

Résidence Dauphiné, Lyon 3^e

Dossier

**ÉNERGIE, ENVIRONNEMENT :
POUR GRANDLYON HABITAT,
DES AMBITIONS ET DES ACTES**

P. 2

Interviews croisées

**ACCOMPAGNER :
UNE QUESTION DE LIEN**

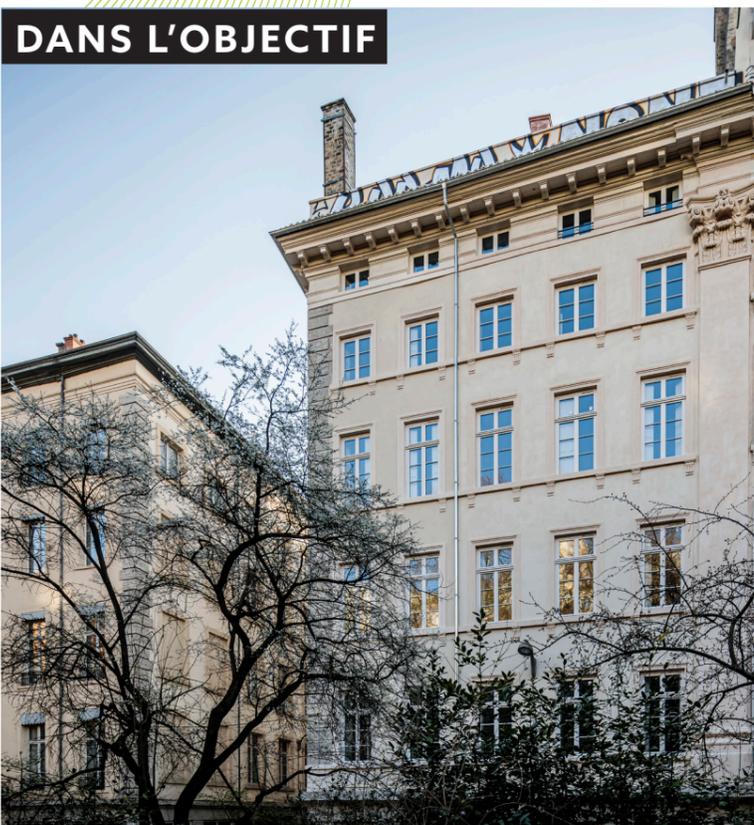
P. 5

Portraits

**UN NOUVEAU MÉTIER AU
SERVICE DES LOCATAIRES**

P. 7

DANS L'OBJECTIF

Résidence Le Mirabelle, Lyon 1^{er}

Le splendide "Mirabelle"

Bâtiment d'exception, la résidence "Le Mirabelle" a bénéficié d'une opération sur mesure réalisée par GrandLyon Habitat, sur recommandations des Architectes des Bâtiments de France (ABF). Les travaux ont permis de créer **13 logements** et **2 locaux commerciaux** tout en conservant le style architectural du bâtiment ainsi que la majorité des matériaux existants. L'appui de la Métropole sur ce projet via le bail emphytéotique a été déterminant. ■



ÉDITO

GrandLyon Habitat s'implique dans la construction de la métropole de demain

Depuis maintenant presque deux années à la Présidence de GrandLyon Habitat, j'ai pu mesurer l'**engagement constant des équipes de l'Office au service des habitants**, et la qualité de ses réalisations. Je me suis pleinement reconnu dans le sens de leur action comme dans l'exigence qui la guide.

Car, plus qu'un bailleur historique, **GrandLyon Habitat construit la métropole de demain**, toujours plus responsable, inclusive et à l'écoute. Par son action et avec ses partenaires, notre office concrétise une idée qui m'est chère : le droit à la ville pour tous, et notamment pour les plus modestes tout en favorisant une mixité dans les villes et les quartiers.

GrandLyon Habitat s'est emparé des enjeux de transition écologique avant qu'ils ne soient d'actualité, et a établi des référentiels précurseurs de la construction durable.

En 2021, l'obtention de la certification ISO 50001 a confirmé notre expertise en matière énergétique.

En 2021 également, les livraisons des très belles réhabilitations des patrimoines des rues du Dauphiné ou Garibaldi/Brottier, préfigurent le lancement prochain de nouvelles opérations à Lyon (Donjon, Clos Jouve...), Bron, Dardilly, Vaulx-en-Velin, Vénissieux...

Par ailleurs, **les travaux ont été lancés pour plus de 400 logements nouveaux** qui contribueront à augmenter l'offre de logement abordable.

En 2021 enfin, **le Conseil d'Administration et moi-même avons souhaité voir les investissements monter en puissance**. Ainsi, de nombreux travaux tant en entretien qu'en réhabilitation ont démarré. Le développement de l'accession sociale se poursuit avec la **mise en place du dispositif Bail Réel Solidaire** comme nouveau choix d'accès possible à la propriété.

Les équipes de GrandLyon Habitat ont porté ces projets, écouté les locataires et innové pour toujours mieux répondre à leurs besoins. Ce rapport d'activité 2021 vous permet de mesurer la somme des initiatives et réalisations de l'organisme, tout au long de l'année écoulée. Il illustre notre volonté de mieux vous dire ce dont nous sommes fiers ! ■

Bonne lecture
à toutes et à tous !

François THEVENIEAU
PRÉSIDENT DE GRANDLYON HABITAT

Énergie, environnement : pour GrandLyon Habitat, des ambitions et des actes

Réduire l'impact environnemental de son patrimoine : un enjeu déterminant pour GrandLyon Habitat, qui gère presque 27 000 logements. Comment faire de ces derniers un levier de transformation de la ville, un outil au service de la transition écologique ? En 2021, GrandLyon Habitat s'est, une fois de plus, mobilisé pour être un acteur dynamique de l'écologie urbaine et surtout pour que ce changement bénéficie au pouvoir d'achat et au cadre de vie de ses locataires.

Concilier « fin du monde et fin du mois » demande de la détermination

Pour GrandLyon Habitat, c'est un équilibre incontournable. Pionnier dans son approche du développement durable, que l'organisme déploie depuis le milieu des années 90, **GrandLyon Habitat a franchi un cap supplémentaire en 2021 avec l'obtention de la certification ISO 50001.**

« C'est une étape clé pour l'entreprise mais aussi pour tous nos locataires, qui sont concernés au premier chef, car la question de l'énergie est centrale à plusieurs titres. Pour limiter les émissions de gaz à effet de serre et le recours aux énergies fossiles, bien sûr, mais aussi pour maîtriser les charges puisque tout cela se traduit sur la facture de nos locataires », explique Patrick Rousseau, Directeur Patrimoine et Cadre de Vie.

Avec la certification ISO 50001, c'est une **démarche d'amélioration continue** qui se déploie. Portée par le service énergie de la Direction du Patrimoine et du Cadre de Vie, elle vise à instaurer un système de management de l'énergie avec, en ligne de mire, la réduction continue des consommations.

« Nos équipes, et plus particulièrement celles qui gèrent les installations énergétiques, effectuent un suivi encore plus rigoureux. Elles ont des cibles à moyen terme - 2030 - et une feuille de route pour les atteindre. Lorsque les résultats ne sont pas au rendez-vous, des actions correctrices sont

mises en place. Tout cela s'accompagne d'un plan ambitieux : **réhabilitation thermique des bâtiments, optimisation du fonctionnement des installations, critères spécifiques pour les achats, introduction de nouvelles solutions techniques.** Je pense notamment aux nouveaux outils de suivi que nous partageons avec les exploitants de nos chaufferies collectives et aux objets connectés, comme les sondes de températures connectées ou les capteurs de fonctionnement des groupes de ventilation mécanique. Cela nous garantit une meilleure réactivité dans l'entretien et la maintenance des installations puisque nous sommes alertés très tôt en cas de panne ou dysfonctionnement », poursuit Patrick Rousseau. ■

ISO 50001

BUREAU VERITAS
Certification

« Nos équipes et plus particulièrement celles qui gèrent les installations énergétiques, effectuent un suivi encore plus rigoureux. »

Agir pour le pouvoir d'achat et le confort

Côté réhabilitation énergétique du patrimoine, le rythme et l'ambition augmentent et **de nombreux projets sont en chantier ou à l'étude.** Outre la livraison très remarquée de la Cité Perrache, fin 2020, dont la réhabilitation emblématique a permis d'atteindre le niveau BBC Rénovation et d'obtenir le label Effinergie Rénovation, l'opération menée sur la résidence Dauphiné, à Lyon 3^e, s'est achevée en 2021. Là, 218 logements et 2 locaux commerciaux, répartis sur 3 immeubles, ont bénéficié d'un saut significatif : ces immeubles, qui ont presque 100 ans, atteignent désormais un niveau BBC Rénovation. In fine, amélioration du confort et respect de la valeur patrimoniale des lieux se combinent parfaitement.

Mais **la question de la maîtrise de l'énergie concerne toutes les opérations.** Comme le souligne Eric Perron, Directeur Aménagement et Développement Immobilier, « Nous avons observé une bascule. Depuis 2017, toutes nos opérations s'accompagnent d'études pour optimiser la maîtrise de l'énergie et l'émission de gaz à effet de serre. Depuis deux ans, nous sommes aussi engagés sur des opérations qui optent pour la construction de la ville sur la ville. Pour nous, l'enjeu est à la fois d'éviter l'étalement urbain et d'offrir à nos locataires un plus grand confort en termes d'usage et de lien avec la nature. »

Un exemple avec l'opération pensée sur les Tours Pernon, à Lyon 4^e : 250 logements répartis sur 5 bâtiments entourés d'un parking à ciel ouvert, au sein de la résidence

Plateau Croix-Rousse. En 2021, la réflexion a été menée avec la métropole, la mairie centrale et la mairie du 4^e arrondissement, afin de préciser les contours de l'aménagement.

Le projet mis à la concertation consistera à transformer des places de stationnement de surface en espaces végétalisés et conviviaux, à réaliser des parkings en sous-sol, à conserver les bâtiments existants et en ajouter de nouveaux (3 nouvelles résidences de 20 à 30 logements). Il s'agit à la fois d'offrir de nouveaux logements et de renaturer les surfaces libérées : les espaces verts vont augmenter de 87%, passant de 4 371 m² à plus de 8 000 m².

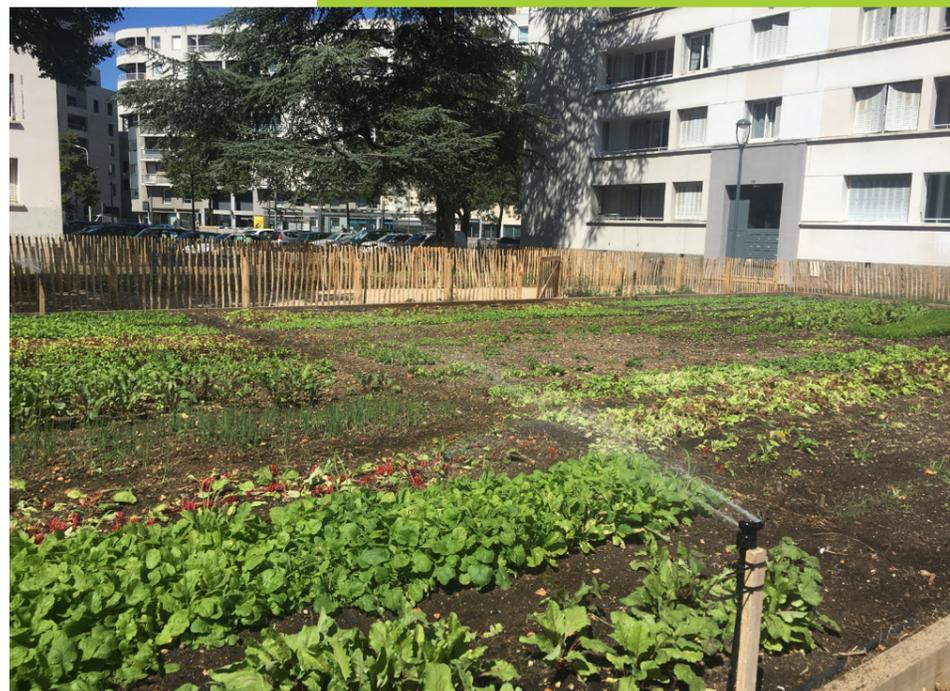
Les mobilités douces ne seront pas en reste, avec la création d'une traversée dédiée aux modes doux et l'installation de bornes de recharges pour véhicules électriques et de locaux à vélos. ■

LE 8^e CÈDRE EN FÊTE

Le 8^e Cèdre, espace solidaire d'agriculture urbaine de 1 600 m² situé au cœur du quartier des États-Unis à Lyon 8^e, fête sa première année d'existence.

Le 22 septembre 2021, petits et grands riverains étaient conviés pour découvrir, le temps d'un après-midi festif, les aménagements : la micro-ferme des États-Unis, le jardin permacole, la zone de cueillette libre et de biodiversité. Les nombreux partenaires du projet, parmi lesquels Place au Terreau, le Grand Romanesco, Récup & Gamelles, ou encore, l'association Eisenia étaient présents pour échanger avec les participants. Les plus curieux ont testé le jeu de piste pour retrouver un trésor caché dans les résidences.

De nombreux ateliers étaient proposés : jardinage, déchets, compostage, eau et alimentation. Leur point commun ? La sensibilisation aux gestes et aux pratiques attentives à l'environnement. Car, au pied des résidences sociales Eugène-André et Paul-Cazeneuve, l'enjeu de cet espace innovant est bien d'associer rénovation urbaine et accompagnement aux usages. Pour que chacun puisse, à son échelle, participer à la fabrique de la ville durable. ■



Vue de l'espace maraîcher du 8^e Cèdre



Résidence François Leynaud, Lyon 8^e

Remettre la nature au cœur des lieux de vie

Renaturer, végétaliser, favoriser la biodiversité... Autant de sujets que connaît par cœur Jean-Luc Tricot, Responsable du service Espaces Extérieurs de GrandLyon Habitat. « *Notre action n'est pas nouvelle, bien sûr, mais le sujet évolue avec le contexte environnemental et suscite désormais une grande attente. Nous travaillons notamment à lutter contre les îlots de chaleur, à revégétaliser, à désimperméabiliser les sols. Autant d'actions qui sont à la fois bénéfiques pour l'environnement et pour le confort de nos locataires.* »

Former, sensibiliser : les conditions du succès

Maîtrise des consommations énergétiques, nouveaux usages liés à la renaturation des espaces : pour que ces pratiques et nouvelles approches soient un succès, ces sujets doivent mobiliser chacun. Comme l'explique Eric Perron, qui supervise le Comité de Pilotage Environnemental de GrandLyon Habitat, « *nous avons une convention triennale avec l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat (ALEC), qui établit quatre grands axes de travail. L'un d'entre eux concerne l'intégration du développement durable à tous les métiers de GrandLyon Habitat mais aussi la sensibilisation de nos locataires.* »

Côté interne, donc, **la sensibilisation et la formation des collaborateurs est organisée.** Il y a, par exemple, le programme très dense mené à l'occasion de la certification ISO 50001. Depuis septembre 2021, plusieurs formations sont menées avec l'appui de l'ALEC : un webinar d'une heure dédié à chaque agence de proximité, puis trois séminaires d'une demi-journée, afin d'intégrer la maîtrise de l'énergie dans les pratiques professionnelles, mais aussi deux ateliers pour les collaborateurs chargés de la gestion locative et des états des lieux et ceux du Service Relation Clients, afin d'évoquer la maintenance et le fonctionnement des systèmes et équipements techniques.

Pour les locataires, de nombreuses actions sont également menées. Il y a, bien sûr, des articles consacrés chaque mois aux sujets de l'énergie et de l'environnement, qui ont une large place au sein de la lettre d'information *Entre Nous*, diffusée à l'ensemble des locataires. Il y a aussi tout un panel d'animations dont la vocation est de sensibiliser aux bonnes pratiques. Comme l'explique Elodie Morel, Responsable du service Réhabilitation « *Nous profitons des opérations de réhabilitation ou de rénovation pour sensibiliser nos*

En 2021, dans le cadre de la Charte de l'Arbre portée par la Métropole du Grand Lyon, l'équipe de Jean-Luc Tricot a planté 161 arbres d'origine locale. Autre exemple : l'aménagement d'une prairie rustique de 2 200 m² au cœur de la résidence François Leynaud à Lyon 8^e.

Cette 6^e prairie aménagée par l'organisme, vient remplacer l'ancienne « place rouge ». Elle réduit les températures au sol et dans les logements environnants, jusqu'à 5°C l'été, améliore le cadre de vie et attire les insectes, redonnant ainsi de la vigueur à la biodiversité. Par ailleurs, avec ces espaces végétalisés, l'eau s'infiltre de nouveau dans le sol pour rejoindre les nappes phréatiques. **La désimperméabilisation des sols, justement, est l'un des objectifs poursuivis à travers le travail mené sur les places de stationnement.** Quand elles ne sont pas remplacées par des pelouses, elles sont entourées de bordures végétalisées installées au ras de l'enrobé. Grâce à la création d'une faible pente, le ruissellement de l'eau de pluie vient alimenter des noues végétales situées en contrebas. Et les actions ne s'arrêtent pas là : comme l'explique Jean-Luc Tricot, « *en 2021, avec une responsable d'opérations, nous avons organisé la récupération de 350 tonnes de tuiles issues de travaux de réhabilitation. Une entreprise locale les concasse et nous en faisons ensuite du paillage pour nos sols. C'est un bel exemple de réemploi, on évite le désherbage, le tassement des terres, l'évaporation trop rapide de l'eau et on apporte aussi une touche esthétique.* » ■



Séminaire ISO 50001

locataires. En 2021, dans le cadre de l'opération menée à Tony-Garnier, nous avons organisé un atelier à destination des habitants avant qu'ils emménagent dans leur logement de transition, celui-ci étant déjà réhabilité et plus performant énergétiquement. Nous leur présentons les nouveaux équipements et en profitons pour les sensibiliser aux sujets environnementaux. Nous n'hésitons pas à les revoir une fois qu'ils ont emménagé dans leur nouveau logement pour les accompagner dans la prise en main, l'adoption des éco-gestes.» Autre support : un livret des éco-gestes, remis à chaque locataire en amont de son emménagement dans son logement rénové. Équipements, bâtiments, équipes, locataires : en agissant sur l'ensemble de la chaîne, GrandLyon Habitat poursuit son chemin vers une pratique économe du logement. ■

PETITE FORÊT URBAINE

Fin décembre, 25 arbres étaient plantés sur une dépendance de la résidence de l'Abbé-Boisard à Lyon 3^e. Issus de la région, ces érables, pins et noisetiers viennent embellir le cadre de vie des riverains et participent, plus largement, au travail de végétalisation et de régénération de la biodiversité mené par GrandLyon Habitat. L'office, signataire de la Charte de l'Arbre portée par la Métropole du Grand Lyon, est ainsi engagé dans une politique environnementale capable de développer des espaces verts conviviaux et adaptés aux enjeux actuels.

Ainsi, cette petite forêt urbaine présente de nombreux atouts comme la perméabilisation des sols, la fixation du carbone, la création d'îlots de fraîcheur. Une autre manière de répondre aux besoins des habitants, complémentaire avec le square Suzanne Buisson inauguré dans le même quartier, en juin 2021, et qui offre aux riverains un jardin fleuri accueillant des jeux pour enfants tout en créant une liaison piétonne et verte entre les rues Gambetta et Abbé-Boisard. ■



De gauche à droite : François Thevenieau, Bruno Bernard et Pierre Athanaze, lors de la plantation de la petite forêt urbaine.

LOUIS BLANC À LYON 3^e

59

appartements d'un immeuble des années 50, acquis par GrandLyon Habitat pour les transformer en logements sociaux, ont été réhabilités en 2021 : isolation par l'extérieur, amélioration du confort thermique. Ils sont désormais au niveau BBC Rénovation.

LES FLORALINES À IRIGNY ET LES BÂTIMENTS DU 18 RUE VIALA À LYON 3^e

2

opérations en neuf menées en 2021 et réalisées en construction à ossature bois.

TONY-GARNIER : UNE RÉNOVATION BIEN ORCHESTRÉE

L'année 2021 a marqué la première étape de la réhabilitation thermique de 275 logements au sein de la Cité Tony-Garnier, Habitations à Bon Marché classées Patrimoine remarquable du XX^e siècle. Ravèlement de façade par enduit isolant, remplacement des menuiseries extérieures, raccordement au réseau de chaleur urbain, réfection des pièces humides, rénovation et accessibilité des parties communes : le programme est ambitieux. Premier objectif : passer du niveau F au niveau B en termes de consommation d'énergie, et maîtriser ainsi davantage les charges locatives. En juin 2021, le premier immeuble livré, au 72 boulevard des États-Unis, a permis d'accueillir les habitants concernés, le temps que les travaux au 11 rue des Serpollières soient réalisés. ■



DEPUIS 2021

100%

des points de livraison du patrimoine sont fournis en électricité verte.

2021

En chiffres



UN ENGAGEMENT POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS

240 757 €
INVESTIS EN FORMATION EN 2021

556

collaborateurs dont
261 affectés en agence

91,25%
pour l'index égalité

251 625 €

de budget pour
la prévention des risques

7,9 %
taux d'emploi des personnes
en situation de handicap

DES MOYENS POUR GARANTIR TRANQUILLITÉ ET SÉCURITÉ AUX LOCATAIRES



1,5
MILLION D'€/AN

c'est le budget global consacré
à la tranquillité en 2021

GRANDLYON HABITAT EST LE 1^{er} ACHETEUR SOCIALEMENT RESPONSABLE DES BAILLEURS SOCIAUX

195 215

HEURES D'INSERTION EN 2021
SOIT +38% d'augmentation du nombre
d'heures entre 2020 et 2021



511

personnes
en insertion
pour 107 ETP⁽¹⁾

24%

de sorties positives⁽²⁾ des
bénéficiaires dans le cadre
des clauses d'insertion

UNE POLITIQUE D'ATTRIBUTION VOLONTARISTE ET TRANSPARENTE



26 877

LOGEMENTS GÉRÉS
dont 25 390 appartements et villas
et 1 487 logements (foyers
équivalents logements)

733

locaux professionnels
et commerces

46 %

du parc hors foyers en
Quartiers Prioritaires de la Ville

1 304

familles accueillies en 2021
contre 1 005 en 2020

32 %

des logements attribués
à des locataires HLM

ATTRIBUTIONS EXTERNES :

61 % en emploi stable ou
précaire
31 % ont concerné des familles
dont la tranche d'âge se situe
entre 30 et 40 ans

66

logements vendus
en vente HLM

DES INVESTISSEMENTS SOUTENUS ET UNE CAPACITÉ D'AGIR



62 M €

DE DÉPENSES D'INVESTISSEMENT
+ 25% par rapport à 2020
(dont la livraison de 191 logements neufs)

22,8 M €

alloués à la maintenance
et au gros entretien

17,2 M €

de résultat net

19,1 M €

de capacité
d'autofinancement

Un potentiel financier
à terminaison de

110,3 M €

⁽¹⁾Équivalents Temps Plein.

⁽²⁾Sortie positive : CDI, CDD/contrat d'intérim de plus de 6 mois, entrée en formation préqualifiante ou qualifiante, création d'entreprise.

Accompagner : une question de lien

À la croisée entre les locataires, les services internes et les partenaires externes, les 14 conseillers sociaux de GrandLyon Habitat interviennent au quotidien pour accompagner les personnes en fragilité. Financière, sociale, physique ou psychique, les difficultés prennent de nombreuses formes qui, de plus en plus souvent, se cumulent. En 2021, le soutien aux personnes faisant face à des problématiques multiples est à la hausse. Et souligne encore davantage l'importance des partenariats comme de la coordination. Céline Tinguely, conseillère sociale à l'agence Centre de GrandLyon Habitat, revient sur son rôle et sur l'importance d'un accompagnement pluridisciplinaire.



Céline Tinguely, conseillère sociale

En chiffres

1 973

ACCOMPAGNEMENTS
MENÉS EN 2021

DONT

874

NOUVEAUX
ACCOMPAGNEMENTS

+160 PAR RAPPORT
À 2020

Comment décririez-vous votre rôle au sein de GrandLyon Habitat ?

« Je dirais qu'il s'agit avant tout de créer du lien ! Avec les locataires que nous accompagnons, évidemment, mais aussi avec les services de GrandLyon Habitat et avec nos partenaires, qu'il s'agisse des institutions comme la Maison de la Métropole pour les Solidarités ou la CAF, des associations locales, des services d'aide à domicile, des mandataires judiciaires, ou encore des intervenants du champ de la santé mentale. En communiquant avec les services en interne **nous pouvons intervenir dès qu'une situation se dégrade, mais aussi accompagner dans la durée.** Et nos liens étroits avec nos partenaires externes nous apportent une capacité d'action pluridisciplinaire, coordonnée, ce qui est indispensable car nous avons face à nous des publics aux problématiques très variées et, de plus en plus souvent, cumulatives.

Quels sont les différents champs de vos interventions ?

« Elles s'organisent à partir de deux grandes missions : l'accès et le maintien dans le logement. Sur le premier volet, nous intervenons en amont auprès des candidats. Nous les rencontrons pour réaliser un diagnostic et valider l'adéquation du logement proposé avec leur situation. **Nous pouvons accompagner le processus d'installation :** acquisition de l'équipement, mise en place des abonnements voire d'une aide à domicile.

Mais c'est le volet du maintien qui nous occupe principalement. **L'enjeu est d'agir en amont pour prévenir les situations d'expulsion, réduire les dettes, éviter les impayés.** Là, c'est essentiel d'avoir le fameux lien : que ce soit avec le locataire directement, qui peut nous appeler quand sa situation se complexifie, ou avec nos partenaires,

qui nous signalent une évolution à surveiller. En 2020 et 2021, GrandLyon Habitat a élaboré de nouveaux outils qui complètent utilement l'existant, en s'appuyant sur l'implication de tous les services. VOX PAY permet le paiement du loyer par téléphone pour un public spécifique et SOLI'AIDE, un fonds mutualisé avec Action Logement, vient en appui financier temporaire au paiement du loyer, selon certains critères.

Parmi les autres formes d'accompagnement que nous mettons en œuvre, il y a le **maintien des personnes âgées ou handicapées dans leur logement**, en l'adaptant ou en en proposant un autre. Pour cela, nous avons plusieurs dispositifs et nous pouvons même mobiliser un ergothérapeute pour être au plus près des besoins.

Comment s'organise la gestion des situations particulièrement complexes ?

« Ce sont bien sûr celles qui demandent le plus de temps. Incurie, présence de nuisibles dans le logement, phénomène d'accumulation (diogène), ou bien sinistre : tout cela devient très complexe à gérer quand la personne souffre de fragilités, notamment psychiques. Cela prend **beaucoup de temps de préparation, de présence, d'accompagnement personnalisé, d'ajustement, de coordination.** Le regard pluridisciplinaire est indispensable, d'où l'importance de nos partenariats avec des professionnels de la santé, par exemple. L'enjeu est d'emporter l'adhésion des personnes que nous aidons pour que le changement positif se fasse dans la durée, ce qui peut s'avérer très complexe ou mouvant – notamment pour les personnes souffrant d'addiction ou de troubles de la santé mentale. ■

30 SEPTEMBRE 2021

Signature d'une nouvelle convention entre GrandLyon Habitat et Soli'AL (association créée par Action Logement en 2019) pour soutenir les locataires fragilisés.

Repère

Créé il y a 15 ans, le Réseau Intermed – association Loi 1901 – met en place, à travers des équipes d'infirmiers et de psychologues, des dispositifs de médiation et de coordination santé au bénéfice de publics fragiles et isolés.

« Notre mission est d'intervenir, sur les sujets de pathologies physiques ou psychologiques, auprès des personnes qui n'ont plus de lien avec le droit commun. Lorsque nous recevons la saisine de GrandLyon Habitat, qui officialise la demande d'intervention de notre part, nous prenons le temps de faire le tour de la situation avec la conseillère sociale. Dès le départ, nous sommes attentifs au lien qui peut exister entre elle et la personne que nous allons accompagner. Nous pouvons ainsi réfléchir à la meilleure manière d'organiser la première rencontre, véritable étape clé. Ensuite, **nous travaillons à créer du lien et à instaurer la confiance.** C'est un travail de longue haleine, qui demande de la souplesse et de la créativité : nous pouvons proposer un café à domicile, une promenade, un tour au supermarché, en plus d'un accompagnement plus classique, lorsque la personne y est prête, pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou autres. Nous intervenons de façon transitoire, notre vocation est que la personne retourne ensuite vers des interlocuteurs du droit commun. **Le lien que nous avons avec les conseillères sociales**

MARIEKE LEROY,
Infirmière au sein du réseau
Intermed

de GrandLyon Habitat est essentiel, il permet d'inscrire le suivi dans la continuité. Cela permet d'avancer sereinement, avec des constats et objectifs partagés. Nous organisons des rendez-vous en commun pour que la personne que nous accompagnons remarque que nous sommes en connexion. J'ai d'ailleurs pu constater que la présence de nos deux fonctions, de nos deux visages, aide les gens à se projeter, à se sentir entourés sur toutes leurs problématiques. Notre accompagnement nécessite beaucoup de disponibilité et de présence car, les personnes souffrant de pathologies psychiques sont dans une forme de déni, de refus des soins. Or, nous devons obtenir leur aval car, sans cela, l'aide que nous leur apportons ne peut porter durablement ses fruits. **Nos interlocutrices, chez GrandLyon Habitat, sont très bien formées. Il y a une grande écoute et on nous laisse agir dans la bonne temporalité.** Cela nous permet d'aller à la source du problème, d'être en mesure d'aider véritablement ces personnes qui sont en grande souffrance. C'est précieux. ■



Marieke Leroy, infirmière

Réussir les projets urbains : un travail transversal

GrandLyon Habitat est engagé sur cinq sites inscrits au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain. L'objectif : redonner envie de vivre dans les quartiers jusque-là stigmatisés. Retour sur les opérations menées en 2021.

« Le renouvellement urbain ne touche pas uniquement aux questions urbaines », explique François Perreton, Responsable du service Renouvellement Urbain. Il poursuit : « L'ambition est également d'accompagner les habitants et d'apporter un nouveau souffle économique, de nouvelles typologies d'activités dans ces lieux où l'habitat dominait jusqu'à présent. Au final, il s'agit d'en faire des quartiers plus attractifs, où il fait bon vivre, travailler, circuler. » Au sein de GrandLyon Habitat, la structuration en expertises complémentaires permet une coordination fine : accompagnement social, insertion, prévention situationnelle, accompagnement à la mobilité résidentielle... Des réunions sont organisées pour faire remonter les besoins. Elles incluent les agences de proximité, qui partagent leur connaissance des territoires et les attentes des habitants et permettent ainsi de cibler les actions adaptées.

DES DISPOSITIFS INNOVANTS ET REMARQUÉS



Jardins de la résidence Grappinière, Vaulx-en-Velin

Ces dernières années, dans le cadre du programme de renouvellement urbain de La Grappinière, à Vaulx-en-Velin, l'Agence Sud Est a lancé la démarche « Plus Belle la Grapp' ». Aux côtés des habitants, de nombreux projets liés au vivre ensemble ont vu le jour. « Ce formidable travail a permis aux locataires de gagner en satisfaction sur leur cadre de vie : propreté, tranquillité, usages des espaces communs, etc.

Lorsqu'on a commencé les travaux de réhabilitation, en 2020, cette dynamique positive a constitué un appui précieux. Les gens se projettent plus facilement, ils perçoivent que l'on investit sur toutes les facettes de leur quartier », souligne François Perreton. Fort de cette expérience réussie, une démarche comparable est lancée dans le cadre du projet de renouvellement urbain de La Darnaise, à Vénissieux.

« DEMAIN DARNAISE » : QUAND LE SOCIAL ET L'URBAIN AVANCENT DE CONCERT

Sur La Darnaise, où 289 logements vont être démolis et 444 résidentialisés, une étape symbolique a été franchie en 2021 avec le lancement des travaux de démolition de la Tour 36 qui accueillait 76 logements sur 16 étages. En amont, GrandLyon Habitat s'est investi pour répondre aux besoins clés exprimés par les habitants.

« Bien sûr il y a le projet urbain, mais il faut traiter les dysfonctionnements qui pèsent sur le quotidien des habitants. C'est tout l'enjeu de notre approche structurée en appui du projet. Nous travaillons sur la mémoire, la tranquillité et la sécurité, le cadre de vie, l'accompagnement et la mobilisation des habitants. Et, outre la démolition, nous menons en parallèle des travaux d'amélioration sur le bâti et les extérieurs », explique François Perreton.

L'opération a également servi de support à différentes actions, comme des visites pédagogiques du chantier à destination des scolaires ou une expérimentation autour du réemploi de matériaux. Également, pour favoriser l'insertion, une présentation des métiers liés à la démolition a été organisée pour les publics éloignés de l'emploi : quelles compétences, à quelles étapes. Cette approche concrète les motive à postuler dans un secteur à la recherche de nouveaux collaborateurs. ■

BÂTIMENT O : L'ALLIANCE DE LA RÉHABILITATION ET DE LA CONSTRUCTION

Inscrit dans le Nouveau Programme National de Renovation Urbaine, le quartier Mermoz Sud, à Lyon 8e, est en pleine rénovation.

En 2020, 32 logements situés dans le bâtiment O ont été démolis et, en novembre 2021, les travaux de réhabilitation ont démarré sur les 28 logements restants.

Parallèlement, et c'est une première, une construction/surélévation du bâtiment est réalisée pour créer 18 logements sociaux. Cette nouvelle construction porte par ailleurs une attention forte à l'accessibilité : un ascenseur desservira ainsi les 6 étages. ■



Au centre : François Thevenieau, Renaud Payre, Grégory Doucet et Olivier Berzane, lors de la pose de la première pierre de l'extension du bâtiment O.

BRÈVES



TROPHÉE DE L'OLIVIER : GRANDLYON HABITAT RÉCOMPENSÉ POUR SON ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

GrandLyon Habitat a été récompensé pour l'amélioration de sa performance énergétique et sa contribution à l'insertion de travailleurs en situation de handicap. La société Eco Handicap, très engagée sur ces questions, lui a décerné le trophée de l'Olivier pour souligner son engagement fort et durable dans la construction d'un monde plus solidaire et écologique.

« GrandLyon Habitat porte haut et fort nos valeurs environnementales, humaines et sociétales », indique Ilan Partouche - Cofondateur Eco Handicap®.



Remise du trophée à Patrick Rousseau et Corinne Ramonet (GrandLyon Habitat) en présence de Ilan Partouche et Yohan Zerdooun, co-fondateurs Eco Handicap

LOCATION ACTIVE : UNE DÉMARCHE INNOVANTE

Pour favoriser toujours plus la mobilité au sein de son parc social et s'adapter au mieux aux besoins évolutifs des locataires, GrandLyon Habitat propose des logements en location active. Le principe est simple : permettre aux locataires d'un logement social et désireux d'en changer, de se positionner eux-mêmes sur une offre en ligne (site bienveo.fr). Une démarche qui rencontre un vif succès.

LE GUIDE DU NOUVEAU LOCATAIRE FAIT PEAU NEUVE

En renouvelant son Guide du Nouveau Locataire début 2021, l'objectif de GrandLyon Habitat était d'apporter des réponses claires et concrètes au lecteur quelle que soit sa situation. Imaginé et conçu avec la participation de 12 locataires volontaires, le résultat est à la fois pratique et utile à chaque étape du parcours du locataire. 8 onglets, des illustrations bien choisies, et des réponses à toutes les questions.



OFFICE FONCIER SOLIDAIRE : UN NOUVEAU LEVIER POUR FAVORISER L'ACCESSION SOCIALE

Depuis février 2021, GrandLyon Habitat est agréé Organisme Foncier et Solidaire (OFS). Concrètement, cela lui permet de vendre des biens en Bail Réel Solidaire et ainsi développer l'accession sociale pérenne, sur de l'ancien. En tant que membre fondateur de La Foncière Solidaire (OFS de la métropole), GrandLyon Habitat est par ailleurs engagé dans des opérations d'accession sur du logement neuf. Autant de façons d'œuvrer pour la réduction des inégalités dans l'accès à la propriété en secteur tendu.

SATISF'ACTIONS : PROJET D'ENTREPRISE 2022-2024

Au sein de GrandLyon Habitat, l'année 2021 a été marquée par la nomination de Jean-Noël Freixinos en tant que directeur général. Ce changement de gouvernance s'accompagne d'un projet d'entreprise à la hauteur des nouvelles ambitions. Intitulé "Satisf'Actions", le projet se développe sur 3 ans (2022-2024), avec un ajustement annuel, pour traduire les nouvelles orientations stratégiques : reconquête de la satisfaction des locataires, exigence de qualité, contribution active à la transformation de la ville, transversalité... la feuille de route est établie.

RÉSIDENCE "LE PRÉLUDE", SYMBOLE DE MIXITÉ SOCIALE

Située à Charly, la résidence de 27 logements "Le Prélude" a été inaugurée le 28 avril 2021. Le projet, impulsé par un partenariat public-privé entre GrandLyon Habitat et le promoteur ALILA, répond à la volonté de développer la mixité sociale sur le territoire de la commune. Première étape réussie : l'architecture de la résidence s'intègre harmonieusement à cette commune plutôt pavillonnaire.



Résidence Le Prélude

Un nouveau métier au service des locataires

Entre septembre 2020 et septembre 2021, les agences Mermoz et Centre ont expérimenté un nouveau métier. Objectifs : mieux répondre aux attentes des locataires et à l'exigence de qualité sur les parties communes, tout en palliant la difficulté de recruter des gardiens. C'est ainsi que Karine Gosset, 30 ans d'ancienneté, a contribué à la création d'un nouveau métier. Elle est devenue la première « assistante de gestion proximité parties communes » de GrandLyon Habitat. Et ceci, pour la plus grande satisfaction de Simon Dessertenne, locataire d'un appartement au 217 Grande Rue de la Guillotière à Lyon 7^e.



Karine Gosset,
« assistante de gestion
proximité parties
communes » à l'agence
Mermoz, intervient
à Lyon 7^e nord (Saxe
Gambetta-Guillotière-
Jean Macé) et Lyon 8^e
(Monplaisir)

« Entrée chez GrandLyon Habitat en 1989, j'ai exercé de nombreux

métiers ! Assistante commerciale, chargée de clientèle, chargée de secteur, assistante de coordinatrice de proximité... il faut que ça bouge ! Mais en 2020, la crise du COVID m'a contrainte à rester chez moi de mars à août. En septembre, j'ai repris le travail et j'ai relevé un nouveau défi en construisant un nouveau poste, au service des parties communes des résidences. Je dis construire, car, avec Isabelle Layes, Coordinatrice de proximité, nous avons créé ce métier petit à petit, en réfléchissant avec une autre agence qui avait une approche un peu différente. Finalement, c'est notre modèle qui a été retenu et j'ai démarré officiellement sur le poste en septembre 2021. En 3 à 4 mois, j'ai su prouver que ce nouveau métier avait une utilité. Les réclamations des locataires ont été réduites grâce à l'anticipation des problèmes et la démarche de qualité perçue.

Quand je rentre dans une des 35 allées dont j'ai la responsabilité, je pointe tout ce qui ne va pas et passe les commandes nécessaires : remplacer les ampoules, refaïencer, réparer des serrures, remplacer et nettoyer les boîtes aux lettres... autant de petites choses qui rendent les résidences agréables à vivre. Mon rôle, c'est aussi de rendre ce travail visible et de communiquer par affichage sur les interventions en cours ou à venir, afin que les locataires voient que les choses avancent. Ce qui me plaît dans ma fonction, c'est de contribuer à rendre beaux et

pratiques les lieux de vie et de faciliter le travail des différents intervenants. Par exemple, j'ai créé un local vélo, un local pour le stockage des produits et matériels d'entretien avec un point d'eau... Les locataires m'ont bien identifiée, ils m'appellent même pour l'intérieur de leur logement sur lesquels je n'interviens pas normalement et je transmets à l'agence pour qu'ils ne restent pas « sans solution ». Certains sont d'ailleurs devenus des référents « qualité perçue » même si ce rôle n'est pas formel. Ils contribuent à faire de mon métier quelque chose de très épanouissant, au service de l'autre. » ■



Ce qui me plaît dans mon travail ? Contribuer à rendre beaux et pratiques les lieux de vie.



Simon Dessertenne, locataire au 217 Grande Rue de la Guillotière à Lyon 7^e

« J'ai 66 ans, je travaillais à l'hôpital Saint-Luc Saint-Joseph et je suis actuellement retraité. J'habite cette résidence de 28 appartements depuis 17 ans et j'en suis l'un des premiers locataires. Très vite, je me suis investi dans la résidence en signalant à GrandLyon Habitat les problèmes qu'elle pouvait rencontrer. Je prenais des photos et les envoyais à l'agence, les intervenants ne pouvant être de partout à la fois !

Je suis devenu petit à petit un référent et je trouve qu'il devrait y en avoir un par résidence, pour les aider.

Depuis que Karine Gosset a pris ses fonctions, le retour de GrandLyon Habitat est quasi immédiat, elle est très réactive, très professionnelle et à l'écoute. Les voisins me font parfois remonter leurs problèmes et je transmets à Karine. Je suis en relation avec elle régulièrement et, globalement, la nouvelle organisation de GrandLyon Habitat est plus à l'écoute ! » ■

La nouvelle organisation de GrandLyon Habitat est plus à l'écoute !

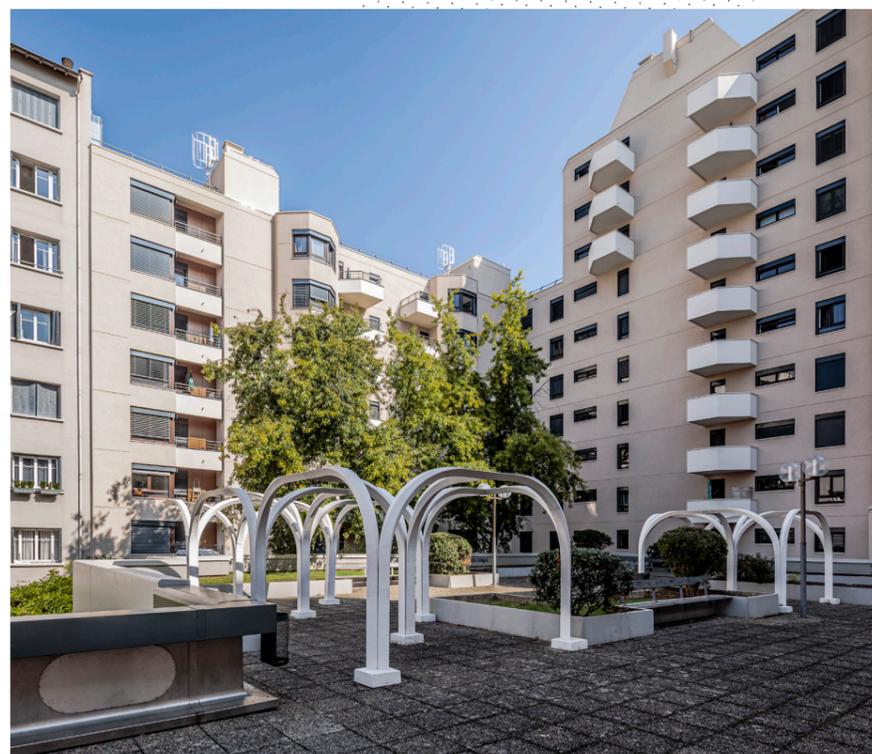
LA GRAPP', TOUJOURS PLUS BELLE



Voilà plusieurs années que « Plus Belle La Grapp' », projet dédié à l'amélioration du cadre de vie du site La Grappinière à Vaulx-en-Velin, développe des actions co-construites avec les habitants. En 2021, la sensibilisation s'est poursuivie sur le volet de la propreté, pour aller encore plus loin. Avec des habitants référents, de nouvelles réalisations ont vu le jour : magnets pour le frigo en guise de mémo pour le tri, BD illustrée, mais aussi poubelles ludiques installées à proximité des aires de jeu.



RÉSIDENCE AUGUSTE BROTTIER À LYON 3^e



Réhabilitée dans le cadre du projet de rénovation urbaine du quartier de la Part-Dieu, la résidence Auguste Brottier peut être désormais admirée sous un nouveau jour, aussi bien à l'intérieur de ses 108 logements qu'à l'extérieur via ses façades rénovées. Les travaux visaient à mieux maîtriser les charges liées à l'énergie, améliorer le cadre de vie des habitants et valoriser la résidence.

"ENTREPRENDRE C'EST POSSIBLE" À LYON 8^e

Retour sur « Entreprendre c'est possible », une action autour de la création d'entreprise qui a eu lieu le 7 octobre 2021 à la Maison du Projet de Lyon 8^e. Les participants ont pu rencontrer des structures spécialistes de l'entreprenariat. Cette animation s'intègre dans une démarche globale d'accompagnement vers l'emploi et de développement socio-économique du quartier. Pôle Emploi, ADIE, Positive Planet, RDI, Cité Labs en sont partenaires.



2022 : LES TEMPS FORTS

JANVIER

Nouvelle édition du guide pratique « Entretien et réparations locatives : qui fait quoi ? »

FÉVRIER

Mise en place du Projet d'Entreprise 2022-2024 Satisf'Actions.

MARS

Reconversion de la résidence Viabert à Lyon 6^e, bâtiment privé datant de 1924, en un ensemble de 22 logements sociaux.

AVRIL

Nouveau parcours de formation BIM (Building Information Modeling).

JUIN

Pose de la première pierre de la résidence Ginkgo à Lyon 7^e, un ensemble immobilier de 83 logements qui prennent place sur un ancien site industriel.

JUILLET

Livraison de la résidence Ô à Charbonnières-les-Bains qui comprend 10 logements.

SEPTEMBRE

Inauguration de la résidence Rabelais à Dardilly, réhabilitation qui vise à améliorer le confort de vie des locataires et moderniser l'image de la résidence.



OCTOBRE

- Inauguration de la résidence Le Contrechamps à Fleurieu-sur-Saône qui comporte 20 logements.
- Inauguration des bâtiments 440/460 à la Sauvegarde à Lyon 9^e, première réhabilitation du « Projet Urbain Duchère » sur ce secteur.
- Vote du Conseil d'Administration de GrandLyon Habitat pour la constitution de la Société de Coordination. Elle réunira les trois bailleurs sociaux : GrandLyon Habitat, Lyon Métropole Habitat et Est Métropole Habitat. Création définitive en janvier 2023.
- Livraison de L'Estampille et de ses 25 logements à Caluire-et-Cuire.

NOVEMBRE

Inauguration des résidences Story Board et Scénario, quartier Patay à Lyon 8^e.

DÉCEMBRE

Livraison du premier bâtiment réhabilité de la résidence Marius Donjon à Lyon 9^e.

GRANDLYON HABITAT LE GRAND JOURNAL est le rapport d'activité 2021 de GrandLyon Habitat.

ÉDITION : JUIN 2022

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : F. Thevenieau, président

RÉDACTEUR EN CHEF : J.-N. Freixinos, directeur général

DIRECTRICE ÉDITORIALE : A. Romero, directrice de la communication

CONCEPTION ET RÉDACTION :

Résonance publique et la Direction de la communication de GrandLyon Habitat ainsi que tous les collaborateurs sollicités : C. Bayirli, D. Chenel, O. Croze, L. Dequidt, N E Ellouk, K. Gosset, A. Laurent-Hocry, I. Layes, V. Mazoyer, S. Molina-Cruz, E. Morel, C. Novet, F. Perreton, E. Perron, A. Renaud, P. Rocca, P. Rousseau, C. Schuehmacher, F. Sylvestre, A. Thura, C. Tinguely, J.-L. Tricot

IMPRESSION :

Faurite-Lamazière (01700) IMPRIM'VERT® Sur papier PEFC issues de forêts gérées durablement