

lm

LYON  
METROPOLE  
HABITAT



SOLIDAIRES



DU

QUOTIDIEN,

ENGAGÉ·ES



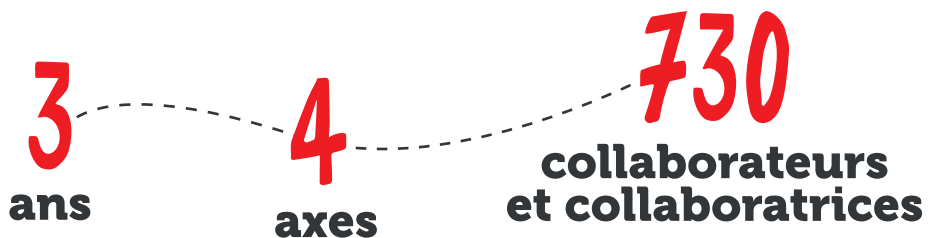
POUR

DEMAIN



LMH 2026

# INTRO



Avec ce projet d'entreprise, Lyon Métropole Habitat fixe pour les trois années à venir ses quatre grandes orientations ainsi que des ambitions collectives pour l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices.

Un projet qui se veut à la fois concret et ambitieux. Elaboré de façon participative, il établit notre feuille de route collective tout en permettant à chacun et chacune, quelle que soit sa place dans l'entreprise, de trouver du sens dans son action au quotidien.

Un projet qui porte de multiples chantiers et actions variées avec une ambition commune : répondre toujours mieux aux attentes des locataires mais aussi de tous nos partenaires institutionnels, associatifs ou privés, pour bâtir une métropole plus inclusive et durable.

# AXE 1 innover avec nos locataires

Se mettre à l'écoute de nos locataires et travailler avec elles et eux afin de répondre au mieux à leurs attentes et à l'évolution de leur mode de vie, de penser et d'habiter.



PAGES  
4 à 13

# AXE 2 BÂTIR une MÉTROPOLE PLUS DURABLE

Construire plus pour répondre aux besoins de logements dans la Métropole, construire mieux pour préserver nos ressources et notre environnement, construire de nouveaux services pour élargir notre offre aux locataires.



PAGES  
14 à 27

# AXE 3 Réinventer une entreprise attractive

S'appuyer sur l'engagement des collaborateurs et collaboratrices pour faire de LMH une entreprise attractive, collaborative et engagée dans la qualité de vie au travail.



PAGES  
28 à 37

# AXE 4 AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE GLOBALE

Développer une culture de l'amélioration continue de la performance économique par l'optimisation de nos coûts, de nos charges et de nos produits au bénéfice de notre mission et de nos parties prenantes.



PAGES  
38 à 45

**TOUS  
ACTEURS**

# AXE 1

## CHANTIER 1

**ÉCOUTER les LOCATAIRES,  
C'EST CO-CONSTRUIRE LA QUALITÉ DE SERVICE**

1

**LMH  
à l'écoute !**  
*page 6*

2

**Les prestataires  
deviennent  
nos partenaires**  
*page 7*

3

**La parole est  
aux locataires !**  
*page 8*

## CHANTIER 2

**LES TEMPS CHANGENT ?  
LMH SAIT S'ADAPTER !**

1

**Des logements  
qui n'ont pas peur  
du changement**  
*page 9*

2

**Parcours résidentiel :  
une nouvelle dynamique**  
*pages 10 - 11*



# innover avec nos locataires

67 000 locataires chez Lyon Métropole Habitat.

Derrière ce chiffre, des femmes, des hommes et des enfants de tous âges, aux histoires de vie singulières, qui cumulent souvent fragilités économiques et sociales, problématiques d'emploi ou de santé...

Pour elle et eux, LMH doit renforcer sans cesse sa qualité de service, afin de répondre à leurs attentes individuelles. C'est pourquoi notre stratégie se base sur l'écoute de nos client-es, l'analyse de leurs modes de vie, et notre capacité à nous adapter à leurs nombreuses évolutions.

Nous appuyant notamment sur le digital, nous allons proposer à nos locataires des échanges plus faciles, fréquents et rapides.

Dans le même temps, les équipes de proximité s'appuient sur le pouvoir d'agir et l'expertise d'usage des locataires pour améliorer avec elles et eux leur cadre de vie. Une méthode de travail innovante, basée sur la considération des habitant-es et leur implication citoyenne.



*Nouveaux locataires  
de la résidence Jazz à Vénissieux*

# ÉCOUTER LES LOCATAIRES, C'EST CO-CONSTRUIRE LA QUALITÉ DE SERVICE

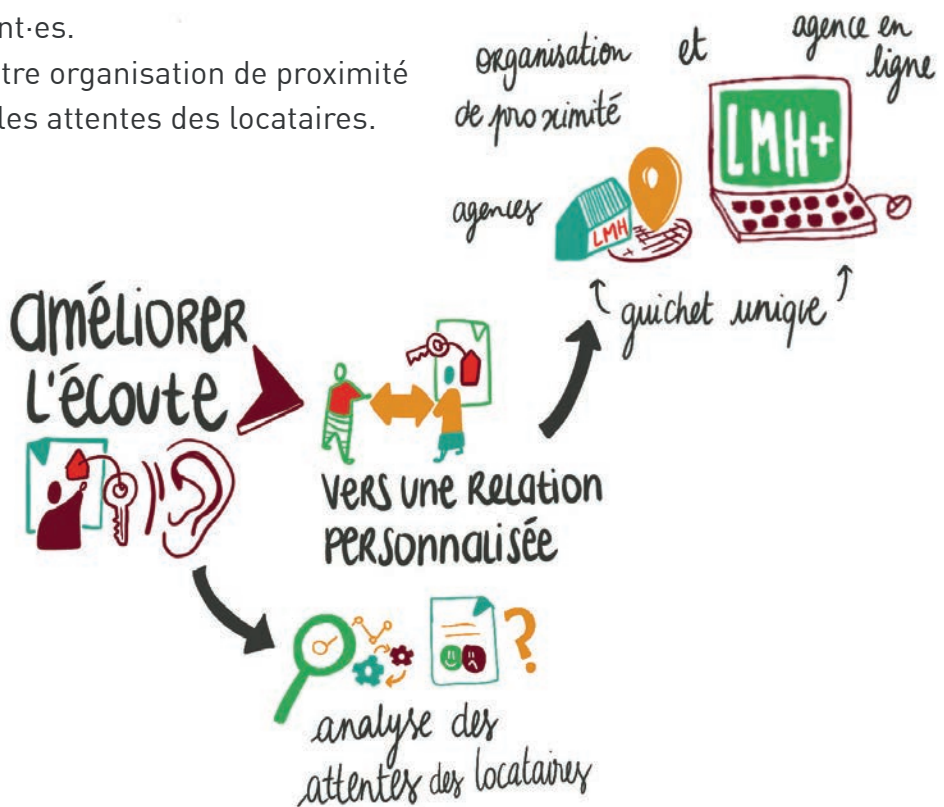
# 1

## LMH à l'écoute !

C'est en s'autorisant une vision complète du sujet, en s'appuyant aussi bien sur les outils (digitaux notamment) que sur les équipes présentes sur le terrain, que Lyon Métropole Habitat va bâtir une relation de confiance personnalisée avec chaque locataire.

### Les points clefs

- Mesurer la satisfaction des locataires chaque année.
- Imaginer un « guichet unique » de la relation client en passant du compte locataire à l'agence en ligne.
- Aller vers une relation locataire personnalisée en s'appuyant sur la connaissance de nos client-es.
- Adapter notre organisation de proximité aux nouvelles attentes des locataires.





2

## Les prestataires deviennent nos partenaires

La qualité du service rendu par nos prestataires auprès des locataires est un élément central de la satisfaction client qui rejaillit directement sur l'image de LMH auprès des habitant-es. LMH et ses prestataires ont tout intérêt à partager leurs contraintes réciproques pour développer une relation de confiance.

### Les points clefs

- Déployer l'Atlas Tiers comme l'outil de référence pour le pilotage et le contrôle de l'intégralité de nos prestataires.
- Réintégrer la gestion de tous les contrats d'entretien pour retrouver la maîtrise de la relation client.
- Partager les retours d'expérience de nos prestataires dans le cadre de la SAC le point commun.

## 3

### La parole est aux locataires !

LMH souhaite associer plus largement les locataires à l'amélioration de leur cadre de vie en s'appuyant sur leur pouvoir d'agir et leur expertise d'usage.

Ainsi, les équipes de LMH s'engagent à concerter plus largement les locataires et à favoriser la prise d'initiative et l'implication des locataires, en travaillant de concert avec les associations ou comités de locataires.

#### Les points clefs

- Continuer à former les équipes aux méthodes du pouvoir d'agir.
- Expérimenter sur un nombre restreint de territoires prioritaires des leviers nouveaux : formation des locataires, budgets participatifs...
- Identifier et amplifier le nombre de projets participatifs sur nos résidences.





# LES TEMPS CHANGENT ? LMH SAIT S'ADAPTER !



## Les points clefs

- Capturer, analyser et partager les évolutions des modes de vie.
- Adapter notre patrimoine au vieillissement (Vill'Âge sur le patrimoine existant) pour atteindre 15% d'ici 2023.
- Développer l'habitat spécifique : habitat inclusif, colocation dont colocation intergénérationnelle, logements intercalaires, pensions de famille...

## 2

### Parcours résidentiel : une nouvelle dynamique

Avec moins d'une attribution pour 8 demandes, la situation de la demande de logement social dans la Métropole est de plus en plus difficile.

D'autant que l'évolution des situations familiales (familles monoparentales ou recomposées...) implique de nombreuses demandes de mutations émanant de nos locataires.

Toutefois, pour nombre de ces demandes, nous pouvons agir à travers une meilleure information, une plus grande transparence (règles de priorité, délais...) et la mise en place d'outils novateurs.

Enfin, LMH soutient activement la politique métropolitaine du « pouvoir d'habiter » en développant de façon ambitieuse la possibilité pour les locataires de devenir propriétaires d'un logement.

#### Les points clefs

- Favoriser les mutations (bourse aux logements, communication).
- Favoriser l'accès à la propriété (ventes HLM, accession sociale, BRS).



**BAIL** réel  
solidaire

Modes de vie



PARCOURS  
RÉSIDENTIELS

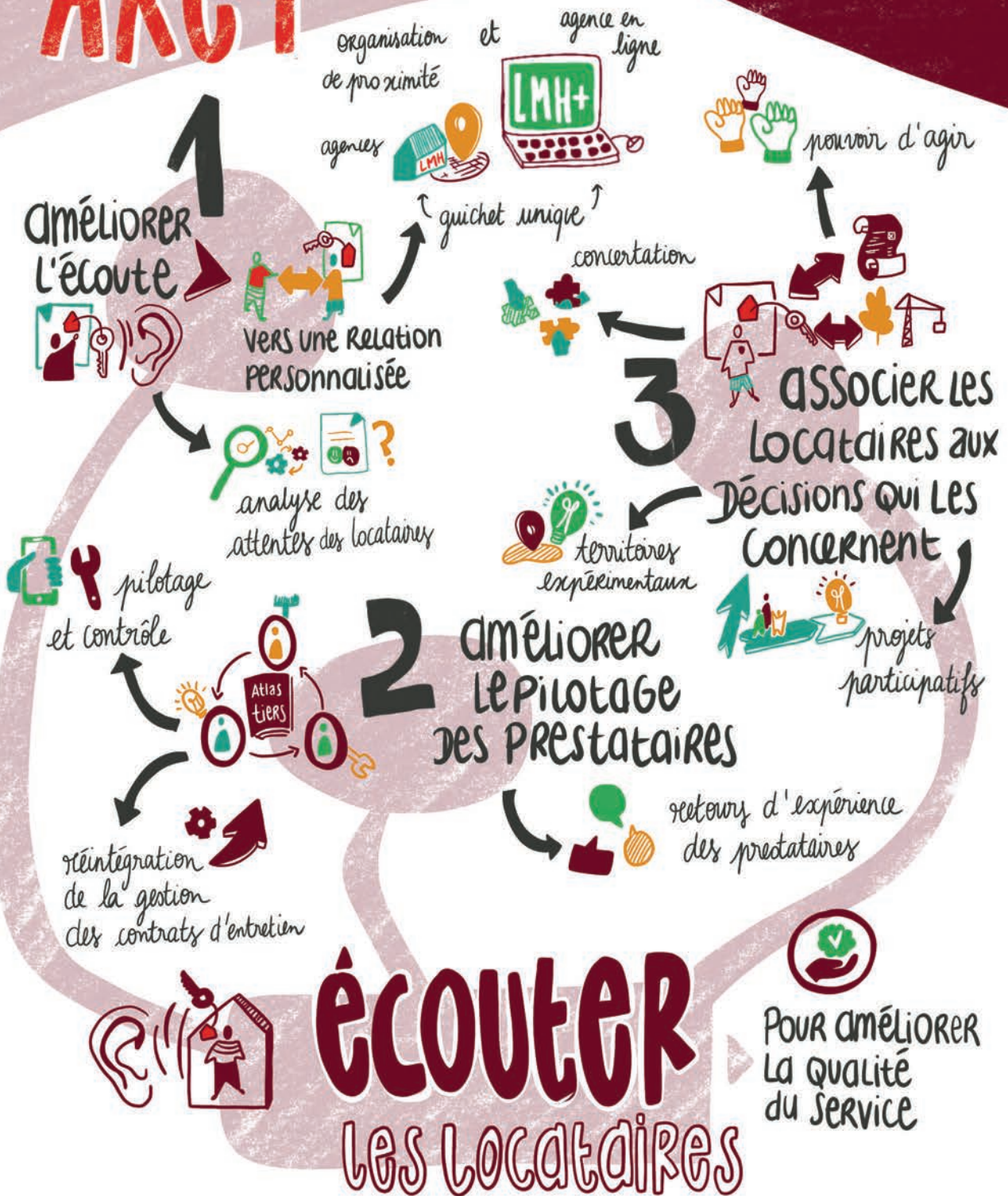


mutations



DÉVELOPPER LE PARCOURS  
RÉSIDENTIEL

# AXE 1



# innover avec nos locataires



# AXE 2

**Tous  
ACTEURS**

## CHANTIER 1

### CONSTRUIRE PLUS, CONSTRUIRE MIEUX

1

**Mobiliser  
l'écosystème  
immobilier**

page 16

2

**De l'audace,  
toujours  
de l'audace !**

page 17

3

**Coût de  
construction :  
penser global**

page 18

4

**Focus sur les  
résidences  
spécialisées**

page 19

## CHANTIER 2

### LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, C'EST MAINTENANT !

1

**Des ressources  
à préserver**

page 20

2

**Quelle  
énergie !**

page 21

3

**Bâtir la ville  
de demain**

page 22

4

**Objectif  
neutralité  
carbone**

page 23

## CHANTIER 3

### À CHACUN LES SERVICES DONT IL A BESOIN

1

**Parce qu'on les  
connait bien**

page 24

2

**Spot, bienvenue  
au Club !**

page 25



# BÂTIR UNE MÉTROPOLE PLUS DURABLE


Face aux défis sociétaux et environnementaux, LMH se mobilise avec l'ensemble de ses partenaires afin de répondre aux besoins de logements sociaux et rendre son parc attractif, tout en opérant le virage de la transition climatique et écologique.

Ainsi, nous concevons des programmes neufs et de réhabilitation écoresponsables, tout en incitant les promoteurs partenaires à participer eux aussi à la préservation des ressources.

Pour réduire notre empreinte carbone, nous travaillons également à optimiser la performance énergétique de nos bâtiments et définir une stratégie de maintenance écologique et durable de notre patrimoine.

Ces engagements au bénéfice de l'environnement représentent aussi un gain pour le pouvoir d'achat de nos locataires. C'est pourquoi nous accompagnons nos client-es et locataires dans leur qualité de vie, en développant des projets qui réduisent les émissions de gaz à effet de serre, les déchets...

Enfin, LMH va plus loin dans son engagement social, notamment par la création d'emplois indirects et d'insertion, la proposition d'occupation temporaire des locaux vacants...



Résidence Le Clos Saint-Joseph  
à La-Tour-de-Salvagny

# CONSTRUIRE PLUS, CONSTRUIRE MIEUX

# 1

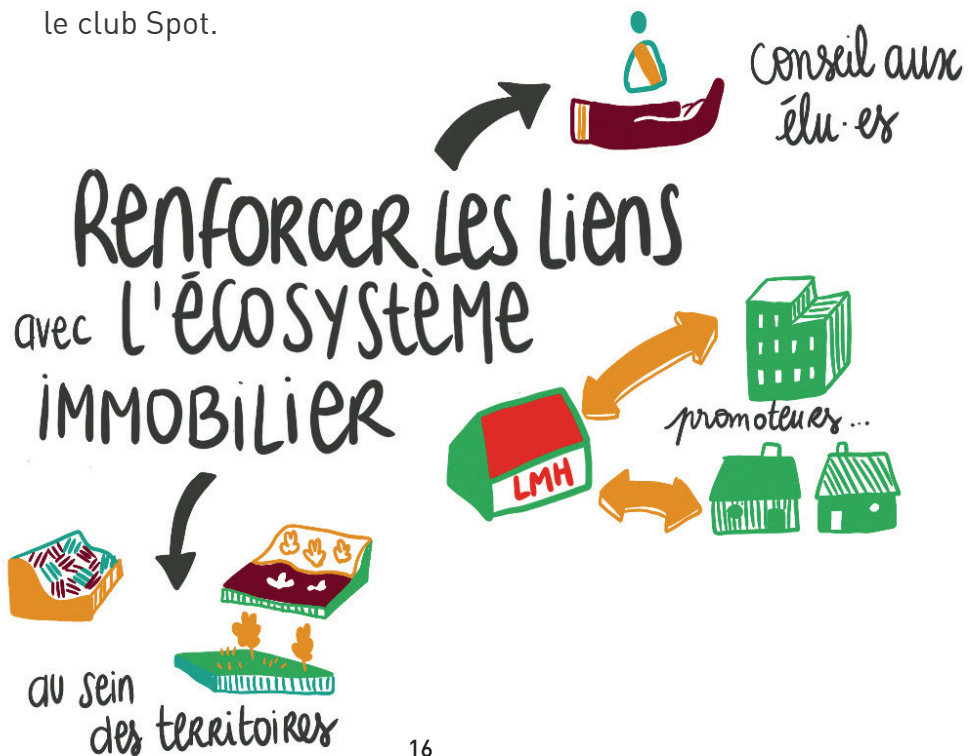
## Mobiliser l'écosystème immobilier

Notre engagement auprès des habitant-es et des élu-es et notre capacité à analyser les évolutions de la demande constituent autant de forces dans le cadre de notre stratégie de développement.

En cultivant des relations de confiance avec l'écosystème immobilier et en poursuivant la recherche constante d'innovation, nous saurons anticiper les besoins et saisir les opportunités de développement d'offres nouvelles.

### Les points clefs

- Définir une stratégie de développement territorialisée.
- Cultiver nos relations avec l'écosystème de l'immobilier résidentiel, à travers un club RSE (responsabilité sociétale des entreprises) : le club Spot.







## 2

### De l'audace, toujours de l'audace

LMH vise la production de 450 logements sociaux par an à partir de 2026. Pour cela il nous faut imaginer et développer de nouvelles façons de créer des logements : habitat flottant, surélévation, transformation de bureaux, densification des résidences existantes...

L'innovation doit aussi être au cœur des montages partenariaux avec les acteurs de l'immobilier : VEFA inversée, prise en gestion de locaux commerciaux à visée de services inclusifs...

#### Les points clefs

- « Construire la ville sur la ville ».
- Expérimenter de nouveaux partenariats de développement intégrant la dimension d'offre de services inclusifs.
- Créer une offre à destination des jeunes tout en poursuivant notre positionnement seniors.
- Valoriser nos logements indisponibles à travers des projets d'occupations temporaires.

## 3

### Coût de construction : penser global

La définition de standards en matière de production neuve et de réhabilitation permet de réfléchir, dès la conception, au coût global d'un projet de construction neuve ou de réhabilitation.

Nous visons ainsi tout à la fois l'optimisation de la rentabilité du projet, la performance énergétique et/ou environnementale, la réduction des coûts d'exploitation et la maîtrise des charges de nos client·es.

#### Les points clefs

- Se doter de standards en matière de production neuve et de réhabilitation.
- Renforcer notre vision en coût global en l'élargissant à l'intégralité des dépenses d'investissement et d'exploitation.
- Viser une part de développement en maîtrise d'ouvrage directe autour de 30%.



Standards  
de construction  
et de réhabilitation

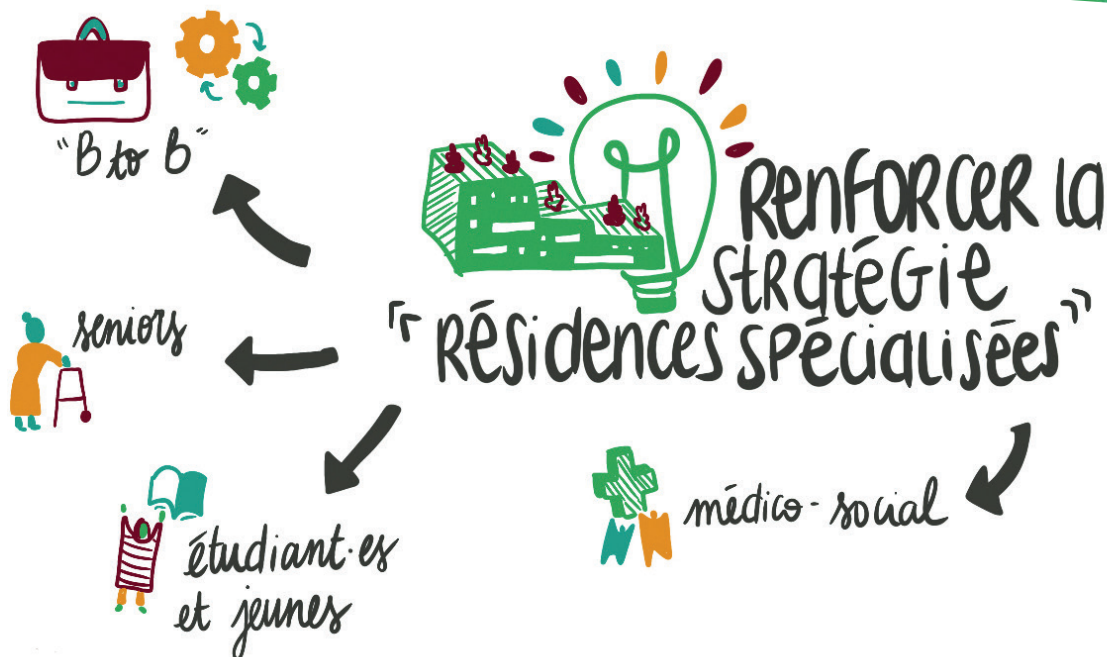


vision  
globale

OPTIMISER  
LES COÛTS



maîtrise  
d'ouvrage directe



## 4

### Focus sur les résidences spécialisées

Les résidences spécialisées représentent un point fort de l'engagement de LMH auprès des acteurs des secteurs seniors, médico-social et jeunes actifs. Notre stratégie doit proposer un plan d'actions qui conforte le développement de cette activité en tenant compte des opportunités partenariales, des orientations métropolitaines et des contraintes d'investissement.

#### Les points clefs

- Continuer à professionnaliser notre organisation.
- Anticiper les fins de baux et les autorisations d'occupation temporaire (AOT).
- Mieux intégrer les attentes des gestionnaires dans notre plan stratégique patrimonial (PSP).
- Accompagner les évolutions des gestionnaires du médico-social vers plus de produits dans le diffus, notamment dans une logique « d'aller vers ».

# LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, C'EST MAINTENANT !

### 1

## Des ressources à préserver

Sur toutes ses opérations, LMH définit des recommandations de conception écoresponsable pour préserver les ressources et prendre en compte la biodiversité. Cet objectif vise également à accompagner et sensibiliser les fournisseurs, les exploitants et les locataires.

### Les points clefs

- Mettre sur pied une stratégie « eau, déchets & biodiversité » concernant le cadre de vie des habitant-es et visant à désimperméabiliser les sols, valoriser notre patrimoine végétal...
- Développer un programme de conception écoresponsable pour la construction neuve (MOD) et la réhabilitation.
- Développer des projets locaux qui réduisent les émissions de gaz à effet de serre et les déchets (écogestes, jardins partagés, tri sélectif...).



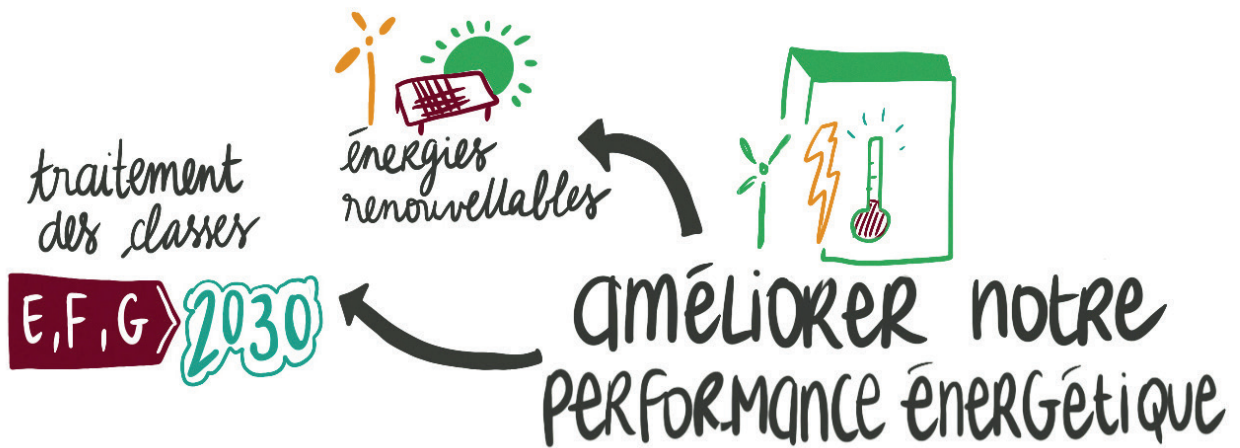
PRÉSERVER

LES RESSOURCES et la  
Biodiversité



désimperméabilisation





## 2

### Quelle énergie !

Déjà engagé dans le management de l'énergie avec la certification ISO 50 001, LMH va améliorer encore sa performance énergétique globale et assurer la réhabilitation thermique des classes E, F et G à l'horizon de 2030, en avance sur la réglementation.

Il nous faut également déployer massivement les énergies renouvelables et raccorder le plus grand nombre de résidences aux réseaux de chauffage urbain, stimuler la création d'énergie locale...

#### Les points clefs

- Renforcer le système de management de l'énergie dans une logique de maîtrise des consommations et d'actions auprès des locataires.
- Réduire les consommations énergétiques à travers le traitement des résidences les plus énergivores.



## TRANSFORMER LA VILLE



MÉTROPOLE  
GRAND LYON

### 3

### Bâtir la ville de demain

A la fois bailleur et aménageur, Lyon Métropole Habitat prend en compte dans tous ses projets d'aménagement, de construction ou de réhabilitation la nécessité de préserver et valoriser autant que possible l'existant, de s'appuyer sur un dialogue constant avec les habitant·es mais aussi d'élargir sa vision au-delà du logement : commerces, entreprises, tertiaire...

C'est une plus-value essentielle en matière de stratégie urbaine, notamment sur les chantiers au fort retentissement pour la Métropole.

Ainsi, le vaste projet mené sur les UC à Bron-Parilly nous permet de créer un véritable laboratoire d'innovation. De même, nos réserves foncières sont autant de terrain d'expérimentation pour le développement de la biodiversité.

#### Les points clefs

- Valoriser notre spécificité de bailleur-aménageur dans un écosystème fortement concurrentiel.
- Faire du projet de renouvellement urbain de Parilly un démonstrateur national en termes d'exemplarité écologique et d'innovation urbaine.
- Imaginer des modèles de valorisation temporaire de nos réserves foncières.

# 4

## Objectif neutralité carbone

La consommation énergétique au sein de notre parc est la première source d'émission de gaz à effet de serre et cela impose un engagement total sur cette thématique, depuis la conception des projets de construction et de réhabilitation jusqu'à la réalisation, l'exploitation-maintenance ainsi que l'accompagnement des locataires.

Une approche globale nous permettra de compenser notre impact à l'échelle de notre parc, mais aussi de renforcer l'approvisionnement de matériaux biosourcés et la valorisation des déchets.

### Les points clefs

- Mesurer notre empreinte carbone et se doter d'objectifs de réduction en phase avec l'objectif européen de neutralité en 2050.
- Travailler avec les filières de recyclage et de réemploi des déchets, de circuits courts et de matériaux biosourcés.
- Mutualiser les besoins à l'échelle des opérations patrimoniales.



# À CHACUN LES SERVICES DONT IL A BESOIN

### 1

## Parce qu'on les connaît bien

En tant que bailleur, nous avons une connaissance fine de nos locataires qui nous permet de cerner les attentes prioritaires des habitant·es, au-delà de leur logement : l'emploi et le pouvoir d'achat, puis la santé et l'alimentation.

Forts des données socio-économiques que nous détenons (occupation sociale, demandes en attente, etc.) nous sommes à même d'apporter une réponse sur mesure aux habitant·es de la Métropole de Lyon.

Ces services seront proposés par des acteurs dont c'est le métier, le rôle de LMH se situant dans la valorisation de ses deux forces : la connaissance des publics et son réseau de proximité.

### Les points clefs

- Utiliser pleinement le potentiel lié à notre connaissance fine des habitant·es (données numériques) pour nouer des partenariats.
- Valoriser notre réseau de proximité et nos locaux en pied d'immeuble au profit d'une stratégie « d'aller vers ».
- Développer dans chaque agence des projets s'appuyant sur le triptyque : connaissance des publics / proximité / réseau de partenaires.







## 2

### Spot, bienvenue au Club !

Avec le programme Spot à Pierre-Bénite, LMH a été capable de mobiliser un réseau de partenaires de tous horizons, publics et privés, et extrêmement engagés.

En utilisant la même méthode, nous mobiliserons plus de partenaires, sur de nombreux territoires, à travers plusieurs actions concrètes :

la création d'un fonds de dotation d'une part pour engager des partenaires (privés notamment) dans le soutien financier de projets sociaux,

la création et l'animation du réseau d'autre part afin de permettre à chaque partenaire de valoriser son engagement dans le cadre de sa politique RSE (job dating, challenges sportifs...).

#### Les points clefs

- Créer un fonds de dotation afin d'amplifier les participations financières des partenaires privés.
- Créer et faire vivre le réseau de partenaires à travers une programmation ambitieuse d'évènements.
- Se baser sur le pouvoir d'agir de nos locataires et partenaires.

# AXE 2

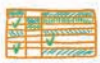
1



Renforcer les liens avec l'écosystème IMMOBILIER



Standards de construction et de réhabilitation



OPTIMISER LES COÛTS

3

maîtrise d'ouvrage directe



via la proximité en pied d'immeubles

2



innover, faire la ville SUR LA VILLE



nouveaux partenariats

↳ offre inclusive



occupation temporaire

# CONSERVER PLUS ET MEUX

4

Renforcer la stratégie "Résidences spécialisées"



seniors

étudiants et jeunes

médico-social



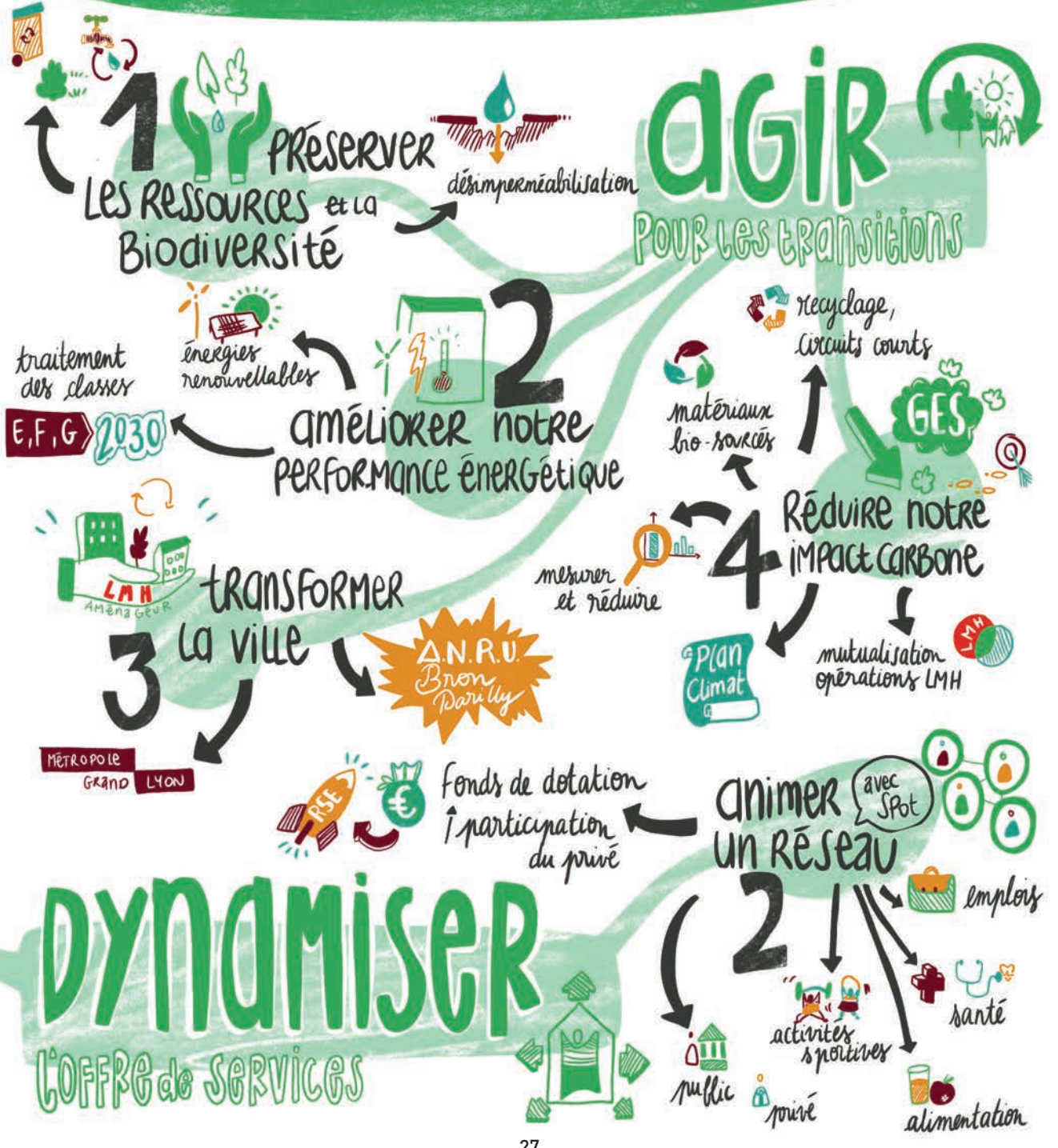
adaptation aux territoires

Tisser des partenariats

1



# BÂTIR UNE MÉTROPOLE PLUS DURABLE





# AXE 3

## CHANTIER 1

### DES Talents et des idées

1

L'humain au cœur  
de l'entreprise

page 30

2

En mode  
collaboratif

page 31

3

Tous acteurs !

page 32

## CHANTIER 2

### Faut que ça bouge !

1

Qualité de vie  
au travail :  
on y travaille

page 33

2

Fidéliser et  
attirer de  
nouveaux talents

page 34

3

Soigner notre  
image de marque

page 35



# RÉINVENTER UNE ENTREPRISE ATTRACTIVE



Afin de rendre LMH plus attrayante pour ses collaborateurs et collaboratrices actuels et futures, son organisation doit évoluer vers plus de transversalité et de collaboration entre métiers et services.

Ainsi LMH souhaite développer de nouvelles méthodes de travail plus collaboratives qui font la part belle à l'esprit d'initiative et à l'intelligence collective mais aussi améliorer la qualité de vie au travail et renforcer sa marque employeur.

La vision est à la fois simple et très ambitieuse : placer les relations humaines au cœur de l'organisation de LMH.

*Des collaborateurs sur le chantier  
de la résidence Aulagne à Vénissieux*

# DES TALENTS ET DES IDÉES

# 1

## L'humain au cœur de l'entreprise

Lyon Métropole Habitat entend résolument mettre le capital humain au cœur de son organisation. Cela passe notamment par l'écoute et la considération données à chacun et chacune, afin de créer la relation de confiance qui permet de valoriser les expériences, les efforts de tous et toutes, d'encourager les montées en compétences et de permettre à chaque collaborateur et collaboratrice d'être force de proposition.

Cela passe par la consultation régulière des collaborateurs et collaboratrices et la mise en place d'une charte d'entreprise afin de donner aux relations humaines une place centrale dans notre organisation.

### Les points clefs

- Accompagner les managers dans leur méthode de travail et de management.
- Co-construire et animer une charte à destination de tous et toutes.
- Consulter les collaborateur-trices de manière régulière à l'aide de sondages.





## 2

### En mode collaboratif

Pour que le « travailler ensemble » soit une réalité partagée par tous et toutes, LMH se donne pour ambition de proposer à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices un environnement de bureautique (poste de travail, smartphone, messagerie...) qui permette un accès encore plus fluide et naturel aux informations. Le plus grand changement concernera la gestion des espaces partagés (digital work place) qui devra permettre d'organiser efficacement le travail « en mode projet ».

Afin de stimuler de nouvelles méthodes de travail, un « lieu totem » va être créé : le Lab LMH. Un lieu physique accessible à toutes celles et ceux qui souhaitent organiser des temps de réflexion créative, propices à l'innovation.

#### Les points clefs

- Mettre en place des outils de travail collaboratifs pour faciliter l'accès et le partage de l'information.
- Créer un lieu innovant favorisant la prise d'initiative et vecteur de bonnes pratiques dans l'entreprise : le LAB LMH.



## 3

### Tous acteurs !

Favoriser l'engagement des collaborateurs et collaboratrices dans des actions solidaires, sportives ou éducatives, c'est agir pour la société et ceux qui en ont besoin, mais c'est également faire vivre les valeurs de LMH, créer du lien entre les salarié-es, renforcer la motivation et l'attachement à l'entreprise.

Ainsi, le programme Spot, visant à promouvoir l'inclusion des habitant-es à travers le sport, sera amplifié et, avec Spot collaborateurs et collaboratrices, il s'intéresse également au bien-être de l'ensemble des équipes.

Par ailleurs nous favoriserons les actions collectives solidaires en lien avec les habitant-es dans lesquelles les volontaires pourront s'impliquer.

Enfin, nous souhaitons tisser des liens privilégiés avec des acteurs de la formation, en lien avec nos besoins de recrutement.

#### Les points clefs

- Déployer un programme d'accès à l'activité sportive et à une alimentation de qualité pour tous nos collaborateur-trices : Spot collaborateurs et collaboratrices.
- Inciter chacun-e à participer à des actions solidaires soutenues par LMH.
- Favoriser les interventions de collaborateur-trices au sein des formations en lien avec nos besoins de recrutements.



# Faut que ça BOUGE !

1

## Qualité de vie au travail : on y travaille

Les échanges entre les collaborateurs et les collaboratrices sont un élément clé de la qualité de vie au travail. Ainsi, les espaces de travail et les lieux de convivialité sont essentiels pour les favoriser, apporter de la fluidité dans la communication, créer des liens transversaux, construire une dynamique et repenser le collectif.

L'autre élément clef est l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, notamment via l'organisation du travail et le télétravail qui doivent aussi être réfléchis en termes d'impacts sur le « travailler ensemble » et la cohésion d'entreprise. Face à tous ces enjeux d'amélioration de la qualité de vie au travail, le devenir du siège devra être repensé.

### Les points clefs

- Se doter d'espaces de travail favorisant les échanges et la convivialité.
- Développer de nouveaux services pour les collaborateurs et collaboratrices.
- Améliorer les conditions de travail, notamment des agent-es de résidence, pour favoriser le maintien dans l'emploi.
- Améliorer l'organisation du travail et l'équilibre vie professionnelle-personnelle.
- Mettre en œuvre le plan d'action RPS et une évaluation régulière des actions menées.



## 2

### Fidéliser et attirer de nouveaux talents

Soucieux de l'épanouissement professionnel de ses collaborateurs et collaboratrices, Lyon Métropole Habitat doit avant tout leur donner envie de rester dans l'entreprise.

Politique salariale reconnaissant le travail et les compétences mises en œuvre, formation individuelle et collective, passerelles métiers sont autant de leviers pour permettre à chacun·e d'évoluer et de s'accomplir dans son parcours professionnel.

Mais LMH doit également attirer de nouveaux talents pour se renouveler. Dans cet objectif, et face aux tensions du marché de l'emploi, l'entreprise doit là-aussi innover.

#### Les points clefs

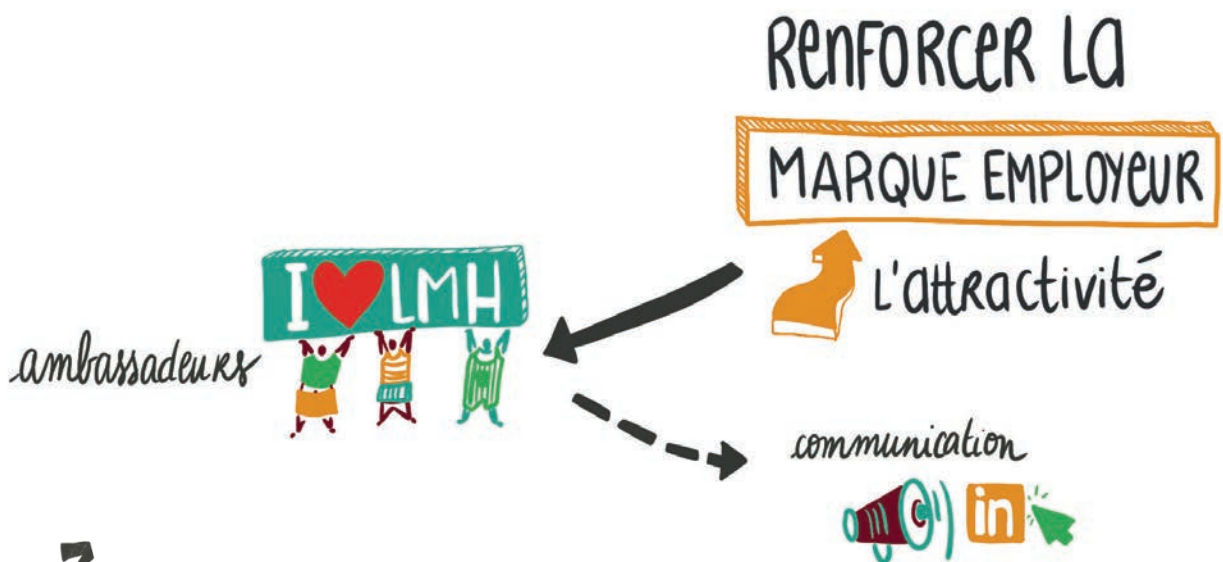
- Repenser la politique salariale de LMH pour rester attractif et valoriser les compétences internes.
- Revisiter la formation pour laisser plus de place aux besoins individuels.
- Capter les tendances du marché pour adapter nos modes de recrutement.
- Améliorer l'intégration des nouveaux et nouvelles arrivant·es.
- Identifier les passerelles métiers pour favoriser la mobilité interne et permettre aux collaborateurs d'être acteurs de leur parcours professionnel.

évolution  
des méthodes  
de recrutement



AMÉLIORER  
LE PARCOURS  
PROFESSIONNEL





### 3

## Soigner notre image de marque

L'attractivité de LMH c'est aussi l'image qu'elle renvoie auprès de ses collaborateurs et des candidats potentiels, notamment sur les réseaux sociaux, incontournables en matière de recrutement.

Aussi LMH se donne pour mission de renforcer sa marque employeur et de la diffuser le plus largement possible. Et pour cela, communiquer sur nos valeurs (engagés solidaires), ainsi que nos engagements sociétaux et environnementaux afin d'attirer et de fidéliser des collaborateurs et collaboratrices qui partagent notre raison d'être.

Les meilleurs ambassadeurs d'une entreprise étant ses propres salariés, la stratégie de marque employeur leur réserve une place prépondérante, à travers la communication digitale mais aussi institutionnelle.

### Les points clefs

- Développer et faire vivre l'image de LMH en s'appuyant sur tous les canaux de communication (physiques et digitaux).
- Stimuler la fierté d'appartenance et faire de nos collaborateurs et collaboratrices des ambassadeur·rices de la marque LMH.

# AXE 3



# RÉINVENTER UNE ENTREPRISE ATTRACTIVE



Le dessin par Le trait de Lou\*

# AXE 4



## CHANTIER 1

### CULTIVONS LA PERFORMANCE

1

**Toujours mieux !**

page 40

## CHANTIER 2

### SOLIDE FINANCIÈREMENT ET POUR LONGTEMPS

1

**Innover  
pour durer**

page 41 - 42

2

**Optimiser  
la stratégie  
d'investissement**

page 43



# AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE GLOBALE



La demande de logements sociaux n'a jamais été aussi forte. Or, la raréfaction des fonciers, mais aussi la nécessité de préserver les ressources et l'environnement viennent peser fortement sur les coûts de nos opérations. Et l'évolution des taux d'inflation et du livret A, plus élevés que ces 10 dernières années, pèsent sur le pouvoir d'achat ainsi que sur les conditions de financement des bailleurs.

Ce contexte encourage plus que jamais LMH à rechercher une amélioration de sa performance globale, gage de sa capacité à maintenir un haut niveau d'ambition en termes de développement et de réhabilitation.

*Résidence Les Platanes  
à Saint-Priest*

# CULTIVONS LA PERFORMANCE

### 1

## Toujours mieux !

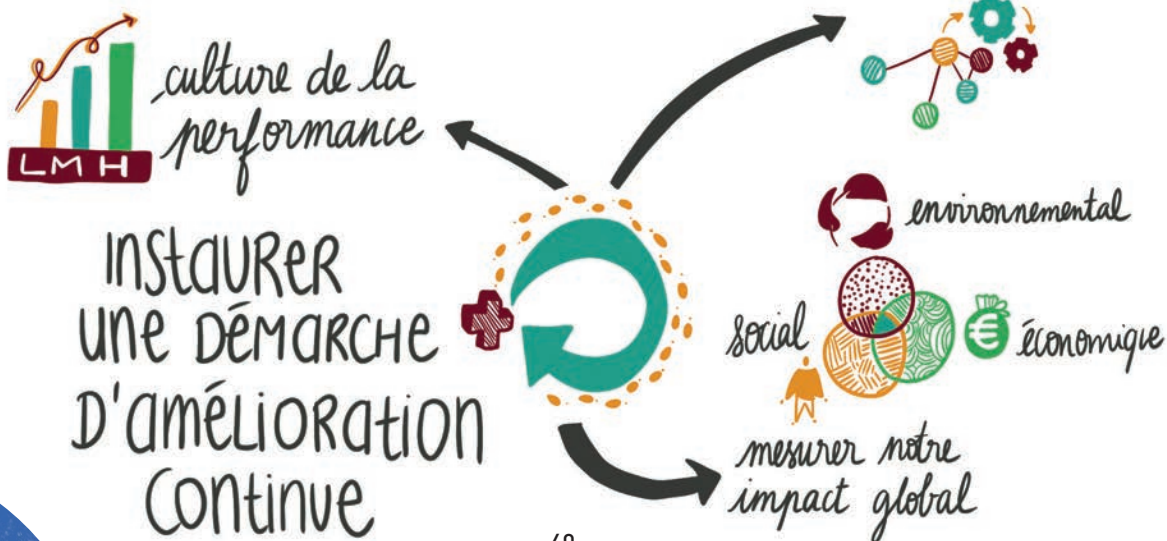
Plus qu'une simple démarche, Lyon Métropole Habitat souhaite développer une vraie culture d'entreprise basée sur l'amélioration continue afin de gagner tout à la fois en efficacité, en satisfaction client·es et en bien-être au travail.

Pour cela, LMH mettra en œuvre un dispositif de management de la performance globale axé sur la maîtrise des risques ainsi que la définition de processus. L'objectif : clarifier le « qui fait quoi » pour permettre à chacun·e d'être serein·e et responsable sur son périmètre d'intervention.

La mesure de l'efficacité de nos actions nous permettra de faire évoluer nos pratiques dans l'intérêt de la pérennité de notre modèle économique et de notre utilité sociale.

### Les points clefs

- Intégrer la culture de la performance dans une démarche d'amélioration continue.
- Mettre en place et animer un dispositif de management de la performance globale et la mesurer régulièrement.
- Mesurer notre impact global : économique, social et environnemental.





# SOLIDE FINANCIÈREMENT et POUR LONGTEMPS

1

## Innover pour durer

Assurer la pérennité de notre modèle économique sans dégrader le service rendu aux client-es : c'est le défi que se lance Lyon Métropole Habitat.

Avec les contraintes toujours plus fortes portant sur les organismes de logements sociaux, le développement de LMH repose donc sur notre capacité à réduire nos charges, notamment en s'appuyant sur le schéma de promotion des achats socialement et économiquement responsables.

LMH a également besoin de se doter des compétences pour accroître sa performance et développer de nouveaux produits et services. Nous devons enfin faire évoluer son modèle économique, trop fortement dépendant de la vente de patrimoine.

### Les points clefs

- Analyser et suivre les coûts de gestion et nos frais généraux.
- Poursuivre la démarche de dématérialisation des documents.
- Développer une stratégie d'achats permettant d'optimiser nos coûts.
- Valoriser nos fonciers, toitures et sous-sols.
- Définir une stratégie de ventes HLM pérenne pour l'entreprise.
- Sécuriser notre modèle d'exploitation par un autofinancement net HLM supérieur à 6%.







2

## Optimiser la stratégie d'investissement

Lyon Métropole Habitat s'attache à optimiser les ressources à long terme, permettant d'équilibrer les opérations, et ainsi de dégager les futurs fonds propres nécessaires à son développement.

L'enjeu pour Lyon Métropole Habitat sera d'étudier toutes les opportunités pour capter des aides et contracter des emprunts aux meilleures conditions.

### Les points clefs

- Réaffirmer notre ambition en termes d'investissement à travers une stratégie claire et partagée.
- Sécuriser une capacité d'investissement à hauteur de 50 M€ par an sur le plan stratégique patrimonial (PSP).
- Cibler un potentiel financier à terminaison de 1000 € par logement géré.
- Développer une stratégie de financement opportuniste et accroître le recours aux subventions et aux dégrèvements.

# AXE 4



culture de la performance

management de la performance



Instaurer une démarche d'amélioration continue



mesurer notre impact global

**AVANCER**  
au service de nos Missions

# AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE GLOBALE



## PÉRENNISER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

développement  
de nos  
ressources  
prêts  
subventions



12



MAINTENIR NOS  
CAPACITÉS  
D'INVESTISSEMENT



ASSURER LA  
PÉRENNITÉ DU  
MODÈLE



dématérialisation

SPS&R = stratégie d'achats  
éco-responsables

analyse des  
coûts de  
gestions des  
prestataires

+ frais généraux

vente



autres ressources



# notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

# lm

LYON  
METROPOLE  
HABITAT

## Engagé-es solidaires.

Rejoignez-nous  
sur les réseaux !



Conception et rédaction : direction de la communication

©Dessiné par le trait de Lou

©Photos : Jean-François Marin • Laurence Danière • Philippe Somnolet-Item

Janvier 2024



Imprimé  
sur papier  
100% recyclé