

Janvier 2022

Partenariats et
innovation

FONDS DE SOUTIEN

A L'INNOVATION

Mémento 2022



CONTACTS

Fédération des AR Hlm – Samantha Fouquart

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

Fédération des Coop'Hlm – Cécile Simon

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

Fédération des ESH – Claude Cousty

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

Fédération des OPH – Anne Tixier

a.tixier@foph.fr - 01 40 75 78 48

l'Union sociale pour l'habitat - Catherine Hluszko

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

SOMMAIRE

Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation (FSI)..... 4

Bilan des projets soumis en 2021 10

1. *Synthèse des financements 2021*..... 11

2. *Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2021* 12

3. *Dossier ayant fait l'objet d'une décision défavorable en 2021* 22

01

PARTIE

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



Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation en 2022

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

Actions subventionnées

Dans tous les cas, les projets doivent bénéficier aux locataires.

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



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

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



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

Conditions de financement

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

Thèmes recevables *

Le contenu du projet détermine la qualification modernisation ou innovation.

- 1 **Volet logement des dispositifs innovants d'insertion et d'accompagnement visant l'amélioration de la qualité de service, l'accueil, l'accompagnement ou le suivi des locataires** (santé, confort dans le logement, usage du logement - vieillissement, handicap, accessibilité, questions sanitaires...).
- 2 **Etudes techniques à caractère innovant liées aux immeubles ou aux travaux avec des objectifs de performance énergétique, de développement durable et de traitement de l'amiante.**
- 3 **Montages innovants en matière de gestion patrimoniale ou de gestion de projets d'investissements (maîtrise d'ouvrage).**
- 4 **Adaptation du patrimoine à son marché**
 - Etudes d'adaptation de l'offre,

- Bâtiments connectés, communicants ou équipés de nouveaux services numériques,
- Participation des locataires et coproduction.

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

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

6 Elaboration d'un plan de crise

7 Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience

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



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

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

Conditions d'éligibilité relatives à l'organisme Hlm

- 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.



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

Calendrier 2022

DATES LIMITES DE DEPOT DES DOSSIERS COMPLETS A LA CGLLS ** :

05 janvier - 16 mars - 18 mai - 24 août - 19 octobre 2022.

** Un délai d'instruction d'un mois par la Fédération (innovation) ou par le CPR (modernisation) est à prévoir.

Dépenses éligibles : investissements intellectuels et de mise en œuvre opérationnelle

- **TYPES DE DEPENSES** : ingénierie externalisée (étude, conseil, recherche, analyse), dépenses salariales de l'organisme porteur. Il doit s'agir d'un recrutement dédié au projet.
- **NATURE DES DEPENSES** : formation, communication (prestation intellectuelle de conception et / ou d'accompagnement...), prestations intellectuelles, informatiques ou de personnel.
- **DEPENSES INFORMATIQUES** : subvention maximum de 20 000 € pour les acquisitions de licences et de logiciels. Les développements informatiques dédiés ne sont pas concernés par ce plafond.

- **DEPENSES SALARIALES** : salaire brut hors charges plafonné à 60 000 euros annuels X 1,8 (coefficient de frais de charges salariales imposé). Ces dépenses doivent concerner une création de poste en lien avec le projet à financer. L'organisme doit fournir dans le dossier la fiche de poste et éventuellement le CV de la personne si elle est déjà pressentie. Seule la partie de temps de travail consacrée au projet peut être financée.
- **FORMATION** : hors accompagnement individuel de type coaching individuel.
- **COMMUNICATION** : conception, prestation intellectuelle, accompagnement...



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 financement de l'action par la CGLLS ne peut excéder 36 mois.

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

Pièces constitutives du dossier

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

Pièces à joindre quel que soit le dossier

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

Pièces à joindre si...

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



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



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

Circuit d'instruction et de décision

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



Point de vigilance !

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

Interlocutrices et interlocuteurs nationaux : dossiers d'innovation

- Pour les Coop'Hlm : Cécile Simon - cecile.simon@hlm.coop - 01 40 75 68 82 - 07 63 47 37 58
- Pour les ESH : Claude Cousty - c.cousty@esh.fr - 01 40 75 79 51 - 06 83 23 74 95
- Pour les OPH : Anne Tixier - a.tixier@foph.fr - 01 40 75 78 48
- Coordination USH : Catherine Hluszko - catherine.hluszko@union-habitat.org - 01 40 75 78 80
06 81 00 71 04

Interlocutrices et interlocuteurs régionaux : dossiers de modernisation

Association régionale Hlm	Interlocuteur Interlocutrice	E-mail	Téléphone
Alsace	Anne Conreaux-Viraswami	a.conreaux-viraswami@areal-habitat.org	03 90 56 11 93
AURA	Catherine Destefano	c.destefano@aura-hlm.org	02 32 81 45 50
Bourgogne Franche-Comté	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
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
Hauts-de-France	Maximilien Oniar	m.oniar@union-habitat.org	03 28 16 07 39 06 52 07 82 66
Ile-de-France	Vincent Rougeot	v.rougeot@arif.org	01 40 75 52 91
Lorraine	Claire Degoutin	c.degoutin.arelor@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	04 99 51 25 36 06 16 47 76 51
Occitanie (Toulouse)	Marie-Laure Aymé	ml.ayme@union-habitat.org	05 61 36 07 60
PACA & Corse	Danièle Amet	damet@arhlmpacacorse.com	04 91 13 73 26
Pays de la Loire	Julien Boucault	jboucault@ush-pl.org	02 72 01 20 64 06 27 04 91 31

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

02

PARTIE

**Bilan des projets soumis
en 2021 au Fonds de
soutien à l'innovation**



1. Synthèse des financements 2021

Les subventions indiquées dans le présent document relèvent des conditions de financement suivantes :

- **INNOVATION**

- **MONO-BAILLEUR** : subvention de 50% du montant du projet dans la limite de 200 000 € de subvention par projet.
- **INTER-ORGANISMES** : subvention de 50% du montant du projet dans la limite de 250 000 € de subvention par projet.

- **MODERNISATION** :

- **MONO-BAILLEUR** : subvention de 40% dans la limite de 100 000 € de subvention par projet.
- **INTER-ORGANISMES** : subvention de 50% dans la limite de 150 000 € de subvention par projet.

REPÈRES

Bilan quantitatif du FSI en 2021:

- **Nombre de dossiers déposés : 154 ***
- **Nombre de dossiers ayant reçu un avis favorable : 153**
- **Montant total de subvention accordée : 6,6 millions d'euros**
- **98 dossiers déposés en modernisation**
- **22 dossiers déposés en innovation**
- **13 dossiers déposés en inter-organismes (innovation ou modernisation)**

* Y compris les dossiers déposés par les organismes de maîtrise d'ouvrage d'insertion (MOI).

Répartition thématique des dossiers 2021 *	
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	13
Etudes techniques à caractère innovant liées aux immeubles ou aux travaux avec des objectifs de performance énergétique, de développement durable et de traitement de l'amiante	9
Montages innovants en matière de gestion patrimoniale ou de gestion de projets d'investissements (maîtrise d'ouvrage)	2
Adaptation du patrimoine à son marché	6
Démarches d'élaboration et de développement de la qualité de service	46
Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience	73

* Hors MOI

2. Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2021

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...).

Plateforme sociale, territoriale pour l'accompagnement des plus fragiles agissant de manière globale sur les problématiques économiques, sociales et de santé et visant une meilleure coopération avec les acteurs du territoire et le renforcement de la cohérence des actions menées. Public visé : locataires du premier quartile rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle, en situation d'isolement ou d'addiction.

Innovation – Inter-organismes – 19 775 euros de subvention.

Ressourcerie sociale et solidaire : mettre en œuvre une gestion vertueuse des encombrants au service de la solidarité

Innovation – 177 969 euros de subvention.

Démarche globale de maintien à domicile des personnes âgées : label HSS, développement d'un patrimoine dédié, constitution d'une équipe dédiée, création d'une offre de services.

Modernisation – Inter-organismes - 69 595 euros de subvention

Mise en œuvre d'un projet d'accompagnement du public senior : recherche-action, formation des équipes, diagnostics à domicile, constitution et production des travaux d'un conseil scientifique, création d'un observatoire, adaptation de l'offre

Modernisation – 36 000 euros de subvention

Plan de formation « appréhender la qualité d'usage d'un logement adapté » : acculturation et formation technique, générale et REX pour mieux tenir compte des spécificités des besoins des personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Modernisation – 32 208 euros de subvention.

Accompagnement social renforcé dans les opérations de démolition et de rénovation énergétique

Innovation – 9 396 euros de subvention.

Accompagnement social des ménages à la lutte contre les punaises de lit : explication et sensibilisation, visites et repérage des situations particulières, accompagnement à la préparation du logement.

Innovation – 56 184 euros de subvention.

Mission d'assistance à maîtrise d'usage pour un projet de résidence intergénérationnelle : interface entre les parties prenantes de la résidence.

Innovation – 18 480 euros de subvention.

Favoriser la fluidité des parcours résidentiels via l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA)

Modernisation – inter-organismes – 150 000 euros de subvention

Auto-réhabilitation accompagnée (ARA)

Modernisation – inter-organismes – 94 165 euros de subvention

Etude sur le développement du « très social » : évolution des métiers de l'accompagnement social, adaptation et montée en charge du développement de structures dédiées à des publics spécifiques, développement et renforcement des partenariats.

Modernisation – 8 946 euros de subvention.

Lutte contre la fracture numérique : ateliers individuels et ateliers collectifs externalisés sur l'usage des outils numériques de l'organisme.

Modernisation – 4 056 euros de subvention.

Mise à disposition des locataires d'un espace calme pendant une réhabilitation lourde en site occupé : définition du besoin et déploiement.

Innovation – 15 384 euros de subvention.

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

Maîtrise des consommations de chauffage dans les bâtiments collectifs : équipements et plateforme permettant de mieux suivre la consommation de chauffage, de comparer les données et simuler l'impact d'un changement de température et d'optimiser l'utilisation du réseau de chauffage. Suivi également de la qualité de l'air intérieur.

Innovation – Inter-organismes – 166 392 euros de subvention.

Réemploi des matériaux : atelier de bricolage et fabrication de prototypes d'équipements des logements dans un cadre participatif avec les locataires.

Modernisation – 4 832 euros de subvention

Cadastre solaire : étude du potentiel solaire photovoltaïque du patrimoine existant

Innovation – 12 000 euros de subvention

Mise en place d'une politique environnementale globale : émission de GES, captation du CO², réduction des consommations, recours aux énergies renouvelables et aux matériaux biosourcés, confort d'été, adaptation du parc en intégrant les différentes parties prenantes concernées.

Modernisation – 25 776 euros de subvention.

Plan ambition environnement : diagnostic, trajectoire et plan d'actions pour viser une neutralité carbone

Modernisation – 52 915 euros de subvention

Urbanisme transitoire : dispositif collaboratif dans le cadre d'une opération de démolition, visant la création d'une méthodologie.

Modernisation – 8 568 euros de subvention.

Assistance à maîtrise d'ouvrage du projet visant la massification de la réhabilitation

Innovation – Inter-organismes – 75 000 euros de subvention

Individualisation des frais de chauffage : suivi énergétique avant, pendant et après la rénovation et amélioration du service rendu aux locataires (Solution Kocliko)

Innovation – 16 346 euros de subvention

Solution alternative à l'individualisation des frais de chauffage (Solution Kocliko)

Innovation – Inter-organismes – 70 426 euros de subvention

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

Territoires solutions : expérimentation de solution innovante dans le logement social en partenariat avec une french Tech de la définition des besoins à l'expérimentation sur site autour de trois cibles

d'innovation : combattre l'humidité dans les logements, l'autoconsommation collective et individuelle des bâtiments, le confort d'été et les solutions de rafraîchissement.

Innovation – Inter-organismes – 19 800 euros de subvention.

Réalisation d'une cartographie et d'une feuille de route pour l'optimisation de la gestion technique du patrimoine et la construction d'un plan d'actions à 2.5 et à 10 ans.

Modernisation – 14 628 euros de subvention

④ **Adaptation du patrimoine à son marché**

- ➔ Etudes d'adaptation de l'offre

Mise en place d'une segmentation des profils de locataires pour adapter les services et l'offre de construction.

Modernisation – 16 416 euros de subvention

Refondre les loyers pour les adapter à l'évolution du marché locatif

Modernisation – 9 936 euros de subvention.

Plateforme numérique de recherche de clients en zone détendue

Modernisation – 17 544 euros de subvention.

- ➔ Bâtiments connectés, communicants ou équipés de nouveaux services numériques

Location voulue, une nouvelle approche structurante de la relation client : évolution de la culture interne et des process pour un nouveau mode de commercialisation des logements impliquant les demandeurs.

Innovation – 20 580 euros de subvention.

Démarche de stratégie d'innovation organisée et durable pour produire un habitat adapté aux besoins de demain

Innovation – 200 000 euros de subvention.

Plateforme connectée des équipements du logement : détecter les anomalies, anticiper les besoins d'information, améliorer le pilotage des interventions.

Modernisation – 100 000 euros de subvention

- ➔ 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

Amélioration de la gestion de proximité : audit du métier de gestionnaire de sites et établissement d'un plan d'actions

Modernisation – 13 781 euros de subvention

Transformation interne au service de la performance de la relation client et du traitement des réclamations : accessibilité et lisibilité des points de contacts, joignabilité et organisation, projet de création d'un CRC, processus et compétences relation client.

Modernisation – 13 781 euros de subvention

Mobilisation autour de l'accueil client : changement de culture en matière d'accueil client et mise en place d'un centre de relation client.

Modernisation – 32 160 euros de subvention

Amélioration de la qualité de service par le renforcement de la culture client et l'homogénéisation des pratiques sur tous les territoires

Modernisation – 34 640 euros de subvention

Mise en place d'une démarche d'amélioration continue du traitement de la demande client : évolution du CRC

Modernisation – 46 138 euros de subvention

Mise en place d'une infrastructure numérique et des services seniors à l'échelle d'une résidence : équipement du bâtiment avec une couche numérique matérielle, application numérique d'optimisation des consommations énergétiques et de l'amélioration du fonctionnement du bâtiment, propositions de services.

Innovation – 18 825 euros de subvention.

Projet d'accompagnement d'une résidence intergénérationnelle : prévention des fragilités et des risques pour les seniors et maintien à domicile dans les meilleures conditions

Modernisation – 65 376 euros de subvention

Définition d'une stratégie résidentielle et serviciel en direction des seniors

Modernisation – 20 000 euros de subvention

Accompagnement vers la labellisation HSS

Modernisation – 26 800 euros de subvention

Projet structurant de performance : audit des métiers, recommandations, benchmark

Modernisation – 7 262 euros de subvention

Labellisation quali'Hlm

Modernisation – 5 520 euros de subvention

Labellisation quali'Hlm

Modernisation – 5 520 euros de subvention

Labellisation Quali'Hlm

Modernisation – 36 871 euros de subvention

Labellisation Quali'Hlm

Modernisation – 25 044 euros de subvention

Accompagnement du vieillissement » du label Quali Hlm

Modernisation – 29 904 euros de subvention

Labellisation Quali'Hlm – Mention spéciale « Accompagnement du vieillissement »

Modernisation – 6 552 euros de subvention

Lancement d'une démarche de responsabilité sociétale EURHO-GR

Modernisation – 26 352 euros de subvention

Modernisation des process internes et outils de reporting global et transverse via la labellisation EURHO-GR

Modernisation – 13 600 euros de subvention

Certification référentiel Qualibail 3

Modernisation – 55 500 euros de subvention

Certification référentiel Qualibail

Modernisation – 19 128 euros de subvention

Certification référentiel Qualibail

Modernisation – 12 960 euros de subvention

De Qualibail à Livia

Modernisation – 20 320 euros de subvention

Amélioration de la qualité de service et certification référentiel Qualibail

Modernisation – 81 645 euros de subvention

Réalisation d'une enquête de satisfaction pour mesurer la qualité de service et adapter les méthodes aux attentes des locataires (hors enquête triennale).

Modernisation – 4 032 euros de subvention

Enquête de satisfaction annuelle sur les items d'une charte d'engagements de services (hors enquête triennale)

Modernisation – 7 951 euros de subvention

Dispositif de « clients mystères » : cibles locataires, partenaires internes et externes

Modernisation – 13 608 euros de subvention.

Mise en place d'une solution de centre de contact téléphonique

Modernisation – 47 640 euros de subvention.

Création d'un centre de relations clients multicanal

Modernisation – 100 000 euros de subvention.

Mise en place d'un outil de prise d'appels téléphoniques

Modernisation – 22 056 euros de subvention

AMO pour l'évolution des systèmes de communication et du centre d'appels

Modernisation – 8 520 euros de subvention

Projet stratégique qualité de service et relation clients : design de service, mesure de la satisfaction clients, définition de la politique qualité et de ses axes stratégiques, démarche participative des collaborateurs et des collaboratrices.

Modernisation – 57 900 euros de subvention

Accompagnement de la modernisation des services proposés aux clients : améliorer l'accessibilité et la lisibilité des points de contacts.

Modernisation – 31 399 euros de subvention

Mise en place d'un service de relation clients : volet organisationnel et volet technique (centre de contact multicanal, CRM)

Modernisation – 100 000 euros de subvention

Accessibilité du site web d'Hérault Logement pour les seniors : solution lisio – inexpérience du numérique, déficience visuelle, dyslexie, imprécision du geste.

Modernisation – 6 811 euros de subvention.

Analyse des attentes des parties prenantes : impact des activités de l'organisme sur le territoire local, actions en faveur du développement durable et leur efficacité, attentes et besoins des équipes

Modernisation – 3 840 euros de subvention.

Démarche de qualité globale : recrutement d'un chargé de mission qualité et établissement d'un SMQ.

Modernisation – 87 790 euros de subvention

Amélioration et modernisation de la relation client : 7 actions au profit de la communication locataires et de la qualité de service.

Modernisation – 7 200 euros de subvention

- ➔ Accompagnement à la modernisation des ressources humaines

Plan de formation à la facilitation en intelligence collective

Innovation – Inter-organismes – 61 980 euros de subvention.

Création d'une formation de gestion des conflits en réalité virtuelle

Innovation – 152 490 euros de subvention.

Digitalisation de la formation : développement d'une plateforme de learning management system

Modernisation – 22 090 euros de subvention

Optimisation des missions des métiers de la proximité : évaluation des compétences et des besoins, définition et déploiement d'un plan d'action et d'un plan de développement des compétences.

Modernisation – 10 410 euros de subvention

Réorganisation de la gestion de proximité : optimisation du service, impacts sur les charges locatives, arbitrage externalisation – internalisation de certains services.

Modernisation – 11 923 euros de subvention

Structuration d'un nouveau service de proximité.

Modernisation – 35 710 euros de subvention

Améliorer et fluidifier la gestion des ressources humaines pour mieux valoriser les compétences : mise en place d'un logiciel d'aide à la gestion des RH, dématérialisation de la formation et des entretiens professionnels.

Modernisation – 15 881 euros de subvention

Les nouveaux usages de travail avec Office 365

Modernisation – Inter-organismes - 150 000 euros de subvention

Modernisation de la gestion informatique : progiciel métier.

Modernisation – 44 533 euros de subvention

7 Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience

Prévention des incendies : former les salariés, renforcer les actions existantes, communication auprès des locataires, actions spécifiques en direction des enfants

Modernisation – 3 072 euros de subvention

Diagnostic organisationnel du service patrimoine et accompagnement à son optimisation

Modernisation – 6 072 euros de subvention

Accompagnement de la démarche d'amélioration continue et de sécurisation des pratiques : préfiguration de la mise en place d'un contrôle interne et d'une charte d'engagement de qualité de service

Modernisation – 41 472 euros de subvention

Audit des processus internes

Modernisation – 14 256 euros de subvention

Audit et modernisation des processus internes

Modernisation – 14 904 euros de subvention

Modernisation des process internes sur un mode participatif

Modernisation – 68 452 euros de subvention

- Optimisation économique (maîtrise de la quittance, charges)

Modernisation de la gestion du recouvrement : déploiement du logiciel Izy et accompagnement

Modernisation – 32 792 euros de subvention

Modernisation de la gestion du recouvrement : déploiement du logiciel Izy et accompagnement

Modernisation – 10 000 euros de subvention

Modernisation de la gestion du recouvrement : déploiement du logiciel Izy et accompagnement

Modernisation – 13 040 euros de subvention

Audit et préconisations sur le pilotage de l'impayé

Modernisation – 7 200 euros de subvention

Audit d'optimisation et de maîtrise des charges locatives

Modernisation – 13 032 euros de subvention

« **Toutes mes aides** » : solution pour la lutte contre les non-recours

Innovation (premier dossier de ce type) – 18 000 euros de subvention

« **Toutes mes aides** » : solution pour la lutte contre les non-recours

Modernisation – Inter-organismes - 56 115 euros de subvention

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

Développement d'un « bus de données » via l'intelligence artificielle permettant la création d'un entrepôt de données, la synchronisation des données de bases diverses améliorant le service aux locataires, la gestion patrimoniale et les liens avec les partenaires...

Innovation – 94 659 euros de subvention

Projet d'entrepôt de données et outils associés (extraction automatisée, tableaux de bord, applications de data science)

Modernisation – inter-organismes - 150 000 euros de subvention

Solution facilitant la communication et l'information ciblée et personnalisée au sein des équipes (Lv2C)

Modernisation – 14 400 euros de subvention

Solution facilitant la communication et l'information ciblée et personnalisée au sein des équipes (Lv2C)

Modernisation – 21 840 euros de subvention

Solution facilitant la communication et l'information ciblée et personnalisée au sein des équipes (Lv2C)

Modernisation – 22 538 euros de subvention

Gestion documentaire électronique et workflow : dématérialisation, automatisation de tâches de validation, sécurisation et traçabilité. Cibles : locataires, entreprises, fournisseurs...

Modernisation – 11 932 euros de subvention

Développement d'un outil digital de pilotage de la stratégie patrimoniale

Modernisation – 3 192 euros de subvention

Cadrage stratégique et schéma directeur de la gestion numérique du bâtiment à 5 ans en vue d'optimiser, de développer et d'innover dans la gestion patrimoniale du parc immobilier de l'organisme et dans ses relations avec les locataires
Innovation – 19 775 euros de subvention

Moderniser les processus internes au bénéfice du locataire : passer au tout numérique de la gestion locative
Modernisation – 6 364 euros de subvention

Digitalisation des activités de proximité : outiller les équipes de proximité d'applications permettant une digitalisation des états des lieux, de la gestion et du suivi de la réclamation clients et de la saisie, de la validation et du suivi des commandes après réception des travaux
Modernisation – 28 001 euros de subvention

Modernisation de la gestion de la demande de logement dans le cadre du processus de l'attribution des logements sociaux : acquisition, installation et paramétrage d'un logiciel
Modernisation – 22 421 euros de subvention.

Réalisation d'un diagnostic patrimonial et social au vu de rédiger un processus formalisé de maintien à domicile des personnes âgées
Modernisation – 10 824 euros de subvention

Digitalisation des commissions d'attribution des logements et d'examen des CALEOL
Modernisation – 35 043 euros de subvention

Mise en place d'une gestion électronique de documents (GED)
Modernisation – 45 772 euros de subvention

Elaboration d'une stratégie de transformation digitale (processus, innovation, relation clients, cybersécurité...)
Modernisation – 14 628 euros de subvention

Mise en place d'un chatbot
Modernisation – 4 080 euros de subvention

Mise en place d'une plateforme unifiée de gestion de processus (salesforce) : mise en place d'un CRM
Modernisation – 4 080 euros de subvention

Déploiement de la stratégie digitale : permanence téléphonique, assistance numérique, chat-bot, plateforme collaborative, gestion des taxes foncières, cartographie des processus, enquêtes de satisfaction, refonte du site internet, etc.
Modernisation – 84 893 euros de subvention

Modernisation du processus du parcours client locataire : GED, signature électronique des baux et des avenants, mise en œuvre d'un plan d'archivage de la gestion des pièces non dématérialisées des dossiers locataires
Modernisation – 59 041 euros de subvention

Dématérialisation des avis d'échéance accessibles sur un extranet locataires
Modernisation – 13 992 euros de subvention

Dématérialisation des dossiers locataires : objectif zéro papier
Modernisation – 15 308 euros de subvention

Création d'un extranet et d'une application mobile pour les locataires
Modernisation – 78 853 euros de subvention.

Création d'un extranet et d'une application mobile pour les locataires
Modernisation – 84 274 euros de subvention

Mise en place d'un extranet locataires
Modernisation – 42 980 euros de subvention

Refonte d'un extranet locataires
Modernisation – 47 750 euros de subvention

Dématérialisation de la relation clients pour une meilleure efficacité des services : création d'un portail locataires, dématérialisation des états des lieux...
Modernisation – 73 998 euros de subvention

Dématérialisation du courrier entrant
Modernisation – 100 000 euros de subvention

Dématérialisation des dossiers locataires
Modernisation – 100 000 euros de subvention

Dématérialisation des dossiers locataires
Modernisation – 17 746 euros de subvention

Déploiement départemental des fichiers partagés de la demande
Modernisation – inter-organismes - 17 496 euros de subvention

Mise en place et formation sur l'outil Immoweb (gestion partagée de la demande)
Modernisation – 5 074 euros de subvention

Définition et mise en œuvre de la politique documentaire dématérialisée de l'activité locative
Modernisation – 62 264 euros de subvention

Outil d'interface pour la dématérialisation de la gestion des réclamations, des bons de travaux, des mouvements des locataires
Modernisation – 19 488 euros de subvention

Digitalisation, fiabilisation et sécurisation des données pour moderniser les process internes au bénéfice du locataire (optimisation des taxes foncières, automatisation de la chaîne de transmission des immobilisations, subventions et financements, réception des factures)
Modernisation – 54 733 euros de subvention

Digitalisation de la relation client et sécurisation des données
Modernisation – 28 364 euros de subvention

Création d'une application mobile « multicibles » : gestion à distance des différentes parties prenantes et de fonctionnalités diverses
Modernisation – 31 200 euros de subvention

Optimisation du traitement informatique de la démarche commerciale de l'enregistrement de la demande de logement au pilotage de l'activité
Modernisation – 35 952 euros de subvention

Modernisation des serveurs métiers
Modernisation – 13 119 euros de subvention

Mise en place d'un portail locataires
Modernisation – 48 394 euros de subvention

Mise en place d'un portail locataires
Modernisation – 47 330 euros de subvention

Création d'un site intranet

Modernisation – 13 697 euros de subvention

Refonte de l'espace locataires

Modernisation – 12 538 euros de subvention

Mise en place d'un outil centralisé de gestion du patrimoine : recensement et audit des équipements pour intégration dans une base documentaire automatisée

Innovation – 40 365 euros de subvention

Optimisation et digitalisation de la gestion du patrimoine : solution de gestion prédictive des investissements immobiliers et de la maintenance

Innovation – 53 600 euros de subvention

Mise en place d'un BIM Gestion sous la forme de modélisation numérique des données patrimoniales

Modernisation – 100 000 euros de subvention

Outil de gestion technique du patrimoine fondé sur une base de données graphique BIM

Modernisation – 100 000 euros de subvention

BIM : digitalisation de la gestion technique et numérisation de la donnée patrimoniale

Modernisation – 35 558 euros de subvention

Etude de faisabilité sur la mise en place du BIM

Modernisation – Inter-organismes – 65 955 euros de subvention

Accompagnement à la mise en place d'une gestion technique du bâtiment BIM

Modernisation – Inter-organismes – 93 744 euros de subvention.

Projet BIM 48 logements en réhabilitation

Modernisation – 7 603 euros de subvention

Expérimenter le BIM dans trois opérations de réhabilitation

Modernisation – 75 109 euros de subvention

Mise en place du BIM Gestion Exploitation Maintenance

Modernisation – 100 000 euros de subvention

Accompagnement pour gérer le continuum entre le BIM de construction et le BIM de Gestion Exploitation Maintenance

Modernisation – 31 555 euros de subvention

Mise en place d'une solution numérique de rapprochement de l'offre et de la demande.

Modernisation – 10 320 euros de subvention

Refonte du système d'informations : technologie de l'hyper-convergence

Modernisation – 11 036 euros de subvention

Audit sécurité des systèmes d'information et tests d'intrusions pour lutter contre les cyberattaques

Modernisation – 21 327 euros de subvention

Automatisation de la régularisation des charges et intégration de la gestion du processus dans l'ERP.

Modernisation – 5 557 euros de subvention

Création d'une plateforme numérique des diagnostics techniques.

Modernisation – 20 713 euros de subvention

Outil de visio-diagnostic pour améliorer le traitement et le suivi des demandes d'interventions techniques

Modernisation – 12 362 euros de subvention

Progiciel de gestion intégrée, modernisation du système d'information et formation des équipes

Modernisation – 89 515 euros de subvention

3. Dossier ayant fait l'objet d'une décision défavorable en 2021

Formation certifiante management responsable et culture client dans le logement social.

Formation classique de management.