

20
25




**RAPPORT
ANNUEL**

**Des chiffres,
des faits**

SOMMAIRE

 AVANT-PROPOS	p. 3
---	------

 PERMIS D'ACCOMPAGNER	p. 4
---	------

① Un service de proximité	p. 5
② Une réponse adaptée aux besoins	p. 6
③ Booster les dynamiques territoriales	p. 7
④ Faire place et accompagner les plus vulnérables	p. 8
⑤ Une expérience professionnelle qui fait grandir chaque collaborateur ..	p. 9
⑥ Des modes de décision résolument participatifs	p. 10


 PERMIS D'ÉCO-CONSTRUIRE	p. 11
---	-------

① Un patrimoine net en carbone	p. 12
② Vers le zéro charge énergétique	p. 13
③ Place du vivant dans la ville	p. 14
④ Objectif zéro déchet	p. 15
⑤ Un terreau fertile pour de nouvelles filières	p. 16
⑥ Faire preuve nous-mêmes d'exemplarité	p. 17

 PERMIS D'OSER	p. 18
--	-------

① Accueillir la diversité	p. 19
② Initier pour insuffler une dynamique	p. 20
③ Faire avec nos locataires	p. 21
④ Démultiplier notre utilité sociale	p. 22
⑤ Des collaborateurs épanouis	p. 23
⑥ De nouveaux modèles pour se transformer	p. 24

 BILAN DURABILITÉ - NOS FONDAMENTAUX	p. 25
--	-------

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

AVANT PROPOS

Céline Reynaud

Directrice générale d'Est Métropole Habitat



PERMIS d'accompagner

Est Métropole Habitat donne une place à chacun



38 500
personnes
logées

92 300
demandes actives
de logements sur
la métropole

61 589
appels
téléphoniques
reçus

Logements étudiants : 1 508 places disponibles
EMH 2^e bailleur de logements sociaux étudiants
sur la métropole après le CROUS.

Visites dans les accueils :
2 553 au siège, 11 908 pour TPA,
8 130 pour TGE et 11 720 pour TVC.

PLUS DE CHIFFRES

656 attributions de logements familiaux dont 227 mutations, soit un taux de 35 %.

4,64 % c'est le taux de rotation de nos logements familiaux (hors étudiants).

25,5 % de nos titulaires de baux sont des personnes âgées de plus de 65 ans.

7 556 ménages bénéficient de l'APL, soit plus de 50 % des locataires présents à fin décembre 2025.

32 303 demandeurs de logement 1er choix sur les communes gérées par EMH (Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Saint-Priest, Décines...).

495 baux étudiants signés en 2025.

Accueil de **52 kapeurs** en 2025 (kolocation à projets solidaires).

1 Un service de proximité

L'accompagnement social des ménages et notre présence de proximité - nos gardiens et nos équipes dans leur polyvalence - sont nos fondamentaux, garants de notre mission de service public. Nous sommes attentifs aux fragilités et difficultés des locataires, nous apportons des solutions individuelles et collectives grâce aux "pôles de services de proximité" créés et animés avec nos partenaires.

ACTION PHARE

DÉPLOYER DES POINTS CONTACTS ET DES LIEUX QUI FAVORISENT LE POUVOIR D'AGIR

Inventer des lieux qui facilitent la qualité de service et le pouvoir d'agir des locataires au quotidien : le nouveau point contact de Bel Air à Saint-Priest a ouvert ses portes dans cette intention. Plus visible, accessible et convivial, c'est un véritable lieu ressource. Les responsables d'immeubles y sont présents tous les jours et les autres métiers de la proximité 1 fois par semaine. Dans une belle salle avec une cuisine partagée, un atelier est programmé chaque mois avec les habitants. Côté Maison pour agir aux Noirettes à Vaulx-en-Velin, un temps de médiation a été organisé juste avant la mise en route du chauffage, pour échanger sur les dépenses énergétiques, les enjeux techniques et de confort. Et demain, place aux initiatives habitants !



La propreté : une dynamique collective

Avec le bon fonctionnement des équipements et la tranquillité résidentielle, la propreté est l'un des 3 sujets majeurs pour la satisfaction des locataires. La mobilisation collective est entière, la propreté est l'affaire de tous ! Les responsables d'immeubles agissent, s'impliquent et sensibilisent : ils animent des chantiers de piquetage et de sur-entretien avec des jeunes pour développer la prise de conscience des jets d'ordures dans les espaces communs ; ils participent à des forums pour échanger avec les prestataires sur les points bloquants et/ou positifs ; ils partagent avec la direction Aménagement et habitat durable les difficultés qu'ils rencontrent en fonction des différentes configurations d'espaces, en vue d'une meilleure prise en compte dans les nouvelles constructions.



Des équipes mobilisées dans la gestion des attributions

Nos équipes sont mobilisées et engagées dans la gestion des attributions de logements. Nous affichons un taux de vacance maîtrisé 0,80 % et structurellement faible. Cet indicateur témoigne à la fois de notre capacité à remettre rapidement les logements sur le marché et de la fluidité de nos processus administratifs. Ce faible niveau de vacance constitue un levier majeur d'efficacité sociale. Il permet une mobilisation optimale du parc et répond directement aux besoins des territoires, dans un contexte où la pression sur le logement social est forte et s'accroît. Par nos résultats, nous confirmons notre ambition de garantir une gestion exemplaire de notre parc tout en affirmant notre mission sociale.

2 Une réponse adaptée aux besoins

À l'écoute des besoins des locataires, nous proposons des solutions adaptées et expliquées à leurs sollicitations. Attentifs aux attentes des collectivités et partenaires, nous développons avec eux des projets sur-mesure. L'engagement des directions support apporte les réponses adéquates aux besoins des collaborateurs.



LE CONTRÔLE DES PRESTATIONS : UNE ÉTAPE CRUCIALE

Pour une bonne réactivité des entreprises sur les travaux d'entretien (plâtrerie peinture, revêtements de sols ou encore serrurerie), nous avons mis en place des accords-cadres. Un poste est dédié au pilotage de ces contrats, qui seront renouvelés en 2026.

Le développement progressif de Presta +, une plateforme sur laquelle nos fournisseurs déposeront leurs tableaux de suivi de bord (nature des interventions, suivi, retours de panne), doit nous permettre d'être plus réactif. Les entreprises qui ne respectent pas leurs engagements font l'objet de mises en demeure, une nouvelle application récemment mise en place permet de fluidifier et simplifier leur édition. Suivre les commandes, évaluer la qualité de service des prestataires, c'est garantir une meilleure satisfaction pour les locataires.

Simplifier le paiement des loyers pour les locataires

INFORMATION LOCATAIRES

Régler votre loyer c'est simple comme bonjour !

Sur mon espace locataire sur locataires.est-metropole-habitat.fr

EN PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE
Comment ? En faisant la demande de prélèvement automatique sur mon espace locataire dans la rubrique « Mes aides » !
Je remplit ensuite le mandat SEPA en choisissant la date de prélèvement de mon loyer et je le transmets à Est Métropole Habitat via mon espace locataire ou par courrier. Je ne me soucie plus du paiement du loyer qui est automatisé !

Le Top !
Une bonne raison de demander le prélèvement automatique !

PAIEMENT EN LIGNE CHAQUE MOIS
Comment ? Je me connecte à mon espace locataire et dans la rubrique « Mes aides ».
Je choisis le montant à régler et je procède au paiement en ligne.
Je renouvelle cette action manuellement et mensuellement.

Pour créer votre espace locataire, vous avez peut-être besoin de votre numéro de client affiché en haut de votre avis d'échéancier et d'une adresse mail valide !

EXCEPTIONNELLEMENT
Vous pouvez vous rendre dans votre agence pour régler en carte bancaire ou par chèque. Vous pouvez aussi régler avec le service Efficash dans un bureau de poste : mais attention, ce service est payant !

Attention, à partir du 31 décembre 2025, il ne sera plus possible de régler votre loyer par téléphone.

CONTACTS
Téléphone : 04 78 03 47 20
Mail : serviceclient@est-metropole-habitat.fr
Retrouvez l'adresse des agences sur est-metropole-habitat.fr

EST MÉTROPOLE HABITAT

automatique ou à régler via l'espace client. Une attention particulière est portée aux locataires en situation de fragilité financière avec la création de postes de chargés de recouvrement en territoire exclusivement dédiés aux impayés et à la recherche de solution avec les locataires concernés.

Répondre aux souhaits de mobilité des locataires

Nous enregistrons sur la métropole plus de 34 500 demandes de mutations, ce qui représente 37,5 % des demandes de logement sociaux. Dans le cadre de la loi Elan, nous travaillons sur l'examen de l'occupation des logements afin d'identifier les logements en sous-occupation et de proposer aux locataires concernés un logement davantage adapté à leur situation. En 2025, des mesures financières incitatives ont été votées par notre conseil d'administration. Le site echangermonlogement69.fr permet aussi à deux locataires du parc social d'un des 16 bailleurs adhérents habitant dans le Rhône ou la Métropole de Lyon d'échanger leurs logements respectifs. À noter cette année : la réalisation d'un triple échange de logement pour une triple satisfaction !



3 Booster les dynamiques territoriales

Nos projets contribuent à faire une ville où chacun se sent bien, à sa place et en sécurité, une ville attractive et vivante. Nous créons ou soutenons des lieux de dynamiques collectives pérennes ou éphémères, de type occupation temporaire, en lien avec le GIE La Ville Autrement. Grâce à la création de notre fondation, nos projets d'innovation sociale, artistiques ou culturels prennent une nouvelle ampleur.

ACTION PHARE

DES RÉNOVATIONS GRÂCE AUX FINANCEMENTS DE L'ANRU ET DES COLLECTIVITÉS

Les opérations de renouvellement urbain sur lesquelles Est Métropole Habitat possède du patrimoine permettent de réaliser la rénovation globale des résidences, grâce aux financements de l'ANRU et des collectivités. Est Métropole Habitat transforme et modernise ainsi plusieurs de ses résidences situées dans des quartiers rénovés, des travaux au bénéfice de ses habitants. Le quartier des Buers, à Villeurbanne, termine sa mue avec l'opération seconde vie de la barre F ; le quartier des Noirettes, à Vaulx-en-Velin, se désenclave et se réaménage avec l'opération de résidentialisation ; la résidence Saint-Jean, à Villeurbanne, entame sa rénovation globale.



Abattements TFPB, des engagements respectés

L'abattement de 30 % de la taxe foncière sur les propriétés bâties s'applique aux logements locatifs sociaux situés en quartier prioritaire (QPV). En contrepartie, l'organisme HLM en lien avec les signataires de la convention (État, collectivités) convient d'un programme d'actions visant à renforcer la qualité de service et l'amélioration du cadre de vie dans le QPV concerné. Trois communes sont concernées : Villeurbanne, Saint-Priest et Vaulx-en-Velin, pour un total de 7304 logements.

Le montant de l'abattement pour l'office s'élève à un peu plus de 1 750 000 euros (plafond atteint).

Dans ce cadre-là, différentes actions ont été menées, dont la journée de lutte contre les encombrants organisée en octobre dernier à Saint-Priest et nos chantiers XXL, comme celui des Noirettes à Vaulx-en-Velin (réfection peinture parties communes), lesquels participent à l'entretien de nos parties communes et à l'insertion professionnelle des jeunes.

Notre engagement dans les instances de sécurité

Notre engagement dans les instances locales de prévention et de sécurité vise à assurer la tranquillité sùreté au sein de nos résidences. Grâce à une présence régulière dans les dispositifs partenariaux, nous apportons une expertise de terrain essentielle à l'analyse des situations et à la définition des actions. En lien étroit avec les acteurs institutionnels et associatifs, nous favorisons une coordination efficace. Une organisation dédiée renforce notre action, au service d'une proximité qui construit la tranquillité.

En étant un interlocuteur constant, fiable et engagé, nous contribuons à renforcer la confiance avec les institutions et les habitants.

4 Faire place et accompagner les plus vulnérables

En restant pionnier sur la dynamique du Logement d'abord, Est Métropole Habitat intègre des logements solidaires à loyers très bas dans chaque résidence neuve. Nous portons une attention particulière à toutes les générations. Le développement des résidences universitaires / jeunes actifs et intergénérationnelles est une priorité. La complémentarité entre présence de proximité et outils numériques permet un accompagnement personnalisé.

ACTION PHARE

NOUS AVONS PLEINEMENT ASSUMÉ NOTRE MISSION SOCIALE



accompagnons ceux en situation de précarité grâce au dispositif Tapaj et à la forte implication de nos responsables d'immeubles. PLAI prêt Locatif Aidé d'intégration - PLUS Prêt locatif à usage social - PLS Prêt locatif social.

Loger les plus fragiles est notre boussole. Les logements livrés sur 2020 - 2025 sont répartis en 15 % de PLAI, 34 % PLUS, 51 % PLS, conformément aux objectifs de notre convention d'utilité sociale (CUS).

Avec 15 autres bailleurs du Rhône et de la Métropole, nous sommes actifs sur la plateforme d'échange de logements pour faciliter les mutations.

Nous disposons de 1295 logements étudiants en location en gestion directe (+ 245 en gestion déléguée) et de 52 places de colocations solidaires avec l'Afev. Toujours pour les jeunes, nous

Maintenir nos bons résultats en matière de commercialisation et d'attribution

Réalisation de la majorité de nos objectifs d'attribution et d'orientations en flux.

- Création du poste de CGL (Chargé de gestion locative) en charge de la commercialisation et de la vie du bail.
- Finalisation de l'outil Attrib' et maîtrise de l'outil par les nouveaux métiers.
- Dépassement de l'objectif "vacance technique et commerciale" (0,80 % à fin décembre) avec la réduction des délais de travaux à la relocation.
- Travail sur la vacance stratégique, grâce au renfort RH (CDD).

Un engagement fort pour le Logement d'Abord (LDA)

Dans le cadre de son engagement pour la politique nationale Logement d'Abord, Est Métropole Habitat a souhaité consacrer 10 % de ses livraisons neuves à la mise à disposition de logements PLAI-A pour les dispositifs LDA. Ces orientations se font par le biais du service LDA et Mobilité Résidentielle du GIE La Ville autrement, en lien avec les agences, grâce aux partenariats privilégiés avec les professionnels du travail social. La mobilisation de la Maison de la Veille sociale et des réservataires est également une condition d'effectivité de cet engagement. Ce travail collectif permet ainsi de répondre au mieux aux besoins des ménages concernés en termes de typologie, de secteur, de gestion locative adaptée et d'accompagnement social. Une offre qualitative pour des ménages jusqu'alors éloignés du logement est un gage d'un engagement fort de l'office dans sa mission très sociale.

5 Une expérience professionnelle qui fait grandir chaque collaborateur

La valorisation des compétences, la formation tout au long de la vie, l'équité de traitement, la préservation de la santé au travail, dont la condition physique de nos gardiens, garantissent une expérience positive dans son parcours professionnel. Le dialogue social est constructif ; il concilie aspirations des salariés et efficacité de notre entreprise.

ACTION PHARE



UN BUDGET FORMATION EN HAUSSE

Pour mieux accompagner les réorganisations liées à la gestion locative et la qualité de service, le budget formation a été fortement augmenté, pour atteindre 3,9 % de la masse salariale (2,71 % en 2024). Cela nous a permis de créer trois parcours de formation sur mesure pour nos chargés de gestion locative (7 jours de formation), nos chargés de recouvrement (6,5 jours) et nos gestionnaires de la sollicitation (14 jours).

Un budget conséquent a aussi été alloué aux formations sur le nouveau CRM nommé Nevra permettant de gérer les sollicitations.

L'ensemble de ces actions va nous permettre d'améliorer la satisfaction des locataires.

Le CRM (Customer Relationship Management) est un logiciel de relation clients.

Améliorer les conditions de travail des responsables d'immeubles

Dans le cadre du projet TMS (Troubles musculosquelettiques) mené en partenariat avec la CARSAT depuis 2021, Est Métropole Habitat s'est engagé à améliorer les conditions de travail de ses responsables d'immeubles. Plusieurs actions ont été réalisées depuis le lancement du programme : création de rampes, aménagement de locaux poubelles à proximité des zones de collecte, sécurisation et optimisation des locaux de ménage. Doté d'un budget annuel d'environ 300 000 € ce programme a été valorisé par la INRS en 2025 dans la revue travail et sécurité : Les métiers de la propreté - Article - INRS

 [LIRE L'ARTICLE -> bit.ly/3RjtGLZ](https://bit.ly/3RjtGLZ)

Des sessions de recrutement collectives

En 2025, 14 sessions de recrutement collectives ont été organisées pour des postes de responsables d'immeuble. Ces événements ont permis de rencontrer 60 candidats, avec à la clé 7 recrutements.

L'équipe RH a développé de nouveaux ateliers immersifs visant à faire découvrir les métiers et les attentes du terrain : présentations croisées pour évaluer l'aisance relationnelle, écoute de sollicitations locataires, mises en situation face à des situations sociales délicates, ateliers pratiques autour des techniques de nettoyage et de l'agilité numérique. Un format original, ludique et participatif !

Regards croisés sur notre projet stratégique

5 ans après le lancement de notre projet stratégique Permis d'agir, les équipes d'Est Métropole Habitat ont pris le temps d'analyser le chemin parcouru et de pointer les faits marquants de ces 5 années. Les réussites, mais aussi ce que nous aurions pu mieux faire ou faire autrement. Un récit collectif aujourd'hui traduit dans le livre Regards. Les approches sont multiples, elles sont complémentaires, mais toutes évoquent l'intime, le sensible, le concret et l'engagement collectif. Cet ouvrage donne aussi de belles perspectives pour l'avenir.



6 Des modes de décision résolument participatifs

Les modes de décision s'ouvrent aux salariés et aux habitants. Le groupe des Reloieurs est pérennisé : il apporte son regard métier et locataire sur la réalisation de notre projet stratégique. De l'autonomie est donnée aux groupes projets et commissions internes. La création d'un comité d'experts composé de partenaires apporte un regard neuf sur nos pratiques !

ACTION PHARE



LES ENFANTS ONT LEUR MOT À DIRE

Qui de plus inventifs que des enfants pour imaginer le nom des aires de jeux qui leur sont destinées ? Ceux de la résidence les Noirettes à Vaulx-en-Velin sont pris en considération et ont été consultés, accompagnés de leurs parents, lors d'ateliers organisés en pied d'immeubles. Ces rendez-vous sont aussi pour les équipes d'Est Métropole Habitat et du GIE La Ville Autrement un moment privilégié pour rencontrer les habitants, présenter l'avancée des travaux et échanger sur les actions menées dans le quartier. Les noms choisis seront révélés lors d'un moment festif prévu en septembre 2026.

La création de ces 4 nouvelles aires de jeux s'inscrit dans le cadre de la résidentialisation.

Consultation coconstruite avec Avas, association chargée de la médiation, et Passagers des villes, le cabinet de concertation associé.

Et si on imaginait ensemble la Maison pour Agir ?

La Maison pour Agir, au coeur des Noirettes à Vaulx-en-Velin, poursuit sa dynamique de co-construction avec les habitants. Ateliers et événements sont désormais programmés avec les associations, les habitants et les services d'Est Métropole Habitat, permettant à chacun de proposer et animer des projets, par exemple, la présence d'écrivain public, du soutien scolaire, des ateliers couture, des repas partagés, des permanences hebdomadaires des équipes de l'office. L'implication de tous fait de la Maison pour Agir un lieu ressource ouvert et vivant.



Le LCR de Saint Jean, un lieu partagé entre habitants, partenaires et projet urbain



Le Local Commun Résidentiel de Saint-Jean, à Villeurbanne, s'impose comme un espace central du quartier. Animations, ateliers seniors et point écoute jeunes s'y déroulent régulièrement. En 2025 ce sont plus de 80 repas partagés qui ont été organisés dans ce local, ainsi que 10 permanences architecturales du projet

de réhabilitation, facilitant l'information sur le chantier à venir. Un lieu de vie où se croisent habitants, architectes et partenaires du territoire.

PERMIS d'éco-construire

Est Métropole Habitat réalise son big bang écologique



17 798
logements

Dont **14 796** logements familiaux, **1 295** logements étudiants et **1 707** logements foyers non gérés par EMH (résidences spécifiques).

Validation du financement de
631
logements

Dont **166** en rachat sans travaux, **174** en VEFA, **291** en maîtrise d'œuvre direct.

Cela représente **296** logements familiaux et **335** logements étudiants.

Montant total de **98 M€**.

1084
logements réhabilités et livrés

À fin 2025, nous avons atteint les **96 %** de nos objectifs contrats de plan (2022/2026). Soit **1 747** logements engagés en réhabilitation, sur une cible à **1 820** logements.

1 777 logements à l'étude.

593 logements en cours de chantier.

1 Un patrimoine net en carbone

Grâce à notre politique ambitieuse de réhabilitation, tous nos logements réhabilités sont classés A, B ou C. Nous systématisons la construction passive dans notre maîtrise d'ouvrage en neuf. Nous conjuguons sobriété de l'usage des ressources et simplicité de conception. La connexion de nos résidences aux réseaux de transport en commun et aux mobilités douces participe à la décarbonation de la ville.

ACTION PHARE

NOTRE NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE

2025 est l'année de notre nouveau PSP, complété du Plan Simplifié de Stratégie Énergétique de Décarbonation (PSSÉD). Nos enjeux : respecter nos engagements contractuels sur les réhabilitations énergétiques, poursuivre et accélérer la dynamique biosourcé-réemploi-réduction des déchets, mobiliser les locataires, les partenaires, fournisseurs et collaborateurs dans la démarche de décarbonation, tout en gardant notre coup d'avance en termes d'innovation et d'expérimentation.

PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE 2024-2033

Conseil d'administration du 18 février 2025



La Seconde vie : une opération emblématique



C'est une première sur la métropole de Lyon. Cette opération réalisée sur la grande barre de la résidence Pranard à Villeurbanne est une belle illustration de ce que nous savons faire pour être à la hauteur de nos enjeux patrimoniaux et environnementaux : limiter notre impact carbone, renouveler notre offre de logements et offrir un meilleur confort et cadre de vie aux habitants. En comparaison avec une démolition-construction classique, ce procédé de conservation de l'existant et de restructuration

complète permet de réduire les émissions de CO₂ de 3 000 tonnes, soit l'équivalent de 20 millions de kms parcourus en avion.

Début des travaux en 2025 - Livraison prévue en 2027.

Financement : État, Métropole, Ville, Banque des territoires, ANRU. Architecte RVA. Entreprise générale Bouygues bâtiment Sud-Est.

Est Métropole Habitat acteur de la décarbonation



Tandis que la loi climat et résilience fixe un objectif de baisse de 3,2 % par an pour atteindre la neutralité carbone en 2030, Est Métropole Habitat enregistre, depuis 2012, une baisse de ses émissions de gaz à effet de serre de 5,1 % par an en moyenne sur l'ensemble de ses activités, à patrimoine constant. Objectif loi climat et résilience dépassé ! Mai 2025, lors d'une conférence de presse, EMH partage ses actions qui participent de la baisse significative de ses émissions de gaz à effet de serre sur les opérations de réhabilitation, de construction, mais aussi sur l'exploitation. Showroom à l'appui avec des échantillons des matériaux utilisés.

 **TÉLÉCHARGER LE DOSSIER DE PRESSE** > bit.ly/49H2DAq



Une opération en pierre massive porteuse

En cours de construction, dans le quartier de la Filature à Villeurbanne, cette résidence est bâtie avec une pierre massive porteuse. Ce choix est environnemental et écologique. La pierre utilisée est brute de sciage et ne nécessite que très peu de transformation, réduisant ainsi le bilan carbone de l'opération. Utilisée également pour la façade, elle permet de diminuer les émissions de CO₂ de 60 % par rapport au béton. Sur un cycle de vie de 50 ans, son utilisation permet de diminuer les émissions de 35 % par rapport au béton. La pierre naturelle offre une excellente inertie thermique qui contribue à l'efficacité énergétique de la résidence et protège des surchauffes estivales.

Atelier d'architecture Perraudin.

Livraison prévisionnelle : 3^{ème} trimestre 2027.

2 Vers le zéro charge énergétique

La lutte contre la précarité énergétique passe par la réduction des charges et par l'accompagnement des locataires dans l'usage de leur logement. Grâce à l'utilisation intelligente et raisonnée des outils pour collecter, suivre et anticiper les données d'usage, nous assurons une gestion durable et frugale des ressources.

ACTION PHARE

L'IMPACT POSITIF DES RÉHABILITATIONS

Dans le cadre de nos opérations de réhabilitation, l'ensemble des projets atteint le niveau BBC rénovation. L'un des objectifs majeurs est la baisse des charges pour les locataires, en agissant directement sur la performance énergétique des bâtiments. Les analyses comparatives réalisées avant/après travaux réhabilitation, à degré jour unifié (DJU) constant, démontrent des résultats significatifs : sur la première opération de massification de la résidence Noirettes, nous constatons une baisse de consommation de plus de 40 %.

Baisser les consommations, c'est contribuer à baisser les charges

Avec l'augmentation du coût de l'énergie, Est Métropole Habitat active tous les leviers possibles pour faire baisser les charges des locataires. Les réhabilitations énergétiques et les travaux d'isolation sont efficaces. Après réhabilitation et raccordement au chauffage urbain, la résidence Bel Air de Saint-Priest est passée de l'étiquette énergétique D à B. Nous attendons une baisse des consommations entre 20 et 30 %. Sur le neuf, l'utilisation d'une pierre porteuse naturelle est testée, elle offre une excellente inertie thermique. De nouveaux outils sont adoptés ! Après une expérimentation en 2023 sur une résidence, nous envisageons d'installer sur un plus grand panel de boîtiers intelligents qui permettent de réguler la consommation des cumulus avec un objectif de réduction de la consommation électrique de 25 %. Les usages sont également importants et les écogestes sont régulièrement communiqués aux locataires.

 **LIRE L'ARTICLE** > bit.ly/4djC8U2



Les bons gestes pour maîtriser les charges



Comment lire ses factures d'énergie, connaître les bonnes astuces pour entretenir ses appareils électroménagers et moins consommer, comprendre le fonctionnement des chaufferies lors

des changements de saison : des ateliers sont régulièrement organisés en territoire pour apporter toutes ces précieuses explications aux locataires. Le chauffage : un sujet qui suscite souvent de nombreuses questions. En début de saison, des ateliers spécifiques sont coanimés par les équipes de proximité et le prestataire présent est disponible pour répondre aux questions techniques des locataires.

Les charges c'est l'affaire de tous !



Une journée en intelligence collective a été organisée pour 70 collègues issus des territoires, de la direction Aménagement et habitat durable et de la gestion locative.

Objectif : trouver collectivement des solutions pour les faire baisser et identifier des actions transversales pour mieux partager l'information en interne sur ce qui pourrait impacter sur les charges (exemples nouveau contrat d'énergie, de maintenance, une réhabilitation etc). Une belle montée en énergie collective sur ce sujet !

Disponibles sur site pour informer

Initiées en 2024, les permanences des gestionnaires loyer et charges en agence ont trouvé leur rythme de croisière en 2025, à raison de deux permanences par mois. Ce temps dédié permet d'accueillir les locataires, avec ou sans rendez-vous, afin de répondre à leurs questions sur les charges. Ces échanges réguliers renforcent la proximité, facilitent la compréhension des facturations et améliorent la qualité de service.

3 Place du vivant dans la ville

Nous valorisons le patrimoine végétal dans son apport à la biodiversité et son rôle esthétique. Les espaces verts offrent un cadre de vie agréable. Combinés à nos logements, conçus pour rester frais et confortables en été, les espaces naturels contribuent au bien vivre et à la santé des habitants.



ACTION PHARE



UNE RÉSIDENTIALISATION D'ENVERGURE

Le quartier des Noirettes à Vaulx-en-Velin se transforme ! Après la réhabilitation, place à l'aménagement des espaces extérieurs. Au programme : de nouvelles aires de jeux pour enfants, des cheminements piétons, des espaces de stationnement et, surtout, de nouveaux espaces verts pour rendre toute sa place à la biodiversité et offrir des zones d'ombre naturelle en été. Une première partie de la résidentialisation, située devant le 1,2,3 chemin de la Ferme, à Vaulx-en-Velin, a été livrée début 2025. Fin des travaux en 2027.

Financements : Est Métropole Habitat, Métropole de Lyon, Agence de l'Eau, ville de Vaulx-en-Velin, France Nation Verte, l'ANRU et Action Logement.

Diagnostiques sur l'état de la biodiversité

Un outil d'auto-diagnostic de la biodiversité a été mis en place par la direction Aménagement et habitat durable, l'Innovation et Arthropologia. Cet outil permet de diagnostiquer l'état de la biodiversité sur les résidences et d'en ressortir un score à l'image d'un DPE pour cerner les points forts et les pistes d'amélioration. Plusieurs diagnostics ont ainsi été réalisés avec la participation des locataires sur les résidences Saint-Jean, Saint-Priest Cordière, Bonnetterre, République. Sur les quartiers des Brosses et de la Poudrette (résidences Moghilev, Legay Garnier, Hélène Boucher, Maryse Bastié, Adrienne Bolland et Jacqueline Auriol), cette action a été menée dans le cadre du Village bien-Vivre aux Brosses organisé en octobre 2025.



Un projet de biodiversité récompensé

Le projet réalisé sur la résidence Auriol à Villeurbanne a été récompensé dans la catégorie "Établissement public du prix de la participation citoyenne", remis au Sénat. Cette action a associé les locataires et des jeunes de la Maison



de Quartier dans un projet de végétalisation. Participation active à toutes les étapes : le porte-à-porte, le recueil d'idées, les diagnostics, la conception paysagère et, enfin, la plantation et même l'entretien ! Une distinction qui confirme le bien-fondé de l'association des habitants à l'amélioration de leur cadre de vie.

Les équipes de proximité force de proposition



Dans le cadre de la réhabilitation de Bel Air 930, l'agence Porte des Alpes s'est doté d'un nouveau point contact sur le plateau de Bel Air, plus grand, plus accueillant, plus fonctionnel. Volontaires, les responsables d'immeubles ont souhaité égayer les abords. Après une séquence de design participatif, un chantier de plantation a été organisé réunissant équipes de proximité et locataires !

4 Objectif zéro déchet

Les locataires sont incités à réutiliser et valoriser leurs déchets et chaque résidence dispose d'espaces de tri adaptés. Nous développons avec nos partenaires la réparation des encombrants dans des recycleries. Les habitants sont sensibilisés à consommer des produits locaux et en vrac, rendus disponibles dans les quartiers.



ACTION PHARE



RÉDUIRE LES DÉCHETS SUR LES CHANTIERS, UN AXE FORT

Sur l'ensemble de nos chantiers, notre taux de recyclabilité de nos déchets frôle les 97 % ! Ces déchets repartent dans une boucle vertueuse de recyclage. C'est le cas lors de la réhabilitation des 930 logements de Bel Air à Saint-Priest où les garde-corps ont été réutilisés, les toilettes reconditionnées et, en toiture, les gravillons nettoyés et redéposés une fois l'étanchéité réalisée. Sur l'opération Seconde vie de Pranard à Villeurbanne, ce sont les radiateurs en fonte qui sont recyclés.

Expérimentation des locaux ordures ménagères sur les Noirettes

Pour faciliter la collecte des ordures ménagères et simplifier la gestion des bacs, la résidentialisation des Noirettes, à Vaulx-en-Velin, expérimente de nouveaux abris pour les ordures ménagères conçus sur mesure avec les responsables d'immeubles : ils sont situés sur les lieux de passage des locataires qui peuvent déposer leurs sacs d'un geste simple. Le premier abri, chemin de la Ferme, est en test et fera l'objet d'un retour d'expériences avant la construction des suivants. La collecte du tri sera assurée par des silos sur les trottoirs à proximité des immeubles.



Lutter contre les encombrants

Mobilisation collective, prévention et sensibilisation : une opération gagnant-gagnant. Des jeunes du quartier et des encadrants du centre social se sont mobilisés pour vider des espaces communs d'une résidence. Les locataires ont répondu présents aux séances de prévention et de sensibilisation animées par nos partenaires (Métropole, Bross'up, Bricologis, Ecomouv, Centre social) sur le dispositif de collecte des encombrants à domicile de la métropole, le sujet des punaises de lit, la valorisation de la réparation de meubles plutôt que l'abandon. Un atelier de réparation de cycles a permis la remise en état de 12 vélos !

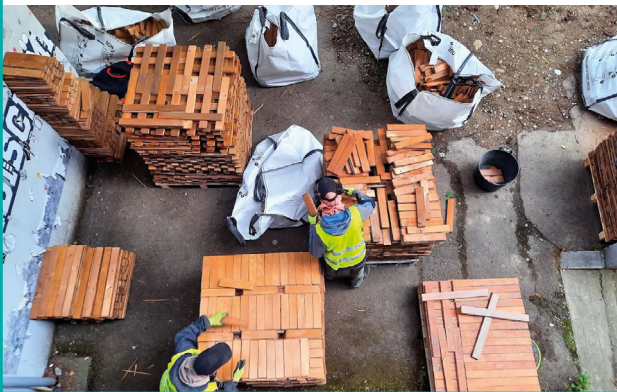
5 Un terreau fertile pour de nouvelles filières

Nous travaillons avec nos partenaires bailleurs et collectivités à massifier les commandes et à réduire le coût des solutions biosourcées (bois, paille, terre) et préfabriquées. Le réemploi des matériaux se généralise et s'appuie sur un réseau solide de partenaires de l'économie circulaire.

ACTION PHARE

ACCOMPAGNER LES PETITES STRUCTURES LOCALES

Nos actions de décarbonation, de réemploi et d'utilisation de matériaux biosourcés profitent aussi à des petites structures locales qui voient leur activité se développer. Ainsi, nous travaillons par exemple avec Made in Past, une entreprise spécialisée dans le réemploi de matériaux pour les projets de démolition, réhabilitation ou construction.



Commande de portes palières en inter bailleurs pour baisser le coût

En collaboration avec plusieurs bailleurs de la métropole de Lyon, le premier prototype de porte palière a été réceptionné. GrandLyon Habitat, ICF Habitat et Est Métropole Habitat ont en effet mutualisé cet achat via la plateforme d'achat START. L'objectif : baisser le coût des portes palières tout en garantissant un haut niveau de qualité et de performances acoustiques et isolantes. Et c'est réussi ! Le coût de ces portes est quasiment divisé par 3 et les locataires sont satisfaits de la qualité. Une belle avancée collective au service des locataires de la Métropole de Lyon et de la maîtrise des coûts.



Rencontre partenaires : déjà la 5^{ème} édition !

C'est devenu un temps fort annuel. Près de 100 partenaires et fournisseurs ont répondu présents à notre invitation 2025 pour prendre connaissance des nouveaux marchés qui seront lancés (travaux, maîtrise d'oeuvre, assistance à maîtrise d'ouvrage, maintenance et entretien des résidences). L'occasion de présenter de nouveau notre Spaser (Schéma de Promotion des achats socialement et écologiquement responsables), puis d'échanger sur nos attentes et notre partenariat.



Une première : le bail d'utilité sociale

Il s'agit de soutenir l'implantation des associations dans nos locaux et mettant en commun des objectifs d'utilité sociale. Une convention d'objectifs est adossée au bail commercial. L'association Atelier Soudé est la première bénéficiaire de ce bail. En contrepartie d'une réduction de loyer, elle s'engage à mettre en place des ateliers sur nos secteurs. Atelier Soudé lutte contre l'obsolescence programmée et les déchets électroniques, elle milite en faveur de la réappropriation de nos appareils électroniques. Une action qui va aussi dans le sens de la lutte contre les encombrants. Locaux 24 rue d'Alsace à Villeurbanne.

6 Faire preuve nous-mêmes d'exemplarité

La dynamique interne est forte : la gestion intelligente des ressources et des déchets – à commencer par ceux de nos chantiers –, l'utilisation d'énergies vertes dans nos locaux, la promotion des mobilités douces se décline au quotidien. Elle est relayée par une instance composée de collaborateurs qui veille à la sensibilisation de tous et challenge notre niveau d'ambition !

ACTION PHARE



UN ENGAGEMENT VOLONTAIRE DANS LA CSRD

La CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive, (ou en français : directive sur les rapports de développement durable des entreprises) est une nouvelle règle européenne qui oblige les grandes entreprises à être plus transparentes sur leur impact environnemental et social. Cela signifie que ces entreprises doivent publier des rapports détaillés sur leurs actions pour l'environnement, le bien-être des employés et la société, montrer leurs efforts pour être plus durables et responsables et éviter le greenwashing. Ceci doit permettre aux consommateurs, investisseurs et autorités de mieux comprendre si une entreprise agit vraiment pour un monde plus durable. EMH adapte sa stratégie RSE aux exigences CSRD à titre volontaire, en lien avec notre label exemplaire RSE.

Réduire les déchets : on le dit, on le fait



reconstruction d'une nouvelle résidence : 10 000 tonnes de béton sont économisées.

Lors de la réhabilitation sur Bel Air à Saint-Priest : 658 tonnes de déchets ont été évitées grâce à la préfabrication des façades en usine et au réemploi. En effet, la découpe des panneaux de façade ne génère pas de déchets, contrairement à une isolation classique et à une découpe sur site. Sur l'opération de Seconde vie à Villeurbanne, en évitant la démolition totale et la

On privilégie les transports en commun et le vélo !

Nous remboursons à 100 % des abonnements de transport en commun pour les salariés ainsi que le kilométrage vélo de celles et ceux qui viennent travailler en 2 roues. 38 % des salariés sont éligibles pour le remboursement transport en commun et 4,5 % pour les déplacements à vélo. Nous disposons d'une flotte de 42 vélos dont 29 à assistance électriques et 13 vélos musculaires. Ces vélos sont disponibles en agence et au siège pour les déplacements des collaborateurs. Aujourd'hui, 26 vélos sont attribués à des responsables d'immeubles pour leur permettre de se déplacer plus facilement sur les résidences sur lesquelles ils doivent intervenir. Par ailleurs, 750 tickets TCL par an sont distribués. 277 salariés sont éligibles au remboursement des abonnements transport en commun.



PERMIS d'Oser

Est Métropole Habitat concrétise son envie d'aller plus loin



5
chantiers
jeunes XXL

12
jobdating

1 expérimentation

16 partenaires

303 participants

4 862 heures

361 K€ investis

41 K€ versés en salaires et
financements de projets portés
par les jeunes

4 supports mobilisés : peinture,
sur entretien, construction de
nicheur, jardinage

11 % des heures encadrées par les
responsables d'immeubles



1 Accueillir la diversité

Nos logements s'adaptent aux structures familiales et au vieillissement. Leur diversité facilite les parcours résidentiels. Nos colocations, immeubles intergénérationnels et habitats partagés, répondent aux aspirations à vivre différemment. Nous osons construire autrement au service du logement pour tous : les habitats modulaires en sont un exemple.

ACTION PHARE

UNE NOUVELLE PENSION DE FAMILLE AVEC LA RÉSIDENCE CHARMERAIE

En 2021, la Métropole de Lyon, dans sa lutte contre l'habitat indigne, valide la préemption de deux immeubles situés au 91 rue des Charmettes à Villeurbanne, contenant 11 logements alors décrépis. Après le relogement des derniers foyers présents sur site, Est Métropole Habitat devient en 2024 titulaire d'un bail emphytéotique à l'euro symbolique. Ces bâtiments sont transformés en une pension de famille, des travaux réalisés avec une démarche exigeante : faire avec ce qui existe déjà. Portes parquets, carrelages, jardinières, tout ce qui pouvait être conservé ou réemployé l'a été. Cette pension de famille accueille aujourd'hui 27 résidents. Sa gestion est assurée par la Fondation Aralis.

Architecte : Atelier 43



La résidence l'Eventail : logements participatifs, logement d'abord, logements familiaux et seniors

Anciennes salles de classe de l'IUFM, ce bâtiment est le premier du site de l'Autre Soie à avoir été investi avec l'accueil des migrants venus de Calais en 2017. Puis, centre d'Hébergement d'Urgence géré par Alynéa, il a accueilli des familles issues pour la majorité des Balkans. Cette opération est une construction neuve, à savoir qu'un quart du bâtiment initial a été conservé et surélevé, dans le cadre de la démarche de réemploi mené sur ce site. La résidence l'Eventail a été livrée fin d'année 2025. Elle propose plusieurs types de logements destinés à différents publics allant de personnes sans-abris, âgées, en situation de handicap, à un collectif d'habitants regroupé autour d'un projet d'habitat participatif. Un espace extérieur commun est situé au coeur de la résidence.

Co-maitrise d'ouvrage : Rhône Saône Habitat / Est Métropole Habitat.
Architecte : Insolites.



2 Initier pour insuffler une dynamique

La qualité de vie, c'est être bien chez soi, mais aussi dans les espaces communs. Nous réinvestissons et transformons nos pieds d'immeubles, nos halls, nos toits afin de favoriser des usages apaisés et des lieux de rencontres, accueillants pour tous. L'objectif est que nos locataires aient envie de s'appropriier ces espaces des possibles.



ACTION PHARE

DES DÉMARCHES PARTICIPATIVES DANS NOS PROJETS DE GESTION ET DE TRAVAUX

Il n'y a pas de "recette magique" pour bien concerter, mais l'ingrédient clé, c'est l'aller-vers. Ainsi, nous multiplions les démarches de proximité, pour bien comprendre les besoins actuels et futurs des locataires, informer en toute transparence, échanger et améliorer les projets. Dans le cadre des réhabilitations et du renouvellement urbain, nous diversifions les modes d'information et d'expression : permanences architecturales avec nos équipes de maîtrise d'oeuvre dans des lieux dédiés, ateliers-débats thématiques dans nos points contacts, ateliers en pied d'immeuble au côté de nos partenaires associatifs, sans oublier les classiques cafés-rencontres.

Résidence l'Hormat : la richesse de la co-construction sur une idée des habitants

Initié dans le cadre du budget participatif 2024, un projet a été mené en 2025 sur la résidence L'Hormat, à Villeurbanne, avec pour point de départ une idée portée par les habitants : l'installation d'un miroir dans le hall d'entrée. Ce projet a été l'occasion d'engager un travail collectif avec les locataires autour de leur vision du hall d'entrée. Ensemble, nous avons réfléchi à ce que cet espace devait représenter, aux usages attendus et à l'ambiance souhaitée. Le résultat visible dans le hall est l'aboutissement d'un cheminement collectif, où le processus compte autant que la réalisation elle-même.

Ce retour d'expérience illustre l'intérêt du budget participatif comme levier de participation des habitants et de co-construction de projets au sein des résidences. Ce projet n'aurait pas pu aboutir sans l'implication et le soutien précieux des collègues du territoire. Leur disponibilité, leur rôle de facilitateurs et leur engagement tout au long de la démarche ont largement contribué à la bonne réalisation du projet.

Projet mené en collaboration avec Antidote Urbain et l'Atelier Emmaüs.





3 Faire avec nos locataires

Nous stimulons et révélons la capacité d'agir des locataires. Ils participent à la conception de nos projets et peuvent désigner les projets lauréats à travers des votes habitants. Est Métropole Habitat met à disposition des locataires des espaces et leur octroie un budget participatif pour qu'ils puissent monter leurs propres projets collectifs. La cogestion est encouragée et valorisée.

ACTION PHARE

DES BUDGETS PARTICIPATIFS POUR 2 NOUVELLES RÉSIDENCES

Cette année, les résidences Louis Fort (Villeurbanne) et Abbé Pierre (Saint-Priest) ont bénéficié du budget participatif. Ce dernier est un outil au service du bien-être au sein de nos résidences. Il s'agit d'un montant alloué aux locataires par Est Métropole Habitat afin qu'ils puissent imaginer et créer un projet collectif qui améliore leur cadre de vie.

À la clé : plus de pouvoir d'agir, et une relation bailleur-habitant renforcée.

À Louis Fort, les locataires ont choisi de rénover un passage traversant en réalisant une fresque poétique en chantier participatif, tandis que dans la résidence Abbé Pierre un espace convivial sera aménagé à l'extérieur.



La résidence Micheline Cossul Londres a d'incroyables talents !



Les habitants de la résidence Micheline Cossul Londres, à Décines, ont montré toute leur créativité cette année. Accompagnés par la compagnie Zéotrope et la chargée d'innovation, un collectif a réalisé plusieurs courts métrages valorisant la résidence et ses talents, tout en facilitant l'arrivée du nouveau gestionnaire. La salle commune, désormais ouverte et cogérée, a vu une clé confiée à un habitant engagé pour le vivre

ensemble Remise des Oscars par la Cie Zéotrope aux habitants participants.

Capture issue du court métrage "Enquête chez vous, Micheline Cossul-Londres a d'incroyables talents", réalisé par les habitants et la Cie Zéotrope.

Le Conseil de Concertation Locative : une instance de communication, échanges, informations, concertation au coeur de nos pratiques

Sur l'année 2025, le CCLP s'est réuni à 4 reprises afin de permettre aux associations de locataires d'examiner des projets de réhabilitation et de donner leurs avis en amont de la consultation des locataires des résidences Saint-Jean et Zola à Villeurbanne, Ecoin Thibaude à Vaulx-en-Velin.

Cette instance permet également de disposer d'informations sur l'organisation d'EMH (réorganisation de la qualité de Service et Gestion Locative en territoires, planning des régularisations de charges), sur les projets en cours ayant un impact sur la relation avec les locataires (dématérialisation des avis d'échéance, Examen et Occupation des logements), sur les actualités pour les locataires (nouvelle tarification de l'eau par la métropole, le planning des élections des locataires qui se dérouleront en 2026) et aussi des éléments de bilan (les ventes réalisées sur l'année précédente, le bilan de la qualité de service, l'étude accessibilité sociale des logements).



4 Démultiplier notre utilité sociale

Notre activité crée de la valeur et nous la partageons ! Nos locataires et collaborateurs accèdent aux dispositifs de partage de biens et de services (recyclerie, troc, prêt) que nous coordonnons. Ils bénéficient de tarifs préférentiels, grâce au collectif d'entreprises et d'associations que nous fédérons. Nous mutualisons moyens et expériences avec des structures proches (et notamment avec le GIE La Ville Autrement).

ACTION PHARE

TERRITOIRE ZÉRO CHÔMEURS DE LONGUE DURÉE : UNE OPPORTUNITÉ POUR NOS LOCATAIRES ET POUR LA QUALITÉ DE SERVICE



Les entreprises à but d'emploi Emerjean et Bross Up sont des partenaires privilégiés d'Est Métropole Habitat. À Villeurbanne Saint-Jean, Emerjean emploie 81 locataires de EMH issus de la privation d'emplois*, et propose des services aux habitants comme une conciergerie de proximité ou encore un atelier vélo. En 2025, Emerjean a fait du porte à porte et rencontré plus de 300 locataires dans le cadre du dispositif "Oh Punaise" autour de la prévention et la sensibilisation au sujet des punaises de lit. Enfin, avec le service "les p'tits plus" de prévention sur l'âgisme développé par Emerjean et Bross Up, 44 locataires seniors ont été accompagnés en 2025, incluant des services à domicile et des repas partagés hebdomadaires.

*Personnes privées d'emploi depuis plus d'un an et domiciliées depuis au moins six mois au sein de ces territoires.

Une action de proximité pour prendre soin des plus fragiles

En période de forte chaleur, Est Métropole Habitat est attentif à prendre soin des locataires les plus fragiles, âgés ou isolés susceptibles d'être exposés à des risques de santé importants. Tout l'été, les équipes de proximité intègrent dans leur présence quotidienne une action d'aller-vers ciblée pour prendre des nouvelles des locataires seniors isolés. De nombreux collègues conduisent déjà aujourd'hui cette démarche attentionnée de façon informelle. Est Métropole Habitat relaye et valorise cet engagement avec une communication de sensibilisation via un flyer d'information et un temps dédié pour du porte à porte.





5 Des collaborateurs épanouis

Les équipes adaptent leurs méthodes de travail aux nouvelles dynamiques (organisation du travail, outils collaboratifs, amélioration continue) qui laissent à la liberté créative toute sa place. La qualité de vie au travail crée les conditions favorables à l'épanouissement de chacun. Un cadre facilitant, du temps et des ressources sont accordés à qui souhaite porter un projet personnel ou professionnel.

336 emplois en contrat à durée indéterminé

- > Dont 200 qui travaillent dans nos agences avec parmi eux 118 responsables et gestionnaires d'immeubles, gestionnaires de résidences étudiantes, chargés de site.
- > 56 CDI recrutés
- > 19 CDD et 5 alternants recrutés
- > EMH a participé à 12 jobdatings

53,50 % de femmes dans l'effectif

- Égalité hommes-femmes.
- > Près de 2/3 de femmes dans l'encadrement.
 - > 5 directions sur 9 sont dirigées par une femme.

25 stagiaires accueillis de la 3^{ème} au Master

- > 289 salariés ont participé à au moins une formation
- > 1 167 jours cumulés de formation
- > L'accès à la formation est équitablement réparti
- > 3,90 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation professionnelle.



ACTION PHARE



FAIRE D'EST MÉTROPOLE HABITAT UNE OPPORTUNITÉ PROFESSIONNELLE

Pour fidéliser les collaborateurs et attirer de nouveaux talents, Est Métropole Habitat travaille sa marque employeur. Il s'agit d'attirer de nouveaux talents, de les garder avec une intégration réussie, de donner à voir du beau collectif et de l'état d'esprit d'Est Métropole Habitat, de la qualité de vie au travail, de l'engagement des équipes, et des possibilités de formation et d'évolution en interne. Notre démarche vise aussi à donner de la visibilité à la diversité et à la richesse métiers du logement social, trop souvent méconnus.

La valeur des témoignages



Qui dit promotion d'une marque employeur, dit aussi réseaux sociaux et notamment LinkedIn. Retrouvez sur notre page (mettre le lien), notre série vidéo "Pourquoi Est Métropole Habitat ?" qui met en lumière celles et ceux qui font vivre

notre organisme. Les 3 premiers collègues volontaires qui témoignent, Paul, Sa'diyah et Thomas, travaillent à la maîtrise d'ouvrage, et dans le prochain numéro nous aurons le plaisir d'accueillir 3 responsables d'immeubles. À suivre !

Une communauté d'ambassadeurs

Récemment nommés, ils sont là pour vous parler de nous ! Raconter notre quotidien, notre savoir-faire, rendre nos projets visibles et porter nos valeurs. Tous volontaires, ils vont prochainement partager leur expérience Est Métropole Habitat sur LinkedIn ! Restez connectés. Bienvenue à notre première promotion d'ambassadeurs.





6 De nouveaux modèles pour se transformer

Consolider et déployer l'innovation sociale, bien sûr ! Tout en explorant de nouveaux champs : innovation financière, technique, collaborative ou innovation par les usages. Nous faisons confiance à notre intelligence collective pour adopter de nouveaux outils au service de notre mission et pour imaginer de nouvelles manières d'être ensemble.



ACTION PHARE



SE RÉORGANISER POUR MIEUX SERVIR LES LOCATAIRES

2025 année charnière dans la réorganisation de la qualité de service et la gestion locative. Le nouveau centre de contact, désormais externalisé, prend en charge tous les appels et les réponses immédiates, les autres réponses sont prises en charge par le service client interne. L'emploi des conseillers clientèle désormais gestionnaires de la sollicitation évolue : ils sont formés à de nouvelles missions. Côté gestion locative, devant l'augmentation des impayés et pour mieux accompagner les locataires en situation de fragilité, un nouveau poste exclusivement dédié à la gestion du recouvrement est créé. Pour plus de cohérence et d'harmonisation des pratiques, les territoires sont rattachés à la direction de la proximité.

De nouveaux outils pour piloter nos projets

En 2025, Est Métropole Habitat a déployé une deuxième brique de la solution Salvia pour améliorer le suivi des opérations de construction neuve et de réhabilitation. Le logiciel permet de faciliter la gestion des plannings et de piloter les données financières des opérations de construction. Le projet mène à une harmonisation des outils et process entre équipes et à une meilleure communication entre directions. L'information est ainsi mieux maîtrisée, le reporting simplifié.

Réussir ensemble avec des valeurs communes



Collègues, membres du conseil d'administration, représentants des associations de locataires au CCLP, tous ont été invités à transmettre leurs retours sur les actions menées dans le cadre de notre projet stratégique. Tous ont été destinataires d'un questionnaire, dont les réponses dénotent une identité forte. Lors d'ateliers animés par les managers, près de 40 récits et de beaux moments de partage ont été collectés. Les belles histoires s'écrivent collectivement.

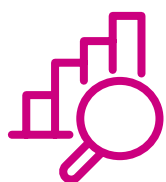
LIRE LES RÉCITS -> bit.ly/4wwUNmK

La prise en gestion de la serre de l'Autre Soie

Depuis septembre 2025, les équipes d'Est Métropole Habitat et du GIE La Ville Autrement expérimentent une nouvelle organisation : internaliser la gestion des tiers lieux - la Serre et la cuisine - afin de poursuivre l'utopie urbaine du lieu. L'enjeu est de préserver l'hospitalité du site, son ouverture au quartier et son engagement social, tout en imaginant une gestion agile et viable. Les espaces restent ouverts à une diversité d'acteurs, et une programmation riche se construit peu à peu, mêlant convivialité, rencontres et initiatives citoyennes.

VOIR LA PLAQUETTE -> bit.ly/49blan8





Bilan Durabilité

Nos fondamentaux

Est Métropole Habitat mène depuis 2017 une démarche RSE structurée. Nous choisissons aujourd'hui d'aller plus loin en nous appuyant sur la directive européenne CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive, (ou en français : directive sur les rapports de développement durable des entreprises). La CSRD est un peu la version 2.0 de la RSE, mais avec de nouveaux indicateurs.

Cette nouvelle règle européenne oblige les grandes entreprises à être plus transparentes sur leur impact environnemental et social.

En gros, cela signifie que ces entreprises doivent :

- **Publier des rapports détaillés** sur leurs actions pour l'environnement, le bien-être des employés et la société.
- **Montrer leurs efforts** pour être plus durables et responsables.
- **Éviter le greenwashing**

L'objectif est de permettre aux usagers, investisseurs et autorités de mieux comprendre si une entreprise agit vraiment pour un monde plus durable.

ANTICIPER, PRIORISER ET BONIFIER

L'édition de ce bilan de durabilité est une **démarche volontaire** de notre part. Nous avons décidé d'adapter notre démarche RSE (laquelle a déjà 10 ans) aux exigences de la CSRD. En effet, au regard de la taille de notre organisme, l'édition d'un rapport de durabilité ne sera obligatoire qu'en 2028.

Dans une démarche **CSRD**, les sujets les plus importants pour une entreprise en matière de **durabilité** sont appelés **enjeux matériels**. Ce sont les impacts qui comptent vraiment, aussi bien pour l'entreprise que pour ses parties prenantes (clients, employés, investisseurs, etc.). Cette démarche va donc nous permettre de prioriser selon l'importance des enjeux matériels identifiés. Et comme les banques et investisseurs favorisent de plus en plus les entreprises responsables, la démarche nous facilitera l'accès à des prêts bonifiés.

Dans une démarche **CSRD**, on appelle **parties prenantes** toutes les personnes ou groupes qui sont impactés par les actions et décisions de l'entreprise.

Ce sont par exemple :

- **Les employés** (conditions de travail, salaires, bien-être)
- **Les clients** (qualité et durabilité des produits)
- **Les investisseurs** (transparence, risques financiers liés au climat)
- **Les gouvernements et régulateurs** (respect des lois et normes)
- **Les ONG et associations** (impact environnemental et social)
- **Les fournisseurs et partenaires** (pratiques éthiques et durables).

Avec la CSRD, il est important de bien les identifier et de prendre en compte leurs attentes dans le rapport de durabilité.

Nous avons décidé de travailler sur **9 axes**. Chaque axe est consigné dans un **tableau de bord** détaillant les **objectifs clés et les indicateurs d'avancement**.

 **TÉLÉCHARGER LE TABLEAU DE BORD** -> bit.ly/4nH1zIN



Bilan financier

1/2

CHIFFRES CLÉS

- Résultat : **-3,708 M€**
- Investissements : **90,6 M€**
- Dépenses consacrées à la maintenance : **13,5 M€**
- Taux d'endettement : **36 %**
- Autofinancement courant : **7,8 %**
- Autofinancement net : **5,9 %**

SYNTHÈSE

- Le résultat de l'exercice s'élève à -3,708 M€ (-1,372 M€ en 2024), du fait de la diminution des produits - essentiellement pour des raisons comptables -, plus marquée que la diminution des charges.
- Ce résultat s'inscrit dans un contexte de ralentissement de l'inflation, avec un taux moyen du livret A est de 2 % et des taux libres supérieurs à 3 %.
- L'autofinancement courant représentant 7,8 % des loyers (hors charges et produits exceptionnels) traduit la rentabilité de l'activité de gestion de l'office.
- Des investissements à hauteur de 90,6 M€ ont pu être réalisés en rachat de patrimoine, construction neuve et en réhabilitation. Le volume d'investissement donne à voir du rôle d'Est Métropole Habitat comme acteur économique significatif dans la région.

 **VOIR LE BILAN FINANCIER**

bit.ly/4uLbGZE

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

- **146 marchés** ont été contractualisés pour un montant de 73 M€.
- **761 €** par logement ont été dépensés pour l'entretien et la maintenance.

DES ACHATS SOCIALEMENT RESPONSABLES OU L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

- Les clauses d'insertion sociale dans nos marchés publics permettent à des personnes en difficulté socio-professionnelle de s'insérer durablement professionnellement et socialement. Ainsi, nous proposons une étape vers un retour à l'emploi durable. Par ailleurs, ces heures d'insertion permettent de répondre aux enjeux actuels de recrutement des entreprises pour les secteurs sous tension ainsi que de faciliter des rencontres métiers pour en découvrir l'attractivité.
- Nous avons contractualisé 81 563 heures d'insertion. 218 personnes ont pu en bénéficier.
- Est Métropole Habitat fait partie des précurseurs dans l'intégration de clauses sociales dans un marché de prestations intellectuelles sur la Métropole.
- Est Métropole Habitat se place ainsi dans la dynamique d'agglomération visant à diversifier les supports d'insertion pour les publics, notamment sur des prestations intellectuelles et les recrutements clauses deviennent des opportunités pour les publics diplômés éloignés de l'emploi issus des QPV.
- Nous établissons un bilan qualitatif sur les clauses sociales afin de favoriser la sortie dynamique des bénéficiaires du dispositif, pour 59 % d'entre elles.
- Est Métropole Habitat a inscrit dans son projet stratégique "Permis d'agir" la mise en place d'une stratégie insertion.

- Nous agissons au-delà de la commande publique en mettant en œuvre d'autres actions en faveur de l'insertion telles que les 4 862 heures chantiers jeunes XXL, des jobs dating et des jobs d'été, le recours à des entreprises d'insertion. Par ailleurs nous poursuivons nos actions communes avec les 2 autres offices et avec la MMIE.

PRODUITS

- Les recettes issues des loyers (logement, commerce, garage, parking) s'élèvent à 80 M€ (75 M€ en 2024) du fait de la mise en service de nouveaux logements, du rachat de patrimoine en blocs, de l'application de l'IRL et du travail des équipes pour réduire la vacance et d'attribuer des logements. Ainsi la vacance commerciale et technique est de 0,80 % en 2025.
- Sur les ventes, 42 cessions HLM représentant un produit de 7,4 M€ (plus-value 6 M€). L'objectif de 42 cessions est atteint grâce à la mobilisation des équipes. Les autres cessions réalisées représentent 514 K€ ; elles concernent la vente de divers fonciers.

CHARGES

- Les frais de personnel s'élèvent à 18,7 M€ non récupérables (17,1 M€ en 2024). Des frais qui augmentent en lien avec les augmentations NAO 2024 et 2025, le transfert du service vente du GIE à EMH ainsi que de l'augmentation de l'effectif mensuel moyen (351 à 357).
- Les frais de maintenance représentent 762 € par logement soit 13,5 M€ (13 M€ en 2024). Est Métropole Habitat témoigne ainsi de sa volonté de maintenir le patrimoine en bon état et adapté aux besoins des locataires.

FINANCEMENT VERT

- Est Métropole Habitat détient 4 placements « vert » à hauteur d'1 M€. Cette somme permet de contribuer aux projets en faveur du développement durable.



est
MÉTROPOLE
HABITAT

55 rue de la Soie
69100 Villeurbanne
www.est-metropole-habitat.fr

