



Rapport
d'activité
2007



L'OPAC du Grand Lyon, pour des habitats naturellement durables

L'important déficit de logements sociaux - p 6

1. Une production quadruplée depuis 5 ans, qui n'est pas prête de s'arrêter - p 8
2. Des opérations diversifiées pour plus de mixité - p 9
3. Un partenariat efficace au service des collectivités - p 10
4. Une opportunité : permettre aux locataires en place de devenir propriétaires - p 11

Le réchauffement climatique - p 12

1. Des référentiels environnementaux, moteurs du développement de la HQE sur l'agglomération et la région - p 14
2. Le développement durable, axe stratégique majeur de l'OPAC du Grand Lyon pour 2007- 2008 - p 15
3. Une production OPAC du Grand Lyon totalement verte - p 16
4. Une recherche de performance énergétique pour le bâti existant - p 17
5. Un développement durable qui rime avec social - p 18
6. L'OPAC du Grand Lyon affiche sa volonté d'impliquer tous ses publics - p 18

Le vieillissement de la population et le problème du handicap - p 20

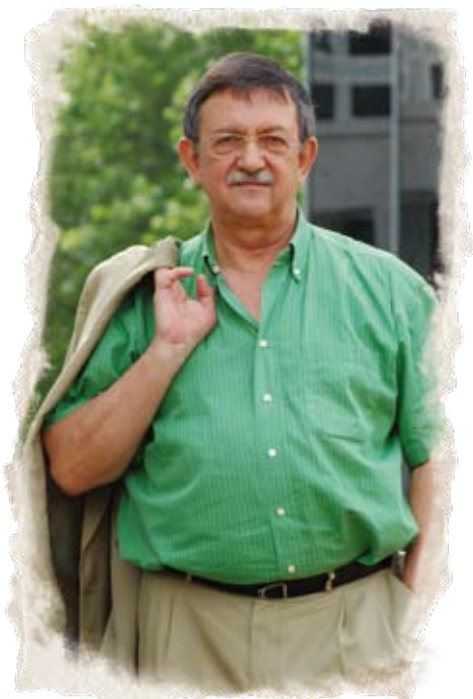
1. Un label spécifique pour les seniors : AGE D'OR HABITAT - p 22
2. Un catalogue de résidences classées par niveaux de mobilité - p 23
3. Des aménagements systématiques dès la construction - p 24
4. Un travail "sur-mesure" pour les résidences existantes - p 24
- 5- Des projets expérimentaux pour accueillir les seniors de demain - p 25

La crise des grands ensembles - p 26

1. La Darnaise - Vénissieux - p 28
2. La Sauvegarde - Lyon (9^e) - p 28
3. La Grappinière - Vaulx-en-Velin - p 29
4. Mermoz Nord - Lyon (8^e) - p 29
- 5- Une politique sociale d'insertion et l'application du contrat urbain de cohésion sociale - p 29

L'évolution des comportements de la société - p 30

1. Un baromètre mensuel de satisfaction et un centre d'appels - p 32
2. Une proximité d'accompagnement des locataires : véritable différence concurrentielle avec le privé - p 33
3. Un observatoire comportemental permettant des campagnes au plus près des habitants - p 34
4. Un personnel toujours en démarche de progrès. - p 34



Yvon
DESCHAMPS
Président
de l'OPAC
du Grand Lyon

“Un arbre qui tombe fait plus de bruit qu’une forêt qui pousse”.

Proverbe de l’Ethnie Wolof

Au même titre que les années à venir hélas, l’année 2007 a été marquée par une série de problèmes délicats dont l’enjeu n’échappe à personne.

Le premier de ces enjeux **est l’important déficit de logement social** que nous constatons non seulement dans l’agglomération lyonnaise mais dans la France entière.

L’OPAC du Grand Lyon n’échappe pas à la règle malgré une **augmentation très forte de la production** puisque de 150 logements livrés en 2001 (le turnover était alors très important), nous sommes passés à un rythme annuel de livraisons de **700 à 750 logements en 2007** et les mêmes chiffres

seront vraisemblablement tenus pour 2008, 2009 et je l’espère, les années à venir. Pour autant, la baisse du turn-over dans nos résidences et la montée croissante de la précarité sociale expliquent cette difficulté et nous obligent à développer une production plus forte encore. Ceci dans un contexte national où l’Etat semble être chiche, crise économique aidant, de ses aides, dans une période où le prix du foncier ne cesse de croître. Ceci ne facilite pas les réalisations de logements sociaux dans le cœur des villes, ce qui est pourtant une condition tout à fait déterminante d’une indispensable mixité sociale.

Le deuxième enjeu nous dépasse très largement mais nous en sommes les uns et les autres, là où nous sommes, responsables.

C’est le réchauffement climatique, le dérèglement écologique de la planète.

Nous ne pouvons pas rester indifférent à cela, sachant que le quart des gaz à effet de serre sont liés à l’activité logement, qu’il s’agisse de la production de logements ou du fonctionnement de ces derniers. **C’est pourquoi toutes nos opérations neuves doivent être, sont et seront inscrites dans le cadre de démarches de Haute Qualité Environnementale (HQE), de Qualité Environnementale du Bâtiment (QEB) et marquées par la recherche de solutions innovantes chaque fois qu’il est possible.** Il en va de même bien sûr pour les réhabilitations. C’est là aussi pour nous une ardente obligation : préparer l’avenir de nos enfants.

Le troisième enjeu est lié là encore au mode de vie actuel. Le **vieillessement de la population** est un fait avéré, une partie importante de la population de l’OPAC du Grand Lyon a plus de 65-70 ans. Ceci implique que nous soyons en capacité d’avoir et de proposer des logements adaptés à ce type de population.

De surcroît, nous devons pouvoir accueillir les personnes qui présentent un handicap dans de meilleures conditions ; je crois que cela aussi est une obligation citoyenne pour l’OPAC du Grand Lyon.

Le quatrième enjeu auquel nous sommes confrontés c’est la **crise des grands ensembles** et c’est pourquoi l’OPAC du Grand Lyon prend sa part dans les grands projets de ville, qu’il s’agisse de Vaulx-en-Velin, des Minguettes à Vénissieux ou enfin d’ensembles lyonnais comme Mermoz et la Duchère, par exemple. Nous devons savoir transformer ces ensembles pour apporter des réponses positives et crédibles aux problèmes du vivre ensemble.

Enfin, la société telle qu’elle se développe aujourd’hui est une société atomisée, éclatée qui favorise les comportements égoïstes parfois, le refus de regarder l’autre dans son altérité et nous nous devons d’apporter des réponses là encore dans ce secteur au travers de mesures qui favorisent le mieux vivre ensemble. C’est ainsi que de **nouveaux métiers sont créés par l’OPAC du Grand Lyon**, c’est ainsi que nous nous devons de mieux mesurer les attentes de nos locataires et enfin, c’est ainsi que par exemple, s’agissant des ascenseurs, nous avons un devoir évident de suivi de ces problèmes, quelle que soit la montée trop souvent des actes de vandalisme.

Tout cela enfin doit s’accompagner d’une série d’actions et nous y travaillons aussi, qui visent à privilégier de façon systématique la qualité architecturale (le HLM ne doit plus être synonyme de fadeur ou de laideur); la culture doit être présente dans notre action puisqu’il y va de la vie de nos concitoyens et de la qualité de cette vie là.

Ce sont tous ces objectifs qu’en 2008, avec un nouveau Conseil d’Administration, nous développerons et nous servirons.



Daniel
GODET

Directeur
Général
de l'OPAC
du Grand Lyon

Le geste vert de Daniel Godet

« Je mobilise les équipes »

Je mobilise les équipes pour rendre opérationnels nos objectifs de développement durable. Au centre de cette démarche, il y a l'homme. Préserver l'environnement, c'est donner toutes les chances aux générations futures de continuer à vivre dans de bonnes conditions. Mais, en même temps, il est indispensable de s'occuper de l'environnement présent et de pouvoir offrir à tous, notamment aux personnes les plus fragiles, un confort de vie naturellement durable".

En 2007, l'OPAC du Grand Lyon s'est engagé sur tous les fronts !

En 2008, nous irons encore plus loin !

- Construire plus et mieux, tout en respectant notre planète.
- Accompagner les anciens, soulager les handicaps et les fragilités sociales.
- Intégrer pleinement à la ville et à la vie les quartiers défavorisés.
- Initier au quotidien tout ce qui favorise le « mieux vivre ensemble ».

En somme, **mobiliser toutes les solidarités** pour que nos locataires puissent vivre en harmonie dans un habitat respectueux de l'environnement.

Et plus globalement, contribuer par un acte citoyen à la cohésion sociale, ciment de notre démocratie.

Quoi de plus noble et de plus ambitieux comme challenge pour mobiliser toutes les énergies et tous les talents des collaborateurs de notre entreprise !

Je sais notre personnel capable - le passé l'a démontré - de hisser l'OPAC du Grand Lyon au plus haut niveau de compétence et d'efficacité et d'en faire un exemple, dont nous sommes très fiers.

Pour cela, nous devons tous à nouveau retrousser nos manches, car il n'existe pas de petite tâche, de petit métier ou de petite responsabilité. Chacun doit prendre sa pleine part dans l'accomplissement de la mission que notre organisme poursuit contre vents et marées.





L'important déficit de logements sociaux.....➤

L'OPAC du Grand Lyon doit faire face, comme tous les bailleurs sociaux, au déficit actuel de logements sociaux en France. Le nombre de demandeurs augmente sans cesse. 52 000 familles cherchent aujourd'hui à se loger dans notre département.

En 2007, plus de 12 400 ménages ont fait une demande à l'OPAC du Grand Lyon, dont près de 1 800 pour une mutation dans un autre logement.

Les départs diminuent et l'offre se restreint.

Malgré nos efforts de production, nous ne pouvons malheureusement offrir en moyenne qu'un appartement pour 8 demandes.

A close-up photograph of a person's arm and hand reaching down towards a field of small white flowers. The hand is positioned in the upper right quadrant, with fingers slightly spread. The background is a dense field of green foliage and small white flowers, creating a soft, out-of-focus effect. The overall color palette is dominated by greens and whites, with a warm, natural light.

Semer

[Répandre des constructions sur
les communes du Grand Lyon
afin de multiplier les logements]

Les réponses de l'OPAC du Grand Lyon

1. Une production quadruplée depuis 5 ans, qui n'est pas prête de s'arrêter
2. Des opérations diversifiées pour plus de mixité
3. Un partenariat efficace au service des collectivités
4. Une opportunité : permettre aux locataires en place de devenir propriétaires.

Pour répondre à cet enjeu crucial, qui tend le marché de l'immobilier, l'OPAC du Grand Lyon a **quadruplé sa production** ces cinq dernières années avec une livraison annuelle qui est passée de 152 logements en 2000/2001 à environ **550 aujourd'hui**.

1

Une production quadruplée depuis 5 ans, qui n'est pas prête de s'arrêter

Il est prévu une livraison de 1 362 logements pour 2008/2009 sur l'agglomération lyonnaise : 749 logements en 2008 et 613 logements en 2009.

En chantier :

24 opérations représentant 517 logements et 32 518 m² d'activité économique pour un investissement total de 61 M€ TTC

Livrées :

13 opérations représentant 252 logements et 1 009 m² d'activité économique pour un investissement total de 21 M€ TTC.

NEUF / AA*

2008 / 2009

NEUF ■ 42 %
573 lgts



AA ■ 58 %
789 lgts

PRODUITS

PLUS ■ 57 %
786 lgts



AUTRES ■ 10 %
60 lgts

PLS ■ 24 %
332 lgts

PLUSCD ■ 3 %
332 lgts

PLAI ■ 10 %
140 lgts

GRAND LYON

HORS LYON ■ 40 %
370 lgts



LYON ■ 60 %
562 lgts

DETAIL LYON

LYON 9° ■ 18 %

LYON 8° ■ 18 %

LYON 7° ■ 5 %

LYON 6° ■ 14 %



LYON 1° ■ 4 %

LYON 2° ■ 15 %

LYON 3° ■ 19 %

LYON 4° ■ 2 %

LYON 5° ■ 5 %

2

Des opérations diversifiées pour plus de mixité



Résidence Antoine Charial à Lyon 3^e

L'organisme a su s'adapter à la demande et saisir les opportunités qui se présentaient. Cette importante production est aujourd'hui constituée d'**achats d'immeubles anciens (44 %)**, de **constructions neuves** réalisées en maîtrise d'ouvrage directe **(34 %)** et en achat de logements dans des programmes immobiliers réalisés par des **promoteurs privés (22 %)**.

En effet, ce dernier type de partenariat permet à l'OPAC du Grand Lyon de garantir une mixité sociale dans des lieux bien situés et maîtrisés par le privé.

Liste de VEFA (Vente en Etat de Futur Achèvement)

- ZAC Berthelot-Epargne - Lyon 8^e (59 PLS, 31 PLUS, 5 PLAI)
Promoteur : NEXITY/APOLONIA
- ZAC Confluence - Lyon 2^e - (23 PLUS et 2 PLAI)
Promoteur : ATEMI
- 60, boulevard Pinel (4 PLUS) - Promoteur : SPIRIT
- Îlot SEPR - rue Jean Novel - Lyon 6^e (28 PLUS)
Promoteur : COGEDIM
- 7, rue de Gerland- Lyon 7^e (27 PLUS et 3 PLAI)
Promoteur : NEXITY
- Mermoz- Nieuport - Lyon 8^e (16 PLUS et 3 PLAI)
Promoteur : DIAGONALE
- 30, rue Bataille - Lyon 8^e (9 PLUS et 1 PLAI)
Promoteur : NEXITY
- 79, rue Gorges de Loup - Lyon 9^e (25 PLUS)
Promoteur : SEMCODA
- rue des Tuileries - Lyon 9^e (12 PLUS et 14 PLS)
Promoteur : COGEDIM
- Place Ronde - Lyon 3^e / Promoteur : FRANCE TERRE



ZAC Berthelot - Epargne à Lyon 8^e



Mermoz - Nieuport

Lexique

PLAI : très social
PLUS : social classique
PLS : social niveau 2
PLUS CD :
en contrepartie
de logements démolis
PLI : intermédiaire



Le geste vert de Jean-Luc Tricot

« Je favorise la biodiversité »

Nous plantons des arbres et des haies aux essences variées et aux floraisons étagées, tout en privilégiant les plantes de nos régions. Adaptées à leur milieu, elles poussent mieux et sont plus résistantes aux maladies. Nous avons donc moins recours aux produits chimiques.

Direction de la maintenance - Cellule Espaces extérieurs

3

Un partenariat efficace au service des collectivités

Les réalisations de l'OPAC du Grand Lyon concernent des logements, mais également des **commerces, des locaux professionnels et des équipements publics** (médiathèque, crèche, salle de sport, locaux associatifs), **des résidences spécialisées** pour une prise en charge des personnes âgées ou à mobilité réduite.

Il s'agit d'accompagner les communes qui font confiance à l'OPAC du Grand Lyon, dans le développement de leurs équipements.

Ses dernières réalisations :

Le jardin des arômes à Genay (locaux associatifs, crèche).



L'aigle de Meaux à Lyon 6^e (locaux associatifs au rez-de-chaussée pour la Ville de Lyon et des bureaux en étages, 13 appartements sont créés en sur-élévation, une première sur Lyon).



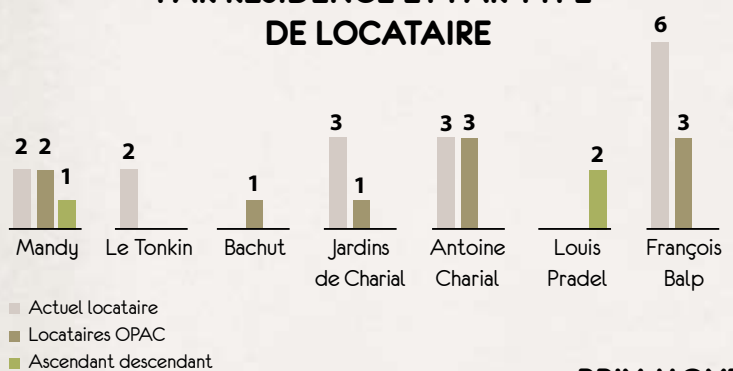


4

Une opportunité : permettre aux locataires en place de devenir propriétaires

29 ventes intervenues sur l'année 2007.

RÉCAPITULATIF DES VENTES PAR RÉSIDENCE ET PAR TYPE DE LOCATAIRE



NOMBRE DE VENTES PAR TYPE DE LOGEMENT



PRIX MOYEN DES LOGEMENTS PAR RÉSIDENCE



Le geste vert de François Béraud

« Je partage mes convictions »

Je suis particulièrement engagé pour la promotion de la construction d'immeubles de qualité environnementale. C'est au quotidien que je porte notre engagement éco-citoyen auprès des collectivités et des autres promoteurs privés ou sociaux pour diffuser les bonnes pratiques de l'OPAC du Grand Lyon.

Direction du développement et du patrimoine

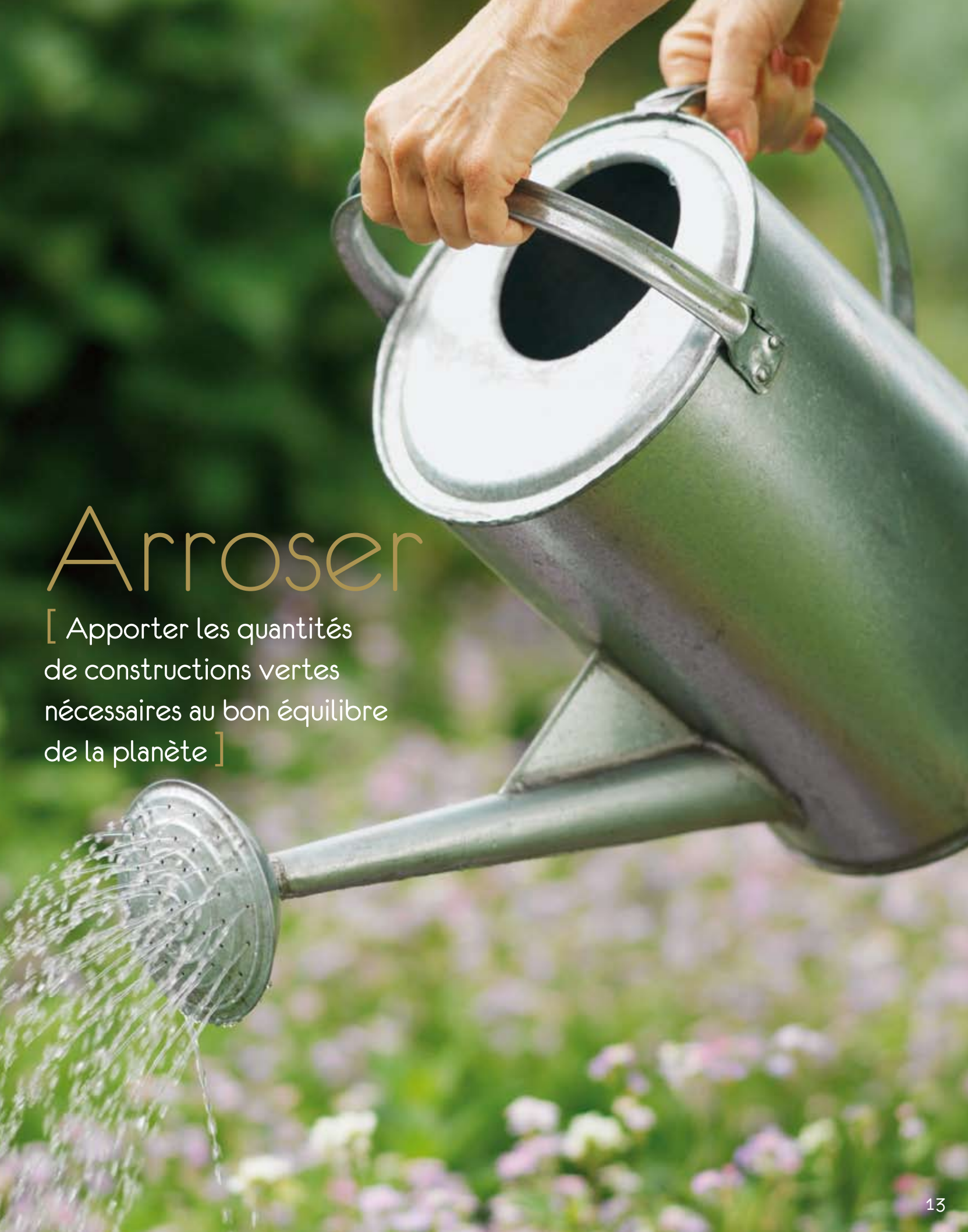


Le réchauffement climatique.....➤

Le secteur du bâtiment est fortement consommateur de ressources au moment de la construction puis dans sa gestion quotidienne.

Les bâtiments résidentiels et tertiaires sont, par exemple, responsables de plus de 43 % de la consommation d'énergie française principalement liée au chauffage et à l'eau chaude. Cela représente le quart des émissions de gaz à effet de serre.

Le développement durable est une révolution culturelle qui devrait nous conduire à changer de comportement, produire et consommer différemment, afin d'assumer nos responsabilités.



Arroser

[Apporter les quantités
de constructions vertes
nécessaires au bon équilibre
de la planète]

Les réponses de l'OPAC du Grand Lyon

1. Des référentiels environnementaux, moteurs du développement de la HQE sur l'agglomération et la région
2. Le développement durable, axe stratégique majeur de l'OPAC du Grand Lyon pour 2007-2008
3. Une production OPAC du Grand Lyon totalement verte
4. Une recherche de performance énergétique aussi pour le bâti existant
5. Un développement durable qui rime avec social
6. L'OPAC du Grand Lyon affiche sa volonté d'impliquer tous ses publics

1

Des référentiels environnementaux, moteurs du développement de la HQE sur l'agglomération et la région

L'OPAC du Grand Lyon a établi en partenariat avec l'ADEME et l'ALE, **deux référentiels de qualité environnementale** : l'un qui positionne l'OPAC du Grand Lyon très en avance en matière de réglementation thermique, puisqu'il est déjà au niveau de la future réglementation prévue dans ce domaine en 2010, l'autre qui correspond à la réglementation thermique prévue en 2015. Cette recherche de performance est systématiquement réalisée sur toutes les opérations neuves de l'OPAC du Grand Lyon.

Depuis 1996, le "plus" de l'OPAC du Grand Lyon : sa démarche très en avance sur ce qui se fait dans l'immobilier.

Elle a, en effet, inspiré les collectivités pour bâtir leurs référentiels. Le Grand Lyon et la Région Rhône-Alpes ont élaboré, à partir du travail effectué par l'OPAC du Grand Lyon, des référentiels très proches de ceux de l'OPAC du Grand Lyon. De même, l'implication de l'organisme au sein d'ABC HLM dans l'élaboration d'une politique financière pour supporter les surinvestissements liés à la HQE est à souligner.

L'OPAC du Grand Lyon travaille également actuellement sur des référentiels environnementaux concernant le patrimoine existant, ce qui représente un vaste chantier, car la démarche HQE est plus difficile à appliquer sur les immeubles anciens.

Depuis 2003, 105 logements fondateurs de la politique environnementale de l'OPAC du Grand Lyon ont été livrés (résidences Louis Rigal à Lyon 8° : 40 logements label HPE3*, réduction des charges de 41 %, L'Hélios à Lyon 8° : 27 logements - label HPE3* réduction des charges de 44 % et la résidence des Remparts de Trion à Lyon 5° : 38 logements label HPE4* ; réduction des charges de 49 %).

2007
2008

L'OPAC du Grand Lyon généralise la qualité environnementale de toute sa production. Par son esprit d'innovation, il reste moteur sur l'agglomération pour son approche solidaire de ses constructions pour les générations présentes et futures.



2

Le développement durable, axe stratégique majeur de l'OPAC du Grand Lyon pour 2007-2008

L'organisme se propose de réduire l'empreinte écologique de ses métiers et de sensibiliser ses publics pour préserver la planète pour aujourd'hui et pour demain.

Le développement durable représente pour l'OPAC du Grand Lyon une stratégie de long terme, qui doit déboucher sur des actions concrètes et des engagements volontaires et pérennes. L'organisme est depuis 1996 fortement engagé dans une démarche environnementale et réalise des bâtiments de haute qualité environnementale.

2007, le "plus" de l'OPAC du Grand Lyon : un exemple pour les élus et professionnels de France.

L'organisme est très précurseur en la matière (après les constructions neuves, c'est au tour du patrimoine ancien de faire l'objet d'études pour des rénovations environnementales). De nombreuses délégations d'autres régions, élus locaux, professionnels du logement, sollicitent régulièrement l'OPAC du Grand Lyon pour partager son expérience environnementale.



Affiche Congrès HLM

Dans le cadre du Congrès HLM, par exemple, une délégation de l'Agence Régionale de l'Habitat d'Aquitaine a visité le 20 septembre 2007 les derniers travaux de l'OPAC du Grand Lyon en matière de programme solaire.



*Résidence l'Helios (Lyon 8^e) -
Panneaux solaires*



Le geste vert de Corinne Ramonet

« Nous avons l'obligation d'entretenir nos appareils de chauffage »

Pour garantir la sécurité, la fiabilité et la longévité des chaudières de nos résidences, l'organisme a souscrit des contrats d'entretien avec des sociétés spécialisées agréées. Nous procédons à un entretien régulier, car tout appareil non entretenu est potentiellement dangereux, peut consommer beaucoup plus et augmente davantage les émissions de CO₂.

Direction de la maintenance - Cellule Énergie

3

Une production OPAC du Grand Lyon totalement verte

Aux besoins croissants de logements sociaux se superposent des besoins et attentes de logements différents, répondant aux questions posées par la surchauffe climatique.

2007-2008, le "plus" de l'OPAC du Grand Lyon : une généralisation de toutes ses constructions vertes.

C'est l'année 2006, qui a été pour l'OPAC du Grand Lyon l'année de la généralisation des "constructions vertes". **1 200 projets de constructions environnementales** sont dorénavant et déjà financés et à l'étude.

À ce jour

- 127 logements livrés
- 260 logements sur 937 en chantier
- 935 logements en étude



Les Remparts de Trion - Lyon 5^e

En 2007, sur les 27 opérations programmées (soit 500 équivalents logements) 12 sont signées QEB (pour 310 logements). Parmi eux, voici quelques exemples de réalisations environnementales :

- Jean Jaurès à Décines
- Les jardins de Saint Mathieu à Meyzieu
- Le chemin des Platanes à Saint-Genis-Laval

L'OPAC du Grand Lyon affirme à nouveau son rôle de leader puisqu'il s'engage dès aujourd'hui sur des études en vue de réaliser un immeuble expérimental à énergie passive.

Cet immeuble expérimental sera réalisé rue du Commandant Charcot à Lyon 5^e.



Les jardins de Saint Mathieu - Meyzieu



Le chemin des Platanes - Saint-Genis-Laval



4

Une recherche de performance énergétique pour le bâti existant

Les constructions neuves ne sont pas les seules à être concernées par une recherche de performance énergétique. L'OPAC du Grand Lyon étudie également dans chacune de ses réhabilitations la possibilité d'améliorer l'isolation des immeubles, l'outil de production du chauffage et de l'eau chaude sanitaire, en faisant appel dans la mesure du possible aux énergies renouvelables.

Depuis 2006, la Darnaise à Vénissieux bénéficie d'une réhabilitation environnementale de grande envergure (732 m² de panneaux solaires thermiques en toiture pour fournir 40 % des besoins énergétiques nécessaires à la production d'eau chaude sanitaire et 900 m² de panneaux photovoltaïques dont la production, vendue à EDF, couvre 20 % des charges électriques des parties communes).

2007-2008, le "plus" de l'OPAC du Grand Lyon : une convention signée avec EDF.

Signé le 25 janvier 2008, le protocole d'accord prévoit un renforcement du partenariat entre les deux parties jusqu'en 2009, en faveur de l'efficacité énergétique.

Dans ce cadre, des opérations exemplaires sont étudiées, notamment sur **"Château Roy" à Fontaines sur Saône**, où l'OPAC du Grand Lyon installerait sa **première chaufferie bois** (en remplacement d'un chauffage électrique).

De même, la résidence Laënnec à Lyon 8^e serait, comme à la Darnaise, équipée de panneaux solaires et photovoltaïques en toiture.



Panneaux solaires et photovoltaïques à la Darnaise - Vénissieux



Le geste vert de Camille Leclercq

« Nous avons recours aux énergies renouvelables »

Les énergies renouvelables préservent les énergies fossiles et participent à la lutte contre l'effet de serre : le bois, le solaire, l'éolien peuvent être des solutions idéales pour chauffer nos résidences. A l'OPAC du Grand Lyon, nous tentons de privilégier au maximum le naturel en installant par exemple sur nos nouvelles constructions des panneaux solaires ou photovoltaïques.

Direction de la maîtrise d'ouvrage

5

Un développement durable qui rime avec social

De nombreuses raisons sociales confortent encore l'OPAC du Grand Lyon dans sa démarche environnementale. En effet, offrir des logements plus économiques et confortables : voilà **l'objectif prioritaire de l'organisme** pour ses locataires.

2007-2008, le "plus" de l'OPAC du Grand Lyon : un observatoire des charges qui joue pleinement son rôle.

En interne, l'OPAC du Grand Lyon a créé, **depuis 1999**, un **observatoire des charges** afin de rester vigilant sur les hausses attendues des coûts des énergies.

Celui-ci a fait l'objet d'améliorations continues. Il analyse annuellement l'évolution des dépenses énergétiques poste par poste, résidence par résidence et permet ainsi le cercle vertueux de la qualité des prestations offertes aux locataires.

Cet observatoire fait, par ailleurs, l'objet de nombreuses sollicitations (bailleurs sociaux, sociétés de conseils..).

6

L'OPAC du Grand Lyon affiche sa volonté d'impliquer tous ses publics

Convaincues que seule une action collective de grande envergure permettra à chacun de prendre la mesure de son impact sur la planète et de sa responsabilité individuelle pour la préserver, la Fondation Nicolas HULOT et l'ADEME ont lancé ensemble une opération de mobilisation nationale sans précédent.

Depuis début 2007, l'OPAC du Grand Lyon **relève le Défi pour la Terre** et s'engage à sensibiliser ses locataires ainsi que les membres de son personnel aux gestes éco - citoyens, afin qu'ils relèvent individuellement le défi.

Les résultats aujourd'hui :

- Un partenariat actif avec l'ALE, l'ADEME et l'Union Sociale pour l'Habitat
- Une reconnaissance des associations de locataires
- La création d'une cellule énergie, qui suit précisément ce poste sur chaque résidence
- Le suivi des réhabilitations effectuées et leur incidence sur le montant des charges
- Une modélisation des provisions pour charges



Courant 2008, l'OPAC du Grand Lyon lancera son "club de la solidarité environnementale".

Partant de la volonté du personnel et de la direction générale, le club développera des actions sur un territoire (l'agglomération lyonnaise) et auprès d'une population bien précise (ses plus de 60 000 locataires et ses 600 salariés).

Trois axes seront suivis :

1) le patrimoine



ZAC du Contal à la Tour de Salvagny

2) la population

Il s'agit de **faire prendre conscience des enjeux environnementaux aux habitants locataires** et de les **sensibiliser aux gestes verts**.

La façon dont nous vivons impacte notre environnement. Chaque geste compte. Dans ce domaine, chaque mois, les locataires reçoivent une lettre d'information, qui leur donne un geste vert à accomplir. Des opérations pédagogiques sont réalisées sur le terrain (notamment pour les orienter vers le tri sélectif).



Campagne de sensibilisation
à l'environnement 2007
à Langlet Santy (Lyon 8^e)

3) L'organisme

Il s'agit de motiver le personnel de l'OPAC du Grand Lyon à cet enjeu pour que lui-même devienne prescripteur de gestes verts auprès de son entourage et envers les locataires.

Le premier objectif du Club est de mettre à plat toutes les bonnes pratiques qui ont déjà été engagées pour préserver la nature et par conséquent préserver le monde d'aujourd'hui pour les générations futures. Il sera également établi des nouveaux plans d'actions pluri- annuels.



Lettre d'information
aux locataires "Entre nous"



Affiche fête du tri - Résidence
Clos jouve (Lyon 1^e)



Le geste vert de Christian Arnaud

« Nous initions des projets pédagogiques »

Avec l'aide de nos partenaires, les régies de quartier notamment, nous développons des projets pédagogiques pour sensibiliser nos locataires à la préservation de l'environnement : fête du tri, campagne de nettoyage avec une résidence, visite des centres de tri et activités manuelles sur le thème du recyclage pour les enfants.

Agence 8^e - Secteur Mermoz



Le vieillissement> de la population et le problème du handicap

L'espérance de vie a autant gagné au 20^e siècle qu'au cours des 5 000 ans précédents. Le vieillissement de la population est un phénomène commun à tous les pays industrialisés. Selon les projections démographiques, la population âgée augmentera de manière modérée jusqu'en 2010, puis rapidement jusqu'en 2035, en raison de l'arrivée des générations du "baby boom". En 2010, la France devrait compter plus de 10 millions de personnes de 65 ans et plus, et entre 5 et 6 millions de plus de 75 ans.

Cette population fragilisée souhaite pour la plupart rester le plus longtemps possible dans son logement.

A l'OPAC du Grand Lyon, on compte environ 7 800 ménages de plus de 60 ans, dont la majorité est constituée d'une personne seule.

Les revenus de ces locataires sont faibles puisqu'ils se situent pour la plupart en dessous de 60 % des plafonds (soit 800 € par mois).

Cultiver

[Prendre soin des
familles les plus fragiles
en leur garantissant un
parcours résidentiel
accompagné]



Les réponses de l'OPAC du Grand Lyon

1. Un label spécifique pour les seniors :
AGE D'OR HABITAT
2. Un catalogue de résidences
classées par niveaux de mobilité
3. Des aménagements systématiques
dès la construction
4. Un travail "sur-mesure"
pour les résidences existantes
- 5- Des projets expérimentaux
pour accueillir
les seniors de demain

L'OPAC du Grand Lyon est un **créateur de solidarité**.

Sa mission première est de loger et d'apporter des services aux familles les plus fragiles parmi lesquelles :

- les familles économiquement modestes,
- les familles qui ont des difficultés d'insertion sociale,
- les personnes handicapées
- les personnes âgées.

La finalité des actions de l'OPAC du Grand Lyon en faveur des personnes âgées est de leur **garantir un parcours résidentiel accompagné, adapté, et sécurisé** comme priorité première le maintien à domicile.

C'est une action globale qui porte à la fois sur l'amélioration du bâti mais aussi sur l'écoute et le service.

1

Un label spécifique pour les seniors : AGE D'OR HABITAT

L'OPAC du Grand Lyon a créé, depuis 2006, un **label AGE D'OR HABITAT**, garant de valeurs qu'il défend au quotidien pour ses personnes âgées de plus de 70 ans (primauté de la personne, respect, proximité, disponibilité et écoute).

Avec ce label, l'organisme offre aux seniors la garantie de logements appropriés durant tout leur parcours de vie : maintien à domicile grâce à l'adaptation de leur salle de bains, résidence intergénérationnelle, résidences de services pour seniors et établissements médicalisés (EHPAD).



2

Un catalogue de résidences classées par niveaux de mobilité

Tout le patrimoine de l'OPAC du Grand Lyon a été analysé selon l'accès à la résidence et l'accès au logement.

D'autres solutions existent pour loger la population des personnes âgées ou à mobilité réduite dont les ressources sont modestes (les logements foyers, les EHPAD et le maintien à domicile).

Afin d'augmenter son offre pour les seniors, l'OPAC du Grand Lyon a construit de 1977 à 1993, **4 résidences de logements foyers** (soit 179 hébergements) à Décines, Feyzin, Rillieux et Civors.

Trois EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) sont en projet ou en cours de finition :

- celui de **Genas** "Les Soleillades" (en cours de finition, livraison courant 2008) avec 90 lits.
- un autre à **Rillieux**. Démarrage des travaux en 2009, livraison en 2010 avec 90 lits.
- et enfin un projet sur **la Duchère** en phase de faisabilité pour une livraison en 2010.



EHPAD de Rillieux



Les Soleillades à Genas



Les Soleillades à Genas - Vue arrière

Le geste vert de Marie-Hélène Bonzom



« Je m'informe pour avancer ! »

Pour aller plus loin sur un sujet ou une action précise concernant le développement durable, mais aussi pour se tenir au courant des connaissances et des techniques, les sources d'information sont nombreuses : institutions, associations, organismes spécialisés ... Etre citoyen, c'est aussi s'informer pour continuer à avancer et convaincre sans relâche !

Directeur Général Adjoint

3

Des aménagements systématiques dès la construction



Résidence Vermeil à Rillieux

Toutes les constructions neuves de l'OPAC du Grand Lyon respectent les normes en vigueur d'accessibilité aux handicapés et vont même au-delà de cette réglementation.

Depuis début 2007, il est réalisé une opération par an avec 30 % de logements adaptés aux personnes âgées ou à mobilité réduite, c'est-à-dire avec une douche à l'italienne, des barres d'appui et de maintien dans les sanitaires, des volets roulants à commande électrique, des interrupteurs munis de veilleuse, des revêtements de sols adaptés pour éviter les chutes, de portes coulissantes pour l'accès à l'immeuble et des pièces dimensionnées aux fauteuils roulants.

4

Un travail "sur-mesure" pour les résidences existantes

Un diagnostic de l'accessibilité des résidences aux personnes handicapées et à mobilité réduite a été effectué sur tout le patrimoine de l'OPAC du Grand Lyon.

Il permet ainsi une meilleure attribution des logements en fonction de la mobilité du demandeur et une meilleure programmation de travaux afin de rendre plus facilement accessibles certaines résidences. (création d'ascenseur sur le parc ancien, souvent par l'extérieur, mise en place de rampes d'accès, création de locaux spécifiques pour fauteuil roulant...)



Quelques créations d'ascenseur sur le parc ancien :

- **Ambroise Paré** (Lyon 8^e) : 79 logements - 3 cages d'ascenseur entre 2005 et 2007, une cage supplémentaire prévue en 2008
- **Mermoz nord** (Lyon 8^e) - bâtiments A et C
- **Sauvegarde** (Lyon 9^e) - bâtiments 420 et 430

2007- 2008 : Le "plus" de l'OPAC du Grand Lyon : un volume d'adaptation des logements aux personnes âgées, en hausse

De 1998 à 2006 , 267 logements ont été adaptés par l'OPAC du Grand Lyon avec le Pacte Arim (soit 33 logements par an).

L'OPAC du Grand Lyon a décidé de prendre à sa charge les subventions des caisses de retraite, afin d'accélérer la cadence.

Ainsi, 60 locataires ont pu être satisfaits en 2007.

L'objectif 2008 est fixé à 130 logements aménagés. Cela représente un effort financier pour l'OPAC du Grand Lyon de 500 000 €.



5

Des projets expérimentaux pour accueillir les seniors de demain

L'OPAC du Grand Lyon innove dans ses produits pour toujours mieux s'adapter aux évolutions de la société et permettre aux seniors de mieux vivre leur vieillissement.

C'est ainsi que trois projets innovants sont en cours de réalisation :

- "la Charade" à Lyon 3^e,
- la ZAC de l'Épargne à Lyon 8^e, en partenariat avec un promoteur privé,
- la ZAC de la Soie à Vaulx en Velin, en partenariat avec un promoteur privé.

Il s'agira de **résidences intergénérationnelles**, où les locataires s'engageraient mutuellement pour une solidarité respective.



ZAC Berthelot-Épargne - Lyon 8^e

La Charade à Lyon 3^e



LE PROJET :

- **Réalisation** d'un bâtiment neuf R + 5 de 12 logements dont 8 (T1bis et T2) seront adaptés aux personnes âgées (douche à l'italienne, barre de maintien, WC surélevé, volants roulants électriques, interrupteurs avec voyant lumineux, système d'interphone entre les appartements).
- **Réhabilitation** de l'ancienne résidence pour créer 14 logements familiaux.
- Dans le bâtiment neuf, **une charte d'engagement** devrait être signée par tout nouveau locataire pour qu'il s'engage à respecter les objectifs de cette résidence "esprit de famille" : entraide, course, petits travaux...
- Un livret de services aux aînés serait distribué à l'entrée dans la résidence : ce guide donnerait toutes les bonnes adresses du quartier (commerces, centres de soins...).

Estimation de la livraison : 2011.



La crise des grands ensembles ➤

De 1954 à 1962, la population française a augmenté, passant de 25,5 millions d'habitants à 31,3 millions. Aux enfants de l'après-guerre, viennent s'ajouter en 1962 plus d'un million de rapatriés qui arrivent sur le territoire métropolitain. En quelques mois, ce sont 400 000 familles supplémentaires qu'il faut loger. Le temps n'est plus à l'urgence, il est désormais aux grands ensembles. Ils se généralisent dans l'euphorie de la croissance. Tout paraît possible. Le "grand" est à l'ordre du jour.

De nos jours, ces grands ensembles ont fait leur temps. Ils sont mal aimés et stigmatisent tous les problèmes de la société. L'époque a changé... l'urbanisme tente de nos jours d'accompagner au mieux l'évolution de l'humanité. **Le logement individuel avec son jardin, les petits immeubles collectifs bien insérés dans leur quartier, répondent ainsi au besoin actuel des citadins.** Aujourd'hui, les quartiers où s'accumulent de nombreuses difficultés sont fortement engagés dans de **grands projets de renouvellement urbain, où tous les partenaires de la ville ont leur place.**



Bouturer

[Propager des logements sociaux en taillant les gros ensembles existants et en replantant des petites résidences collectives]

Les réponses de l'OPAC du Grand Lyon

1. La Darnaise - Vénissieux
2. La Sauvegarde - Lyon (9^e)
3. La Grappinière - Vaulx-en-Velin
4. Mermoz Nord - Lyon (8^e)
- 5- Une politique sociale d'insertion
et l'application du contrat urbain
de cohésion sociale

L'OPAC du Grand Lyon a consacré un investissement important dans 4 grands projets de ville.

Il est là encore en première ligne, **avec 50 % de son patrimoine global situé dans les sites dits sensibles de l'agglomération.**

Depuis 2005, l'OPAC du Grand Lyon a contractualisé avec l'État des conventions qui touchent principalement 4 quartiers de l'agglomération :

- La Darnaise à Vénissieux
- La Sauvegarde à Lyon 9^e
- La Grappinière à Vaulx-en-Velin
- Mermoz Nord à Lyon 8^e

1

La Darnaise - Vénissieux



Démolition : 247 logements (dont 125 au titre de l'ANRU).

Réhabilitation : 727 logements.

Construction : 102 logements dont 74 en cours.

En 2007 : Modernisation des ascenseurs et mise en service des nouveaux locaux Bioforce.

Partenaires : ANRU, Région Rhône-Alpes, Le Grand Lyon, GPV, L'ADEME, Ville de Lyon, Europe.

Particularité : La Darnaise a été un site expérimental national pour la mise en œuvre d'un programme solaire de grande envergure sur des bâtiments existants situés en quartiers sensibles (panneaux photovoltaïques en façade, et panneaux solaires en toiture).

2

La Sauvegarde Lyon (9^e)



Démolition : 101 logements.

Réhabilitation : 200 logements (Sauvegarde Sud).

Construction : 60 logements sont à l'étude.

En 2007 : Etude de projet pour les bâtiments 410, 420 et 430.

Partenaires : ANRU, Ville de Lyon, Le Grand Lyon, Région Rhône-Alpes, Association Foncière du Logement, la Caisse des Dépôts et des Consignations.

Particularité : Projet exemplaire de résidentialisation. 2 grandes barres seront transformées en petites résidences collectives.



3

La Grappinière Vaulx-en-Velin



Démolition : 182 logements.

Construction : 140 logements dont une cinquantaine de logements sociaux, 600 m² de commerces.

En 2007 : Etude de résidentialisation des secteurs KLM et CDEFG.

Partenaires : ANRU, le Grand Lyon, Ville de Vaulx-en-Velin, GPV de Vaulx-en-Velin, Région Rhône-Alpes.

Particularité : Le projet se déroulera dans le cadre d'une ZAC communautaire.

4

Mermoz Nord - Lyon (8^e)



(Bouturer)

Démolition : 229 logements, la chaufferie collective et 87 places de garages enterrés.

Réhabilitation : 230 logements, dont 41 logements réhabilités puis vendus par l'OPAC du Grand Lyon (logements privés à terme).

Construction : 125 logements sociaux et 185 logements privés (Foncière du Logement et promoteurs privés).

Partenaires : ANRU, Ville de Lyon, le Grand Lyon, Conseil Régional, Association Foncière du Logement, Caisse des Dépôts et Consignations.

En 2007 : Signature de la convention ANRU en avril. Relogement de 126 personnes.

Particularité : En 2015, à la fin des travaux, le quartier qui était composé à 100 % de logements sociaux aura alors retrouvé un nouvel équilibre avec 60 % de logements sociaux et 40 % de logements privés.

5

Une politique sociale d'insertion et l'application du contrat urbain de cohésion sociale

Insertion

L'OPAC du Grand Lyon a continué sa politique d'insertion en mettant en place des conventions avec **18 structures d'insertion différentes** : des associations intermédiaires, des entreprises d'insertion dont les 4 régies de quartier présentes sur le territoire du Grand Lyon.

Montant total de ces conventions : 2 232 000 €.

Les salariés ont réalisé des tâches aussi diverses que de l'entretien d'espaces extérieurs, du débarrasage d'encombrants, du nettoyage de parties communes, de la plâtrerie peinture et des remplacements de gardiens, du portage lors de la réhabilitation des ascenseurs.

De nouveaux besoins sont apparus en 2007 : la sensibilisation à la propreté ou encore l'accompagnement des personnes relogées dans le cadre d'une réhabilitation lourde (portage de courses, pose d'un lustre et autres menus travaux d'aide au quotidien pour les personnes les plus fragiles).

GSUP

2007 a été l'année de la **mise en place du nouveau contrat urbain de cohésion sociale**, venu prendre la suite du contrat de ville.

13 conventions sont en cours de signature pour le volet gestion sociale et urbaine pour une durée de 3 ans, de 2007 à 2009.

À noter : deux nouvelles conventions à Lyon 5^e (Ménival, Jeunet et Champvert) et à Lyon 7^e (Guillotière).



Chantier jeunes -
Lyon 2^e



L'évolution> des comportements de la société

Depuis de nombreuses années, les bailleurs sociaux ont entrepris l'adaptation et la professionnalisation de leur gestion afin d'améliorer le service rendu aux locataires. La notion de proximité s'est fortement inscrite dans les stratégies avec des difficultés.

Aujourd'hui, des préoccupations nouvelles apparaissent qui relèvent souvent de l'environnement et de l'évolution des comportements de la société (exigences toujours accrues des locataires sur la qualité de service, attentes diversifiées selon les populations logées et les territoires, pertes de repères de vie en collectivité).

Les bailleurs sociaux sont devenus par ce fait un vrai observatoire comportemental et doivent sans cesse s'adapter aux comportements qu'ils rencontrent. Les questions liées à la vie sociale ne trouvent des réponses que dans un partenariat effectif. Chacun des acteurs possède une partie des réponses : animation sociale, traitement des incivilités, médiation et parfois même maintien de l'ordre.

Récolter

[Recueillir les besoins
des locataires pour améliorer
leur cadre de vie]



Les réponses de l'OPAC du Grand Lyon

1. Un baromètre mensuel de satisfaction et un centre d'appels
2. Une proximité d'accompagnement des locataires : véritable différence concurrentielle avec le privé
3. Un observatoire comportemental permettant des campagnes au plus près des habitants
4. Un personnel toujours en démarche de progrès.

Une proximité de plus en plus développée et des services de plus en plus nombreux.

Pour répondre aux exigences toujours accrues des locataires sur la qualité de service, l'OPAC du Grand Lyon a depuis plusieurs années mis en place un centre d'appels en renforçant la valeur ajoutée de l'agence de proximité, qui se définit comme un lieu de services de proximité (un super bureau d'accueil proche des locataires). A cela, s'est ajoutée la mise en place d'un baromètre de satisfaction. Mais le service offert n'est pas que technique. La création de nouveaux métiers comme le chargé de vie sociale montre la volonté de l'organisme à améliorer les relations entre voisins et les comportements en ce qui concerne les règles de vie en collectivité.



1

Un baromètre mensuel de satisfaction et un centre d'appels

Depuis 1995, l'OPAC du Grand Lyon a pris l'habitude d'interroger ses locataires sur le service rendu par ses directions. D'abord triennale, cette enquête est aujourd'hui en avance sur l'exigence nationale, puisqu'elle est devenue mensuelle.

Tous les mois, donc, **200 locataires tirés au sort** sont interrogés sur la qualité des prestations qui leur sont proposées : entretien, maintenance des parties communes, délais de réponse aux réclamations, prise en compte des problèmes qu'ils rencontrent... Ce baromètre est suivi par tout le personnel de l'OPAC du Grand Lyon, puisque son résultat impacte une partie de l'intéressement.

Le baromètre enregistre depuis 2005 une hausse légère mais constante.

2005 : 11,38

2006 : 12,33

2007 : 12,87

Les plus belles progressions ont porté sur le traitement global de la réclamation, les informations données aux locataires lors de leurs réclamations et la propreté des ascenseurs.

Néanmoins, ce sont toujours les sujets dont les locataires attendent encore beaucoup, puisque la propreté et la réclamation sont les deux thèmes qui fâchent le plus car ils sont souvent difficiles à apprécier. La propreté est une valeur très subjective et souvent touchée par l'irrespect des locataires eux-mêmes. La part des choses entre l'incivilité et l'action du personnel est difficilement appréciable. Quant à la réclamation, elle est souvent sujette aux prestataires extérieurs qui interviennent sur le patrimoine de l'OPAC du Grand Lyon. Le management de ces acteurs devient un rôle essentiel des dispositifs de terrain.

Enfin, les locataires ont à leur disposition depuis plusieurs années une **ligne directe au 0 820 42 70 10**. Les centres d'appels sont aujourd'hui un outil très performant dans la gestion de la relation client. A l'OPAC du Grand Lyon, il y a un centre d'appels intégré (10 conseillers clientèle) qui a géré 59 395 réclamations en 2007. En analysant les appels des locataires, 80 % ont une réclamation technique à faire (pannes, dégradations...), 20 % appellent leur ligne directe pour traiter un problème administratif (quittance, régularisation de charges, SLS...).

2

Une proximité d'accompagnement des locataires : véritable différence concurrentielle avec le privé

Contrairement à ce qui se passe dans le parc privé, les bailleurs sociaux ont dans leur mission première un **volet social important : le service et l'accompagnement de ses publics**.

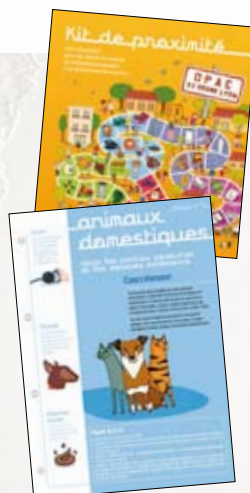
Cela se traduit sur le terrain par une **réelle proximité** physique (agence de proximité, lieu de service), mais également par une proximité virtuelle mais très présente (les centres d'appels : nouveaux supports relationnels).

Côté agence de proximité : en 2007, un outil de communication bâti par tous « le kit de proximité de l'OPAC du Grand Lyon » a remporté tous les suffrages aussi bien en interne pour lequel il a été construit mais auprès de nombreux autres organismes sociaux qui souhaitent l'adopter également.

Côté centre de relations clients, il a été classé, en 2006, 8^e au prix du management de la réclamation "les pépites d'or", organisé par l'AMARC (Association pour le Management de la Réclamation Client). **En 2007, 10 000 réclamations ont été traitées et 100 000 visites d'entretien ont été réalisées pour contrôler le bon fonctionnement des équipements individuels et collectifs.**



Centre Relations Clients



Le kit de proximité a été nominé au 19^e grand prix Cap Com 2007 dans la catégorie "Faire évoluer les comportements" au titre de la citoyenneté. Il propose en effet des scénarii simples et efficaces pour régler les dysfonctionnements qui peuvent apparaître sur le terrain.

(Récolter)

Formation de proximité

280 personnes des agences (tous métiers confondus) et **239 personnes** (métiers de la proximité, directeurs d'agence, coordinateurs de proximité, personnel d'accueil, gardiens, agents de nettoyage et chargés de vie sociale) ont suivi une action de formation en 2007.

Pour accompagner la diffusion du kit de proximité, des formations à la tranquillité, au "Bien vivre ses relations de gardiens ou d'agents de nettoyage", de propreté, et au vocabulaire technique, ont été également tenues durant l'année.



Le geste vert de Catherine-Isabel Baudry

« Je sélectionne mes fournisseurs »

Choisir ses partenaires demande un certain nombre de critères. A la direction de la communication, nous privilégions ceux qui s'inscrivent dans une démarche de développement durable, que ce soit pour le matériel et les fournitures ou pour les prestations de services.

Direction de la communication et du marketing

3

Un observatoire comportemental permettant des campagnes au plus près des habitants

La communication auprès des locataires est une part importante de la communication des organismes. Qualité de service oblige, mais pas seulement. La décentralisation en agences territoriales a changé la donne en terme de communication de proximité.

Trois modalités de communication émergent :

- **la réactivité sur le terrain** pour informer au plus près de ce qui s'y passe (affichage dans les résidences, travaux...),
- **des informations concrètes**, pratiques, visuelles notamment pour sensibiliser les habitants aux préoccupations d'un mieux vivre ensemble (lettre mensuelle ENTRE NOUS, campagnes spécifiques, événements ludiques pour restaurer le lien social ...)
- **le face à face** (l'outil de communication de loin le plus efficace dans un monde de plus en plus individuel).

La communication doit, en effet, être la plus personnalisée possible pour intéresser les locataires.

Par exemple, l'OPAC du Grand Lyon ne communiquera pas de la même façon sur le tri sélectif en centre ville qu'en banlieue dans un quartier sensible, où là, il sera plutôt question de propreté au sens strict. Certains quartiers nécessitent une pédagogie de base ("Ma résidence n'est pas une poubelle !" ou "Ne plus jeter ses déchets par les fenêtres"), d'autres une explication plus argumentée ("Relevez avec nous le Défi pour la terre !")



4

Un personnel toujours en démarche de progrès

- **Au 31 décembre 2007**, l'OPAC du Grand Lyon compte 556 personnes dont 248 au siège et 308 sur le terrain.

• Création de nouveaux métiers

- Chargé d'hygiène et propreté rattaché à la direction de la gestion de proximité.
- Chargé d'habitat spécialisé rattaché à la direction de l'offre et de la clientèle.
- Assistant commercial mobile rattaché à la direction de l'offre et de la clientèle.

• Suppression des instances de droit public (CHS et CTP)

Le passage au nouveau statut des OPH a engendré la suppression des instances de droit public dès les élections professionnelles de juin 2007. L'ensemble du personnel est désormais électeur et éligible au sein des instances de droit privé (CE, CHSCT, DP), dont la composition a augmenté proportionnellement aux effectifs représentés

Un exemple pratique :

Campagne de propreté de la Darnaise

Depuis 2006, l'OPAC du Grand Lyon a établi un **programme d'actions sur trois ans** visant à améliorer la propreté et le respect de l'environnement sur le quartier de la Darnaise.

"Ma résidence n'est pas une poubelle... parlons-en !" (réalisée le 17 mars 2008) et "La Darnaise, à la recherche des trésors recyclables" (lancée le 17 avril 2008) sont deux opérations éco-citoyennes dont l'objectif était de susciter une réelle prise de conscience chez les locataires et de les sensibiliser à la qualité de leur environnement.



Ma résidence n'est pas une poubelle... parlons-en !



Le geste vert de Patrice Bordet

« J'économise le papier »

Aujourd'hui, il n'est plus indispensable d'imprimer ses documents pour les échanger et les archiver. A l'agence 8^e, nous n'imprimons qu'à bon escient et nous sommes vigilants sur les photocopies et les télécopies, qui sont aussi une source de gaspillage de papier et d'énergie.

Agence 8^e

**L'OPAC du Grand Lyon
prend soin de l'environnement.**

**Le rapport d'activité est imprimé
par une société agréée Imprim' Vert.**

Le papier utilisé est 100 % recyclé.



OPAC du Grand Lyon

**191-193
Cours Lafayette
BP 6456
69413 LYON
Cedex 06**

Tél. 0820 42 70 10