

Regards croisés

AVEC L'HABITAT PARTICIPATIF, LES LOCATAIRES CONÇOIVENT UNE RÉSIDENCE QUI LEUR RESSEMBLE

P. 5



© Julie Lambert

Focus

OBJECTIF DÉCARBONATION

P. 6

Portraits

PROJET D'ENTREPRISE 2022 - 2024 : DE NOUVELLES FAÇONS DE TRAVAILLER POUR MIEUX SATISFAIRE LES LOCATAIRES

P. 7



© Julie Lambert

Dossier

L'habitat spécifique : loger les locataires dans toutes leurs diversités

Souvent moins connues, les résidences adaptées aux publics spécifiques – personnes âgées, étudiants, jeunes travailleurs, personnes en situation de handicap physique, psychique ou mental, personnes réfugiées – font partie intégrante de l'offre de GrandLyon Habitat.

P. 2



© Julie Lambert

La salle d'activités du centre de transit Nora Saoudi, géré par Forum réfugiés à Lyon 3^e. De 2022 à 2024, GrandLyon Habitat a réhabilité ce bâtiment pour améliorer le confort et mieux adapter les logements aux besoins des personnes accueillies

ÉDITO

GrandLyon Habitat fait corps avec ses partenaires

François THEVENIEAU
PRÉSIDENT



et
Jean-Noël FREIXINOS
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le grand dossier de cette année est consacré à l'offre de « logements spécifiques » de GrandLyon Habitat. Que veut dire cette appellation ?

François THEVENIEAU : GrandLyon Habitat possède et gère environ 27 000 logements sur la Métropole de Lyon. La plus grande partie de notre patrimoine et celle qui vient spontanément dans les esprits, est constituée de ce qu'on appelle des logements familiaux. L'office les gère en direct avec les habitants locataires.

Jean-Noël FREIXINOS : Par ailleurs, et cela est moins connu, nous confions une partie de notre patrimoine (environ 1 600 logements) à des structures partenaires, la plupart du temps des associations. Ces dernières sont assez diverses et leurs missions s'adressent à des publics spécifiques : les jeunes, les étudiants, les demandeurs d'asile, etc. Dans ce cas, ce sont les partenaires qui attribuent les logements et assurent la relation locative avec les habitants.

Pourquoi avez-vous mis l'accent sur cette offre dans ce rapport d'activité 2024 ?

J.-N.F. : Ordinairement, nous parlons beaucoup du logement familial, qui est le

cœur et l'essentiel de notre activité. Il se trouve qu'en 2024, nous avons livré deux belles opérations destinées à des publics spécifiques. Il s'agit, d'une part, du centre de transit Nora Saoudi, géré par Forum réfugiés et comprenant 44 chambres. Celui-ci a ouvert ses portes en janvier 2024 dans le 3^e arrondissement de Lyon. D'autre part, la résidence étudiante Renée-Vivien, située dans le 7^e arrondissement de Lyon, compte 70 logements confiés en gestion à Fac-Habitat.

F.T. : Il nous a semblé important de mettre en lumière cette partie de notre activité, pour laquelle nos collaborateurs se mobilisent également, car ce sont eux qui suivent et animent ces partenariats.

Dans quelle mesure ces partenariats enrichissent-ils votre mission de bailleur social ?

F.T. : Grâce aux associations avec lesquelles nous travaillons sur ces projets, nous pouvons répondre à des personnes qui ont besoin d'un logement assorti d'un accompagnement dédié. C'est par exemple le cas lorsque nous travaillons avec Habitat et Humanisme sur la pension de famille que nous livrerons cet été, rue Servient. Cet accompagnement

requiert les compétences expertes de nos partenaires associatifs, qui complètent ainsi très utilement notre propre champ de savoir-faire.

J.-N.F. : Par ailleurs, cette relation partenariale avec des acteurs très variés nous nourrit de pratiques dont nous nous inspirons pour enrichir nos activités. Nous avons par exemple intégré des méthodes d'animation dont nous avons vu la pertinence, pour créer du collectif au sein de nos résidences intergénérationnelles. Certaines démarches nous ont également montré la voie pour développer un projet de logement locatif social participatif, dont nous parlons également dans ce Grand Journal. En le parcourant, vous découvrirez aussi d'autres réalisations innovantes (bourse au logement, colocations solidaires ou intergénérationnelles), pour lesquelles ces partenaires représentent également une source d'inspiration. Et cela va encore plus loin, car ce travail partenarial nous alimente dans nos réflexions sur nos métiers, notre organisation : il vient abonder notre projet d'entreprise ■

L'habitat spécifique : loger les locataires dans toutes leurs diversités

Souvent moins connues, les résidences adaptées aux publics spécifiques occupent pourtant une place essentielle dans l'offre de GrandLyon Habitat. Pour les locataires, elles apportent un cadre de vie adapté et un accompagnement correspondant à leurs besoins. Pour les collectivités, elles sont un appui précieux pour répondre à la diversité des publics qui composent une ville. Pour GrandLyon Habitat, elles permettent de mobiliser pleinement son expertise avec celle de ses nombreux partenaires spécialistes de l'accompagnement social.

Un levier de cohésion sociale au cœur des territoires

Une réponse à la variété des besoins résidentiels

Parmi les 27 000 logements que compte le parc de GrandLyon Habitat, la grande majorité est composée de logements sociaux principalement familiaux. Pourtant, le champ de l'offre est bien plus étendu et permet de répondre avec justesse aux situations variées que peuvent rencontrer les publics au cours de leur vie. Cette offre est mise en place avec une quinzaine de structures dont le cœur de mission est l'accompagnement de publics aux besoins spécifiques. Comme l'explique Éric Perron, Directeur du Pôle Aménagement et Développement Immobilier, « *grâce à l'accompagnement proposé par l'ensemble de nos partenaires, tous experts reconnus dans leur domaine, nous sommes à même de proposer un éventail complet en matière d'accueil* ». La répartition s'organise comme suit : GrandLyon Habitat confie le bâtiment dont il est propriétaire, à une structure partenaire qui prend en charge la gestion des logements, ainsi que l'accompagnement des personnes et verse une redevance à GrandLyon Habitat. « *Pour toutes les étapes ou situations de vie, nous avons une proposition adaptée* », explique Sandrine Dubos, Responsable du service immobilier spécialisé.

Pour résumer, GrandLyon Habitat possède quatre résidences étudiantes, mais également six résidences dédiées aux jeunes actifs. L'office est propriétaire de deux pensions de famille, une troisième ouvrira ses portes en 2025 - et compte également douze résidences sociales. Pour les personnes âgées, GrandLyon Habitat dispose de quatre résidences autonomie, au sein desquelles animations et restauration sont proposées aux locataires, mais aussi de deux résidences EHPAD. L'habitat spécifique,

c'est aussi un centre de transit à Lyon 3^e, qui permet d'offrir un accueil solidaire et digne.

Une agilité au service du bien-vivre en ville

Si chacune de ces offres répond à un besoin précis, toutes visent à favoriser l'insertion de leurs habitants. Dans cette perspective, de nouvelles initiatives voient progressivement le jour. Il y a les résidences intergénérationnelles (*voir encadré*), dont la duplication entérine la pertinence. Il y a également le développement de l'accompagnement spécifique, mené par les associations référentes, au sein de résidences classiques. Cette pratique « dans le diffus » s'avère bénéfique pour l'insertion des personnes accompagnées, qui évoluent dans un environnement mixte. Ainsi, GrandLyon Habitat loue trois logements à l'association Le Refuge, qui soutient les jeunes victimes de rejet familial en raison de leur orientation sexuelle.

Autre pratique, celle du bail glissant. Par exemple, l'association le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri va prendre à sa charge la location de logements et les sous-louer à des ménages en difficulté, qu'elle accompagne déjà et qu'elle sait en bonne voie d'autonomisation. Lorsque cette autonomie est stabilisée, elle leur transmet le bail. « *Notre objectif est d'aller de plus en plus vers des solutions agiles, qui croisent les besoins et les offres. Comme nous sommes amenés à travailler avec l'ensemble du tissu associatif en lien avec le logement, nous pouvons les solliciter et ils le peuvent également. En termes de réponse sociale, dont le point de départ commun est le logement, c'est très intéressant* », précise Éric Perron.

La polyvalence du parc se prolonge en pieds d'immeubles

Outre l'habitat spécifique, GrandLyon Habitat travaille également sur la diversité de l'offre au sein de ses locaux en pieds d'immeubles. Certains sont loués à des associations, par exemple en 2024, pour l'accueil de jour de l'Orspere-Samdarra (observatoire national sur la santé mentale et les vulnérabilités sociales), d'autres à des associations ou commerces dont l'impact environnemental et social est bénéfique. Il y a, par exemple, les associations Récup & Gamelles et Janus installées dans le local rénové de la rue Villon, à Lyon 8^e et prochainement la Fondation L'Oréal, en lien avec l'association ARALIS. La plupart accueillent des commerces classiques, essentiels à la vie de quartier, ou plus innovants, comme Le Petit Poucet, ferme urbaine qui cultive de jeunes pousses. Comme l'explique Luc Achard, Directeur du Pôle Immobilier Spécialisé, « *ces locaux ont une forte valeur ajoutée sociale pour*

les quartiers, en offrant des espaces de rencontre, en améliorant l'accessibilité de services ou commerces essentiels, en créant des emplois, mais aussi en renforçant l'attractivité ». Ils jouent également un rôle dans l'atteinte de l'équilibre financier, le loyer de ces 830 locaux représentant 5,7 % du chiffre d'affaires de l'office.

“ Pour toutes les étapes ou situations de vie, nous avons une proposition adaptée. ”

Sandrine Dubos,
Responsable du service
immobilier spécialisé



De gauche à droite, Luc ACHARD, Directeur du Pôle Immobilier Spécialisé, Éric PERRON, Directeur du Pôle Aménagement et Développement Immobilier et Sandrine DUBOS, Responsable du service immobilier spécialisé



Atelier intergénérationnel à la résidence Le Perla Rosa, Lyon 8^e

RÉSIDENCES INTERGÉNÉRATIONNELLES : DE L'INNOVATION AU SUCCÈS

En 2012, GrandLyon Habitat innovait avec l'ouverture de la résidence Victoria à Lyon 8^e, qui visait à lutter contre l'isolement des personnes âgées ou en situation de handicap. Comment ? D'une part, en proposant de réunir dans une même résidence logements familiaux, logements étudiants et logements adaptés aux personnes âgées ou en situation de handicap. À cela s'ajoute un espace commun : un grand espace de convivialité meublé avec cuisine. Surtout, la présence d'une animatrice, salariée de GrandLyon Habitat, permet de mettre en musique l'état d'esprit, avec des étudiants

solidaires qui s'investissent quelques heures par mois pour le projet collectif. Elle élabore un projet de vie sociale et partagée avec les partenaires, en partant des propositions des habitants.

Au Perla Rosa, deuxième résidence intergénérationnelle ouverte en 2019, les résidents sont de grands joueurs et de fins gourmets, qui aiment discuter. Ainsi, outre les sorties et animations diverses, l'année a été ponctuée de cafés philo pensés en partenariat avec l'association ILO, mais surtout de parties de jeux de

société, de repas partagés et d'ateliers animés par la Banque Alimentaire. Ce dispositif de maintien à domicile contribue positivement au bien-être des résidents : le principe a fait la preuve de son efficacité. GrandLyon Habitat, qui a organisé des portes ouvertes en juin dans ces deux résidences, en ouvrira deux nouvelles à l'horizon 2027 dans les 8^e et 4^e arrondissements de Lyon ■



Le centre de transit Nora Saoudi, Lyon 3e

Ouverture du centre de transit Nora Saoudi

Le 22 mars 2024, après deux années de réhabilitation d'un bâtiment acquis en 2019, le centre de transit Nora Saoudi, situé dans le quartier Part-Dieu Villette, a ouvert ses portes. Dédiée à l'accueil des demandeurs d'asile qui viennent d'arriver dans le Rhône, la résidence est gérée par l'association Forum réfugiés. Les travaux incluaient la rénovation thermique, la surélévation du 3^e étage et le redécoupage des espaces. Ils ont notamment permis d'adapter au mieux les logements, autonomes, aux besoins des personnes accueillies.

La capacité d'accueil est de 100 personnes et deux logements pour personnes à mobilité réduite ont été créés.

L'opération conforte le partenariat entre GrandLyon Habitat et Forum réfugiés, qui œuvrent conjointement au maintien de la vocation d'accueil solidaire de la Métropole de Lyon ■

Parole à Frédérique Alacoque

Directrice du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage pour Habitat et Humanisme Rhône



« Quand la Métropole de Lyon a lancé une consultation dans le cadre de la cession du bâtiment situé au 44 rue Servient, dans le 3^e arrondissement, GrandLyon Habitat a répondu de son côté et Habitat et Humanisme, du sien. Or, il se trouve que nos deux organisations ont un solide historique de travail en commun et avaient le souhait d'aller plus loin ensemble. Alors, lorsque nous avons tous deux été retenus pour le second tour, nous avons bousculé la logique habituelle en présentant une réponse commune. Cela s'est fait à bilan ouvert, dans un état d'esprit de grande confiance mutuelle et avec la ferme volonté que cela puisse fonctionner, ce qui était à la fois sécurisant et stimulant.

Nos deux organisations ont un solide historique de travail en commun.

Frédérique ALACOQUE

Nous avons ainsi co-construit ce projet de pension de famille, afin qu'il corresponde à nos contraintes budgétaires respectives et à notre ambition commune. Chacun a fait preuve d'une réelle écoute : nous avons modulé notre cahier des charges et GrandLyon Habitat a pensé son projet de réhabilitation du bâtiment en fonction de nos besoins en termes d'usage, pour garantir un projet pérenne et de grande qualité. Le fait que la Métropole ait choisi notre projet est un bel accomplissement et valide la pertinence qu'il y a à mettre en commun nos expertises. En 2025, GrandLyon Habitat livrera ces 21 logements, complétés par des espaces collectifs et des bureaux. Nous pourrons dès lors y assurer notre mission d'accompagnement » ■

LYON 7^e : 70 NOUVEAUX LOGEMENTS ÉTUDIANTS

Lorsque GrandLyon Habitat fait l'acquisition de quatre immeubles dans le 7^e arrondissement de Lyon, ce bâti datant du 19^e siècle nécessite une profonde réhabilitation. C'est désormais chose faite : après 18 mois de travaux, impliquant mise aux normes, restructuration intégrale, surélévation de deux étages pour l'un des bâtiments et revalorisation patrimoniale de l'existant, la restructuration intégrale s'achève avec la livraison, fin 2024, de la résidence étudiante Renée Vivien, équipée de tout le mobilier nécessaire et gérée par l'association Fac-Habitat.



© Brice Robert



© GCC-AURECAI

La résidence étudiante Renée Vivien avant et après les travaux de réhabilitation et de surélévation, Lyon 7^e

Des résidences conçues avec et pour les gens du voyage

GrandLyon Habitat a développé un savoir-faire pour favoriser l'insertion et la sédentarisation des gens du voyage. Il va plus loin que la simple production de logements, il y associe un panel de services aidant ces nouveaux habitants à confirmer leur choix d'être sédentaires. Le parc de GrandLyon Habitat compte six de ces résidences (69 logements), dont celle d'Irigny livrée début 2021.

Les huit familles de « voyageurs », installées depuis 1986 à Irigny, s'y sentent bien. C'est une satisfaction pour la municipalité, qui s'est toujours attachée à les soutenir. Ainsi, la volonté municipale fut d'aménager une résidence durable et correspondant aux particularités de cette communauté parfaitement intégrée sur la commune en :

- adaptant les règles d'urbanisme
- signant un bail emphytéotique
- développant un partenariat solide entre la Métropole, GrandLyon Habitat et Apertise (conseil en ingénierie sociale)
- accompagnant les familles à chaque étape

Aujourd'hui, je peux témoigner qu'aux Floralines, de belles histoires familiales s'écrivent .”

Blandine FREYER, maire d'Irigny

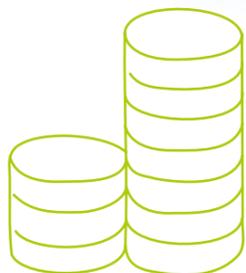


2024

En chiffres

DES INVESTISSEMENTS SOUTENUS ET UNE CAPACITE D'AGIR

93,3 M€
de dépenses
d'investissement



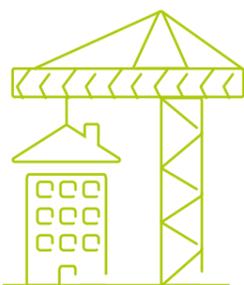
22,6 M€
alloués à la maintenance
et au gros entretien



UN PATRIMOINE EN CONSTANTE ÉVOLUTION

371 nouveaux
logements livrés

261
logements
avec un **Ordre
de Service
de démarrage
de travaux**



240
logements locatifs
sociaux ont été agréés
en PLUS - PLAI - PLS

20
logements
en Bail Réel Solidaire
(BRS) ont été agréés

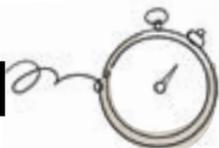
27 376
logements gérés

dont **25 669** appartements et villas
et **1 707** équivalents logements en foyers

830
locaux professionnels
et commerces



BRÈVES



POINT COMMUN : LES TROIS OPH ONT ORGANISÉ UN GRAND JOB DATING AVEC #JENESUISPASUNCV

Au total, 97 candidats rencontrés et 5 recrutés : tel est le bilan, pour GrandLyon Habitat, du grand job dating, auquel le bailleur social a participé avec Est Métropole Habitat et Lyon Métropole Habitat, le 8 octobre, au Groupama Stadium. Les habitants de la métropole pouvaient non seulement postuler à différents emplois - assistant de gestion parties communes, gestionnaire recouvrement, technicien énergie - mais également en savoir plus sur le logement social, ses métiers et ses missions qui, au-delà de la construction et de la gestion des logements, s'étendent jusqu'à l'accompagnement et le soutien des locataires. Ce grand job dating était co-organisé par les trois OPH membres de la société de coordination, avec le facilitateur de recrutement #JenesuispasunCV. En tout, 15 recruteurs étaient présents au stade.



Le Point commUn

BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS : UNE SOLUTION DE MUTATION SUPPLÉMENTAIRE POUR LES LOCATAIRES

Échanger son logement avec un autre locataire pour vivre dans un lieu qui correspond mieux à ses besoins ou à la composition de son foyer, c'est possible ! Depuis le 22 janvier 2024, une plateforme d'échange de logements (echangermonlogement69.fr) est ouverte à tous les locataires du parc social de 16 bailleurs du département, dont GrandLyon Habitat. Cette solution est portée par ABC HLM, l'association des bailleurs du Rhône.

Les objectifs ? Faciliter et fluidifier les parcours résidentiels, traiter les situations de sur ou sous-occupation et rendre les locataires acteurs de leur changement de logement. Fin 2024, 27 demandes avaient déjà été acceptées, et six échanges validés du côté de GrandLyon Habitat.

COLOCATION SOLIDAIRE : SENIORS ET JEUNES SOUS UN MÊME TOIT !

La colocation intergénérationnelle solidaire est un dispositif porté par la Métropole de Lyon, qui permet aux locataires de plus de 60 ans de louer une chambre de leur logement, parfois devenu trop grand, à un jeune de moins de 30 ans. Un dispositif légal, prévu dans le cadre de la loi Elan. Deux associations, Le Pari Solidaire Lyon et Tim & Colette, accompagnent les locataires dans leur projet.

Les avantages ? Obtenir un complément de revenus, bénéficier d'une présence rassurante au quotidien, partager des moments conviviaux et aider un jeune à se loger à un coût abordable. Fin 2024, une dizaine de colocations avaient vu le jour chez les locataires de GrandLyon Habitat.

RÉSIDENCE LÉO LAGRANGE : GRANDLYON HABITAT CONCLUT UN MARCHÉ GLOBAL DE PERFORMANCE AVEC BOUYGUES BÂTIMENT SUD-EST

En octobre 2024, à l'issue d'une procédure de dialogue compétitif, GrandLyon Habitat a désigné le groupement Bouygues Bâtiment Sud-Est pour mener la réhabilitation de la résidence Léo Lagrange, à Vénissieux, dans le cadre du NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) Vénissieux/Saint-Fons. Avec 401 logements concernés, 30 millions d'euros d'investissement, trois ans de travaux et des consommations énergétiques divisées par deux, le projet est ambitieux. Les objectifs : une amélioration du confort pour les habitants et une transformation de l'image des bâtiments.

Pour cette opération, GrandLyon Habitat a décidé de conclure un marché global de performance. Une première sur une réhabilitation lourde ! Bouygues et son équipe gèrent à la fois la conception, la réalisation et l'exploitation pendant 10 ans. Le groupement s'engage dans l'atteinte d'un haut niveau de performance énergétique dans la durée. Les travaux débuteront à l'été 2025 ■



Avec l'habitat participatif, les locataires conçoivent une résidence qui leur ressemble

GrandLyon Habitat a lancé, en mai 2024, son projet de construction d'une résidence conçue avec les habitants, dans le quartier Laënnec, à Lyon 8^e. Un groupe d'une trentaine de locataires participe régulièrement à des ateliers de réflexion avec l'architecte, l'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) et la responsable d'opérations. Ce projet d'habitat participatif locatif, unique, permet de prendre en compte les besoins des futurs résidents et de faire émerger des idées novatrices. Les travaux devraient démarrer en 2026 et la livraison du chantier est prévue pour 2027. Catherine Leseigneur, responsable d'opérations, nous explique ce projet.



Catherine LESEIGNEUR, responsable d'opérations à GrandLyon Habitat, lors d'un atelier de travail avec des locataires volontaires

Comment est né ce projet d'habitat locatif participatif ?

« GrandLyon Habitat souhaitait transformer un parking sous-utilisé de la résidence Laënnec à Lyon 8^e (un ensemble de 300 logements) et y construire 30 nouveaux logements. Nous voulions une opération innovante et exemplaire, tant sur le plan environnemental que sociétal. C'est pourquoi nous avons choisi d'intégrer les locataires dans le processus de construction. Nous avons déjà travaillé en concertation avec les habitants, mais nous ne sommes jamais allés aussi loin dans cette démarche.

Nous avons donc lancé un appel à candidatures auprès de l'ensemble de nos locataires, afin d'identifier ceux souhaitant s'impliquer dans le projet. Nous avons rencontré un grand succès : à la première réunion de mai, une centaine de locataires se sont manifestés. Au final, nous travaillons avec un groupe d'une trentaine de locataires très motivés qui, soit souhaitent changer de logement et intégrer, à terme, cette résidence, soit sont intéressés par la démarche en elle-même. Les profils sont très divers !

Comment se traduit, concrètement, cette co-construction avec les locataires ?

« Depuis septembre, nous organisons des ateliers tous les mois et demi avec le groupe de locataires, l'architecte, Louison Thiam de L'Atelier des Vergers et Myriam Poitou, du cabinet Kaléido'scop, qui assure l'Assistance à Maîtrise d'Usage. Nous menons des réflexions sur différents sujets. Les premiers ateliers ont porté sur l'implantation et les contraintes, les espaces et services communs et la configuration des bâtiments et des logements. Le groupe de travail va également réfléchir sur les aménagements extérieurs. Les ateliers vont se poursuivre jusqu'au lancement des travaux et même après. Il s'agira notamment de réfléchir au fonctionnement de la résidence.

Nous avons également mis en place deux commissions spécifiques, composées de locataires : l'une sur l'environnement, l'autre sur la tranquillité et la sécurité.

Les échanges sont respectueux et très pertinents. Les participants sont impressionnants, très motivés. Il y a beaucoup d'idées qui émergent !

Justement, quelles sont les idées qui émanent et à quoi va ressembler cette résidence ?

« Il s'agira d'une résidence composée de deux petits bâtiments en R+4. Elle disposera de 30 logements, du T2 au T5, et il n'y aura pas de places de parking attribuées. Une salle commune de 80 m² sera aménagée. Il a été évoqué d'y organiser des réunions, des repas communs, des ateliers de cuisine, de l'aide aux devoirs, du yoga... Nous avons également avancé l'idée d'un espace de stockage, dans lequel on pourrait disposer du matériel à partager. L'idée d'une buanderie collective n'a pas été retenue par les locataires, des raisons d'hygiène ont été avancées. La démarche participative est riche, elle a été très vite intégrée. On arrive à fusionner les idées. Cette intelligence collective est très positive !

Quels sont les avantages d'une telle démarche, tant pour les locataires que pour GrandLyon Habitat ?

Pour les locataires, cette démarche permet de construire une résidence qui leur ressemble, mais aussi de retrouver du collectif, de la solidarité, de ne pas être seuls lorsqu'ils rentrent chez eux. Pour GrandLyon Habitat, cela nous permet d'écouter ce que nos locataires ont à nous dire. De plus, cette expérience nous sert de laboratoire, à tester des idées. Nous sommes en réflexion pour reproduire ce schéma sur d'autres projets ■

Parole de locataire

« Participer à ce projet, c'est une très belle expérience. Cela permet de voir comment cela se passe. Nous sommes force de proposition, nous apportons notre pierre à l'édifice, ce n'est pas juste un cahier des charges qui nous est imposé. C'est un projet futuriste pour le parc social : les idées sont insufflées de la base, l'information n'est pas uniquement descendante. »

Madame S. — Lyon 8^e

Repère Le cabinet d'architecte L'Atelier des Vergers, basé à Saint-Étienne, propose une architecture raisonnée où les notions de confort, d'économies d'énergie et de facilité de vie sont primordiales.

Est-ce la première fois que vous menez un projet avec des locataires d'un bailleur social ? Comment procédez-vous ?

Oui, tout à fait ! J'ai déjà mené des projets d'habitat participatif, mais avec de futurs propriétaires. Là, c'est la première fois que je travaille avec des locataires. Nous co-concevons la résidence avec des personnes qui, pour certaines, y habiteront. Nous pilotons les ateliers au cours desquels nous avançons sur différentes thématiques. Notre rôle est de retranscrire les souhaits des habitants, procéder à des arbitrages comme, par exemple, sur les parkings mutualisés, faire en sorte que les propositions soient réalistes.

Qu'est-ce que cela change dans la pratique de votre métier ?

Nous devons faire preuve de beaucoup de pédagogie, acculturer les locataires à notre métier, leur expliquer, par exemple, les enjeux financiers, les règles d'urbanisme, etc. Nous recueillons leur avis sur chaque élément. Les projets participatifs sont plus longs et plus complexes, mais ils sont surtout plus adaptés aux besoins. Nous n'arrivons pas avec des solutions toutes faites : nous nous questionnons sur notre métier et nous remettons l'utilisateur au centre du projet.

Que vous apporte ce genre de projet ?

Aujourd'hui, dans le métier d'architecte, nous n'avons plus de futurs clients en face de nous, sauf pour la construction de maisons individuelles. Et cela me manque ! Là, cela me fait plaisir de rencontrer les futurs habitants, il y a davantage d'affect dans ces projets. Cela m'apporte beaucoup ■



Louison THIAM, architecte du cabinet L'Atelier des Vergers

Objectif décarbonation

Limiter son impact environnemental est un engagement de longue date pour GrandLyon Habitat qui réalise, depuis 2011, son bilan carbone. Pour l'organisme, certifié ISO 50001 en 2021, baisser les émissions de gaz à effet de serre implique de porter prioritairement le poids de l'effort sur son parc, tout particulièrement sur le sujet de l'énergie.

LE PASSAGE AU RENOUVELABLE

« Pour décarboner notre parc, le premier levier consiste à développer les énergies renouvelables pour son approvisionnement. Sur celui-ci, l'action continue menée par GrandLyon Habitat a porté ses fruits puisque les émissions de gaz à effet de serre ont été réduites de 15 % entre 2011 et 2023, en dépit d'une augmentation de la surface chauffée d'environ 6 % », explique Patrick Rousseau, Directeur du Patrimoine et Cadre de Vie. Cela résulte d'une action forte et constante. Il y a, d'une part, la baisse de l'utilisation des énergies fossiles. Le fioul est ainsi exclu depuis 2017 et la part du gaz naturel a été réduite au profit des énergies renouvelables. Par ailleurs, l'organisme a mobilisé des leviers d'ampleur comme les nombreux raccordements aux réseaux de chaleur urbains réalisés depuis 2017. Ces derniers ont l'avantage d'alimenter les résidences à partir d'énergies produites localement, qui peuvent être issues de la biomasse ou bien de la valorisation des déchets.

Fin 2024, 10 249 logements étaient raccordés à ces réseaux, soit 41 % du parc total et 65 % du patrimoine en chauffage collectif. D'autre part, des solutions techniques sont déployées, comme l'équipement de résidences avec des chaufferies bois (voir encadré), ou bien avec des solutions solaires thermiques pour la production d'eau chaude. En 2023, 2 454 logements sont équipés de la sorte, quand 53 installations photovoltaïques sont présentes sur certaines résidences, offrant une source d'électricité décarbonée.



© Julie Lambert

En cohérence avec la Stratégie Nationale Bas Carbone 2050, GrandLyon Habitat élabore une feuille de route à 2030 pour adapter sa stratégie patrimoniale et accélérer ses progrès en matière de performance environnementale.

Patrick ROUSSEAU, Directeur du Patrimoine et Cadre de Vie à GrandLyon Habitat

LA RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE, DEUXIÈME LEVIER

« La réhabilitation énergétique et environnementale des logements existants s'avère un levier essentiel pour diminuer l'utilisation des ressources et par là-même, limiter l'empreinte carbone du parc », précise Patrick Rousseau. Entre 2022 et 2026, le plan de réhabilitation porté par GrandLyon Habitat concerne ainsi 2 330 logements pour un montant d'investissement de 210 millions d'euros. Une ambition soutenue par le contrat de plan signé avec la Métropole, qui vise à accélérer la réhabilitation énergétique du patrimoine des trois Offices Publics de l'Habitat en contrepartie d'aides financières. Sur les 612 logements réhabilités entre 2022 et 2024, la baisse des consommations énergétiques est en général rapidement effective.



La résidence Le Bon Adrien, Lyon 3^e

La maintenance du parc et la bonne conduite des installations jouent également un rôle important dans la maîtrise des consommations. « Nous travaillons sur différentes actions, comme la mise en place d'objets connectés qui permettent suivi et réactivité en temps réel, mais aussi l'installation d'automates pour la régulation, qui s'avèrent très efficaces. Nous avons également créé un poste en interne dédié au commissionnement, qui assure à toutes les étapes des réhabilitations ou constructions que l'ensemble des conditions sont réunies pour atteindre la performance visée », explique Patrick Rousseau.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE ET L'ADMINISTRATIF ÉGALEMENT IMPLIQUÉS

Constructions, acquisitions-améliorations, voire démolitions : l'activité de maîtrise d'ouvrage de GrandLyon Habitat est elle aussi émettrice de gaz à effet de serre. « Sur ce volet, nos émissions ont fortement baissé entre 2011 et 2024. La baisse de l'activité de développement l'explique en grande partie, mais le travail que nous menons pour faire évoluer nos pratiques y participe également. Nous essayons d'être en avance sur la réglementation, qui est déjà très exigeante sur le neuf. Par ailleurs, nous intégrons à nos programmes des actions de recyclage, de réemploi de matériaux ou encore

l'utilisation de matériaux bio ou géosourcés. En 2024, nous avons formé nos équipes de maîtrise d'ouvrage afin qu'elles s'approprient ces nouveautés », ajoute Patrick Rousseau.

Enfin, quoique modestes, les émissions liées à l'administratif – c'est-à-dire les locaux du siège et des agences locales – font également l'objet d'un plan d'action. Il y a notamment le défi Bureaux à Énergie Positive, la promotion de l'usage des transports en commun, le remplacement des véhicules thermiques par des hybrides ou électriques, le développement du vélo à assistance électrique, qui complète la démarche employeur ProVélo. Autant de dispositifs qui insufflent la culture de la décarbonation ■

LE CHOIX DU BOIS

Une cinquième chaufferie bois est venue compléter les installations de GrandLyon Habitat, en mars 2024. Située à Lyon 9^e, d'une puissance de 800 MW, elle alimente désormais 325 logements de la résidence Saint-Rambert, ainsi que deux résidences privées et une école primaire. La chaudière bois, qui couvre 70 % des besoins, est utilisée en priorité, ce qui réduit significativement son empreinte carbone. Cet investissement de 1,13 million d'euros permettra de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 740 tonnes équivalent CO₂, chaque année ■

Depuis 2020, la Métropole de Lyon et le bailleur social GrandLyon Habitat se sont mis en mouvement et ont engagé une dynamique inédite pour la transition écologique.

Des milliers de logements ont été raccordés aux réseaux de chauffage urbain métropolitains qui se verdissent d'année en année.

Philippe GUELPA-BONARO, Vice-Président de la Métropole de Lyon, délégué au Climat, à l'Énergie et à la Réduction de la Publicité



© Olivier Guerin

AVEC LE PLAN VÉLO, DÉCARBONER LA MOBILITÉ

« Depuis 2022, la thématique du vélo a été intégrée dans nos actions à travers deux volets principaux : l'un destiné à nos collaborateurs, l'autre à nos locataires », explique Damien Chénel, Directeur de la Prévention et de la Vie Sociale. La démarche progresse bien et les résultats sont au rendez-vous.

En interne, GrandLyon Habitat a obtenu en 2024 la médaille d'or pour sa labellisation Employeur Pro-Vélo, un dispositif porté par la Fédération française des Usagers de la Bicyclette. Parallèlement, le Plan Vélo se déploie sur les résidences : l'objectif de 1 000 places de stationnement sécurisées d'ici à 2026 est bien engagé, avec 350 places recensées fin 2024 et près de 400 prévues en 2025. Depuis 2022, chaque nouvelle livraison de résidence et chaque programme de réhabilitation inclut un local à

vélos. Un recensement est également en cours dans notre parc immobilier pour sécuriser ou créer, si nécessaire, de nouveaux locaux à vélos. Afin de soutenir cette initiative, plusieurs actions d'animation ont été mises en place : formations à la conduite du vélo en ville, ateliers d'auto-réparation et stands lors des fêtes de quartier, en partenariat avec les associations locales.

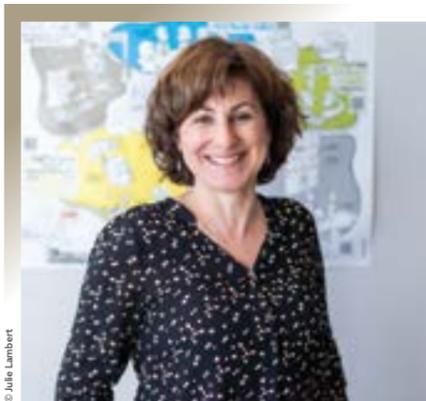
« L'effort de la Ville et de la Métropole sur l'aménagement de voies cyclables est un atout pour notre démarche, nous permettant d'orienter nos résidents vers des trajets sécurisés à proximité de chez eux », ajoute Damien Chénel. Une combinaison d'initiatives qui devraient encourager la pratique du vélo, décarbonée par nature ■



© Julie Lambert

Projet d'entreprise 2022 – 2024 : de nouvelles façons de travailler pour mieux satisfaire les locataires

De 2022 à 2024, GrandLyon Habitat a déployé son projet d'entreprise « Satisf'Actions », structuré autour de 5 axes stratégiques, 14 objectifs et 58 actions concrètes. Porté par une large mobilisation des collaborateurs, il a introduit de nouvelles méthodes de travail et renforcé la transversalité. Améliorer la qualité du service rendu aux habitants a été l'un des fils conducteurs de ces trois années.



Nathalie ROUX
Directrice de l'animation des transversalités et de la culture managériale

« Ma fonction, nouvelle à GrandLyon Habitat, a été créée en janvier 2022 avec pour mission principale de piloter le projet d'entreprise, premier objet de transversalité dans l'entreprise. Satisf'Actions s'est déroulé de 2022 à 2024. J'ai organisé sa construction, la mise en place et l'animation d'un dispositif de pilotage transverse et

facilité sa déclinaison et son appropriation par l'ensemble des collaborateurs.

Le conseil d'administration a fixé, en 2021, la feuille de route stratégique autour de cinq axes : **rendre un service de qualité aux habitants, mobiliser le logement comme levier des solidarités, le patrimoine vecteur de la transformation de la ville et de transition écologique, garantir la pérennité des missions du service public du logement et faire savoir nos savoir-faire.**

Le projet d'entreprise a apporté une déclinaison de ces 5 axes en 14 objectifs stratégiques et 58 actions qui couvraient largement les domaines de GrandLyon Habitat pour constituer un véritable « tableau de bord », permettant d'avoir une vision globale de l'activité. Nous nous sommes fixé des objectifs de modernisation de nos outils et pratiques, d'amélioration de nos performances et de transversalité entre les directions. Nous avons mis en place un suivi régulier de l'avancement, tous les deux mois, avec l'ensemble des pilotes d'action puis en comité de direction. Les agences ont décliné le projet d'entreprise en projet d'agence et ont ainsi piloté, dans un même tempo, les priorités sur leur territoire, comme l'amélioration de l'attractivité des parties communes.

Satisf'Actions a été un outil au service du management général de l'entreprise et du décloisonnement des activités. Il a permis de consolider le sentiment d'appartenance, tout en faisant évoluer notre culture d'entreprise vers un modèle de relations plus souple, misant sur la confiance, la responsabilité et le droit à l'ajustement.

Aujourd'hui, nous élaborons **un nouveau projet d'entreprise 2025-2028, plus resserré**, avec une dizaine d'actions, pour travailler des valeurs ajoutées autour d'une raison d'être ambitieuse, distinctive et porteuse de sens : **«Contribuer, encore mieux, à réduire les inégalités», pour nos locataires et nos collaborateurs** ■



Delphine SAUVADET
Chargée de projet qualité, direction de la performance et de la qualité, pilote d'action

« Dans ce projet d'entreprise, j'étais pilote sur l'action **«redéfinir et mettre en œuvre nos engagements de service pour le traitement des sollicitations»**, qui faisait partie de l'axe **«améliorer la qualité du service rendu»**. L'ambition, au travers de cette action, était d'inscrire la satisfaction client

au cœur des enjeux stratégiques de GrandLyon Habitat, de donner de la visibilité à ce qui fait la **«culture client GrandLyon Habitat»** et de structurer l'ensemble autour d'engagements de services, de rituels managériaux, d'objectifs et d'indicateurs de suivi.

Patrice BORDET
Directeur pôle services et territoires, leader d'action

« En tant que leader de l'**objectif stratégique «améliorer la qualité du service rendu», qui s'inscrivait dans l'axe «rendre un service de qualité aux habitants»**, mon rôle consistait à réunir, tous les deux mois, les pilotes d'action pour faire un point sur l'état d'avancement de chaque action. J'effectuais ensuite une synthèse pour le comité de direction, au cours duquel les 14 pilotes étaient présents.

Ce mode de fonctionnement permet d'ouvrir le champ de vision de chaque pilote, de prendre des idées ailleurs, de **faire fonctionner l'intelligence collective**. Nous avons pu nouer des liens entre différentes actions comme, par exemple, le traitement des sollicitations des locataires et le développement de l'application web pour les locataires. Cela a abouti au développement de nouvelles fonctionnalités de traitement des sollicitations via l'application. Cela m'offre **une vision plus transverse** et me permet de travailler différemment, avec des pilotes qui ne font pas partie de ma délégation, des techniciens dans leur domaine.

Ce rôle de leader résonne énormément avec mon travail. Depuis 2022, je suis directeur du pôle services et territoires et j'ai différentes missions, notamment le développement de la qualité de service et le pilotage des instances de concertation locative. J'ai ainsi pu m'assurer que les développements effectués par les pilotes d'action répondaient bien aux besoins des représentants des locataires. Cela permet d'alimenter les sujets de réflexion en lien avec eux. Dans ce projet d'entreprise, j'étais également pilote sur l'action **«développer la concertation avec les représentants des locataires»**.

Dans le nouveau projet d'entreprise, nous souhaitons aller plus loin. Je vais être responsable de l'enjeu **«développer les accès aux services GrandLyon Habitat et aux droits des locataires»**. **Nous souhaitons rendre les locataires acteurs et aller chercher ceux qui ne nous sollicitent pas.** Il s'agira également de décliner le projet d'entreprise au niveau des territoires, de mobiliser et accompagner les directeurs d'agence afin de donner du sens à ce projet d'entreprise ■

Lors de chaque réunion d'axe, menée par Patrice Bordet, chaque pilote était invité à faire un point sur l'état d'avancement de son action. Cela m'a permis d'avoir une vision globale des autres actions menées autour de cette thématique, de **créer des passerelles et de synchroniser le déploiement de certaines actions**. Le projet que je portais est notamment entré en résonance, à un moment donné, avec l'action intitulée **«assurer l'accueil des demandeurs via les accueils labellisés de niveaux 1 et 2»**, puisque la demande de logement fait partie des sollicitations auxquelles nos services ont à répondre.

D'un point de vue méthodologique, cette démarche a permis d'accéder plus rapidement et largement aux informations pertinentes, de gagner en efficacité et cohérence, d'avoir une vision actualisée et dynamique de l'état d'avancement de projets en interaction et enfin, de partager et de s'inspirer des bonnes pratiques de chacun des pilotes. Cette méthode de pilotage, riche et nouvelle pour GrandLyon Habitat est, à mon sens, à renouveler ■

DES LOGEMENTS VENDUS EN BRS À LYON 7^e ET LYON 3^e

Le BRS (Bail Réel Solidaire) est un outil qui permet aux ménages modestes d'accéder à la propriété à moindre coût en achetant les murs de son logement, mais en louant le terrain à un organisme foncier solidaire.



La résidence Louqsor, Lyon 7^e

GrandLyon Habitat met en vente en BRS, au sein de son patrimoine existant, 56 logements de la résidence Louqsor, à Lyon 7^e et 23 logements de la résidence Abondance, à Lyon 3^e. Chaque logement est proposé en priorité à son locataire. Si ce dernier ne souhaite pas acheter, le logement ne sera mis en vente que lorsqu'il décidera de le quitter.

Le BRS est soumis à conditions de ressources et les logements concernés entrent dans le cadre de la loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbain), qui impose aux communes 25 % de

logements sociaux.

Résultat : **GrandLyon Habitat peut ainsi vendre des logements dans des secteurs où la vente HLM était, jusque-là, limitée.**

POINT DU JOUR À LYON 5^e : DES LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES POUR FAVORISER LA MIXITÉ SOCIALE



GrandLyon Habitat vient de mener sa plus grande opération de LLI (Logement Locatif Intermédiaire) dans le quartier Point du Jour, à Lyon 5^e. Le bailleur a acheté en Vefa (Vente en l'état futur d'achèvement) 67 logements, du T1 au T5, à Linkcity, promoteur de l'opération Green Side. La résidence est située à proximité de la résidence Champvert. Soumis à conditions de ressources, ces appartements, livrés en juillet 2024, ont été loués à un prix en deçà du marché libre, mais ne relèvent pas du logement social.

Il s'agit, pour GrandLyon Habitat, de fournir une offre complémentaire dans un secteur où le bailleur propose déjà 382 logements sociaux, favorisant ainsi la mixité sociale.

GRANDLYON HABITAT DÉVELOPPE UNE APPLICATION WEB COMPLÈTE ET PRATIQUE

Conçue pour faciliter la navigation dès la première utilisation, l'application web de GrandLyon Habitat, lancée en octobre 2024, reprend les fonctionnalités du site internet de l'organisme, qui avait été co-construit avec les locataires. Elle permet donc de payer son loyer, consulter son avis d'échéance, déposer et suivre une réclamation, opter pour la dématérialisation de ses documents ou, tout simplement, rester informé des actualités de l'organisme. Elle offre, en plus, la possibilité de recevoir, sur son smartphone, des notifications personnalisées et d'ajouter une pièce jointe aux demandes.



L'application est disponible en téléchargement exclusif via le site internet de GrandLyon Habitat. Pour la découvrir en images :



RÉSIDENCE CHAMPLONG : DES AMÉNAGEMENTS PENSÉS PAR ET POUR LES HABITANTS



L'installation d'un city stade flambant neuf est le dernier aménagement extérieur en date de la résidence Champlong, à Saint-Genis-Laval. GrandLyon Habitat a également mené d'autres travaux d'amélioration du cadre de vie comme l'installation de barrières pour résidentialiser et réguler l'entrée dans le parking ou la création d'une piste cyclable. **Ceux-ci ont été pensés en concertation avec les habitants et les acteurs locaux**, dans le cadre du contrat de ville métropolitain 2024-2030, décliné en convention locale d'application sur les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). **Les habitants ont pu exprimer leurs besoins et dégager quatre thématiques, parmi lesquelles l'amélioration de la qualité de vie et de l'attractivité du quartier et le renforcement de la tranquillité publique.**

ZOOM SUR

Une politique RH engagée pour mieux répondre aux besoins des locataires

Avec près de 600 collaborateurs, GrandLyon Habitat offre une grande diversité de métiers très spécialisés et parfois méconnus, afin d'être au plus proche des besoins des locataires. **En 2024, le bailleur social a accueilli 50 nouveaux collaborateurs et a créé, ces trois dernières années, plus d'une trentaine de postes.** Notamment dans la maintenance technique, la proximité (sécurité, hygiène, embellissement...) et la tranquillité.

Pour pourvoir certains postes, GrandLyon Habitat a relancé les "appels à mobilité". Les collaborateurs qui visent un nouveau métier peuvent ainsi être formés pour acquérir les compétences nécessaires à leur futur poste. **Près d'un poste sur deux est pourvu par voie de mobilité interne.**

Attirer de nouveaux talents tout en fidélisant les équipes est un autre enjeu clé. Une réflexion sur la marque employeur a été engagée, avec l'adoption d'une signature forte : « Ensemble, partageons l'envie d'être utile » et la création de nouveaux supports de communication. Le bailleur a également enrichi ses avantages sociaux, avec par exemple la prise en charge de la mutuelle à 100 % ou l'instauration de congé menstruel. **Une dynamique RH qui place l'humain au centre : collaborateurs et locataires, ensemble.**



Les collaborateurs au centre de la communication, pour donner envie aux candidats de travailler dans le logement social



GRANDLYON HABITAT LE GRAND JOURNAL est le rapport d'activité 2024 de GrandLyon Habitat.

ÉDITION :
Juin 2025

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :
François Thevenieau, Président

RÉDACTEUR EN CHEF :
Jean-Noël Freixinos, Directeur Général

DIRECTRICE ÉDITORIALE :
Anne Romero, Directrice de la communication

CONCEPTION ET RÉDACTION :
Maquette initiale conçue par Résonance Publique
Adaptation et mise à jour : GrandLyon Habitat
Photographe : Julie Lambert
Rédaction : Camille Lamouche, Audrey Desfève et la Direction de la communication de GrandLyon Habitat

IMPRESSION :
ICA (38230) certification ISO 14001 **IMPRIM'VERT**
Sur papier PEFC issu de forêts gérées durablement