

Mars 2023

Partenariats et
innovation

FONDS DE SOUTIEN

A L'INNOVATION

Mémento 2023



CONTACTS

Fédération des AR Hlm – Samantha Fouquart

samantha.fouquart@fnar-habitat.org - 01 40 75 50 45 - 07 62 32 63 47

Fédération des Coop'Hlm – Cécile Simon

cecile.simon@hlm.coop - 01 40 75 68 82 – 07 63 47 37 58

Fédération des ESH – Claude Cousty

c.cousty@esh.fr - 01 40 75 79 51 - 06 83 23 74 95

Fédération des OPH – Pascal Le Bars

p.lebars@foph.fr - 01 40 75 50 10

L'Union sociale pour l'habitat - Catherine Hluszko

catherine.hluszko@union-habitat.org - 01 40 75 78 80 – 06 81 00 71 04

SOMMAIRE

Introduction

Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation (FSI).....	5
Bilan des projets soumis en 2022.....	12
au Fonds de soutien à l'innovation	12
1. <i>Synthèse des financements 2022.....</i>	<i>13</i>
2. <i>Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2022</i>	<i>14</i>
3. <i>Dossiers et motifs de décisions défavorables en 2022.....</i>	<i>30</i>
4. <i>Précisions ou orientations arrêtées en 2022 par le Comité des aides.....</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>

Introduction

Le Fonds de soutien à l'innovation (FSI) permet aux organismes Hlm d'être soutenus financièrement dans des démarches d'innovation, de modernisation et de professionnalisation relatives à leur activité locative. Il est géré par la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS).

L'Union sociale pour l'habitat a souhaité mettre à disposition des organismes Hlm un document d'accompagnement dans le montage des dossiers de demande de subvention.

Le présent mémento se veut opérationnel.

C'est pourquoi, il présente de manière pratique :

- Le mode d'emploi du FSI pour 2023
 - Types d'actions subventionnées
 - Conditions de financement
 - Thèmes recevables
 - Conditions d'éligibilité relatives à l'organisme
 - Calendrier 2023
 - Dépenses éligibles
 - Pièces constitutives du dossier
 - Circuits d'instruction des dossiers
- Une synthèse des dossiers déposés en 2022
 - Dossiers ayant reçu une subvention
 - Dossiers et motifs de décisions défavorables

Aucun guide ne remplacera jamais le contact direct sur le FSI qui traite de sujets évolutifs. Les coordonnées des Interlocuteurs et interlocutrices nationales et régionales sont donc également à votre disposition dans les pages qui suivent. Les organismes Hlm sont donc invités à les solliciter autant que de besoin.

01

PARTIE

Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation (FSI)

Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation en 2023

1. Actions subventionnées

Dans tous les cas, les projets doivent bénéficier aux locataires de manière directe.

- **ACTION D'INNOVATION** : le projet est destiné à promouvoir des actions et des dispositifs expérimentaux innovants ou permettant une meilleure insertion du locataire dans le logement. Il doit avoir un caractère novateur dans le secteur, évaluable et reproductible. Il convient de préciser les conditions de la reproductibilité dans la note de synthèse.



Dossier instruit par la Fédération (Coop, ESH, OPH).

- **ACTION DE MODERNISATION** : le projet doit contribuer à faire progresser l'organisme vers une organisation conforme aux besoins d'aujourd'hui.



Dossier à soumettre à l'Association Régionale Hlm qui l'instruit (recevabilité, complétude) et le présente aux services déconcentrés de l'Etat dans le cadre du Comité paritaire régional (CPR).

2. Conditions de financement

- **INNOVATION**
 - **MONO-BAILLEUR** : subvention de 50% du montant du projet dans la limite de 200 000 € de subvention par projet.
 - **INTER-ORGANISMES** : subvention de 50% du montant du projet dans la limite de 250 000 € de subvention par projet.
- **MODERNISATION** :
 - **MONO-BAILLEUR** : subvention de 40% dans la limite de 100 000 € de subvention par projet.
 - **INTER-ORGANISMES** : subvention de 50% dans la limite de 150 000 € de subvention par projet.
- **SEUIL MINIMUM DE SUBVENTION** : 3 000 €.

3. Thèmes recevables

Extrait de la délibération du conseil d'administration de la CGLLS n°2020-20 du 1^{er} juillet 2020.

Le contenu du projet détermine la qualification modernisation ou innovation.

- ① **Volet logement des dispositifs innovants d'insertion et d'accompagnement visant l'amélioration de la qualité de service, l'accueil, l'accompagnement ou le suivi des locataires** (santé, confort dans le logement, usage du logement - vieillissement, handicap, accessibilité, questions sanitaires...).

② Etudes techniques à caractère innovant liées aux immeubles ou aux travaux avec des objectifs de performance énergétique, de développement durable et de traitement de l'amiante.

③ Montages innovants en matière de gestion patrimoniale ou de gestion de projets d'investissements (maîtrise d'ouvrage).

④ Adaptation du patrimoine à son marché

- Etudes d'adaptation de l'offre,
- Bâtiments connectés, communicants ou équipés de nouveaux services numériques,
- Participation des locataires et coproduction.

⑤ Démarches d'élaboration et de développement de la qualité de service

- Dépenses d'ingénierie ou prestations externes à condition de viser un effet durable sur les compétences, les modes de faire et les pratiques professionnelles de l'organisme,
- Accompagnement à la modernisation des ressources humaines.

⑥ Elaboration d'un plan de crise

⑦ Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience

- Optimisation économique (maîtrise de la quittance, charges),
- Pilotage de la donnée, du système d'information et transformation digitale (fiabilisation, traçabilité, transparence, numérique, dématérialisation).



Cette liste n'est pas limitative. Elle est susceptible d'être revue annuellement.

4. Conditions d'éligibilité relatives à l'organisme Hlm

- Cotiser à la CGLLS et être à jour de ses cotisations,
- Disposer d'un plan stratégique de patrimoine adopté, en cours de réalisation ou de réactualisation, au sens de l'article L.411-9 du CCH,
- Ne pas avoir atteint le seuil de 500 000 euros de subventions octroyées par le FSI au cours des 36 mois écoulés.



Les dossiers déposés par les SAC, les GIE, les ARHlm et les sociétés de vente Hlm ne sont pas éligibles.

5. Calendrier 2023

Transmission du dossier par l'organisme		
<i>L'action peut commencer au plus tôt le...</i>	→ ARHIm Modernisation	Comité des aides
	→ Fédération Innovation	
M - 3	M - 2	J0
09.11.22	09.12.22	09.02.23
13.01.23	13.02.23	13.04.23
20.03.23	20.04.23	20.06.23
25.06.23	17.07.23	25.09.23
21.08.23	21.09.23	21.11.23

6. Dépenses éligibles : investissements intellectuels et de mise en œuvre opérationnelle

- **TYPES DE DEPENSES** : ingénierie externalisée (étude, conseil, recherche, analyse, développements informatiques), dépenses salariales de l'organisme porteur. Il doit s'agir d'un recrutement dédié au projet.
- **NATURE DES DEPENSES** : formation, communication (prestation intellectuelle de conception et / ou d'accompagnement...), prestations intellectuelles, informatiques ou de personnel.
- **DEPENSES INFORMATIQUES** : subvention maximum de 20 000 € pour les acquisitions de licences et de logiciels. Les développements informatiques dédiés ne sont pas concernés par ce plafond.
- **DEPENSES SALARIALES** : salaire brut hors charges plafonné à 60 000 euros annuels X 1,8 (coefficient de frais de charges salariales imposé). Ces dépenses doivent concerner une création de poste en lien avec le projet à financer. L'organisme doit fournir dans le dossier la fiche de poste et éventuellement le CV de la personne si elle est déjà pressentie.
- **FORMATION** : hors accompagnement individuel de type coaching individuel.
- **COMMUNICATION** : conception, prestation intellectuelle, accompagnement...



Pour être éligible, l'action ne doit pas avoir débuté depuis plus de 3 mois avant le Comité des aides ou le Conseil d'administration décidant de la subvention. Le financement de l'action par la CGLLS ne peut excéder 36 mois.

- **EXEMPLES DE DEPENSES NON ELIGIBLES** : investissements dans la pierre, travaux sur le bâti, matériel et équipement, frais de bouche, déplacements, hébergement, mise en conformité avec une obligation réglementaire.

7. Pièces constitutives du dossier

Seuls les dossiers complets sont examinés par le Comité paritaire régional et / ou la Fédération.

Pièces à joindre quel que soit le dossier

- Courrier de demande d'introduction de l'organisme porteur au service instructeur + courrier du service instructeur à la Fédération dans le cas d'un dossier de modernisation,
- Note de synthèse de deux pages,
- Formulaire FSI,
- Plan de financement,
- Proposition de service du ou des prestataires,
- RIB,
- Bilan des financements FSI obtenus au cours des 36 mois écoulés (uniquement du porteur de projet dans le cas d'un projet inter-organismes),
- Attestation de versement des cotisations à la CGLLS à jour (uniquement du porteur de projet dans le cas d'un projet inter-organismes),
- Attestation de disposer d'un PSP en cours de validité ou de mise à jour (uniquement du porteur de projet dans le cas d'un projet inter-organismes).

Pièces à joindre si...

- *L'aide demandée est d'au moins 23 000 € / an* → convention CGLLS pré-remplie,
- *La demande porte sur le recrutement d'un salarié* → fiche de poste, CV, montant du salaire annuel brut, date de recrutement,
- *Il s'agit d'un montage juridique inhabituel* → note sur la faisabilité juridique,
- *Il s'agit d'un dossier inter-organismes* → convention de répartition des dépenses et de l'aide, qui désigne le pilote du projet,
- *Il s'agit d'un dossier de modernisation* → avis du Comité paritaire régional,
- *La dépense est recevable au titre de la Commission de péréquation et de réorganisation* → attestation d'exclusivité d'une demande de financement auprès du FSI.



Tous les modèles des pièces constitutives du dossier sont disponibles dans le centre de ressources de l'USH, au sein d'un dossier dédié.



www.union-habitat.org ← Ressources ← Centre de ressources ← FSI ←



Pour aller plus loin ! Le guide **Repères n°81 « Fonds de soutien à l'innovation : les nouvelles règles de financement des actions d'innovation et de modernisation »** publié en mars 2021 comporte d'autres informations sur le FSI. Il est téléchargeable sur le centre de ressources de l'USH

8. Circuit d’instruction et de décision

Etape	•Acteurs
1. Montage	•Organisme
2. Instruction	•Modernisation : Comité paritaire régional / Association régionale •Innovation : Fédération*
3. Transmission à la CGLLS	•Fédération
4. Examen de la complétude et de la recevabilité des dossiers	•Pré-comité des aides, composé des « techniciens » des Fédérations, de l'USH, des ministères de tutelle (Logement et Economie et finances) et de la CGLLS
5. Décision	•Comité des aides, composé des représentants décisionnaires des Fédérations, de l'USH, des ministères de tutelle (Logement ; Economie et finances) et de la CGLLS
6. Information	•ARHlm aux organismes Hlm adhérents sur la base d'un relevé de décision réalisé par l'USH dans la foulée de la réunion du Comité des aides.
7. Notification	•CGLLS dans les 2 mois suivant le Comité des aides
8. Demande de versement	•Organisme
9. Versement de la subvention	•CGLLS



Point de vigilance !

Chaque année, le montant total des subventions appelé par les organismes est nettement inférieur aux décisions favorables prises par le comité des aides. Si certains projets sont abandonnés, d'autres sont réalisés, mais les fonds ne sont simplement pas appelés (départ de collaborateurs ou de collaboratrices, changement d'organisation...).

9. Interlocutrices et interlocuteurs nationaux

- Pour les Coop'Hlm : Cécile Simon - cecile.simon@hlm.coop - 01 40 75 68 82 - 07 63 47 37 58
- Pour les ESH : Claude Cousty - c.cousty@esh.fr - 01 40 75 79 51 - 06 83 23 74 95
- Pour les OPH : Pascal Lebars - p.lebars@foph.fr - 01 40 75 50 10
- Coordination USH : Catherine Hluszko - catherine.hluszko@union-habitat.org - 01 40 75 78 80 06 81 00 71 04

10. Interlocutrices et interlocuteurs régionaux

Association régionale Hlm	Interlocuteur Interlocutrice	E-mail	Téléphone
<i>Alsace</i>	Anne Conreaux-Viraswami	a.conreaux-viraswami@areal-habitat.org	03 90 56 11 93
<i>AURA</i>	Géraldine Marquié	g.marquie@aura-hlm.org	04 78 77 01 07 06 19 59 78 05
<i>Bourgogne Franche-Comté</i>	Isabelle Soares	isabelle.soares@union-habitat.org	03 80 36 44 44
<i>Bretagne</i>	Bernadette Carton-Trutt	b.trutt@arohabitat-bretagne.org	02 99 35 02 75
<i>Centre Val de Loire</i>	Sandra Kaouch	s.kaouch.arhlmce@union-habitat.org	02 18 84 50 00
<i>Champagne -Ardennes</i>	Sandrine Gournay	s.gournay@arca-hlm.com	03 26 05 41 55
<i>Hauts-de-France</i>	Hélène Lépine	h.lepine@union-habitat.org	07 69 32 83 95
<i>Ile-de-France</i>	Vincent Rougeot	v.rougeot@arif.org	01 40 75 52 91
<i>Lorraine</i>	Claire Degoutin	c.degoutin.arel@union-habitat.org	03 87 69 01 35
<i>Normandie</i>	Anita Cacaux	a.cacaux.arhlmn@union-habitat.org	02 32 81 45 50
<i>Nouvelle-Aquitaine</i>	Valérie Peyrelongue	valerie.peyrelongue@union-habitat.org	05 56 69 47 90
<i>Occitanie</i>	Thierry Evdokimoff	t.evdokimoff@omhabitat.org	04 99 51 25 36 06 16 47 76 51
<i>PACA & Corse</i>	Danièle Amet	damet@arhlmpacacorse.com	04 91 13 73 26
<i>Pays de la Loire</i>	Julien Boucault	jboucault@ush-pl.org	02 72 01 20 64 06 27 04 91 31

➡ Pour télécharger les modalités de fonctionnement du FSI, [cliquer ici](#)

02

PARTIE

**Bilan des projets soumis en 2022
au Fonds de soutien à l'innovation**



1. Synthèse des financements 2022

Tous les chiffres ci-dessous ont pour source la CGLLS.

REPÈRES

Bilan quantitatif du FSI en 2022

- Nombre de dossiers ayant reçu un avis favorable : **197**
- Montant total de subvention accordée : **7,1 millions d'euros**
- **167** dossiers déposés en modernisation
- **30** dossiers déposés en innovation
- **21** dossiers déposés en inter-organismes (innovation ou modernisation)

Répartition régionale des subventions accordée

Région	Montant de subvention accordée (€)	En %
Ile-de-France	1 524 318	21.6
Hauts-de-France	794 163	11.3
Nouvelle Aquitaine	773 162	11.0
Auvergne Rhône-Alpes	769 128	11
Occitanie	701 901	9.6
Pays de la Loire	598 448	8.5
Grand Est	405 471	5.8
Centre – Val de Loire	388 157	5.5
Bourgogne – franche Comté	387 992	5.5
Provence – Alpes Côté d'Azur	317 904	4.5
Normandie	203 803	2.9
Bretagne	188 267	2.7

Répartition thématique en 2022

Thèmes	Montant de subvention accordée (€)	Nombre de dossiers
Montages innovants de gestion patrimoniale ou de projets d'investissements	994 433	15
Qualité de service	977 384	40
Modernisation des processus	935 620	40
CRC / CRM	709 148	15
Extranet locataires	667 986	14
GED / SAE	612 436	13
Adaptation du patrimoine à son marché	373 625	11

Habitat inclusif	330 117	3
BIM / GEM	322 789	5
Renouvellement / évolution ERP	268 543	6
Certification / labellisation	263 864	12
Numérisation	224 873	7
Transition énergétique et économie circulaire	162 339	4
Cybersécurité	103 420	8
PSP (réservé aux organismes MOI)	62 397	2
RSE	24 840	1
Formations innovantes	18 900	1

2. Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2022

❶ Volet logement des dispositifs innovants d'insertion et d'accompagnement visant l'amélioration de la qualité de service, l'accueil, l'accompagnement ou le suivi des locataires

Diagnostic et observatoire des fragilités – Prise en charge sociale dynamique, proactive et différenciée des locataires en fonction de leurs besoins. Innovation - Subvention : 12 900 euros

« **Le numérique au cœur des quartiers** » - « Connecter, équiper, former ». - Rendre le réseau internet accessible aux locataires les plus fragiles ; « internet social » (abonnement à moindre coût) ; acquisition de bonnes pratiques numériques ; mise à disposition de matériel. Modernisation - Subvention : 8 664 euros

Expérimentation visant à lutter contre les jets de déchets par les fenêtres en inter-bailleurs - Mise en place d'une expérimentation en inter-bailleurs visant à lutter contre les jets de déchets par les fenêtres à travers une approche centrée sur le design de service. Réalisation d'un état des lieux et d'un état de l'art, co-conception de solutions en associant les locataires via des living lab, déploiement et évaluation des dispositifs, diffusion et capitalisation des enseignements. Innovation – Inter-bailleur – Subvention : 45 510 euros.

Implantation du programme de Kolocations à Projets Solidaires (KAPS), colocations solidaires - Accompagnement spécifique sur la mise en dialogue du projet autour d'un sens partagé pour renforcer l'acculturation et la coopération bailleur / AFEV. Modernisation – Subvention : 4 611 euros.

Colocation de seniors de 60 ans et plus, en situation de sous-occupation, avec un jeune de moins de 30 ans. – Identification des hébergeurs seniors potentiels à partir de l'analyse typologique du parc (âge, composition familiale, taille du logement...) et prise de contact externalisée pour la mise en place du dispositif. Modernisation – Subvention : 12 000 euros.

Chantier jeunes XXL 2.0 - Chantier d'insertion et tremplin vers l'emploi pour 50 jeunes les plus éloignés du milieu professionnel avec la présence d'acteurs de l'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle, ainsi que des entreprises. Innovation – Subvention : 17 831 euros.

Former les collaborateurs et les collaboratrices à l'échelle régionale aux violences faites aux femmes – Formation de 945 stagiaires autour de 3 axes : 1. Connaitre, repérer les situations de violences conjugales ; 2. Agir. 3. Orienter. Le processus pédagogique s'articule autour de 2 temps : la sensibilisation « violences conjugales et logement » et 6 mois

après, un retour d'expériences « REX violences conjugales et logement ». Innovation – Subvention : 18 900 euros.

Accompagner le personnel de proximité face aux situations délicates (troubles de la santé mentale, addictions...) - Formations comportementales et sur la santé mentale, simulations de type "serious game", temps d'écoute par un psychologue. Modernisation – Subvention : 6 636 euros.

Création du nouveau métier d'animateur de vie intergénérationnelle - Mission d'accompagnement/formation à la gestion animation d'une résidence intergénérationnelle visant à garantir la montée en compétences du collaborateur recruté par le bailleur social pour qu'il puisse devenir à terme autonome dans la gestion-animation du lieu, d'autre part à dupliquer cette compétence sur d'autres opérations immobilières comparables. Innovation – Subvention : 114 307 euros.

Création du poste de chargé de développement social. Améliorer le cadre de vie des habitants en favorisant le développement du lien social. Modernisation – Subvention : 76 816 euros.

Responsabilité sociétale de l'habitat : prototypage sur une série de résidences visant à sensibiliser et à responsabiliser les habitants aux comportements écoresponsables et éthiques (consommation énergétique, recyclage, économie circulaire, biodiversité, objets connectés). Innovation – Subvention : 96 000 euros.

Sensibilisation des collaborateurs et des locataires au développement durable et aux gestes éco-responsables dans une logique d'approche globale vertueuse et de réduction des charges supportées par les habitants. Modernisation – Subvention : 4 416 euros.

Projet d'économie circulaire inter-organisme – Préfiguration de nouveaux équipements de collectes via des diagnostics techniques et d'usage pour permettre l'implantation de solutions de collectes adaptées à chaque patrimoine, et apporter des réponses opérationnelles aux enjeux de transition écologique et sociale. Formation de locataires aux métiers de « coachs circulaires ». Innovation – Inter-bailleur - Subvention : 112 784 euros.

② Etudes techniques à caractère innovant liées aux immeubles ou aux travaux avec des objectifs de performance énergétique, de développement durable et de traitement de l'amiante

Mise en place d'un pilotage à distance des chauffe-eaux des logements- Faire baisser les charges des locataires et participer à la préservation de l'environnement par l'installation d'un boîtier connecté sur le chauffe-eau électrique de chaque logement afin de mesurer les habitudes d'utilisation et les consommations en énergie des habitants, pour adapter ensuite la température consigne à leurs besoins réels – Modernisation

③ Montages innovants en matière de gestion patrimoniale ou de gestion de projets d'investissements (maîtrise d'ouvrage)

Analyse du potentiel de surélévation du patrimoine - Réalisation d'un diagnostic tenant compte des règles de constructibilité (PLUI, cadastrales...) ; Analyse des adresses présentant un potentiel de surélévation et/ou de densification ; Etude de faisabilité structurelle et architecturale sur une sélection d'immeubles. Innovation – Subvention : 68 100 euros

Assistance à Maitrise d’Ouvrage pour la réalisation de logements déplaçables - Faciliter la mobilité professionnelle des salariés, favoriser l’insertion professionnelle des jeunes ou le retour à l’emploi des actifs, d’accompagner les nouvelles formes de travail, renforcer la part des salariés dans les attributions en développant un procédé de logements déplaçables. Mode constructif innovant, sont dans un premier temps, installés sur des terrains non viabilisés, faute de terrains disponibles à court terme, puis dans un second temps, déplacés sur leur site définitif. Innovation – Subvention : 48 633 euros.

Définition d’une stratégie sur la construction modulaire - Réflexion pour réaliser dans les projets en maîtrise d’ouvrage directe a minima les salles de bains en modules 3D, de définir un concept reproductible de maisons individuelles sur les T3 et T4 applicable à 80% des projets de l’organisme pour intégrer dans notre cahier des charges de programmation. Innovation – Subvention : 45 870 euros.

Etude d’opportunité et de faisabilité pour le développement de l’habitat intercalaire et l’habitat léger - Répondre à l’urgence sociale mais aussi à des aspirations en matière de mode de vie (personnes vulnérables accueillies au sein du parc, exilées, saisonniers...). Modernisation – Subvention : 14 493 euros.

Promotion de la pratique du sport pour tous les habitants et en concertation avec eux – En s’inscrivant dans la perspective des JOP 2024 et en améliorant durablement la qualité de vie et le vivre ensemble, installation d’équipements sportifs extérieurs premium (équipementier français fournisseur officiel des JOP) en concertation avec les locataires. Ils seront utilisés comme socle de futures actions de développement social. Innovation. Subvention : 88 875 euros.

« Archi défi » - Hackathon de maîtrise d’œuvre - Démarche de consultation inédite d’innovation ouverte visant à challenger les possibles sur l’ensemble des items relatifs à la transition écologique : renouvellement urbain, résilience climatique, intégration de la biodiversité et du cycle de l’eau, qualité de l’air, bâtiment bas carbone, mobilités apaisées, vivre ensemble. Il s’agit du premier Hackathon de maîtrise d’œuvre porté par un bailleur social. Innovation – Subvention : 5 123 euros.

Dans le cadre d’une dynamique collective et d’une volonté d’accélération de la transition bas-carbone, **définition de la trajectoire carbone à 10 ans**, en matière principalement d’investissement patrimonial et identification des leviers d’action pour atteindre les objectifs de décarbonation, de réduction de consommations d’énergie et de baisse des charges pour les locataires. Innovation – Inter-bailleur – Subvention : 52 178 euros.

Elaboration d’une stratégie bas carbone – Mise en place une stratégie bas carbone incluant l’ensemble des parties prenantes : définition d’une trajectoire avec des actions opérationnelles, pour limiter l’impact carbone des activités de l’organisme. Innovation – Inter-bailleurs – Subvention : 26 487 euros.

Réemploi des matériaux dans le cadre d’une déconstruction - Contractualisation d’une mission d’assistance à maîtrise d’ouvrage en économie circulaire et de réemploi des matériaux sur une projet de déconstruction de 3 bâtiments de 58 logements. Innovation – Subvention : 14 970 euros.

Valorisation des déchets de déconstruction d’une opération de démolition - Mise en place d’une mission d’AMO destinée à soutenir la mise en place d’une démarche innovante autour de l’économie circulaire. Innovation – Subvention : 18 652 euros.

Cadastre vert numérique - Captation de l'ensemble des données associées aux espaces verts des groupements immobiliers afin de créer une plateforme numérique interactive en ligne, permettant de gérer et optimiser à la fois l'entretien mais aussi le développement de cette flore de manière plus durable tout en contribuant à l'amélioration du cadre de vie des habitants et à une dynamique objectivable de végétalisation. Innovation – Subvention : 141 390 euros.

Embauche d'un responsable "développement et promotion", dédié au déploiement d'une offre nouvelle visant à accompagner les structures médico-sociales classiques. Innovation – Subvention : 139 915 euros.

Structuration et amélioration de la chaîne d'activité de la maîtrise d'ouvrage - Amélioration des principaux processus en tenant compte des attentes des clients internes comme externes, structuration des activités grâce à l'écriture des procédures dédiées à chaque étape du processus global, élaboration des notes Programme du processus de construction (prescriptions techniques des opérations). Modernisation - Subvention : 10 618 euros

Protocole contre les punaises de lit - Protocole innovant en se basant sur une étude fine de ce parasite permettant ainsi de proposer des étapes de traitement adaptées et duplicables, via une méthode écologique. Cette méthode permettra de limiter l'impact environnemental tout en conservant l'ensemble du mobilier des locataires concernés. Innovation – Subvention : 12 760 euros.

Maquette numérique du quartier en 3 dimensions dans le cadre d'une opération de renouvellement - Outil de communication pour permettre aux locataires de mieux repérer et appréhender les transformations de leurs immeubles et de leur quartier, permettant aussi de faire évoluer les pratiques professionnelles des équipes de proximité au profit des locataires, qui peuvent aller chercher des réponses à leurs questions à la loge avec leur gardien. Innovation – Inter-bailleur - Subvention : 21 690 euros

④ Adaptation du patrimoine à son marché

➔ Etudes d'adaptation de l'offre

Mise à disposition d'outils innovants de gestion dynamique du patrimoine – Evaluation immobilière, segmentation stratégique du patrimoine et élaboration de fiches automatisées pour le comité d'investissement. Innovation – Inter-bailleurs - Subvention : 250 000 euros.

Etude prospective sur les marchés locaux de l'habitat - Bâtir la prospective territoriale et les hypothèses d'évolution des différentes zones de marché du département à moyen et long terme afin d'adapter l'offre de logements aux besoins du territoire. Modernisation - Subvention : 20 000 euros.

Contribuer à un déploiement concerté et réfléchi des politiques locales en matière d'habitat social au service des locataires Hlm, de l'ensemble des habitants et des territoires dans le cadre d'un « Pacte de développement territorial » et visant l'attractivité du territoire. Innovation – Inter-bailleurs - Subvention : 162 234 euros

Etude urbaine de diversification de l'offre - Evaluer la pertinence de démolir, de réhabiliter et de localiser de nouvelles constructions possibles dans deux quartiers d'habitat social, en lien avec la stratégie patrimoniale de l'organisme. Modernisation - Subvention : 20 027 euros.

Gestion des données patrimoniales : amélioration de la connaissance du patrimoine grâce à une application digitale qui doit nous permettre centraliser, collecter, mettre en qualité et exploiter des données multiples et ainsi mieux acheter (notamment des prestations au service des locataires : espaces verts, nettoyage, ...), mieux anticiper les besoins d'intervention sur le patrimoine et ses équipements (chaudière, ascenseurs, ...) et mieux identifier les possibilités d'adaptation du patrimoine notamment sur les enjeux climat (capacité de végétalisation, type d'isolation). Modernisation - Subvention : 20 000 euros.

Adaptation du patrimoine à la transition énergétique - Audit global de la situation du parc et actualisation des DPE au logement et à l'immeuble ; Formation de l'ensemble des équipes à la question de la transformation thermique des logements (gestion locative, accompagnement social, maîtrise d'ouvrage) ; Actualiser ses outils de planification. Modernisation - Subvention : 83 630 euros.

Production maraîchère urbaine en structure bâtie – Etude de faisabilité de la transformation de deux immeubles pour un projet d'agriculture urbaine en structure bâtie. Innovation - Subvention : 4 290 euros.

Enquête ethnographique auprès des résidents. - Comprendre comment les formes d'habitat « essentiel » sont vécues et approfondir les connaissances des besoins d'évolutivité et de personnalisation du logement à partir de l'expérience habitante pour adapter les processus et l'offre de logements en cours de développement. Innovation – Subvention : 9 250 euros

Prévention perte autonomie seniors – Identification des besoins spécifiques des seniors de plus de 75 ans au sein du parc locatif. - Modernisation - Subvention : 7 344 euros.

Réalisation d'un diagnostic d'ergothérapie par voie téléphonique auprès de 600 locataires dans 21 des résidences comptant le plus grand nombre de locataires âgés. Elaboration d'une stratégie d'adaptation du parc Hlm au vieillissement. Favoriser « conseil et orientation individualisés » aux seniors concernés. Modernisation - Subvention : 11 880 euros.

Inventaire de l'accessibilité des parties communes de tous les immeubles : déterminer l'accessibilité de chaque cage d'escalier, de la rue à la porte palière des logements par des visites sur site, afin de classer les cages d'escalier selon des niveaux d'accessibilité. Modernisation - Subvention : 7 920 euros.

Mise en place d'une maîtrise d'œuvre d'accompagnement à l'élaboration du projet « jeunes » - Mise en place d'un plan stratégique à 3 ans autour des besoins liés aux logements des jeunes à l'échelle d'une direction territoriale qui devra fixer les axes d'amélioration pour les 3 années à venir. Modernisation - Subvention : 24 000 euros

Atelier d'intelligence collective autour du logement des jeunes - Mise en œuvre de réponses concrètes à la demande de logement des jeunes : contribuer aux réflexions sur cette problématique ; être force de propositions adaptées et innovantes et alimenter la conception de projets à court et moyen termes. Modernisation - Subvention : 5 808 euros.

Mobilisation du parc social sous occupé en faveur du logement étudiant - projet de cohabitation intergénérationnelle répondant à un fort besoin en hébergement temporaire pour les étudiants, qui trouveraient une solution nouvelle et économique dans le cadre de leur parcours vers l'autonomie. Modernisation - Subvention : 51 328 euros.

Etude pour le déploiement d'une marque destinée au logement des jeunes – Outils méthodologiques permettant l'utilisation de la marque destinée à créer une nouvelle façon de construire et de commercialiser les logements à destination des publics « jeunes », étudiants et jeunes actifs. Innovation – Inter-bailleurs – Subvention : 23 540 euros.

➔ Bâtiments connectés, communicants ou équipés de nouveaux services numériques

Réalisation d'une infrastructure connectée associée à la mise en place d'un système de supervision évolutif – Equipement de 2 tours de 230 logements sociaux sortant d'une réhabilitation thermique lourde avec des capteurs de défauts et de mesures sur les points sensibles du bâti. Des logements échantillonnés équipés de sonde de température d'ambiance. Ascenseurs, ventilation, chauffage, pompe de relevage, point d'accès et sécurité incendie vont être supervisés dans un logiciel dédié et évolutif, en vue de compléter le dispositif et d'élargir à d'autres résidences. Innovation – Subvention : 18 500 euros.

Instrumentation pour développer le "bâtiment intelligent" en diffus - L'instrumentation consiste à mesurer les données de consommations de différents équipements, dans un but de suivi de la performance énergétique des bâtiments. Développement d'une solution permettant d'instrumenter un patrimoine diffus avec une plateforme centralisée d'information. Innovation – Subvention : 18 600 euros.

➔ Participation des locataires et coproduction.

Opération d'habitat participatif : participation des futurs occupants à la conception et au suivi du projet, de l'esquisse jusqu'à la mise en vie des logements. Modernisation - Subvention : 21 312 euros.

Accompagner les locataires dans la réduction de leur consommation d'énergie lors de travaux d'éco rénovation - Permettre aux locataires de comprendre les principes d'une rénovation thermique et l'impact de leurs gestes dans la réalisation des économies d'énergie attendues via un chargé de concertation. Modernisation - Subvention : 19 971 euros.

⑤ Démarches d'élaboration et de développement de la qualité de service

➔ Dépenses d'ingénierie ou prestations externes à condition de viser un effet durable sur les compétences, les modes de faire et les pratiques professionnelles de l'organisme

Accompagnement à la mise en œuvre de l'optimisation de la gestion de la relation client - optimiser la gestion de sa relation clients sur les différents canaux d'interactions et optimiser l'organisation, les outils et les parcours relationnels (flux sortants). Déploiement des chantiers identifiés à la suite à un diagnostic. Modernisation - Subvention : 18 797 euros.

Elaboration d'une relation client unifiée dans le cadre d'une coopération inter-bailleurs – mutualisation et modernisation de la gestion des flux, homogénéisation des processus de traitement des demandes clients et création d'une base de connaissance via une FAQ. Modernisation – Inter-bailleurs - Subvention : 138 219 euros.

Formation des collaborateurs à une approche structurée de résolution de problèmes notamment par la méthode de l'amélioration continue. - Accompagnement à la réalisation d'un diagnostic de performance du processus de gestion des réclamations clients, dans le but d'améliorer la satisfaction clients et d'en optimiser le coût de traitement pour l'entreprise. Modernisation - Subvention : 5 069 euros.

Projet de Transformation Optimisation Relation Client - Montée en compétences du service client afin de répondre aux fortes attentes "qualité" des locataires : offrir des outils opérationnels à ses collaborateurs, renforcer son image de marque, déterminer les bases d'une

communication efficace, développer une boîte à outil opérationnelle, décomposer les étapes d'un entretien téléphonique de qualité, poser les bases d'une posture assertive et modéliser la gestion des appels difficiles. Modernisation - Subvention : 5 940 euros

Etablissement d'un schéma cible d'organisation et de fonctionnement de la relation client - Améliorer la qualité de service et la gestion de la relation client en envisageant une adaptation des modes de faire actuels. Modernisation - Subvention : 16 728 euros.

Amélioration de la qualité de service - Mise en place d'un audit et d'un accompagnement en relation client multi canal. Modernisation - Subvention : 4 752 euros.

Audit et plan d'actions des pratiques de la relation client multi canal. Modernisation - Subvention : 7 603 euros.

Modernisation de la gestion de proximité par notamment une évolution managériale et organisationnelle par le développement d'une communication plurielle : écoute client (développement des canaux de communication), réactivité dans la relation client (réduction des délais de réponse et de traitement), homogénéité des réponses apportées aux problématiques, service rendu aux locataires (développement de l'agence virtuelle). Modernisation - Subvention : 14 400 euros.

Réorganisation de la proximité et amélioration du processus comptabilité et gestion locative dans une optique d'amélioration de la qualité de service. Modernisation - Subvention : 12 504 euros.

Démarche d'amélioration du service Proximité et Qualité - Améliorer la qualité de service et d'intégrer la notion de « cadre de vie » dans ses pratiques ; Créer une transversalité avec les services du patrimoine ; Mobiliser et faire monter en compétences les équipes. Modernisation - Subvention : 9 000 euros.

Redéfinition de l'approche et de la relation client dans la gestion de sa proximité - Etat des lieux des flux et canaux de sollicitation comme étape préalable à la réorganisation du service proximité. Modernisation - Subvention : 7 128 euros.

Accompagnement des directeurs territoriaux dans la création de deux nouvelles directions territoriales afin d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires. Modernisation - Subvention : 11 424 euros.

Mise à disposition des équipes de proximité une solution mobile (tablette) sur l'ensemble des fonctionnalités relatives à l'exercice de leurs métiers. Modernisation - Subvention : 64 916 euros.

Création d'un poste de chargé de mission "Bien vivre ensemble" - Sa mission principale est de contribuer à l'amélioration du cadre de vie des locataires en lien avec les services de proximité et les acteurs du territoire, par la gestion, l'animation de projets innovants en déclinaison des axes stratégiques de l'Entreprise et les besoins exprimés sur le terrain. Modernisation - Subvention : 51 986 euros.

Création d'un poste "responsable Sureté et tranquillité résidentielle". Structuration et centralisation de la politique de sureté et tranquillité résidentielle. Modernisation - Subvention : 100 000 euros.

Mise en place d'une équipe de médiation sociale. Récréer du lien social entre les locataires et son bailleur. Modernisation - Subvention : 100 000 euros.

Accompagnement des futurs locataires dans l'appropriation du logement conçu en volume capable - Proposer une projection 3D d'aménagement selon les différentes surfaces disponibles et l'aménagement d'un logement témoin. Innovation - Subvention : 14 228 euros.

Etude d'impact social d'un projet d'accompagnement des locataires au retour à l'emploi mis en place par l'organisme. Innovation - Subvention : 11 400 euros.

Accompagner la relation aux locataires par des groupes de parole – Expression des collaborateurs et des collaboratrices sur leur vécu, leurs expériences, leurs difficultés en partageant les problèmes rencontrés et les solutions trouvées, au sein de groupes de paroles et de pratiques. Modernisation - Subvention : 10 240 euros.

Accompagnement à la mise en place d'une démarche d'évaluation de l'entretien ménager et d'évolution de l'organisation. Modernisation - Subvention : 13 488 euros.

Propreté et compétitivité – déploiement d'une démarche d'amélioration à destination de l'ensemble des métiers de la propreté de l'organisme et visant à améliorer ses résultats ainsi que sa compétitivité. Démarche systémique reposant sur quatre dimensions : les performances économiques, sociales, environnementales et sociétales. Modernisation - Subvention : 17 150 euros.

Solution à disposition des agents et des prestataires pour remonter les résultats des contrôles de qualité des prestations de nettoyage et les anomalies constatées sur le terrain. Modernisation - Subvention : 14 011 euros.

Créer un process de suivi des prestations propreté via un outil numérique - Collecte des avis des locataires. Modernisation - Subvention : 4 432 euros.

Application mobile couplée à une solution web pour faciliter et consolider les contrôles sur site. Modernisation - Subvention : 14 011 euros.

Suivi des interventions techniques dans les logements avec des QR code - Une fois l'intervention du technicien terminée et avec l'aide de son smartphone, il scanne le QR Code se trouvant dans le hall d'entrée du bâtiment : compte rendu instantané de l'intervention, remontée de l'information sans délai, informations nécessaires au bon fonctionnement du programme... Modernisation - Subvention : 4 846 euros.

Solution digitale Clean Manager - Application mobile simple et intuitive mise à disposition du personnel de proximité (gardiens, managers) ainsi qu'à la direction permettant de disposer de deux tableaux de bord (assurer une qualité de service durable, évaluer la performance des prestataires, améliorer la transparence avec les locataires et leurs représentants et identifier les axes d'amélioration). Modernisation - Subvention : 18 008 euros.

Remplacement de la solution de téléphonie. Modernisation - Subvention : 9 877 euros.

Modernisation solution téléphonie fixe. Modernisation - Subvention : 25 828 euros.

Amélioration du service rendu aux locataires par la modernisation du standard téléphonique. Modernisation - Subvention : 7 882 euros.

Acquisition d'outils numériques de collectes de données et d'enquêtes locataires, permettant entre autres de mesurer les engagements de service du référentiel Qualibail. Ces mesures ont pour objet de vérifier le respect des engagements et d'évaluer la nécessité de mettre en œuvre des actions préventives ou correctives. Modernisation - Subvention : 24 608 euros.

Ecoute et management de la satisfaction client – Pour impulser une évolution en profondeur des pratiques managériales en matière de satisfaction client, déployant un dispositif structurant et pérenne via une prestation consultant et un renforcement de la plate-forme de retour d'expérience client. Modernisation – Inter-bailleurs - Subvention : 127 302 euros.

Démarche de grande conversation avec les locataires afin de mobiliser le personnel dans la certification Qualibail et évaluer la qualité de service rendu perçue par les locataires. Modernisation - Subvention : 12 504 euros.

Construction d'un programme d'appropriation par les collaborateurs de la "signature d'accueil", pour la faire vivre sur le terrain de façon concrète et incarnée. Modernisation - Subvention : 22 853 euros.

Accompagnement dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité. Ateliers collaboratifs d'optimisation de processus de manière à identifier les actions d'amélioration opérationnelles. Modernisation - Subvention : 4 800 euros.

Accompagnement des locataires dont les logements sont raccordés à la chaufferie urbaine pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire. – Constat de l'incompréhension des locataires sur le fonctionnement et les modalités de facturation ; consommations non maîtrisées ; mécontentement ; difficultés économiques. Actions : organiser des réunions, faire du porte-à-porte, assurer des permanences pour transmettre des informations sur le réseau de chaleur, les modalités de facturation, la consultation des sites permettant le suivi des consommations individuelles et la transmission de toutes les informations utiles sur les "éco-gestes". Modernisation - Subvention : 4 072 euros.

Mise en place d'un CRM. Modernisation - Subvention : 13 224 euros.

Amélioration de la qualité de service par l'installation d'un CRM. Modernisation - Subvention : 18 548 euros

CRM clients, fournisseurs et partenaires. Modernisation - Subvention : 100 000 euros.

Mise en place un CRC doté d'une solution multicanale et CRC- Améliorer la prise en charge et le traitement des demandes clients. Modernisation - Subvention : 100 000 euros.

Optimisation du Centre Relations Clients avec la mise en place d'une interface entre différents outils. Modernisation – Subvention : 73 886 euros.

Mise en place d'un CRC – Deuxième tranche. Modernisation - Subvention : 23 375 euros.

Création d'un CRC dédié aux locataires et aux demandeurs de logement. Modernisation - Subvention : 94 308 euros.

Mise en place d'un CRC. Modernisation - Subvention : 64 697 euros.

⑥ Elaboration d'un plan de crise

PCRA Gestion de crise - Accompagnement par un consultant en cybersécurité pour l'élaboration d'un PCA PRA et un exercice de gestion de crise - Modernisation - Subvention : 12 294 euros.

⑦ Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience

➡ Optimisation économique (maîtrise de la quittance, charges)

Modernisation et amélioration des processus internes de gestion des charges locatives. Modernisation - Subvention : 9 288 euros.

Digitalisation, fiabilisation, Optimisation des données liées à l'impôt foncier - Application Web permettant l'intégration automatique des avis de taxe foncière, le contrôle des avis d'imposition, la vérification de la cohérence entre le patrimoine géré et l'imposition reçue (contrôle des bases d'imposition), mise en évidence des anomalies d'imposition et des optimisations possibles. Modernisation - Subvention : 31 578 euros.

Gestion dématérialisée de la Taxe Foncière – Optimisation de la comptabilisation des dépenses analytiques par programme et de traitement des demandes de dégrèvement auprès de l'administration fiscale. Modernisation - Subvention : 6 762 euros.

➡ Pilotage de la donnée, du système d'information et transformation digitale (fiabilisation, traçabilité, transparence, numérique, dématérialisation)

Accompagnement pour la mise en place d'un POC (Preuve de concept) en vue d'un projet BIM : mettre en place un jumeau numérique du site dans un SIG et permettre une gestion énergétique optimisée de ce site par un système d'hypervision des données statiques et dynamiques. Modernisation - Subvention : 7 178 euros.

Déploiement du BIM – Via un outil BIM, gestion d'un carnet numérique d'entretien, d'un plan pluriannuel de gros entretien et l'optimisation des process interne via le recrutement d'un chef de projet pour le déploiement de cet outil et l'intégration dans les process et le suivi de la gestion patrimoniale. Modernisation - Subvention : 49 291 euros.

Centralisation BIM des données du patrimoine – Mise en place un processus de gestion BIM du patrimoine afin de pouvoir passer au BIM sur la partie Gestion Exploitation-Maintenance du patrimoine et les projets de construction neuves. Modernisation – Inter-bailleurs - Subvention : 150 000 euros.

Définition de la stratégie BIM et adopter un référentiel BIM en adéquation avec la politique technique, afin d'améliorer à terme les plans d'entretien et le niveau de performance de consommation énergétique de son parc, au bénéfice de ses locataires. Modernisation - Subvention : 16 320 euros.

Mise en œuvre d'une Gestion technique du patrimoine orientée BIM GEM et modéliser l'intégralité du patrimoine. Modernisation - Subvention : 100 000 euros.

Signature électronique : dématérialisation complète du processus de signature des baux et d'autres documents. Modernisation - Subvention : 4 418 euros.

Solution mobile (smartphone et tablette) pour la gestion, le traitement, et le suivi des sollicitations (techniques ou médiation). Modernisation - Subvention : 26 775 euros.

Mise en place d'une nouvelle version de l'outil de gestion de la relation client - Assurer un meilleur suivi des demandes techniques et administratives des locataires ; Améliorer l'assistance aux locataires ; Sécuriser les données des locataires ; disposer d'informations en nomade sur le terrain. Modernisation – Subvention : 45 344 euros.

Accès à une plateforme informatique permettant la concentration des données liées aux interventions de travaux d'entretien. Modernisation - Subvention : 75 895 euros.

Digitalisation des diagnostics immobiliers – Digitalisation du processus de gestion des diagnostics immobiliers : industrialiser des pratiques ; mieux maîtriser les risques et les dépenses ; améliorer les services rendus au locataire grâce à une meilleure connaissance du parc. Modernisation - Inter-bailleur – Subvention : 150 000 euros.

Edition et intégration d'un outil de pilotage des opérations immobilières - Consolider le process et promouvoir la chaîne de valeur des métiers de la maîtrise d'ouvrage quelle que soit la typologie d'opération ; Intégrer au processus les dimensions techniques, administratives, juridiques, environnementales et financières ; Garantir une qualité des informations pour l'ensemble des parties prenantes et ainsi mesurer les impacts ; Gagner en productivité ; Améliorer la coordination des actions et anticiper les risques. Modernisation - Subvention : 61 633 euros.

Mise en place d'un outil de simulation et de pilotage financier des opérations immobilières - Sécuriser ses montages financiers, centraliser et partager les informations de l'ensemble de ces opérations sur un outil unique. Modernisation - Subvention : 17 175 euros

Mise en œuvre d'une solution de gestion prédictive du patrimoine – Digitalisation du processus de planification des opérations de maintenance : créer une base patrimoniale digitalisée, mettre à profit des modèles prédictifs de l'évolution des composants du parc, analyser les impacts des différents scénarios de maintenance et arbitrer sur la base d'éléments objectifs pour atteindre le meilleur équilibre entre coût, performance et risque. Modernisation - Subvention : 54 800 euros.

Création d'une base patrimoniale digitalisée - Mettre à profit des modèles prédictifs de l'évolution des composants du parc, analyser les impacts des différents scénarios de maintenance et arbitrer sur la base d'éléments objectifs pour atteindre le meilleur équilibre entre coût, performance et risque. Modernisation - Subvention : 20 000 euros.

Plateforme d'échanges réhabilitation locataires - Création d'un espace commun digital pour faciliter les échanges avec les locataires et les entreprises. Modernisation - Subvention : 4 272 euros.

Transformation interne de l'ERP au service de la performance client. Modernisation du logiciel de suivi et de traitement des réclamations et création d'une agence virtuelle, afin d'améliorer la qualité de service au bénéfice de ses locataires. Modernisation - Subvention : 20 718 euros.

Déploiement d'une application mobile. Modernisation - Subvention : 18 395 euros.

Migration ERP – Remplacement de l'ERP actuel par un nouvel ERP (quittancement, gestion des opérations et comptabilité). Modernisation - Subvention : 87 472 euros.

Transformation numérique par la voie d'un changement d'ERP - Modernisation – Subvention :100 000 euros.

Transformation du système d'information. Attribution, états des lieux, traitement des sollicitations. Modernisation – Subvention :35 637 euros.

Modification du logiciel de pilotage interne, afin d'apporter une amélioration dans la gestion des dossiers locataires et du patrimoine et ainsi moderniser les process interne au profit du locataires. Modernisation - Subvention : 21 956 euros.

Conception d'un catalogue de tableaux de bord composés d'indicateurs de gestion significatifs. - Ces indicateurs de gestion calculés et historisés à partir de la base de données de production et enregistrés dans un « entrepôt de données » à partir duquel seront créés les tableaux de bord. Modernisation - Subvention : 34 800 euros.

Migration informatique et mise en place d'une infogérance. Modernisation - Subvention : 31 224 euros.

Elaboration d'une cartographie de la donnée : créer une culture de la donnée et une vision structurée des interactions qui en découlent, appréhender la donnée dans sa globalité en lui donnant un caractère tangible malgré sa diversité et sa complexité. Actions : Réaliser une cartographie des données ; mettre en place une gouvernance de la donnée et installer une culture de la donnée. Modernisation – Subvention : 25 418 euros.

Audit des sécurités informatiques et formation : identification des principaux risques informatiques, tests d'intrusion, plan d'actions à mettre en œuvre en interne, formation de l'équipe SI et sensibilisation des utilisateurs. Modernisation – Subvention : 14 610 euros.

Test d'intrusion du système d'information - Engager des actions de prévention des risques cyber notamment par la réalisation de tests d'intrusion externe et/ou interne au système d'information : présenter une synthèse du niveau de risque global, identifier les vulnérabilités découvertes, les points d'attention, les préconisations et le plan d'actions à mener pour engager les démarches correctives. Modernisation – Inter-bailleurs - Subvention :18 000 euros.

Audit cybersécurité - Identifier les axes d'amélioration, les situations critiques et les évolutions nécessaires pour l'établissement d'un plan stratégique d'amélioration. Modernisation - Subvention :12 000 euros

Réalisation d'un audit de sécurité informatique – Identification des vulnérabilités du SI et sécurisation des services numériques mis à disposition des locataires. Modernisation – Subvention : 4 624 euros.

Audit de sécurité des risques de cyber attaques. Modernisation – Subvention : 7 136 euros.

Audit analyse de risques Cyber et établissement d'un plan d'action. Modernisation – Subvention : 14 746 euros.

Cartographie des risques systèmes d'information - Inventaire applicatif du SI ; Cadrage et initialisation de la démarche ; Intégration Service Now ITOM ; Réalisation de l'inventaire. Modernisation – Subvention : 20 010 euros.

Professionnalisation, sécurisation et modernisation du pilotage de l'information et de la communication vers les locataires. Diverses actions structurelles informatiques, de formation et de prévention de la cybercriminalité. Modernisation - Subvention : 33 342 euros.

Mise en place d'un extranet locataires : permettre pour les locataires de recevoir de l'information régulière (Communication diverse, alertes sur la résidence, liste des contacts, etc.), disposer de tout document relatif à son logement (contrat, avis d'échéance, assurances, état des lieux, etc.) et favoriser les échanges Attestation d'assurance, changement de situation familiale ou professionnelle). Modernisation – Subvention : 39 021 euros.

Mise en place d'un extranet locataires : proposer un nouveau canal de communication à ses locataires permettant un gain de temps grâce aux procédures dématérialisées. Modernisation – Subvention : 42 400 euros.

Mise en place d'un extranet locataires - L'utilisateur pourra consulter et gérer l'ensemble des informations concernant son contrat, mais aussi consulter son compte et piloter son choix de règlement, ainsi que télécharger ses documents administratifs tels que avis d'échéance et quittance - Modernisation – Subvention : 36 204 euros.

Nouveaux services en ligne locataires via un extranet. Modernisation – Subvention : 19 748 euros.

Nouveaux services en ligne locataires via un extranet. Modernisation – Subvention : 43 280 euros.

Développement d'un espace numérique dédiée au locataire - Extranet et sur application mobile. Modernisation – Subvention : 70 987 euros.

Mise en place d'outils numériques (EDL) et d'un extranet pour les locataires. Modernisation – Subvention : 11 424 euros.

Mise en place d'un portail locataires - mettre en relation le locataire avec son bailleur à travers un portail d'échange web (portail) : saisie simplifiée ; consultation et action directe des locataires sur le suivi et le traitement de leurs demandes ; paiement des loyers en ligne. Modernisation – Subvention : 36 072 euros.

Mise en place d'un nouveau portail locataires à destination des candidats au logement et des locataires. Modernisation – Inter-bailleur - Subvention : 150 000 euros.

« **Agence virtuelle** » - Implémentation la nouvelle version du module espace locataire du progiciel de gestion immobilière intégré ARAVIS enrichissant les fonctionnalités offertes aux clients locataires afin de leur permettre d'être plus autonomes dans leurs démarches pour la gestion au quotidien de leur logement. Modernisation – Subvention : 5 334 euros.

Mise en place d'une agence virtuelle. Modernisation - Subvention : 6 246 euros.

Optimisation relation client multi canal et transformation digitale – amélioration du traitement des réclamations des locataires. Modernisation – Subvention : 8 078 euros.

Accompagnement à la rédaction du cahier des charges pour la refonte du site internet. Modernisation – Subvention : 7 819 euros.

Refonte du site internet. Modernisation – Subvention : 7 152 euros.

Déploiement d'une gestion électronique de documents (GED) transverse, modernisée et accessible pour tous les domaines d'activité afin d'améliorer le partage d'informations et de

données et d'accompagner la digitalisation des processus métiers. Modernisation – Subvention : 47 914 euros.

Modernisation et rationalisation des pratiques de gestion et de conservation des documents papier et numériques – Définition du périmètre cible des documents à verser dans un système d'archivage électronique et dématérialisation des processus et organisation d'une GED. Modernisation – Subvention : 15 139 euros.

Mise en place d'une gestion électronique des documents (GED) et dématérialisation des dossiers locataires. Modernisation – Subvention : 58 942 euros.

Paramétrage et maintenance de l'intranet et de la GED - Améliorer les outils numériques et faire évoluer l'organisation pour une gestion facilitée du parc immobilier, une utilisation performante des données, une optimisation des déplacements et une approche différente de la relation client. Modernisation – Subvention : 25 464 euros.

Fourniture, intégration et maintenance d'un système transversal de GED. Modernisation – Subvention : 58 230 euros.

Mise en place de différents workflow ERP en lien avec la GED. Modernisation – Subvention : 52 022 euros

Déploiement d'une GED incluant la mise en œuvre d'un plan d'archivage physique et numérique. Modernisation – Subvention : 82 050 euros.

Sécurisation du processus d'archivage des documents - Réalisation d'un audit pour bénéficier d'un état des lieux précis de la situation (volumes, types d'archives...) et construire un processus de classement et d'archivage permettant d'optimiser les ressources documentaires en améliorant leur flux de gestion, leur accès et leur conservation - Modernisation – Subvention : 9 504 euros.

Externalisation des archives - Pour gagner de l'espace et réaménager l'accueil. Modernisation – Subvention : 5 760 euros.

Mise en place d'un logiciel de gestion des commandes de services - Solution innovante pour dématérialiser, fluidifier et simplifier la relation avec les fournisseurs en charge de l'entretien du Patrimoine. Modernisation – Subvention : 15 888 euros.

Modernisation de la gestion des ordres de service - Outils informatiques performants, afin de réduire le temps de vacance entre la dédite et l'entrée du nouveau locataire. – Modernisation Subvention : 10 896 euros.

Mise en place d'une plateforme technique d'échange de données entre l'organisme et ses prestataires multi-services - Organiser la collecte, le traitement et le partage des flux d'exploitation du patrimoine. Modernisation – Subvention : 28 140 euros.

Dématérialisation et automatisation de la gestion des factures entrantes et des situations de travaux. Modernisation – Subvention : 48 217 euros.

Numérisation du process de gestion des factures fournisseurs. Modernisation – Subvention : 20 827 euros.

Dématérialisation des avis d'échéance - Mise à disposition et le stockage des avis d'échéance et de décompte individuel de régularisation en dématérialisé par l'envoi mail ou la consultation directe sur l'espace locataires. Modernisation – Subvention : 17 213 euros.

Installation de l'application 'Izy', outil innovant des pratiques de recouvrement - Passer d'une gestion standardisée à une logique différenciée plus performante, d'utiliser des moyens de communication et de relances adaptées aux profils des locataires et ainsi automatiser les actions sans valeur ajoutée pour se concentrer sur le contact avec les locataires, tout en renforçant les approches préventives en amont de la constitution de l'impayé. Modernisation – Subvention : 37 280 euros.

Déploiement d'un logiciel ergonomique permettant d'optimiser les processus de rapprochement des demandeurs et logements vacants, d'attributions et de commercialisation, de répondre aux problématiques de suivi des engagements avec les réservataires (flux, délégation, stock...), d'organisation des CAL et CEOL, et de pilotage de l'activité du prospect jusqu'à la signature du bail. Modernisation – Subvention : 38 092 euros.

Efficacité commerciale des attributions – Apprendre, évoluer, s'adapter, se professionnaliser, progresser pour satisfaire des clients prospects aux exigences, besoins et profils différents : une approche nouvelle, d'obtenir des outils personnalisés pour développer l'efficacité commerciale et améliorer la relation clients. Modernisation – Subvention : 19 392 euros.

Expérimentation d'une solution de qualification de l'offre et de la demande de logement via une plateforme - Renforcer la transparence et l'information des demandeurs de logements sociaux ; Favoriser l'égalité des chances par un accès équitable au logement social pour toutes les catégories de demandeurs ; Concilier la mise en œuvre du droit au logement et la recherche de mixité sociale à travers un système de cotation adapté aux enjeux du territoire. Modernisation – Inter-bailleur - Subvention : 42 240 euros.

Mise en place d'une solution informatique permettant un rapprochement offre – demande et une réponse aux objectifs d'attribution et à la prochaine gestion en flux. Modernisation Subvention : 27 084 euros.

Mise en place d'un outil dédié à la gestion de la demande de logement et au rapprochement offre - demande. Modernisation Subvention : 32 768 euros.

Solution informatique de gestion locative - Acquisition d'une solution informatique de gestion locative permettant d'optimiser le process métier actuel tout en tenant compte des évolutions réglementaires et ainsi améliorer la qualité de service auprès des demandeurs de logement (en favorisant le lien social, plus de temps d'accompagnement possible). Modernisation – Subvention : 34 016 euros.

Outil commun de gestion des demandes de logement social de manière mutualisée de l'enregistrement à l'attribution. Modernisation – Inter-bailleurs- Subvention : 40 913 euros.

Extension du fichier partagé de la demande locative sociale. Modernisation – Subvention : 8 467 euros.

Mise en place d'un fichier partagé de la demande locative sociale. Modernisation – Subvention : 4 675 euros.

Mise en place d'une solution numérique de gestion des CALEOL. Modernisation – Subvention : 38 929 euros.

Optimiser la relocation de son patrimoine disponible - Disposer d'une organisation commerciale efficiente et d'offres au service des besoins des icaunais (en termes de produits, de niveau des loyers et charges et de nouveaux services le cas échéant). Modernisation – Subvention : 10 488 euros.

Amélioration de l'application mobile extranet locataires – Développement après une démarche poussée de qualification de la demande (focus groupes, enquête téléphonique panel, enquête miroir salariés), et intégration de fonctionnalités supplémentaires par rapport à l'extranet actuel. Modernisation – Subvention : 76 374 euros.

Moderniser la gestion des attributions de logements et le suivi de ses indicateurs de peuplement et d'attributions : logiciels et accompagnement d'un prestataire. Modernisation – Subvention : 56 188 euros.

Modernisation et optimisation de l'administration des ventes Hlm au bénéfice du parcours résidentiel - Mettre en place tous les outils nécessaires afin de permettre une vente Hlm responsable où le locataire en place dans le logement mis en vente tient une place prépondérante. Modernisation – Subvention : 13 526 euros.

Refonte et modernisation du système d'information - Déploiement d'un progiciel de gestion immobilier performant, sécurisant, évolutif et pérenne permettant la gestion de la relation client et des accès locataires ; de la gestion locative ; la gestion patrimoniale et des opérations d'investissement ; la gestion des dépenses et des comptabilités auxiliaires. Modernisation – Subvention : 100 000 euros.

Mise en œuvre d'une solution décisionnelle - tableaux de bord et d'indicateurs fiabilisés en temps réel (vacance, impayés, recouvrement, charges locatives...) et accéder de façon simple et rapide aux données qui le composent pour une analyse fine et détaillée. Modernisation – Subvention : 43 082 euros.

Communication d'informations ciblées et personnalisées – Mise en œuvre une solution visant à fluidifier la circulation de l'information qui s'appuie sur un composant logiciel très simple et sur la fourniture de contenus personnalisés portant des messages clairs réalisés sur mesure (Informer ou sensibiliser les collaborateurs en ayant capacité de mesurer leur bonne diffusion ; Vérifier la bonne appropriation des informations par les équipes au travers de questionnaires, sondages et baromètres). Modernisation – Subvention : 6 720 euros.

Attention ! Ce type de dossier ne sera plus recevable en 2023.

Solution mobilité pour personnel de proximité avec un accompagnement au changement, par une formation adaptée aux nouveaux outils. Modernisation – Inter-bailleurs - Subvention : 33 239 euros.

Dossiers de labellisations et certifications soutenus en 2022

- Habitat senior service
- ISO 9 001
- ISO 14 001
- ISO 50 001
- Livia
- Quali Hlm

3. Dossiers et motifs de décisions défavorables en 2022

Nouveaux éléments jurisprudentiels 2022

- Renouvellement des labellisations. **Attention !** La première labellisation reste subventionnable.
- Elaboration d'une raison d'être et transformation en société à mission
- Cybersécurité : mise en place de moyens de fonctionnement de lutte contre les intrusions (type SOC). **Attention !** Les audits et l'établissement des plans d'action de cybersécurité sont quant à eux subventionnables.
- Communication d'informations ciblées et personnalisées : mise en œuvre une solution visant à fluidifier la circulation de l'information – *Bénéfice trop indirect de l'action pour les locataires*.
- Toute prestation recouvrant un droit d'usage ou d'accès à un logiciel, quelle que soit sa dénomination commerciale (« abonnement », « location », « redevance », etc.) est soumise à la même règle de plafonnement que les licences proprement dites, à savoir un plafonnement à 20 K€.
-

Application de la délibération de la CGLLS ou poursuite de la jurisprudence antérieure

- Démarches internes sans bénéfice direct pour les locataires
 - Déploiement d'Office 365
 - Démarche de Lean management
 - Projet d'entreprise
 - Processus d'amélioration des déplacements et du télétravail des collaborateurs et des collaboratrices de l'organisme
 - Démarche accompagnée de conduite du changement visant à l'émergence d'un management par la qualité, à renforcer la cohésion interne et à faire en sorte que les collaborateurs s'approprient les transformations en cours
 - Création d'un mini site internet de communication interne destiné au personnel dans le cadre d'une réorganisation de l'organisme
 - Déploiement d'un espace extranet sécurisé à destination des administrateurs
- Démarches générales RSE : audit, certification, matrice de matérialité, plan d'action, ISO 26 000, formation des collaborateurs à la RSE...
- Action relevant de l'accession
 - Etude de faisabilité d'un organisme foncier solidaire (OFS)

Irrecevabilité pour des motifs de forme

- Non atteinte du seuil d'éligibilité de la subvention de 3 000 euros
- Action commencée depuis plus de 3 mois.