



**CREHA OUEST**

Solutions numériques partagées pour le logement social

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2024

# SOMMAIRE

<b>Le mot du Président</b>	<b>01</b>
<b>01 - Etat des lieux du partenariat et de la gouvernance</b>	<b>02</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gouvernance</li><li>• Nouveaux membres et partenaires</li><li>• Vie associative (Bureaux, CA, AGO)</li><li>• Animation territoriale &amp; Comités</li></ul>	
<b>02 - FDLS &amp; IMHOWEB</b>	<b>04</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Versions Imhoweb</li><li>• Travaux spécifiques menés</li><li>• Chantiers nationaux</li></ul>	
<b>03 - La DATA au CREHA</b>	<b>08</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Chiffres clés 2024</li><li>• L'Observatoire Augmenté</li><li>• Les autres outils DATA</li><li>• Productions et sollicitations</li><li>• 1<sup>ère</sup> journée DATA &amp; Logement social</li><li>• Projets 2025</li></ul>	
<b>04 - Les activités supports</b>	<b>13</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Point sur nos Utilisateurs</li><li>• Assistance &amp; support</li><li>• Formation</li><li>• Déontologie / RGPD</li><li>• Commandes imprimés</li><li>• Animation / Communication</li></ul>	
<b>05 - Les moyens</b>	<b>17</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'équipe</li><li>• Le budget</li></ul>	
<b>06 - Perspectives : une feuille de route vers 2028</b>	<b>18</b>

# LE MOT DU DU PRÉSIDENT



“

*2024, une année de transition...*

*Nous avons terminé le plan stratégique 2019/2023 à l'assemblée générale de 2023, nous nous devons, au-delà de la gestion quotidienne, de prévoir l'avenir avec la formalisation d'une feuille de route pour les années 2024 à 2028.*

*Comme nous en avons l'habitude, nous avons compté sur l'intelligence collective des parties prenantes du CREHA Ouest. C'est ainsi qu'au premier semestre nous avons tenu trois séminaires de travail avec les membres du Bureau, soutenus par Action Logement Services et les deux collectivités de Le Mans Métropole et Brest Métropole. Ainsi qu'avec les contributions de l'Adil 44, de quelques bailleurs (NEOTOA, Nantes Métropole Habitat) et d'Aatiko.*

*Nous avons déterminé quatre axes principaux de développement, innovation, performance, sécurité et tiers de confiance, et décliné de nombreuses actions concrètes.*

*Au-delà de ce travail pour préparer l'avenir, notre équipe de salariés a poursuivi son action de façon efficace et professionnelle malgré un contexte contraint de renouvellement de personnel. Vous retrouverez quelques exemples des nombreuses activités menées dans le présent rapport.*

”

# 1 Etat des lieux du Partenariat et de la Gouvernance

## » Gouvernance

À la suite de la révision des statuts en 2022, la gouvernance à trois collèges a progressé en 2024, notamment via le développement des Collèges Collectivités et Structures Associées. Il faut se féliciter de l'intérêt croissant suscité par notre outil partenarial ; l'Observatoire Augmenté tient aussi une place importante dans la plus-value des adhésions.

À date de rédaction du présent rapport en ce début 2025, voici la composition :

- **Collège Bailleurs** : 52 membres (48 votants AG) dont 21 votants en CA (maximum)
- **Collège Collectivités** : 46 membres (27 votants AG) dont 9 votants en CA (maximum)
- **Collège Structures associées** : 13 membres (5 votants AG) dont 3 votants en CA.

2025 sera l'année du renouvellement du Bureau dont, pour rappel, les membres sont élus pour 3 ans. Après deux mandats bien remplis en tant que Président depuis 2019, nous devrions connaître la personne qui prendra la suite de Jacques Stern en fin d'année (vote au CA de décembre).

## » Nouveaux membres-adhérents & partenaires

Nous avons salué, en 2024, l'entrée dans notre dispositif partenarial de nouveaux acteurs qui nous rejoignent afin de profiter de nos outils et de notre accompagnement.

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

- Conseil départemental de la Mayenne (53)
- CA Pays de St Gilles Croix de Vie (85)
- CC Pays des Abers (29)
- CC Pays Fléchois (72)
- CC Erdre et Gesvres (44)
- ADIL Morbihan (56)
- ADDRN (44)
- ...

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

-CC St Fulgent – Les Essarts (85)

Et des discussions qui pourraient se concrétiser en 2025 pour plusieurs EPCI mais également pour le ministère des Armées et la SNCF (au titre de réservataires).

## » Vie associative

Traditionnellement, 3 conseils d'administration ont rythmé l'année 2024 avec une mobilisation qui est à saluer puisque le quorum est à chaque fois largement atteint :

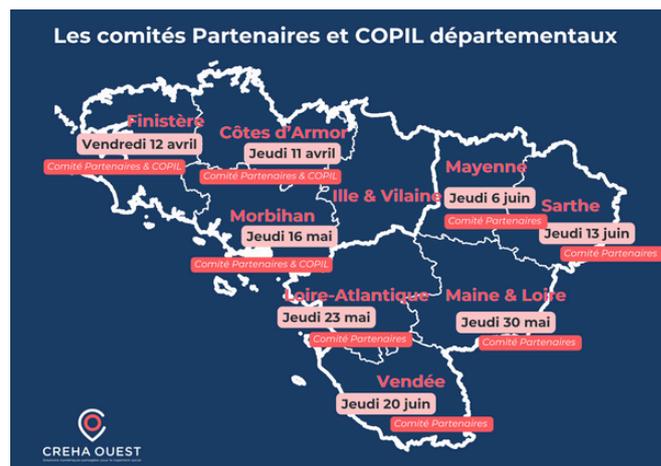
- 28 mars à Rennes
- 11 septembre à Saint-Herblain
- 13 décembre à Rennes

L'Assemblée Générale Ordinaire a été organisée à St Jean de Monts (Vendée) le 18 avril 2024. Elle a été notamment l'occasion d'accueillir une intervention de La Roche sur Yon Agglomération et de préfigurer la feuille de route 2024-2028.



## » Animation territoriale & comités

En lien constant avec les deux associations régionales Hlm, l'équipe du CREHA Ouest souhaite maintenir et renforcer son lien avec les territoires et a poursuivi une forte animation en 2024. Les FDLS disposent de leurs instances propres (COPIL, Comité Partenaires) qui sont animées par le CREHA Ouest annuellement :



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.



Atelier de la CIL de Saint-Nazaire Agglo - 22 nov 2024



Comité Partenaires de Saint-Brieuc mars 2024

## Le programme

- ✓ Reporting d'activités 2023
- ✓ Evolutions d'Imhoweb (cotation, gestion en flux, indicateurs peuplement, location active, CAL...)
- ✓ Formations
- ✓ Chiffres et outils de l'Observatoire/Observatoire Augmenté
- ✓ Fusion des bases départementales
- ✓ Harmonisation des imprimés « demandeurs »
- ✓ Feuille de route 2024 – 2027

## Les Partenaires

- ✓ Organismes d'habitat social,
- ✓ Associations départementales et régionales (ARO Hlm Bretagne et USH des Pays de la Loire)
- ✓ Services de l'Etat,
- ✓ Action Logement Services,
- ✓ Conseils départementaux,
- ✓ EPCI partenaires,
- ✓ Agences d'urbanismes,
- ✓ ADIL

## » Versions Imhoweb en 2024

L'année 2024 a vu la mise en production de 3 nouvelles versions d'IMHOWEB.

- **Versión 10.3** : Gestion Hors flux, Nouveaux périmètres QPV, EPCI autonome lot 2, optimisation temps de réponse
- **Versión 10.4** : Gestion en Flux, Dispatching V2, gestion SSO
- **Versión 10.5** : Gestion en Flux, Commission Autre, API Demande, refonte ergonomique

Ces versions avaient un fort contenu « **Gestion en flux** » en raison d'une mise en œuvre non totalement stabilisée chez l'ensemble des acteurs en cette année de démarrage du nouveau process.

Retrouvez l'ensemble des évolutions IMHOWEB dans les dossiers partagés de votre espace adhérent

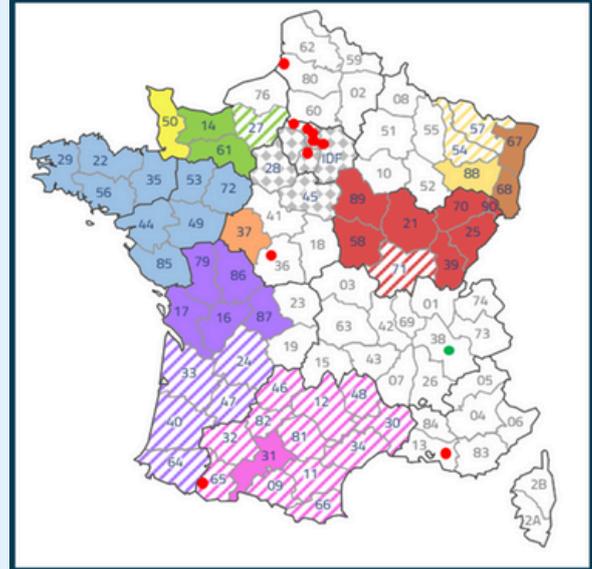
### Dossiers partagés pour tous les adhérents

Consultez et téléchargez des documents accessibles de tous les adhérents :



Ces évolutions sont travaillées en collaboration avec Sigma dans le cadre du Club Utilisateurs Imhoweb national qui regroupe 13 membres (9 gestionnaires de fichiers partagés, 3 bailleurs autonomes et 1 EPCI).

Le CREHA Ouest en assure le secrétariat. En 2024, ce sont 1 AG, 4 copils et 9 ateliers organisés sur différentes thématiques (Gestion en flux, refonte de la CAL, colocation, commission autre, logement non conventionné, ergonomie...)



9 structures départementales ou régionales, organisées en fichier partagé ou non-partagé.

CREHA OUEST	AREAL
MANCHE Habitat	ARELOR
AFIDEM Normandie	AREHA EST
AFIDEM 37	ATLAS
AFIPADE	

- Fichier partagé
- Fichier non partagé

Fichier administré par SIGMA

Bailleurs autonomes (Fichier privé)  
*Sémi Tarbes, Val d'Oise Habitat, Groupe Polylogis (Logirep, Scalis, Trois Moulins Habitat), AB Habitat, Domnis, Genevilliers Habitat, Groupe Valloire)*

EPCI  
*Grenoble-Alpes Métropole*

## » Travaux spécifiques menés

L'année 2024 aura été marquée par la mise en œuvre effective de la **fusion des bases départementales**.

Projet technique ambitieux qui a pour vocation de permettre une optimisation financière significative des coûts de fonctionnement mais aussi de faciliter la gestion au quotidien des équipes, notamment les utilisateurs multi départements, la fusion des bases départementales est officiellement achevée pour 8 départements de Bretagne et Pays de la Loire.

L'intégration de l'Ille & Vilaine est quant à elle programmée en 2025.

Dorénavant les utilisateurs des 8 départements concernés utilisent une seule et même url : [www.fdns.creha-ouest.org](https://fdls.creha-ouest.org)

Ce projet, initié en juin 2023, a nécessité près de 110 jours de travail côté CREHA OUEST et a également généré un afflux de demandes d'assistance au service support.

Il a également été rendu possible par la pleine mobilisation des organismes Hlm qui ont su engager leurs directions et ressources SI afin d'implémenter les paramétrages techniques (transcodification nouvelles valeurs, nouvelle connexion serveur...).

### Quelques chiffres post intégration pour illustrer l'ampleur de la démarche :

- » 276 000 demandes
- » Près de 2 millions de documents numérisés
- » Près de 20 millions d'événements
- » 372 000 logements intégrés
- » 430 000 phases d'instruction
- » 13 500 Listes paramétrables & statistiques dynamiques
- » 3 000 utilisateurs

## Fusion des bases départementales



Afin de simplifier l'administration de ses départements et faciliter la gestion des partenaires présents sur plusieurs départements, le Conseil d'Administration du CREHA Ouest a pris la décision de fusionner les 9 bases départementales en un site inter-régional unique.

Elle sera effectuée en 2 temps :



### Les bénéfices

- Optimisation financière significative des coûts de fonctionnement
- Facilité de gestion au quotidien (utilisateurs multi départements)
- Gain de temps pour les équipes
- Actualisation des différentes tables de codification



Dès la migration effectuée, **une seule et unique adresse pour l'application Web (URL)** utilisée par les professionnels :

<https://fdls.creha-ouest.org>



**Nota : il n'y a aucun impact pour les demandeurs, pas d'information particulière à leur communiquer.**



### Le planning des migrations par département :

2024	44	Lundi 18 mars journée	53	Mercredi 29 mai journée
	49	Lundi 8 avril journée	29	Lundi 3 juin journée
	72	Lundi 15 avril journée	22	Lundi 10 juin journée
	85	Mercredi 15 mai journée	56	Lundi 17 juin journée

### Nouveau paramétrage :



Pas de création ou de mise à jour **1 semaine avant la migration**.

- » Utilisateur, agence, désignataire, association, éditions personnalisées...
- » Nécessité d'anticiper ou retarder les créations/mises à jour !

Les créations ou mises à jour des demandes des phases d'instruction restent possibles.



- » Indisponibilité des sites GP déjà migrés pendant la migration d'un nouveau département.
- » Les migrations entraînent des périodes d'indisponibilités pour les départements concernés.
- » Pour les départements déjà migrés, seule la consultation sera possible durant la journée de migration d'un nouveau département

**Indisponibilités de l'application (GP / Pro) sur le département concerné :  
Durant la journée de migration**

- » Les **utilisateurs multi-départements** devront utiliser **plusieurs sites jusqu'à la migration du dernier département**.
- » Les **utilisateurs uniquement présents en Ille & Vilaine** ne seront concernés par la fusion **qu'en 2025**.
- » Des informations relatives aux migrations seront insérées dans l'application : sur la page de **CONNEXION** ainsi que dans la partie **ANNONCES**.

CREHA-Ouest - Ressources et solutions numériques partagées pour le logement social  
[www.creha-ouest.org](http://www.creha-ouest.org) - [support@creha-ouest.org](mailto:support@creha-ouest.org)

## Club DSI - DGL

2 webinaires à destination des services informatiques et gestion locatives des bailleurs sociaux ont été organisés en juin et octobre. Ils ont réunis en moyenne une cinquantaine de participants sur les thématiques suivantes :

- Fusion des bases
- SMS
- Indicateurs de peuplement
- Chatbot
- Location active
- Enquête performance Imhoweb
- Connexion SSO
- Interface CRM
- ...

2025 verra la mise en place d'un Club similaire à l'attention des collectivités.

## Gestion en flux

Plus d'une dizaine de webinaires ont été organisés au cours de l'année à l'attention des bailleurs et de réservataires.

Ils ont été l'occasion de former sur les nouvelles fonctionnalités de l'application (gestion du hors flux, reporting...) mais aussi d'entamer les réunions de bilans pour évoquer les nouvelles adaptations à apporter aux outils et aux process dès 2025.

### 3. Les évolutions IMHOWEB Suivi attributions : modification colonnes

Disponible à l'identique en vision **désignataire**.

ID	Conventions			Attributions en flux				Attributions hors flux				Total attributions	
	Libellé	Année	Statut	Entrée	Sortie	Année	Statut	Entrée	Sortie	Année	Statut	Entrée	Sortie
01	Logement Service	2024	Actif	1	0	2024	Actif	1	0	2024	Actif	2	0
02	Logement Service	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0
03	Logement Service	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0
04	Logement Service	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0
05	Logement Service	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0	2024	Actif	0	0

4 blocs disponibles avec ajouts d'informations :

- convention,
- attributions en flux,
- attributions hors flux
- total des attributions

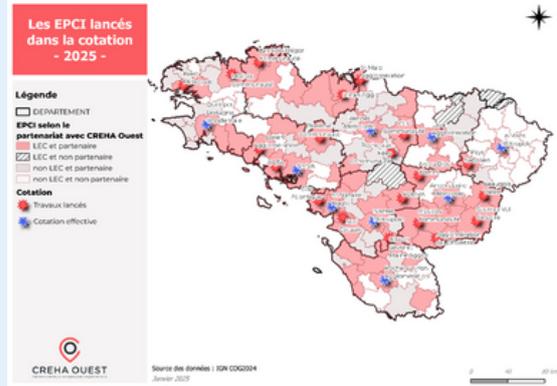
Pour les attributions en flux, vous disposez désormais des colonnes liées à l'avancement dont celui lié au périmètre géographique du désignataire. Ce % s'actualise selon les filtres géographiques utilisés.

## Cotation : suivi de l'avancement des EPCI

Le CREHA Ouest poursuit son accompagnement auprès des EPCI pour la mise en place de la cotation.

Participation aux réunions, retour d'expérience des autres territoires, paramétrage des grilles de cotation, suivi des phases tests sont quelques exemples des services apportés aux territoires sur cette thématique.

21 EPCI accompagnés en 2024  
9 EPCI avec cotation effective



## Enquête Performance & temps de réponse

Quelques mois après la fusion des bases (hors département 35) et à la suite du déploiement en avril dernier d'optimisations sur certaines fonctionnalités d'Imhoweb, une enquête sur les temps de réponse de l'application Imhoweb a été lancée fin août auprès des 3 500 utilisateurs.

**Objectifs** : sonder la perception des utilisateurs, disposer d'un premier diagnostic représentatif, préparer une campagne de mesures pour ensuite, le cas échéant, envisager des actions correctrices avec Sigma.

**94% des utilisateurs trouvent que les temps de réponses sont adaptés** ou parfaitement adaptés à leur activité.

Mais quelques résultats interrogent :

- Frein dans mon activité : 16
- Difficultés rencontrées plusieurs fois par jour : 23
- Dégradation sensible ces derniers mois : 44
- Note globale inférieure à 5 : 14

**Une campagne de mesure en vue d'identifier les axes d'améliorations sera menée en 2025.**

94% des utilisateurs trouvent que les temps de réponses sont adaptés ou parfaitement adaptés à leur activité

7.67  
Évaluation moyenne

## Modalités accès FDLS & audits départementaux

En amont de la feuille de route 2024-2028 du CREHA Ouest, un audit des modalités accès a été réalisé.

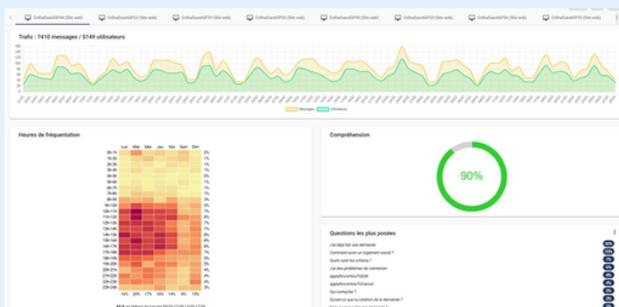
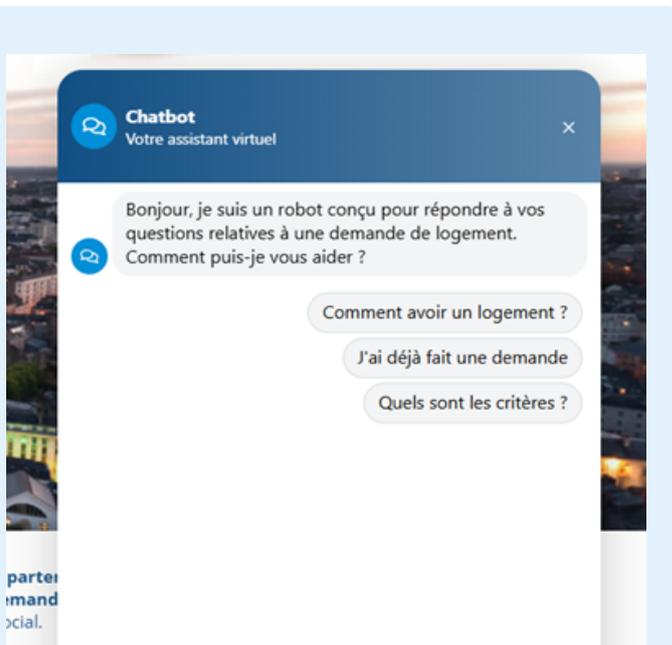
Cela a permis de réaffirmer certains principes et aucun dysfonctionnement majeur n'a été identifié.

Un focus plus particulier a été mené sur les accès des SIAO et débouchera sur la mise en place de conventions tripartites avec les services de l'Etat et les représentants Hlm.

## Mise en place d'un Chatbot

Après une année d'expérimentation sur le site grand-public de Loire-Atlantique, le chatbot développé par Monlogement.ai a été déployé sur l'ensemble des sites de demande de logement de Bretagne et Pays de la Loire.

Conçu pour simuler une conversation avec les demandeurs, ce chatbot peut répondre à des questions et fournir des informations de manière naturelle et pertinente afin de les guider dans leur parcours de demande de logement.



À l'heure où environ 60% des demandes sont faites en ligne, cette solution qui s'appuie sur l'IA, permet d'améliorer l'expérience utilisateur des demandeurs et leur offre un **service 24/7**.

Cette amplitude horaire constitue un réel atout puisque 62% des requêtes se font en dehors des horaires d'ouverture des bureaux soit du lundi au vendredi de 9h00 – 12h00 & 14h00 – 17h00.

## » Chantiers nationaux

Par son positionnement historique et son empreinte géographique, le CREHA Ouest est partie prenante de réflexions au 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...

L'année 2024 aura été marquée principalement par la réflexion sur la nationalisation du numéro unique de demande avec une contribution du CREHA Ouest pour l'AFIPART à l'étude d'impact menée par le GIP SNE. **Ce projet, aux multiples impacts pour tous les acteurs du logement social, devrait voir le jour en 2027 mais va nécessiter un travail considérable dès 2025.**

## 'Portage' de l'Observatoire Augmenté

À la demande d'autres territoires en Fichiers Partagés, nous avons étudié l'opportunité et les modalités d'un 'portage' de l'Observatoire Augmenté sur d'autres régions. Une expérimentation de l'outil a été initiée en Alsace avec l'AREAL sur une partie du périmètre d'observation.

Compte-tenu des moyens à mobiliser et structurer pour une 'duplication' efficace de notre outil, il n'est pas dit que des suites y soient données.



## Bretagne

29

DEMANDES : 22 162  
ATTRIBUTIONS : 4 132

22

DEMANDES : 14 037  
ATTRIBUTIONS : 2 205

35

DEMANDES : 41 246  
ATTRIBUTIONS : 6 970

56

DEMANDES : 21 019  
ATTRIBUTIONS : 2 672Demandes en cours : situation au 1<sup>er</sup> janvier 2025  
Attributions 2024

## Pays de la Loire

53

DEMANDES : 6 861  
ATTRIBUTIONS : 1 671

72

DEMANDES : 14 114  
ATTRIBUTIONS : 3 686

44

DEMANDES : 58 434  
ATTRIBUTIONS : 7 866

49

DEMANDES : 29 384  
ATTRIBUTIONS : 6 194

85

DEMANDES : 17 692  
ATTRIBUTIONS : 2 536Demandes en cours : situation au 1<sup>er</sup> janvier 2025  
Attributions 2024

## » Observatoire Augmenté

L'Observatoire Augmenté a fêté son 2<sup>ème</sup> anniversaire en octobre 2024.

À ce jour, il compte **près de 600 utilisateurs actifs**.

Ils se connectent pour plus de la moitié au moins une fois par mois pour consulter prioritairement le profil des ménages, l'évolution de la demande, la tension Offre/Demande et la Synthèse territoriale. Cela leur permet de faire des analyses fines de la situation locative sociale (note d'enjeux, bilans CALEOL, tableaux de bord,...).

### Feuille de route 2024 : engagements tenus

- Un travail de gain de performance de l'outil notamment un **gain de temps à la connexion** (de 31 secondes à 20 sec), pour le chargement de la page de synthèse (de 15 sec à 8 sec) et pour la génération du rapport de synthèse PDF (ex : pour le niveau communal, il est passé de 3min10 à 1min10)
- En back office, la fusion des bases départementales vers la base régionale a nécessité la **réécriture partielle du code** sur lequel est basé l'Observatoire Augmenté
- Les **nouveaux QPV 2024 ont été intégrés**
- Une nouvelle thématique a vu le jour : **Bilan CALEOL** (exportable en PDF)
- Un **test de duplication** dans une autre région
- Un nouveau service (payant) de **mise à disposition de fichiers spécifiques** mensuellement selon les besoins du partenaire.

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...

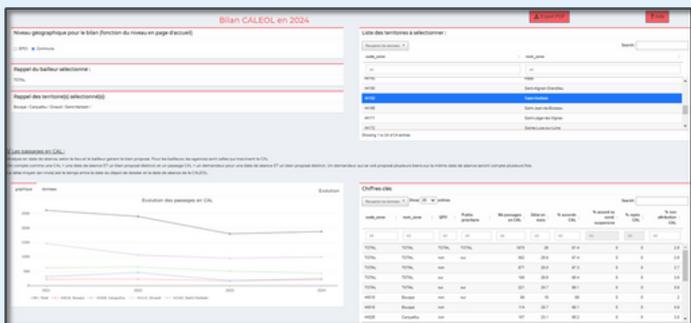
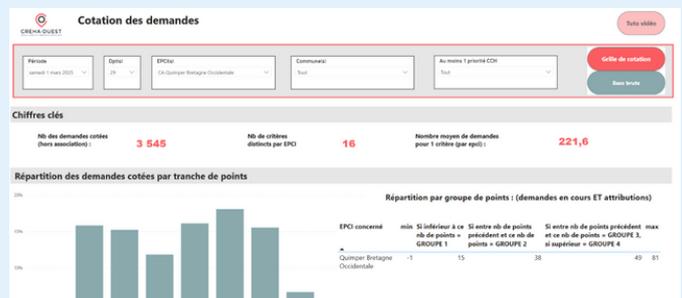


### Webinaire de présentation de l'Observatoire Augmenté

Ambre Pioger, Data Scientist au CREHA Ouest vous présentera les principales fonctionnalités et les thématiques présentes dans l'outil vous permettant ensuite une prise en main facilitée.

**Horaires : 9h30 - 10h30**

Cliquez [ici](#) pour vous inscrire !



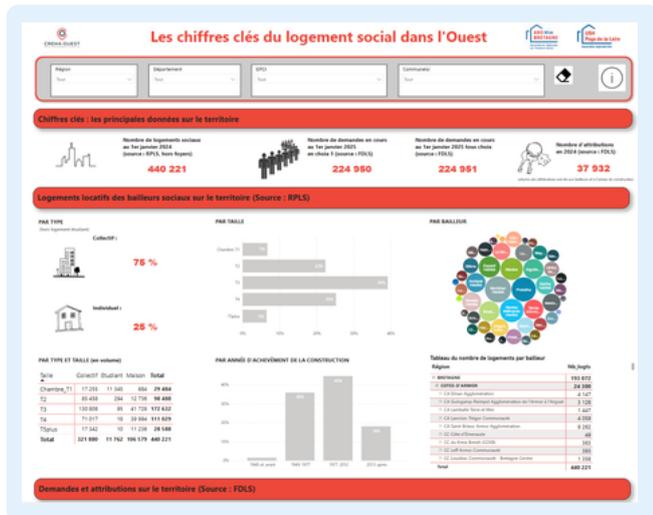
## » Les autres outils de suivi interactifs

Les outils développés en ligne pour nos partenaires (Chiffres clés du logement social, Observatoire Augmenté, Fiches Territoriales, Bilan activité, Suivi de la Cotation) offrent des visions thématiques très détaillées des évolutions annuelles.

### Les petits nouveaux :

## Les chiffres clés du logement social dans l'Ouest

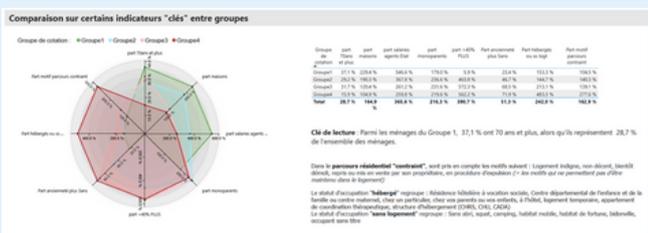
Dans le contexte de crise du logement que l'on connaît, et de difficultés accentuées en matière d'accès au parc social, un **nouvel outil**, volontairement **synthétique** et **simple d'usage** a été développé. Il s'adresse à un public plus large, curieux de connaître la situation actuelle aux différentes échelles territoriales. Il peut facilement être relayé ou inséré sur d'autres sites, il sera actualisé tous les ans à partir des données de l'année précédente.



## La cotation de la demande

2 outils de suivi (demandes en cours et attributions) ont été déployés afin de permettre aux EPCI et aux acteurs des territoires de bénéficier d'indicateurs sur la mise en œuvre de la cotation.

Ces outils peuvent être utilisées à la fois dans la phase de tests puis dans la phase opérationnelle de la cotation.

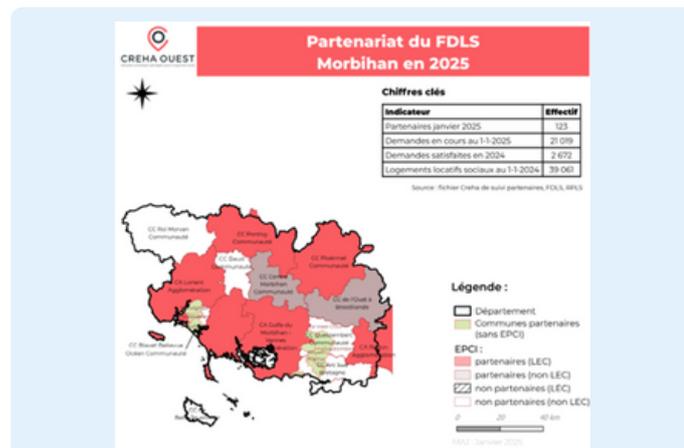
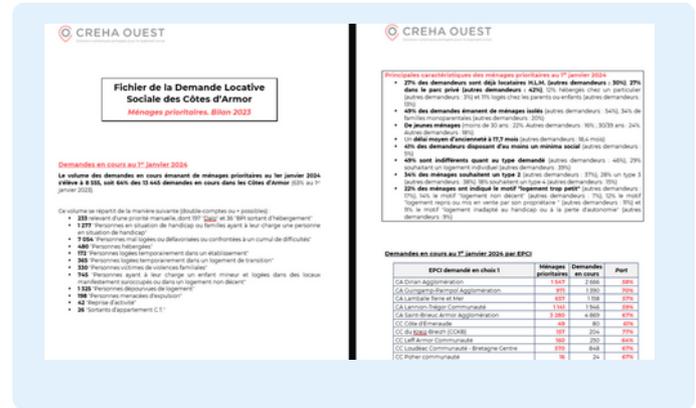


## » Les productions statistiques

À la demande ou pour le compte de ses partenaires, le CREHA Ouest produit différentes analyses, infographies ou bilan.

On peut citer entre autres :

- Le bilan des ménages prioritaires
- Le bilan LEC transmis aux Préfets
- Chiffres clés départementaux
- Etat du partenariat



## » Les sollicitations ponctuelles de nos partenaires

Une activité importante de production statistique est consacrée à l'accompagnement spécifique et sur commande de certains partenaires, **nous avons répondu en 2024 à 215 sollicitations au total.**

En 2024, l'ANCOLS a contrôlé 3 organismes de l'ouest sous un format différent des années précédentes. Ainsi, au lieu de demander un fichier des attributions, l'ANCOLS a souhaité un fichier Excel des passages en cal sur les 5 dernières années. En vue de mutualiser le travail réalisé à cette occasion, le CREHA Ouest a mis à disposition des bailleurs, via le menu Observatoire IMHOWEB (Listes paramétrables), une liste permettant d'extraire les données attendues (dans un répertoire au même nom).

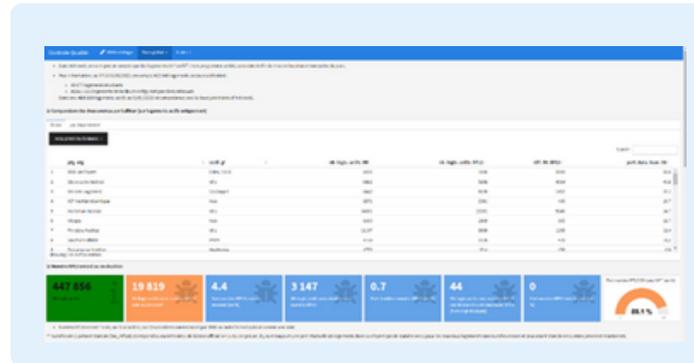


**Nota : la plupart des productions évoquées ci-dessus sont accessibles sur le site internet du CREHA Ouest via l'Espace Adhérent.**

## » Les projets 2025

### Le contrôle qualité DATA : nouveau service auprès des bailleurs

Des indicateurs réguliers pour observer et corriger les données contenues dans les FDLS (patrimoine notamment) et faire progresser la fiabilité globale des outils



### Dans l'OA :

- Nouvelles thématiques (Accession sociale, utilisation BDNB, Suivi CUS)
- Enrichissement de celles existantes (Construction, Attributions, OPS 2024)
- Mise à jour plus fréquente des données d'occupation et de patrimoine (GT en cours sur l'interconnexion avec les ERP des bailleurs)

### Et ailleurs :

- Intégration des indicateurs de peuplement (OPS) dans Imhoweb
- Qualification de l'offre
- Etude partenariale avec l'Insee, la DREAL, la DREETS, les AR Hlm, pour les régions Bretagne et Pays de la Loire



# » Journée « DATA & logement social » le 27 juin 2024

Pour rassembler les partenaires intéressés par l'analyse de données, les études et les échanges entre experts, le CREHA Ouest a lancé une communauté métier autour de l'Observatoire Augmenté.

**80 participants**

**5 intervenants extérieurs**

**4 thématiques pour les ateliers collaboratifs**

**CREHA OUEST**

## Observatoire Augmenté Journée DATA et Logement Social

**ÉCHANGER** sur la plateforme partagée  
*Témoignages, conseils, usages, évolutions*

**S'INSPIRER** d'interventions éclairantes de partenaires  
*Conseil Départemental 35, Insee, RésO Villes*

**RÉFLÉCHIR** via des ateliers thématiques  
*Habitat privé, performances énergétiques, IA et modèles prédictifs*

**Le 27 juin 2024  
à Rennes**

de 10h à 16h30  
à l'Hôtel du Département  
d'Ille et Vilaine

[Je m'inscris !](#)

### Résultats de l'enquête de satisfaction

**Contenu des présentations et des ateliers**

**86%** Le contenu des 5 présentations ainsi que les échanges pendant les ateliers collaboratifs ont été appréciés par une large majorité de participants.

**Organisation, rythme de la journée, dynamique...**

**85%** La majorité des participants a apprécié le mélange entre interventions, témoignages et ateliers

**Un rendez-vous à renouveler !!**

**100%** 100% des participants souhaitent que cet évènement soit reconduit !



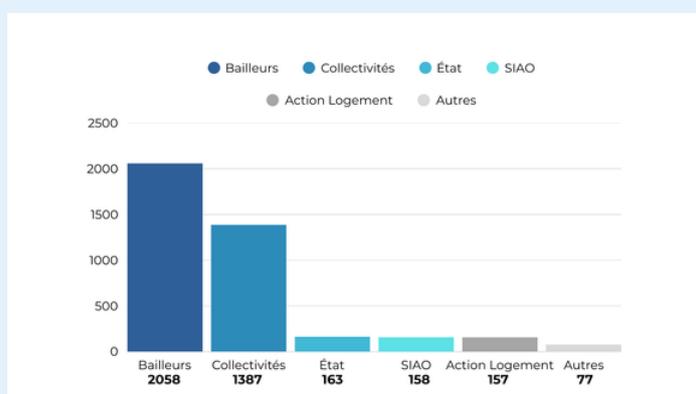
# 4

## LES ACTIVITÉS SUPPORT

### » Le point sur nos utilisateurs

En janvier 2025, nous comptons environ **4000 utilisateurs FDLS-Imhoweb** répartis en **955 structures**. La hausse des utilisateurs se poursuit mais de façon moindre que les années précédentes. En effet, à la suite de la fusion des bases départementales en 2024, les utilisateurs présents sur plusieurs bases départementales ne sont désormais comptés qu'une seule fois.

Les utilisateurs sont répartis ainsi :



Un travail de régularisation des comptes du SIAO est en cours, avec à l'appui la mise en place de conventions et de référents par association ou groupement.

**69 (nouveaux) partenaires** ont sollicité des créations d'accès utilisateurs FDLS en 2024 :

**68 communes** (dont 5 ne sont pas conventionnées par leur EPCI : Carhaix-Plouguer, Chantonay, Jarzé Villages, l'Epine, Marsac-sur-Don)

**1 EPCI** (CC St Fulgent-Les Essarts)

Sur la même année, 31 utilisateurs ont assisté aux présentations proposées à distance, réparties en 6 sessions. Les participants sont souvent des agents des communes et CCAS.

Pour rappel, ces webinaires sont proposés gratuitement et offrent une démonstration des fonctionnalités d'Imhoweb ainsi que des différents outils développés par le CREHA Ouest : site internet, fiches territoriales, Observatoire Augmenté, etc. Ces présentations sont annoncées dans la rubrique *Agenda* de notre site web.



## » Support Demandeurs & Support Utilisateurs



L'équipe Assistance du CREHA Ouest a reçu plus de **4 450 tickets** de la part des utilisateurs Imhoweb (contre 3000 en 2023). Cette augmentation s'explique par :

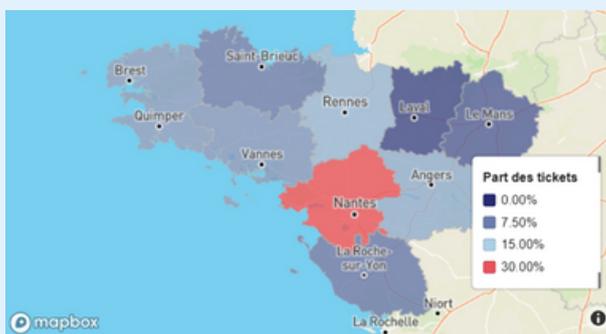
- La mise en place de la gestion en flux (compréhension du fonctionnement global),
- La fusion de bases (incidents de connexion sur les anciennes base).

### 95% des réponses en moins de 24 heures.

L'augmentation significative des tickets a eu pour effet de faire diminuer légèrement le taux de satisfaction à 96% contre 98 % en 2023.

Le Pôle 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.

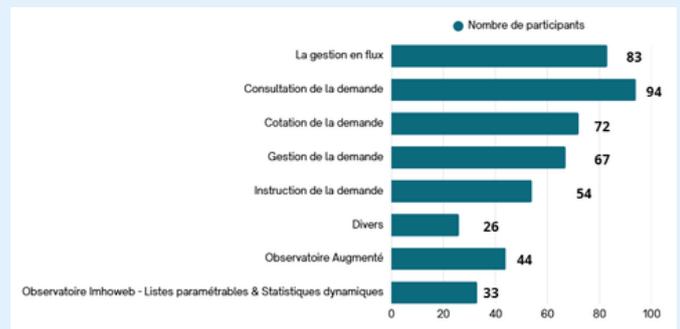
### Nombre de tickets par département



En 2024, afin de faire face au plan de charge global de l'équipe, le support Grand Public a été en partie délégué à Handirect. 2 441 tickets ont pu être traités.

L'année 2025 verra la mise en place d'un nouvel outil d'assistance permettant d'optimiser les process et augmenter la sécurisation des données personnelles.

## » Formation



On peut observer, tout comme en 2023, que la cotation de la demande et la gestion en flux des contingents ont grandement mobilisé l'équipe.

La cotation de la demande se poursuit au gré des avancées des EPCI, le rythme sera encore soutenu en 2025.

La gestion en flux a effectivement démarré en 2024 et va nécessiter encore des actions pédagogiques ciblées pour les bailleurs et réservataires en 2025.

De nouveaux modules ont été conçus et sont intégrés au catalogue 2025 :



Les sessions organisées en 2024 ont répondu à des objectifs pédagogiques spécifiques et à des modalités variables (cible, durée, format, lieu, présentiel...) à la demande de nos partenaires.

## » Déontologie & RGPD

La commission interrégionale s'est réunie 2 fois en 2024.

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 se traduit chaque année par une infographie départementale synthétique diffusée auprès des partenaires concernés.

Après un long travail d'actualisation, 2024 a vu la publication auprès de tous nos partenaires de la **nouvelle charte interrégionale de déontologie** qui constitue un document fondateur des FDLS. Cette charte révisée va interroger ensuite, dans certains départements, les compléments spécifiques qui ont pu être établis.

La démarche de conformité RGPD s'est poursuivie avec notre DPO SRC Solutions et s'est concrétisée en 2024 par l'envoi pour signature à chaque adhérent et partenaire du **contrat adhérent** établissant les obligations de chaque partie.

En 2025, en lien avec la (nouvelle) feuille de route, le CREHA Ouest envisagera des actions et animations auprès de ses utilisateurs sur les enjeux de sécurité et de protection des données personnelles.

## » Imprimés demandeurs

À la suite de l'annonce faite en septembre dernier et après une concertation avec ses partenaires, Le CREHA Ouest a été dans l'obligation de revoir l'organisation du dispositif de fourniture des imprimés demandeur (logement social).

Le CREHA Ouest demeure en charge de la mise en ligne des imprimés, du suivi annuel et de l'actualisation des documents.

Il appartient désormais aux acteurs locaux d'organiser leur dispositif d'impression selon leurs souhaits et capacités ; le CREHA Ouest ne prend donc plus de commandes à compter de janvier 2025. Des possibilités de recours à des tiers sont possibles (via l'ADIL en Loire-Atlantique, via HANDIRECT notamment).

Des courriers ont été adressés aux guichets d'enregistrement avec les détails concernant cette évolution.

Les imprimés demandeurs (pochette demandeurs harmonisée, formulaire Cerfa 5, liste des pièces justificatives, feuillet partenaires) sont **régulièrement actualisés et téléchargeables** depuis la page Ressources du site internet du CREHA Ouest.



La pochette demandeurs harmonisée

## » Communication

Pour accompagner ses nombreuses missions & activités, le CREHA Ouest a déployé une stratégie de communication renforcée via plusieurs canaux.

Pour une communication élargie, nous partageons régulièrement des actualités sur LinkedIn.

Nous comptons aujourd'hui **1241 abonnés**.

Une **newsletter trimestrielle** nous permet de diffuser toute notre actualité et les informations en lien avec l'activité du CREHA Ouest auprès de nos partenaires et adhérents abonnés.

Nous avons par ailleurs envoyé de nombreux courriels d'informations ciblés aux référents concernés par différents sujets traités au cours de l'année 2024 (Gestion en flux, Fusion des bases...). Avec pour ambition de procurer des informations synthétiques et aisément assimilables, nous avons réalisé pour chaque thématique des infographies didactiques.

Afin d'optimiser la gestion de notre communication auprès de nos partenaires de plus en plus nombreux, nous avons décidé de **réorganiser la gestion de nos contacts**. Cela se traduit par une refonte complète de nos listes de distribution.

Ainsi, en 2024, nous avons demandé aux bailleurs de bien vouloir nous indiquer deux référents pour les thématiques suivantes : Gestion Locative, Données & Statistiques, Formation & informatique. L'objectif étant de diffuser une information pertinente aux bons interlocuteurs. Ce travail se poursuit en 2025 et concernera les collectivités.



# 5 LES MOYENS

## » Une équipe mobilisée et renouvelée

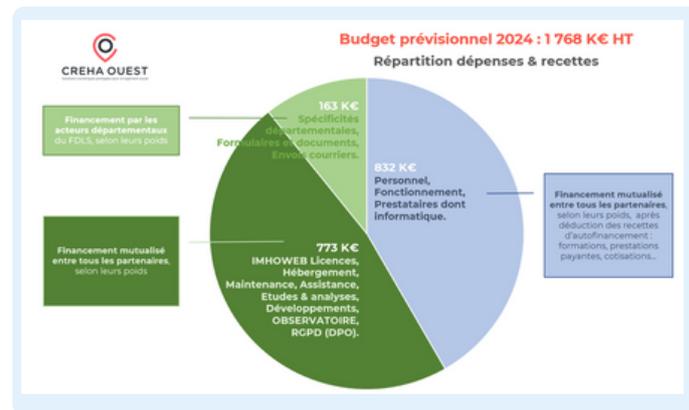
En 2024, l'équipe s'est en partie renouvelée. À la suite de deux départs au sein du Pôle Accompagnement, Françoise Barré et Charbelle Bodjrenou ont rejoint l'équipe durant l'été. Ces deux arrivées sont en phase avec de nouvelles compétences que le CREHA Ouest souhaite investir progressivement dans le cadre de sa nouvelle feuille de route. Avec un effectif à présent stabilisé de 9 salariés, notre structure est correctement dimensionnée pour le périmètre actuel des services proposés.



## » Un budget stabilisé dans un contexte de crise

Avec **1 768 K€ ht**, Le budget prévisionnel 2024 était stable par rapport au précédent malgré un contexte d'inflation et d'incertitude. 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 2025, a confirmé une conformité des comptes 2024.



En lien avec l'avancement de la feuille de route dès 2025, une organisation sera à optimiser afin de répondre aux enjeux techniques liés à la montée en puissance des flux et interfaces.



## » 3 séminaires stratégiques

À la suite de la conclusion du projet stratégique 2019-2023, entérinée lors de l'Assemblée Générale de mai 2023, les Administrateurs ont estimé que le contexte difficile du secteur de l'habitat social justifiait la poursuite de l'amélioration des outils et services proposés par le CREHA Ouest. Il a ainsi été décidé, lors du Conseil d'Administration de décembre 2023, de mettre en place une instance composée du Bureau élargi à deux collectivités et à Action Logement Services. Celle-ci s'est réunie à l'occasion de trois séminaires stratégiques au cours du premier semestre 2024, afin de définir les contours de la nouvelle feuille de route.

## » 3 thématiques de fond

- **DEMANDEURS** : ils sont la raison d'être du CREHA Ouest et il est fondamental de questionner notre communication et de moderniser notre capacité d'information à leur égard.
- **PARTENAIRES** : source de richesse mais aussi de complexité pour le CREHA Ouest, notre outil partenarial doit demeurer au service de la diversité des acteurs et de leurs besoins respectifs ;
- **METIERS** : importance d'une adéquation des outils et services proposés avec l'évolution actuelle (et future) des métiers au sein des acteurs ;

Ces 3 thématiques doivent constituer le fil rouge des prochaines années, elles apparaissent en filigrane des chantiers et actions identifiés ci-après.

**Large concertation menée à l'automne 2024 et approbation du projet de feuille de route lors du CA du 13 décembre.**

## » 4 axes de travail

Les axes permettent de structurer les actions autour des 3 thématiques ; ils éclairent le caractère opérationnel de la mise en œuvre (compétences, complexité, durée...). Ils sont apparus très clairement et résument bien l'ambition du projet :

- **PERFORMANCE** : principalement celle des outils (existants et futurs) proposés par le CREHA Ouest au 'centre du jeu' des acteurs et de leurs propres outils ;
- **INNOVATION** : capacité du CREHA Ouest à garder un temps d'avance et à initier des démarches avec et pour ses partenaires et en direction des demandeurs (ouverture aux nouvelles possibilités offertes par le digital) ;
- **SECURITE** : unanimité sur la priorité à donner à la protection des SI et données au regard des risques cyber actuels ;
- **TIERS DE CONFIANCE** : la neutralité, la fiabilité et la transparence des outils du CREHA Ouest doivent être réaffirmées comme un gage de confiance des membres et partenaires et complétées d'une offre d'accompagnement renforcé auprès des collectivités notamment.

