

# RAISON D'ÊTRE ET FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE

2024-2029



Hénéo





## CONTEXTE



### Un contexte changeant

Hénéo grandit et se transforme depuis plusieurs années. Le secteur du logement accompagné qu'elle représente au sein du groupe RIVP doit faire face à de nouveaux défis tels que la crise du logement et la transition énergétique. Alors que le groupe RIVP a redéfini sa stratégie à horizon 2032, Hénéo a pris un temps de réflexion pour questionner sa propre stratégie.



### Le projet

En préambule d'une réflexion stratégique, Hénéo a choisi de se doter d'une raison d'être, tant pour répondre à des questions existentielles « à quels besoins répondons-nous ? » « pour qui ? », que pour fédérer nos équipes et partenaires autour de cette démarche de fixation de nos principes fondateurs.

## SOMMAIRE

### Page 02

Contexte

### Page 03

Méthodologie

### Page 04-05

Résultats

### Page 06

Raison d'être

### Page 07

Feuille de route stratégique



## MÉTHODOLOGIE

### Juillet 2023

Lancement d'un sondage auprès de tous les collaborateurs Hénéo.

JUILLET-AOÛT 2023

### Septembre - Octobre 2023

Ateliers collaboratifs pour aboutir à la raison d'être.

SEPTEMBRE

### Décembre 2023

- Ateliers avec chaque direction pour rédiger sa feuille de route stratégique.
- Ateliers COMEX pour finaliser la feuille de route stratégique.

OCTOBRE

### DÉCEMBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

JANVIER 2024

### Juillet - Septembre 2023

- Entretiens collectifs de membres du CODIR Hénéo et de directeurs de résidence.
- Entretiens individuels de parties prenantes (internes à Hénéo et partenaires).

### Novembre 2023

- Ateliers de travail en séminaire des cadres sur la feuille de route stratégique suite à la définition de notre raison d'être.

### Janvier 2024

Communication et partage de la raison d'être.

# RÉSULTATS DE LA PHASE DES ENTRETIENS ET DES ATELIERS



22 personnes dans le cadre d'entretiens individuels



12 personnes écoutées à l'occasion des ateliers collaboratifs



46 réponses exprimées lors du sondage



## De cette phase, 4 thématiques clés sont ressorties :



Une activité au carrefour entre le logement et le social



Evolution d'une activité de gestion locative de tradition hôtelière vers le logement social accompagné



Un métier centré sur l'humain dans toute sa diversité et toute sa complexité



Une mission de proximité

Trois grands aspects ont été soulignés pour marquer une trajectoire vers le logement social accompagné :  
 → Le recrutement de davantage de directeurs de résidences avec des expériences dans le domaine social.  
 → Le recrutement de collaborateurs disposant de compétences sociales spécifiques.  
 → Le développement de partenariats avec des acteurs sociaux.

### Quelques verbatims :

« Notre approche n'est pas macro, mais plongée au réel. Hénéo est un acteur de la transformation du bâti, des politiques urbaines de la ville. C'est un acteur à la fois social et immobilier. »  
 (Collaborateur)

« Le symbole d'Hénéo, c'est la maison. C'est un havre de paix à préserver, un lieu ressource, où l'on se construit. »  
 (Collaborateur)

La diversité s'est exprimée à trois niveaux :  
 → dans les offres d'Hénéo.  
 → dans les publics accueillis.  
 → dans l'équipe d'Hénéo.

### Quelques verbatims :

« Nous sommes un maillon essentiel, initial, dans la vie d'une personne. »  
 (Collaborateur)

« Le logement, c'est le sas le plus déterminant pour te remettre le pied à l'étrier pour demain. »  
 (Collaborateur)

« Hénéo fait preuve d'ouverture dans les valeurs qu'ils incarnent avec l'accueil de toujours davantage de publics fragiles. Aujourd'hui, il y a davantage de prise de risque, moins de taux de refus de leur part. »  
 (Partenaire)

« Bien travailler le parcours des résidents c'est aussi l'accompagnement à la sortie. »  
 (Partenaire)

La proximité est la 2<sup>e</sup> valeur la mieux incarnée par Hénéo (sélectionnée dans le top 3 de 52 % des collaborateurs).

La proximité s'exprime de plusieurs manières :  
 → proximité avec les résidents.  
 → proximité de la prise de décision localement.

### Quelques verbatims :

« La gestion décentralisée fait que les acteurs sont sur le terrain : contentieux, liens avec les partenaires sociaux, etc. sont sur place. »  
 (Collaborateur)



Un patrimoine de qualité dans tout Paris

La qualité du patrimoine d'Hénéo a été soulignée non seulement dans la qualité des bâtiments, mais également au niveau des équipements mis à disposition des résidents, à quoi s'ajoute l'entretien régulier du patrimoine.

### Quelques verbatims :

« Chez Hénéo, on veut loger dans de bonnes conditions et dans Paris ceux qui ne pourraient pas se loger décentement autrement. »  
 (Collaborateur)

« Offrir des logements de qualité et bien équipés est considéré comme la principale force d'Hénéo. »  
 (Enquête)



Une capacité d'adaptation par de nombreuses situations

« Nous avons une approche très inclusive, une très forte adaptation aux singularités. Hénéo fait de l'inclusion comme personne. »  
 (Collaborateur)

### Quelques verbatims :

« Avec la RIVP, ce sont les plus agiles et réactifs. Le travail avec eux est la garantie que l'on va y arriver, dans des délais rapides. Ils arrivent à trouver des solutions, à se positionner, ils sont efficaces. »  
 (Partenaire)

« Le travail avec des personnes vulnérables implique beaucoup d'adaptation, de créativité, d'altérité, de lutte contre les biais, de déconstruction de croyances, d'élargir nos champs de compréhension, d'enrichissement, en un mot d'humanité. »  
 (Collaborateur)



Une culture de l'engagement et de la responsabilité

### Quelques verbatims :

« La responsabilité est partout, que ce soit par rapport aux financements ou concernant l'accompagnement des locataires. La droiture et le fait que l'on aide des personnes en grande difficulté, que l'on soit social, très social, me fait rester. »  
 (Collaborateur)

« Il y a une grande honnêteté chez Hénéo. Nous y croyons. Nos valeurs sont sociales. Nous sommes attachés aux symboles, à l'exemplarité. »  
 (Partenaire)



Faire partie du groupe RIVP

### Quelques verbatims :

« Hénéo est pour nous un référent sur la métropole du Grand Paris ; atypique de par son lien avec la RIVP, il joue un rôle très important à Paris et dans la gouvernance. Son lien avec la RIVP fait sa singularité, lui donne une assise différente. »  
 (Partenaire)



## RAISON D'ÊTRE HÉNÉO

**Pour être un tremplin dans le parcours de vie de nos résidents, Hénéo, acteur francilien du logement accompagné, développe et gère des résidences de qualité, adaptées à la diversité des publics accueillis.**

**Nous nous mobilisons pour offrir un accompagnement personnalisé et un environnement résidentiel créateur de liens sociaux, grâce à nos équipes engagées et professionnelles.**

**Nous misons sur la proximité de notre organisation et proposons des solutions sur-mesure pour répondre aux besoins de nos résidents et aux enjeux des territoires, en collaboration étroite avec nos partenaires.**

# LA FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE 2024-2029

## LES 5 GRANDS THÈMES

### Thème 1

**Développer notre offre de logement accompagné au service d'une grande diversité de populations**

### Thème 2

**Conforter notre identité portée par la proximité, l'accompagnement social adapté des résidents et un environnement résidentiel créateur de liens sociaux**

### Thème 3

**Proposer des logements de qualité, abordables, respectueux des résidents et adaptés aux enjeux environnementaux d'aujourd'hui et de demain**

### Thème 4

**Développer une politique partenariale constructive avec notre écosystème**

### Thème 5

**Adapter Hénéo pour répondre à nos ambitions**