

n°81
Repères
QUALITÉ DE SERVICE

Collection Cahiers - mars 2021 - 25 €

Fonds de soutien à l'innovation (FSI) Les nouvelles règles de financement des actions d'innovation et de modernisation

Publication de l'Union sociale pour l'habitat

RÉALISATION

Catherine Hluszko, cheffe de mission Partenariats et Innovation à l'Union sociale pour l'habitat

en PARTENARIAT AVEC

Cécile Simon, Fédération nationale des Sociétés coopératives d'Hlm (Coop' Hlm)

Loup Bommier, Fédération nationale des Entreprises sociales pour l'habitat

Anne Tixier, Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat

Samantha Fouquart, Fédération nationale des Associations régionales d'organismes d'habitat sociale (FNAR)

Maquette et réalisation : 62Avenue, Paris - Impression : DEJALINK - Stains - mars 2021.

Photo couverture : La réalité virtuelle au service de la prévention incendie © Seine Saint-Denis Habitat.

Reproduction interdite - Dépôt légal : mars 2015, ISSN 2426-1629 - Collection Cahiers de l'Union sociale pour l'habitat.

sommaire

INTRODUCTION	2	FICHE 12	Diffusion des projets	18
1. LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DU FSI	5	FICHE 13	Le versement de la subvention	19
FICHE 1		FICHE 14	Où trouver des informations sur le FSI et les dossiers ?	20
Les structures éligibles au FSI	6	FICHE 15	Vos interlocuteurs et interlocutrices	21
FICHE 2		2. BILAN DES FINANCEMENTS 2014-2020	23	
Les thèmes éligibles prioritaires	7	Bilan 2014-2020	24	
FICHE 3		Synthèse des décisions 2020	26	
Innovation ou modernisation ?	8	Synthèse des décisions 2019	35	
FICHE 4		Synthèse des décisions 2018	41	
Les dépenses éligibles	9	3. annexes	45	
FICHE 5		Délibération du Conseil d'administration de la CGLLS n° 2020-20 du 1 ^{er} juillet 2020	46	
Les règles de financement	10	Modèles des documents composant le dossier de demande de subvention ...	50	
FICHE 6				
Le dossier de demande de subvention ...	11			
FICHE 7				
Convention entre l'organisme Hlm et la CGLLS	13			
FICHE 8				
Les spécificités d'un dossier inter-organisme	14			
FICHE 9				
Les étapes d'une demande de subvention	15			
FICHE 10				
Le Comité Paritaire Régional (CPR)	16			
FICHE 11				
Rétroplanning et calendrier prévisionnel 2021	17			

INTRODUCTION

Le secteur Hlm s'est historiquement distingué par sa capacité à innover dans les différents champs de ses activités. Le Fonds de soutien à l'innovation (FSI) offre aujourd'hui aux organismes Hlm la possibilité d'être financièrement soutenus dans leurs démarches d'innovation, de modernisation et de professionnalisation. Il est alimenté par les cotisations des organismes Hlm à la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) qui en assure la gestion et le fonctionnement. La recevabilité des actions est large et évolutive.

Depuis sa création en 2014, le FSI est intervenu dans le financement de plus de 550 démarches pour un montant de plus de 26 millions d'euros de subvention. Plus de 80 dossiers ont été financés dans un cadre inter-organisme.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les règles qui régissent le FSI (éligibilité, financement...) ont évolué. Ce guide a été réalisé afin que les organismes Hlm disposent d'une information pratique, précise et actualisée, et ce, pour optimiser leurs chances de bénéficier de subventions dans leurs actions de modernisation, de professionnalisation et d'innovation.

Les nouvelles règles ont été établies dans un cadre concerté entre les différentes parties prenantes du FSI. Elles sont issues des six années de pratiques antérieures. Elles ne constituent pas une révolution dans le fonctionnement du FSI, mais des ajustements sur les points suivants :

- › Les thèmes recevables ont été actualisés afin de tenir compte des évolutions des pratiques et des problématiques du secteur Hlm ;
- › Ce n'est plus le thème qui préside à la distinction modernisation – innovation, mais le contenu de l'action ;

- › Les conditions de financement ont été légèrement modifiées, revalorisant le plafond de subvention en innovation inter-organisme ;
- › Une avance de subvention est désormais possible, à la demande de l'organisme Hlm ;
- › Une structuration de la diffusion des résultats des actions est engagée.

Par ailleurs, l'Union sociale pour l'habitat (USH) et les Fédérations ont créé de nouveaux supports des pièces du dossier qui sont accessibles sur le Centre de ressources du site Internet de l'USH.

Organisé sous forme de fiches, le présent Repères a pour vocation à présenter ses règles de fonctionnement et à donner des recommandations et des conseils. Il comporte également une synthèse des dossiers présentés au FSI depuis 2014. Il ne peut cependant répondre à toutes les questions, ni prévoir toutes les situations, chaque dossier étant spécifique. C'est pourquoi les collaborateurs et les collaboratrices des Associations régionales Hlm (AR Hlm), des Fédérations et de l'USH chargés du FSI sont à la disposition des organismes Hlm pour tout renseignement et tout échange.

Chaque année, l'USH publie par ailleurs un mémento sur le FSI qui fait le point sur les dossiers déposés au cours de l'année écoulée et les évolutions des modalités de fonctionnement du Fonds.



PARTIE 1

Les modalités de fonctionnement du FSI

Un organisme de logement social peut solliciter une aide du FSI s'il remplit les conditions suivantes :

- ▶ Cotiser à la CGLLS et 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.

Par ailleurs, un organisme peut déposer un dossier en son nom propre ou au nom de plusieurs organismes. Les spécificités du projet inter-organisme sont présentées fiche 8 page 14.

En revanche, les structures suivantes ne peuvent pas solliciter d'aide auprès du FSI :

- ▶ Une société de coordination,
- ▶ Un GIE,
- ▶ Une Association régionale Hlm,
- ▶ Une société de vente Hlm.

À NOTER

Projet inter-organisme : plusieurs organismes peuvent désigner l'un d'eux en tant que porteur de projet pour solliciter une subvention pour une action commune. Les organismes d'une société de coordination ou d'un groupe capitalistique se voient également offrir cette possibilité.

Activité locative : seules les actions relevant de l'activité locative sont éligibles. Les projets relatifs à l'accession ne sont pas recevables. Pour les projets mixtes locatif et accession, il convient de distinguer le volet relatif à l'accession du volet locatif qui peut bénéficier d'une subvention.

La délibération du Conseil d'administration de la CGLLS n° 2020-20 du 1^{er} juillet 2020, reproduite en annexe (page 46), explicite les thèmes et la nature des dépenses éligibles au FSI. Elle précise les thèmes éligibles suivants qui doivent relever de l'activité locative de l'organisme Hlm :

- 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, par exemple : santé, confort dans le logement, usage du logement, vieillissement, handicap, accessibilité, questions sanitaires...
- 2 **Études 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 :**
 - › Études 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 **Élaboration 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 des interventions du FSI, à condition que l'action soutenue reste dans le champ d'activité locative. Elle est soumise à l'appréciation du Comité des aides.

Elle est susceptible d'être revue annuellement.

Le contenu du projet détermine la qualification modernisation ou innovation. Selon que l'action relève de la modernisation ou de l'innovation, ses conditions de financement et son circuit d'instruction sont différents.

À NOTER

Les interlocuteurs et interlocutrices des AR Hlm et des Fédérations sont à la disposition des bailleurs pour faire le point, au cas par cas, sur la recevabilité des projets envisagés.

Quel que soit le projet, il doit être « **évaluable et reproductible** », comme l'indique la délibération de la CGLLS du 1^{er} juillet 2020.

Une évaluation de la performance et des résultats peut être prévue par la convention validée par le Comité des aides, avec des rendus simples à une échéance fixée, avec versement d'un solde de subvention.

Une distinction s'opère entre les projets d'innovation et de modernisation. Ils bénéficient de taux et de plafonds de financement spécifiques et suivent des circuits d'instruction différents. Les actions sont susceptibles d'être requalifiées par le Comité des aides.

► **INNOVATION** : « *Projets destinés à promouvoir des actions et des dispositifs expérimentaux innovants ou permettant une meilleure insertion du locataire dans le logement. Les projets doivent revêtir un caractère novateur pour le secteur, évaluable et reproductible* » (délibération du Conseil d'administration de la CGLLS n° 2020-20 du 1^{er} juillet 2020).

INNOVATION	Dossier mono-bailleur	Dossier inter-organismes
Plafond de subvention	200 000 € TTC	250 000TTC
Taux de subvention	50%	50%
Instruction	Fédération	Fédération

► **MODERNISATION** : « *Les projets doivent contribuer à faire progresser l'organisme vers une organisation conforme aux besoins d'aujourd'hui* » (délibération du Conseil d'administration de la CGLLS n° 2020-20 du 1^{er} juillet 2020).

MODERNISATION	Dossier mono-bailleur	Dossier inter-organismes
Plafond de subvention	100 000 € TTC	150 000TTC
Taux de subvention	40%	50%
Instruction	Comité paritaire régional	Comité paritaire régional

Qualifier les projets n'est pas évident. Dès lors qu'elle s'est répandue dans le secteur, une action considérée d'abord comme innovante relève de la modernisation. Suivant l'angle sous lequel un sujet est traité et suivant son ambition, il peut relever de l'une ou de l'autre des catégories. Les représentantes et les représentants de votre AR Hlm, de l'USH et des Fédérations chargés du suivi du FSI peuvent être en appui sur ce point.

Le pré-comité ou le Comité des aides peut être amené à requalifier un dossier. Le plan de financement en est alors impacté.

Les dépenses éligibles au FSI sont des investissements intellectuels et de mise en œuvre opérationnelle répondant aux caractéristiques suivantes :

Types de dépenses	Ingénierie externalisée (étude, conseil, recherche, analyse), dépenses salariales de l'organisme porteur. Il doit s'agir d'un recrutement dédié au projet.
Nature des dépenses	Formation, communication (prestation intellectuelle de conception et/ou d'accompagnement...), prestations intellectuelles, informatiques ou de personnel. « Les dépenses de communication associées à la diffusion des bonnes pratiques sont prises en compte dans la limite de 5 000 € de subvention » (voir fiche 12 page 18).
Dépenses 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.
Dépenses 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. Seule la partie de temps de travail consacrée au projet peut être financée.

Pour être éligible, une dépense ne peut avoir été engagée plus de trois 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.

À NOTER

Exemples de dépenses non éligibles :

- > Les dépenses d'investissement dans la pierre et de travaux sur le bâti, matériel, équipement, frais de bouche, déplacements, hébergement ;
- > Mise en conformité avec une obligation réglementaire
- > Réorganisation interne...

Le calcul d'une subvention FSI relève des règles suivantes :

	INNOVATION	MODERNISATION
	Dossier mono-bailleur	
Plafond de subvention	200 000 € TTC	100 000 € TTC
Taux de subvention	50%	40%
	Dossier inter-organisme	
Plafond de subvention	250 000 € TTC	150 000TTC
Taux de subvention	50%	50%

Autres précisions à noter :

- ▶ L'éligibilité des dépenses est limitée dans le temps : réalisation et paiement dans un délai maximal de trois années. Ce délai peut être prolongé d'un an, après avis du Comité des aides ou du Conseil d'administration.
 - ▶ Le seuil minimum de subvention par projet est de 3 000 € TTC.
 - ▶ La signature d'une convention CGLLS/organisme s'impose pour toute subvention à partir de 23 000€.
 - ▶ Le cumul des financements publics, dont ceux de la CGLLS ne doit pas atteindre 80 % du coût du projet.
 - ▶ Chaque organisme est soumis à un plafond de subvention sur 36 mois de 500 000 € TTC, sans limitation du nombre de dossiers déposés.

Au moment du dépôt de son dossier, l'organisme peut solliciter le versement d'une avance de subvention répondant aux règles suivantes :

- ▶ Avance maximale de 25 % de la subvention à la notification.
- ▶ Versement du solde après service fait, sur présentation des factures, du bilan et de comptes-rendus et de l'attestation du versement du paiement des prestations.
- ▶ Concerne uniquement les subventions à partir de 23 000 euros.
- ▶ Sur décision du Comité des aides.
- ▶ Reversement de tout ou partie de la subvention en cas de non-réalisation totale ou partielle de l'action.

L'organisme Hlm qui souhaite bénéficier d'un financement du FSI doit confectionner un dossier de demande de subvention. Pour optimiser les chances de financement, le rédacteur ou la rédactrice du dossier doit se mettre à la place du service instructeur qui n'est pas forcément spécialiste du sujet du projet.

Clarté, pédagogie, précision, concision et synthèse sont les qualités principales attendues du dossier de demande de subvention FSI.

Les règles suivantes s'imposent pour tout dépôt de dossier :

- › Pour être déposé auprès de la CGLLS, le dossier doit être complet.
- › Chaque pièce doit être transmise sous la forme d'un fichier informatique indépendant.
- › L'intitulé de la pièce et son numéro doivent être indiqués dans le nom du fichier.

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

<https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/innovation-prospective/dossier-fonds-de-soutien-l-innovation-fsi>

N°	Pièce à joindre quel que soit le dossier
1	Courrier de demande d'introduction de l'organisme porteur au service instructeur avec un courrier du service instructeur à la Fédération dans le cas d'un dossier de modernisation.
2	Note de synthèse de deux pages.
3	Formulaire FSI.
4	Plan de financement.
5	Proposition de service du ou des prestataire(s).
6	RIB.
7	Bilan des financements FSI obtenus sur trois ans (uniquement du porteur de projet dans le cas d'un projet inter-organisme).
	Pièce à joindre si...
8	L'aide demandée est d'au moins 23 000 € / an → convention CGLLS pré-remplie.
9	La demande porte sur le recrutement d'un salarié → fiche de poste, CV, montant du salaire annuel brut, date de recrutement.
10	Il s'agit d'un montage juridique inhabituel → note sur la faisabilité juridique.
11	Il s'agit d'un dossier inter-organisme → convention de répartition des dépenses et de l'aide, qui désigne le pilote du projet.
12	Il s'agit d'un dossier de modernisation → avis du Comité paritaire régional.



► Pièce 2 : la note de présentation synthétique de deux pages

Deux pages, ni plus ni moins, pour une compréhension rapide et globale de la démarche par les services instructeurs et les instances de décisions :

- › Le contexte dans lequel s'inscrit la démarche et ce qui la justifie ;
- › Les enjeux et objectifs stratégiques ;
- › Les impacts attendus ;
- › Pour un dossier d'innovation, explicitation de son caractère innovant ;
- › Le déroulement du projet par étape : les différentes étapes, le calendrier prévisionnel et la durée de la démarche, le(s) livrable(s) attendu(s) ;
- › Le cas échéant, lien avec des financements FSI précédemment obtenus.

► Pièce 5 : la proposition de service du ou des prestataires

Elle doit être suffisamment détaillée pour intégrer les informations suivantes :

- › Nature de l'intervention ;
- › Calendrier de l'intervention et durée ;
- › Le montant de la prestation associée à chaque étape ;
- › Proposition financière détaillée : décomposition du coût, nombre de jours d'intervention, etc.
- › Livrables attendus.

► Pièce 4 : plan de financement

Le plan de financement doit être le reflet de l'intégralité de la démarche et être cohérent avec les autres pièces du dossier.



À RETENIR

- › Distinguer le coût total du projet des dépenses éligibles.
- › Le détail des types / natures des dépenses est à préciser.
- › Indiquer le cas échéant, le nombre de jours d'intervention du prestataire extérieur.

Le cumul des financements publics (y compris CGLLS) d'un projet ne peut être supérieur à 80 %.



Pour toute subvention à partir de 23 000 €, une convention est obligatoire entre l'organisme Hlm et la CGLLS.

Cette convention est à compléter à partir d'un modèle type disponible en annexe du présent guide et sur le site Internet de l'Union sociale pour l'habitat. Elle doit être préremplie en format Word dans le dossier de demande de financement.

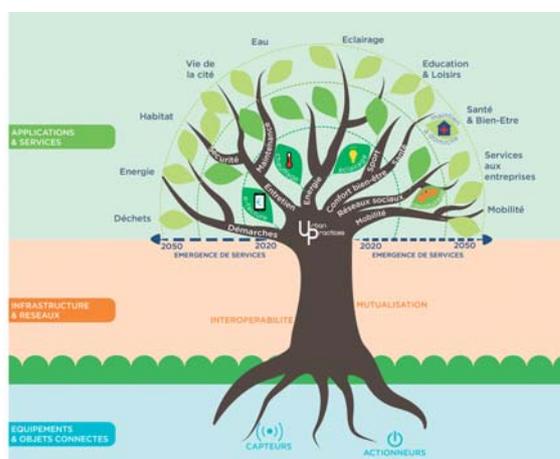
Elle peut intégrer une autorisation de diffusion des données et/ou des résultats du projet. Voir fiche 12 page 18.

Elle est à signer dans un délai de six mois après la notification de la décision de financement par la CGLLS. Au-delà de ce délai, la décision est caduque.

Valable trois ans, elle est prorogable un an sur demande du porteur de projet qu'il adresse au Comité des aides ou au Conseil d'administration de la CGLLS, pour les dossiers de modernisation et d'innovation.



Hackaton régié 2020 - ©Tarn Habitat



Accompagnement à la rénovation thermique couplée au numérique - ©Urban Practices

Un projet commun bénéficiant à plusieurs organismes peut faire l'objet d'une demande conjointe. Les organismes Hlm partenaires doivent mandater un des leurs pour les représenter auprès de l'AR Hlm/CPR, de la Fédération et de la CGLLS.

Le mandataire est forcément un organisme Hlm, et non une AR Hlm par exemple, car seul un organisme Hlm cotisant à la CGLLS peut bénéficier d'un financement. C'est en son nom qu'est déposée la demande. C'est la Fédération de l'organisme Hlm mandaté qui dépose le dossier auprès de la CGLLS.

Les dossiers inter-organisme peuvent associer des structures autres qu'Hlm : EPL, association MOI¹.

Un dossier inter-organisme peut être constitué entre les organismes d'un même groupe capitalistique, d'une même société de coordination, d'un même territoire. Des organismes n'ayant aucun lien spécifique et souhaitant expérimenter une démarche commune par exemple, peuvent également déposer un dossier inter-organisme.

L'Association régionale Hlm peut susciter l'émergence de projets inter-organisme.

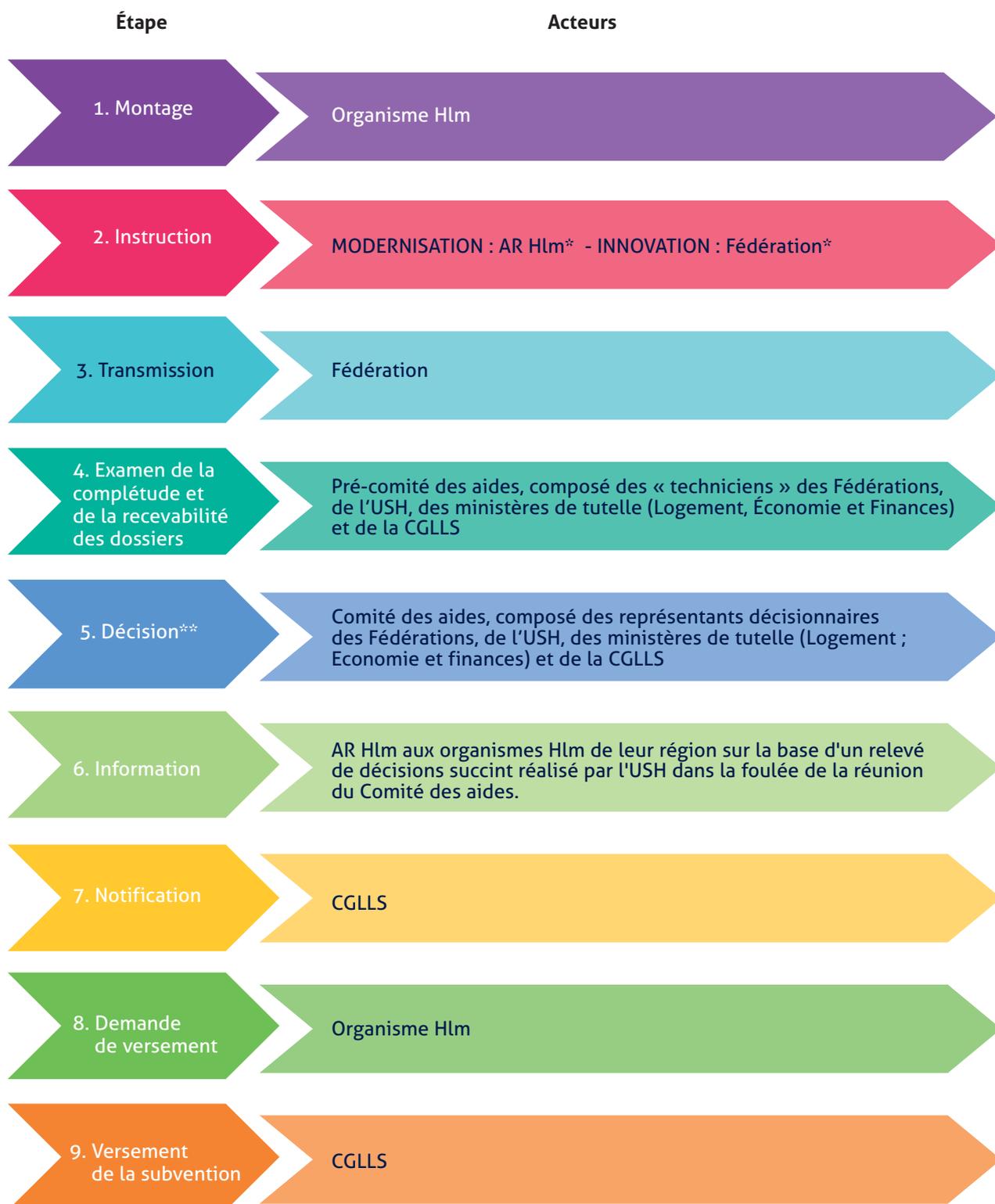
L'organisme Hlm mandaté est le seul interlocuteur de la Fédération et de la CGLLS (présentation de la demande, attestations PSP et cotisation CGLLS, convention, demandes de versement des subventions). La totalité de la subvention est déduite de son « droit de tirage » triennal de 500 000 €.

Il lui reviendra de payer l'intégralité des factures qui doivent être libellées à son nom et d'appeler les subventions (transmission des bilans, des copies des factures payées...). Charge à lui de facturer aux autres organismes partenaires de la démarche, la part des dépenses qui leur revient et de leur reverser leur part de subvention.

Il est recommandé de rédiger une convention entre les organismes qui désigne le pilote du projet, nomme les membres, fixe les règles de fonctionnement entre eux, notamment les ratios de répartitions des dépenses et de l'aide de la CGLLS à percevoir. Un modèle de convention est proposé en annexe page 54.

	INNOVATION	MODERNISATION
Plafond de subvention	250 000 € TTC	150 000 € TTC
Taux de subvention	50%	50%
Instruction	Fédération	Comité paritaire régional

¹ MOI : structure de maîtrise d'ouvrage sociale adhérant à l'une des Fédérations suivantes : SOLIHA, FAPIL, UNAFO.



* Les coordonnées des interlocuteurs et des interlocutrices se trouvent dans la fiche 15 Page XXXX

** Les décisions du Comité des aides sont prises à l'unanimité de ses membres. À défaut, le dossier peut être soumis au Conseil d'administration de la CGLLS.

Le Comité paritaire régional (CPR) est l'interlocuteur régional pour les dossiers de modernisation.

Il est composé de représentants de l'État et du Mouvement Hlm. Ses modalités de fonctionnement et son calendrier, définis au niveau local, est variable d'une région à l'autre. Pour en connaître le détail, l'organisme Hlm se rapproche du correspondant ou de la correspondante de l'AR Hlm (Cf. coordonnées dans la fiche 15 page 21).

Le Comité paritaire régional (CPR) :

- › Vérifie la complétude des dossiers de modernisation ;
- › Donne un avis consultatif sur le dossier qui éclaire le Comité des aides. L'avis doit être signé par les représentants locaux de l'État et du Mouvement Hlm.

La Fédération transmet ensuite le dossier à la CGLLS pour inscription à l'ordre du jour du Comité des aides de la CGLLS.

L'avis consultatif peut être positif, négatif ou accompagné de réserves motivées. Le Comité des aides sera amené à se prononcer sur les dossiers positifs et sur ceux comportant des réserves. Seuls les dossiers instruits, complets et ayant reçu un avis favorable du CPR, sont transmis par l'Association régionale Hlm à la Fédération concernée.

Le CPR instruit les dossiers des organismes Hlm (et non des associations d'hébergement et d'insertion – MOI – ou aux EPL éligibles au financement FSI, même si elles sont adhérentes de l'Association régionale Hlm).

À NOTER**L'article R452-16-2 du CCH**

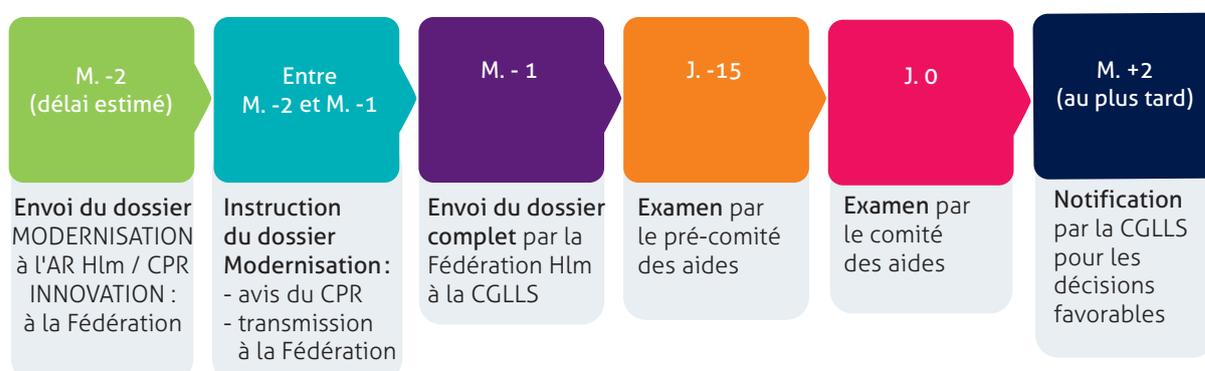
« Dans chaque région, un Comité composé à parité de représentants de l'État et de l'association régionale d'organismes d'habitat social est consulté sur les demandes de modernisation et de professionnalisation des organismes adressées par les organismes d'habitations à loyer modéré au fonds de soutien à l'innovation mentionné à l'article L. 452-1. Après décision du Conseil d'administration de la caisse sur toute demande de financement au titre de ce fonds, le directeur général de la caisse la notifie à l'organisme concerné.

Après que la réalisation de la prestation ou de la livraison a été constatée par le préfet de la région où l'organisme bénéficiaire a son siège, le directeur général de la caisse ordonnance le paiement ».

Le Comité des aides examine les dossiers au cours de cinq sessions annuelles dont le calendrier est déterminé en fin d'année précédente.

Pour être éligible, une dépense ne peut avoir été engagée plus de 3 mois avant le Comité des aides ou le Conseil d'administration décidant de la subvention.

LE RÉTROPLANNING



LE CALENDRIER PREVISIONNEL 2021

Transmission du dossier par l'organisme	Transmission du dossier complet à la CGLLS	Pré-Comité technique	Comité des aides
Modernisation : ARHlm Innovation : Fédération	Par la Fédération	Complétude et recevabilité	Organe décisionnaire
M-2	M-1	J-15	J0
4 décembre 2020	4 janvier 2021	19 janvier 2021	3 février 2021
8 février 2021	8 mars 2021	23 mars 2021	7 avril 2021
9 avril 2021	10 mai 2021	25 mai 2021	9 juin 2021
16 juillet 2021	16 août 2021	1 ^{er} septembre 2021	15 septembre 2021
24 septembre 2021	18 octobre 2021	9 novembre 2021	23 novembre 2021

Ce calendrier étant provisoire, il peut être amené à évoluer.



Seuls les dossiers parvenus complets sont examinés.

Le FSI ne prévoyait pas de modalités spécifiques de capitalisation avant le 1er janvier 2021. Or, chemin faisant, ce besoin s'est avéré. La délibération du Conseil d'administration de la CGLLS n° 2020-20 du 1^{er} juillet 2020 qui a refondu les modalités de fonctionnement prévoit désormais les modalités suivantes concernant la diffusion des projets :

« Les organismes joignent un rapport d'évaluation (si possible avec une plaquette publiable ou publiée) à leur demande de versement de subvention. Les évaluations des projets permettent également d'alimenter les éléments de communication. Les organismes peuvent bénéficier d'une subvention maximum de 5 000 euros pour contribuer à la confection de ce rapport et de cette plaquette.

La mise en réseau des données FSI sur le site interactif de la CGLLS permet d'ouvrir l'accès à certaines pièces des dossiers à des usagers (Ministère, Fédérations, organismes de logement locatif social), voire d'en extraire des pièces afin de les mettre sur le site Internet de la CGLLS ou de s'en servir à des fins de communication.

Une analyse/sélection des projets peut être mise en place par le Comité des aides avec le concours de partenaires (USH, Fédération ou union, prestataire, chercheur...) afin d'en rendre compte devant les instances et le public chaque année.

Une autorisation de diffusion de données et/ou de résultats du projet peut, le cas échéant, être intégrée dans la convention entre la CGLLS et l'organisme. Avec l'accord de l'organisme, la CGLLS peut communiquer sur le projet via la plateforme FSI en ouvrant des droits d'accès aux autres organismes et Fédérations ou via son rapport d'activité ou une communication lors d'un congrès ou d'une assemblée de sa Fédération ou de son union. »

Ces nouvelles dispositions n'ayant pas encore donné lieu à une application, nous ne connaissons pas leurs modalités effectives qui s'établiront au fur et à mesure du temps.



Optimiser l'expérience client
©Promologis

À compter de la notification par la décision du Comité des aides, l'organisme Hlm est en lien direct avec la CGLLS pour tout ce qui a trait à la démarche et au financement.

L'organisme demande le versement à la CGLLS, une fois les prestations réalisées et payées.

Le versement de la subvention se fait en une seule fois, à l'issue de l'action. Pour les actions se déroulant sur plus de 12 mois, il est possible de demander un versement annuel.

Le financement de l'action et les demandes de paiement ne peuvent excéder 36 mois.

La demande de versement de la subvention à la CGLLS est constituée des éléments suivants :

- › Courrier de l'organisme porteur demandant le paiement de la prestation ;
- › Attestation signée par le bailleur du paiement des prestations et précisant le montant, jointe aux factures ;
- › Tableau récapitulatif des factures, **acquittées** et numérotées, et copie des factures numérotées et classées ;
- › Bilan de l'action ou rapport d'évaluation ;
- › Plaquette publiable ou publiée (fiche 12, p. 15) ;
- › RIB (s'il a changé depuis la transmission du dossier de demande de subvention).



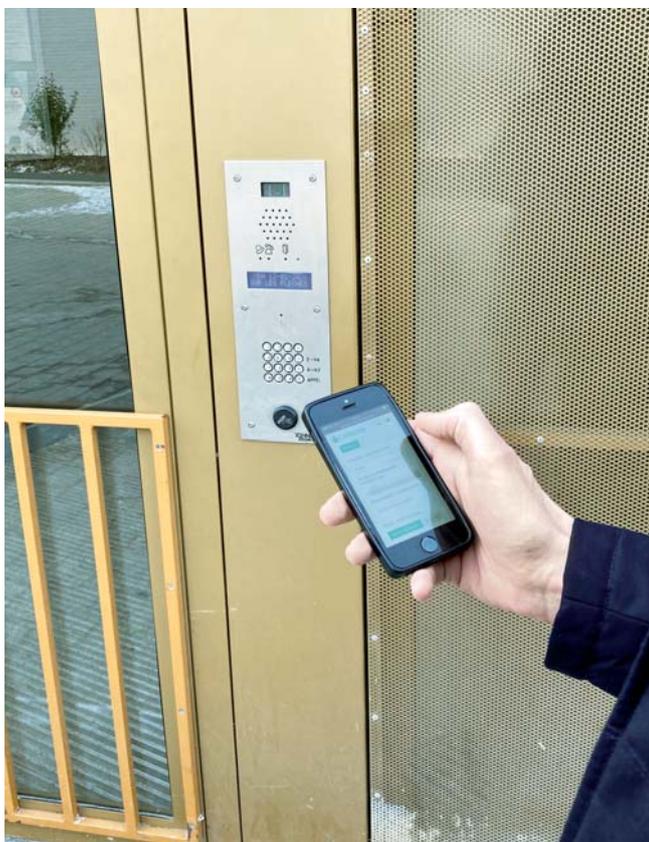
Mission d'accompagnement de démarche interne participative - ©Rachel Aubert Consult'

► Informations générales sur le FSI : deux sites internet

- <https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources>
 - Le présent guide en version électronique ;
 - Les documents types constituant le dossier de demande de financement ;
 - Divers bilans quantitatifs et qualitatifs ;
 - Le calendrier annuel de dépôt des dossiers et des réunions du Comité des aides ;
- <https://cglls.fr/>

► Informations sur les dossiers

- **Montage du dossier** : contacter votre AR Hlm pour les dossiers de modernisation et la Fédération pour les dossiers d'innovation (fiche 15 p. 21).
- **Décision** : information à l'organisme par l'AR Hlm, sur la base du relevé de décisions transmis par l'USH.
- **Notification** : la CGLLS notifie à l'organisme les décisions positives dans les deux mois suivant la décision.
- **Versement de la subvention** : contacter la CGLLS au 01 40 02 94 14.



Numérisation des contrôles techniques de terrain
©Grand Dijon Habitat

Union sociale pour l'habitat et Fédérations

Fédération des Coop' Hlm	Cécile Simon	cecile.simon@hlm.coop	01 40 75 68 82	07 63 47 37 58
Fédération des ESH	Loup Bommier	l.bommier@esh.fr	01 40 75 79 16	06 45 12 39 64
Fédération des OPH	Anne Tixier	a.tixier@foph.fr	01 40 75 78 48	
FNAR	Samantha Fouquart	samantha.fouquart@fnar-habitat.org	01 40 75 50 45	07 62 32 63 47
USH	Catherine Hluszko	catherine.hluszko@union-habitat.org	01 40 75 78 80	06 81 00 71 04

Associations régionales Hlm

Alsace	Anne Conreaux-Viraswami	a.conreaux-viraswami@areal-habitat.org	03 90 56 11 93	
AURA	Catherine De Stefano	c.destefano@aura-hlm.org	04 78 77 01 07	
Bourgogne	Isabelle Soares	isabelle.soares@union-habitat.org	03 80 36 44 44	
Bretagne	Bernadette Carton-Trutt	b.trutt@arohabitat-bretagne.org	02 99 35 02 75 06 73 32 30 84	
Centre Val de Loire	Sandra Kaouch	s.kaouch.arhlmce@union-habitat.org	02 18 84 50 00	
Champagne - Ardennes	Valérie Chaillou	v.chaillou@arca-hlm.com	03 26 05 04 14	
Franche-Comté	Anne Schwerdorffer	a.schwerdorffer@union-habitat.org	03 81 52 21 55	
Hauts-de-France	Maximilien Oniar	m.oniar@union-habitat.org	06 52 07 82 66 03 28 16 07 39	
Île-de-France	Vincent Rougeot	v.rougeot@aorif.org	01 40 75 52 91	
Lorraine	Claire Degoutin	c.degoutin.arel@union-habitat.org	03 87 69 01 35	
Normandie	Anita Cacaux	a.cacaux.arhlmn@union-habitat.org	02 32 81 45 50	
Nouvelle-Aquitaine	Valérie Peyrelongue	valerie.peyrelongue@union-habitat.org	05 56 69 47 90	
Occitanie (Montpellier)	Thierry Evdokimoff	t.evdokimoff@omhabitat.org	06 16 47 76 51 04 99 51 25 36	
Occitanie (Toulouse)	Marie-Laure Ayme	mLayme@union-habitat.org	05 61 36 07 60	
PACA & Corse	Danièle Amet	damet@arhlm pacacorse.com	04 91 13 73 26	
Pays de la Loire	Julien Boucault	jboucault@ush-pl.org	06 27 04 91 31 02 72 01 20 64	



PARTIE 2

Le bilan des financements 2014-2020

BILAN 2014 - 2020

► Depuis 2014, plus de 26 millions de subventions ont été accordés par le Fonds de soutien à l'innovation :

- › 2014 : 0,8 M€ (15 dossiers)
- › 2015 : 6,3 M€ (105 dossiers)
- › 2016 : 2,3 M€ (80 dossiers)
- › 2017 : 3,0 M€ (80 dossiers)
- › 2018 : 2,5 M€ (62 dossiers)
- › 2019 : 7,9 M€ (132 dossiers)
- › 2020 : 4,7 M€ (94 dossiers)

► Ce sont 543 actions qui ont ainsi été subventionnées

- › 127 dossiers d'innovation pour 12,7 millions de subventions
- › 416 dossiers de modernisation pour 13,3 millions de subventions

► Pendant la même période, on dénombre 84 dossiers inter-organismes.

Répartition par types d'organismes porteurs entre 2014 et 2020

Type d'organisme	Nombre de dossiers	Pourcentage du nombre de dossiers	Montant de subvention en millions d'euros	Pourcentage du montant de subvention
OPH	252	46 %	11,6	45 %
ESH	206	38 %	10,7	41 %
EPL	30	6 %	1,8	7 %
MOI ²	28	5 %	1,6	5 %
Coop'Hlm	12	2 %	0,3	1 %

Répartition par région du nombre de dossiers financés par région entre 2014 et 2020

Région	Nombre de dossiers	% du nombre de dossiers
Île-de-France	72	13%
Hauts-de-France	66	12%
Auvergne-Rhône-Alpes	57	11%
Grand Est	54	10%
Bourgogne-Franche-Comté	50	9%
Normandie	49	9%
Occitanie	39	7%
Pays de la Loire	37	7%
Paca Corse	36	7%
Nouvelle-Aquitaine	35	6%
Centre-Val de Loire	26	5%
Bretagne	11	2%
Outre-Mer	11	2%

² MOI : structure de maîtrise d'ouvrage sociale adhérent à l'une des Fédérations suivantes : SOLIHA, FAPIL, UNAF0

Les dossiers déposés par grands thèmes *

Thèmes	Nb de dossiers	%	Innovation	Modernisation
Qualité de service : amélioration de la gestion et du traitement des réclamations, formation, certification, audit ou action de gestion de la qualité, Quali'Hlm, nouveaux services aux locataires...	149	37	16	133
Dématérialisation : études stratégiques, domotique, numérisation, CAL dématérialisée, intranet locataires, site Internet...	98	18	13	85
Accompagnement des locataires : innovation sociale, accompagnement de publics cibles (jeunes, gens du voyage, seniors, intergénérationnel...), insertion par l'emploi, santé...	56	10	51	5
Adaptation du patrimoine : adaptation aux populations spécifiques, au vieillissement, HSS, accessibilité, études de marché, lutte contre la vacance...	56	10	8	48
RSE : audits, bilan, recrutement de chargé de mission, gestion des déchets, achats responsables, coût global...	42	8	5	37
Formation du personnel ou des locataires	25	5	3	22
Loyers et charges : audit quittancement, process charges, charges locatives, études loyers, lutte contre les impayés,	24	5	0	24
Réforme des attributions, gestion partagée de la demande, connaissance de l'occupation...	20	4	2	18
Énergie : amélioration de la performance, gestion du bâti, incitation aux économies, gestion des fluides...	16%	3	12	4

* Seuls les thèmes les plus fréquemment rencontrés étant présentés dans ce tableau, tous les dossiers ayant reçu une subvention n'y sont pas mentionnés.

1. DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION FAVORABLE EN 2020

Après plusieurs années au cours desquelles les organismes ont sollicité majoritairement le FSI pour des actions d'études et de conseils, la part du numérique et du digital a pris une place prépondérante dans leurs demandes de subventions, signe évident d'un usage du FSI en phase avec les besoins d'évolutions technologiques des organismes.

En matière de thématiques, comme depuis plusieurs années, ce sont les démarches relatives à la qualité de service qui sont les plus nombreuses à avoir fait l'objet de subventions de la part du FSI (29 actions subventionnées). Deux tendances majeures sont à noter au sein de cette thématique :

- › L'adoption et la création d'outils numériques et digitaux pour moderniser la qualité de service ;
- › Les actions mises en œuvre en faveur de l'émergence nouveaux services aux locataires.

On note une légère baisse de la proportion des dossiers relatifs à des labellisations et des certifications en qualité de service (8,5 % des dossiers, versus 15 % environ les années précédentes).

La modernisation des processus internes dans un souci d'efficience arrive en deuxième position parmi les dossiers subventionnés.

Le pilotage de la donnée, du système et la transformation digitale y tiennent une part prépondérante, atteignant près d'un quart de l'ensemble des actions financées en 2020. Au sein de cette sous-catégorie, les actions en faveur du BIM sont très représentées (près de 10 % des actions financées en 2020).

Dans cette catégorie, on note également une certaine représentation des actions relatives au pilotage des processus et aux outils d'aide à la décision.

Le FSI n'ayant pas été sollicité en 2020 pour le financement de l'appel à projets « 10 000 logements accompagnés », les dossiers relevant des dispositifs innovants d'insertion et d'accompagnement et du suivi des locataires ont été moins représentés. Tous ceux qui l'ont été (8 dossiers) concernent les seniors. Sur ce thème, on note une moindre place des labels que précédemment.

À NOTER

De manière globale, on note une diminution des dossiers consacrés à la transition énergétique, à la RSE.

Répartition des dossiers 2020 suivant les thèmes éligibles depuis le 1^{er} janvier 2021

Rubrique	Dont	Nbre de dossiers
Volet logement des dispositif innovants d'insertion et d'accompagnement de la qualité de service, l'accueil, l'accompagnement ou le suivi des locataires	Vieillesse	8
Études techniques à caractère innovant liées aux immeubles ou aux travaux avec des objectifs de performance énergétique et de développement durable et de traitement de l'amiante		2
Montages innovants en matière de gestion patrimoniale ou de gestion de projets d'investissements (maîtrise d'ouvrage)		1
Adaptation du patrimoine à son marché	Étude d'adaptation de l'offre	3
	Participation des locataires et coproduction	1
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	29
	Accompagnement à la modernisation des ressources humaines	2
	Labellisation, certification, référentiels	8
Élaboration d'un plan de crise		2
Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience	Optimisation générale ou spécifique des processus	10
	Optimisation économique (maîtrise de la quittance, charges)	2
	Pilotage de la donnée, du système et transformation digitale	22

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

► Vieillesse

- Développement d'une politique commune inter-bailleur en faveur du logement des seniors : recrutement d'un chargé de mission dédié ; réalisation d'un état des lieux de l'offre ; définition d'une stratégie et d'un plan d'actions ; création d'un « modèle sénior » commun.
- **Modernisation - Inter-organismes - Subvention : 105 829 euros.**
- Recrutement de deux animateurs coordinateurs afin de travailler sur la prévention de la perte d'autonomie et favoriser les parcours résidentiels au sein du patrimoine de l'organisme.
- **Modernisation - Subvention : 96 000 euros.**
- Labellisation Habitat senior services (HSS) : mise en place de politiques d'offres et de services à destination des locataires seniors et labellisation HSS.
- **Modernisation - Subvention : 40 980 euros.**
- Démarche expérimentale de création d'un label Quali'Hlm spécifique aux résidences-foyers dans un objectif d'améliorer le suivi de l'activité des gestionnaires.
- **Innovation - Inter-organisme - Subvention : 14 190 euros.**
- Labellisation Ready to Service (R2S) : développement de nouveaux services connectés dans les logements pour les personnes âgées.
- **Modernisation - Subvention : 22 824 euros.**
- Création en interne à l'organisme et mise en œuvre d'une mission action vie sociale seniors (assurer le bien-être des locataires, animations de lien social, accompagnement individualisé des personnes).
- **Modernisation - Subvention : 80 697 euros.**
- Dispositif innovant d'accompagnement des personnes âgées par la mise en œuvre de diagnostics individuels à 360° avec des ergothérapeutes en vue de la co-construction d'une réponse adaptée aux besoins de chacun pour le maintien à domicile.
- **Modernisation - Inter-organisme - Subvention : 150 000 euros.**
- Inclusion numérique solidaire : expérimentation d'une messagerie d'immeuble visant à encourager le dialogue et la solidarité entre voisins, à améliorer et fluidifier la communication entre l'organisme et les locataires et à identifier les besoins et contraintes des populations seniors et fragiles.
- **Modernisation - Subvention : 11 232 euros.**

2. Études 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

- Assistance à maîtrise d'ouvrage pour accompagner des bailleurs sociaux dans la mise en concurrence et le choix de prestataires pour un accord cadre portant sur la réhabilitation à énergie zéro garantie pour près de 2 000 logements.
- **Innovation - Inter-organisme - Subvention : 200 000 euros.**
- Transition énergétique : audit des panneaux solaires ECS (analyse du rendement, améliorations possibles, viabilité des systèmes).
- **Modernisation - Subvention : 6 451 euros.**

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

- ▶ Assistance à maîtrise d'ouvrage habitat participatif et intervention de bureaux d'études spécialisés dans des modes de constructifs innovants (structure bois, paille) pour un accompagnement dans deux opérations mêlant habitat participatif, auto-construction et procédés constructifs biosourcés.
- ▶ Innovation - Subvention : 95 110 euros.

4. Adaptation du patrimoine à son marché

▶ Études d'adaptation de l'offre

- ▶ Afin de diminuer les coûts de production, de la prospection foncière jusqu'au décompte définitif, mise en place d'un outil relatif au montage des opération permettant le montage financier, le suivi des procédures et des dossiers de financement et le transfert automatisé des données entre les services développement, patrimoine, financier et juridique de l'organisme.
- ▶ Modernisation - Subvention : 39 531 euros.
- ▶ Anticiper les nouveaux modes d'habitat : étude prospective sur la flexibilité du logement social.
- ▶ Modernisation - Subvention : 23 400 euros.
- ▶ Analyse des loyers et charges des logements sociaux d'une métropole dans une logique de loyer abordable en identifiant des marges de manœuvre et la stratégie pour loger les ménages du premier quartile (caractérisation de la demande, état des lieux des loyers, identification de l'offre abordable pour les ménages précaires, prospective des moyens de mobilisation d'une offre adaptée).
- ▶ Modernisation - Inter-organisme - Subvention : 3 052 euros.

▶ Participation des locataires et coproduction

- ▶ Outil numérique d'accompagnement des locataires pour les projets de réhabilitation : concevoir et réaliser une plate-forme numérique disponible en mode web et appli, pour favoriser la participation des locataires aux projets de réhabilitation et améliorer la relation bailleur - entreprises - locataires pendant les travaux.
- ▶ Innovation - Subvention : 50 000 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.

- ▶ Élaboration de nouveaux services : analyse de données, mission d'optimisation et développement interne de la gestion client pour répondre au mieux aux exigences des locataires et proposer de nouveaux services.
- ▶ Modernisation - Subvention : 100 000 euros.
- ▶ Étude organisationnelle en vue de réorganiser les services de la proximité pour mieux répondre aux attentes et à l'évolution des besoins des locataires.
- ▶ Modernisation - Subvention : 11 088 euros.

- ▶ Mise en place d'un dispositif de « client mystère ».
- ▶ **Modernisation - Subvention : 9 504 euros.**
- ▶ Centralisation de la gestion technique du patrimoine (sollicitations des locataires, états des lieux, gestion de l'entretien du patrimoine et contrôles du patrimoine).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 52 037 euros.**
- ▶ Création d'une agence d'accueil mobile pour aller à la rencontre des locataires habitant en zone rurale et/ou ne pouvant se déplacer.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 65 664 euros.**
- ▶ Mise en place d'une série de solutions mobiles pour optimiser la gestion du patrimoine, l'insertion du locataire dans son logement dans le cadre de la gestion locative et de la gestion patrimoniale de l'organisme.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 92 833 euros.**
- ▶ Portail locataires : mise en place d'une plate-forme digitale.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 52 928 euros.**
- ▶ Mise en place d'un portail locataires et d'un portail de proximité (accès par les agents de proximité à toutes les informations relatives aux locataires et aux bâtiments, commande de travaux, accompagnement des locataires dans leurs démarches et offre de nouveaux services).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Développement de la stratégie de gestion des relations clients : mise en place d'un CRM.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 16 011 euros.**
- ▶ Mise en place d'un CRM.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 49 772 euros.**
- ▶ Mise en place d'un chatbot.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 14 240 euros.**
- ▶ Installation d'un CRC multicanal avec création de postes et formations dédiées.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Mise en place d'un centre de relations clients (CRC).
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes - Subvention : 150 000 euros.**
- ▶ Mise en place d'un centre de relation clients (CRC).
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes - Subvention : 126 650 euros.**
- ▶ Développement d'outils numériques pour la gestion de la relation clients : outils digitaux destinés à la relations locataires - bailleurs, outils et process interne pour engager une transformation digitale.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 50 143 euros.**
- ▶ Déploiement d'outils numériques auprès des locataires et création d'un espace locataires numérique (extranet et application).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 16 314 euros.**
- ▶ Transition numérique : création de services numériques sur la relation clients, ressources humaines, relations administrateurs...
- ▶ **Modernisation - Subvention : 41 341 euros.**
- ▶ Mise en place de tablettes numériques pour la réalisation des états des lieux (le matériel n'a pas été financé).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 7 015 euros.**
- ▶ Solution d'états des lieux numériques et de services numériques de proximité (financement : solutions logicielles numériques, installation et paramétrage des solutions, instances de pilotage, formations du personnel).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 68 678 euros.**

- ▶ Transformation numérique de la relation clients : développement d'une application mobile gratuite destinée aux locataires : information en temps réels de l'actualité de leur immeuble, résidence ou quartier ; accès aux données locataires ; consultation des informations relatives à la vie du bail...
- ▶ **Modernisation - Subvention : 26 381 euros.**
- ▶ Audit d'optimisation du service de gestion locative : améliorer le suivi de l'activité locative avec un meilleur pilotage, disposer d'une meilleure connaissance des locataires et de la demande sociale, régulariser les modalités et process d'attributions et développer la qualité de service.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 6 408 euros.**
- ▶ Création d'une intelligence artificielle au service des attributions pour optimiser le processus des attributions en libérant les chargés d'attributions de tâches administratives chronophages.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros**
- ▶ Renforcement de la relation clients : étude visant à faire évoluer l'organisation et la gestion des contacts électroniques et des appels entrants des prospects, des demandeurs et des locataires.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 5 280 euros.**
- ▶ Réalisation de vidéos et de tutoriels destinés aux locataires.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 3 566 euros.**
- ▶ MOOC formation en ligne des locataires aux éco-gestes à l'appropriation des équipements à distance de leur logement.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 15 696 euros.**
- ▶ Accompagnement social de la trajectoire résidentielle des locataires par la conception, la réalisation et l'animation de formations en e-learning.
- ▶ **Modernisation – Subvention : 56 872 euros.**
- ▶ Conception d'une application en réalité virtuelle permettant l'organisation en pied d'immeubles d'ateliers de sensibilisation et de prévention des risques d'incendies domestiques.
- ▶ **Innovation - Subvention : 14 850 euros**
- ▶ Développer l'usage des services numériques auprès des locataires
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Optimisation de la gestion des charges récupérables : accompagnement pour remettre en transversalité certains processus impactant la gestion et le montant des charges, favoriser une meilleure exploitation des outils informatiques pour faciliter le calcul et le suivi des charges, faire évoluer les pratiques métier et améliorer la connaissance réglementaire et technique des collaborateurs (formation).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 27 804 euros.**

▶ **Labellisation, certification, référentiels**

- ▶ Deux dossiers de labellisation Quali'Hlm
- ▶ **Modernisation : 5 328 euros et 6 600 euros**
- ▶ Deux dossiers de labellisation Qualibail
- ▶ **Modernisation : 22 120 euros et 7 800 euros.**
- ▶ Accompagnement pour la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue à travers une démarche processus. Objectif de s'inscrire à court terme dans la mise en place d'un contrôle interne et d'une certification Quali'bail.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 13 824 euros.**
- ▶ Certification Iso 50 001 (transition énergétique)
- ▶ **Modernisation - Subvention - 27 593 euros**

- ▶ Appui au lancement d'une démarche RSE inter-organisme de groupe en s'appuyant sur le référentiel et les outils EURHO-GR.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 28 600 euros.**
- ▶ Recrutement d'un chef de projet visant à l'accompagnement de la certification ISO 9001.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 52 742 euros.**

▶ **Accompagnement à la modernisation des ressources humaines**

- ▶ Parcours de formation certifiante de l'ensemble des gardiens de l'organisme avec pour objectifs le développement d'une culture de la relation client et l'employabilité des collaborateurs et des collaboratrices. Thématiques des apprentissages : maintenance du patrimoine, gestion administrative du bail, gestion des relations avec les clients, contrôle des prestations, méthodologie des écrits professionnels.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 79 272 euros.**
- ▶ Renforcement des compétences juridiques en droit pénal des personnels de terrain assermentés.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 5 192 euros.**
- ▶ **6. Élaboration d'un plan de crise**
- ▶ Mise en place d'un plan de reprise d'activité afin de basculer dans les meilleurs délais dans un système capable de prendre en charge les besoins informatiques nécessaires à la survie de l'entreprise en cas de sinistre grave entraînant un arrêt de fonctionnement total du système.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 52 346 euros.**
- ▶ Nouveaux usages de travail avec Office 365 : plan de formations sur les nouveaux usages de travail avec Office 365 pour limiter les risques de défaut de maîtrise des activités en cas d'apparition de nouvelles crises, après celle de la Covid 19.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 40 049 euros.**

7. Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience

- ▶ Stimulation de l'innovation décentralisée et au plus près des clients : mise en place d'une plateforme collaborative d'innovation ; formation d'une équipe de porteurs de projets internes ; générer de l'innovation pour améliorer la qualité de service.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 10 080 euros.**
- ▶ Concevoir et développer un projet d'entreprise ambitieux, singulier et innovant en s'appuyant sur les parties prenantes de l'organisme.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 14 000 euros.**
- ▶ Adaptation et modernisation du système d'informations, en vue de répondre aux exigences de la stratégie d'entreprise post-fusion.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Dans le cadre d'une fusion, assistance pour la définition et la mise en œuvre du dispositif de consultation des parties prenantes internes et externes afin notamment d'ajuster le référentiel interne des enjeux stratégiques de l'organisme.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 14 280 euros.**
- ▶ Renforcement du contrôle de gestion de la gestion locative et de la relation client via un outil de management de la qualité pour l'amélioration du pilotage des activités et un fonctionnement transverse des activités.
- ▶ **Modernisation - inter-organisme - Subvention : 150 000 euros.**

- ▶ Dématérialisation de la CALEOL, de la gestion locative, juridique et technique.
Modernisation - Subvention : 30 192 euros.
- ▶ Fichier partagé de la demande et des attributions.
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes - Subvention : 12 141 euros.**
- ▶ Mise en place du portail Immoweb.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 11 160 euros.**
- ▶ Mise en place d'une nouvelle organisation et des nouveaux processus relatifs à une démarche commerciale proactive.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**

▶ **Optimisation économique (maîtrise de la quittance, charges)**

- ▶ Recrutement d'un chef de projet métier gestion locative - intelligence artificielle mobilisé sur deux thématiques : intégration des solutions d'AI en matière de recouvrement et élaboration d'un outil d'observatoire des charges.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 75 040 euros.**
- ▶ Audit des charges locatives : volet organisationnel, archivage numérique et GED des prestations, délais de traitement, régularisations...
- ▶ **Modernisation - Subvention : 19 200 euros**

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

- ▶ BIM : prestations d'accompagnement pour définir la stratégie et l'architecture du projet BIM de l'organisme.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 11 904 euros.**
- ▶ BIM : étude d'opportunité sur la mise en place d'une démarche BIM.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 3 360 euros.**
- ▶ Développement d'une solution en ligne permettant l'exploitation du patrimoine : renforcer et capitaliser la connaissance du patrimoine et centraliser les données, afin d'arbitrer et de prioriser les travaux en optimisant le budget et en maîtrisant les risques.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 79 834 euros.**
- ▶ BIM : AMO pour le déploiement du logiciel BIM, l'intégration des données patrimoniales, un appui pour la création d'une cellule patrimoine numérique interne garante dans la durée de la fiabilité de la donnée.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ BIM : mise en place d'un logiciel graphique de gestion technique du patrimoine.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 96 992 euros.**
- ▶ BIM : réalisation d'une modélisation de trois ensembles immobiliers, dont un par scan 3D, afin d'établir une maquette numérique permettant d'améliorer la connaissance du patrimoine, l'optimisation des processus d'exploitation et de maintenance.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 27 216 euros.**
- ▶ Mise en place du BIM Management sur trois opérations pilotes.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en œuvre du BIM dans une opération de réhabilitation.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 11 040 euros.**

- ▶ BIM : expérimentation du BIM à travers différents cas d'usage en s'appuyant sur l'AMI du PUCA pour la définition de la stratégie BIM de l'organisme et la création de son référentiel technique et patrimonial.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 29 200 euros.**
- ▶ Mise en œuvre d'une solution facilitant la communication d'informations ciblées et personnalisées au sein des équipes : informer ou sensibiliser les collaborateurs en ayant la capacité de mesurer leur bonne diffusion et vérifier la bonne appropriation des informations par les équipes (questionnaires, sondages, baromètres).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 22 790 euros.**
- ▶ Dématérialisation : mise en place d'un workflow permettant la validation des factures et les règlements fournisseurs de manière dématérialisée.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 12 936 euros.**
- ▶ Prestation d'accompagnement à l'analyse, à la réflexion et à la formation du personnel dans le cadre de la préparation au changement de logiciel (gain d'efficacité, outils de contrôle et de pilotage, harmonisation des pratiques...).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 39 508 euros.**
- ▶ Numérisation et dématérialisation des dossiers clients.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 61 440 euros.**
- ▶ Développement d'un outil web de pilotage stratégique et de reporting décisionnel.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 19 930 euros.**
- ▶ Constitution d'un entrepôt de données et des outils associés : extraction automatisée, tableaux de bord, application de data science.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Outil digital dédié à la gestion de la remise en location des logements vacants.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 24 000 euros.**
- ▶ Développer les outils de mobilité des agents de proximité par la digitalisation des processus de gestion de la proximité (états des lieux, contrôle sécurité, suivi des interventions, quitus...).
- ▶ **Modernisation - Subvention : 45 939 euros.**
- ▶ Transformation digitale du parcours clients : GED, digitalisation de l'accès aux documents, informatisation des états des lieux, signature électronique.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Création d'un nouveau système d'information innovant pour professionnaliser le suivi social et sécuriser les données personnelles.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 37 200 euros.**
- ▶ Transformation numérique de la relation clients : dématérialisation complète des flux à l'entrée et en cours de bail.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Transformation numérique de la relation client : dématérialisation complète des flux, de l'entrée dans le logement à la sortie (dossiers locataires, dossiers logement, entrée dans les lieux, état des lieux, courriers entrants et sortants, signature électronique) et CAL dématérialisée.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 100 000 euros.**
- ▶ Numérisation des dossiers locataires (dématérialisation, intégration des documents dématérialisés dans le système d'information, organisation de la gestion du flux des nouveaux dossiers)
- ▶ **Modernisation - Subvention : 61 440 euros.**
- ▶ Modernisation du système de ressources documentaires.
- ▶ **Modernisation - Subvention : 13 987 euros.**

2. DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION FAVORABLE EN 2019

Les décisions du Comité 2019 relevait de la délibération de septembre 2014, dont les thèmes prioritaires et éligibles étaient différents de ceux qui le sont depuis le 1^{er} janvier 2021.

▶ **Accompagnement et adaptation au vieillissement et au handicap**

- ▶ Développement d'une plateforme de services seniors.
- ▶ **Innovation - Inter-organismes : 158 470 euros de subvention.**
- ▶ Renforcement de la qualité par l'expérimentation de nouveaux modes de relations et de nouveaux services destinés aux personnes âgées, en intégrant les évolutions sociétales et technologiques.
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes : 146 070 euros de subvention.**
- ▶ En vue du maintien à domicile des personnes âgées, adaptation du patrimoine (ergothérapie) et constitution d'une base de données des logements adaptés sur la base du recensement des besoins.
- ▶ **Modernisation : 29 565 euros de subvention.**
- ▶ Étude d'adaptabilité des logements aux personnes âgées.
- ▶ **Innovation - Inter-organismes : 5 784 euros de subvention.**
- ▶ Mission d'appui à la réalisation de logements destinés aux personnes âgées.
- ▶ **Innovation - Inter-organismes : 16 458 euros de subvention.**
- ▶ Développement et déploiement d'un observatoire territorial d'accessibilité des abords du patrimoine Hlm.
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes : 40 000 euros de subvention.**
- ▶ Autonomie des personnes âgées : repérage, sensibilisation aux dangers domestiques et aux écogestes.
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes : 39 493 euros de subvention.**
- ▶ Création d'un label – référentiel logement et handicap.
- ▶ **Innovation : 21 040 euros de subvention.**
- ▶ Deux dossiers de labellisation Haute sécurité santé (HS2) : label senior visant le maintien à domicile et intégrant entre autres l'environnement des personnes, les questions de santé et la mise en réseau des acteurs.
- ▶ **Modernisation : de 5 784 à 76 728 euros de subvention.**
- ▶ Cinq dossiers de labellisation Habitat Senior Services (HSS).
- ▶ **Modernisation : de 10 700 à 37 620 euros de subvention.**

▶ **Attributions et demandes de logements**

- ▶ L'intelligence artificielle au service de la modernisation des attributions.
- ▶ **Modernisation : 50 000 euros de subvention.**
- ▶ Outil de rapprochement automatique de l'offre et de la demande de logements.
- ▶ **Modernisation : 21 600 euros de subvention.**
- ▶ Développement d'un module « dossier complet » dans le fichier partagé de la demande régionale.
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes : 8 000 euros de subvention.**
- ▶ Optimisation du parcours résidentiel : modernisation des outils et processus.
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes : 26 148 euros de subvention.**

► Développement de l'offre de logements

- Optimisation de l'organisation de la direction du patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage.
 - **Modernisation : 8 640 euros de subvention.**
- Acquisition et déploiement d'un logiciel patrimoine (MOI).
 - **Modernisation : 13 924 euros de subvention.**
- Construction d'un modèle économique soutenable pour le besoin de transformation dans le parc locatif social en territoires détendus.
 - **Modernisation : 13 274 euros de subvention.**
- Solution informatique d'élaboration d'un outil décisionnel patrimonial.
 - **Modernisation : 23 520 euros de subvention.**
- Acquisition d'un logiciel d'optimisation des taxes foncières bâties et non bâties (vérification et prévision des taxes).
 - **Modernisation : 47 097 euros de subvention.**
- Développement d'une offre locative dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne (MOI).
 - **Modernisation : 62 946 euros de subvention.**

Loyers, quittancement et charges

- Plan d'actions « Maîtrise des charges » : outil d'analyse en amont des acquisitions en termes de charges, sensibilisation des locataires, processus d'identification des charges par logement, pistes d'amélioration pour une baisse des charges.
 - **Modernisation : 55 337 euros de subvention.**
- Renforcement de la prévention et de l'accompagnement des situations d'impayés.
 - **Modernisation : 19 500 euros de subvention.**
- Développement d'une solution informatisée de gestion des impayés.
 - **Modernisation : 28 728 euros de subvention.**
- Renforcement de l'accompagnement du locataire dans le recouvrement de l'impayé (formation).
 - **Modernisation : 23 170 euros de subvention.**
- Professionnalisation et digitalisation de la gestion locative (refonte des process métier de la gestion locative) – MOI.
 - **Modernisation : 100 000 euros de subvention.**

Numérique, informatique, digitalisation

- Accompagnement à l'élaboration de la stratégie numérique (informatique, formation, accompagnement).
 - **Modernisation : 99 554 euros de subvention.**
- Définition de la stratégie digitale et déploiement.
 - **Modernisation : 43 478 euros de subvention.**
- Mise en œuvre de la conception, du développement et de l'intégration de la stratégie numérique et digitale de l'organisme.
 - **Modernisation : 50 000 euros de subvention.**
- Transformation digitale : accompagnement à la mise en place d'une stratégie d'innovation liée aux nouveaux usages collaboratifs.
 - **Modernisation : 17 600 euros de subvention.**

- ▶ Accompagnement à la mise en place de la stratégie d'innovation liée à l'internet des objets appliqué aux services et métiers Hlm.
- ▶ **Modernisation - Inter-organismes : 32 400 euros de subvention.**
- ▶ Formation de formateurs de la transformation digitale.
- ▶ **Modernisation : 12 408 euros de subvention.**
- ▶ Structurer une architecture numérique des bâtiments et des logements.
- ▶ **Innovation - Inter-organismes : 100 000 euros de subvention.**
- ▶ Territoires 3D : BIM et SIG.
- ▶ **Innovation : 102 224 euros de subvention.**
- ▶ Mise en œuvre et déploiement d'un système d'information géographique (SIG).
- ▶ **Innovation : 16 800 euros de subvention.**
- ▶ Huit dossiers de mise en place du BIM (dont deux inter-organismes).
- ▶ **Modernisation : de 8 960 à 150 000 euros de subvention.**
- ▶ Construction d'un espace d'accueil locataires par un procédé d'impression 3D.
- ▶ **Innovation : 29 695 euros de subvention.**
- ▶ Digitalisation des processus amiante, gaz, plomb, électricité et DPE.
- ▶ **Modernisation : 56 624 euros de subvention.**
- ▶ Digitalisation des livrets d'entretien.
- ▶ **Modernisation : 2 880 euros de subvention.**
- ▶ Dématérialisation des dossiers locataires en vue de la création d'un futur extranet.
- ▶ **Modernisation : 57 493 euros de subvention.**
- ▶ Dématérialisation des dossiers locataires.
- ▶ **Modernisation : 28 967 euros de subvention.**
- ▶ Mise en place d'un dossier locataire dématérialisé et d'un workflow de suivi du courrier.
- ▶ **Modernisation : 49 952 euros de subvention.**
- ▶ Audit archivage et dématérialisation.
- ▶ **Modernisation : 15 672 euros de subvention.**
- ▶ Développement de la qualité de service par la modernisation du système d'information sur les thématiques mobilité et web.
- ▶ **Modernisation : 66 552 euros de subvention.**
- ▶ Services et outils collaboratifs itinérants en direction des locataires (gestion de proximité, suivi de la qualité des livraisons, extranet locataires, achats groupés...).
- ▶ **Innovation : 93 028 euros de subvention.**
- ▶ Création d'un portail locataires.
- ▶ **Modernisation : 20 000 euros de subvention.**
- ▶ Création d'un portail locataires.
- ▶ **Modernisation : 40 233 euros de subvention.**
- ▶ Création d'un espace digital collaboratif (locataires, fournisseurs).
- ▶ **Modernisation : 49 663 euros de subvention.**
- ▶ Outil collaboratif et de développement des pratiques professionnelles.
- ▶ **Modernisation : 4 800 euros de subvention.**
- ▶ Optimisation des réponses numériques relatives aux pratiques métiers sous une forme participative par les collaborateurs volontaires.
- ▶ **Modernisation : 6 240 euros de subvention.**

► Participation des habitants

- « Aller vers » : Coopération interbailleur avec un centre social pour identifier et travailler avec les « ménages invisibles ».
- Innovation - Inter-organismes : **190 619 euros de subvention.**
- Réseau social, de solidarité et de services pour les locataires (création et animation).
- Innovation : **148 619 euros de subvention.**
- Création d'un référentiel et d'une méthodologie de valorisation sociale déployant un service d'accompagnement social de proximité pour un retour des locataires à l'activité en lien avec le tissu économique et social local.
- Innovation : **33 585 euros de subvention.**

► Proximité

- Audit de la gestion de proximité.
- Modernisation : **13 674 euros de subvention.**
- Proximité augmentée : nouvelle offre servicielle de qualité en lien avec les besoins des locataires.
- Modernisation : **41 970 euros de subvention.**

► Qualité de service – démarches et projets

- Audit organisationnel pour l'optimisation de la relation clients.
- Modernisation : **8 814 euros de subvention.**
- Démarche de modernisation de l'organisation centrée sur l'intelligence collective et une approche territoriale du service.
- Modernisation : **53 314 euros de subvention.**
- Audit de la qualité de service.
- Modernisation : **4 320 euros de subvention.**
- Démarche globale d'amélioration de la qualité de service, dans la perspective de l'obtention du label Qualibail.
- Modernisation : **55 634 euros de subvention.**
- « Agile » : Projet de Design de service.
- Modernisation : **39 840 euros de subvention.**
- Culture de la participation et Design d'offres de service.
- Modernisation : **11 170 euros de subvention.**
- Formation « Design thinking ».
- Modernisation : **17 880 euros de subvention.**
- Dispositif d'écoute de la satisfaction des nouveaux clients.
- Modernisation : **2 688 euros de subvention.**
- Formation à l'excellence relationnelle.
- Modernisation : **45 552 euros de subvention.**
- Formation, sous une forme collaborative, de l'ensemble des collaborateurs en relation avec les locataires à la qualité de service et l'écoute des clients.
- Modernisation - inter-organismes : **91 446 euros de subvention.**
- Redéfinition des fonctions de la relation clients (attaché commercial et chargé de maintenance).
- Modernisation : **5 184 euros de subvention.**

- Professionnalisation à la gestion locative et à la qualité de service (MOI).
- **Modernisation : 29 586 euros de subvention.**
- Professionnalisation à la gestion locative et à la qualité de service (MOI).
- **Modernisation : 42 672 euros de subvention.**
- Mise en place d'un centre de relations clients.
- **Modernisation : 100 000 euros de subvention.**
- AMO pour la construction d'un centre de relations clients et d'un outil de CRM.
- **Modernisation : 55 866 euros de subvention.**
- Relation clients : optimisation de la gestion de la relation multi-canal.
- **Modernisation : 6 300 euros de subvention.**
- Accompagnement pour la modernisation du site internet et de l'application mobile des locataires.
- **Modernisation : 12 288 euros de subvention.**
- Système de management « phygital » des incidents : solution digitalisée de déclaration et de prise en charge des réclamations des locataires.
- **Modernisation : 13 469 euros de subvention.**
- Développement d'une application pour l'amélioration de la gestion et du suivi des interventions techniques.
- **Modernisation : 100 000 euros de subvention.**
- Formation de formateurs en interne.
- **Modernisation : 12 408 euros de subvention.**

‣ **Qualité de service – labellisations et certifications**

- Cinq projets Quali'Hlm et HQS.
- **Modernisation : entre 4 320 et 49 115 euros de subvention.**
- Projet Quali'baïl
- **Modernisation : 14 580 euros de subvention.**
- Un projet ISO 9001
- **Modernisation : 26 484 euros de subvention.**

‣ **RSE - Démarches et projets**

- Formalisation et déploiement du projet RSE de l'organisme (état des lieux, plan d'actions, déploiement).
- **Modernisation : 7 488 euros de subvention.**
- Formalisation de la feuille de route RSE de l'organisme.
- **Modernisation : 12 240 euros de subvention.**
- Matrice de matérialité de la RSE de l'organisme et système de management intégré.
- **Modernisation : 9 504 euros de subvention.**
- Plan de modernisation des achats.
- **Modernisation - Inter-organismes : 136 500 euros de subvention.**

‣ **Transition énergétique**

- Études et conseil pour la construction de six logements individuels « zéro charges » testant et comparant trois méthodes innovantes.
- **Innovation : 109 115 euros de subvention.**

- ▶ Études et conseil éco-construction de logements visant la performance du bâtiment et la diminution des charges locatives.
 - ▶ Innovation : 200 000 euros de subvention.
- ▶ AMO solaire : audit d'installations solaires ciblées avec utilisation de capteurs et suivi des performances ; restitution et accompagnement des locataires.
 - ▶ Innovation : 34 140 euros de subvention.
- ▶ Domotique ludique au service des économies des consommations énergétiques : méthode, équipements, mesure, pilotage, sensibilisation et conseil aux locataires.
 - ▶ Innovation : 15 195 euros de subvention.
- ▶ Formation des locataires aux éco-gestes dans le cadre d'une démarche globale.
 - ▶ Modernisation : 5 600 euros de subvention.
- ▶ Aménagement éco-responsable et dynamique sociale d'une résidence étudiante.
 - ▶ Modernisation : 37 200 euros de subvention.
- ▶ Labellisation ISO 5001.
 - ▶ Modernisation : 14 582 euros de subvention.

Dossiers ayant fait l'objet d'une décision défavorable en 2019

- ▶ Création d'un poste dédié à l'optimisation des financements de l'organisme.
- ▶ Festival culturel et participatif des quartiers d'habitat social d'un département.
- ▶ Mise en place d'un projet participatif de quartier.
- ▶ Passage en comptabilité commerciale.
- ▶ Acquisition et déploiement d'un logiciel métier.
- ▶ Accompagnement des personnels de proximité aux situations de vieillissement des locataires.
- ▶ Prestation de service de portage des personnes et des courses dans le cadre d'ascenseurs à l'arrêt.
- ▶ Démarche participative interne visant la qualité de vie au travail.
- ▶ Volet formation d'un projet dont le déploiement initial avait déjà atteint 100 000 euros de subvention.

3. LES DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION FAVORABLE EN 2018

▶ **Accompagnement et adaptation au vieillissement**

- ▶ Test de matériel domotique et de leur acceptation par des personnes vieillissantes afin de favoriser le maintien à domicile.
- ▶ Innovation : 200 000 euros de subvention.
- ▶ Deux dossiers relatifs à l'obtention du label Habitat sénior services.
- ▶ Modernisation : 12 480 et 7 612 euros de subvention.

▶ **Accompagnement social et innovation**

- ▶ Création d'un lieu de ressources intergénérationnel et inter-bailleurs visant la lutte contre la précarité, permettant entre autres la mise en réseau des acteurs.
- ▶ Modernisation - Inter-organismes : 150 000 euros de subvention.

▶ **Adaptation du patrimoine**

- ▶ Soutien au financement du projet d'accompagnement stratégique et patrimonial d'une MOI
- ▶ Modernisation : 7 128 euros de subvention.
- ▶ Projet de recherche « Nudges, leviers d'appropriation de nouvelles fonctionnalités du logement »
- ▶ Innovation : 36 550 euros de subvention.
- ▶ Accompagnement pour la réalisation d'un audit activité de maintenance
- ▶ Modernisation : 5 724 euros de subvention.

▶ **Amiante**

- ▶ Gestion des données amiante
- ▶ Modernisation – 12 400 euros de subvention

▶ **Attributions et demande de logements**

- ▶ Accompagnement à l'adaptation de la gestion des attributions
- ▶ Modernisation : 14 393 euros de subvention.
- ▶ La modernisation du process d'attributions
- ▶ Modernisation : 17 198 euros de subvention.
- ▶ Financement d'un projet inter organismes de fichier partagé de la demande de logements
- ▶ Modernisation - inter-organismes : 30 870 euros de subvention
- ▶ Création d'une bourse d'échanges inter-organismes de logements entre locataires
- ▶ Innovation - Inter-organismes : 170 131 euros de subvention.
- ▶ Création d'une bourse d'échanges inter-organismes de logements entre locataires
- ▶ Innovation - Inter-organismes : 69 793 euros de subvention.

▶ **Loyers, quittancement et charges**

- ▶ Audit du process de quittancement
- ▶ Modernisation : 8 800 euros de subvention

- ▶ Déploiement de bornes d'encaissement en agence
 - **Modernisation : 46 600 euros de subvention.**
- ▶ Accompagnement à la refonte de la rubrique des charges pour une optimisation du management interne des charges visant entre autres un gain de pouvoir d'achat pour les locataires
 - **Modernisation : 10 368 euros de subvention.**
- ▶ Audit d'amélioration de la charges locatives
 - **Modernisation : 9 192 euros de subvention.**
- ▶ Projet inter-organisme d'étude des loyers, du marché locatif et des politiques de loyers associant une centaine de bailleurs
 - **Modernisation - Inter-organismes : 40 320 euros de subvention.**
- ▶ Optimisation de la gestion des fluides
 - **Modernisation : 36 750 euros de subvention.**

▶ **Numérique, informatique, digitalisation**

- ▶ Mise en place d'un extranet visant l'amélioration de la qualité de service aux locataires.
 - **Modernisation : 100 000 euros de subvention.**
- ▶ Financement d'un projet de numérisation des activités de l'organisme
 - **Modernisation : 55 434 euros de subvention.**
- ▶ Accompagnement à l'élaboration de la stratégie numérique de l'organisme
 - **Modernisation : 100 000 euros de subvention.**
- ▶ Mise en œuvre d'un projet de portail numérique locataire
 - **Modernisation : 47 696 euros de subvention.**
- ▶ Mise en place d'une plateforme digitale
 - **Modernisation : 21 396 euros de subvention.**
- ▶ Accompagnement du projet en matière de développement et d'accompagnement informatique d'une MOI
 - **Modernisation : 58 310 euros de subvention.**
- ▶ Modélisation CIM
 - **Innovation : 120 975 euros de subvention.**
- ▶ Modélisation BIM
 - **Modernisation : 19 680 euros de subvention.**
- ▶ Insertion d'un chatbot - agent conversationnel pour améliorer le traitement des demandes des locataires sur le site internet de l'organisme
 - **Modernisation : 5 424 euros de subvention.**
- ▶ Audit du système d'information et de son niveau de sécurité
 - **Modernisation : 3 040 euros de subvention.**
- ▶ Pilotage d'un projet inter bailleurs d'archivage numérique et de gestion électronique des documents
 - **Modernisation - Inter-organismes : 81 294 euros de subvention.**

▶ **Participation des habitants**

- ▶ Accompagnement de la participation des habitants dans le cadre d'un projet de transformation d'un quartier en éco-quartier
 - **Modernisation : 23 424 euros de subvention.**
- ▶ Accompagnement des futurs occupants d'un groupe immobilier en habitat participatif
 - **Innovation : 32 400 euros de subvention.**

► Proximité

- Projet de redéfinition de ses services de proximité
- **Modernisation : 17 816 euros de subvention.**
- Développement et mise en place des états des lieux mobiles
- **Modernisation : 27 024 euros de subvention.**
- Formation certifiante des gardiens
- **Modernisation : 100 000 euros de subvention.**

► Qualité de service – démarches et projets

- Démarche de design de service autour de la dimension numérique du service rendu aux locataires
- **Modernisation : 46 248 euros de subvention.**
- Projet d'accompagnement à l'amélioration de la qualité de service
- **Modernisation : 9 120 euros de subvention.**
- Projet portant sur l'amélioration de la qualité de service : système de management intégré permettant de piloter et d'administrer de manière unifiée les démarches transverses de l'organisme en matière de qualité.
- **Modernisation : 6 120 euros de subvention.**
- Refonte de l'outil informatique de gestion des processus dans une optique d'amélioration de la qualité de service.
- **Modernisation : 7 200 euros de subvention.**
- Projet inter organismes portant sur la recherche en matière de détection des punaises de lit en temps réel par traceurs chimiques.
- **Innovation - Inter-organismes : 157 500 euros de subvention.**
- Accompagnement du plan d'action propreté (diagnostic, référentiel, organisation, satisfaction...)
- **Modernisation : 10 493 euros de subvention.**
- Optimisation de la gestion des stocks de la régie de travaux de l'organisme.
- **Modernisation : 40 000 euros de subvention.**
- Projet d'accompagnement du changement en vue d'améliorer la qualité de service, notamment via la création de nouveaux métiers de proximité.
- **Modernisation : 55 860 euros de subvention.**
- Évolution du traitement des sollicitations et amélioration de la qualité de service.
- **Modernisation : 61 580 euros de subvention.**
- Mise en place d'un centre de contact et de relation client.
- **Modernisation : 40 423 euros de subvention.**
- Projet de formation et d'accompagnement dans le domaine de la relation clientèle.
- **Modernisation : 38 664 euros de subvention.**
- Recentrer le management de l'entreprise sur la relation avec les locataires.
- **Modernisation : 10 080 euros de subvention.**
- Création de ressources pédagogiques informatiques de type e-learning.
- **Modernisation : 21 600 euros de subvention.**

► Qualité de service – labellisations et certifications

- Trois projets Quali'Hlm et HQS ayant obtenu entre 4 000 et 5 040 euros de subvention (modernisation).
- Trois projets Quali'bail ayant obtenu entre 12 574 et 46 771 euros de subvention (modernisation).
- Un projet ISO 9001 ayant obtenu 46 771 euros de subvention (modernisation).

► RSE - Démarches et projets

- Projet stratégique RSE et mutation numérique et digitale.
 - Modernisation : 23 484 euros de subvention.
- Réalisation de la matrice de matérialité des enjeux RSE.
 - Modernisation : 15 432 euros de subvention.

► Transition énergétique

- Mission d'évaluation des performances énergétiques réelles dans un ensemble de logements locatifs sociaux.
 - Innovation : 48 307 euros de subvention.
- Projet d'évaluation de projets de logements passifs.
 - Innovation : 19 575 euros de subvention.

► Vacance

- Création d'un outil de visite virtuelle des logements vacants visant à faciliter la relocation de logements vacants dans une logique d'amélioration de la qualité de service.
 - Modernisation : 2 455 euros de subvention.

Dossiers ayant fait l'objet d'une décision défavorable en 2018

- Mise en place d'une démarche visant une meilleure gestion des données essentiellement liée à la mise en conformité avec la Réglementation générale pour la protection des données.
- Projet d'entreprise à visée générale.
- Projet qualité de service tourné salariés.
- Projet autour de la fusion d'organismes (réorienté vers la commission de réorganisation de la CGLLS).
- Participation à la semaine verte du développement durable.
- Projet d'étude d'adaptation de l'offre tourné vers l'accession à la propriété située en dehors du champ d'intervention de la CGLLS.
- Intégration de la biodiversité dans un projet de construction sénior.

ANNEXES

Délibération du Conseil d'administration
de la CGLLS n° 2020-20
du 1^{er} juillet 2020

Modèles des documents composant
le dossier de demande de subvention

DÉLIBÉRATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CGLLS N° 2020-20 DU 1^{ER} JUILLET 2020

Fonds de soutien à l'innovation - Modalités de fonctionnement

La gestion du Fonds de soutien à l'innovation institué par l'article L. 452-1 du CCH a été confiée à la CGLLS en 2014. La délibération 2014-16 du CA de la CGLLS modifiée par la délibération 2017-41 précise les conditions de fonctionnement du FSI. La délibération du conseil d'administration de la CGLLS n° 2020-20 du 1er juillet 2020 a refondu les modalités de fonctionnement comme ci - après. Les modalités de fonctionnement du FSI prévues dans le présent document entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2021.

1. Les organismes bénéficiaires

- › Les projets doivent être présentés par des organismes cotisants à la CGLLS au titre de leur activité locale sociale et à jour de leurs cotisations. Pour être éligible au FSI, l'organisme doit disposer d'un plan stratégique du patrimoine (adopté, en cours de réalisation ou de réactualisation) au sens du L. 411-9 du CCH ou, à défaut, s'il s'agit d'un organisme agréé pour la maîtrise d'ouvrage d'insertion, d'un plan de maintenance du patrimoine.
- › Un projet commun bénéficiant à plusieurs organismes peut faire l'objet d'une demande conjointe.
- › Les sociétés de vente HLM ne peuvent pas bénéficier des aides du FSI.
- › Les Sociétés de Coordination ne peuvent pas bénéficier directement de la subvention FSI, mais un chef de file entre les bailleurs de la SC peut porter un projet inter bailleurs.

2. Les projets éligibles

Tous les projets doivent être conçus pour être évaluables et reproductibles. Les projets doivent prioritairement avoir trait aux domaines suivants :

- ▶ Le volet logement des dispositifs innovants d'insertion et d'accompagnement, visant l'amélioration de la qualité de service aux locataires ou l'accueil, l'accompagnement ou le suivi des locataires ; ce volet inclut entre autres les questions liées à la santé et au confort dans le logement ainsi que l'usage du logement (vieillesse, handicap, accessibilité, questions sanitaires...);
- ▶ Les études techniques à caractère innovant, liées aux immeubles ou aux travaux avec des objectifs de performance énergétique (transition énergétique, lutte contre la précarité énergétique, réhabilitation énergétique), de développement durable et de traitement de l'amiante ;
- ▶ Les montages innovants en matière de gestion patrimoniale ou de gestion de projet d'investissements (maîtrise d'ouvrage).
- ▶ L'adaptation du patrimoine à son marché :
 - › les dépenses de réalisation des plans stratégiques de patrimoine (PSP) des organismes agréés maîtrise d'ouvrage d'insertion ;
 - › les dépenses de réalisation d'études d'adaptation de l'offre.
 - › les bâtiments connectés, communicants ou équipés de nouveaux services numériques
 - › la participation des locataires et la coproduction (habitat participatif).
- ▶ Les démarches d'élaboration ou de développement de la qualité de service :
 - › les dépenses d'ingénierie ou de prestations externes à condition de viser un effet durable sur les compétences, les modes de faire et les pratiques professionnelles de l'organisme ;
 - › l'accompagnement à la modernisation des ressources humaines, notamment les formations innovantes et aux bénéficiaires des locataires
- ▶ L'élaboration d'un plan de gestion de crise

- ▶ La modernisation des processus internes dans un souci d'efficacité incluant :
 - ▶ l'optimisation économique telle que la maîtrise de la quittance et des charges
 - ▶ le pilotage de la donnée, du système d'information et la transformation digitale (fiabilisation, traçabilité, transparence, numérique, dématérialisation).

Cette liste n'est pas limitative des interventions du FSI à condition que l'action soutenue reste dans le champ d'intervention de la gestion locative et reste soumise à l'appréciation du comité des aides pour son caractère particulièrement innovant.

2.1 Les projets qui concernent l'innovation proprement dite

Le FSI finance, les investissements intellectuels ou la mise en œuvre opérationnelle de projets destinés à promouvoir des actions et des dispositifs expérimentaux innovants ou permettant une meilleure insertion du locataire dans le logement. Les projets doivent revêtir un caractère novateur pour le secteur, évaluable et reproductible.

2.2 Les projets de professionnalisation et de modernisation qui peuvent être retenus doivent contribuer à faire progresser l'organisme vers une organisation conforme aux besoins d'aujourd'hui.

2.3 Pour les deux types d'intervention, le suivi des actions et des dépenses éligibles

- ▶ Une évaluation de la performance et des résultats du projet peut être prévue par la convention validée par le comité des aides avec des rendus simples à une échéance fixée, avec versement d'un solde de subvention.
- ▶ Une réunion annuelle du Comité des Aides examine le bilan du FSI. Le Comité des Aides propose, le cas échéant, au Conseil d'Administration de faire évoluer la liste des thèmes éligibles.

2.4 Pour les deux types d'intervention, les types de dépenses éligibles aux subventions

- ▶ La demande de financement provenant de l'organisme devra comporter un état détaillé précisant par type de dépenses (ingénierie externalisée, dépenses salariales de l'organisme porteur du projet à hauteur de 1,8 multiplié par le coût du salaire brut ou subventions à des tiers) la nature de celles-ci : formation, communication, prestations intellectuelles, informatique ou de personnel. En cas de co-financement du projet par un autre organisme public, en aucun cas le montant cumulé des financements publics ne doit dépasser 80 % du montant.
- ▶ Dans le cas de dépenses salariales, l'assiette prise en compte pour le calcul de la subvention est constituée des salaires bruts hors charges (montant plafonné à 60 000 €/an/personne) auxquels s'applique un coefficient pour frais de charges salariales (coefficient de 1,80).
- ▶ Les dépenses d'investissement dans la pierre et de travaux sur le bâti ne sont pas éligibles, il en est de même pour toutes les dépenses de matériel et d'équipement.
- ▶ Les dépenses informatiques (, dès lors qu'elles contribuent à l'élaboration de PSP, à la gestion locative, à la gestion financière ou à la gestion partagée de la demande de logements. Dans tous les cas, les acquisitions de licences et logiciels sont prises en compte dans la limite de 20 000 € de subvention.
- ▶ Les dépenses de communication associées à la diffusion des bonnes pratiques sont prises en compte dans la limite de 5 000 € de subvention.

2.5 Les niveaux de financement

Les projets retenus sont financés comme suit :

	Innovation	Modernisation
Taux inter organismes	50%	50%
Taux autre	50%	40%
Plafond inter organisme	250 K€	150 K€
Plafond autre	200 K€	100K€

Un seul organisme peut porter plusieurs projets financés par le fonds, dans la limite de 500 000 € de subventions sur trois années.

- › Le seuil minimum de financement est fixé à 3 000 € TTC.
- › L'éligibilité des dépenses est limitée dans le temps : réalisation et paiement dans un délai maximal de trois années. Ce délai peut être prolongé d'un an, après avis du Comité des aides ou du Conseil d'administration. Le comité des aides peut décider, à partir de 23 000 € de subvention, du versement d'une avance maximale de 25 % à la notification de la subvention et du règlement du solde après le service fait, sur présentation des factures, du bilan, du compte rendu et de l'attestation de versement du paiement des prestations.

Dans ce cas, la convention prévoit la possibilité de reversement de tout ou partie de la subvention en cas de non réalisation totale ou partielle de l'action.

3. Les modalités d'instruction, de validation, de gestion et de diffusion des projets

Les dossiers proposés par les organismes demandeurs sont adressés par l'organisme à leur association régionale (AR Hlm) pour les dossiers de modernisation ou à leur fédération ou à leur union pour les dossiers d'innovation. L'association régionale, la fédération ou l'union saisit la CGLLS avec un avis. Celle-ci les inscrit à l'ordre du jour du comité des aides. Une réunion préparatoire au comité peut être organisée notamment pour étudier la complétude et la recevabilité des dossiers.

Les dossiers, quand ils sont complets, sont déposés par les fédérations ou unions sur la plateforme dématérialisée via le portail numérique de la CGLLS.

3.1. Les règles générales

Tous les dossiers sont validés par le Comité des aides de la CGLLS ou, à défaut d'unanimité, le Conseil d'administration.

La décision de financement par le Comité des aides, la notification de la subvention ainsi que la mise en œuvre et la gestion de la convention, au-delà du seuil de 23 000 € d'aide annuelle défini par le décret n°2001-495 du 6 juin 2001(modèle de l'annexe 2), sont assurées par la CGLLS.

Les dispositifs d'instruction et de validation sont différents selon qu'il s'agit de l'innovation ou de la professionnalisation.

3.2. Les spécificités de l'instruction du volet structuration / professionnalisation

L'instruction se fait à l'aide d'un dispositif à deux niveaux : 1er niveau (instruction locale) :

Pour les organismes adhérents de fédérations qui composent l'USH, le travail de réception et d'instruction des dossiers est pris en charge par les ARHLM et les services déconcentrés de l'Etat, dans le cadre des comités paritaires régionaux (Art. R452-16-2 du CCH).

Pour les entreprises publiques locales et les organismes agréés maîtrise d'ouvrage d'insertion, les services déconcentrés de l'Etat instruisent les demandes.

Les instances régionales transmettent les dossiers sélectionnés aux fédérations avec leur avis consultatif.

Les fédérations ou unions sollicitent auprès de la CGLLS l'inscription des demandes sélectionnées à l'ordre du jour du comité des aides.

2^e niveau (décision centrale) :

Le Comité des aides ou le Conseil d'administration statuent sur les dossiers proposés par les fédérations sur la base d'une note de synthèse.

La CGLLS reste dans tous les cas ordonnateur et comptable des dépenses du fonds. Elle notifie la décision de financement à l'organisme bénéficiaire, en informe l'AR Hlm, la fédération ou l'union et assure le paiement après service fait. Au-delà du seuil de 23 000 € fixé par décret en 2001, la CGLLS signe une convention dont le modèle (en annexe 2) est transmis aux instances régionales.

3.3 La diffusion des projets

- › Les organismes joignent un rapport d'évaluation (si possible avec une plaquette publiable ou publiée) à leur demande de versement de subvention. Les évaluations des projets permettent également d'alimenter les éléments de communication. Les organismes peuvent bénéficier d'une subvention maximum de 5 000 euros pour contribuer à la confection de ce rapport et de cette plaquette (Voir les dépenses éligibles décrite ci-dessus au point 2.4).
- › La mise en réseau des données FSI sur le site interactif de la CGLLS permet d'ouvrir l'accès à certaines pièces des dossiers à des usagers (Ministère, fédérations, organismes de logement locatif social), voire d'en extraire des pièces afin de les mettre sur le site Internet de la CGLLS ou de s'en servir à des fins de communication.
- › Une analyse/sélection des projets peut être mise en place par le comité des aides avec le concours de partenaires (USH, fédération ou union, prestataire, chercheur...) afin d'en rendre compte devant les instances et le public chaque année.
- › Une autorisation de diffusion de données et/ou de résultats du projet peut, le cas échéant, être intégrée dans la convention entre la CGLLS et l'organisme. Avec l'accord de l'organisme, la CGLLS peut communiquer sur le projet via la plateforme FSI en ouvrant des droits d'accès aux autres organismes et fédérations ou via son rapport d'activité ou une communication lors d'un congrès ou d'une assemblée de sa fédération ou de son union.

3.4 Suivi des délais pour la convention

- › La convention doit être signée dans un délai de six mois après la décision du comité des aides ou du conseil d'administration. La convention ou la notification est valable 3 ans, prorogeable un an.
- › Le site interactif de la CGLLS permet aux fédérations de suivre le dossier et ces délais. Une alerte leur sera adressée six mois avant les deux échéances ci-dessus.

MODÈLES DES PIÈCES CONSTITUTIVES DU DOSSIER

Disponibles en format numérique sur le site de l'USH : www.union-habitat.org/centre-de-ressources

PIECE 1

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

EN TÊTE ORGANISME

Pièce 1- Courrier ou mail formalisé de transmission du dossier destiné au CPR / AR pour les dossiers de modernisation. **A envoyer par mail à l'AR / au CPR**

Publipostage : onglet publipostage du menu Word, sélection des destinataires, Fichier "Pièces 2.4.7 Formulaire. Plan de financement. Bilan FSI", onglet Publipostage du fichier, Revenir menu Word : terminer et fusionner, imprimer documents individuels (1 enregistrement)

Date

CGLLS FSI «Type»

Demande de financement au titre «Type»

Monsieur le directeur,

L'«Porteur» souhaiterait bénéficier des aides du Fonds de soutien à l'innovation (FSI) de la CGLLS, au titre «Type», pour notre projet «Projet».

Je vous remercie de procéder aux démarches nécessaires et me tiens à votre disposition pour l'instruction du dossier.

J'atteste par ailleurs sur l'honneur que l'organisme :

- Est à jour de ses cotisations auprès de la CGLLS
- Dispose d'un PSP couvrant la période **XXX** approuvé par le Conseil d'administration le **XXX**.

Je prends bonne note que les dépenses éligibles seront prises en compte de façon rétroactive jusqu'à trois mois avant la décision de la CGLLS.

Vous trouverez le dossier de demande d'aide joint à ce courrier.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

«DG»

Le directeur général

PJ. Note de synthèse

NOTE DE SYNTHÈSE DE DEUX PAGES

Pièce n°2. Date : 25-févr.-21

ORGANISME PORTEUR : «PORTEUR»

CGLLS – FSI «Type»

Pour remplir les premiers éléments automatiquement depuis le fichier excel

Onglet Publipostage du menu Word : Sélection des destinataires, Utiliser une liste existante : "Pièces 2.4.7 Formulaire. Plan de financement. Bilan FSI" ; onglet publipostage du fichier. Onglet publipostage du menu Word : terminer et fusionner, modifier des documents individuels

Projet «Projet»

- **Porté par «Porteur»**
- **Pour [action]**
- **L'aide demandée est de «Aide» euros, sur un coût total de «Dépense» euros («Aide»%).**
- **Durée du projet en mois : «Durée»**

- **Projet interorganisme : «Interorganisme»**

La note répond a minima aux questions suivantes :

Pourquoi ? Contexte, enjeux et objectifs stratégiques

Comment ?

Déroulement de l'action : démarche, méthode, actions menées, prestataires...

Eventuellement, lien avec les aides du FSI obtenues précédemment...

Quoi Quand qui où combien ?

Le projet se déroulera en xxxx phases :

1^{ère} phase :

Date de début et de fin, durée, déploiement interne, action, prestataire.

2^{ème} phase :

Date de début et de fin, durée, déploiement interne, action, prestataire.

3^{ème} phase :

Date de début et de fin, durée, déploiement interne, action, prestataire.

PIECE 3

FORMULAIRE FSI ET AVIS CPR

Pièce n°3. Date 04/01/2021

CGLLS				
Demande d'aide auprès du Fonds de soutien à l'innovation				
Informations et coordonnées professionnelles				
Organisme porteur du projet				
Responsable du projet				
Directeur général				
Coordonnées	Téléphone		Adresse élect.	
	Ville		Code postal	Région
	Fédération	Dérouler le menu	SIRET	
Autres organismes (si projet interorganisme)				
DESCRIPTION DU PROJET				
Titre				
Thème (réglementaire)	Thèmes réglementaires. Dérouler le menu			MODERNISATION
Calcul de l'aide	Coût total		Durée en mois	
	Dépenses éligibles		Innovation ou modernisation	MODERNISATION
	Fonds propres		Interorganisme	NON
	Aide demandée		Taux de l'aide	
	Autres financements		Plafond de l'aide	100 000 €
Prestataires				
Description du projet				
AVIS du service instructeur (fédération, CPR-instance(s) régionale(s)-service déconcentré)				
Service instructeur	Dérouler le menu			
Adresse				
	Code postal		Ville	Région
	Adresse élect.		Téléphone	
Instruction	Date	04/01/2021	Avis	😊
	Remarque			
	Questions soulevées			
PIECES JOINTES (cocher les cases)				
<input checked="" type="checkbox"/> Avis du CPR pour un dossier de modernisation <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 1. Courrier de l'organisme au service instructeur. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 2. Note de synthèse. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 4. Plan de financement. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 5. Projet de cahier des charges ou des contrats liés au projet. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 6. RIB. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 7. Bilan des financements FSI obtenus par l'organisme, le groupe de l'organisme. Pièces facultatives <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 8. Si l'aide est supérieure à 23 000 € par an, convention pré-remplie. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 9. S'il est demandé de financer des postes : fiches de postes, CV, fiches de paie. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 10. Si nécessaire, note sur la faisabilité juridique du projet. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 11. Si projet interorganisme, convention interbailleur (facultatif). <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 12. Si nécessaire, impact financier sur la situation de l'organisme. <input checked="" type="checkbox"/> Pièce 13. Si nécessaire, plaquette publiable ou publiée pour diffusion.				
SIGNATURES				
		Dérouler le menu		
04/01/2021	11/01/2021			

PIECE 4

PLAN DE FINANCEMENT

Pièce n°4. Date		04/01/2021	MODERNISATION	
Porteur de projet				Dérouler le menu
Nom du projet				
Thème du projet	Thèmes règlementaires. Dérouler le menu			
Projet inter-organisme	NON			
Plafond de l'aide	100 000 €			
<i>Calcul automatique. Entrer les dates de début et fin</i>				
Date de début				JJ/MM/AAAA
Date de fin				JJ/MM/AAAA
Durée en mois				
A présenter au FSI du	07/04/2021			
<i>Un projet de modernisation vise à faire évoluer l'organisme vers une organisation conforme aux besoins d'aujourd'hui</i>				
Pièce 4. PLAN DE FINANCEMENT				
DEPENSE ELIGIBLE	prestataire(s)	nb jr intervention	- €	% de la dépense
PRESTATIONS EXTERNES				
1 Prestations intellectuelles				
-				
-				
-				
-				
-				
2 Formation				
-				
Nombre de salariés formés :				
3 Informatique				
- Prestations				
- Acquisitions de licences ou logiciels				
Coût réel (si sup au plafond) :				
4 Communication				
- Liée au projet				
- Pour publication auprès de la CGLLS				
RESSOURCES INTERNES				
1 Poste de	Salaire annuel brut :	CDD		
	Recruté.e le :	JJ/MM/AAAA		
2 Poste de	Salaire annuel brut :	CDD		
	Recruté.e le :	JJ/MM/AAAA		
FINANCEE				
1 Par le ou les organismes				
				- €
2 Par financements publics				
- CGLLS	objet du présent dossier			- €
- Etat				
- Région				
- Département				
- EPCI				
- Ville				
- Etablissements publics				
3 Par financements privés				
-				- €
-				
-				

PIECE 5

PROPOSITION DE SERVICE DU OU DES PRESTATAIRES

Pièce n°5. Date : 25-févr.-21

« PORTEUR »
 CGLLS – FSI « TYPE »

Projet «Projet»
Le descriptif du projet

Avec les pièces telles que cahier des charges, proposition du prestataire, ...

N'omettez pas de numérotter les pages. C'est là une demande pressante de la CGLLS, qui reçoit souvent des dossiers en pièces éparées, ou des pièces qui se substituent à d'autres. A 30 ou 40 dossiers par réunion, cela devient vite ingérable. Merci de votre aide.

PIECE 6

RIB

Pièce n°6 du 25-févr.-21

ORGANISME
 CGLLS – FSI MODERNISATION DU XX.XX.2018

Projet [titre]
RIB DE L'ORGANISME PORTEUR DU PROJET

PIECE 7

BILAN DES FINANCEMENTS FSI OBTENUS AU COURS DES 3 ANNÉES PRÉCÉDENTES

Pièce n°7. Date: 04/01/2021 MODERNISATION

Porteur du projet: [input] Dérouler le menu

Projet: [input]

BILAN DES FINANCEMENTS FSI
 Financements obtenus au cours des 3 dernières années glissantes, soit depuis le : 26/02/2018

année	action	montant subvention	n°dossier
Total		- €	

PIECE 9

RECRUTEMENT D'UN SALARIÉ (SI NÉCESSAIRE)

Pièce n°9. Date : 25-févr.-21

«PORTEUR»

CGLLS – FSI «TYPE»

Projet «Projet»

Recrutement d'un salarié

Salaire annuel brut :

Date de recrutement :

Pièces jointes

- La fiche de poste
- Le CV si le salarié est connu

PIECE 10

FAISABILITE JURIDIQUE (SI NÉCESSAIRE)

Pièce n°10. Date : 25-févr.-21

«PORTEUR»

CGLLS – FSI «TYPE»

Projet «Projet»

Faisabilité juridique du projet

Si nécessaire, note sur la faisabilité juridique du projet

L'AIDE DEMANDÉE EST D'AU MOINS 23 000 € / AN : CONVENTION CGLLS PRÉ-RENSEIGNÉE



Convention n° XXXXXX [n° attribué par la CGLLS]	
FSI	Compte n° 64945

- FONDS DE SOUTIEN A L'INNOVATION -

Pour remplir la convention par publipostage à partir de la "pièces 2.4.7 Formulaire. Plan de financement. Bilan FSI"

Dans Word sur le document Pièce 8.

Onglet Publipostage du menu Word : Sélection des destinataires, Utiliser une liste existante : sélectionner "Pièces 2.4.7 Formulaire. Plan de financement. Bilan FSI" ; onglet publipostage du fichier. Onglet publipostage du menu Word : terminer et fusionner, enregistrement de : 1 à 1 ; modifier des documents individuels

Convention avec «Porteur»

Entre :

La **Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS)**, établissement public administratif et société de financement, dont le siège social est 10 avenue Ledru Rollin 75579 Paris Cedex 12, représentée par son Directeur général, Monsieur Denis BURCKEL;

Et :

L'«**Famille**» «**Porteur**», dont le siège social est «Adresse1», n° de SIREN : «SIREN», représenté par son directeur général, «DG».

Considérant le paragraphe 7 de l'article L. 452-1 du Code de la construction et de l'habitation et la délibération 2020-XX du Conseil d'administration de la CGLLS cette convention s'inscrit dans les objectifs éligibles au fonds de soutien à l'innovation en matière «Type».

Considérant le projet ci-après présenté par l'organisme.

Considérant que le Comité des aides n° ___ a approuvé l'aide du projet par le fonds de soutien à l'innovation dans sa réunion du «FSI_du».

Il est exposé et convenu ce qui suit :

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONVENTION

- L'organisme porteur du projet est un/une «Famille».
- L'organisme est à jour de ses cotisations CGLLS.
- L'organisme dispose d'un PSP (ou d'un plan de maintenance pour les organismes MOI).
- Le thème éligible au FSI est «Thème».
Il s'agit d'un projet «Type».
«Interorganisme».
- Sur 3 années glissantes, l'organisme a bénéficié du FSI à hauteur de «Bilan_FSI» euros.

Projet : «Projet»

«Description»

ARTICLE 2. DELAI

Cette convention est valable jusqu'au «Convention_valable» [durée de 3 ans maximum]. Aucune demande de versement ne pourra avoir lieu au titre de la convention après cette date.

ARTICLE 3. MONTANT DE LA SUBVENTION

La CGLLS accorde au bénéficiaire une subvention représentant «Taux»% du coût réel des dépenses éligibles de l'action dans la limite d'un plafond maximal d'un montant de «Aide» euros (à porter aussi en lettres).

Modalités de versement

La subvention de la CGLLS sera versée après réalisation de l'action sur présentation d'une attestation du représentant légal détaillant :

- les prestations facturées et payées par l'organisme
- de la facture
- du rapport d'évaluation de l'action
- et d'une publication sur le projet et d'un document pouvant être diffusé aux autres organismes bailleurs pour promouvoir les bonnes pratiques.

Modalités d'avance

La subvention est versée sur présentation des pièces justificatives.

La CGLLS se réserve le droit de demander des pièces complémentaires si elle le juge nécessaire.

Le comptable assignataire est l'agent comptable de la CGLLS.

Le paiement de la subvention se fait par virement et chaque demande de paiement doit être systématiquement accompagnée d'un RIB.

La dépense est imputée sur le budget de la CGLLS. Le comptable assignataire est l'agent comptable de la CGLLS.

ARTICLE 4. MODALITES DE DIFFUSION DE DONNEES PAR LA CGLLS

ARTICLE 5. MODIFICATION - RESILIATION

La convention sera résiliée de plein droit en cas de non application des dispositions concernant son objet ou le respect des délais.

La CGLLS se réserve le droit de clôturer la convention pour tout motif d'intérêt général.

ARTICLE 6. LITIGES

Dans le cas où un accord ne pourrait intervenir, le litige serait porté devant le tribunal administratif de Paris.

Fait à Paris, en autant d'originaux que de parties

Le directeur général de la CGLLS
Denis BURCKEL

Le représentant légal de «Porteur»
«DG»

Le

Le

DOSSIER INTER-ORGANISME : CONVENTION DE RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DE L'AIDE

Pièce n°11. Date : 25-févr.-21

PORTEUR DU PROJET : «PORTEUR»

CGLLS – FSI «Type»

Convention inter-organisme

Projet «Projet»

PREAMBULE (POURQUOI, COMMENT, QUI)

Le patrimoine des organismes Hlm adhérents à l'association régionale regroupe xxx 000 logements, parmi lesquels xxx 000 logements collectifs dont xx% sont susceptibles de contenir de l'amiante au regard de leurs années de construction.

Depuis 2012, l'association régionale en partenariat avec xxx, xxx, xxx, xxx, xxx et xxx, accompagne les bailleurs sociaux sur les problématiques techniques, économiques, sociales, et organisationnelles liées au traitement de l'amiante.

Ainsi, à la suite de la réunion xxx du xxx, les bailleurs ayant initié des démarches internes en matière de modes opératoires de "niveau 0" (soit inférieur au niveau 1 d'empoussièrément au 1^{er} juillet 2015), souhaitent pouvoir réaliser les mesures d'empoussièrément au moyen de chantiers tests, afin de pouvoir finaliser leur démarche et mettre en œuvre ces modes opératoires lors des opérations d'entretien et de maintenance réalisées par leurs équipes, ou bien par les entreprises formées en sous-section 4 et intervenant sur leur patrimoine. Il s'agit de travaux partiels, ayant "un caractère limité dans le temps et l'espace", qui peuvent intervenir au changement de locataire ou pour le changement d'un appareil au sein d'un seul logement dans du collectif. Cela exclut donc une réhabilitation globale qui se positionne en sous-section 3.

Pour les organismes Hlm ayant une régie de travaux, les personnels encadrant et les opérateurs formés en sous-section 4 peuvent ainsi continuer à intervenir sur le patrimoine en respectant la réglementation, en se protégeant des émanations de fibres d'amiante (mesures de protection individuelle) et en garantissant à l'habitant un milieu de vie sain. Tout comme pour les organismes Hlm n'ayant pas de régie de travaux, permettre aux entreprises formées en sous-section 4 et intervenant sur leur patrimoine dans le cadre des marchés d'entretien courant et maintenance, de pouvoir également poursuivre leurs activités en toute sécurité après avoir effectué les mesures d'empoussièrément nécessaires au cours de chantiers-tests.

Ceci exposé il a été convenu ce qui suit :

OBJET (QUOI)

Les organismes d'HLM qui sont cités à l'article 2, réunis sous l'égide de l'association régionale et en partenariat avec xxx, xxx, xxx, et xxx décident de mutualiser et travailler de concert pour la réalisation et la compilation des mesures d'empoussièrément. L'objectif étant de démontrer que les modes opératoires mis en œuvre par les différentes équipes (salariés des organismes ou des entreprises) ainsi que les mesures d'empoussièrément, inhérentes à ces derniers, mesurées/analysées par un laboratoire ou un bureau de contrôle accrédité, respectent les niveaux d'empoussièrément applicables au 1er juillet 2015.

Les organismes souhaitent ainsi travailler sur les modes opératoires/chantiers tests suivants :

- Percements sol : matériaux concernés : dalle / colle amiantée.
- Percements mur : matériaux concernés : enduit ; plâtre ; faïence.
- Percements de panneaux sandwich.
- Dépose de faïence murale.
- Remplacement de joints de fenêtre.
- Pose de plinthes sur cloison amianté.
- Peinture sur cloison amianté.
- Dépose de tapisserie sur support plâtre amianté.

Pièce n°11. Date : 25-févr.-21

- Pose toile de verre sur support plâtre amianté.

Les OPH réaliseront les chantiers tests avec leur personnel respectif. Les ESH qui ne disposent pas de régie, feront réaliser les chantiers tests par des entreprises.

Les partenaires (xxx, xxx, xxx, xxx, xxx) seront systématiquement associés à l'ensemble des chantiers-tests ainsi qu'aux réunions préparatoires et post chantiers-tests.

LES PARTENAIRES

Les partenaires du projet sont des organismes Hlm :

1. OPH xxx

- Représenté par son directeur général
- Adresse
- Siret
- Nombre de logements

2. OPH xxx

- Représenté par son directeur général
- Adresse
- Siret
- Nombre de logements

3. ESH xxx

- Représenté par son directeur général
- Adresse
- Siret
- Nombre de logements

4. ESH xxx

- Représenté par son directeur général
- Adresse
- Siret
- Nombre de logements

Le porteur de projet

Les partenaires désignent pour porter le projet auprès de la CGLLS :

L'organisme XXXX

LE PROJET

Les chantiers d'évaluation permettent de mettre en œuvre les modes opératoires et mesurer le nombre de fibres d'amiante rejetés. Ces chantiers seront organisés au sein de logements sociaux contenant de l'amiante et disposant de rapports de repérage avant travaux (RAT). Par ailleurs, les bailleurs sociaux ont défini une méthodologie pour la réalisation opérationnelle des chantiers-tests/mesures d'empoussièrément, à savoir le choix d'une AMO régionale commune (entreprise certifiée en sous-section 3) qui assurera l'accompagnement technique et logistique nécessaire à la bonne réalisation des chantiers d'évaluation. Par ailleurs, et afin d'objectiver les résultats, chaque bailleur en charge de la réalisation des chantiers-tests désignera un laboratoire ou un bureau de contrôle accrédité différents pour la stratégie d'échantillonnage et les analyses.

Le partage de connaissance

Chaque bailleur s'engage à mettre en commun les documents ou résultats au vu d'une capitalisation et d'un partage inter organismes, dans le cadre des démarches portant sur l'amiante.

Pièce n°11. Date : 25-févr.-21

La validation auprès des instances compétentes

Chaque bailleur est responsable de la transmission et validation des modes opératoires définis et résultats des chantiers d'évaluation auprès des instances et personnes prévues par la réglementation.

LES DEPENSES ET AIDES

Les dépenses relatives au projet sont prises en charge par tous les partenaires listés ci-dessus.

Clef de répartition

Des dépenses

Les dépenses sont réparties à part égale entre tous les organismes participant à la démarche. Ou selon un ratio au nombre de logements ou ...

Des aides éventuelles

Les aides sont réparties à part égale entre tous les organismes participant à la démarche. Ou selon un ratio au nombre de logements ou ...

PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention prend effet le jour de sa signature pour se terminer à l'extinction de son objet défini à l'article 1.

Fait à xxxx, le xxxxxx

OPH xxx
Directeur général xxx
SIGNATURE - TAMPON

ESH xxxx
Directeur général xxx
SIGNATURE - TAMPON

OPH xxx
Directeur général xxx
SIGNATURE - TAMPON

ESH xxxx
Directeur général xxx
SIGNATURE - TAMPON

Une déclinaison par thématique

- accession sociale
- études économiques
- patrimoine
- aménagement et urbanisme
- europe
- politiques sociales
- communication
- habitants/locataires
- qualité de service
- copropriétés
- maîtrise d'ouvrage
- ressources humaines
- droit et fiscalité
- numérique et systèmes d'information
- ville et renouvellement urbain
- énergie et environnement

DERNIÈRES PARUTIONS

COLLECTION RÉFÉRENCES

- 4• Enseignements du Programme d'instrumentation de l'OPE, septembre 2016
- 5• Un panorama de recherches en cours dans le domaine de l'habitat et du logement, édition 2018
- 6• Les Hlm dans l'Union européenne Un modèle français de référence septembre 2019
- 7• Un panorama de recherches en cours dans le domaine de l'habitat et du logement, édition 2020

COLLECTION REPÈRES

- 51• Habitat social : des métiers porteurs de sens, juin 2018
- 52• Prévenir et lutter contre les punaises de lit, juin 2018
- 53• Les organismes Hlm, créateurs de foncier, décembre 2018
- 54• Loi ELAN du 23 novembre 2018 : analyse de la Direction juridique et fiscale. Principales dispositions intéressant les organismes Hlm, janvier 2019
- 55• Logements et bâtiments connectés : état des lieux et perspectives pour le logement social, janvier 2019
- 56• Guide d'intervention des organismes Hlm dans les copropriétés en voie de fragilisation, en difficulté ou dégradées, février 2019
- 57• Projets temporaires pour espaces en jachère : de la contrainte à la ressource, mars 2019
- 58• Architecture de la transformation : retour d'expérience des dix incubations, mars 2019
- 59• Solutions de mobilités actives pour les habitants : capitalisation, retours d'expérience et recommandations, avril 2019
- 60• Maîtriser et valoriser les données patrimoniales, juin 2019
- 61• Vente Hlm : nouveaux enjeux, nouvelles stratégies, juin 2019
- 61 bis• Vente Hlm : nouveaux outils, juin 2019
- 62• Le plan stratégique de patrimoine : un outil renouvelé au service de la stratégie de l'organisme Hlm, juillet 2019

- 63• Le développement des opérations d'accession sociale dans l'ancien, octobre 2019
- 64• Pour une participation efficace et renouvelée des locataires Hlm, février 2020
- 65• Gestion de la demande et des attributions dans le cadre de la loi ELAN, février 2020
- 66• Développer le logement abordable en maîtrise d'ouvrage sociale : 27 leviers à l'étude, février 2020
- 67• Digitalisation de la relation habitants : recommandations et retours d'expériences, juin 2020
- 68• Les Hlm en chiffres, édition 2020, août 2020
- 69• Projet Smart Eco Réno - Intégrer une architecture numérique dans le cadre de la rénovation thermique d'un bâtiment - Rapport d'étape, août 2020
- 70• Mobiliser le bail réel solidaire dans le cadre de la vente du patrimoine Hlm, septembre 2020
- 71• Le régime d'impôt sur les sociétés des organismes Hlm, septembre 2020
- 72• Les stratégies SI dans le cadre de la réorganisation du tissu des organismes Hlm, septembre 2020
- 73• Laïcité et vivre-ensemble : repères pour les organismes Hlm, septembre 2020
- 74• Les organismes Hlm et le logement des femmes victimes de violences conjugales : guide juridique des bonnes pratiques, octobre 2020
- 75• L'habitat inclusif pour personnes âgées ou en situation de handicap : points de repères pour une mise en œuvre, novembre 2020
- 76• Pratiques d'accompagnement des personnels de proximité en sites sensibles, novembre 2020
- 77• La gestion des encombrants, décembre 2020
- 78• Qu'est-ce qu'une politique de vente Hlm responsable ? janvier 2021
- 79• L'état du BIM et l'élaboration d'un cadre méthodologique d'évaluation du ROI, janvier 2021
- 80• Résilience urbaine du parc social : prise en compte des aléas climatiques », mars 2021

COLLECTION SIGNETS

- 7• La médiation des litiges de la consommation dans le secteur Hlm, novembre 2016
- 8• Favoriser les éco-comportements des habitants du logement social, septembre 2017
- 9• La gestion de logements locatifs en copropriété : un impact fort sur les cultures professionnelles et les stratégies des organismes Hlm, juillet 2018
- 10• Manager les relations fournisseurs : vers la construction progressive d'une relation partenariale de qualité, septembre 2019
- 11• Organismes Hlm : le recours au travail d'intérêt général, février 2020
- 12• La collaboration organismes Hlm et start-up : faciliter l'acculturation et les modalités de coopération, mars 2020

COLLECTION PERSPECTIVES

- 1• Construire pour gérer : une spécificité de la maîtrise d'ouvrage Hlm - Regards croisés d'acteurs, septembre 2015
- 2• RSE et DSU au service de la stratégie d'entreprise, octobre 2016
- 3• Rapport d'impact Hlm 2019 - Indicateurs sociaux et environnementaux du secteur Hlm français, juin 2020

COLLECTION LES ACTES

- 20• Logements et bâtiments connectés : quelle réalité ? Quels enjeux ? Quelles perspectives pour le logement social ? Journée d'étude du 3 juillet 2018
- 21• Communication d'influence, relations publiques : comment compter auprès de ses partenaires ? Journée professionnelle du 13 novembre 2018
- 22• Quoi de neuf chercheurs ? L'habitat social objet de recherche et terrain d'insertion des jeunes chercheurs, Journée d'étude du 29 novembre 2018
- 23• Les nouvelles tendances de la communication Journée professionnelle du 14 mai 2019
- 24• Quoi de neuf acteurs ? La journée d'actualité du Réseau des acteurs de l'habitat, Journée d'étude du 20 mars 2019
- 25• Quoi de neuf chercheurs ? La vente de logements sociaux à l'épreuve de la recherche, Journée d'étude du 28 novembre 2019



UNION NATIONALE DES FEDERATIONS D'ORGANISMES HLM

14 rue Lord-Byron
75384 Paris Cedex 08

www.union-habitat.org