

- K30 -

Le Bulletin d'information hebdomadaire des employés sur le projet stratégique



PRÉPARATION DES ACTIONS PAR GROUPE DE TRAVAIL

Jessilia LEBRETON - Chargée de mission Politique de la Ville

Depuis 3 mois, le projet K30 nous anime et a fait des collaborateurs des « co-constructeurs » de l'ensemble du projet destiné à conduire ACM HABITAT vers des orientations nouvelles à l'horizon 2030.

D'abord, au travers des ateliers, ce sont tous les collaborateurs qui ont pu participer à la définition des ambitions stratégiques de K30 et ensuite à en faire émerger 73 actions unanimement consenties par le conseil d'administration début Juillet.

Nous entrons dorénavant dans une nouvelle phase du déploiement de K30 avec la préparation des actions. Là encore, le format se veut pleinement participatif en associant aux groupes de travail (qui vont très prochainement émerger) tous les collaborateurs qui seront volontaires.

Les chefs de projet par action (les « CPA »), récemment désignés par le COPIL K30, vont constituer leur groupe de travail pour conduire l'action qui leur a été affectée : cela se mettra en place dans les prochains jours.

Une des ambitions stratégiques de K30 est qu'ACM HABITAT soit partie prenante d'une société plus INCLUSIVE : par son modèle et sa mise en œuvre participative des agents à chacune de ses étapes, K30 en est une des démonstrations au sein de l'office

DANS CE NUMÉRO :

- *Planning* – p. 2

- *Mise en place des actions* – p. 2 à 6





MISE EN PLACE DES ACTIONS

Les actions présentées dans le cadre du projet stratégique ont été validées par notre Conseil d'Administration et le CSE. La prochaine étape sera donc de mettre en place des groupes de travail pour avancer sur les 73 actions.

*Les pilotes d'actions ne sont pas encore arrêtés de façon définitive, il peut en effet y avoir encore quelques modifications**

Action n°1 - Créer un service des relations institutionnelles, des partenariats et du foncier : travailler en étroite collaboration avec les maires et les élus et les acteurs de l'aménagement et du logement (aménageurs publics et privés et promoteurs), **pilotée par Alain BRAUN.**

Action n°2 - Promouvoir la marque ACM HABITAT grâce à sa capacité à livrer des opérations de qualité dans les délais avec des résidences adaptées aux besoins de chaque territoire, **pilotée par Dimitri DEVEZE.**

Action n°3 - Participer activement à la création et au développement de l'office foncier métropolitain, **pilotée par Arnaud LEBLAN.**

Action n°4 - Obtenir pour ACM HABITAT l'agrément office foncier solidaire avant fin 2021, **pilotée par Isabelle ALBERT.**

Action n°5 - Produire 1 200 logements par an d'ici 2030. Diversifier notre gamme de produits d'ici 2030 pour répondre aux besoins des collectivités territoriales avec une production annuelle cible de : 1200 logements, **pilotée par Alain BRAUN.**

Action n°6 - Créer une offre de résidences services pour les étudiants et les seniors, **pilotée par Franck OURADOU et Abderrahime EL KANDOUSSI.**

Action n°7 - Structurer, développer, valoriser notre activité de syndic solidaire, notamment à destination des copropriétés fragiles ou dégradées, **pilotée par Cyril BUFFAT.**

Action n°8 - Structurer et développer notre service marketing et commercialisation, via la création de marques dédiées (BRS, PSLA, vente de logements HLM, commerces, résidences services), **pilotée par Justine JULLIAN et Fanny ROS.**

Action n°9 - Créer un service d'ingénierie pour les maires de la Métropole afin de les accompagner dans leurs projets de transformation. Définir les périmètres d'intervention prioritaires ; réaliser des études de marchés pour adapter chaque produit aux spécificités du territoire ; se structurer pour une réponse rapide en cas de DIA,..., **pilotée par Julien BASCOUL**

Action n°10 - Réussir la transformation des quartiers ANRU, **pilotée par Nicolas ROCUET**

Action n°11 - Installer le siège social d'ACM HABITAT à la Mosson en 2025, **pilotée par Nicolas ROCUET.**

Action n°12 - Reconstruire la Ville sur la Ville en réalisant 1 000 logements dans le cadre d'opérations de démolition - reconstruction d'ici 2030, **pilotée par Frikia DEHRI et Jean-Luc FENOUILLET.**

Action n°13 - Devenir démonstrateur des transformations de la ville en expérimentant les nouveaux usages : habitat participatif, coliving, urbanisme transitoire, mobilités douces,..., **pilotée par Thierry BADAROUX.**

Action n°15 - Favoriser la créativité architecturale pour développer l'âme des quartiers et des résidences, **pilotée par Aurélia BELLEFROID.**

PLANNING

1er juillet :

Adoption du projet K30 et des actions qui en découlent en Conseil d'administration.

13 juillet :

Désignation des pilotes d'actions.

15 septembre :

Revue de projet N°1

30 septembre :

Estimation finale des délais de déploiement et du coût de fonctionnement des groupes de travail.



MISE EN PLACE DES ACTIONS

Action n°16 - Déployer un réseau de vidéo-protection de 100 caméras en 2021 et 2022, en lien étroit avec la police nationale, la police municipale et la brigade de tranquillité, **pilotée par Jean-Philippe PARRA.**

Action n° 17 - Créer une équipe volante d'agents assermentés, spécialisée dans le traitement des troubles de voisinage dès 2022, **pilotée par Naïma BOUTICHE et Marc FONTERGNE.**

Action n°18 - Renforcer la sécurisation des accès à nos résidences, **pilotée par Stéphane FERNANDEZ.**

Action n°19 - Préfigurer et lancer une brigade de tranquillité du logement social en 2022, à la demande de la Métropole de Montpellier et en partenariats avec les autres bailleurs sociaux, **pilotée par Julien PRIEUR.**

Action n°20 - Renforcer les partenariats avec les acteurs de la sécurité dans nos quartiers, **pilotée par Julien PRIEUR.**

Action n°21 - « Zéro impunité » pour les locataires commettant des incivilités et des troubles de voisinage à répétition, **piloté par Alain DETOMBE.**

Action n°22 - Créer en 2022 un outil cartographique de suivi des incivilités, des troubles de voisinage et des agressions des agents proximité d'ACM HABITAT, **pilotée par Paula LANDRIEUX et Stéphane CALMELS.**

Action n°23 - Faire de nos locataires des acteurs de la sécurité dans leur résidence, en développant le travail de proximité avec les associations des quartiers, en créant des réseaux de vigilance des voisins,..., **pilotée par Carole LALLEMAND.**

Action n°24 - Investir massivement dans les « abords » de nos résidences : végétaliser, mieux entretenir les parties communes et les espaces verts, créer des jardins partagés, développer des jeux pour enfants, rénover les façades, poser des arceaux vélos, construire des parkings vélos sécurisés,... **pilotée par Sonia FERNANDES et Myriam GONZALES.**

Action n°25 - Mettre la maintenance prédictive et l'intelligence artificielle au service de l'entretien de nos résidences avec des capteurs communicants sur nos équipements (ascenseurs, portails, chauffage,...), **pilotée par Cyrille BATTISTELLI.**

Action n°26 - Déployer des nouveaux services pour nos locataires : services pour nos seniors, conciergeries, domotique, application mobile (solidarité entre locataires garde d'enfants, courses alimentaires ...), **pilotée par Angélique MARTIN-ZAOUI et Thomas REGRETTIER.**

Action n° 27 - Réinvestir les « zones perdues » dans certaines de nos 450 résidences (parkings, parties communes ...) par des nouvelles occupations : développer l'agriculture urbaine dans les parkings, créer des garages solidaires, créer des espaces sécurisés pour les véhicules et le matériel des artisans du quartier,... en association avec les locataires et les associations de quartiers, **pilotée par Brahim ABOU.**

Action n°28 - Accroître l'exigence vis-à-vis de nos prestataires extérieurs en renforçant notamment le contrôle et la qualité de leurs interventions, **pilotée par Pascal MARTIN-AGUIRRE et André VALLET.**



Les 73 actions n'ont pas toutes les mêmes délais de réalisation :

- 25 actions seront réalisables en moins de 6 mois.

- 8 actions dureront sur une année.

- 31 actions seront mises en place entre 1 et 3 ans.

- 9 actions auront entre 3 et 9 ans pour être mises en place.

MISE EN PLACE DES ACTIONS

Action n°29 - Formaliser un engagement de qualité de service : 100% des délais d'intervention donnés par ACM HABITAT sont respectés, **pilotée par Hélène BEDMAR**.

Action n°30 - Organiser à fréquence régulière des échanges avec les locataires dans chacune de nos résidences (au moins une fois par an, avec l'agence), **pilotée par Sif KORDJANI**.

Action n°31 - Adapter l'organisation des agences d'ACM HABITAT pour offrir à nos locataires une plus grande lisibilité de notre fonctionnement et une plus grande proximité au quotidien, **pilotée par Cédric GRAIL**.

Action n°32 - Désigner dans chaque résidence un référent ACM HABITAT pour donner de la visibilité à nos locataires, **pilotée par Stéphane PUCH**.

Action n°33 - Organiser ACM HABITAT pour répondre formellement à 100% des sollicitations de nos locataires, par l'extranet, par chatbot, par mail, SMS, messageries privées, RDV dans la résidence ou à l'agence que la réponse soit favorable ou défavorable, **pilotée par Grethen FEMERY**.

Action n°34 - Informer systématiquement et en instantané nos locataires à chaque étape d'une intervention, d'une réclamation ou d'un incident dans leur logement ou leur résidence, **pilotée par Alain GUERINEL**.

Action n°35 - Déployer des tableaux d'affichage numérique et des boîtes aux lettres connectées, **pilotée par Fadoi BATAL**.

Action n°36 - Organiser chaque année une visioconférence par agence avec l'ensemble des locataires pour faire un point sur l'évolution du quartier en présence des élus du quartier avec les services de la ville et de la Métropole, **pilotée par Guillaume-Emmanuel SCHNEIDER**.

Action n°37 - Recevoir systématiquement les collectifs portant des pétitions (par le directeur d'agence), **pilotée par Régine LALARDIE**.

Action n°38 - Expérimenter en 2022 sur 10 résidences un budget participatif à la main des locataires permettant de favoriser la constitution de collectifs de locataires par résidence, **pilotée par Ella EPITER**.

Action n°39 - Lancer systématiquement des concertations ouvertes à l'occasion de choix stratégiques ou d'investissements lourds dans nos résidences : réhabilitation, installation de parkings sécurisés vélos, ..., **pilotée Marie-Luce FORTES et Manon DURAND-DROUHOT**.

Action n°40 - S'appuyer sur l'expérience de nos locataires pour offrir de nouveaux services et faire évoluer des prestations, **pilotée par Judith HELIOT**.

Action n°41 - Mettre en place un outil de suivi de la relation client (Customer Relationship Manager) pour l'ensemble de nos locataires, **pilotée par Sébastien DUMONT et Emmanuelle AILLAUD**.

Action n°42 - Évaluer chaque année l'évolution de la satisfaction de nos locataires (enquêtes quantitatives et qualitatives), **pilotée par Hélène BEDMAR**.

Action n°43 - Évaluer la satisfaction de nos locataires après chaque intervention, **pilotée par Marc FONTERGNE**.

Action n°44 - Créer en 2021 une bourse d'échanges entre locataires pour faciliter les mutations, **pilotée par Agnès POMMERAU**.



MISE EN PLACE DES ACTIONS

Action n°45 - Adapter la politique de loyers à la relocation pour faciliter la libération des grands logements, réduire la sur-occupation et proposer des logements adaptés à nos séniors, **pilotée par Elisabeth BURGUIERE.**

Action n°46 - Coter chacune de nos résidences permettant d'évaluer le bien vivre et les difficultés sociales afin d'adapter la politique de peuplement à l'occasion des attributions, **pilotée par Audrey RODIERE et Stéphanie YVON.**

Action n°47 - Créer le guichet unique métropolitain en 2022, **pilotée par Agnès POMMEREAU.**

Action n°48 - Organiser la « veille sociale » de nos locataires pour anticiper les difficultés, en étroite collaboration avec les acteurs de terrain, **pilotée par Régine LALARDIE et Sandra CARBONARO.**

Action n°49 - Mettre en place un système d'alerte pour les résidences qui « basculent », **pilotée par Anne-Marie BOUCHACOURT.**

Action n°50 - Adapter 100 logements par an pour les personnes handicapées et en perte d'autonomie (notamment les séniors), **pilotée par Jessilia LEBRETON.**

Action n°51 - Accompagner les séniors dans leur parcours résidentiel pour anticiper la perte d'autonomie : expérimenter la transformation de 10 cages d'escaliers en résidence sociale pour séniors, **pilotée par Bernadette TRONCALE**

Action n°52 - Mieux prévenir les expulsions par un accompagnement spécifique très en amont et en partenariat avec l'ensemble des acteurs sociaux (CCAS notamment), **pilotée par Mathieu PLANCHENAUT.**

Action n°53 - Proposer des activités dans nos résidences pour l'emploi, l'insertion, la santé et le bien-être : action tremplin emploi, ateliers sociaux éducatifs, accompagnement aux formalités administratives, lutte contre la fracture numérique, **pilotée par Anne DUMONT-LAUVERGNE et Sandrine LORENT.**

Action n°54 - Favoriser le lien social de nos locataires en créant de moments d'échanges dans nos résidences et en ouvrant des lieux partagés, **pilotée par Ouahiba BENAMEUR.**

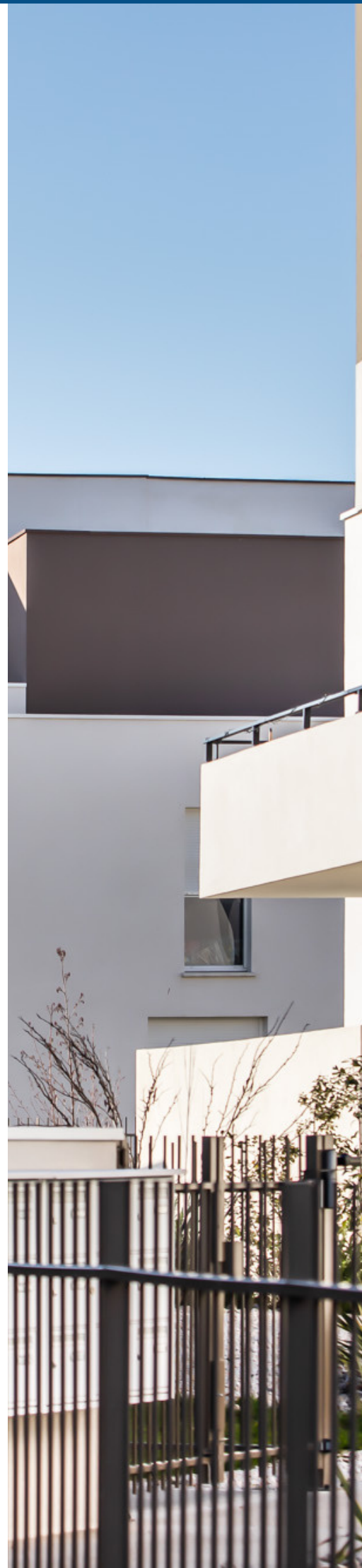
Action n°55 - Expérimenter en 2022 avec l'AFEV les colocations de jeunes : un loyer réduit dans un appartement en colocation contre des services rendus aux séniors ou aux enfants en difficultés scolaires, **pilotée par Danielle COHEN.**

Action n°56 - Promouvoir la sous-location intergénérationnelle, **pilotée par Elodie MARTINEZ.**

Action n°57 - Créer en 2022 une application mobile facilitant les solidarités entre locataires : courses alimentaires, soutien scolaire, garde d'enfants, prêt de voiture, ..., **pilotée par Hélène BDEMAR.**

Action n°58 - Accélérer le programme de rénovation énergétique de nos résidences en réhabilitant thermiquement 3 000 logements d'ici 2030, **pilotée par Cyril BUFFAT et Fabien GRANON.**

Action n°59 - Être exemplaire dans nos constructions neuves, nos réhabilitations, nos grosses réparations, notre entretien en revisitant nos cahiers des charges : utilisation de matériaux bio-sourcés, recyclage de matériaux de démolition, végétalisation des façades et des toits, ..., **pilotée par Audrey GARCIA et Charles COLOMER.**





MISE EN PLACE DES ACTIONS

Action n°60 - Accélérer le renouvellement de nos équipements les plus énergivores : radiateurs dits « grille-pain », ampoules, ..., pilotée par Florence GUILHAUDIN.

Action n°61 - Déployer le SPASER : schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables, pilotée par Renaud GROSBOUT.

Action n°62 - Réduire les déchets et renforcer le tri sélectif. S'inscrire dans la stratégie de la Métropole « zéro déchet », pilotée par Eric SILVANT et Francis POTENTIER.

Action n°63 - En 2 ans, créer 5 000 arceaux pour vélos et 1 000 places sécurisées, pilotée par Damien BOUDOUIN.

Action n°64 - Favoriser l'auto-partage et le covoiturage via notre nouvelle application mobile M30, pilotée par Sébastien DUMONT.

Action n°65 - Végétaliser massivement nos résidences, en expérimentant la végétalisation sur les toits de 2 résidences : Saturne à la Mosson et le centre commercial à la Cité Gély, pilotée par Emeric DOMERC et José AMBROISE.

Action n°66 - Déployer 50 jardins partagés d'ici 2023 (10% des résidences), pilotée par Eric SILVANT.

Action n°67 - Déployer l'agriculture urbaine dans nos parkings souterrains en commençant dès 2022 par la création d'une Urban Farm Lab à la résidence Aigoual Nord à la Mosson, pilotée par Patrick VIGUIER.

Action n°68 - Déployer le photovoltaïque sur des résidences d'ACM (10% des toits équipés d'ici 2023), production d'énergie renouvelable sur la 5ème façade, ..., pilotée par Gloria BENNEIAN et Marie GELY.

Action n°69 - Redonner du pouvoir d'achat à nos locataires : création d'une ressourcerie mobile, création de garages solidaires dans nos parkings souterrains, développement des jardins partagés, auto-partage, covoiturage, ..., pilotée par Ludovic BOURGEOIS et Jean-Jacques PREMEL.

Action n°70 - Mener des campagnes de communication ciblées pour inciter nos locataires à être acteur de la transition climatique. Sensibiliser les locataires, avec le projet Eco-logis sur les éco-gestes sur des appartements témoins, pilotée par Marion VIELJUS et Benjamin CATARELLI.

Action n°71 - Faire des enfants, des adolescents et des jeunes adultes des acteurs de la transition climatique, en nouant des partenariats avec les écoles et les collèges, pilotée par Laïla OUARAHNI.

Action n°72 - Obtenir une notation extra-financière en 2022, pilotée par Céline ODENT.

Action n°73 - Renforcer notre stratégie RSE (certification ISO 26 000), pilotée par Céline ODENT.

Une communication sera faite prochainement avec la liste des actions et des pilotes définitifs pour que les salariés puissent se signaler auprès des pilotes des sujets/groupes qui les intéressent.