

Janvier 2024

Partenariats et
innovation

FONDS DE SOUTIEN

A L'INNOVATION

Mémento 2024



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 – Dovi Kouevignawi

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

d.kouevignawi@esh.fr - 01 40 75 79 25 - 06 84 75 52 16

Fédération des OPH – Pascal Le Bars

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

L'Union sociale pour l'habitat - Catherine Hluszko

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

SOMMAIRE

Introduction

Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation (FSI).....5

Bilan des projets soumis en 2023 au Fonds de soutien à l'innovation..... 13

1. *Synthèse des financements 2023*..... 14
2. *Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2023* 16
3. *Dossiers de décisions défavorables en 2023* 27

Introduction

L'innovation est l'un des traits caractéristiques du Mouvement Hlm qui, historiquement, explore la nouveauté dans les différents champs de ses missions. 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).

Tous les ans, l'Union sociale pour l'habitat met à la disposition des organismes Hlm un document d'accompagnement dans le montage des dossiers de demande de subvention auprès du FSI.

Ce mémento se veut opérationnel et concret.

C'est pourquoi, il présente de manière pratique :

- Le mode d'emploi du FSI pour 2024
 - Types d'actions subventionnées
 - Conditions de financement
 - Thèmes recevables
 - Conditions d'éligibilité relatives à l'organisme
 - Calendrier 2024
 - Dépenses éligibles
 - Pièces constitutives du dossier
 - Circuits d'instruction des dossiers

- Une synthèse des dossiers déposés en 2023
 - Dossiers ayant reçu une subvention
 - Dossiers et motifs de décisions défavorables

Et parce qu'aucun guide ne remplacera jamais le contact direct, les coordonnées des interlocuteurs et interlocutrices nationales et régionales sont donc également précisées dans les pages qui suivent. Les représentantes et les représentants des organismes Hlm sont donc invités à les solliciter autant que de besoin.

PARTIE **01**

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

Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation en 2024

1. Actions subventionnées

L'action doit impérativement bénéficier aux locataires de manière directe. Le contenu du projet détermine la qualification modernisation ou innovation.

- **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 présentation synthétique.



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

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



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

2. Conditions de financement

- **INNOVATION**
 - **Mono-bailleur** : subvention de 50% du montant du projet dans la limite de 200 000 € de subvention par projet.
 - **Inter-organismes** : subvention de 50% du montant du projet dans la limite de 250 000 € de subvention par projet.
- **MODERNISATION**
 - **Mono-bailleur** : subvention de 40% dans la limite de 100 000 € de subvention par projet.
 - **Inter-organismes** : subvention de 50% dans la limite de 150 000 € de subvention par projet.
- **SEUIL MINIMUM DE SUBVENTION** : 3 000 €.

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

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.

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

- Cotiser à la CGLLS et être à jour de ses cotisations
- Disposer d'un plan stratégique de patrimoine adopté, en cours de réalisation ou de réactualisation, au sens de l'article L.411-9 du CCH,
- Ne pas avoir atteint le seuil de 500 000 euros de subventions octroyées par le FSI au cours des 36 mois écoulés. En cas de fusion de plusieurs organismes éligibles au FSI, il convient de prendre en compte l'historique des subventions FSI accordées à l'organisme absorbant pour vérifier que le plafond de 500 000 € de subventions FSI au cours des 36 mois écoulés n'est pas dépassé.



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

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

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



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

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

6. Pièces constitutives du dossier

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

Pour tous les dossiers		✓
Courrier de l'organisme porteur au service instructeur		
Note de synthèse de deux pages		
Formulaire FSI		
Plan de financement		
Proposition de service du ou des prestataires (ou estimation réalisée par l'organisme)		
RIB		
Bilan des financements FSI obtenus au cours des 36 mois écoulés ¹		
Attestation de versement des cotisations à la CGLLS à jour ¹		
Attestation de disposer d'un PSP en cours de validité ou de mise à jour ¹		

¹ Uniquement du porteur de projet dans le cas d'un projet inter-organismes

Pièce à joindre, si...		✓
<i>Demande de subvention d'au moins 23 000 €</i>	→ Convention CGLLS pré-remplie	
<i>Demande d'avance</i>	→ Motivation de la demande	
<i>Recrutement d'un salarié</i>	→ Fiche de poste, salaire annuel brut, date de recrutement	
<i>Montage juridique inhabituel</i>	→ Note sur la faisabilité juridique du projet	
<i>Dossier inter-organismes</i>	→ Convention de répartition dépenses et des aides	
<i>Dépense recevable à la Commission de péréquation et de réorganisation (CPR)</i>	→ Attestation d'exclusivité de demande financement auprès du FSI	
<i>Traitement de données</i>	→ Signalement de l'application des règles du RGPD	



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

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

7. Calendrier 2024

Transmission du dossier par l'organisme à		
L'action peut commencer au plus tôt 3 mois avant le Comité des aides, soit le...	→ Son ARHlm (Modernisation) → Sa Fédération (Innovation)	Comité des aides
08.11.23	11.12.23	08.02.24
25.01.24	15.02.24	25.04.24
20.03.24	17.04.24	20.06.24
17.07.24	06.08.24	17.10.24
21.08.24	18.09.24	21.11.24

8. Circuit d'instruction et de décision

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



Point de vigilance !

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

9. Interlocutrices et interlocuteurs nationaux


- Coop'Hlm : Cécile Simon - cecile.simon@hlm.coop - 01 40 75 68 82 - 07 63 47 37 58
- ESH :
 - Claude Cousty - c.cousty@esh.fr - 01 40 75 79 51 - 06 83 23 74 95
 - Dovi Kouevignawi d.kouevignawi@esh.fr - 01 40 75 79 25 - 06 84 75 52 16
- OPH : Pascal Lebars - p.lebars@foph.fr - 01 40 75 50 10
- FNAR : Samantha Fouquart - samantha.fouquart@fnar-habitat.org - 07 62 32 63 47 – 01 40 75 50 45
- USH : Catherine Hluszko - catherine.hluszko@union-habitat.org - 01 40 75 78 80 - 06 81 00 71 04

10. Interlocutrices et interlocuteurs régionaux

ARHlm	Interlocuteur Interlocutrice	E-mail	Téléphone
<i>Alsace</i>	Anne Conreaux-Viraswami	a.conreaux-viraswami@areal-habitat.org	03 90 56 11 93
<i>AURA</i>	Géraldine Marquié	g.marquie@aura-hlm.org	04 78 77 01 07 06 19 59 78 05
<i>Bourgogne Franche-Comté</i>	Isabelle Soares	isabelle.soares@union-habitat.org	03 80 36 44 44
<i>Bretagne</i>	Bernadette Carton-Trutt Angélique Pirault (à partir du 01.07.2024)	b.trutt@arohlm-bretagne.org a.pirault@arohlm-bretagne.org	06 73 32 30 84
<i>Centre Val de Loire</i>	Sandra Kaouch	s.kaouch.arhlmce@union-habitat.org	02 18 84 50 00
<i>Champagne-Ardenne</i>	Sandrine Gournay	s.gournay@arca-hlm.com	03 26 05 41 55
<i>Hauts-de-France</i>	Hélène Lépine	h.lepine@union-habitat.org	07 69 32 83 95
<i>Ile-de-France</i>	Vincent Rougeot	v.rougeot@arof.org	01 40 75 52 91
<i>Lorraine</i>	Claire Degoutin	c.degoutin.arel@union-habitat.org	03 87 69 01 35
<i>Normandie</i>	Anita Cacaux	a.cacaux.arhlmn@union-habitat.org	02 32 81 45 50
<i>Nouvelle-Aquitaine</i>	Valérie Peyrelongue	valerie.peyrelongue@union-habitat.org	05 56 69 47 90
<i>Occitanie</i>	Thierry Evdokimoff	t.evdokimoff@omhabitat.org	04 99 51 25 36 06 16 47 76 51
<i>PACA & Corse</i>	Danièle Amet	damet@arhlmpacacorse.com	04 91 13 73 28 07 79 46 93 22
<i>Pays de la Loire</i>	Julien Boucault	jboucault@ush-pl.org	02 72 01 20 64 06 27 04 91 31

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

En guide de synthèse

	9 vérifications indispensables avant d'envoyer votre dossier	✓
1	L'action n'a pas commencé plus de 3 mois avant la date du comité des aides qui statuera sur le dossier.	
2	Le plan de financement est monté en TTC.	
3	Les différentes pièces fournies (formulaire FSI, note de synthèse, devis, plan de financement) sont cohérentes entre elles en particulier concernant : <ul style="list-style-type: none"> • Le calendrier et la durée de l'action • Le coût total de l'action • Le montant de subvention sollicité 	
4	La subvention pour les licences, les logiciels, les abonnements ou les locations informatiques est plafonnée à 20 000 euros maximum (soit 40 000 euros de dépenses en innovation et 50 000 euros de dépenses en modernisation).	
5	Le plan de financement distingue les dépenses éligibles des dépenses non éligibles.	
6	L'assiette subventionnable n'inclut pas de dépenses inéligibles : <ul style="list-style-type: none"> • Frais de déplacement, d'hébergement et de bouche des prestataires • Dépenses de mise en conformité avec les obligations réglementaires • Dépenses de matériels (y compris location), de travaux, de bâti, etc. • Dépenses de personnel hors création de poste dédié à l'action 	
7	La subvention demandée atteint au moins 3 000 euros.	
8	Si la même action a déjà bénéficié d'un financement du FSI, le total de la subvention ne dépasse pas le maximum de subvention.	
9	Le cumul du FSI et des autres aides publiques ne dépasse pas 80 % du coût de l'action.	

PARTIE **02**

**Bilan des projets soumis en
2023 au Fonds de soutien à
l'innovation**

1. Synthèse des financements 2023

REPÈRES

En 2023 :

- 237 dossiers ont reçu un avis favorable
- 12 dossiers ont reçu un avis défavorable
- 8 048 229 € de subventions ont été accordées
- Moyenne de la subvention en innovation : 48 000 €
- Moyenne de la subvention en modernisation : 32 000€

Répartition des dossiers par type en 2023

Modernisation	209
- dont inter-organismes	18
Innovation	28
- dont inter-organismes	4
Total 2023	237
- dont inter-organismes	22

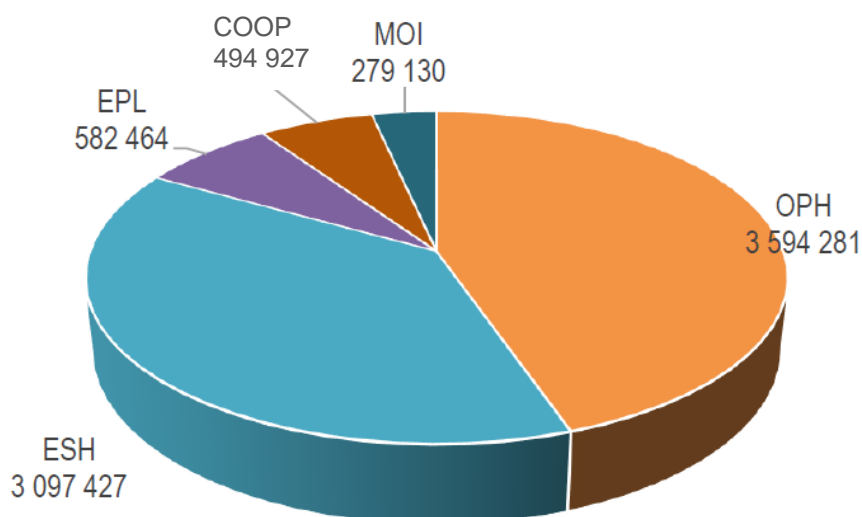
Répartition régionale des subventions accordées en 2023

Région	Montant de subventions accordées en €	En %
Auvergne Rhône-Alpes	1 391 995	17.3
Ile-de-France	1 245 567	15.5
Hauts-de-France	798 799	9.9
Occitanie	751 623	9.3
Normandie	691 493	8.6
Grand Est	554 625	6.9
Bretagne	543 991	6.8
Pays de la Loire	474 278	5.9
Provence – Alpes Côte d'Azur	413 211	5.1
Bourgogne – Franche Comté	385 888	4.8
Centre – Val de Loire	315 938	3.9
Nouvelle Aquitaine	308 940	3.8
Outre-Mer	171 881	2.1

Répartition thématique en 2023

Thèmes	Montant de subventions accordées en €	Nombre de dossiers
Qualité de service	1 946 385	58
Modernisation des processus	1 444 733	38
Transition énergétique et économie circulaire	840 981	22
Digitalisation / Numérisation	826 593	20
BIM / GEM	794 433	11
Extranet locataires	409 128	15
Cybersécurité	364 832	18
CRC / CRM	282 551	10
Certification / labellisation	245 985	17
GED / SAE	176 906	6
Adaptation du patrimoine à son marché	174 586	5
Volet logement des dispositifs innovants d'insertion et d'accompagnement	157 862	2
Montages innovants de gestion patrimoniale ou de projets d'investissements	131 400	4
Renouvellement / évolution ERP	36 404	2
Gestion de crise	28 297	2
Formations innovantes	13 135	2

Subventions par famille d'organisme en 2023



2. Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2023

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

Action	Type	Subvention
Bricobus : atelier d'habitat mobile et solidaire (animations collectives, ateliers de bricolage, prêt d'outils...)	Innovation - IO	117 005 €
Equipe médico-sociale itinérante (prévention des expulsions et sécurisation du maintien dans les lieux)	Innovation	70 048 €
Création d'une agence mobile (bus) pour les locataires éloignés et en milieu rural	Modernisation	44 712 €
Auto-réhabilitation accompagnée	Modernisation	78 542 €
Animation d'équipements sportifs de proximité, supports des interventions de développement social	Innovation	15 315 €
Améliorer le confort et le pouvoir d'achat des locataires et contribuer au développement durable via l'usage du vélo	Modernisation - IO	22 875 €
Conducteur canin 3D : création d'une équipe cynophile dédiée à la détection des punaises de lits	Innovation	117 167 €
Prévention des violences faites aux femmes : formation, réseau partenarial de repérage et d'orientation des victimes	Innovation - IO	5 635 €
Dispositif d'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales	Innovation	7 500 €
Formation des équipes aux violences conjugales	Modernisation	6 000 €
Expérimentation d'une nouvelle approche sur les incivilités relatives aux encombrants	Innovation	17 798 €
Expérimentation sur la gestion des encombrants et la valorisation des déchets par l'économie circulaire	Innovation	44 975 €
AMO pour l'économie circulaire dans le cadre d'une démolition	Innovation	18 390 €
Diagnostic et accompagnement de la mise en place d'un tiers lieu intergénérationnel	Modernisation	12 679 €
Animation d'un tiers-lieu intergénérationnel relatif à la prévention de la perte d'autonomie	Innovation	71 230€
Habitat inclusif sénior : accompagnement et animation (recrutement)	Modernisation	46 441 €
Développement d'un logiciel de gestion intégrée pour piloter, coordonner et structurer les projets de vie sociale (public sénior)	Modernisation	21 716 €
Plan d'action de sensibilisation et de formation aux besoins des publics âgés	Modernisation	10 080 €
Adaptation de l'offre de service destinée aux séniors	Modernisation	10 206 €
Actions de prévention auprès des locataires séniors dans le cadre d'un réseau partenarial	Innovation	140 000 €
Diagnostic de l'accompagnement au vieillissement et anticipation des besoins	Modernisation	7 068 €
Plateforme partenariale pour faciliter les attributions de logements aux personnes handicapées et les travaux d'adaptation	Innovation - IO	141 188 €

Action	Type	Subvention
Sensibilisation des équipes au handicap	Modernisation	5 175 €
Création d'un poste de gestionnaire d'une résidence spécifique jeunes actifs, étudiants et sportifs	Modernisation	73 962 €
Pédagogie individuelle auprès des locataires sur les économies d'énergie et identification des désordres dans les logements	Modernisation	8 596 €
Accompagnement et formation d'un gestionnaire de résidence sociale « Chers voisins »	Modernisation	100 000 €
Création d'un poste de médiateur social	Modernisation	31 200 €
Lutte contre la précarité énergétique : visites à domicile, éco-gestes, accompagnement administratif et financier...	Modernisation	16 913 €
Dispositif « d'aller vers » et d'accès aux droits pour lutter contre la précarité énergétique	Modernisation	91 677 €
Mise en place de la solution Lisio de communication inclusive, facilitant l'accessibilité numérique pour toutes et tous	Modernisation	3 739 €
Mise en place de la solution Lisio de communication inclusive, facilitant l'accessibilité numérique pour toutes et tous	Modernisation	5 001 €
Mise en place de la solution Lisio de communication inclusive, facilitant l'accessibilité numérique pour toutes et tous	Modernisation	14 030 €
Mise en place de la solution Lisio de communication inclusive, facilitant l'accessibilité numérique pour toutes et tous	Modernisation	8 483 €
Mise en place de la solution Lisio de communication inclusive, facilitant l'accessibilité numérique pour toutes et tous	Modernisation	3 762 €
Accompagner les locataires dans l'inclusion numérique via une équipe de volontaires en service civique	Modernisation	6 772 €
Partenariat de colocations solidaires (gestion locative et ingénierie de projet)	Modernisation	3 650 €
Réappropriation des parties communes d'une résidence dans un contexte d'insécurité	Modernisation	16 790 €
Recherche d'un véhicule juridique adapté à la création d'une structure et d'un métier d'hôte de maison accueillant divers publics	Innovation	23 360 €
Formation recouvrement de la dette locative et pérennisation du paiement des loyers	Modernisation	28 300 €
Accompagnement à la création d'un outil de gestion visant l'accompagnement des locataires en prévention des expulsions	Modernisation	8 640 €
Création d'un outil de gestion relatif à l'accompagnement des locataires en prévention d'expulsion	Modernisation	65 280 €
Mission de prévention des impayés en porte à porte	Modernisation	13 746 €
Ateliers socio-linguistiques en faveur de l'insertion sociale des locataires	Innovation	16 674 €
Création de podcasts d'information sur le logement social	Modernisation	8 640 €

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

Action	Type	Subvention
Elaboration de la stratégie climat de l'organisme (trajectoire carbone, réduction des émissions de GES...).	Innovation	9 585 €
Stratégie bas carbone à l'horizon 2050	Modernisation	47 928 €
Intégration des enjeux de décarbonation dans la politique patrimoniale	Modernisation	12 000 €
Recrutement pour le déploiement de la stratégie bas carbone et management énergie de l'organisme	Innovation	142 085 €
AMO et AMU sur la sécurisation des performances énergétiques	Modernisation	7 200 €
AMO pour l'obtention de labels : Cerqual et préservation et de valorisation de la biodiversité	Modernisation	11 376 €
Expérimentation pour la réalisation de cloisons internes en briques de terre crue	Innovation	49 286 €
Etudes techniques : gestion vertueuse de l'eau, gestion bioclimatique des logements, utilisation des matériaux locaux de construction	Innovation	133 308 €
Etude de dimensionnement et d'installation de panneaux photovoltaïques visant l'autoconsommation	Innovation	14 828 €
Etude de faisabilité du réemploi de pièces détachées de composants bâtimentaires	Innovation	17 955 €
Définition de de la stratégie de réemploi des ressources issues de la démolition des bâtiments	Innovation	14 850 €
Valorisation des déchets de gros œuvre	Innovation	42 606 €
Mesure de la performance réelle du bâti ancien en comparaison de la méthode du DPE	Innovation	5 100 €

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

Action	Type	Subvention
Accompagnement à la mise en œuvre d'une stratégie sur la construction modulaire et déplaçable	Innovation	15 822 €
Etude de la transformation d'un immeuble de bureaux en logements sociaux	Modernisation	24 040 €
Etude des potentiels de surélévation du patrimoine de l'organisme	Modernisation	42 252 €

④ Adaptation du patrimoine à son marché

➔ Etudes d'adaptation de l'offre

Action	Type	Subvention
Projet stratégique territorial : état des lieux, besoins des publics, plan d'actions	Modernisation	18 244 €
L'entreprise régénérative : actions pour accélérer la transition écologique de l'organisme au profit des locataires	Modernisation	10 901 €

➔ Bâtiments connectés, communicants ou équipés de nouveaux services numériques

Action	Type	Subvention
Suivi de la performance énergétique par le déploiement d'objets connectés dans les logements	Modernisation	100 000 €
Accompagnement personnalisé des locataires et équipement des logements d'un dispositif de contrôle des températures	Modernisation	20 505 €
Pilotage à distance des chauffe-eau	Modernisation	50 400 €
Réduire les consommations des chauffe-eau électriques par un module connecté	Modernisation	18 480 €
Pilotage de boîtiers connectés aux chauffe-eau individuels	Modernisation	96 373 €

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

Action	Type	Subvention
Repenser la relation clients en visant un équilibre entre la stratégie de digitalisation du service et la gestion de terrain	Modernisation	75 300 €
Appui au renforcement de la qualité de service et de la satisfaction clients	Modernisation	24 068 €
Diagnostic de la relation client et établissement d'une organisation cible	Modernisation	19 890 €
Démarche globale de culture du service et de symétrie des attentions	Modernisation	21 160 €
Accompagnement à la réorganisation de la stratégie de proximité	Modernisation	13 776 €
Démarche qualité de service (labellisation qualité et recrutement)	Modernisation	56 834 €
Démarche qualité globale (certification qualité, recrutement et mesure de la satisfaction)	Modernisation	86 369 €
Démarche qualité résidences thématiques (labellisation et recrutement)	Modernisation	36 115 €
Création d'un service dédié au pilotage de la qualité	Modernisation	65 024 €
Démarche de structuration des process de la gestion locative et patrimoniale	Modernisation	11 460€
Audit et préconisations sur le traitement technique des réclamations	Modernisation	6 864 €
Projet de service de la régie technique	Modernisation	33 048 €
Formation des collaborateurs à l'ERP (parcours locataires, traitement des données, quittancement, charges, recouvrement...)	Modernisation	14 688 €
Mission d'assistance pour la définition d'un lieu unique d'enregistrement à l'échelle d'une métropole	Modernisation - IO	40 140 €
Application digitalisée sur l'entretien des parties communes	Modernisation	16 080 €
Outil digital de pilotage et de contrôle des prestations d'entretien ménager	Modernisation	27 920 €
Contrôle de l'entretien ménager et des espaces verts via des QR Code	Modernisation	19 064 €
Etude de réglage des organes d'équilibrage des installations de chauffage et d'eau chaude	Modernisation	34 790€
Enquêtes de satisfaction auprès des résidents de l'habitat spécifique	Modernisation	3 744 €
Certification Voltaire (orthographe et expression) des agents de proximité	Modernisation	15 552 €

⑥ Elaboration d'un plan de crise

Action	Type	Subvention
Audit cyber : amélioration et tests de sécurisation	Modernisation	8 581 €
Audit cyber de l'ERP	Modernisation	9 560 €
Audit cyber : test de la sécurité des infrastructures et services publiés sur internet (site, extranet, messagerie, partages publics...)	Modernisation	14 285 €
Cyber-prévention des risques : audit, définition d'une PSSI et plan de gestion de crise cyber	Modernisation	26 425 €
Audit cybersécurité	Modernisation	34 565 €
Tests et audit cybersécurité	Modernisation - IO	44 880 €
Audit et contre-audit de sécurité sur le système d'information	Modernisation	9 360 €
Outil de cartographie du système d'information contre les risques cyber	Modernisation	18 418 €
Audit cybersécurité	Modernisation	26 880 €
Audit sécurité, politique de sécurité des systèmes d'informations et plan de gestion de crise	Modernisation	15 192 €
Audit et tests de cybersécurité et préparation à la gestion de crise	Modernisation	27 168 €
Tests et audit de cybersécurité	Modernisation	3 648 €
Renforcement de l'infrastructure informatique dans le cadre de la cybersécurité	Modernisation	27 107 €
Formation des équipes à la cybersécurité	Modernisation	4 297 €
Formation en e-learning aux risques cyber	Modernisation	21 600 €
Logiciel de sensibilisation des collaborateurs aux menaces cyber	Modernisation	4 000 €
Evaluation de la sécurité cyber d'une résidence (badges, capteurs, accès locaux techniques et ressources SI du gardien)	Modernisation	3 991 €
Plan de gestion de crise (formation, exercices)	Modernisation	24 000 €

7 Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience

➤ Optimisation économique (maîtrise de la quittance, charges)

Action	Type	Subvention
Modernisation, sécurisation et amélioration du pilotage du processus de traitement et de gestion des charges récupérables	Modernisation	7 920 €
Déploiement d'un observatoire interne des charges	Modernisation	29 736 €
Outil de simulation du montage des opérations neuves, y compris l'acceptabilité du loyer pour les locataires	Modernisation	5 681 €
Déploiement de l'application Klaro, simulateur d'aides financières destiné à lutter contre le non-recours	Modernisation	20 000 €
Déploiement de l'application Klaro, simulateur d'aides financières destiné à lutter contre le non-recours	Modernisation	20 000 €
Déploiement de l'application Klaro, simulateur d'aides financières destiné à lutter contre le non-recours	Modernisation	19 296 €
Déploiement de l'application Klaro, simulateur d'aides financières destiné à lutter contre le non-recours	Modernisation	25 868 €
Déploiement de l'application Klaro, simulateur d'aides financières destiné à lutter contre le non-recours	Modernisation - IO	20 000 €
Déploiement de l'application Klaro, simulateur d'aides financières destiné à lutter contre le non-recours	Modernisation	20 000 €

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

Action	Type	Subvention
Audit informatique et définition du schéma de développement numérique	Modernisation	7 440 €
Définition de la stratégie et mise en œuvre de la digitalisation de la relation clients	Modernisation	16 704 €
L'intelligence artificielle au bénéfice de la qualité de service	Innovation	23 010 €
Création d'un entrepôt de données	Modernisation	62 955 €
Mise en place d'un hub de données : centralisation et structuration de toutes les données de l'organisme	Modernisation	65 141 €
Mise en place d'un hub de données	Modernisation	15 024 €
Outils de business intelligence pour la construction de tableaux de bord stratégiques	Modernisation	19 680 €
Modernisation du pilotage de la donnée métier et production automatisée de tableaux de bord	Modernisation	37 345 €
Mise en place d'un nouvel ERP	Modernisation	100 000 €
Modernisation des systèmes et des réseaux de la structure informatique	Modernisation	61 732 €

Action	Type	Subvention
Application numérique en mobilité (commandes des interventions techniques, gestion des réclamations et interaction patrimoine, gestion locative)	Modernisation	56 614 €
Digitalisation des activités du pôle social	Modernisation	11 760 €
Application Izy pour l'innovation des pratiques de recouvrement	Modernisation	22 800 €
Sécurisation et automatisation du traitement des factures fournisseurs en lien avec la gestion locative	Modernisation	27 226 €
Mise en place d'une plateforme fournisseurs	Modernisation	85 880 €
Workflow et outil de sécurisation des engagements de dépenses	Modernisation	44 363 €
Digitalisation et modernisation de l'ensemble du processus achats	Modernisation - IO	68 985 €
Assistance à la mise en œuvre d'un centre de relations clients	Modernisation	25 680 €
Mise en place d'un centre de relations clients	Modernisation	49 426 €
L'intelligence artificielle pour le centre d'appels relations clients	Modernisation	22 544 €
Optimisation de la relation client multi-canal et transformation digitale	Modernisation	13 604 €
Optimisation de la relation client multi-canal	Modernisation	25 041 €
Solution numérique multi-canal de communication avec les locataires	Modernisation	9 792 €
Etat des lieux d'une optimisation de la relation client multi-canal et transformation digitale	Modernisation	6 843 €
Diagnostic relations clients multicanal et transformation digitale	Modernisation	7 603 €
Solution de GRC	Modernisation	85 234 €
Mise en place d'un outil de GRC – plateforme téléphonique commune	Modernisation - IO	53 265 €
GRC : module téléphonie connecté au logiciel métier	Modernisation	39 844 €
Acquisition d'un logiciel centre d'appels	Modernisation	19 465 €
Refonte d'un outil de relation clients et des process afférents (GRC, gestion des sollicitations...)	Modernisation	21 711 €
Digitalisation des prises de RDV	Modernisation	47 344 €
Portail de proximité locataires et gestion des visites techniques	Modernisation	64 129 €
Outil de contact client (traitement et suivi des demandes et des réclamations)	Modernisation	14 766 €
Mise en place d'un outil de dématérialisation des courriers postaux destinés aux locataires	Modernisation	4 224 €

Action	Type	Subvention
Dématérialisation de la CALEOL	Modernisation	32 960 €
Digitalisation du processus d'attribution des logements	Modernisation	54 167 €
Logiciel de rapprochement de l'offre et de la demande de logement	Modernisation	26 236 €
Modules de pilotage de la demande et de l'attribution de logements	Modernisation	10 872 €
Outil de pilotage de la relocation des logements	Modernisation	20 000 €
Outil départemental commun de gestion de la demande de logement social	Modernisation - IO	28 269 €
Outil départemental commun de gestion de la demande de logement social	Modernisation - IO	18 827 €
Mise en place d'un outil de calcul automatique de facturation des réparations locatives des EDLS	Modernisation	6 677 €
Déploiement d'une solution mobile de réalisation des EDL	Modernisation – IO	34 223 €
Solution digitale et mobile de réalisation des EDL	Modernisation	29 444 €
Dématérialisation des états des lieux	Modernisation	16 704 €
Digitalisation des états des lieux	Modernisation	10 691 €
Dématérialisation des dossiers locataires et des dossiers contentieux	Modernisation	64 115 €
GED intégrée à l'ERP	Modernisation	53 338 €
Mise en place d'une GED transverse	Modernisation	21 159 €
Mise en place d'une GED relative à la gestion locative	Modernisation	97 754 €
Numérisation des archives et mise en place d'une GED	Modernisation	100 000 €
Numérisation des dossiers des opérations de construction et de réhabilitation	Modernisation	43 321 €
Numérisation des archives	Modernisation	100 000 €
Mise en place d'une GED locataires	Modernisation	3 830 €
AMO de la refonte du site internet	Modernisation	5 184 €
Refonte du site internet de l'organisme	Modernisation	65 621 €
Refonte du site internet	Modernisation	7 200 €
Création pour les locataires d'un extranet et d'une application mobile	Modernisation	55 371 €

Action	Type	Subvention
Création d'un extranet locataires	Modernisation	47 255 €
Amélioration de l'espace locataires (nouvelles fonctionnalités)	Modernisation	17 556 €
Création d'un extranet locataires	Modernisation	50 873 €
Création d'un portail locataires	Modernisation	12 162 €
Création d'un applicatif de cartographie amiante et DPE	Modernisation	75 600 €
Digitalisation de la gestion des diagnostics immobiliers	Modernisation	33 329 €
Digitalisation des diagnostics immobiliers	Modernisation	41 498
Digitalisation des taxes foncières	Modernisation	18 455 €
Logiciel de gestion des taxes foncières	Modernisation	11 932 €
Digitalisation, fiabilisation et optimisation des données relatives à l'impôt foncier	Modernisation	25 223 €
Solution de gestion de la TFPB	Modernisation	65 432 €
Digitalisation de la TFBP	Modernisation	12 676 €
Digitalisation de la TFBP	Modernisation	12 470 €
Digitalisation de la TFBP	Modernisation	25 584 €
Numérisation et dématérialisation des plans du patrimoine	Modernisation	16 368 €
Application digitale pour une amélioration de la connaissance du patrimoine	Modernisation	38 400 €
Plateforme numérique de gestion prévisionnelle d'entretien et de travaux	Modernisation	10 078
Moderniser et digitaliser le process de définition et d'animation du plan pluriannuel d'entretien	Modernisation	100 000 €
Solution logiciel de pilotage et d'amélioration de la performance énergétique	Modernisation	28 560 €
Numérisation et modélisation du patrimoine	Modernisation - IO	150 000€
Numérisation des données du patrimoine	Modernisation	26 000 €

Action	Type	Subvention
BIM : collecte des données, constitution des dossiers numériques, modélisation et solution de gestion, d'exploitation et de maintenance du patrimoine	Modernisation - IO	150 000 €
Gestion numérique du patrimoine : process BIM internalisé	Modernisation	100 000 €
Expérimentation des processus BIM – GEM sur une cinquantaine de logements	Modernisation	10 255 €
Gestion du continuum entre le BIM construction et le BIM gestion	Modernisation	51 211 €
Expérimentation BIM – GEM sur 1 500 logements (existant, neuf réhabilitations)	Modernisation	100 000 €
Déploiement du BIM sur l'intégralité du patrimoine de l'organisme	Modernisation	83 680 €
Expérimentation BIM et maquette numérique GEM	Modernisation	30 034 €
Expérimentation BIM – GEM en vue de la définition d'une stratégie globale	Modernisation	18 677 €
Fiabilisation de la base de données BIM et modernisation des pratiques d'EDL numériques via la formation	Modernisation	16 450 €
Structuration de la gestion technique eu patrimoine et amélioration de la performance d'exploitation via le BIM	Modernisation	100 000 €
Modélisation du patrimoine en vue du passage à un entretien préventif, voire prédictif (versus curatif)	Modernisation	100 000 €
Solution de gestion prédictive du patrimoine	Modernisation	50 880 €
Solution de gestion prédictive du patrimoine	Modernisation	58 153 €
Solution de gestion prédictive du patrimoine	Modernisation	50 576 €

Dossiers de labellisations et certifications en 2023

- Label Low tech-Terre crue – 1 dossier : subvention de 13 490 €
- Quali'Hlm – 5 dossiers : subvention entre 3 284 € et 6 864 €
- Quali'Hlm Résidences – 1 dossier : subvention de 5 280 €
- Livia – 1 dossier : subvention de 17 856 €
- ISO 14001 – 1 dossier : subvention de 14 256 €
- ISO 50 001 – 1 dossier : subvention de 17 582 €
- Quali bail – 2 dossiers : subvention entre 17 280 € et 19 332 €

3. Dossiers de décisions défavorables en 2023

- Process de management standard de validation des bons de commande et des coordonnées bancaires des fournisseurs : *amélioration interne sans lien direct avec les locataires.*
- Outil d'outsourcing des achats (logiciel) : *lien direct avec les locataires insuffisant.*
- Recrutement en CDD d'une CESF pour accompagner des travaux de réhabilitation : *relève de la bonne gestion du bailleur.*
- Accompagnement d'un organisme dans son projet organisationnel et sa stratégie patrimoniale : *projet d'entreprise générique - inéligible.*
- Mise en place d'une assistance informatique itinérante de la proximité : *projet consistant à faire évoluer le mode de gestion d'une fonction permanente du bailleur, que le FSI n'a pas vocation à financer quel que soit l'intérêt de la démarche (en l'espèce, externalisation de l'assistance informatique à destination du personnel de proximité).*
- Numérique responsable : *pas de distinction entre la part du projet ayant des impacts concrets pour les locataires et celle relevant de la communication interne qui est inéligible.*
- Logiciel de gestion RH : *gestion RH inéligible.*
- Animation d'un séminaire RSE : *RSE inéligible.*
- Modules et fonctionnalités complémentaires TEGIA Process : *amélioration d'un process interne sans lien direct avec la gestion locative.*
- Dossiers déposés par un organisme membre d'une SAC et dont les thèmes sont relatifs à la réorganisation : *à déposer en Commission de réorganisation (CPR).*
- Action réalisée plus de trois mois avant la date du Comité des aides.