



CREHA OUEST

Solutions numériques partagées pour le logement social

RAPPORT D'ACTIVITÉ

20 23

25 ans



1. Etat des lieux du partenariat et de la gouvernance

- Gouvernance
- Nouveaux membres et partenaires
- Vie associative
- Animation territoriale & Comités
- 25 ans

2. Les outils & développements

- Imhoweb (versions, nouveautés, réflexions...)
- Chantiers nationaux
- Observatoire : chiffres et outils
- Observatoire Augmenté & DATA
- Site web et ressources

3. Les activités supports

- Point sur nos Utilisateurs
- Support GP
- Support Utilisateurs
- Formation dispensée (dont GEF)
- Animation / Communication
- Déontologie / RGPD
- Commandes imprimés

4. Les moyens

- L'équipe
- Le budget

5. Perspectives 2024 :

- Une nouvelle feuille de route

Annexe : chiffres phares 2023

1 - ETAT DES LIEUX DU PARTENARIAT ET DE LA GOUVERNANCE

► Gouvernance

Gouvernance en 3 collèges



Baillleurs

Collège des organismes bailleurs

- L'Union Sociale pour l'Habitat, des Pays de la Loire
- L'Association Régionale des Organismes Hlm de Bretagne,
- Les Associations Départementales des Organismes Habitat des quatre départements bretons
- Les organismes d'habitat social (adhérents de l'USH des Pays de la Loire et de l'ARO Hlm Bretagne) ayant une activité locative



Collectivités

Collège des Collectivités

- Dans chaque département, 3 représentants désignés parmi les personnes morales adhérentes suivantes :
- un représentant pour le conseil départemental
 - un représentant pour les métropoles, communautés urbaines et communautés d'agglomération
 - un représentant pour les communautés de communes. Il est désigné un représentant (titulaire et suppléant) par département.



Structures associées

Collège des Structures associées

- Action Logement Bretagne et Pays de la Loire
- la Fédération des Entreprises Publiques Locales Pays de la Loire - Bretagne et les Entreprises Publiques Locales (siège social dans l'inter-région)
- D'autres partenaires de Bretagne et Pays de la Loire qui le souhaiteraient et qui seraient agréés par l'USH des Pays de la Loire et l'ARO Hlm Bretagne (exemples : ADIL, Agences d'urbanismes...)

À la suite de la révision des statuts en 2022, la nouvelle gouvernance à trois collèges s'est mise en place en 2023 et trouvera son assise progressivement, notamment via la représentation des collectivités au sein du collège dédié.

Avec de nouvelles adhésions conformes à l'esprit de la gouvernance renouvelée, le collège des Structures Associées prend aussi de l'ampleur.

Au-delà des adhésions formelles enregistrées en cours d'année, le Congrès Hlm à Nantes début octobre a été l'occasion de conforter bon nombre de partenariats existants (Action Logement Services par exemple) ou d'en saluer de nouveaux (RésoVilles par exemple).



À fin 2023, l'association du CREHA Ouest est composée d'une centaine de membres.

► Nouveaux membres-adhérents et partenaires utilisateurs

Nous saluons l'entrée dans notre dispositif partenarial de nouveaux acteurs qui nous rejoignent afin de profiter variablement de nos outils et de notre accompagnement.

Membres adhérents :

17 nouvelles adhésions en 2023

Au sein de la Gouvernance (membres-adhérents), citons notamment les arrivées suivantes :

- Conseils départementaux des Côtes d'Armor, du Maine & Loire
- Fougères Agglomération, CC Château-Gontier, Les Sables d'Olonne Agglomération...
- URHAJ Bretagne et Pays de Loire, AURAN, AURA, ADEUPA...

Utilisateurs partenaires :

Au sein de nos utilisateurs des FDLS départementaux, citons notamment les entrées suivantes :

- CC Pays d'Iroise (29)
- AGIR association (44).

► Vie associative

3 conseils d'administration ont rythmé l'année 2023 avec une composition partiellement renouvelée en lien avec les nouveaux statuts :

- 12 avril à Saint-Herblain
- 5 septembre à Rennes
- 6 décembre à Saint-Herblain

L'Assemblée Générale Ordinaire a été organisée à Concarneau dans le Finistère le 23 mai 2023. Elle a été notamment l'occasion d'assister à une intervention de Brest Métropole et d'acter la conclusion du Projet Stratégique 2019-2023.

Il est à noter que lors de toutes ces instances, les délibérations ont été votées à l'unanimité.



Assemblée Générale Ordinaire de Concarneau

► Animation territoriale et partenariats

En lien constant avec les deux associations régionales HIm, l'équipe du CREHA Ouest souhaite maintenir et renforcer son lien avec les territoires et a poursuivi une forte animation en 2023. Les **FDLS** disposent de leurs instances propres (COPIL, Comité Partenaires) qui sont animées par le CREHA Ouest annuellement :

Les dates de nos rencontres partenaires

- **Finistère** : 20 avril 2023
- **Loire Atlantique** : 11 mai 2023
- **Côtes d'Armor** : 30 mars 2023
- **Maine & Loire** : 1 juin 2023
- **Mayenne** : 8 juin 2023
- **Sarthe** : 15 juin 2023
- **Vendée** : 22 juin 2023
- **Morbihan** : 28 septembre
- **Club U Côtes d'Armor** : 25 mai
- **Ille & Vilaine** : 12 octobre

Les dates des COPIL FDLS

- **Finistère** : 20 avril 2023
- **Loire Atlantique** : 11 mai 2023
- **Côtes d'Armor** : 30 mars 2023
- **Maine & Loire** : 1 juin 2023
- **Mayenne** : 8 juin 2023
- **Sarthe** : 15 juin 2023
- **Vendée** : 22 juin 2023
- **Morbihan** : 28 septembre
- **Club U Côtes d'Armor** : 25 mai
- **Ille & Vilaine** : 12 octobre
- **Comité technique FDLS interrégional** : 3 février & 30 juin
- **Copil régional PDL** : 23 novembre

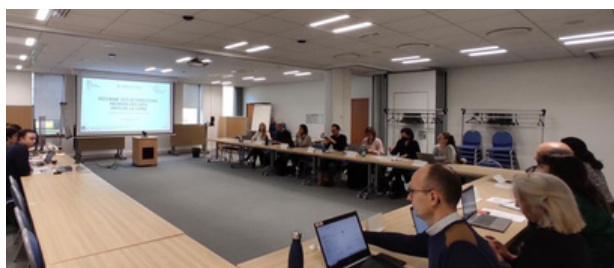
Animer



*Comité Partenaires
Côtes d'Armor*

À l'initiative des acteurs locaux et des réseaux métiers autour de l'habitat social, le CREHA Ouest a été amené à participer à de nombreux ateliers, séminaires, instances.

Informier



Chaque année, le CREHA Ouest, la DREAL et l'USH des Pays de la Loire, organisent une réunion avec l'ensemble des EPCI concernées par la réforme des attributions



*Participation du CREHA Ouest à une matinée d'information et d'échanges sur la réforme de la demande et des attributions organisée par l'ARO Hlm Bretagne et le **Club Décentralisation & Habitat Bretagne**.
Focus sur la cotation de la demande et gestion en flux*

S'engager



Dans le cadre de la semaine de l'intégration en Loire-Atlantique et du Programme AGIR, Jacques Stern a signé la convention Etat-USH des Pays de la Loire-Groupe SOS Solidarités - CREHA Ouest.

Partager



En novembre, le CREHA Ouest participait à la journée régionale du réseau Habitat Jeunes Pays de la Loire (URHAJ) sur le thème « Hébergement Temporaire chez l'Habitat : opportunité ou nécessité ? ».

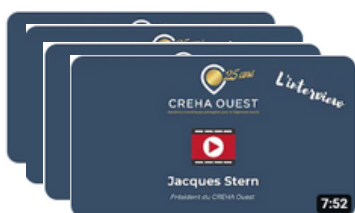


Signature d'une convention de partenariat entre les associations RésO Villes - Centre Ressources Politique de la Ville Bretagne - Pays de la Loire et CREHA Ouest.

▶ Les 25 ans du CREHA Ouest

Tout au long de l'année, nous avons diffusé des interviews des nombreux acteurs qui ont contribué à l'essor du CREHA Ouest. Ces interviews sont toujours visibles sur la chaîne YouTube du CREHA Ouest ; elles ont cumulé plus de 624 vues !

Patrick Mareschal
Frédéric Papeloux
Philippe Cloarec
Nadia Bouyer
Philippe Cléron
Jean-Luc Durand
Hervé Guérin
Axel David
Pauline Urien
Thierry Bodé
Patrick Sciberras
Maryse Roger
Jacques Stern



Afin de retracer l'histoire du CREHA Ouest, de façon ludique et synthétique, nous avons créé un motion design qui retrace les 6 grandes périodes du CREHA Ouest. Une saga qui commence en **1998** par l'évocation de la rédaction du premier cahier des charges Imhoweb pour aborder, à la toute fin, le projet stratégique qui vient de se terminer et les nombreux défis que le CREHA Ouest devra relever dans les années à venir.

*Le point d'orgue de ces 25 ans a été l'organisation d'un évènement sur le stand de l'USH des Pays de la Loire lors du 83ème congrès Hlm de Nantes. Ce temps fort a réuni quelque **150 personnes** dont bien sûr, l'ensemble des acteurs qui ont contribué à l'histoire de notre outil partenarial. Nous avons notamment eu l'honneur de recevoir la visite exceptionnelle de **Monsieur le Premier ministre Jean-Marc Ayrault** et de **Johanna Rolland, maire de Nantes et présidente de Nantes Métropole.***



2 - LES OUTILS ET DÉVELOPPEMENTS

Imhoweb en 2023

L'année 2023 a vu la mise en production de 3 nouvelles versions d'IMHOWEB.

Ces versions avaient un fort contenu 'réglementaire' afin, notamment, de poursuivre l'adaptation du logiciel aux besoins exprimés par les utilisateurs sur la **cotation de la demande** et la **gestion en flux** des contingents.

Le **nouveau formulaire** de demande (Cerfa 5) a été mis en œuvre en septembre 2023.

V 10.0

juin 2023

- Reporting 3DS (statistiques bailleurs/EPCI)
- Refonte site Grand Public (partielle)
- Ajouts informations sur listes

V 10.1

septembre 2023

- CERFA 5
- Cotation EPCI : statistiques positionnement & extraction standard
- Evolution labellisation certains départements
- Observatoire : commune de travail (stat dynamique)

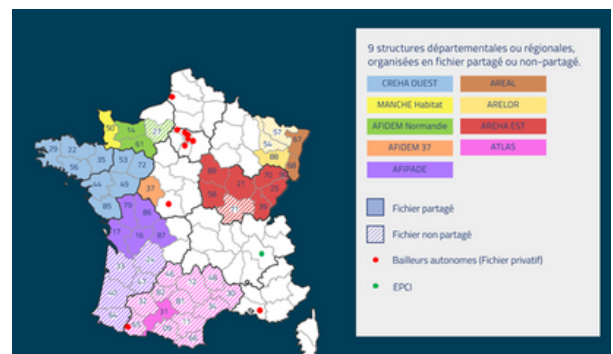
V 10.2

novembre 2023

- Gestion en flux (lot 1)
- Identification demandes/candidats multi-priorités
- Taux d'effort logement actuel
- Tableau pilotage activité GL
- Remise pour un tour ALS
- Observatoire : loyer relocation, futur locataire et total ressources
- Cotation : critère refus non valable, retirer points cotation EPCI

Ces évolutions sont travaillées en collaboration avec Sigma dans le cadre du **Club Utilisateurs Imhoweb** qui regroupe 12 membres (9 gestionnaires de fichiers partagés et 3 bailleurs autonomes).

Le CREHA Ouest en assure le secrétariat depuis 2 ans et a été reconduit pour les 2 prochaines années. En 2023, ce sont **4 copils** et **9 ateliers** organisés sur différentes thématiques (Gestion en flux, refonte de la CAL, ergonomie, location active...)





FOCUS 2023

► La fusion des bases

L'année 2023 a marqué le début d'un chantier technique majeur : la **fusion des bases départementales**.

Cette fusion permettra une optimisation financière significative des coûts de fonctionnement ainsi qu'une facilité de gestion au quotidien (utilisateurs multi-départements) et un gain de temps pour les équipes

Elle sera effectuée en 2 temps avec la fusion de 8 départements en 2024 puis l'intégration du 35 en 2025.

Fusion des bases départementales Projet 2023 - 2025



Les travaux relatifs aux **nouveaux Portails Grand Public** (sites internet de demande en ligne) ont été mis entre parenthèses en raison de la réflexion nationale sur la numérotation des demandes de logements sociaux (nationalisation du numéro de demande). Ils devraient reprendre en 2024.

L'interface entre IMHOWEB et **AL'in** (plateforme Action Logement) est pleinement opérationnelle mais poursuit son amélioration par des développements complémentaires qui vont s'étaler encore sur 2024 et 2025.

Des perspectives récentes ont fait l'objet d'approfondissement quant à leur mise en œuvre effective et mériteront d'être mieux exploitées en 2024 ; c'est le cas de l'envoi de **SMS** ou des **indicateurs de peuplement** par exemple.

Il est à noter que, fin 2023, les utilisateurs des neuf départements du CREHA Ouest, disposaient d'un outil permettant de gérer les échéances réglementaires liées à la réforme des attributions.

► Chantiers nationaux

Du fait de son positionnement historique et son ancrage géographique, le CREHA Ouest est partie prenante de réflexions sur le plan national.

L'équipe contribue ainsi à des travaux menés sous l'égide d'acteurs nationaux tels que le GIP-SNE, la DHUP, l'USH, la FNAR, l'AFIPART...

Parmi les actions mobilisatrices en 2023 nous pouvons citer :

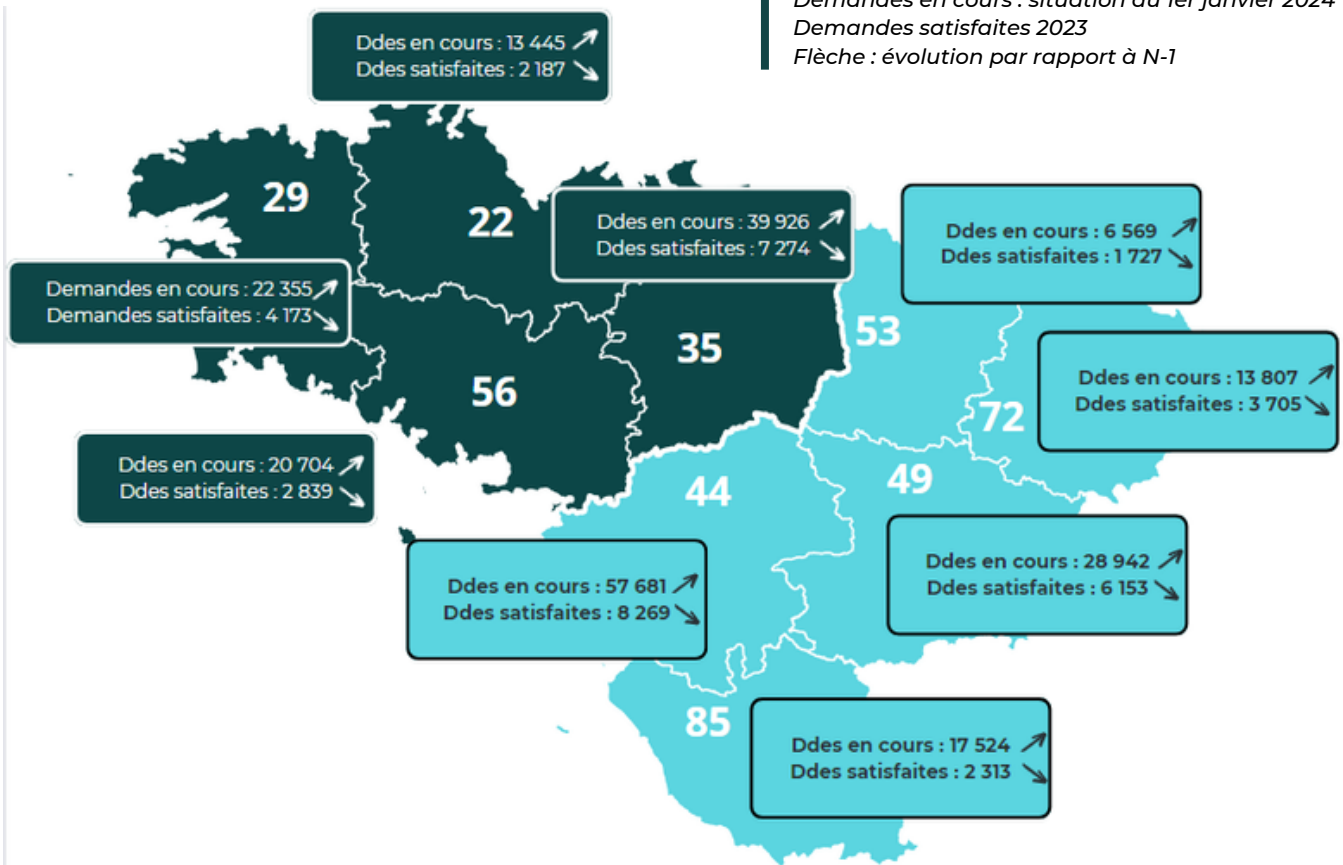
- La réflexion sur la nationalisation du numéro unique de demande
- Le reporting prévu par la loi 3DS
- Les outils de connaissance et d'observation du logement social
- La qualification de l'offre
- L'information du demandeur
- ...

Chiffres et outils de l'Observatoire

L'observation des demandes et des attributions est historiquement au cœur de l'activité du CREHA Ouest.

Ces dernières années, dans le cadre du projet stratégique 2019-2023, cette activité a pris de l'ampleur et son périmètre s'est élargi pour mieux accompagner tous les partenaires, selon leurs besoins et aux différentes échelles territoriales.

Demandes en cours : situation au 1er janvier 2024
 Demandes satisfaites 2023
 Flèche : évolution par rapport à N-1



En matière de productions et de traitements statistiques, l'année 2023 a été marquée par les productions suivantes :

Bilan d'activité



Actualisation du bilan d'activité avec la mise en ligne de la base au 1er janvier 2024

Fiches territoriales



Actualisation des fiches territoriales avec les données au 1er janvier 2024

Infographies départementales



Bilans des ménages prioritaires

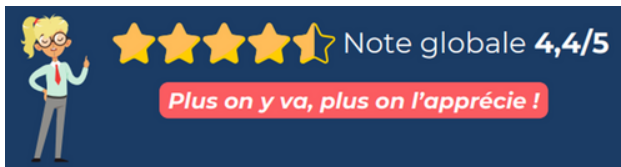
Demandes satisfaites en fonction des quartiles (suivi LEC)

Une activité importante de production statistique est consacrée à l'accompagnement spécifique et sur commande de certains partenaires, nous avons répondu en 2023 à **168 sollicitations** au total.

Nota : la plupart des productions évoquées ci-dessus sont accessibles sur le site internet du CREHA Ouest via l'**Espace Adhérent**.

► Observatoire Augmenté & DATA

L'Observatoire Augmenté a fêté son 1er anniversaire en octobre 2023 ; ce fut l'occasion de faire un premier bilan de ce nouvel outil.



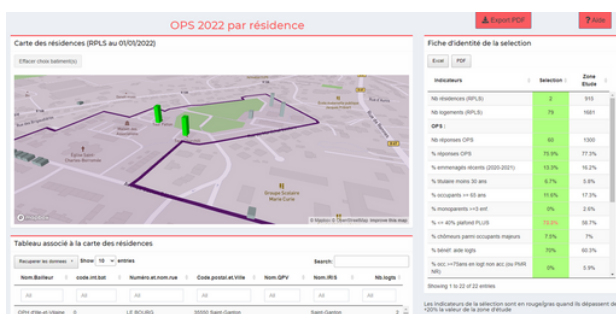
À fin 2023, il y a plus de 400 utilisateurs actifs !

Ils se connectent, pour plus de la moitié, au moins une fois par mois pour aller consulter prioritairement :

- le **profil des ménages**,
- l'**évolution de la demande**,
- la **tension Offre/Demande**
- la **Synthèse territoriale**.

Cela leur permet de faire des analyses fines de la situation locative sociale (note d'enjeu, bilans CALEOL, tableaux de bord,...).

Engagement tenu pour la **feuille de route 2023** avec l'ajout de l'**activité de gestion locative**, la **conjoncture immobilière** et surtout les **données d'occupation du parc social** (OPS 2022) collectées auprès de chaque bailleur de notre territoire après signature d'une convention.

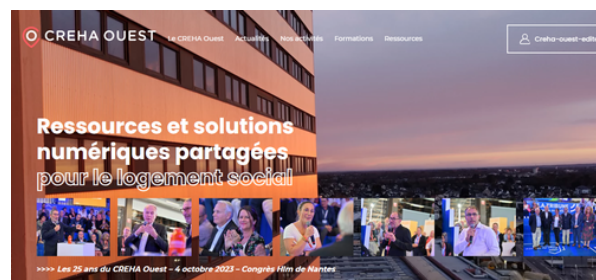


L'équipe du CREHA Ouest a mis en place un accompagnement fort auprès des utilisateurs : **webinaire** de présentation gratuit tous les 2 mois, **formation** spécifique pour aller plus loin dans l'analyse des données de son territoire, vidéo de présentation, tutoriels, et réponses au cas par cas...

Et les projets en 2024 sont nombreux : nouvelles thématiques, enrichissement de celles existantes, amélioration des performances, nouveaux services, nouveaux partenariats comme avec RésoVilles par exemple...

► Site web & ressources

Le site web du CREHA Ouest permet de relayer l'essentiel des informations en lien avec les différentes activités de l'association.



La page « **Formation** » a fait l'objet d'une actualisation afin de présenter les nouveaux modules de formation ainsi que le calendrier prévisionnel des sessions pour l'année 2024.

Une page « 25 ans » a été créée pour assurer un suivi en temps réel de tous les événements et réalisations en lien avec l'anniversaire de l'association durant toute cette année.

L'« **espace adhérent** » offre de nombreuses ressources à consulter ou télécharger. On y retrouve l'ensemble des informations et documents utiles en lien avec l'observatoire, la stratégie, l'outil Imhoweb ou encore la formation.

Dans l'onglet « **Bilans et Publications** » sont présentées des productions spécifiques telles que les infographies départementales.

Les pages « **Actualités** » et « **Agenda** » sont régulièrement alimentées afin de mettre en lumière les temps forts et les sujets en cours de traitement.

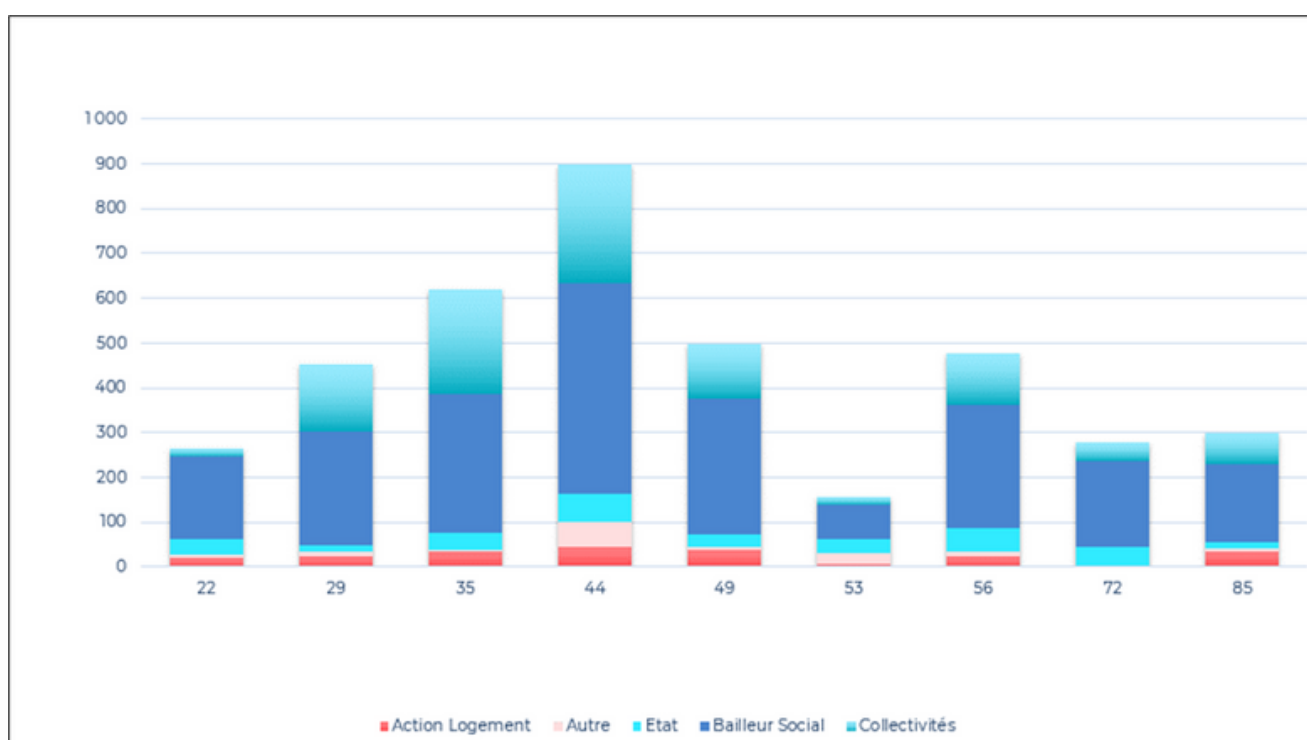
3 - LES ACTIVITÉS SUPPORT

► Point sur nos Utilisateurs

En janvier 2024, nous comptons plus de **3 900 utilisateurs**, soit une augmentation de 8% par rapport à l'année précédente.

Les utilisateurs sont répartis ainsi :

Cette augmentation tendancielle est positive pour le dispositif collectif mais génère une augmentation d'activité sensible pour l'équipe, ainsi qu'une augmentation des coûts de fonctionnement.



53 (nouveaux) partenaires ont sollicité des créations d'accès utilisateurs FDLS en 2023 :

- 49 communes (dont 2 ont conventionnées sans partenariat avec l'EPCI),
- 2 collectivités territoriales (Redon Agglomération, CC Océan Marais de Monts)
- La Poste et AGIR

Sur la même année, 53 utilisateurs ont assisté aux **12 présentations proposées à distance**, tous les deux mois environ. Les participants sont pour la plupart des agents des communes, mais parfois aussi issus d'EPCI ou de bailleurs.

Ces Webinaires, proposés gratuitement pendant 2 heures, permettent d'appréhender l'application par une démonstration des possibilités d'Imhoweb et des différents outils du CREHA Ouest : site internet, fiches territoriales, Observatoire Augmenté...

Support GP & Support Utilisateurs



L'équipe Assistance du CREHA Ouest a reçu plus de 3 000 tickets de la part des utilisateurs Imhoweb, ce qui est stable par rapport à la période précédente. 74% de ces tickets ont été traités en un seul mail (pas d'échanges supplémentaires) et 95% ont eu une réponse en moins de 24 heures. Le **taux de satisfaction est quant à lui de 98%** (contre 92 % l'année dernière).

Pour mémoire, nous nous étions fixé un objectif d'amélioration du temps de réponse à 98% en moins de 24 heures.

Objectif presque atteint, l'équipe d'accompagnement a su se mobiliser sur les nombreux autres sujets (cotation de la demande & gestion en flux notamment) tout en maintenant son activité de support aux utilisateurs.

Pour la partie **Grand Public**, 2 563 tickets ont pu être traités, une hausse de 1% par rapport à la période précédente. La volumétrie reste stable malgré une augmentation des demandes en lignes qui se poursuit (+55%).

Deux éléments nouveaux sont à signaler :

NEW

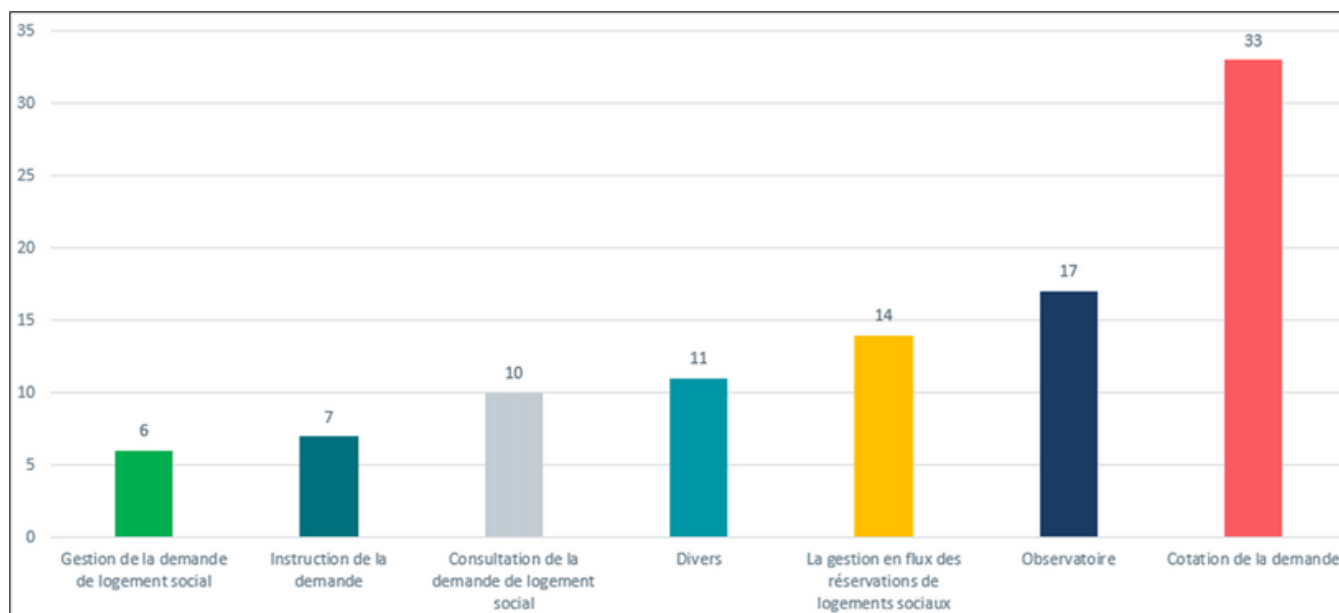
Depuis le lundi 23 octobre 2023, en raison de la charge de travail interne, le support **Grand Public** est délégué au prestataire Handirect, avec un accompagnement du CREHA Ouest.

NEW

Un chatbot est disponible de façon expérimentale sur le site de Loire-Atlantique www.demandelogement44.fr depuis juillet, en partenariat avec l'ADIL 44 et le prestataire MonLogement.AI. Les retours sont positifs. Les outils de suivi nous permettent d'observer que 62% des demandes d'aide via le chatbot sont traitées hors des heures de disponibilité du CREHA Ouest. Cela contribue à améliorer l'assistance aux demandeurs. La généralisation de ce chatbot aux autres départements sera étudiée en 2024.

Formations dispensées

149 conventions de formation ont été réalisées en 2023 pour 98 sessions de formation. Elles sont réparties ainsi :



On peut observer que la cotation de la demande et la **gestion en flux des contingents** ont grandement mobilisé l'équipe.

Cette dernière thématique a d'ailleurs été réalisée en un temps très court : 14 sessions entre le 22 novembre 2023 et le 13 décembre 2023, soit moins d'un mois.

La formation cotation de la demande, toujours très sollicitée, a néanmoins été étalée durant l'année et se poursuivra en 2024 au gré des avancées EPCI.

Au total : 630 utilisateurs ont été formés en 98 sessions.

Déontologie & RGPD

La commission inter-régionale s'est réunie 2 fois en 2023.

La veille déontologique a été réalisée comme habituellement, avec notamment la production des 9 bilans départementaux.

Une action de valorisation des données traitées via ces bilans a été initialisée en 2023 en vue de sensibiliser les lieux d'enregistrement. Elle débouchera début 2024 par une infographie départementale transmise aux partenaires concernés.

La démarche de conformité RGPD s'est poursuivie avec notre DPO SRC Solutions et se concrétise par l'élaboration des documents ressources (chartes, contrats...).

En 2024, le CREHA Ouest proposera à chaque adhérent et partenaire la signature d'un **contrat spécifique**.

Le 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

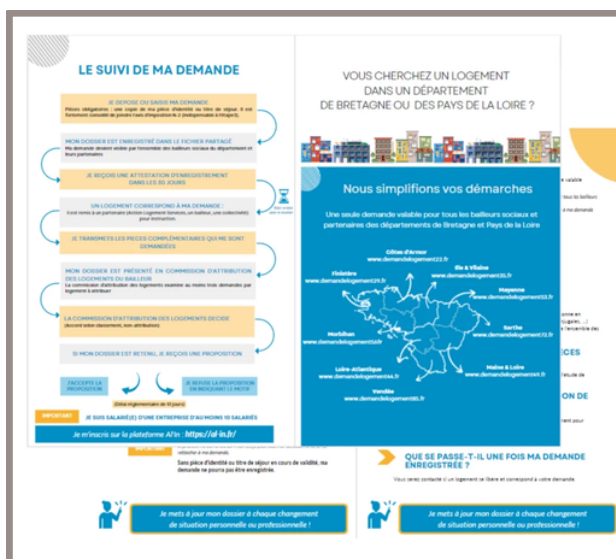
Commandes imprimés

Le CREHA Ouest joue un rôle de centrale d'achat des bailleurs et communes pour les documents à destination des demandeurs : CERFA 5, pochette demandeurs, feuillet partenaires, liste des pièces justificatives.

Un travail de refonte de ces documents a été réalisé à l'échelle inter-régionale (hors Rennes Métropole) afin de **rationaliser la gestion des commandes et d'uniformiser, moderniser et simplifier les informations proposées aux demandeurs.**

Mené par un groupe de travail composé de 18 personnes (DREAL, bailleurs, collectivités, associations régionales Hlm, ADIL 44), cette refonte a permis :

- d'harmoniser la pochette demandeur à l'échelle inter-régionale
- d'uniformiser les formats des documents annexes : listes des pièces justificatives et feuillets partenaires.



La pochette demandeur uniformisée

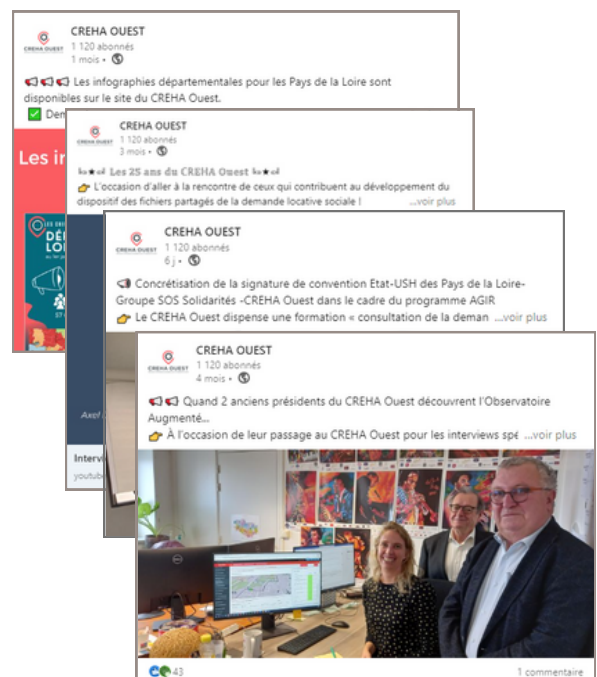
Animation & Communication

Outre les 25 ans du CREHA Ouest, point d'orgue de cette année en matière de communication, de nombreuses publications ont été faites pour mettre en lumière les temps forts qui ont jalonné cette année. Signatures de partenariats, participations à des conférences, informations réglementaires ou en lien avec les évolutions des outils, diffusion d'infographies...

Cette régularité dans la publication d'articles et l'intérêt porté aux 25 ans du CREHA Ouest, ont permis à l'association d'accroître sa visibilité. Le compte LinkedIn du CREHA Ouest a ainsi connu une forte croissance de ses abonnés (+ 230 en une année).



1 121 abonnés !

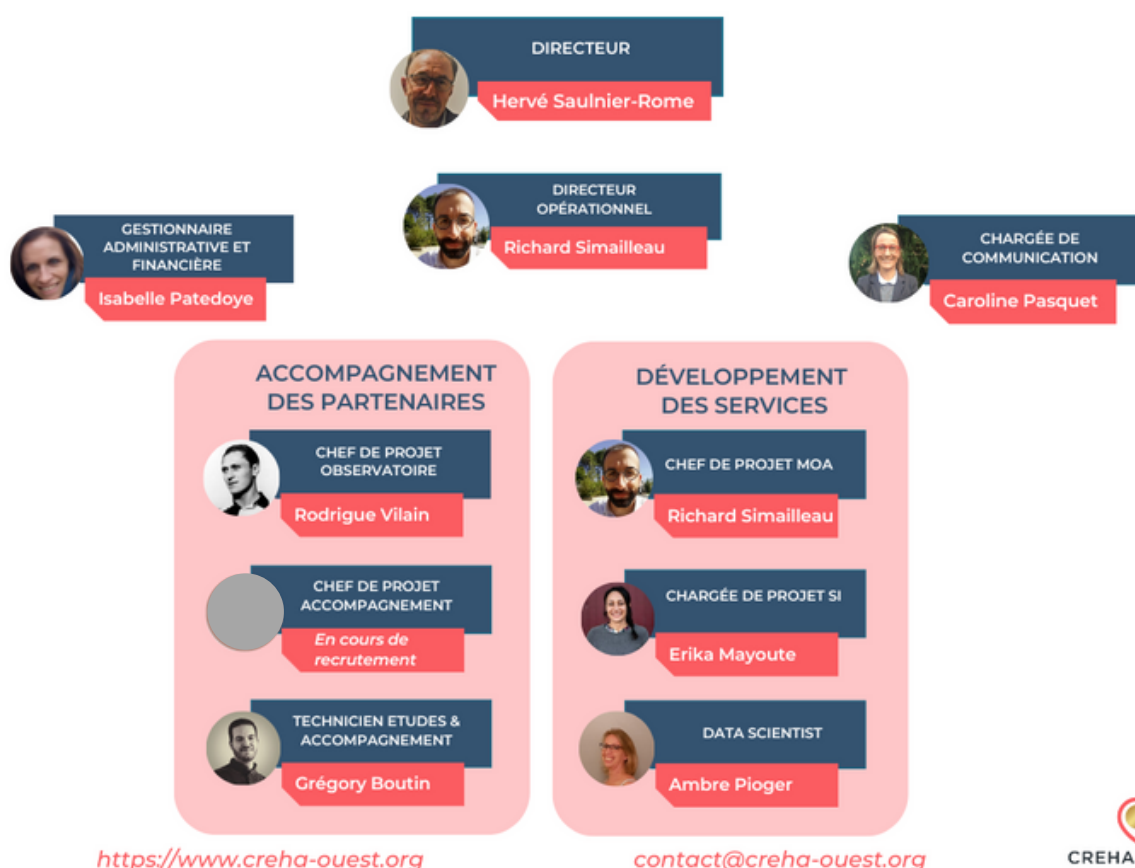


4 - LES MOYENS

► L'équipe mobilisée

En 2023, conformément à sa feuille de route, l'équipe du CREHA Ouest a accueilli Erika Mayoute en contrat de professionnalisation de 18 mois sur un poste de Chef de projet digital.

Ce renfort a permis de faire face à la hausse constante des missions assurées et aux pics d'activités liés aux contextes. Avec un effectif stabilisé à 9 salariés en 2023, notre structure est correctement dimensionnée pour le périmètre actuel des services proposés :



► Un budget stabilisé

Pour rappel, statutairement le CREHA Ouest est intégralement financé par ses partenaires et adhérents et doit équilibrer ses dépenses et ses recettes à la fin de chaque exercice.

Le rapport du Commissaire aux Comptes (Vista), établi en vue de l'AGO d'avril 2024, a confirmé une conformité des comptes 2023.

Après les efforts consentis par les Partenaires pour la mise en œuvre du Projet Stratégique, le budget 2023 à hauteur de **1.727 M€ HT** dénotait une volonté de stabilité malgré un contexte d'inflation générale.

Pour la première fois de son histoire, le CREHA Ouest a souscrit un emprunt (250 K€) en 2023 en vue de financer l'opération de fusion des bases départementales. Cet emprunt permet de ne pas peser lourdement sur nos partenaires financeurs.







5. PERSPECTIVES 2024

►► Fin du projet stratégique 2019-2023

L'AGO du 23 mai 2023 à Concarneau a acté la conclusion et la réussite du Projet Stratégique 2019-2023.

Pour rappel, les objectifs fondamentaux qui avaient été assignés au projet :

Les membres adhérents ont unanimement salué l'avancée très significative effectuée par l'association en un temps réduit (moins de 3 ans de mise en œuvre effective).

- Être un dispositif performant pour les parties prenantes 
- Anticiper les attentes des demandeurs 
- Être en continuité de travail pour les organismes d'habitat social 
- Être un dispositif incontournable des politiques publiques locales : définition, accompagnement, suivi... 
- Être un dispositif d'analyse et de production de connaissances en extension des compétences des organismes d'habitat social 
- Être un dispositif de communication performant et incontournable 

►► Vers une nouvelle feuille de route

Les progrès réalisés ces dernières années ne doivent pas s'arrêter mais se poursuivre, voire s'amplifier.

Tous nos partenaires, acteurs de l'habitat social, sont aujourd'hui confrontés à des défis et des enjeux majeurs et les outils vont devoir progresser pour répondre à ces besoins.

Lors de la célébration des 25 ans du CREHA Ouest, notre Président Jacques Stern, a avancé des pistes d'évolutions :

« ... *Au-delà de ces avancées déjà considérables, nous avons un certain nombre de questions devant nous qu'il va falloir faire avancer dans les années qui viennent. J'en vois aujourd'hui trois principales :*

1° La qualification de l'offre de logement

2° Amélioration de l'interopérabilité des outils informatiques

3° Simplification des dossiers pour les demandeurs. »

Une instance stratégique, reposant sur nos familles de partenaires, va travailler dès le premier semestre 2024 sur une nouvelle feuille de route 2024-2027. Elle sera largement communiquée à l'occasion des nombreuses instances lors desquelles nous nous retrouverons prochainement !

QUALIFICATION DE L'OFFRE	<i>Interfaces</i>
CERFA V5	Indicateurs de PEUPELEMENTS
Site Grand Public	Partenariats DATA
	FranceConnect
PILOTAGE COTATION	Suivi Gestion en FLUX
OBSERVATOIRE AUGMENTÉ	FORMATIONS À LA CARTE
	LOCATION ACTIVE

NOS CHIFFRES CLÉS 2023



53

Nouveaux
partenaires



15

Réunions
Club U



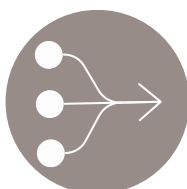
400

Utilisateurs de
l'Observatoire
Augmenté



127

commandes
imprimeur
représentant 75 000
documents
départementaux



21

Jours passés sur
la Fusion des
bases au 4ème
trimestre



98

Sessions de
formation



9

Salariés



4

ETP de prestations
confiées à HANDIRECT
(entreprise adaptée)



3 900

Utilisateurs
Imhoweb



220 953

Demandes en cours
au 1er janvier 2024



38 640

Attributions
en 2023



3 000

Tickets
support
Partenaires