

—

APPEL A PROJETS

LE OFF DU DD 2021

—

*« Coloration neutre Résidence La Clairière – 200 avenue Roger
Salengro/4 rue Françoise Giroud 69100 Villeurbanne »*

Livraison Novembre 2018

I. EST MÉTROPOLE HABITAT, ORGANISME HLM POUR LES TERRITOIRES DE L'EST DE LA MÉTROPOLE LYONNAISE

a. *Un ancrage territorial fort*

Est Métropole Habitat, organisme hlm rattaché à Grand Lyon la Métropole, a pour ambition de participer à la construction d'une ville de qualité, cohérente et équilibrée, dans laquelle il fait bon vivre. Est Métropole Habitat place l'innovation au cœur de sa mission pour inventer de nouvelles façons d'habiter, en collaboration avec ses habitants-locataires et ses partenaires.

Est Métropole Habitat gère plus de 16 000 logements sur les communes de Villeurbanne, Saint-Priest, Vaulx-en-Velin, Bron, Décines, Meyzieu, Mions, Saint-Fons et Vénissieux. D'ici à 2021, Est Métropole Habitat vise un développement de 3 000 logements. Ce qui représente un rythme d'environ 400 logements annuels, dont 100 seront des logements spécifiques (places d'hébergement, résidences étudiantes, foyers pour jeunes travailleurs...).

b. *« Nous c'est habiter »*

C'est le nom du projet stratégique d'Est Métropole Habitat. Ce projet est né en 2014, dans un contexte économique et social qui nous oblige, avec la création de La Métropole.

Face à ces enjeux, Est Métropole Habitat a souhaité explorer quatre directions :

- **Le logement de demain** : les logements doivent proposer une expérience sensible et positive. Leur conception, leur gestion et les services associés seront organisés de façon que les résidences soient plus que jamais des lieux à habiter mais aussi à vivre. L'offre de logements d'Est Métropole Habitat doit s'inscrire dans une histoire, dans un fonctionnement social et urbain tangible pour les habitants.
- **Réenchanter la relation clients** : Est Métropole Habitat souhaite complètement repenser la relation avec ses habitants-locataires-clients afin qu'ils deviennent eux aussi acteurs de l'évolution de leur habitat. Leur satisfaction, leur implication et leur compétence d'usage seront systématiquement mobilisées, dès leur demande de logement, quelle que soit leur situation et la solution proposée.
- **Le management** : le fonctionnement d'Est Métropole Habitat développera de nouvelles logiques de coopération, de transversalité et d'apprentissage permanent. Autonomie, responsabilisation, coproduction seront privilégiées et, avec elles, expérimentation, innovation, initiative. Le sens, les valeurs qui nous portent seront systématiquement explicités et valorisés.

- **La responsabilité sociétale des entreprises** : Est Métropole Habitat veut faire évoluer la relation avec ses partenaires et prestataires vers davantage de solidarité et de coresponsabilité. En tant que bailleur social, avoir une démarche RSE signifie que nous considérons que notre responsabilité va au-delà du nombre de personnes que nous logeons.

« Le pari ici posé est celui d'une œuvre collective, d'un récit commun à construire qui vise le « bien habiter » des locataires et le « bien travailler » des équipes d'Est Métropole Habitat. » Cédric Van Styvendael, directeur général d'Est Métropole Habitat de 2009 à juin 2019.

II. NOTRE POLITIQUE D'INNOVATION SOCIALE

À Est Métropole Habitat, l'innovation sociale, c'est penser qu'en faisant ensemble, en imaginant des solutions différentes, en osant le pas de côté avec enthousiasme, on peut espérer trouver quelques réponses nouvelles, à des besoins sociaux en constante évolution.

Est Métropole Habitat favorise l'implantation de structures de l'économie sociale et solidaire et d'associations travaillant sur la question des services de proximité et du lien social.

a. Notre bonne nature

Rechercher des solutions écologiques et économiques pour des petits budgets, c'est le but des projets « développement durable » d'Est Métropole Habitat. L'avenir de la planète passe aussi par le soin porté à un écosystème global, auquel participent largement le porte-monnaie des habitants et le sentiment de responsabilité individuel. Pour que les relations soient elles aussi durables, convivialité et temps collectifs sont toujours associés aux projets. Quelques exemples : Vers un Réseau d'Achats en Commun, Legum'au Logis, TRIauLOGIS...

b. Notre regard décalé

Prendre le relais du quotidien pour offrir une nouvelle vision... Pour Est Métropole Habitat, le projet artistique n'est pas seulement un événement, il nécessite un temps de résidence long, une présence de médiation et un travail collaboratif exigeant entre les artistes, les collaborateurs du bailleur et les habitants. Quelques exemples : Le lieu magique, Les cartes postales de la poudrette, Les Grands Anciens des Buers, ...

c. Nos portes grandes ouvertes

Tisser de nouveaux liens, faire cohabiter les générations, oser des projets surprenants au cœur des quartiers populaires, compter sur l'engagement citoyen et sur la solidarité de proximité.

Le service d'Innovation Sociale d'Est Métropole Habitat ne porte pas seul cette ambition : la Grande Conversation mais aussi les initiatives développées par les équipes de proximité, tels que les Cafés Rencontres, font aussi partie de cet élan. Quelques exemples : Koloc' à projets solidaires, Attentifs aux seniors...

d. Vos envies d'agir

Rêver, partager ses désirs et agir ensemble pour construire un monde meilleur, en commençant en bas de chez soi. Faire ensemble, c'est faire le pari qu'ensemble on va plus loin. C'est aussi mutualiser les ressources et les énergies afin de transformer son environnement proche. Est Métropole Habitat favorise le développement des actions locales qui permettent à chacun d'être acteur de changement afin d'avancer dans un élan commun. Quelques exemples : Bricologis, La Maison pour Agir...

<https://www.est-metropole-habitat.fr/innovation-sociale/notre-politique-dinnovation-sociale/>

III. UNE COLORATION POUR CHAQUE CONSTRUCTION NEUVE

a. Définition

Le concept de coloration a été défini dans le cadre de l'axe 1 du projet stratégique d'Est Métropole Habitat. Il vise à proposer une brique d'innovation sociale, technique ou méthodologique pour chaque projet de construction ou de réhabilitation piloté par les chargés(es) d'opérations. La mise en place d'une coloration mobilise plusieurs services d'EMH :

- Le ou la chargé(e) d'opérations de la DDVP (direction développement et valorisation du patrimoine) qui pilote le projet ;
- Le territoire concerné (agence de proximité) pour choisir le type de coloration et construire avec la DDVP le projet ;
- La DRCQS (direction relations client et qualité de service) dans le cas de la mise à disposition d'un local ou d'un espace partagé à une association ;
- Le service Innovation (direction générale) en soutien et en accompagnement des chargés d'opérations et du territoire.

b. Des thématiques variées et répondant aux enjeux du moment

Chaque projet de construction ou de réhabilitation fait l'objet d'une étude approfondie impliquant les partenaires locaux, les habitants et les collaborateurs. Guidée par un triptyque qui est de « Favoriser le Vivre ensemble », « Développer le pouvoir d'agir des habitants » et « Lutter contre toute forme de précarité », la résidence concernée fera l'objet d'un projet spécifique qui fera de cette résidence plus qu'un habitat. Un lieu de vie où les locataires vivrons une expérience « sensible et positive » ou ils pourront créer du lien et proposer des actions en faveur du collectif.

IV. UNE COLORATION NEUTRE - LA CLAIRIÈRE

« créer une dynamique collective qui favorise la qualité de vie des habitants »

a. Contexte

En 2017, Est Métropole Habitat est engagé dans une démarche environnementale forte. La qualité de la construction et des équipements étant une de nos exigences permanentes. La résidence la Clairière comprenant 51 logements répartis sur 2 allées, fait l'objet de plusieurs certifications et labellisations. Au terme de sa construction, elle devrait obtenir le label Qualitel, la certification Habitat & Environnement profil A ainsi que le label Effinergie+. Le bâtiment sera équipé d'une double isolation intérieure et extérieure. Le chauffage et l'eau chaude sanitaire seront produits collectivement par une chaufferie à granulés bois et une chaudière gaz en complément. En complément de la qualité de la construction, le chargé d'opérations en charge de la livraison de la résidence « La Clairière » consulte les différentes parties en dehors des habitants puisqu'ils ne sont pas encore arrivés, et valide en plus une coloration sociale pour ce projet. La résidence disposera d'une salle commune appelée « Maison des projets » accessibles aux 51 familles qui s'installeront. La thématique envisagée pour ce lieu serait plutôt tournée vers le bricolage (prêt d'outils mutualisé, réparation de meubles ...). Cette résidence faisant partie d'un projet de plus grande envergure dans le cadre du renouvellement urbain du « Terrain des Sœurs » à Villeurbanne, il nous paraissait essentiel d'attendre l'arrivée des habitants pour qu'ils puissent décider ensemble des activités de la « Maison des projets ».

Il est à noter que les habitants viendront de différents horizons notamment celui du relogement et qu'une colocation composée de 4 étudiants s'installera dans cette résidence familiale.

b. Changement de direction...

Le service Innovation a donc proposé de travailler sur un format d'accueil des nouveaux locataires afin de favoriser la rencontre, élément essentiel avant de coconstruire un projet collectif.

Prendre soin du locataire pour qu'il se sente bien dans son logement et qu'il se l'approprie pour ensuite le lui donner envie de s'engager au-delà de l'espace privatif correspondant à son logement vers un projet collectif « La Maison des Projets ».

A partir d'observations et d'extractions de sollicitations enregistrées lors de livraisons comparables, le service Innovation a travaillé avec différents acteurs de l'ESS afin de définir une réponse adaptée à chaque nouvel arrivant en répondant à la question suivante : « de quoi a besoin un locataire lorsqu'il arrive dans un logement neuf pour se sentir bien ? »

Quelques réponses : « Avoir un interlocuteur privilégié pour répondre à toutes ses questions notamment celles concernant l'utilisation de ses équipements, être aidé à faire quelques petits travaux d'aménagements, être rassuré quant au voisinage notamment pour les seniors issus de relogement ».

Nous prenons la décision de réaliser une coloration en 2 temps :

- Accompagner les habitants à l'installation dans leur nouveau logement grâce aux ateliers de bricolage à domicile.
- Accompagner les locataires sur le projet social de leur résidence et l'usage souhaité de la « Maison des projets ».

c. Concrètement

Pour cela nous avons :

- Proposé à la Responsable d'immeuble logée d'intégrer son logement 15 jours avant l'arrivée des autres locataires. L'objectif étant qu'elle puisse s'approprier sa nouvelle résidence et donc répondre aux interrogations des futurs locataires de manière rapide.
- Proposé aux colocataires kapseurs d'intégrer leur logement une semaine avant l'ensemble des locataires afin qu'ils puissent eux aussi s'approprier leur nouveau logement en étant accompagné, puis être en appui de la Responsable d'immeuble pour accueillir les nouveaux arrivants.

Mis en place un format d'accompagnement à l'installation avec l'association « Atelier Emmaüs » :

Chaque famille pouvait solliciter Est Métropole Habitat pour être aidée à aménager son logement gratuitement et profiter ainsi de petits travaux simples comme la fabrication et la pose d'étagères, de tringles, de montage de meubles ou de séparation partielle de l'espace cuisine et de l'espace salon dans le cadre de cuisine ouverte.

L'atelier est dit « individuel », car l'équipe intervient chez l'habitant pour répondre « sur-mesure » à ses besoins et envies en termes d'ameublement et d'agencement. Mais l'atelier est aussi largement participatif : les autres habitants ayant

précédemment bénéficié de ce service participent aux travaux de fabrication ou d'installation des nouveaux équipements de leurs voisins.

Un atelier individuel durait 1h30. Tout d'abord le locataire faisait part de ses besoins et de ses envies d'ameublement et/ou de petits travaux. Il découvrait ensuite les éléments modulables qui avaient été préparés par l'Atelier Emmaüs puis il décidait de l'endroit où ils seront fixés. Après s'être mis collectivement d'accord commençait la pose des meubles, ainsi que les petits travaux de fixation au mur (miroirs, cadres, tringles) qui étaient réalisés par une équipe constituée d'un encadrant et d'un artisan-apprenant de l'Atelier Emmaüs, du locataire, des résidents volontaires et de la responsable d'immeuble.

Afin de mettre toutes les chances de notre côté, nous avons pris soin de communiquer largement auprès des nouveaux arrivants notamment lors de la réunion d'accueil (avant remise des clés) et d'accompagner les étudiants kapseurs et la Responsable d'immeuble à aménager leur propre logement afin qu'ils puissent faire part de leurs expériences respectives. Leurs logements ont aussi servi de « showroom » afin que les autres locataires puissent visualiser les possibilités d'aménagement notamment pour les locataires issus du relogement.

d. Planning

Début novembre :

- ❖ Réunion d'informations aux nouveaux arrivants – Présentation de la résidence, de l'Atelier d'Emmaüs (présentation de la structure, des actions), remise d'un kit jardinier + graines en cadeau de bienvenue.
- ❖ Présentation des étudiants Kapseurs en tant que locataires, futurs voisins (ce qui a eu pour effet de déconstruire la vision d'une colocation bruyante, ou fêtarde...que pourrait avoir certaines familles)
- ❖ Entrées des étudiants kapseurs et de la Responsable d'immeuble. Atelier spécifique avec l'Atelier d'Emmaüs pour aménager leur logement (étagères, consoles de rangements, etc...)
- ❖ Mise en lien des étudiants kapseurs avec la Responsable d'Immeuble, traitement des sollicitations, interconnaissance, etc...

Entrées des locataires programmées sur 3 dates les 13/20 et 27 novembre 2018 :

- ❖ Les EDL ont été réalisés par la RI, communication directe de la proposition d'accompagnement
- ❖ Communication concernant les ateliers, mise en place dans les logements avant l'entrée des locataires et avec les coordonnées des animateurs.

Accompagnements à l'installation :

- ❖ 6 demi-journées programmées sur les mercredis et samedis (2 à 3 foyers traités par session suivant la typologie du logement et les besoins)

- ❖ Mise en place d'une gazette quotidienne mise en boîte aux lettres, pour informer les habitants des ateliers qui ont eu lieu, retour d'expérience au fil des ateliers via des verbatims et des photos

e. La Maison des projets

En parallèle des ateliers à domicile, une communication formelle et informelle a été réalisée afin d'informer l'ensemble des habitants de l'existence du lieu partagé « La Maison des projets ». Compte tenu de l'intérêt suscité, les étudiants ont proposé de mettre en place des temps conviviaux. Un nouvel acteur « POP CORN » a été sollicité spécialiste de la concertation et donc du passage de l'idée au projet. Au bout de 3 temps, un collectif d'habitants a aménagé le lieu et commencé à programmer des temps (brunch dimanche matin, atelier réparation vélo...).

f. Bilan

- Une douzaine de familles ont été accompagnées dans l'aménagement de leur logement. 32 locataires se sont portés volontaires pour aider leurs voisins
- Un groupe WhatsApp est né à l'initiative des locataires « Les A' Bricos » pour faire appel aux bénévoles lors des temps d'accompagnements, mais aussi pour échanger des biens
- Un nouveau format d'accompagnement spécifique au relogement est né nommé A4 (un locataire, un designer, un intervenant Atelier Emmaüs et le bailleur) pouvant dénouer des situations complexes notamment dans le cadre d'un passage d'un grand logement à un plus petit
- Un repas organisé par les locataires pour remercier l'entreprise EIFFAGE lors de son dernier jour de présence sur site
- Une inauguration avec visites des logements portées par les habitants eux-mêmes
- Une belle fête des voisins en 2019
- La mise en place d'un jardin partagé à la demande des habitants avec le Passe Jardin
- La mise en place d'une collecte tri récompensé de recyclage plastique avec YOYO
- Des parties communes respectées
- Un nombre de réclamations excessivement bas en comparaison avec d'autres livraisons de programme neuf
- Un coût d'accompagnement au projet raisonnable (pour une année 6500€)
- Une maison des projets qui commence à vivre en autonomie

V. PARTIES IMPLIQUÉES

a. *En interne*

- La DDVP
- La DRCQS
- Le territoire
- L'Innovation

b. *En externe – Les partenaires*

- Eiffage
- L'association Atelier Emmaus
- L'AFEV (kapseurs)
- L'Atelier POP Corn
- Le passe jardin
- Yoyo

VI. EN RESUME

Cette expérimentation nous a permis en tant que professionnel du logement social, de mettre en lumière l'importance de l'accueil de nos locataires. En les accompagnant dans leurs 1ers pas vers l'appropriation de leur nouveau logement et en favorisant la rencontre entre voisins, ils ont pu acquérir la confiance nécessaire pour construire ensemble un lieu de vie qui leur ressemble. Ce processus innovant sera nécessairement dupliqué sur d'autres livraisons prévues par EST METROPOLE HABITAT prochainement.

*Rêver, partager ses désirs et agir ensemble pour construire la Ville de demain.
En faisant preuve d'agilité permanente, nous avons réussi le pari
Qu'ensemble nous pourrions aller plus loin.*

VII. QUELQUES ILLUSTRATIONS



Contact : MME KENDRI - chargée d'innovation sociale – 0750183867 – f.kendri@est-metropole-habitat.fr