visites de chantiers** de 4 bâtis exemplaires : Cité Perrache et Le Roncevaux à Lyon 2^e, Rochaix et Montchat à Lyon 3^e,
- un **atelier participatif** sur la co-construction des logements et des services de demain avec les locataires. Il a permis aux participants de répondre à une enquête interactive et de comprendre l'intérêt de cette démarche. Les nombreux champs d'application ont été présentés (projets urbains, qualité de service, documents à destination des locataires, vente d'une résidence...).

5

RESSOURCES HUMAINES

SOMMAIRE

- P. 31 **Les effectifs au 31 décembre 2019**
- P. 31 **La mobilité interne : une priorité**
- P. 31 **Une politique de prévention offensive**
- P. 31 **Un effort de formation soutenu en 2019**
- P. 35 **L'accompagnement au changement**
- P. 35 **Le dialogue social**

“

J'ai suivi une formation de plus de 3 mois afin d'apprendre le métier de chargé d'opération. Aujourd'hui, même si j'ai encore beaucoup à apprendre, je me sens très bien dans le service bâti et ce nouveau métier.

”

Eric, Chargé d'opérations

EN BREF

GrandLyon Habitat continue de mener, sur la Métropole de Lyon, **une politique active et engagée en matière d'emploi**, pour développer les compétences de ses équipes et répondre aux besoins émergents.

L'année 2019 a été marquée par la réorganisation des agences de proximité et celle de la fonction technique qui visent à améliorer la satisfaction des locataires.

Le pôle des ressources humaines a axé ses objectifs vers **le développement des compétences en interne**, notamment en accompagnant les managers dans le déploiement et la communication de Cap Service auprès de l'ensemble des collaborateurs.

LES EFFECTIFS AU 31 DÉCEMBRE 2019

- **576** salariés dont 345 femmes et 231 hommes
- **30** recrutements en CDI
- Taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap : **7,05%** (38 collaborateurs).

LA MOBILITÉ INTERNE : UNE PRIORITÉ

GrandLyon Habitat accorde une attention particulière au développement des parcours professionnels et stimule la mobilité interne de son personnel par **des dispositifs d'accompagnement adaptés**.

- **10** promotions internes et **29** mobilités transverses
- **1 poste sur 2** pourvu par voie de mobilité

UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION OFFENSIVE

L'organisme renforce également ses moyens de prévention des risques professionnels par une politique volontariste d'amélioration des conditions de travail.

- **177 000 €** de budget pour la « prévention - sécurité » (hors actions de formation)

UN EFFORT DE FORMATION SOUTENU EN 2019

En 2019, GrandLyon Habitat a consacré **5,35%** de sa masse salariale à la formation professionnelle continue.

□ Accompagner la réorganisation de la fonction technique

Depuis fin 2018, un ensemble d'actions contribuent à favoriser le bon déploiement de cette nouvelle organisation qui vise à **améliorer la satisfaction de nos locataires**.

Un plan de développement des compétences individuelles et collectives conséquent (60 000 € en 2019 et 48 000 € prévus en 2020) accompagne les collaborateurs dans l'intégration de leur nouveau métier, des nouveaux processus, méthodes et outils de travail et vers une meilleure coopération entre les services.

■ Un parcours de formation AFEST

7 collaborateurs ayant intégré le nouveau métier de **chargé d'opérations (CHOP)** ont **bénéficié de ce parcours**. Ce dispositif utilise la situation de travail pour en faire une situation d'apprentissage en vue de développer de nouvelles compétences. L'alternance de temps de formation (6 journées), d'analyse de pratique et d'échanges autour de cas concrets (3 ateliers), avec la participation des managers, a permis à chacun d'être rapidement opérationnel.



Journée de lancement du parcours AFEST CHOP

■ **Des temps de présentation et d'échanges des processus clés revisités** (réclamations chauffage, garantie de parfait achèvement et gestion des sinistres) ont été organisés pour **74 collaborateurs**.

■ **Des Formations** aux nouveaux outils informatiques sur les visites et suivi des contrats d'entretien ont concerné **62 personnes**.

■ **Une formation ou un accompagnement au management d'équipe ou au management de la Fonction Technique** en agence a concerné **9 managers**.

■ **2 séminaires** ont réuni les principaux **acteurs de la Fonction Technique soit 66 personnes et 34 managers**, pour présenter la nouvelle organisation et les modes de coopération entre directions et agences.



Séminaire de la Fonction Technique en décembre 2019

□ Mieux comprendre les risques liés au vieillissement

69 gardiens de secteurs ont participé à une formation animée par le CRIAS (Centre Régional d'Information pour l'Agir Solidaire) sur le thème « Mieux comprendre les risques liés au vieillissement ».

Mises en situation et cas pratiques ont permis aux participants de comprendre les principales pathologies liées au vieillissement et leurs conséquences au quotidien. **Ils ont pris connaissance des aides techniques les plus adaptées aux problématiques rencontrées par les personnes âgées vivant à domicile.** Cette formation fait écho à celle suivie, fin 2018, par les équipes de la proximité et de la vie sociale de GrandLyon Habitat.

Réalisée le 29 octobre, la première session, pilote pour les gardiens de secteurs, a donné entière satisfaction aussi bien auprès des participants que des différents intervenants. Satisfaction également des managers de la proximité qui se sont impliqués dans les ouvertures de chaque session, ou les équipes de la vie sociale, invitées à la clôture de chaque session, pour répondre concrètement aux questions pratiques soulevées par les gardiens de secteurs.



□ Répondre aux obligations réglementaires et RSE

En 2018 et 2019, deux importantes évolutions de la réglementation ont obligé l'organisme à sensibiliser et former ses collaborateurs :

- **Des formations ont été organisées à la suite de la mise en place du nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD).**

Elles ont concerné les publics gestionnaire relocation et conseiller social, formés sur les obligations CNIL & RGPD spécifiques dans la gestion des dossiers locataires et postulants.

Au total, **28 collaborateurs** ont suivi cette formation organisée **pour la première fois en FOAD – FOrmation À Distance, en format « classe virtuelle ».**

- **12 collaborateurs de la Direction des Systèmes d'Information ont participé à une formation sur la RGPD,** spécifique à leurs métiers : « Données sensibles et management des risques ».

- **70 collaborateurs,** qui engagent et « achètent » des prestations pour le compte de GrandLyon Habitat (via les Marchés à Procédures Adaptées), ont participé à **deux séminaires sur la loi anticorruption (Sapin II).**

□ Prévention : action !

À l'occasion de journées d'information sur la nutrition et la prévention des cancers, **GrandLyon Habitat, en collaboration avec la CPAM, a proposé à ses salariés d'échanger, de participer à des jeux, de déguster des fruits frais** et de concevoir son smoothie en pédalant.

Pour promouvoir cette action, la direction de la communication a réalisé une campagne d'affichage amusante en détournant des titres et affiches de séries cultes !



□ Changer le regard sur le handicap

Pour l'édition 2019 de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, GrandLyon Habitat a ouvert le dialogue avec ses collaborateurs sur le handicap invisible en proposant, toute la semaine, des **saynètes théâtrales mises en scène par Théâtricité**, pour casser les préjugés sur les handicaps invisibles.

Tout au long de l'année, des réponses ont été apportées pour maintenir dans l'emploi les collaborateurs ayant besoin d'un aménagement de leur poste (organisationnel et/ou matériel).



□ CAP SUR 2020 : la culture de services à l'honneur

En novembre 2019, **GrandLyon Habitat a tenu son assemblée générale annuelle**. Le thème : l'aventure, l'exploration pour donner le cap sur 2020, pour **lancer la culture de services** sous une démarche intitulée « Cap Service ».

Un événement organisé entièrement en interne avec au programme : mini-conférences thématiques, votes des collaborateurs et questions/réponses en direct, et intervention de Mathieu Tordeur, aventurier.

□ Émilie Ettori illustre GrandLyon Habitat

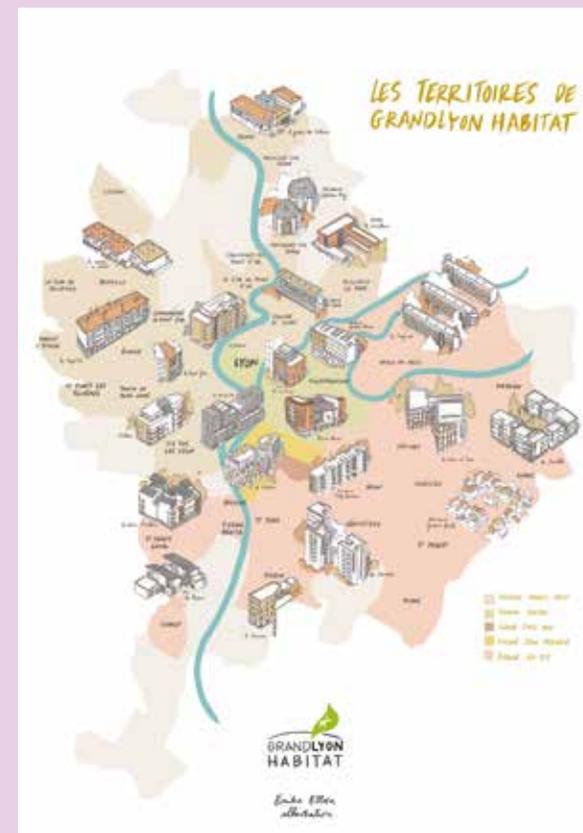
À l'occasion de la nouvelle organisation des agences de proximité, la direction de la communication a fait appel à **Émilie Ettori**. L'illustratrice lyonnaise et architecte de formation a réalisé **la nouvelle carte des territoires de l'organisme**.

Une autre façon de découvrir et d'apprécier la diversité et la richesse de son patrimoine vu du ciel.

De grand format (50 x 70 cm), la carte est schématique dans sa composition : les bâtiments ne sont pas à l'échelle mais représentent des résidences emblématiques, reconnaissables au premier coup d'œil et éléments clés pour se repérer sur le territoire de la Métropole lyonnaise.

Les couleurs permettent de délimiter les secteurs des 5 agences locales du bailleur.

Les 600 collaborateurs de GrandLyon Habitat ont tous reçu une affiche illustrée en complément du journal interne d'informations dédié pour l'occasion à la réorganisation des agences.



L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

GrandLyon Habitat a **défini ses orientations stratégiques sur 3 ans** (2019-2021) et leurs effets sur l'activité, l'emploi et l'évolution des métiers et compétences, dans **un rapport sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels**.

En 2019, cette politique se traduit par :

- une nouvelle organisation des agences de proximité
- l'optimisation de la fonction technique
- la structuration de la démarche Cap Service pour améliorer le service au client.

Un séminaire des directeurs a permis de **préparer le plan de déploiement et de communication de la démarche Cap Service** auprès de l'ensemble des collaborateurs.



Séminaire des directeurs pour préparer le plan de déploiement de Cap Service

LE DIALOGUE SOCIAL

En 2019, **les négociations** entre les organisations syndicales et la direction générale ont notamment donné lieu à :

- plusieurs avenants visant à **augmenter les niveaux d'abondements sur le PEE et le PERCO** et la part employeur dans la prise en charge de la cotisation mutuelle
- **un accord triennal sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels 2019-2021**, accompagné de la mise à jour de la Charte Mobilité
- **un avenant à l'accord don de jours** de repos permettant de céder des jours de repos à un collègue proche aidant.

La négociation sur la reconnaissance au travail s'est poursuivie tout au long de l'année. Celle-ci devrait être clôturée dans le courant de l'année 2020.

Ce dialogue social contribue à **l'amélioration des conditions de travail** de l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, la signature d'un nouvel accord GEPP en 2019 a permis le lancement d'un dispositif innovant de participation de l'employeur aux investissements formation des salariés, via la mobilisation de leurs comptes personnels de formation (CPF). Ce dispositif interne de co-investissement vise, d'une part, à favoriser l'employabilité des salariés acteurs de leur parcours professionnel, et d'autre part, à aider au financement de la formation en réduisant son coût final pour l'employeur.



Le Terra Mundi • 2, place de Francfort
CS 13754 • 69444 Lyon Cedex 03

www.grandlyonhabitat.fr

