

Assemblée générale ordinaire 2021 du CREHA OUEST

Organisée selon la procédure de huis-clos

Rapport d'activité pour l'exercice 2020 et d'orientation pour l'exercice 2021

Pour rappel et en synthèse, les orientations découlant de l'AG 2020 :

« En résumé, le **plan d'actions 2020** sera marqué par quelques événements importants :

- Poursuite de l'adaptation du dispositif à **loi Elan** avec en particulier la préparation à la mise en place de la **cotation**, dossier stratégique,
- Préparation au passage à la **nationalisation de la délivrance du numéro unique** prévue pour février 2021, un changement qui va impacter nos dispositifs jusque dans ses règles de gestion,
- Articulation entre notre application informatique et le nouvel outil de gestion d'**Action Logement Services**,
- Déploiement d'un **nouveau module Instruction** de l'application informatique.

2020 marque également le début de la mise en œuvre de notre nouveau **projet stratégique** qui va nous permettre de tourner une nouvelle page importante et de nous projeter dans l'avenir avec l'ambition forte de renforcer et développer les services en même temps que le partenariat qui reste la force de notre dispositif.

Il s'agira enfin pour l'équipe technique de continuer à mener à bien sa **mission de base**, y compris pour le compte de l'**Afidem Centre – Val de Loire**. »

1. ACTIVITE DEVELOPPEE EN 2020

Comme pour toutes les structures, l'année 2020 a été impactée par la crise sanitaire mais, au bout du compte, l'activité du CREHA OUEST aura été dense et finalement peu éloignée du niveau d'activité des années précédentes, cela témoigne d'une forte adaptabilité de l'équipe et de ses outils numériques.

Le projet stratégique, dont la réelle mise en œuvre a commencé au dernier trimestre 2020, constitue vraisemblablement l'autre fait marquant de l'année avec un travail important mené sur l'ensemble des périmètres d'intervention, travail qui se poursuit et s'amplifie en 2021.

→ Exercice des missions habituelles de gestion et d'animation des Fichiers départementaux

L'exercice 2020 a permis, malgré les aléas liés à la crise sanitaire et notamment les reports de réunions ou les tenues en distanciel, d'accomplir les missions habituelles de gestion et d'animation des Fichiers départementaux sur notre territoire de compétence. En particulier :

- L'organisation et l'animation des **instances de pilotage et des instances techniques** : comités de pilotage (départementaux en Bretagne, régional pour les Pays de la Loire), comités de suivi bretons, commissions techniques départementales, commissions de travail (déontologie, renouvellement des contrats avec Sigma, etc) ...
- La poursuite du développement du **partenariat**, en particulier avec les communes et surtout avec les E.P.C.I. qui voient leurs rôles renforcés et qui ont vocation à rejoindre le dispositif
- La **veille déontologique** (cf partie spécifique ci-après)
- Le **conseil / assistance** auprès des utilisateurs et auprès des demandeurs utilisant la saisie en ligne, avec une évolution par rapport à 2019 :

En moyenne 557 dossiers d'assistance ouverts par mois (environ 600 en 2019 et 500 en 2018)

55% des dossiers ouverts par les utilisateurs des Fichiers partagés (67% par les bailleurs sociaux), 45% par les demandeurs utilisant les sites de saisie en ligne

93% des dossiers partenaires traités en moins de 24 heures, 79% des dossiers demandeurs traités en moins de 24 heures

Taux de satisfaction : 97% des dossiers ouverts par les utilisateurs des Fichiers partagés, 70% par les demandeurs utilisant les sites de saisie en ligne

Mission gérée essentiellement par Jérôme PERON et Grégory BOUTIN (recruté en août 2020) avec un logiciel spécifique

- La **formation** des utilisateurs :
 - 65 sessions 'refonte de l'instruction' organisées en 2020
 - 5 sessions 'gestion de la demande' organisées en 2020
 - 2 sessions 'instruction de la demande' organisées en 2020
 - 15 sessions 'consultation-présentation refonte' pour les communes en 2020
 - 7 sessions 'observatoire-statistiques' organisées en 2020Soit environ **540 utilisateurs formés** sur l'année 2020, ce qui est exceptionnel dans le contexte.

Pour rappel, le CREHA OUEST dispose d'un agrément en tant que centre dispensateur de formation professionnelle.

Mission gérée par Jérôme PERON avec l'appui progressif de Grégory BOUTIN (ensemble de l'application informatique hors module Observatoire) et Rodrigue VILAIN (module Observatoire)

- **Veille évolutive et technique** (gestion des évolutions réglementaires et non réglementaires, suivi des mises en ligne des nouvelles versions, suivi de la mission d'hébergement, de maintenance et d'assistance confiée à Sigma...) et relations avec le Club Utilisateurs Imhoweb national

Mission gérée essentiellement par Richard SIMAILLEAU

- Suivi des missions confiées à **Handirect** : gestion des remontées d'informations quotidiennes des Fichiers départementaux vers le Serveur National d'Enregistrement (obligation réglementaire), validation des demandes saisies en ligne (Maine-et-Loire et Vendée), envoi de documents (Ille-et-Vilaine : attestations d'enregistrement et de renouvellement, invitation au renouvellement)

Missions gérées essentiellement par Richard SIMAILLEAU

- Réalisation des **productions habituelles** :

Bilan d'activité

Analyses départementales sur le profil de la demande et de la demande satisfaite

Attributions en fonction des quartiles

Bilans départementaux sur le public prioritaire

Rapport annuel

Fiches territoriales (données par E.P.C.I.) revues et modernisées (PowerBI)

Suivi statistique des dispositifs pour les publics prioritaires

...

Ainsi que :

L'assistance auprès des partenaires pour l'utilisation du module Observatoire de l'application informatique

Les réponses aux nombreuses sollicitations statistiques émanant de partenaires

Missions gérées essentiellement par Rodrigue VILAIN

- Suivi des **commandes d'imprimés** et des documents associés en lien avec l'imprimeur

Mission gérée essentiellement par Richard SIMAILLEAU et Isabelle PATEDOYE

- **Gestion** administrative, juridique, financière et comptable de l'association et du dispositif, préparation des assemblées générales et des conseils d'administration de l'association

Missions gérées essentiellement par Isabelle PATEDOYE et Hervé SAULNIER-ROME

→ Evolution de l'application métier Imhoweb

La poursuite de l'adaptation de l'outil informatique à la loi ELAN a constitué un travail continu (cotation de la demande, gestion en flux des contingents, nouveau Cerfa V4...) afin d'être au rendez-vous des échéances réglementaires.

En lien avec le projet stratégique, un travail de fond visant à mieux clarifier, arbitrer et suivre les évolutions majeures a été initié, il donnera ses résultats dès 2021. Il repose notamment sur un pilotage mieux partagé avec le prestataire Sigma.

Nouvelles versions de l'application informatique en 2020 :

- Mise en œuvre de la version **Cerfa V3 bis** (NIR et ressources obligatoires)
- **Refonte de l'instruction** des demandes (suivi des propositions, recherche demandeur, tableau de bord de suivi d'activité)
- **Nouvelle ergonomie** de la page d'accueil
- Evolutions diverses et **désendettement technique**
- **Interface avec AL'in** l'application d'ALS (poursuite des déploiements en 2021)

Réflexions menées en 2020 et faisant l'objet de réunions de travail impliquant les partenaires :

- Module de **cotation des demandes**
- **Gestion en flux** des contingents
- **Réservataire** d'imputation

→ La déontologie

Rappel du **rôle de la commission inter-régionale** :

- Point sur l'activité des Fichiers départementaux sous l'angle déontologique
- Proposition d'actions (alertes, sensibilisation...) en cas de problèmes constatés
- Information du Conseil d'Administration et des partenaires si besoin
- Actualisation éventuelle de la charte inter-régionale

Son Président est Jacques STERN (Président CREHA OUEST), son rapporteur Myriam PLOMB-FOULGOC (U.S.H. PdL). Chacun des neuf départements y est représenté.

La commission se réunit normalement au moins 1 fois par an (en règle générale, deux réunions dans l'année), et autant que de besoin si saisine en cas de problèmes importants. Néanmoins en 2020 la commission n'a pas pu se réunir en raison du contexte sanitaire.

La **veille déontologique** a toutefois continué à être exercée :

- Contrôle du **respect des engagements** déontologiques
- Recueil et analyse des **signalements** d'entorses déontologiques, rappels aux partenaires
- Production des bilans

La prochaine commission est programmée dès **début 2021** afin de traiter les quelques sujets en instances.

Enfin, poursuite de la mise en œuvre du **Règlement Général sur la Protection des Données personnelles** : principes à respecter lors de la collecte, le traitement et la conservation des données personnelles, que ce soit pour les données traitées au sein de la structure CREHA OUEST ou pour celles traitées dans le cadre des Fichiers partagés. Le recrutement d'un DPO (correspondant RGPD) mutualisé entre l'ensemble des Fichiers partagés est envisagé en 2021, c'est le CREHA OUEST qui porte le sujet dans le cadre d'un groupement de commandes.

→ Les relations et partenariats hors périmètre

Fort de son historique et de son expertise, le CREHA OUEST est de plus en plus fréquemment sollicité pour participer à des réflexions, exercer des prestations, développer des interfaces...

Action Logement Services : AL'in est une solution gestion de la demande des salariés d'entreprises cotisant au 1% logement développée par Action Logement Services. Action Logement Services et le CREHA OUEST, avec l'appui des deux Associations Régionales HLM, ont travaillé en 2020 à la mise en œuvre de passerelles informatiques pour qu'AL'in communique avec l'application informatique Imhoweb aux différentes étapes de la vie d'une demande.

Le déploiement progressif, initialement prévu à partir de l'été 2020, a pris du retard côté ALS et nécessite une révision de la feuille de route au 1^{er} trimestre 2021. En parallèle, la convention de partenariat entre Action Logement Services et le CREHA OUEST, conclue en mai 2020, sera actualisée. Il est à noter le rôle de pilote national que joue le CREHA OUEST vis-à-vis des autres Fichiers partagés dans le déploiement du dispositif.

DHUP/SNE : le CREHA OUEST est associé aux travaux nationaux menés par le ministère sur certains sujets, c'est notamment le cas sur la cotation au travers du Groupe métier initié en vue de réfléchir à l'outil de gestion côté SNE (objectif de septembre 2021).

Ce sera également le cas sur les travaux de nationalisation du numéro unique lorsqu'ils seront initiés.

AFiPart : participation du CREHA OUEST en tant que membre aux instances et aux travaux de l'Association des Fichiers Partagés créée en mai 2015 et rassemblant l'U.S.H. nationale, la F.N.A.R. (Fédération Nationale des Associations Régionales H.L.M.), les Associations Régionales H.L.M. disposant sur leur territoire d'un Fichier partagé et les gestionnaires des Fichiers départementaux partagés. L'AFiPart est une structure politique en interface avec la D.H.U.P. et le G.I.P. S.N.E. qui vise notamment la valorisation des Fichiers partagés.

Il est à noter que Pauline URIEN, VP du CREHA OUEST a été élue comme VP de l'association lors de l'assemblée générale du 8 décembre 2020.

Afidem Centre Val de Loire : la structure gestionnaire du Fichier partagé d'Indre et Loire (Imhoweb) et des cinq autres départements de la région (utilisant le S.N.E.) a fait à nouveau appel aux prestations du CREHA OUEST sur l'année 2020. Ces prestations portent sur les missions habituelles de gestionnaire territorial, la principale particularité pour le CREHA OUEST résidant dans l'exercice de ces missions sur des départements utilisant le S.N.E. et donc n'étant pas organisés en Fichiers partagés. La refacturation de cette prestation vient alimenter les produits de l'association, produits qui viennent ensuite en déduction de la participation des partenaires au budget de fonctionnement.

Il a été convenu de renouveler cette organisation pour l'année 2021 mais de procéder à mi-année à une révision des perspectives pour 2022 en fonction des évolutions d'organisations.

Réflexions territoriales : d'autres régions et départements s'interrogent sur leurs outils de gestion de la demande locative sociale dans un contexte de forte évolution, le CREHA OUEST a été ainsi invité à témoigner à plusieurs reprises autour de l'expérience du partenariat exemplaire construit dans l'ouest.

Certaines de ces réflexions devraient donner lieu à des décisions en 2021, pouvant alors permettre un développement complémentaire de Fichiers partagés au plan national.

→ La vie de l'association

Elle a malheureusement été réduite à son strict minimum durant cette année 2020, la plupart des instances incontournables se déroulant en visioconférence.

L'Assemblée Générale 2020 : initialement prévue le 8 avril, elle s'est finalement tenue selon la procédure de huis-clos en juin 2020.

Conseils d'Administration : 26 février et 9 décembre

Bureaux : 5 mai, 9 juillet, 6 octobre (et COPIL projet stratégique), 25 novembre (et COPIL projet stratégique)

Séminaires : reportés

Il est à espérer que l'année 2021 permette de renouer avec des instances dans des conditions normales afin que les échanges nécessaires soient riches et en connexion directe avec les territoires.

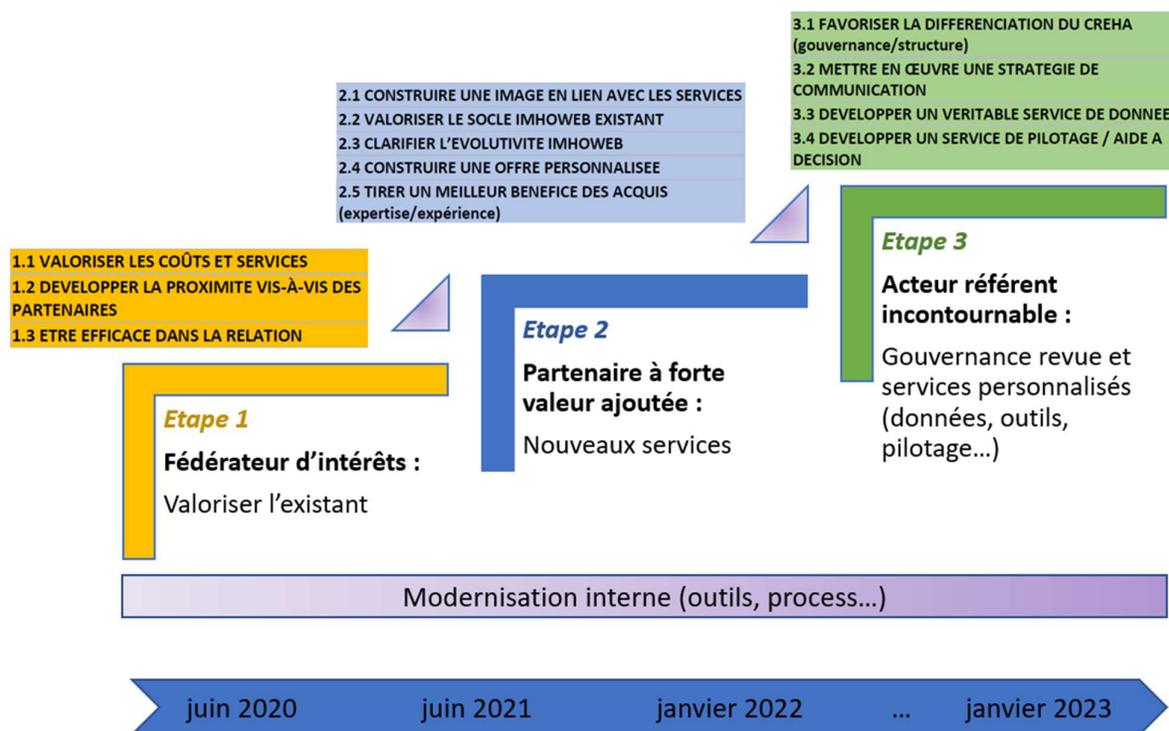
2. LES CHIFFRES DE L'ACTIVITE EN 2020

Bretagne	22	29	35	56	Bretagne	
Lieux d'enregistrement fin 2020	18	41	122	24	205	
<i>31 décembre 2012</i>	16	23	82	33	154	
Utilisateurs déclarés fin 2020	191	277	510	322	1 300	
<i>31 décembre 2012</i>	128	244	354	202	928	
Demandes externes (hors locataires H.L.M.) fin 2020	7 251	11 706	19 757	10 487	49 201	
<i>31 décembre 2012</i>	5 140	7 200	12 720	7 020	32 080	
Demandes locataires H.L.M. fin 2020	3 241	5 390	11 569	5 212	25 412	
<i>31 décembre 2012</i>	2 650	3 830	7 500	3 930	17 910	
Pays de la Loire	44	49	53	72	85	PdL
Lieux d'enregistrement fin 2020	120	55	17	22	25	239
<i>31 décembre 2012</i>	101	72	20	30	20	243
Utilisateurs déclarés fin 2020	777	389	109	211	212	1 698
<i>31 décembre 2012</i>	610	362	72	161	150	1 355
Demandes externes (hors locataires H.L.M.) fin 2020	32 616	14 594	3 275	5 939	9 968	66 392
<i>31 décembre 2012</i>	24 740	11 320	2 340	5 570	7 230	51 200
Demandes locataires H.L.M. fin 2020	18 312	9 352	1 704	4 488	3 551	37 407
<i>31 décembre 2012</i>	13 990	7 840	1 450	4 210	2 630	30 120

3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET STRATEGIQUE

Après un environ de gestation, le projet stratégique 2020-2024 du CREHA OUEST est entré en phase de mise en œuvre opérationnelle en 2020. Avec un double objectif, **rendre les Fichiers partagés encore plus opérationnels et facilitateurs**, et **renforcer les services proposés** aux partenaires **au-delà** même du seul champ de la gestion de la demande et des attributions.

La feuille de route, esquissée par le cabinet Progress Conseil, a été actualisée par le nouveau directeur et sa déclinaison est désormais en cours en conformité avec le calendrier et les estimations financières esquissées en 2019.



Organisée en 3 séquences successives mais interdépendantes, la feuille de route a déjà donné lieu au démarrage de plusieurs chantiers importants dès le dernier trimestre 2020 :

- Conduite du changement (organisation générale interne)
- Analyse des activités et modélisation des coûts correspondants
- Volet ressources humaines (organigramme, fiches de postes, recrutements, formations...)
- Refonte identité visuelle et site internet
- Evolutions Imhoweb (modalités de pilotage et stratégie d'axes d'évolutions)
- Statistiques / observatoire (périmètre actuel à compléter et améliorer puis extension du périmètre en 2021/2022)
- Remise à plat du dispositif de formation(s)...

La mobilisation de l'équipe, renforcée, est essentielle sur ce projet et permet de faire face à une charge de travail importante au regard du fonctionnement quotidien du dispositif.

Le contexte sanitaire n'a pas permis la tenue de séminaires d'avancement qui seront reprogrammés en 2021 à l'heure où des jalons importants seront vraisemblablement nécessaires.

4. LES ORIENTATIONS POUR 2021

Alors que 2020 constituait une année de transition, 2021 sera sans doute une année qui verra la concrétisation de changements importants. Sur un plan réglementaire, le démarrage de la cotation de la demande (septembre) et de la gestion en flux des contingents (novembre) impacteront les organisations et les outils.

Au-delà, on peut percevoir que les crises actuelles et les mouvements dans les organisations vont questionner fortement les outils numériques et en contrepartie légitimer la réaffirmation du partenariat sur ses bases solides mais qui devront s'adapter et évoluer pour mieux anticiper les besoins futurs des acteurs.

Le mouvement amorcé avec le projet stratégique devrait donc trouver sa pleine dimension au travers des ambitions décrites ci-après.

→ Orienter stratégiquement les évolutions de l'outil métier

En premier lieu figurent les sujets réglementaires (cotation, gestion en flux) qui doivent être traités de façon optimale pour tous les acteurs, en outil de production au quotidien comme en outil de pilotage d'activité.

Des chantiers émergent et deviennent stratégiques au gré des évolutions dans les organisations :

- indicateurs de peuplement,
- qualification de l'offre,
- approche spécifique pour les collectivités...

Par ailleurs, l'application Imhoweb doit poursuivre sa mue ergonomique afin de demeurer en phase avec les technologies et outils digitaux actuels.

Enfin une réflexion technico-fonctionnelle est à mener sur l'opportunité d'une fusion partielle/totale des 9 bases de données départementales gérées à ce jour. Il y a là un gisement important d'économies en coûts de fonctionnement qui pourrait contribuer à l'investissement massif sur de nouveaux services.

→ Bâtir les fondements d'un observatoire augmenté

Dans le cadre du projet stratégique, l'évolution du service de données et des outils à développer pour nos partenaires suppose que le CREHA OUEST puisse enrichir son patrimoine de données (parc de logements, occupation, socio-économiques...). Cela pose de nombreuses questions juridiques, organisationnelles, techniques et financières qui ont été pré-identifiées dans l'élaboration du projet stratégique.

Nous devons notamment nous interroger sur le fait de distinguer les données à usage applicatif ('métier') permettant de nouvelles fonctionnalités dans Imhoweb et les données à vocation d'exploitation statistique (observatoire, pilotage de la politique).

Un groupe de travail multipartenaires, initié fin 2020, a permis de décrire des améliorations et compléments à apporter aux outils statistiques actuels (Imhoweb, productions CREHA OUEST), elles verront le jour courant 2021. Ce travail est à poursuivre et compléter en 2021.

→ Fédérer le partenariat et mieux répondre aux besoins des collectivités

Il s'agit de clarifier les accès aux dispositifs des EPCI et des communes, nous observons une positive croissance des adhésions au dispositif de la part des collectivités, ce mouvement est à amplifier et une prospection spécifique vers les intercommunalités sera menée en 2021.

Les Fichiers Partagés s'avèrent un dispositif opportun pour les collectivités mais cela suppose d'intégrer dans l'application une vraie prise en compte de leurs besoins spécifiques, c'est un axe de travail 2021.

Par ailleurs, avec une part de plus en plus importante dans le dispositif (utilisateurs, financement), la légitime question de la participation des collectivités à la gouvernance du CREHA OUEST sera posée en 2021.

Enfin et plus globalement, le CREHA OUEST doit sans doute être plus présent sur les territoires en accompagnement et conseil auprès des acteurs partenaires. Le développement de la communication, initié fin 2020, prendra sa pleine mesure à partir de 2021, notamment avec le site internet, la newsletter régulière et l'organisation de temps dédiés au plus près des territoires.

→ Développer les compétences de l'équipe au service des partenaires

Dans une petite équipe en forte mutation, l'enjeu premier est de réussir l'intégration des nouveaux arrivants en confortant les rôles et fonctions de chacun. De nouvelles compétences sont attendues qui supposent, outre les recrutements correspondants, la mise en œuvre d'un effort de formation continue pour les salariés devant évoluer dans leurs attributions. L'organisation cible a été décrite et commence à se mettre en œuvre, elle vise à structurer au mieux l'équipe en adéquation avec les services proposés aux partenaires.

Sur le sujet large des données et de leur exploitation, conformément à l'avancement du projet stratégique, le recrutement d'un Data scientist est prévu en cours d'année. Nous disposerons alors d'un binôme pertinent avec le Chef de projet statistiques existant (Rodrigue VILAN). Une mutualisation est recherchée compte-tenu des besoins de l'ARO Bretagne et de l'USH Pays de Loire.

Enfin, l'ambition d'améliorer et de compléter l'application métier nécessite de développer en interne notre compétence de maîtrise d'ouvrage de systèmes d'informations afin d'être en capacité de dialogue efficace avec Sigma et d'autres prestataires. Il s'agit de renforcer le pôle développement des services par un chargé de projet SI qui épaulera le Directeur opérationnel (Richard SIMAILLEAU).

5. LES MOYENS DU CREHA OUEST

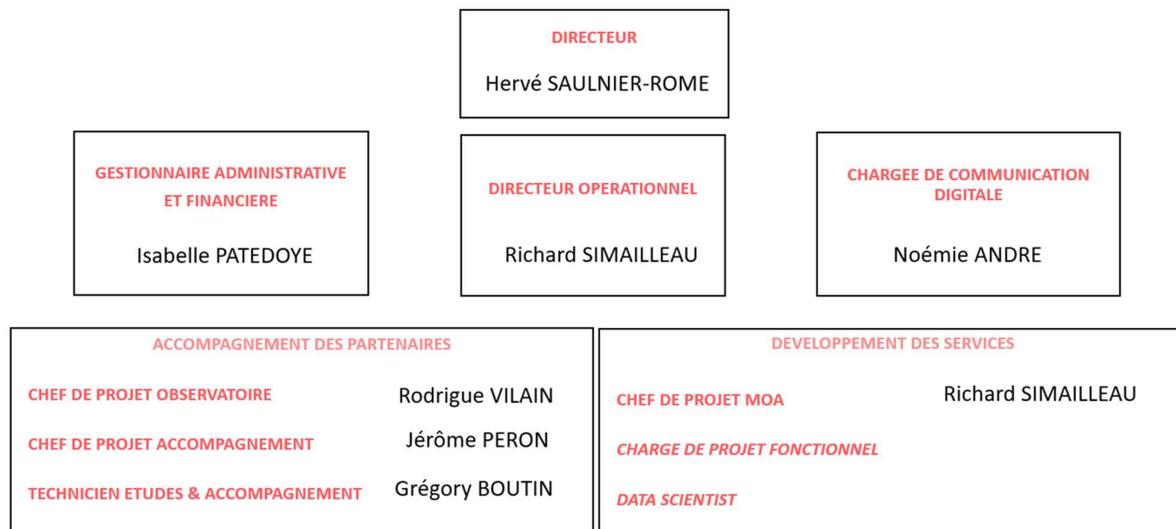
Les moyens alloués au dispositif sont en hausse constante mais raisonnable afin de faire face aux défis du projet stratégique, ils sont en 2020 en phase avec les simulations réalisées par le cabinet Progress Conseil.

→ Une équipe en développement

Conformément aux préconisations du projet stratégique, le CREHA OUEST étend ses compétences pour faire face aux nouveaux défis. En 2020, Grégory BOUTIN a rejoint l'équipe en tant que Technicien études et accompagnement afin de renforcer notamment les missions de support et de formation. En 2021, 3 recrutements seront envisagés :

- Chargé(e) de communication digitale
- Chargé(e) de projet système d'information
- Data scientist (spécialiste données)

Organigramme au 15 mars 2021 :



→ Un budget volontariste mais maîtrisé

L'enjeu pour 2021 est de concrétiser le projet stratégique en valorisant nos productions et en commençant à apporter de nouveaux services. Le budget prévisionnel 2021 entend répondre à cet enjeu tout en conservant un pilotage constant (notamment sur les dépenses de fonctionnement) et tout en veillant au réalisme et au bienfondé des nouveaux investissements.

- Compte de résultat 2020 : 1.607 M€ HT
- Budget prévisionnel 2021 : 1.793 M€ HT