



# PROJET D'OFFICE 2022 – 2025



**DU BIEN COMMUN  
AU MIEUX COMMUN**

# Le Projet d'Office 2022-2025 de Lot Habitat met l'Office en ordre de marche pour la performance individuelle et collective

Créé en 1931, Lot Habitat, est l'acteur majeur des politiques publiques de logement du LOT.

Aujourd'hui, Lot Habitat entame un nouveau cycle, celui de la reconquête indispensable de son efficacité, de son dynamisme, de son engagement.

Le constat est clair, il nous oblige :

## **NOUS DEVONS FAIRE PLUS, NOUS DEVONS FAIRE MIEUX.**

Le Projet d'Office est un Pacte que nous passons, nous collaborateurs de l'Office.

**C'est un pacte de professionnalisme et d'engagement pour le résultat.**

Pour être complètement connecté aux défis partagés avec les Territoires, en phase avec les attentes et besoins de nos locataires, pour assumer fièrement et encore plus efficacement le sens de notre métier, Lot Habitat et ses collaborateurs assument l'exigence de la remise en question et se projettent dans un futur transformé, pour l'efficacité au service de l'humain.

Ce pacte nous engage à remobiliser notre énergie, à développer notre exigence vis-à-vis de nous-mêmes, à prendre pleinement conscience de nos devoirs et de nos responsabilités, pour créer la dynamique de performance réclamée par nos clients locataires et nos partenaires territoriaux.



## Sommaire

- |  |    |
|--|----|
| 1. Notre situation, les mots des collaborateurs de Lot Habitat   | 4  |
| 2. Notre identité, nos valeurs, au service du Bien commun : le socle solide qui fonde notre dynamique concrète | 8  |
| 3. L'exigence de nos ambitions, au cœur du Projet d'Office   | 10 |
| 4. Notre dynamique, les moyens de nos ambitions  | 12 |
| 5. Du Projet au Pacte d'Office   | 14 |

### Comment a été construit ce Projet d'Office ?

Avant tout, en invitant l'expression des 62 collaborateurs de Lot Habitat !

Leur consultation, par leurs réponses aux questionnaires proposés et leur participation à des groupes d'expression, ont permis de révéler les attentes, la capacité d'implication et le potentiel de fierté qu'incarnent ceux qui font la force vive de Lot Habitat, sans qui rien n'est possible.

La synthèse de cette expression a nourri la réflexion sur ce qu'est Lot Habitat, et sur ce qu'il veut être.

La participation des collaborateurs a permis des moments de rencontre, d'échange et de partage qui annoncent la dynamique nouvelle de l'Office.

# Le Projet d'Office crée un Pacte d'exigence et d'efficacité

Nous réaffirmons la richesse de notre métier de bailleur social, de notre identité et de nos valeurs, qui donnent le **sens** de notre action pour le **bien commun**.

Nous fixons notre cap pour aller de l'avant, en voyant clairement **nos ambitions et nos défis**, au service des locataires et des Territoires.

Nous traçons la route pour une meilleure organisation, une meilleure collaboration, pour l'exigence de **l'engagement** de chacun, au service de la **performance** de tous.

Nous partageons la **vision** de ce que nous voulons être, ensemble, et des décisions que nous allons mettre en œuvre.

Nous passons ensemble un **pacte**, celui de l'effort, de l'exigence et de l'efficacité.

Ce pacte nous engage et nous oblige.

**NOUS ALLONS FAIRE ENCORE PLUS, NOUS ALLONS FAIRE ENCORE MIEUX.**

3

# 1 Notre situation, les mots des collaborateurs de Lot Habitat

La dynamique du Projet de Lot Habitat est nourrie par la situation stratégique de l'Office, les besoins et les attentes des Territoires.

Ces besoins et ces attentes, l'exigence d'une plus grande performance et d'une plus grande efficacité dans la réalisation des missions de Lot Habitat, sont également ressentis par les collaborateurs de l'Office.

Ils sont prêts à la transformation et à l'action concrète.

Ils expriment ce qui est, et ce qui doit changer.

Ils alimentent l'énergie du Projet.



## Les mots des collaborateurs parlant de ce qu'ils attendent au Projet d'Office:



« Que ce soient les salariés de Lot Habitat ou les locataires, que tous soient heureux de travailler ou de vivre à Lot Habitat »



« Retrouver la fierté de travailler à Lot Habitat »



« Permettre plus de réactivité, de proximité, d'engagement, d'implication »



« Une amélioration globale de l'Office : communication entre services, qualité du service au locataire, qualité du travail... »



« Mieux comprendre les tâches de chacun afin de s'adresser à la bonne personne pour résoudre les problèmes, des locataires »



« Venir au travail avec le sourire et fierté »



« Que ça brasse assez d'air pour que ça chasse les effluves »



« Favoriser le travail collectif, la cohésion et la solidarité entre tous les services »



« Donner du sens à notre travail »



« Améliorer l'image de Lot Habitat »



« Montrer que Lot Habitat peut être innovant »

**Performance, fonctionnement, image de l'Office : les collaborateurs expriment leur exigence collective et disent leur volonté de s'engager dans l'effort efficace.**

« Pour bien collaborer, partageons mieux les savoir-faire, faisons circuler les informations, développons la connaissance mutuelle. »

« Il faut faire l'effort de connaître les besoins et les attentes des autres. Cela exige que le poste et les missions de chacun soient mieux définis »

« Notre image auprès des locataires dépend aussi de notre capacité à créer du lien : créer un petit journal du locataire, faire du site Lot habitat une belle vitrine, communiquer sur les réseaux sociaux »

« Une meilleure vision de la finalité, du sens général de l'action passe par une meilleure communication, le développement des moyens et des outils de l'information. »

« Nous salariés, devenons force de proposition »

« Valorisons nos collègues, valorisons Lot Habitat »

« Mieux se connaître permet de recréer du lien, pour recréer de la confiance, pour une meilleure collaboration, pour plus d'efficacité »

« Il faut des groupes de travail inter-directions »  
« Travaillons à faire cause commune »

« Redistribuons la vision, partageons une vision d'ensemble. Elle permet une meilleure communication et collaboration entre les services. Les objectifs seront mis en commun, partagés. »



Les collaborateurs de  
leur motivation. Ils sont pr  
dans un élan n  
Notre élan nouveau, na  
socle solide, celui de  
de nos valeurs, qui de  
notre action pour le  
Sur ce socle, nous im  
dynamique pu

**L'exigence de la qualité de service est au cœur des préoccupations des collaborateurs de Lot Habitat. Ils ne font pas leur métier par hasard. Ils aspirent à plus de cohérence et d'efficacité au service du sens de leur engagement.**



© Jean-François Tremège

rs de Lot Habitat disent  
nt prêts à s'engager,  
in nouveau.

u, nous le fondons sur un  
ui de notre identité,  
ui donnent le sens de  
ur le bien commun.

us impulsions une  
ie puissante.



« La Qualité de service, c'est être à l'écoute, c'est être dans une relation d'aide les demandeurs de logement et les locataires »



« C'est d'abord connaître les attentes des locataires, et adapter notre fonctionnement pour les satisfaire »



« La Qualité de service, c'est être efficace »



« La Qualité de service, c'est permis par une bonne organisation et un bon fonctionnement »



« Il est très difficile d'identifier en interne les bons interlocuteurs, ceux qui sont chargés d'apporter les bonnes réponses : pas de procédures claires, pas de rôles bien définis. »



Comment bien traiter les demandes des locataires, alors qu'elles arrivent de partout ? Risque de perte d'information, lenteur des réponses et des traitements, dépense inutile d'énergie et de temps.



« La Qualité de service, c'est la proximité. L'Office s'est éloigné de la réalité de ses locataires »



« Pour produire de la qualité, il nous faut mieux communiquer entre services, mieux comprendre nos attentes respectives »

# 2

## Notre identité, nos valeurs, au service du Bien commun: le socle solide qui fonde notre dynamique concrète

Notre identité de bailleur social, le sens profond et l'exigence de nos missions, de nos valeurs, forment le socle solide et légitime sur lequel nous fondons notre dynamique de progrès.

*L'identité de Lot Habitat: Lot Habitat est au service du Territoire et de ses habitants.*

*L'identité de Lot Habitat: des métiers et des fonctions qui doivent viser l'excellence.*

Le métier de bailleur social et la mission de Lot Habitat sont au cœur des enjeux humains, économiques et sociaux du département du Lot et de ses collectivités.

Mettre en œuvre concrètement l'accès au logement abordable pour tous, apporter un service de qualité, au plus près des locataires et des territoires, est une mission d'intérêt général, qui touche à la dignité humaine, à la qualité du lien social et à une conception intégrée et apaisée des lieux à vivre.

Notre mission est noble, puissante, exigeante.

**Lot Habitat est au service du bien commun.**

Hôtesse d'accueil, Chargé de clientèle, Assistantes, Agents de proximité et de résidence, Médiateurs, Conseillères sociales, Agent(e)s des ressources humaines, Juriste, Agent(e)s de la gestion locative, Techniciens (maçons, plombiers, électriciens, chauffagistes, peintres...), Logisticiens, Monteurs d'opérations, Comptables, Contrôleur de gestion, Spécialiste de la commande publique, Managers (ou Directeurs et Directrices de Services) ...

**Tous les métiers, toutes les fonctions sont responsables de la réussite de la mission de Lot Habitat.**

**Tous concourent à la réussite de l'ensemble.**

**La responsabilité individuelle de chacun est engagée.**







## **Lot Habitat est au cœur d'une communauté d'attentes et d'objectifs**

- Le Conseil d'Administration, dont les représentants des locataires
- Les Collectivités territoriales, élus et services
- Les Services de l'Etat, représentés par le Préfet
- Nos confrères OPH unis dans la SAC HASSO
- Les collaborateurs de Lot Habitat
- Les Partenaires bailleurs de fond (Banque des territoires, Action Logement...)
- Les Partenaires opérationnels (sous-traitants, bureaux d'études, prestataires)
- La Fédération des OPH et l'ARO

forment cette communauté unie par des besoins, des attentes, des objectifs fusionnés.

**Lot Habitat existe bien au-delà des « murs » de l'Office.**

Notre socle est solide. Il permet d'impulser notre élan.

« Nous ne faisons pas notre métier de bailleur social par hasard. »

Les ambitions de Lot Habitat exigent de nous tous de concrétiser ces valeurs, de passer à l'action et d'obtenir des résultats à la hauteur des enjeux.

## **Lot Habitat affirme ses valeurs**

Les valeurs sont les fondations de nos actions opérationnelles et concrètes.

Elles définissent le sens de notre engagement.

Elles doivent se traduire dans l'organisation et le fonctionnement de l'Office.

- L'engagement, l'efficacité
- La responsabilité sociale
- L'intégrité et la rectitude
- Le sens des responsabilités

Sont ancrées dans la raison d'être de l'Office et de ses collaborateurs.

**Ces valeurs sont mises au service de ce qui donne un sens fondamental à notre action : la qualité de service aux locataires.**



# 3

## L'exigence de nos ambitions, au cœur du Projet d'Office

Nos ambitions sont très concrètes. Nous décidons de traduire ces ambitions en actes individuels et collectifs, de les traduire en organisation et en dynamique, en exigence et en responsabilité.

La concrétisation de nos ambitions, c'est l'atteinte de nos objectifs, pour la satisfaction des Locataires et des Territoires.

Nous sommes attendus, nous ne décevrons pas !

Nos ambitions :

*Faire de l'Office l'entrepreneur  
du BIEN COMMUN*

*Faire de l'Office l'entrepreneur  
du MIEUX COMMUN*

Nous avons individuellement et collectivement pris conscience de la nécessité d'innover, de construire et de nous mobiliser totalement pour la qualité du service aux locataires.

Collaborateurs et locataires de Lot Habitat, nous ne pouvons vivre les uns sans les autres.

Les locataires sont les clients de Lot Habitat.

Ils ont besoin de nous, ils attendent de nous.

Mettons-nous à leur service, c'est une de nos raisons d'être.

Nous allons individuellement et collectivement mettre en place et actionner les moyens du développement de notre performance globale, au service des Territoires et de ses citoyens.

Notre performance, c'est un tout.

Elle concerne toutes les Directions, tous les pôles et services, tous les collaborateurs.

Mieux construire, mieux gérer le contact aux locataires, mieux participer au développement des Territoires... tous nos métiers sont impliqués, connectés.

Sur son socle solide et ses convictions affirmées, Lot Habitat n'a d'autre choix que de se transformer.

C'est un effort individuel et collectif, auquel nous nous engageons.



Transformation de l'organisation, développement de la culture du résultat évalué, renforcement des compétences, développement des collaborations transversales... sont les moyens concrets de nos ambitions.

Ils créent notre dynamique de progrès et d'efficacité.

# 4

## Notre dynamique : les moyens de notre ambition.

Notre défi collectif est de concrétiser nos ambitions, et d'être à la hauteur de l'exigence de la situation de l'Office.

Pour poursuivre le développement de la Qualité du service rendu aux locataires, et accroître notre performance globale, au service des Territoires et des habitants, nous affirmons trois grands principes, que nous traduisons en actes.





***Pour la performance globale, il est nécessaire de clarifier l'organisation et de l'adapter à nos ambitions, de rationaliser les fonctions et les modes de fonctionnement de Lot Habitat.***

La performance, c'est une affaire d'exigence et d'engagement personnel.

Mais pas seulement ! La performance, c'est aussi la clarté du cadre, la clarté des fonctions, la communication et la collaboration.

La performance, elle crée l'image positive que nous avons de nous-mêmes, que les locataires ont de nous, c'est la valeur que les Territoires nous accordent, comme ils nous accordent leur confiance.

Notre performance nous rend fiers, notre performance renforce notre lien avec nos locataires, les Territoires et leurs citoyens.

Notre performance crée un cercle vertueux, un écosystème puissant et harmonieux.

***Le rétablissement et le développement dans l'excellence des métiers de la Proximité est au cœur de notre dynamique.***

Recréer du lien, être à l'écoute, participer à l'animation des Territoires et être pleinement dans notre rôle d'acteur social, est un chemin que nous poursuivrons sans relâche !

***Revitalisons l'écosystème « Lot Habitat ».***

Lot Habitat est un corps vivant, composé de Directions, de pôles, de services, qui sont les organes de l'Office.

Reconnectons ces organes les uns aux autres, décloisonnons notre fonctionnement, développons la transversalité, ouvrons-nous à nos interlocuteurs internes, comme nous nous ouvrons vers l'extérieur.

Nous gérons un flux d'informations, dans une chaîne connectée de solidarité et d'efficacité. Les métiers de la maîtrise d'ouvrage, de la maintenance, de la gestion locative, de la proximité, des finances, des ressources humaines, chacun sera plus efficace en connaissant les attentes des autres.

Structurons et faisons vivre les moments et les moyens du travail ensemble, créons des passerelles entre services, exprimons-nous, au service de l'efficacité de notre collaboration et de nos missions. Structurons et animons avec vivacité nos processus de collaboration !

**Le sens de notre métier, les attentes de nos clients et de nos Territoires, nos défis et nos enjeux, tout cela s'inscrit de façon logique et impérative dans une direction claire : nous sommes tenus d'actionner tous les leviers organisationnels, méthodologiques et humains, pour dynamiser le fonctionnement de l'Office et collectivement produire une plus grande performance.**

**C'est notre Projet concret pour Lot Habitat, c'est le pacte que nous engageons avec l'ensemble des collaborateurs de l'Office.**

# 5

## Du Projet au Pacte d'Office

Le Projet d'Office 2022-2025 engage Lot Habitat dans une dynamique ambitieuse et concrète.

Pour réaliser dignement notre mission, qui concerne le bien commun, nous, collaborateurs de Lot Habitat, avons la mission d'aller vers le mieux, ensemble.

Le Projet d'Office 2022-2025 affirme et concrétise la volonté de revivifier l'écosystème **«Lot Habitat»**, en le plaçant dans un écosystème plus large.

Collaborateurs, dans tous les services, locataires, Territoires, individus et organisation, nous sommes liés et inter-dépendants.

Ce Projet d'Office nous rassemble et nous engage dans la concrétisation d'un **Pacte**, celui du devoir, de l'efficacité et de la performance ; un pacte d'exigence et d'engagement de chacun d'entre nous, de remise en question individuelle et de transformation collective.

Ce Pacte, il s'adresse à chacun des collaborateurs de l'Office, il place **chacun face à ses responsabilités individuelles et collectives**, face à l'**exigence du résultat**.

Ce pacte invite les collaborateurs de Lot Habitat à se dépasser, dans une organisation clarifiée et rendue performante.

Nous nous le devons à nous-mêmes. Nous le devons à nos locataires. Nous le devons à nos Territoires.

Nous le devons à notre mission de mise en œuvre réussie des politiques publiques de l'habitat et du développement territorial.

**Mieux construire, mieux gérer, mieux servir nos clients, mieux écouter nos Territoires, notre cap est clair. Valorisons notre patrimoine, contribuons à la réussite collective, créons les conditions de notre fierté.**





Le Plan Stratégique, découle aussi naturellement des prises de position du Projet d'Office.

Le Plan Stratégique reprend et précise notamment les décisions organisationnelles, méthodologiques et humaines qui concrétisent le Pacte de développement, d'engagement et de performance que Lot Habitat et ses collaborateurs prennent au regard des attentes et des exigences de ceux qu'ils servent.

Lot Habitat et ses collaborateurs sont en mission.



# PROJET D'OFFICE 2022 – 2025

**Lot Habitat,  
OPH du département du Lot.**

Directeur de publication: Agnès  
CHAROUSSET, directrice Générale.

Rédaction: Jean GODEUX – Aqaba –  
avec la contribution de l'ensemble du  
personnel.

Photos : Jean-François TRÉMENGE.

Maquette : Flory GOMEZ,  
Ma Petite Boîte de Com

Imprimeur : Couleurs d'Autan