

2021

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

BILAN & PERSPECTIVES  
GRATTE-CIEL

# UN NOUVEL ÉLAN POUR LA SVU

EN TANT QUE PRÉSIDENTE DE LA SVU, VOUS AVEZ FIXÉ PLUSIEURS ORIENTATIONS À VOTRE GOUVERNANCE NOTAMMENT CELLE DE MAINTENIR LA QUALITÉ D'HABITER AUX GRATTE-CIEL. COMMENT CELA SE TRADUIT AUJOURD'HUI ?

*Voilà maintenant près de 100 ans que la SVU veille avec attention et fierté sur les Gratte-Ciel. En 2021, le Conseil d'administration a adopté un nouveau Plan stratégique de patrimoine, validant ainsi un important programme d'investissement pour la période 2022-2031. Ces investissements ne seront pas perceptibles tout de suite car il faut du temps pour réaliser les études préalables aux travaux. Mais les ambitions sont là ! Nos interventions concernent l'intérieur des logements, notamment au niveau des cuisines et salles de bain à adapter aux modes de vie d'aujourd'hui, mais aussi les parties communes avec, par exemple, un grand plan de rénovation de nos ascenseurs.*

*Mais la qualité d'habiter, ce n'est pas seulement la qualité des logements et des bâtiments. C'est aussi la qualité des services que l'on peut proposer, en tant que bailleur social, pour accompagner nos locataires et répondre à leurs différentes demandes. Cela passe bien sûr par nos personnels de proximité, qui tiennent un rôle essentiel dans la relation quotidienne, mais aussi par une réflexion continue sur les nouveaux services à développer. Nous nous intéressons par exemple aux besoins des locataires vieillissants ou en perte d'autonomie. A ce sujet, il existe de nouveaux dispositifs législatifs et réglementaires qu'il pourrait être intéressant d'expérimenter.*

## ENTRETIEN AVEC AGNÈS THOUVENOT PRÉSIDENTE DE LA SVU

*La qualité d'habiter, c'est enfin la qualité des commerces et services de proximité du quotidien auxquels les habitants peuvent avoir accès facilement. Gestionnaire du socle actif du centre-ville, la SVU dispose d'un réel potentiel pour développer cette offre de commerces et de services au bénéfice des habitants des Gratte-Ciel et des usagers.*

GÉRER DE MANIÈRE UNIFIÉE LES LOGEMENTS ET LES COMMERCE DU CENTRE-VILLE FAIT DE LA SVU UN ACTEUR CLEF. COMMENT EST-ELLE POSITIONNÉE POUR ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DU GRAND CENTRE-VILLE ?

*En tant que gestionnaire des logements et des commerces des Gratte-Ciel, la SVU a la capacité de croiser les besoins de chacun, parfois contradictoires, et d'assurer un équilibre au service de l'intérêt général. Cela fait de la SVU un acteur incontournable de la transformation du centre-ville de Villeurbanne.*





LA SVU CONTINUE D'ÉLARGIR SON PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION ET POURSUIT LA DIVERSIFICATION DE SES MISSIONS, NOTAMMENT AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE. C'EST LE SENS DU PLAN STRATÉGIQUE EN COURS DE DÉFINITION. COMMENT ABORDEZ-VOUS CETTE ÉVOLUTION ?

*L'enjeu est de concevoir un quartier attractif et agréable pour l'ensemble de ses usagers, qu'ils soient habitants, clients des commerces ou acteurs économiques. Grâce au doublement des surfaces commerciales, la SVU va accueillir de nouvelles enseignes, en réponse aux besoins des habitants, tout en veillant à l'équilibre et à la pertinence des implantations à l'échelle de ce grand centre-ville.*

*Dans ce périmètre opérationnel, en lien avec la requalification de la place Chanoine Boursier, la SVU développe également un projet immobilier baptisé « Contreforts » qui permettra la prolongation des rez-de-chaussée commerciaux de la rue Michel Servet avec pour objectif de venir épaissir le centre-ville. Là aussi, elle veillera à l'équilibre et à la complémentarité de l'offre, en lien avec les commerçants déjà implantés et les attentes des usagers du centre-ville.*

*En positionnant la SVU comme acteur du développement économique du territoire, l'ambition est bien de permettre l'implantation et le développement, à Villeurbanne, d'une diversité d'acteurs, y compris ceux à faible rentabilité.*

*En proposant un immobilier économique accessible et abordable, la SVU intervient comme régulateur du marché, au service des commerces de proximité, des artisans, des acteurs de l'économie sociale et solidaire mais aussi des TPE et PME.*

*Deux projets permettent d'illustrer cette nouvelle intervention, le pôle économique de Croix-Luizet dans le cadre du projet urbain des Buers et l'opération "ligne de l'est" en portage foncier.*

*Pour tenir ce rôle, la SVU s'est engagée dans un processus de transformation dont nous étudions encore les contours. Si 2021 a permis de réunir toutes les conditions nécessaires à l'ouverture de cette nouvelle séquence stratégique, la suite s'écrira en 2022 !*

# O TEMPS FORTS 2021

MARS

## CONSTRUIRE L'AVENIR DE LA SVU

Membres du Conseil d'administration et du Comité de direction de la SVU, représentants de la ville de Villeurbanne et partenaires se sont réunis en séminaire pour tracer des perspectives et réfléchir à l'avenir de la structure, à son évolution, à son rôle au service de la ville et du territoire villeurbannais.



AVRIL

## FABRIQUE TOLSTOÏ, LE 142 S'ANIME!

Véritable lieu ressources, il permet à la SVU et à son équipe d'architectes de faire vivre et de donner à voir, in situ, le Contrat de revitalisation artisanale et commerciale (Crac) du cours Tolstoï. En 2021, il a accueilli différents ateliers de co-production, notamment sur le cahier de prescriptions architecturales, ainsi que les réunions de travail et rencontres avec les habitants et commerçants du cours Tolstoï.

MAI

## LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL AU CŒUR DES ÉCHANGES

Afin d'accompagner l'évolution de l'entreprise et de répondre aux attentes des collaborateurs, la SVU a mis en place une démarche Qualité de vie au travail accompagnée par l'Agence régionale d'amélioration des conditions de travail (Aract). Comité de suivi, ateliers transversaux, inventaire des actions, la démarche a permis d'impulser un collectif de travail qui se poursuit aujourd'hui dans plusieurs chantiers de l'entreprise comme le projet de réaménagement de l'accueil et des espaces de travail.

JUIN

## PREMIÈRE ACQUISITION POUR GRATTE-CIEL DÉVELOPPEMENT

Tout un symbole pour la SVU, désormais propriétaire, via sa filiale Gratte-Ciel Développement portée avec la Banque des Territoires, des deux premières surfaces commerciales du projet Gratte-Ciel centre-ville: un peu plus de 200 m<sup>2</sup>, en rez-de-chaussée du programme immobilier Prélude situé le long de l'esplanade Agnès Varda.



JUIN

## OBJECTIF: FONCIÈRE ÉCONOMIQUE!

La SVU est désormais propriétaire de plus de 300 m<sup>2</sup> de surfaces commerciales situées au 149-151 cours Tolstoï, au rez-de-chaussée de la résidence Solaris, portée par le promoteur Miprom. Elle poursuit ainsi son développement tout en se mobilisant de façon complémentaire aux engagements du Contrat de revitalisation artisanale et commerciale (Crac) du cours Tolstoï.

En soutenant l'installation et le développement de nouvelles formes d'activités, elle participe à la structuration d'une offre de locaux diversifiée dans une logique de parcours résidentiel d'entreprise.

JUILLET



## FRANCE-INTER AUX GRATTE-CIEL

Enregistrée aux Gratte-Ciel, l'émission « Rendez-vous place du marché » fait entendre la parole de celles et ceux qui vivent et font les Gratte-Ciel! Une balade radiophonique qui s'étend de la terrasse de la Maison Bettant, boutique historique de l'avenue Henri Barbusse, à celles des appartements en étage à la vue imprenable.

SEPTEMBRE

## UNE PLONGÉE DANS L'HISTOIRE

À l'occasion d'un café-histoire, les équipes de la SVU ont découvert les premiers travaux d'Aliénor Wagner-Coubès, doctorante en histoire sociale. Sa thèse sur les habitants et usagers des Gratte-Ciel depuis leur construction en 1934, est cofinancée par la SVU et la Ville. Une belle occasion pour les collaborateurs de se réapproprier l'histoire du quartier alors que la SVU célèbre ses 90 ans en 2021!

OCTOBRE

## 4 NOUVELLES ENSEIGNES DANS LE CENTRE-VILLE

Bienvenue à la Chaise longue, Gifi, Calzedonia et la pizzeria Super Paulette. En faisant le lien avec les tendances de consommation et les attentes des habitants et usagers, la SVU accueille des offres qui manquaient au centre-ville de Villeurbanne. A travers une gestion dynamique et coordonnée des pieds d'immeubles, elle assure la cohérence d'ensemble des implantations commerciales.



DÉCEMBRE

## RENCONTRE SVU – ARALIS: LE GIE LA VILLE AUTREMENT EN ACTION

Présenter l'expérience et l'expertise de chacun, échanger sur nos métiers communs, partager nos points d'intérêts et de convergence... la rencontre entre les équipes de la SVU et de la Fondation ARALIS, dont la vocation est l'insertion par le logement, a été enrichissante et stimulante. Une illustration du partenariat actif entre ses membres.

# CULTURE DU COLLECTIF ET ANCRAGE LOCAL

RENCONTRE AVEC  
FRÉDÉRIC THÉNOT  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
DE LA SVU

EN 2021, LA SOCIÉTÉ  
VILLEURBANAISE D'URBANISME  
FÊTAIT SON 90<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE,  
UNE BELLE OCCASION  
DE FAIRE LE POINT.  
OÙ EN EST LA SVU AUJOURD'HUI?

*En 90 ans, la SVU a développé une véritable expertise en matière de gestion de centre-ville, ce qui constitue une part importante de notre identité aujourd'hui. A la fois propriétaire et gestionnaire historique des Gratte-Ciel, nous conjugons les rôles de bailleur social et opérateur commercial. L'identité de la SVU, c'est aussi son statut d'entreprise publique locale, qui la positionne comme un acteur du territoire, au service de l'intérêt général. Sous l'impulsion et la maîtrise de la collectivité, la SVU met toute sa capacité d'agir au service du développement et du rayonnement de Villeurbanne. Aujourd'hui, s'ouvre une nouvelle séquence stratégique qui doit permettre de se réinventer, et d'être en mesure de répondre à l'évolution des besoins du territoire et de ses habitants. Cela se traduit par l'approfondissement de notre projet stratégique, l'évolution de notre organisation interne ou encore la diversification de nos activités.*



CET ANNIVERSAIRE NOUS RAMÈNE ÉGALEMENT À LA CRÉATION DE LA SVU, PAR UN MONTAGE FINANCIER PRÉFIGURANT LES SEM D'AUJOURD'HUI...

*En effet, c'est dans un montage innovant mêlant capitaux publics et privés, que la SVU a pu assurer la construction des Gratte-Ciel sur un terrain restant la propriété de la Ville de Villeurbanne, et s'inscrire dans la durée au service du centre-ville. Alors que le bail arrivera à échéance en septembre 2030, nous conduisons, aux côtés de la Ville, la réflexion pour explorer les hypothèses d'une nouvelle réponse opérationnelle permettant de sécuriser la gestion future des Gratte-Ciel. Ces échanges ont permis de réinterroger nos ambitions, notre capacité à agir, notre territoire d'intervention...*





*et nos partenaires. Plusieurs scénarios ont d'ores et déjà été identifiés pour répondre à ces différents enjeux. Les démarches se poursuivront en 2022. Une mission d'accompagnement sera lancée pour approfondir le positionnement de la structure, nous permettre de quantifier les besoins du territoire, d'évaluer la capacité de la SVU à intervenir, de définir sa place aux côtés des autres acteurs... Et ainsi de déterminer le montage opérationnel le plus pertinent pour assurer le développement de l'entreprise.*

**VOTRE PROJET STRATÉGIQUE S'ACCOMPAGNE ÉGALEMENT D'UNE STRUCTURATION DE VOS ACTIVITÉS ET DE VOS RESSOURCES EN INTERNE. COMMENT CELA SE TRADUIT-IL AUJOURD'HUI ?**

*En parallèle, des ambitions politiques nouvelles viennent redéfinir notre cadre. Si elles confirment la SVU dans son rôle de gestionnaire des Gratte-Ciel, elles valident également l'élargissement de son champ d'action, en réponse à l'évolution des besoins du territoire.*



*L'identité de la SVU c'est aussi son statut d'entreprise publique locale qui la positionne comme un opérateur de territoire, au service de l'intérêt général.*

*L'année 2021 a donc permis de poser le cadre général de cette réflexion stratégique, confirmé avec notre nouvelle gouvernance*

*Nous avons poursuivi les actions de consolidation et d'optimisation engagées en 2020. C'est un travail de fond, très mobilisateur pour nos équipes, mais essentiel pour l'avenir ! Cette année, cela se traduit notamment par l'élaboration de notre nouveau Plan stratégique de patrimoine ou encore par la mise en place d'outils numériques au bénéfice de la relation client et de la qualité de service.*

*Parce qu'ils ont fait évoluer nos process de travail, ces outils sont venus interroger notre organisation, en même temps que le renouvellement d'une partie de nos équipes et l'ouverture de la SVU à d'autres missions. Nous avons donc ajusté notre organisation en stabilisant notre pôle Ressources autour des fonctions juridiques, financières, administratives et ressources humaines, mais aussi en constituant un pôle Patrimoine et développement de projets, intégrant notamment des compétences de conduite d'opérations.*



*En lien avec cette réorganisation mais aussi notre projet stratégique et plus largement la crise sanitaire, nous avons décidé d'engager, pour nos collaborateurs, une démarche d'accompagnement au changement liée à la qualité de vie au travail. Cela a permis de renforcer notre culture du collectif et d'impulser un premier projet, celui du réaménagement des bureaux et de l'accueil, au bénéfice des collaborateurs et des locataires.*

**AUTRE SUJET D'ACTUALITÉ :  
LA LOI ELAN. AU-DELÀ DES ASPECTS  
RÉGLEMENTAIRES, L'ADHÉSION  
À LA SOCIÉTÉ DE COORDINATION  
HACT FRANCE DESSINE  
UNE OUVERTURE ET UN NOUVEAU  
PARTENARIAT. QU'EST-CE QUE  
CELA VA APPORTER À LA SVU ?**

*Les réflexions ont été menées tout au long de l'année, guidées par la volonté de préserver les spécificités de la SVU, tout en conservant notre ancrage local et l'autonomie de notre gouvernance.*

*Différents scénarios ont été étudiés et c'est finalement vers la société de coordination Hact France que notre choix s'est porté. D'abord parce qu'elle regroupe exclusivement des entreprises publiques locales avec lesquelles nous partageons un ADN, celui de notre engagement au service d'un territoire. Ce choix nous assure de pouvoir continuer à exercer ce rôle unique de gestionnaire de centre-ville, en préservant à la fois l'autonomie de notre gouvernance et notre ancrage de proximité. C'est également la garantie de développer un partenariat équilibré, avec des structures de taille similaire à la nôtre, réunies sous le statut de coopérative.*

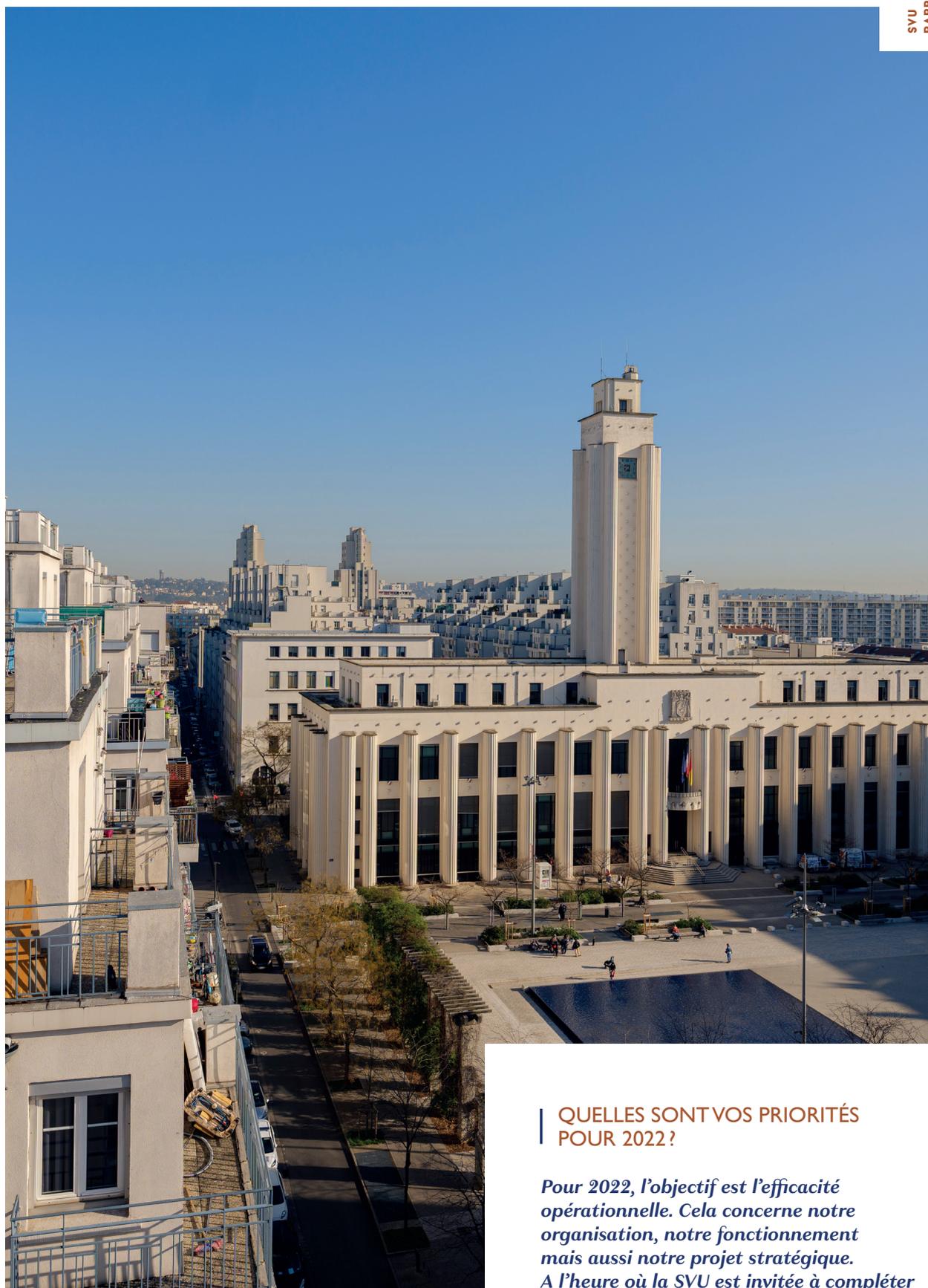
*Hact France regroupe aujourd'hui une trentaine de structures, sur l'ensemble du territoire national. Au-delà d'une réponse réglementaire, nous souhaitons faire de cette adhésion une réelle opportunité pour la SVU. A ce stade, le partenariat est encore à construire. A nous de le faire vivre et de faire en sorte qu'il participe à la performance de la SVU. Parce que nous portons les mêmes engagements au service des territoires, nous pourrions trouver une résonance avec nos propres besoins tout en partageant ce qui fait notre singularité et nos compétences spécifiques, notamment en matière de gestion de centre-ville.*



*Adhérer à Hact France, c'est préserver l'ADN de la SVU !*

**LA SVU EST D'AILLEURS  
PLEINEMENT ASSOCIÉE AU PROJET  
GRATTE-CIEL CENTRE-VILLE.  
UNE BELLE RECONNAISSANCE  
DE VOTRE EXPERTISE ?**

*La SVU accompagne les projets de la collectivité, et notamment celui de renforcement du centre-ville. A travers sa filiale Gratte-Ciel Développement, elle va investir autour de 40 millions d'euros d'ici 2030. Si 2020 était le temps de la conception du projet urbain, nous avons véritablement affirmé notre rôle et notre expertise en 2021 lors de la définition du projet d'aménagement commercial pensé à l'échelle du grand centre-ville. Plus largement, nous avons réinterrogé le centre-ville dans ses nouvelles dimensions, en établissant un parcours marchand global et rythmé par différentes polarités. En tant qu'opérateur unique, nous avons un vrai rôle à jouer pour assurer l'attractivité et l'équilibre de ce nouveau centre-ville. C'est aussi dans ce cadre que nous travaillons sur le projet des Contreforts, en interaction avec l'évolution de la place Chanoine Boursier, qui permettra de créer un élément fort dans la partie nord du centre-ville historique.*



### QUELLES SONT VOS PRIORITÉS POUR 2022 ?

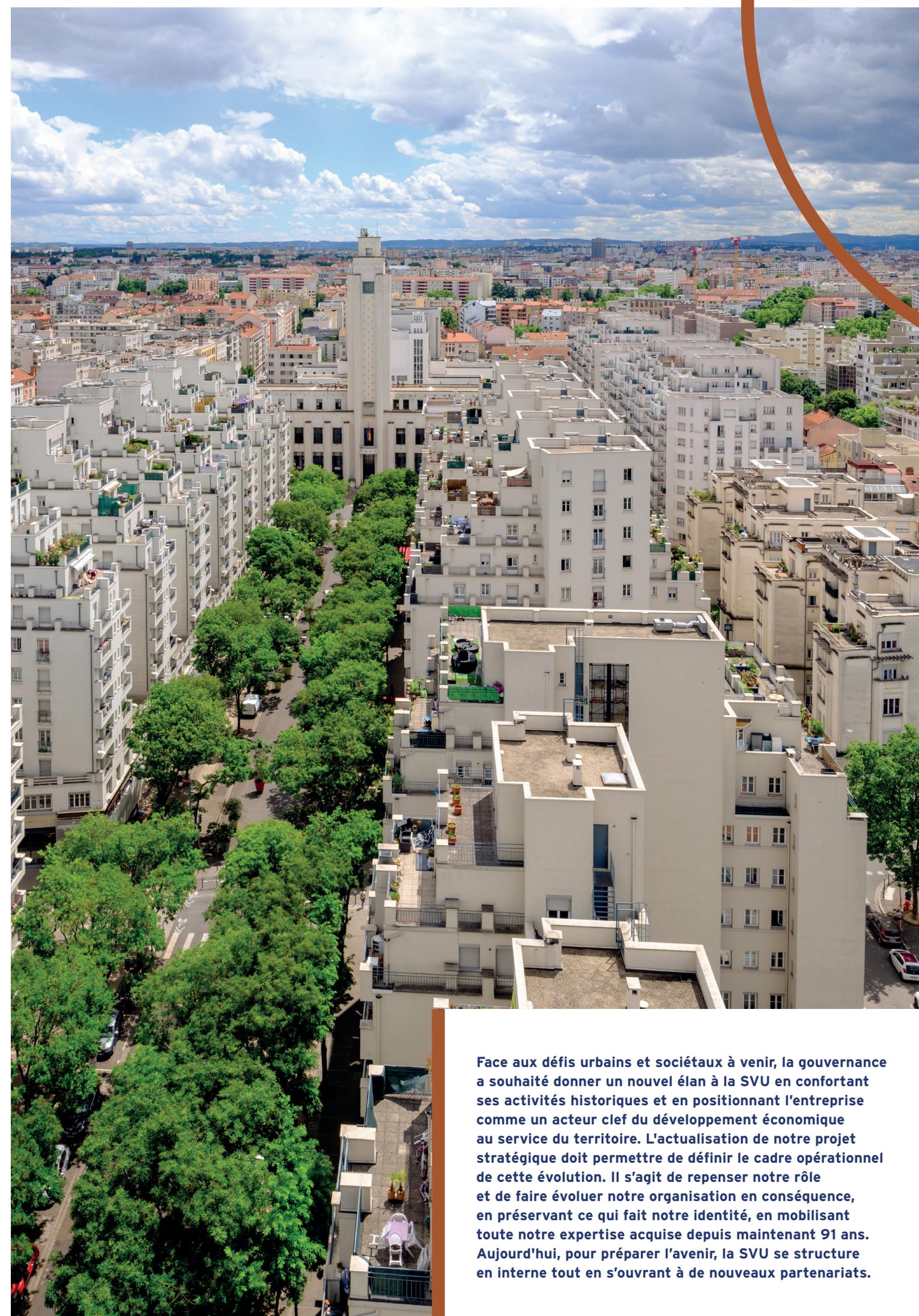
*Pour 2022, l'objectif est l'efficacité opérationnelle. Cela concerne notre organisation, notre fonctionnement mais aussi notre projet stratégique. A l'heure où la SVU est invitée à compléter son rôle historique de propriétaire/gestionnaire en intervenant comme opérateur de développement économique au service du territoire Villeurbannais, l'enjeu est de pouvoir avancer dans cette démarche stratégique afin de donner à la SVU les moyens de ces nouvelles ambitions.*

*En tant qu'opérateur unique, nous avons un vrai rôle à jouer pour assurer l'attractivité et l'équilibre de ce nouveau centre-ville.*

# CONSOLIDER. STABILISER.

MISE EN CONFORMITÉ AVEC LA LOI ELAN, ÉLABORATION DE LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE ET DU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE, POURSUITE DU DÉPLOIEMENT DU SYSTÈME D'INFORMATION... DANS UN QUOTIDIEN ENCORE MARQUÉ PAR LA CRISE SANITAIRE, LA SVU A MENÉ DE NOMBREUX CHANTIERS STRUCTURANTS, NOTAMMENT AU BÉNÉFICE DE LA QUALITÉ DE SERVICE.





**Face aux défis urbains et sociétaux à venir, la gouvernance a souhaité donner un nouvel élan à la SVU en confortant ses activités historiques et en positionnant l'entreprise comme un acteur clef du développement économique au service du territoire. L'actualisation de notre projet stratégique doit permettre de définir le cadre opérationnel de cette évolution. Il s'agit de repenser notre rôle et de faire évoluer notre organisation en conséquence, en préservant ce qui fait notre identité, en mobilisant toute notre expertise acquise depuis maintenant 91 ans. Aujourd'hui, pour préparer l'avenir, la SVU se structure en interne tout en s'ouvrant à de nouveaux partenariats.**

# RENFORCER LE PILOTAGE DE NOS ACTIVITÉS

DANS LA CONTINUITÉ DE 2020, NOS ÉQUIPES SE SONT À NOUVEAU FORTEMENT MOBILISÉES POUR POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT D' ACTIONS ET D' Outils PERMETTANT DE RENFORCER LES ACTIVITÉS DE LA SVU.

QUE CE SOIT L'ÉLABORATION DE DOCUMENTS-CADRE COMME LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE ET LE PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE OU LA DIGITALISATION DE CERTAINS DE NOS PROCESSUS, CES CHANTIERS STRUCTURANTS PERMETTENT AUJOURD'HUI D'OPTIMISER NOTRE ORGANISATION, NOS MÉTHODES DE TRAVAIL... AU SERVICE DE TOUS NOS PUBLICS.

## PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE: 14,5 MILLIONS D'EUROS MOBILISÉS SUR 10 ANS

Attractif et homogène, le patrimoine des Gratte-Ciel nécessite un soin particulier. Le temps de nouveaux investissements, 90 ans après la construction, est venu. Notre Plan stratégique de patrimoine (PSP) doit ainsi permettre de maintenir l'attractivité, par l'identification et la planification d'interventions prioritaires, en adéquation avec les besoins du parc et nos capacités financières.

Elles concernent notamment la remise en état des ascenseurs, le remplacement des colonnes d'eau sur plusieurs groupes d'immeubles, la rénovation des terrasses et de leur étanchéité, la sécurisation et l'amélioration des parties communes.

Des opérations de plus grande envergure comme la rénovation énergétique de la résidence Louis Armand sont également programmées.

Au total, cela représente 14,5 millions d'euros d'investissement et de dépenses de gros entretien sur la période 2022-2031.

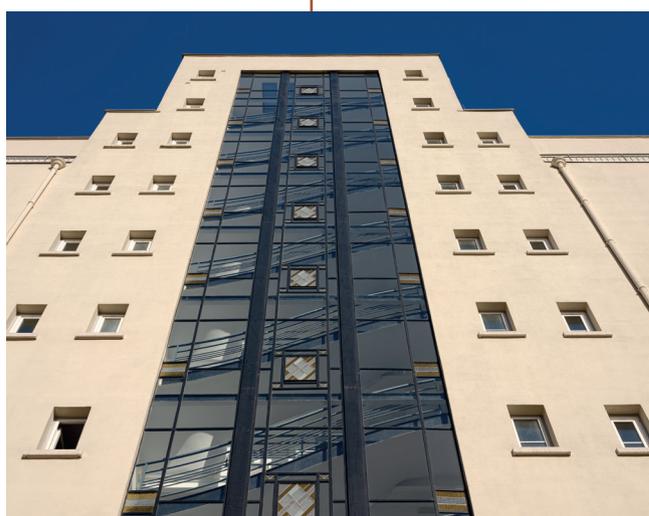
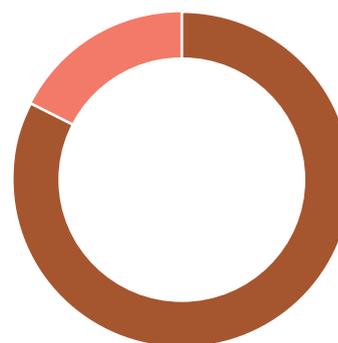
Au-delà de l'élaboration du PSP, les actions de maintenance et de gros entretien se sont poursuivies en 2021, intégrant notamment un travail important au niveau de notre parc d'ascenseurs.

## 14,5 millions d'euros

en investissement et dépenses de gros entretien sur le patrimoine de la SVU pour la période 2022-2031

- 12 millions d'investissement
- 2,5 millions de gros entretien

soit un investissement de **1000 €** par logement en moyenne



**CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE: APPROUVÉE!**

Contrat passé avec l'Etat, la Convention d'utilité sociale définit notamment les politiques patrimoniales et sociales de la SVU ainsi que ses engagements et ses objectifs en la matière. Au-delà d'un état des lieux, ce document stratégique intègre des orientations et un plan d'actions pour la période 2021-2026.

*Le bon fonctionnement de nos ascenseurs est essentiel pour le confort de nos locataires. Après plusieurs dysfonctionnements, nous avons décidé de revoir nos méthodes de travail avec l'ascensoriste, notamment en instaurant une réunion hebdomadaire de suivi. Nous avons également fait appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage pour définir la priorisation des interventions en vue d'une remise en état rapide des appareils. Cela constitue une première étape avant d'engager des travaux de plus grande ampleur qui concerneront une quinzaine d'appareils.*

**MARC BARTHOLLET**

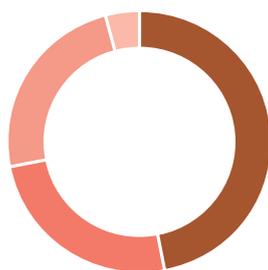
Responsable patrimoine et proximité



**DÉPENSES DE GROS ENTRETIEN**

**MONTANT GLOBAL 2021 : 241000 €**

**210 %** pour les dépenses d'amélioration des ascenseurs par rapport à 2020

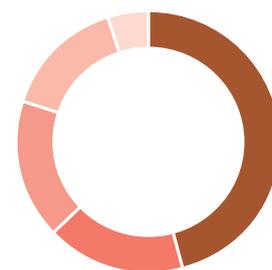


- 47 % Amélioration des ascenseurs
- 25 % Étanchéité des terrasses
- 24 % Peinture
- 4 % Chauffage

**DÉPENSES D'ENTRETIEN COURANT NON RÉCUPÉRABLES**

**784 600 €**  
dont 486 600 € consacrés à la remise en état des logements avant relocation

**4 500 €**  
Le coût moyen des travaux de remise en état des logements avant relocation



- 46 % Plâtrerie/Peinture
- 17 % Plomberie
- 17 % Revêtements de sols
- 15 % Électricité
- 5 % Menuiserie/Serrurerie



### DIGITALISATION: DES PROCESSUS INTERNES OPTIMISÉS, UNE QUALITÉ DE SERVICE RENFORCÉE

En 2020, la SVU posait le socle technique d'Aravis, son nouveau système d'information qui, par la production d'indicateurs et de tableaux de bord, vient optimiser et sécuriser la gestion locative. Il constitue également un pas important dans la transition numérique de l'entreprise et la digitalisation de ses processus au bénéfice de la relation client et du pilotage interne.

Ainsi, **le module de gestion de la relation client** mis en place en juin permet une traçabilité, une historisation et un suivi complet de toutes les sollicitations de nos locataires qu'ils s'agissent d'incidents techniques, de troubles du voisinage ou de demandes administratives. Pour les collaborateurs, cet outil permet de simplifier la relation client au quotidien et le suivi des sollicitations. En automatisant certains processus, il participe à l'évolution et à la fiabilisation de nos méthodes de travail. Et cela va dans le sens d'une amélioration de la qualité et du délai de traitement des demandes. Le déploiement, en 2022, d'un espace client en ligne viendra compléter ce dispositif et permettra de faciliter les démarches des locataires au quotidien.

Proximité dans la relation avec les locataires et qualité d'écoute sont ancrées dans la culture de la SVU. Pour aller plus loin dans le suivi de la qualité de service, nous avons également décidé de **renforcer la fréquence des enquêtes de satisfaction** auprès de nos locataires, passant d'une enquête triennale à une **enquête annuelle**.

En complément, dans le cadre d'une réflexion sur la numérisation des documents, tous les paramétrages ont été effectués pour permettre le lancement, dès 2022, d'un **module de gestion électronique des documents** (GED), destiné à faciliter le traitement des factures et la mise en paiement.



*Ce module de gestion de la relation client a fait évoluer mon métier de chargée d'accueil. Nous avons aujourd'hui de nouvelles méthodes de travail. Lorsqu'un locataire m'appelle, j'ai désormais accès à son dossier et à l'historique de ses dernières demandes ; c'est plus confortable. Et si je ne peux pas lui apporter une réponse à mon niveau, je transmets automatiquement au bon interlocuteur en interne. C'est ensuite beaucoup plus facile d'assurer un suivi efficace des demandes et des réponses apportées. Ce système permet d'améliorer nos échanges avec les locataires. Et même si cela a nécessité quelques adaptations au démarrage, aujourd'hui, cela simplifie vraiment mon quotidien.*

NATACHA  
GOUVERNEUR

Chargée  
de clientèle



### CONTRÔLE ANCOLS : SUIVI CLÔTURÉ !

Comme tous les organismes de logement social, la SVU est soumise au contrôle de l'Agence nationale de contrôle du logement social (Ancols). Effectué tout au long de l'année 2020 et au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2021, ce contrôle portait sur la période 2014-2018.

Les observations formulées par l'Ancols dans son rapport viennent conforter les projets structurants que nous avons engagés depuis, notamment concernant le renforcement du pilotage de nos activités. Après avoir pris connaissance de nos réponses à ses observations, l'Ancols a décidé de clore le suivi du contrôle.

# ACTIVER UN NOUVEAU LEVIER DE COOPÉRATION AVEC HACT FRANCE

EN DÉCEMBRE 2021, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION VALIDAIT L'ADHÉSION DE LA SVU À LA SOCIÉTÉ DE COORDINATION HACT FRANCE. RÉPONSE AUX OBLIGATIONS DE LA LOI ELAN, CE RAPPROCHEMENT EST AUSSI UNE OPPORTUNITÉ POUR LA SVU QUI, TOUT EN CONSERVANT SON AUTONOMIE DE GESTION ET SON ANCRAGE LOCAL, S'INSCRIT DANS UNE DYNAMIQUE D'OUVERTURE ET DE MUTUALISATION.

## L'ANCRAGE LOCAL ET L'AUTONOMIE DE GESTION COMME CLÉS D'ENTRÉE

Après analyse de différents scénarios, le Conseil d'administration a acté la prise de participation de la SVU au capital de la société coopérative de coordination HACT France, une alliance d'entreprises publiques locales immobilières qui compte aujourd'hui 29 membres.

Ce choix permet de préserver notre identité, notre ancrage territorial et l'autonomie de notre gouvernance mais aussi de nous ouvrir à un réseau pluridisciplinaire dont les membres partagent un ADN, un attachement fort au développement des territoires. En intégrant Hact France, nous rejoignons un collectif dont les objectifs entrent pleinement en résonance avec nos valeurs et notre volonté d'ouverture.

## UN PARTENARIAT À CONSTRUIRE, UNE SINGULARITÉ À PARTAGER

Par son statut de coopérative, HACT France pose les bases d'une représentation équilibrée de chacun des membres selon la règle « 1 organisme = 1 voix ». Au-delà de la mise en commun de compétences et de savoir-faire, il s'agit de capitaliser sur la richesse de ce réseau de professionnels : le partage et l'échange au bénéfice des membres et de leur territoire d'intervention.

Dans cette dynamique d'ouverture, nous pouvons partager tout ce qui fait notre singularité et les compétences spécifiques qui en découlent :

- la mixité de nos activités, en tant que gestionnaire de logements et de commerces ;
- notre territoire d'intervention, tissu urbain dense au sein d'une grande agglomération ;
- notre expertise en matière de gestion de centre-ville au service de l'intérêt général.

Le partenariat est amené à se structurer en 2022.



*Avant d'intégrer de nouveaux membres à Hact France, nous avons établi un processus de sélection en deux étapes : une validation des indicateurs financiers d'abord, puis une rencontre avec la présidence et la direction générale de chaque organisme.*

*Lors de notre échange avec Agnès Thouvenot et Frédéric Thénot, nous avons pu apprécier la spécificité de la SVU, celle de gérer, en centre-ville, à la fois un parc de logements et un socle de rez-de-chaussée commerciaux, ainsi que ses compétences en matière de structuration d'offres commerciales. La rencontre a également permis de confirmer la volonté de la SVU d'aller au-delà de l'obligation réglementaire et d'intégrer ses équipes dans cette dynamique d'échange et de coopération. Car c'est bien ce que nous recherchons aujourd'hui, des organismes ayant l'envie et la capacité de se mobiliser pour faire vivre ce réseau que l'on souhaite très opérationnel.*

**FRÉDÉRIC DELACROIX**  
Président du comité  
financier d'Hact France



# OUVRIR UNE NOUVELLE SÉQUENCE STRATÉGIQUE

16

LA SVU EST AUJOURD'HUI À UN MOMENT CHARNIÈRE DE SON HISTOIRE. DEPUIS SA CRÉATION EN 1931, ELLE N'A QUE PEU ÉVOLUÉ DANS SES MISSIONS ET SON PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION. LES MODIFICATIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT ET LES MUTATIONS DU SECTEUR DU LOGEMENT SOCIAL NOUS ONT CONDUITS À ENGAGER DÈS 2018 UNE DÉMARCHÉ D'ÉVOLUTION STRATÉGIQUE.

CONFORTÉE DANS SON RÔLE HISTORIQUE DE GESTIONNAIRE DES GRATTE-CIEL, LA SVU EST AUJOURD'HUI POSITIONNÉE SUR DE NOUVELLES MISSIONS, AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE VILLEURBAINNAIS, ET ADAPTE SON ORGANISATION POUR DONNER CORPS À CETTE AMBITION.

## I UNE AMBITION PARTAGÉE

Si les axes principaux de notre projet stratégique ont été définis dès 2019, l'année 2021 a permis d'aller plus loin dans la démarche en intégrant les orientations portées par la nouvelle gouvernance et en définissant un niveau d'ambition pour chacun des axes identifiés.

En début d'année, lors d'un séminaire partenarial, la SVU a pris le temps de réinterroger ses objectifs et ses missions mais aussi d'échanger sur les besoins et enjeux du territoire. Cela a permis de partager une nouvelle ambition pour la SVU ; celle de s'affirmer progressivement comme l'opérateur dédié au service du développement économique du territoire villeurbainnaiss, en complément de son rôle historique de propriétaire/gestionnaire des Gratte-Ciel.

Pour approfondir la réflexion, une étude de positionnement est réalisée en 2022.





## L'HISTOIRE SOCIALE DES GRATTE-CIEL À LA LOUPE

Alors que s'ouvre cette nouvelle séquence stratégique, la SVU a souhaité engager une réflexion de long terme autour de son patrimoine immatériel. De son côté, le Rize, centre mémoire et société de la Ville, souhaitait repenser la médiation culturelle proposée dans le quartier au travers, notamment de l'appartement témoin. Dans cet intérêt mutuel autour des Gratte-Ciel, la SVU et la ville de Villeurbanne ont décidé de s'associer pour permettre la production de connaissances sur notre histoire mais aussi celle de nos locataires et de nos commerces. Ce partenariat a permis de cofinancer un poste de doctorante en contrat Cifre pour une durée de trois ans.

Aliénor Wagner-Coubès, doctorante en histoire sociale, a lancé ses travaux de recherche sur le thème « Habiter les Gratte-Ciel de Villeurbanne, 1931-2020 ». Ces premiers mois d'investigation lui ont notamment permis de dresser un état des lieux des lectures scientifiques à effectuer, des entretiens à mener, des archives disponibles... Après cette phase préliminaire, un travail scientifique de dépouillement d'archives a été engagé et de premiers entretiens ont été menés auprès d'anciens locataires et salariés de la SVU.

Au-delà de son intérêt stratégique, ce travail de recherche participe dès aujourd'hui à la dynamique d'accompagnement au changement puisqu'il permet à nos collaborateurs de mieux connaître et de s'approprier l'histoire de la SVU.

## UN PLAN STRATÉGIQUE À APPROFONDIR

C'est par un montage particulièrement innovant et audacieux à l'époque que la SVU a pu assurer la construction et la préservation des Gratte-Ciel sur un terrain restant la propriété de la ville de Villeurbanne. Programmée en septembre 2030, la fin du bail emphytéotique constitue dès aujourd'hui un élément central de nos réflexions dans le cadre de l'actualisation de notre projet stratégique.

Menée tout au long de l'année en étroite collaboration avec les élus et les services de la ville de Villeurbanne, cette démarche a permis d'aboutir à l'identification de scénarios basés sur la sécurisation de la maîtrise du patrimoine Gratte-Ciel par la collectivité, le renforcement dans la durée du rôle de la SVU au service du développement économique du territoire et la mobilisation des effets de levier liés au montage financier. Pour mettre au point son plan stratégique et assurer sa mise en œuvre, la SVU s'appuie sur une assistance à maîtrise d'ouvrage dotée d'expertises croisées sur les plans juridiques, financiers et fiscaux.

# SVU

25 29 41 41b

## EN MOUVEMENT

1 ÉQUIPE - 4 SITES

### UNE ORGANISATION INTERNE ADAPTÉE AUX ENJEUX DE DEMAIN

Pour donner corps à cette ambition et relever les défis à venir, nous avons engagé, dès 2021, une réorganisation de nos services autour de pôles d'activités. Si ce processus de restructuration est encore en cours, il a déjà permis la consolidation du pôle ressources autour de plusieurs fonctions : administrative, financière, comptable, ressources humaines et juridique. Cette nouvelle organisation qui se dessine contribue à la stabilisation de notre pilotage financier et des ressources humaines.

Pour s'affirmer en tant qu'opérateur de développement économique et porteur de projets, la SVU s'est également dotée de nouvelles compétences en matière de conduite d'opérations. Notre pôle patrimoine et développement de projets accompagne les interventions techniques et de proximité au quotidien mais travaille également sur le long terme, pour faire aboutir nos opérations structurantes.

### UNE DÉMARCHE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL EN APPUI

Pour ancrer cette nouvelle organisation et lui donner du sens aux yeux de nos collaborateurs, une démarche d'accompagnement au changement a été mise en place. Elle intègre notamment le lancement d'ateliers dédiés à la qualité de vie au travail.

Ces rencontres avec les collaborateurs ont permis d'établir une liste d'actions prioritaires, parmi lesquelles le réaménagement de l'accueil et de nos espaces de travail. Une concertation a été menée pour définir précisément les besoins et attentes de chacun : des espaces de travail plus lumineux, des salles de réunion plus confortables, des zones de repli... Toutes les études techniques ont ensuite été réalisées pour permettre de programmer les travaux en 2022. Ce projet de réaménagement permettra également de réunir l'ensemble des collaborateurs dans un seul et même espace, contre trois actuellement, et ainsi de favoriser la transversalité et les échanges.

Au-delà de la réalisation de projets, cette démarche QVT vient renforcer notre collectif de travail, en créant des conditions favorables à la collaboration et la transversalité.



*Au-delà de ses traductions concrètes, comme le futur réaménagement des bureaux notre démarche dédiée à la qualité de vie au travail a permis de renforcer la culture du collectif SVU et de favoriser la transversalité dans nos collaborations internes.*

**VALÉRIE TOURRETTE**  
Directrice du pôle  
Ressources



# LA SVU EN BREF

## A L'ORIGINE: UNE SEM AVANT LES SEM

La SVU a été créée il y a 91 ans, dans un montage inédit mêlant capitaux publics et privés, pour assurer la construction du projet urbain des Gratte-Ciel, devenus le centre-ville emblématique de Villeurbanne et classés patrimoine remarquable du XX<sup>e</sup> siècle. Cet actionnariat mixte fait partie intégrante de l'ADN novateur de la SVU, aujourd'hui Société d'économie mixte (SEM), au même titre que l'architecture moderniste et l'idéologie sociale du projet imaginé à l'époque.



## NOTRE AMBITION?

ÊTRE UTILE À LA VILLE ET À SES HABITANTS

## NOTRE MISSION?

ALLIER UTILITÉ SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

Propriétaire et gestionnaire historique des Gratte-Ciel - ensemble architectural et urbain unique construit dans les années 1930 - la Société villeurbanaise d'urbanisme gère les commerces et les logements du centre-ville de Villeurbanne. A la fois bailleur social et opérateur commercial d'intérêt général, elle est un acteur clef au service du centre-ville et du développement économique du territoire.

## OPÉRATEUR DE CENTRE-VILLE DEPUIS 90 ANS

### LA SVU EST AUSSI

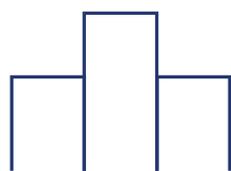
- Gestionnaire unique du socle actif du projet urbain Gratte-Ciel centre-ville, via sa filiale Gratte-Ciel Développement créée avec la Banque des territoires
- Opérateur commercial du Contrat de revitalisation artisanale et commerciale (Crac) du cours Tolstoï
- Porteur du dispositif partenarial de management de centre-ville « Destination Gratte-Ciel », au service de la promotion et de l'animation du centre-ville
- Membre du GIE La Ville Autrement
- Membre de la société de coordination Hact France

# CHIFFRES CLÉS 2021



## 34

salariés, dont  
11 responsables  
d'immeubles



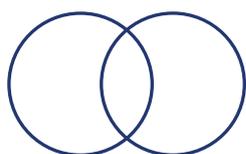
## 1320

logements



## 150

commerces  
et activités en  
centre-ville



## 8,70 M€

de chiffre d'affaires dont  
**2,20 M€** dans les commerces

## 735130 €

de résultat net

## 40 M€

d'investissement sur le projet Gratte-Ciel  
centre-ville d'ici 2030



---

## ACTIVITÉ LOGEMENTS

---

# 1900

locataires

# 98

attributions  
en 2021

# 2,1 %

Taux de vacance

# 9,3 %

Taux de rotation  
annuel

---

## ACTIVITÉ COMMERCES

---

# 150

cellules commerciales  
et professionnelles,  
soit 25 000 m<sup>2</sup>

# 0 %

de vacance  
commerciale

# + 17 000 M<sup>2</sup>

de surfaces commerciales d'ici 2030 avec  
le projet Gratte-Ciel centre-ville

## REPÈRES

### 1931

Création de la SVU pour aménager,  
construire et gérer le nouveau  
centre de Villeurbanne

### 1957

Gestion directe par la SVU  
des logements et commerces

### 1991

La SVU devient officiellement  
une SEM

### 1993-1999

Conventionnement du parc  
de logements des Gratte-Ciel  
et passage en ZPPAUP (Zone  
de protection du patrimoine  
architectural, urbain et paysager)

### 2008

Lancement du projet de  
doublement du centre-ville de  
Villeurbanne

### 2011

Création de « Destination  
Gratte-Ciel », dispositif de  
management de centre-ville

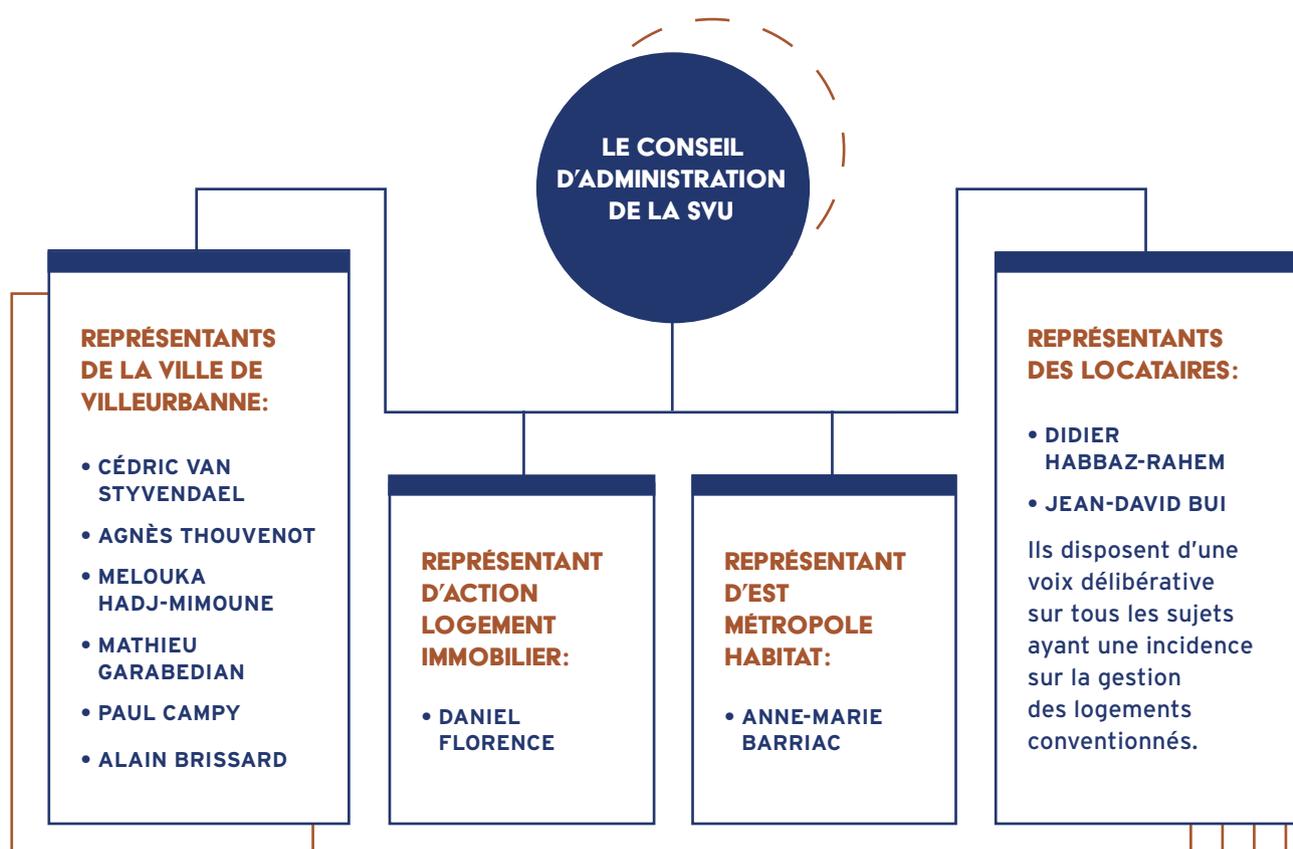
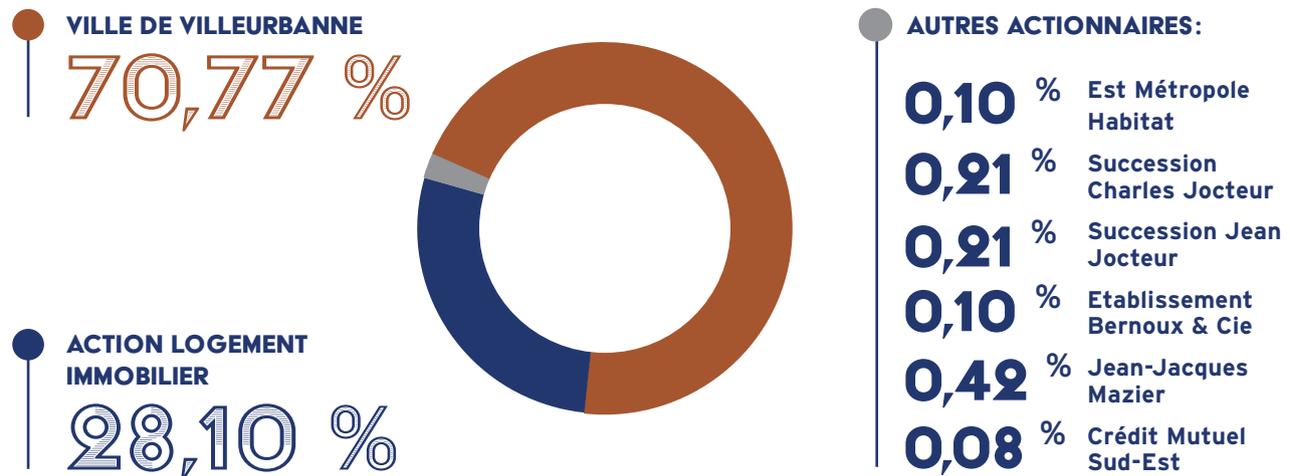
### 2017

Création de la filiale Gratte-Ciel  
Développement

### 2019

Signature du Contrat  
de revitalisation artisanale  
et commerciale du cours  
Tolstoï

# ACTIONNARIAT ET CONSEIL D'ADMINISTRATION





# 3 QUESTIONS À

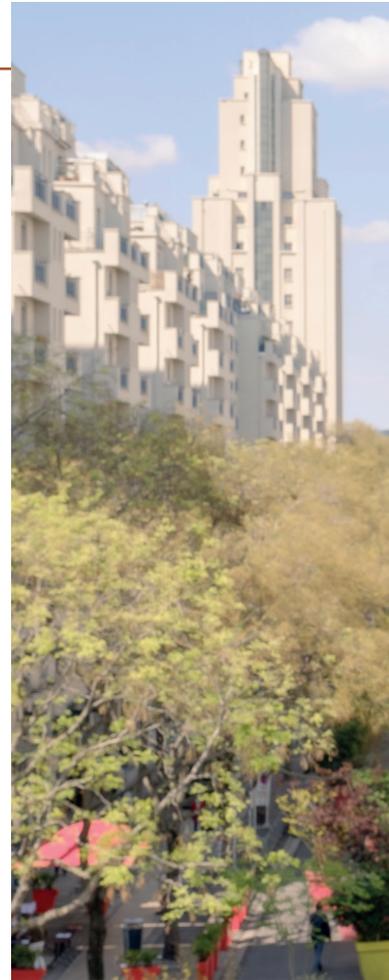
CÉDRIC VAN STYVENDAEL, MAIRE DE VILLEURBANNE

CRÉÉE EN 1931 POUR RÉPONDRE À LA CRISE DU LOGEMENT, LA SVU AGIT DEPUIS PLUS DE 90 ANS AU SERVICE DU CENTRE-VILLE ET DE SES HABITANTS. QUELLE VISION PORTEZ-VOUS AUJOURD'HUI SUR LA STRUCTURE ?

*La SVU a su concrétiser l'ambition du maire de l'époque Lazare Goujon d'accueillir des logements sociaux en hyper-centre, à contrepieds du phénomène quasi systématique de relégation des plus modestes aux franges de la ville. Depuis, et malgré les bouleversements récents subis lors de la précédente législature (lois de finances et loi Elan), elle n'a eu de cesse de faire perdurer cet idéal. Pour garantir un haut niveau de qualité de l'habitat, en 2021, la SVU a adopté son nouveau Plan stratégique de patrimoine, visant à rénover massivement l'intérieur des logements et les parties communes. Alors que les prix du foncier ne cessent d'augmenter, la SVU est un outil précieux pour préserver un logement abordable, de qualité et en centre-ville.*

VOUS PORTEZ POUR VILLEURBANNE L'AMBITION D'UNE VILLE OUVERTE, INCLUSIVE, SOLIDAIRE ET PLUS ÉCOLOGIQUE. EN QUOI LA SVU EST LE BON OUTIL POUR DÉVELOPPER CE NOUVEAU MODÈLE ET RÉPONDRE AUX BESOINS DU TERRITOIRE ?

*Dans le contexte de gentrification que nous connaissons, se loger en centre-ville devient inaccessible pour de nombreux Villeurbannais. Or, la SVU garantit à plus de 1 300 ménages de pouvoir vivre au cœur de la cité. C'est une illustration extrêmement concrète de la solidarité qui nous est chère. Cela permet également une mixité sociale très forte, confortant ainsi l'ADN villeurbannais d'une ouverture et d'un métissage revendiqués.*



*Au-delà du logement, la SVU veille à ce que les commerces de rez-de-chaussée répondent avant tout aux besoins des habitants. L'avenue Henri Barbusse se distingue en cela de toutes les autres rues commerçantes des grandes villes de France. Enfin, le projet le plus emblématique en matière écologique est sans doute celui du pôle de logistique urbaine dans le cadre de la ZAC Gratte-Ciel centre-ville.*





AU-DELÀ DE SON RÔLE HISTORIQUE, LA SVU EST AMENÉE À SE POSITIONNER COMME OPÉRATEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE. QUELS BÉNÉFICES POUR LE TERRITOIRE VILLEURBANAIS ?

*L'une des caractéristiques de notre ville est de maintenir dans le temps la mixité fonctionnelle qui fonde l'histoire de Villeurbanne. Ici, les habitants doivent pouvoir se loger mais aussi travailler, dans des commerces, des bureaux comme dans des sites de production. Or, à l'heure où le prix du foncier atteint des sommets et alors que produire des logements est autrement plus rentable pour le secteur privé que de prévoir des locaux d'activité, nous avons besoin d'un partenaire solide, qui ne réponde pas à la seule logique de marché. C'est une orientation très forte que nous souhaitons donner à la SVU pour les prochaines années.*

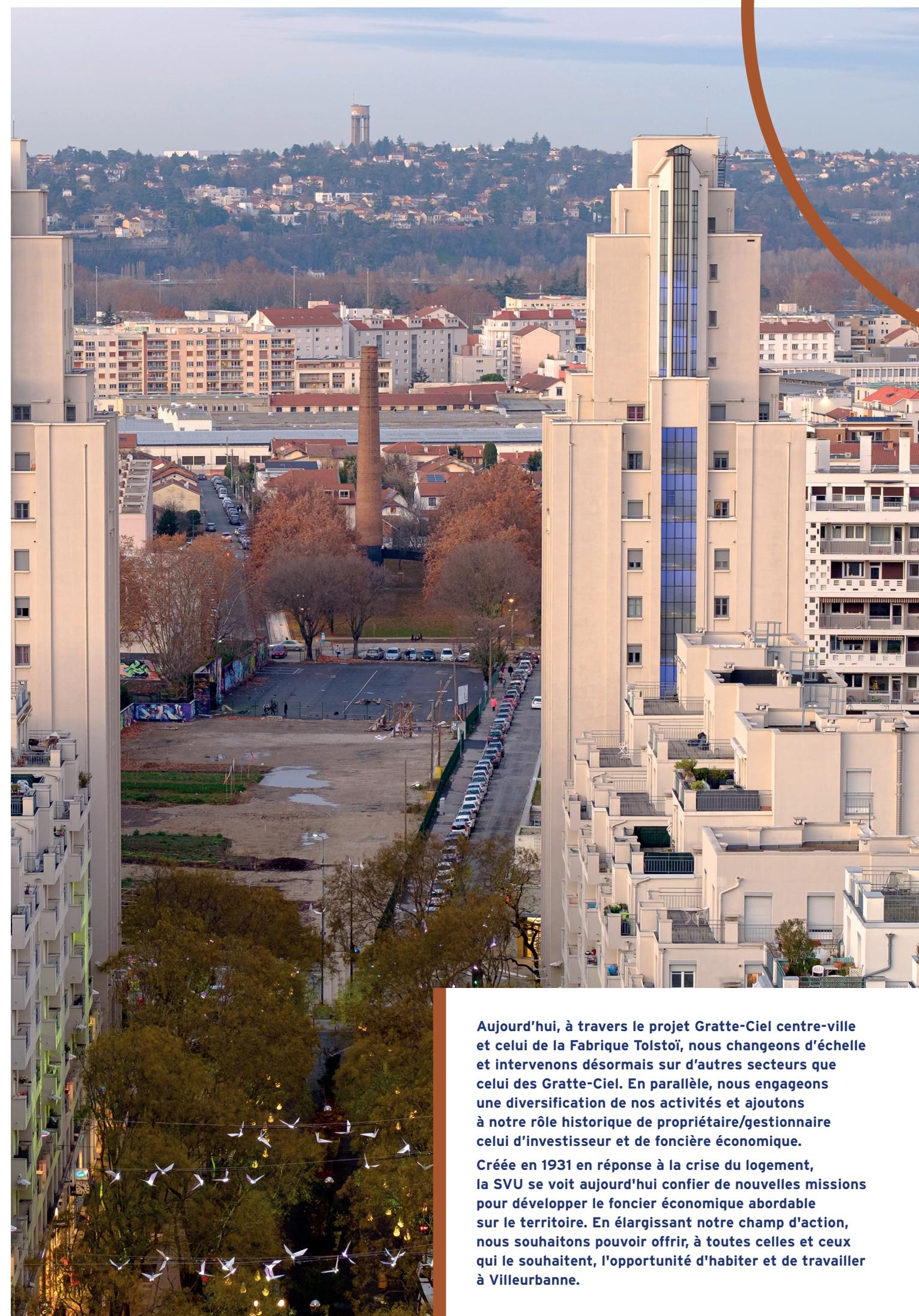


# S'AFFIRMER. SE DÉVELOPPER.

## DE NOUVEAUX MODES D'INTERVENTION

ACTEUR DE PROXIMITÉ ET OPÉRATEUR COMMERCIAL D'INTÉRÊT GÉNÉRAL, LA SVU EST RECONNUE POUR SON EXPERTISE EN MATIÈRE DE GESTION DE CENTRE-VILLE. A CET TITRE, ELLE CONSTITUE UN PARTENAIRE DE CHOIX POUR LE DÉVELOPPEMENT DE VILLEURBANNE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE LA COLLECTIVITÉ.





Aujourd'hui, à travers le projet Gratte-Ciel centre-ville et celui de la Fabrique Tolstoï, nous changeons d'échelle et intervenons désormais sur d'autres secteurs que celui des Gratte-Ciel. En parallèle, nous engageons une diversification de nos activités et ajoutons à notre rôle historique de propriétaire/gestionnaire celui d'investisseur et de foncière économique.

Créée en 1931 en réponse à la crise du logement, la SVU se voit aujourd'hui confier de nouvelles missions pour développer le foncier économique abordable sur le territoire. En élargissant notre champ d'action, nous souhaitons pouvoir offrir, à toutes celles et ceux qui le souhaitent, l'opportunité d'habiter et de travailler à Villeurbanne.

# FAIRE VIVRE LE CENTRE-VILLE, NOTRE MISSION HISTORIQUE

LA SVU ADMINISTRE UN PÔLE COMMERCIAL UNIQUE, ANCRÉ DANS UN PATRIMOINE ARCHITECTURAL EMBLÉMATIQUE, AU CŒUR DE VILLEURBANNE. ELLE ASSURE LA GESTION ACTIVE ET UNIFIÉE DU SOCLE COMMERCIAL DES GRATTE-CIEL. LA GARANTIE D'UNE COHÉRENCE GLOBALE DE L'OFFRE ADAPTÉE AUX BESOINS DES HABITANTS ET USAGERS ET POUR L'ATTRACTIVITÉ DU CENTRE-VILLE.

LA SVU PORTE ÉGALEMENT LA STRUCTURE DE MANAGEMENT DE CENTRE-VILLE, DESTINATION GRATTE-CIEL, QUI SE MOBILISE POUR LA PROMOTION ET L'ANIMATION DU CENTRE-VILLE, ET CONTRIBUE AINSI À SON RAYONNEMENT.

## CRISE COVID: UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DU COMMERCE

Parce que les impacts sont durables, au-delà des périodes de confinement, nos équipes sont restées mobilisées tout au long de l'année pour accompagner les commerçants. Nous avons poursuivi les actions engagées en 2020: gel des loyers pour les activités concernées par les fermetures, accompagnement dans le renouvellement des baux, adaptation des conditions locatives...

A travers sa maîtrise des cellules commerciales, la SVU peut garantir le maintien de la vitalité du centre-ville. Nous restons d'ailleurs particulièrement attentifs au bon fonctionnement du commerce, élément indispensable à la vie en ville.

Avec l'allègement des restrictions sanitaires, l'enjeu est désormais de faire revenir les clients aux Gratte-Ciel. Cela passe notamment par l'attractivité de l'offre commerciale et son adéquation avec les nouvelles attentes des consommateurs.



*En limitant fortement les déplacements des ménages, la crise sanitaire a accéléré un certain nombre de tendances comme l'essor des achats sur internet ou le retour à une consommation de proximité. Les pôles commerciaux déjà constitués, à l'image des Gratte-Ciel, ont plutôt bénéficié de cette volonté des ménages de consommer au plus proche de chez eux.*

**DAVID POUURET**

Conseil Urbanisme Commercial  
à la CCI Lyon Métropole -  
Saint-Étienne - Roanne





## DE NOUVELLES ENSEIGNES EN CENTRE-VILLE

En intervenant depuis plus de 90 ans aux Gratte-Ciel, à la fois sur le logement et sur le commerce, la SVU accompagne l'évolution du centre-ville et des besoins de ses usagers. Opérateur unique, elle a la maîtrise de la programmation commerciale et la définit dans l'intérêt général, en veillant à la cohérence d'ensemble des implantations : la logique de l'attractivité prime sur celle de la rentabilité.

Engagée pour le développement du centre-ville, la SVU se mobilise pour accueillir de nouvelles enseignes, adaptées aux besoins des habitants, des clients et des usagers, mais aussi pour offrir la possibilité, aux commerçants déjà implantés, de se développer sur le secteur. Dans le centre-ville historique, Calzedonia, GIF1 et La chaise longue ont ouvert leurs portes en 2021; et l'enseigne Cerise & Potiron a pu étendre son activité en reprenant les locaux du magasin de prêt-à-porter pour homme Adriano et de la maroquinerie Julien. A proximité, au 73 de la rue Anatole France, c'est la pizzeria Super Paulette qui s'est installée cette année. A l'écoute des opportunités, la SVU avait fait l'acquisition de ce local dans une optique de cohérence et de complémentarité avec le projet d'élargissement du centre-ville.

*Il y a un vrai engouement pour le quartier Gratte-Ciel, autour de l'avenue Henri Barbusse, et donc peu de vacance commerciale sur le secteur. Dès qu'un local se libère, de nombreux candidats se positionnent. La spécificité de la SVU, c'est d'analyser les dossiers au regard de la complémentarité et de la valeur ajoutée pour le quartier. Aujourd'hui, le centre-ville compte beaucoup de petites surfaces qui ne sont pas adaptées pour certaines typologies d'activités. L'un des enjeux de l'élargissement du centre-ville sera de pouvoir proposer des grandes et moyennes surfaces.*

**LUC CHUARD**

Consultant retail Thomas  
Broquet Conseil

Ces implantations traduisent notre volonté de proposer une offre nouvelle, en réponse à l'évolution des besoins, pour renforcer l'attractivité du centre-ville. En remplaçant des enseignes d'équipement de la personne par des enseignes d'équipement de la maison, en accueillant en centre urbain des enseignes habituées des implantations en périphérie, nous offrons aujourd'hui de nouveaux services aux usagers du centre-ville et participons ainsi à limiter l'évasion commerciale vers la périphérie.

**LA CHAISE LONGUE**

25, avenue Henri Barbusse



*Nous avons ouvert le 25 novembre, et nous avons été agréablement surpris à notre arrivée ! L'avenue Barbusse est une artère commerçante et nous avons reçu un très bon accueil. Nous apportons un nouveau service dans le secteur des Gratte-Ciel qui ne disposait pas encore d'une enseigne de cadeaux.*

**CLAIRE LESSIEUX**

Directrice

**DESTINATION GRATTE-CIEL, ANIMATEUR DU CENTRE-VILLE**

Garantir l'attractivité du centre-ville, c'est aussi travailler à son animation. C'est tout le rôle de Destination Gratte-Ciel, dispositif partenarial de management de centre-ville dont la structure

est portée par la SVU. Par le déploiement d'une stratégie de marketing territorial, d'une communication percutante et d'événements à portée métropolitaine, Destination Gratte-Ciel valorise le patrimoine architectural, historique et commercial des Gratte-ciel.

**1** dispositif partenarial associant la ville de Villeurbanne, la Métropole de Lyon, les chambres consulaires, la SVU ainsi qu'un collège de commerçants.

## SUPER PAULETTE

73, rue Anatole France



31

## GIFI

34, rue Michel Servet



## CALZEDONIA

11, avenue Henri Barbusse

**104** commerçants  
adhérents

**87 000 €**  
mobilisés via le fonds  
marketing pour  
soutenir les actions  
de Destination  
Gratte-Ciel



*En 2021, nous avons poursuivi l'accompagnement renforcé des commerçants, en lien avec la crise sanitaire mais aussi avec les projets de transformation du secteur. Notre enjeu est à la fois de développer l'attractivité du*

*centre-ville pour retrouver les niveaux de fréquentation de 2019 mais aussi d'informer et d'impliquer les commerçants dans les évolutions en cours et à venir dans le quartier!*

**MARIE LAFITTE**

Manageuse de centre-ville



# PENSER UN CENTRE-VILLE AU CARRÉ<sup>2</sup>

ASSOCIÉE DÈS LA PHASE DE CONCEPTION DU PROJET « GRATTE-CIEL CENTRE-VILLE », LA SVU RENFORCE SA POSITION D'INVESTISSEUR ET DE GESTIONNAIRE COMMERCIAL PAR L'ACQUISITION, À TERME, DE PLUS DE 17 000 M<sup>2</sup> DE SURFACES COMMERCIALES. EN TANT QU'OPÉRATEUR UNIQUE, NOUS SERONS GARANTS DE L'ÉQUILIBRE ENTRE LE PÔLE COMMERCIAL HISTORIQUE DES GRATTE-CIEL ET CES NOUVEAUX ESPACES.

PAR NOTRE MÉTIER DE BAILLEUR, À L'INTERFACE DES LOGEMENTS ET DES REZ-DE-CHAUSSÉE COMMERCIAUX, NOUS PENSONS LE CENTRE-VILLE À UN NIVEAU GLOBAL, DANS UNE LOGIQUE D'ENSEMBLIER. COMME NOUS LE FAISONS AUJOURD'HUI AUX GRATTE-CIEL, NOUS ASSURERONS DEMAIN UNE GESTION DU CENTRE-VILLE ÉLARGI DANS L'INTÉRÊT GÉNÉRAL, EN RÉPONSE AUX BESOINS DES USAGERS ET HABITANTS.



## I UN CHANGEMENT D'ÉCHELLE

Porté par la Métropole de Lyon et la ville de Villeurbanne, le projet urbain Gratte-Ciel centre-ville prévoit notamment le doublement des surfaces commerciales sur le périmètre d'ici à 2030. Il permet ainsi de renforcer l'offre du secteur, et de mettre le centre-ville à l'échelle de Villeurbanne et de ses 150 000 habitants.

Désignée opérateur commercial de ces nouvelles surfaces, la SVU a constitué une filiale avec la Banque des territoires pour permettre leur acquisition. Gratte-Ciel Développement, qu'elle détient à 70 %, aura en charge la commercialisation, la gestion, l'exploitation et l'entretien de ces locaux, ainsi que l'animation de la zone commerciale.

Pour la SVU, cela constitue un véritable changement d'échelle... mais pas de philosophie d'intervention ! En tant qu'opérateur unique, nous veillerons à l'attractivité et au dynamisme de ce centre-ville élargi en mobilisant notre expertise acquise depuis plus de 90 ans. C'est donc à l'échelle de ce nouveau périmètre d'intervention que nous assurerons désormais une gestion cohérente des socles commerciaux, en réponse aux besoins des usagers et toujours au service de l'intérêt général.



*Aux côtés des acteurs du projet, la SVU via sa filiale porte une attention particulière au respect du potentiel d'attractivité du socle, continuité du linéaire commercial et configuration des coques. Son expérience de foncière commerciale acquise sur le centre-ville historique lui permet avec l'appui de conseils techniques et spécialistes de l'immobilier commercial d'affirmer une vision commerciale qui garantisse son attractivité et sa commercialité.*



**HUGO VALLÉE**  
Responsable  
du développement  
économique  
et commercial  
de la SVU

## GARANTIR L'ATTRACTIVITÉ DES SURFACES COMMERCIALES

Pour définir un projet commercial cohérent à l'échelle du centre-ville élargi, la SVU a élaboré deux documents structurants : un cahier des charges thématique à destination des promoteurs pour cadrer la conception des futures cellules commerciales et un plan d'aménagement commercial global pour établir une véritable continuité entre le centre-ville historique et son extension.

L'année 2021 a été rythmée par un cycle d'une vingtaine d'ateliers animés par la SERL, aménageur. Les échanges entre les différents acteurs ont permis d'affiner le projet d'un point de vue architectural, urbain, commercial... jusqu'à finaliser les permis de construire. Lors de ces ateliers, nous avons pu vérifier que notre cahier des charges commercial était bien respecté par les promoteurs, que ce soit dans la prise en compte des contraintes techniques identifiées ou dans la composition et l'organisation des coques. Il s'agissait de garantir que nos cellules commerciales soient attractives, adaptées aux besoins et donc plus facilement commercialisables.

*Nous avons participé à l'élaboration d'un cahier des charges, intégré à celui des promoteurs, qui définit les attentes en matière de socles commerciaux, précise les contraintes techniques et propose un prix d'acquisition. L'accompagnement se*

*poursuit aujourd'hui avec le suivi des études de conception des différentes équipes. Nous interviendrons ensuite pour réaliser les ajustements techniques en fonction des besoins des futurs locataires.*

**SÉBASTIEN FOURNIER BLOUSSON**  
Responsable de pôle - Artelia

## UN PARCOURS MARCHAND À L'ÉCHELLE DU CENTRE-VILLE ÉLARGI

Fonction essentielle du centre-ville, le commerce fait le lien entre logements et espaces publics mais aussi entre les fonctions privées d'habiter et celles publiques de passage et de rassemblement.

Pour imaginer le centre-ville de demain, un plan d'aménagement commercial global a été élaboré. Plus qu'un parcours marchand, ce document permet de construire une vision de ce centre-ville élargi. Il identifie notamment 4 à 5 polarités thématiques, venant répondre aux besoins des habitants et rythmer le parcours: sport et jeunesse, évènements, culture et patrimoine, food court, shopping...

Une grande balade à ciel ouvert assurera d'ailleurs le lien entre ces différentes polarités. Au-delà de l'aspect commercial, la SVU souhaite développer un lieu d'expérience et asseoir, pour le centre-ville élargi, un positionnement « entre proximité et destination ».



## 2021, ANNÉE DES PREMIÈRES LIVRAISONS

Quatre premiers rez-de-chaussée commerciaux ont été réceptionnés au sein de la résidence Prélude située le long de l'esplanade Agnès Varda. Une micro-crèche et un kinésithérapeute se sont installés. Les travaux d'aménagement des autres locaux se poursuivront en 2022 pour permettre l'installation de deux restaurants.

**LE CENTRE-VILLE  
ÉLARGI, ENTRE  
OFFRES DE  
PROXIMITÉ ET  
CONCEPTS  
COMMERCIAUX  
ATTRACTIFS**

**36 000m<sup>2</sup>**  
de commerces

**150** boutiques

**1** locomotive  
commerciale  
Monoprix

**4 à 5** nouvelles  
moyennes surfaces

**500** mètres de  
promenade à ciel  
ouvert sur l'avenue  
Henri Barbusse  
entièrement  
piétonnisée.



*Typologie de commerces attendus, positionnement de la locomotive, répartition entre petites et moyennes surfaces... nous avons accompagné la SVU sur la programmation commerciale et l'élaboration des grilles locatives pour les locaux à créer.*

*À l'échelle du centre-ville élargi, nous avons travaillé sur le plan d'aménagement commercial global qui permettra d'assurer l'articulation entre le centre-ville historique et les nouvelles surfaces. Cela passera notamment par un rééquilibrage de l'offre entre sud et nord, assurant une logique de parcours pour les flux de clientèle.*

**GÉRALDINE BARDONE**

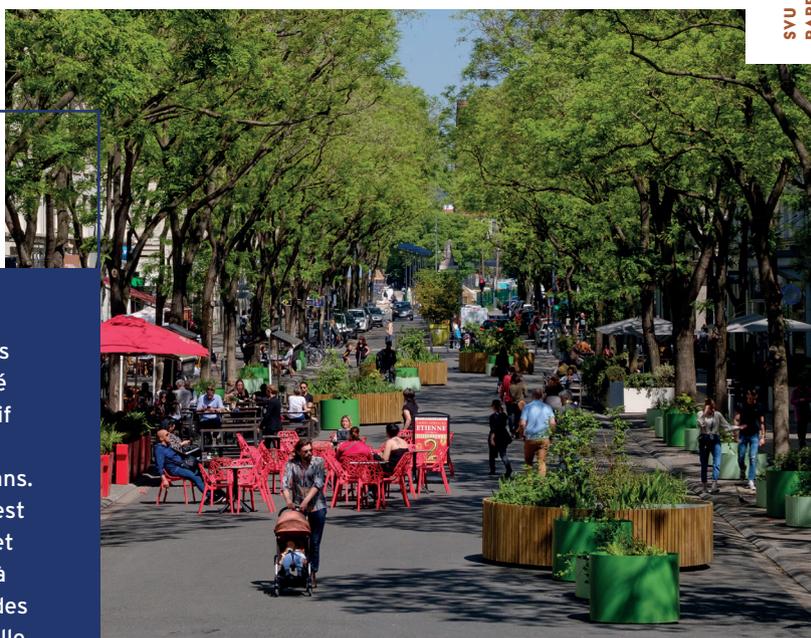
**ACTIMO**



## UNE ÉTUDE PROSPECTIVE POUR FAIRE ÉVOLUER LE MANAGEMENT DE CENTRE-VILLE

Les Gratte-Ciel vont vivre d'importantes mutations urbaines et commerciales dans les prochaines années. La SVU a souhaité engager une réflexion autour du dispositif de management de centre-ville, dont elle assure le portage depuis maintenant 10 ans. Si l'expertise de Destination Gratte-Ciel est reconnue, il s'agit d'interroger ses rôles et missions au regard des transformations à venir, mais aussi des nouvelles attentes des habitants, clients et usagers du centre-ville.

La mission a permis de croiser les regards de chacun des partenaires sur plusieurs thématiques comme la gouvernance, le périmètre d'intervention, les moyens et les missions confiés au management de centre-ville. Partagé en comité d'orientation en novembre 2021, ce diagnostic pose les bases de la réflexion qui se poursuivra en 2022.



## UN TERRAIN D'EXPÉRIMENTATION POUR LA LOGISTIQUE URBAINE

Imaginer de nouveaux modes de gestion d'un centre-ville, en intégrant notamment les enjeux de réduction de nos empreintes carbone et d'apaisement des circulations, tel est l'objectif de la réflexion engagée avec la SERL et la Métropole de Lyon. Au cœur de la ZAC, une parcelle a été identifiée pour accueillir un espace de logistique urbaine de proximité. Une enquête auprès des commerçants a permis d'identifier les pratiques actuelles et besoins de chacun au niveau des livraisons et de la collecte des déchets. De par sa configuration, le territoire des Gratte-Ciel est un formidable terrain d'expérimentation pour ces nouveaux services.

En parallèle, la Métropole de Lyon et la SERL ont mobilisé un consortium d'acteurs, dont la SVU, pour répondre à l'appel à manifestation d'intérêt « Démonstrateurs de la ville durable » piloté et financé par l'Etat et la Banque des territoires dans le cadre du plan d'investissement France 2030. Gratte-Ciel centre-ville est lauréat de l'appel à projets. Les expérimentations menées dans ce cadre bénéficieront ainsi d'un accompagnement technique et financier en phase d'incubation et d'un soutien pour le déploiement.

## CONTREFORTS GRATTE-CIEL: UNE OFFRE DE BUREAUX ET COMMERCE EN CENTRE-VILLE

La SVU porte un projet d'aménagement sur le site des Contreforts, rue Michel Servet, à l'arrière des Gratte-Ciel, d'une superficie totale de 1000 m<sup>2</sup>. En prise directe avec le réaménagement de la place Chanoine Boursier imaginé par la ville de Villeurbanne, il s'inscrit également dans la dynamique globale de développement et d'élargissement du centre-ville.

Le projet doit permettre la création de 2 500 m<sup>2</sup> de commerces en rez-de-chaussée et de bureaux dans les étages. Un food court est notamment projeté en dialogue avec la place réaménagée, et avec l'idée d'un passage traversant permettant de relier l'avenue Henri Barbusse. Les études de faisabilité ont été menées à l'automne 2021, en lien avec les Architectes des Bâtiments de France (ABF), pour définir les contours du projet et garantir sa bonne intégration. Elles permettront de lancer un concours de maîtrise d'œuvre en 2022 avec la composition d'un jury de sélection.



# S'AFFIRMER COMME ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

AU-DELÀ DE SON RÔLE HISTORIQUE AUX GRATTE-CIEL, LA SVU S'OUVRE AUJOURD'HUI À DE NOUVELLES MISSIONS, SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE VILLEURBANAIS. SON EXPERTISE EN MATIÈRE DE GESTION DE CENTRE-VILLE EST AUJOURD'HUI MOBILISÉE DANS LE CADRE DU CONTRAT DE REVITALISATION ARTISANALE ET COMMERCIALE DU COURS TOLSTOÏ.

EN PARALLÈLE, POUR S'ADAPTER AUX ENJEUX ET BESOINS DU TERRITOIRE, LA SVU DIVERSIFIE SES ACTIVITÉS ET SE DOTE DE NOUVELLES COMPÉTENCES. INITIÉE AVEC LA CRÉATION DE SA FILIALE GRATTE-CIEL DÉVELOPPEMENT SUR LE VOLET COMMERCE, CETTE DIVERSIFICATION SE POURSUIT AUJOURD'HUI SUR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, AVEC LA VOLONTÉ DE S'INSCRIRE COMME UN OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES ET ACTEURS VILLEURBANAIS

## FABRIQUE TOLSTOÏ: DÉVELOPPER UNE NOUVELLE ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ

Depuis 2019, la SVU est l'opérateur commercial de la ville de Villeurbanne pour la mise en œuvre du Contrat de revitalisation artisanale et commerciale (Crac) sur le cours Tolstoï. Dispositif expérimental et premier du genre en Auvergne-Rhône-Alpes, le Crac, rebaptisé « Fabrique Tolstoï », permet de travailler à la revitalisation de cellules commerciales en rez-de-chaussée et à l'installation d'activités adaptées aux besoins des habitants.

### Une charte de prescriptions pour les vitrines et les devantures du cours

Redonner vie au cours passe aussi par l'amélioration qualitative des vitrines et devantures afin de créer une identité commerciale attractive. Un travail important de définition des prescriptions techniques et architecturales a été conduit cette année par une équipe d'architectes, atelier commune, missionnée par la SVU. Élaborée dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, ce cahier de prescriptions a permis de premiers échanges avec les acteurs du cours, commerçants installés et futurs preneurs. Ces rencontres en ateliers sont venues impulser un collectif à consolider en 2022 autour, notamment, d'une programmation événementielle destinée à animer le cours.



### Impulser un collectif d'acteurs et de premières animations

Sous l'impulsion de la Ville, une première animation a été réalisée pour les fêtes de fin d'année autour de rendez-vous gourmands et familiaux et d'une signalétique in situ.

## Priorité aux projets innovants

En 2021, nous avons engagé les travaux dans 5 locaux acquis en 2020, tout en travaillant à leur commercialisation. Un appel à manifestation d'intérêt a été lancé en mars 2021, intégrant la volonté de faire revenir l'artisanat et de développer l'économie sociale et solidaire sur ce secteur. Les porteurs de projet retenus, parmi eux, une boulangerie bio ainsi qu'un atelier de création, ont ensuite bénéficié d'un accompagnement de la SVU pour sécuriser leur installation, notamment au niveau des conditions locatives.

Côté travaux, nous avons réalisé un curage exhaustif des cellules commerciales permettant leur remise à nu et une requalification pérenne des locaux. Les devantures ont également été travaillées avec l'appui d'un architecte-conseil en vue de l'installation des premiers porteurs de projets.

De nouvelles acquisitions sont fléchées pour les années à venir.

## LA FABRIQUE TOLSTOÏ EN QUELQUES CHIFFRES

**8,7** millions d'euros :  
montant global de  
l'opération

**15** ans de contrat,  
de 2019 à 2034

**7** : nombre de locaux  
d'activités déjà acquis  
par la SVU.

Au total, le projet prévoit  
le traitement de 20  
cellules commerciales,  
soit 10 % des  
commerces du cours  
Tolstoï.



*Alors que je cherchais à développer mon activité de boulangerie artisanale, 100 % bio, je repère ce local à louer sur le cours Tolstoï. Lors d'un premier échange, la SVU me présente le contrat de revitalisation artisanale et commerciale, qu'on appelle aujourd'hui Fabrique Tolstoï. Je me retrouve pleinement dans les objectifs et prescriptions de ce dispositif: remettre l'artisanat au cœur du quartier, développer une activité transparente vis-à-vis de la clientèle, privilégier les circuits courts... J'ai répondu à l'appel à manifestation d'intérêt et ma candidature a été retenue par le comité de sélection fin mai 2021.*

**GUILLAUME ARTAUD**  
Gérant du fournil ALMA



*La SVU m'a accompagné dans la concrétisation de mon projet, au niveau des démarches administratives mais aussi concernant les travaux à effectuer. Elle a d'ailleurs pris en charge tous les travaux de curage pour remettre à nu le local et traiter sa devanture. Pour l'intérieur, j'ai pu échanger sur mon projet et mes souhaits d'aménagement avec les équipes de la SVU et leur architecte-conseil. Et après 4 mois de travaux, le fournil Alma était prêt à ouvrir ses portes ! L'accueil de la part des clients et des commerçants du cours Tolstoï a été fantastique. Au-delà de cet accompagnement, la fabrique Tolstoï offre une belle visibilité ! Le bilan est donc très positif.*



## FONCIÈRE ÉCONOMIQUE: UN MODÈLE À CONFORTER

À travers le portage d'opérations nouvelles, la SVU, prenant appui sur son expertise en matière de gestion immobilière, diversifie ses activités et dessine de nouveaux modes d'intervention sur le modèle d'une foncière de développement économique à l'échelle du territoire villeurbannais. Notre statut d'entreprise publique locale nous offre une capacité d'action, en développant nos propres projets ou en intervenant en soutien de ceux de la collectivité, et toujours en réponse aux besoins du territoire et dans l'intérêt général.

Notre objectif est de permettre le maintien des activités productives sur le territoire, mais aussi d'accompagner l'installation de nouveaux acteurs et de nouvelles formes d'activités à Villeurbanne. Pour cela, nous travaillons à développer une offre abordable en matière d'immobilier d'entreprise, et ainsi pouvoir proposer de nouvelles alternatives aux acteurs économiques du territoire dans le cadre de leur installation ou développement.

### UNE INSTANCE POUR SÉCURISER L'ENGAGEMENT DES OPÉRATIONS

A l'heure où la SVU s'ouvre au portage et à la conduite d'opérations en propre, elle se dote des outils pour sécuriser l'engagement des projets.

La création d'un comité d'engagement va permettre de réunir et d'examiner les conditions dans lesquelles les opérations seront lancées.

Dès 2022, les membres du comité d'engagement, représentants du Conseil d'administration et de la Direction générale, seront invités à produire des avis techniques, juridiques et financiers sur les projets mobilisateurs de fonds propres. Bien que consultatifs, ces avis seront partagés avec l'ensemble des membres du Conseil d'administration.



### Un accompagnement des projets immobiliers

Saisissant l'opportunité d'acquérir des cellules commerciales dans le cadre des programmes immobiliers qui se développent dans le secteur Tolstoï, la SVU a acheté en Vefa deux locaux au rez-de-chaussée de la résidence Solaris située 149-151 cours Tolstoï. En 2021, les travaux de construction se sont poursuivis, intégrant la fusion de ces locaux et leur aménagement en vue de l'installation, en 2022, d'un acteur local.

Avec cette opération, la SVU se positionne comme un outil d'accompagnement des acteurs économiques du territoire pour les aider à s'installer ou à conforter leurs activités dans une logique de parcours résidentiel d'entreprise. Elle répond également à ses objectifs de développement et mobilise sa compétence de bailleur commercial de manière complémentaire au Contrat de revitalisation.



### Un nouveau pôle économique à Croix-Luizet

En lien avec la ville de Villeurbanne, la Métropole de Lyon et la Chambre des métiers et de l'artisanat, la SVU travaille à la conception d'un espace de 5 000 m<sup>2</sup> regroupant bureaux, activités artisanales et services destinés à renforcer l'accompagnement des projets entrepreneuriaux. Cette opération constitue le volet économique d'un vaste projet de transformation urbaine du quartier des Buers. L'objectif est de proposer une offre intermédiaire, à des coûts maîtrisés. Il s'agit de réduire la pression foncière pour permettre à des entreprises de s'installer ou de rester à Villeurbanne et de s'y développer.

Situé rue du 8 mai 1945, à proximité du périphérique, ce terrain de près de 6 000 m<sup>2</sup> est actuellement la propriété d'Est Métropole Habitat. Les études pré-opérationnelles ont été lancées en 2021.

### Une opportunité de portage foncier avec Linkcity



Fin 2021, sous l'impulsion de la ville de Villeurbanne, la SVU se mobilise pour assurer le portage foncier d'un terrain situé au 11b rue de la ligne de l'est, en substitution de Linkcity, société du groupe Bouygues Construction. Sur ce site des anciens entrepôts SIDER, propriété de la SCI Ligne de l'Est, Linkcity étudie la possibilité de réaliser un programme mixte de locaux d'activités et tertiaires d'environ 13 500 m<sup>2</sup>. Pour lui permettre de développer son projet, la SVU s'est substituée à Linkcity pour assurer le portage foncier des biens. Cette intervention démontre à nouveau notre capacité d'action, cette fois en partenariat avec des promoteurs, pour accompagner des projets servant l'intérêt du territoire et de ses habitants.



Société Villeurbannaise d'Urbanisme

6 avenue Henri Barbusse | BP 15055  
69601 Villeurbanne Cedex  
[www.svu.fr](http://www.svu.fr)

