

Janvier 2025

Partenariats et  
innovation

## FONDS DE SOUTIEN A L'INNOVATION

# Mémento 2025

Comprend les nouvelles  
modalités applicables  
à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025



# 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

## **Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation (FSI) de janvier à juin 2025.....5**

<i>Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation janvier - juin 2025.....</i>	6
1. Actions subventionnées.....	6
2. Conditions de financement .....	6
3. Thèmes recevables - Extrait de la délibération du conseil d'administration de la CGLLS n°2020-20 du 1er juillet 2020.....	6
4. Conditions d'éligibilité relatives à l'organisme Hlm .....	7
5. Dépenses éligibles : investissements intellectuels et de mise en œuvre opérationnelle .....	8
6. Pièces constitutives du dossier .....	9
7. Calendrier du 1er janvier au 30 juin 2025 .....	10
8. Circuit d'instruction et de décision .....	10
9. Interlocutrices et interlocuteurs nationaux.....	11
10. Interlocutrices et interlocuteurs régionaux.....	11

## **Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation (FSI) de juillet à décembre 2025 .....13**

<i>Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025 .....</i>	14
1. Actions subventionnées.....	14
2. Conditions de financement .....	15
3. Thèmes éligibles prioritaires.....	16
4. Projets non recevables .....	17
5. Conditions d'éligibilité relatives à l'organisme Hlm .....	17
6. Dépenses éligibles .....	18
7. Durée des projets .....	18
8. Projets inter-bailleurs .....	18
9. Pièces constitutives du dossier .....	19
9. Calendrier juillet – décembre 2025 .....	20
10. Circuit d'instruction et de décision .....	20
11. Interlocutrices et interlocuteurs nationaux.....	21
12. Interlocutrices et interlocuteurs régionaux.....	21

## **Bilan des projets soumis en 2024 au Fonds de soutien à l'innovation.....24**

Synthèse des financements 2024 .....	25
Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2024.....	27
Dossiers ayant fait l'objet d'une décision défavorable en 2024.....	36

## 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 mémento d'accompagnement dans le montage des dossiers de demande de subvention auprès du FSI.

Une réforme des modalités du FSI va se mettre en place à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025.

Vous retrouverez les rubriques pratiques du fonctionnement du FSI :

- **Le mode d'emploi du FSI pour la période janvier – juillet 2025**
- **Les nouvelles modalités de fonctionnement du FSI à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025**
- **Une synthèse des dossiers déposés en 2024**
  - Dossiers ayant reçu une subvention
  - Dossiers et motifs de décisions défavorables

# 01

PARTIE

Mode d'emploi du Fonds  
de soutien à l'innovation  
(FSI) de janvier à juin  
2025

## Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation janvier - juin 2025

### 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, évaluables 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). Le Comité paritaire régional, composé de l'Association Régionale Hlm et des services déconcentrés de l'Etat établit un avis sur le projet.

### 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 1er 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 (coefficients de frais de charges salariales imposé). Ces dépenses doivent concerter 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.

<b>Pour tous les dossiers</b>	✓
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 <sup>1</sup>	
Attestation de versement des cotisations à la CGLLS à jour <sup>1</sup>	
Attestation de disposer d'un PSP en cours de validité ou de mise à jour <sup>1</sup>	

<sup>1</sup> Uniquement du porteur de projet dans le cas d'un projet inter-organismes

<b>Pièce à joindre, si...</b>	✓
<i>Demande de subvention d'au moins 23 000 €</i>	➔ Convention CGLLS pré-renseignée
<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](http://www.union-habitat.org) ← Ressources ← Centre de ressources ← FSI ←

## 7. Calendrier du 1er janvier au 30 juin 2025

L'action peut commencer au plus tôt le...	Transmission du dossier par l'organisme à ➔ Son ARHlm (Modernisation) ➔ Sa Fédération (Innovation)	Comité des aides
<b>30.01.2025</b>	26.02.2025	30.04.2025
<b>12.03.2025</b>	10.04.2025	12.06.2025

## 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, une proportion considérable des subventions accordées n'est pas appelée par les organismes Hlm.

## 9. Interlocutrices et interlocuteurs nationaux

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

## 10. Interlocutrices et interlocuteurs régionaux

Région	Interlocuteur Interlocutrice	E-mail	Téléphone
Alsace	Yann Thépot	<a href="mailto:y.thepot@areal-habitat.org">y.thepot@areal-habitat.org</a>	03 90 56 11 90
AURA	Géraldine Mar-quié	<a href="mailto:g.marquie@aura-hlm.org">g.marquie@aura-hlm.org</a>	04 78 77 01 07 06 19 59 78 05
Bourgogne Franche-Comté	Isabelle Soares	<a href="mailto:isabelle.soares@union-habitat.org">isabelle.soares@union-habitat.org</a>	03 80 36 44 44
Bretagne	Bernadette Carton-Trutt	<a href="mailto:b.trutt@arohlm-bretagne.org">b.trutt@arohlm-bretagne.org</a>	06 73 32 30 84
Centre Val de Loire	Sandra Kaouch	<a href="mailto:s.kaouch.arhlmc@union-habitat.org">s.kaouch.arhlmc@union-habitat.org</a>	02 18 84 50 00
Champagne-Ardenne	Sandrine Gournay	<a href="mailto:s.gournay@arca-hlm.com">s.gournay@arca-hlm.com</a>	03 26 05 41 55
Hauts-de-France	Hélène Lépine	<a href="mailto:h.lepine@union-habitat.org">h.lepine@union-habitat.org</a>	07 69 32 83 95
Ile-de-France	Vincent Rougeot	<a href="mailto:v.rougeot@aorif.org">v.rougeot@aorif.org</a>	01 40 75 52 91
Lorraine	Claire Degoutin	<a href="mailto:c.degoutin.arelor@union-habitat.org">c.degoutin.arelor@union-habitat.org</a>	03 87 69 01 35
Normandie	Anita Cacaux	<a href="mailto:a.cacaux.arhlmn@union-habitat.org">a.cacaux.arhlmn@union-habitat.org</a>	02 32 81 45 50
Nouvelle-Aquitaine	Valérie Peyrelongue	<a href="mailto:valerie.peyrelongue@union-habitat.org">valerie.peyrelongue@union-habitat.org</a>	05 56 69 47 90
Occitanie	Bastien Fantasia	<a href="mailto:b.fantasia@union-habitat.org">b.fantasia@union-habitat.org</a>	04 99 51 25 36
PACA & Corse	Danièle Amet	<a href="mailto:damet@arhlmpacacorse.com">damet@arhlmpacacorse.com</a>	04 91 13 73 28 07 79 46 93 22
Pays de la Loire	Julien Boucault	<a href="mailto:j.boucault@ush-pl.org">j.boucault@ush-pl.org</a>	02 72 01 20 64 06 27 04 91 31

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

## En guide de synthèse

	<b>9 vérifications indispensables avant d'envoyer votre dossier</b>	<span style="color: green;">✓</span>
<span style="color: green;">1</span>	L'action n'a pas commencé plus de 3 mois avant la date du comité des aides qui statuera sur le dossier.	
<span style="color: green;">2</span>	Le plan de financement est monté en TTC.	
<span style="color: green;">3</span>	<p>Les différentes pièces fournies (formulaire FSI, note de synthèse, devis, plan de financement) sont cohérentes entre elles en particulier concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le calendrier et la durée de l'action</li> <li>• Le coût total de l'action</li> <li>• Le montant de subvention sollicité</li> </ul>	
<span style="color: green;">4</span>	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).	
<span style="color: green;">5</span>	Le plan de financement distingue les dépenses éligibles des dépenses non éligibles.	
<span style="color: green;">6</span>	L'assiette subventionnable n'inclut pas de dépenses inéligibles :	
<span style="color: green;">7</span>	La subvention demandée atteint au moins 3 000 euros.	
<span style="color: green;">8</span>	Si la même action a déjà bénéficié d'un financement du FSI, le total de la subvention ne dépasse pas le maximum de subvention.	
<span style="color: green;">9</span>	Le cumul du FSI et des autres aides publiques ne dépasse pas 80 % du coût de l'action.	

# PARTIE 02

**Mode d'emploi du Fonds  
de soutien à l'innovation  
(FSI) de juillet à dé-  
cembre 2025**

## Mode d'emploi du Fonds de soutien à l'innovation à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025

Le Conseil d'Administration de la CGLLS du 12 décembre 2024 a adopté de nouvelles modalités de fonctionnement du FSI. Elles entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2025.

### 1. Actions subventionnées

- **ACTION D'INNOVATION** : introduction, par exemple à l'issue d'une phase de recherche, d'expérimentation ou de prototypage, d'un service nouveau, ou d'une qualité significativement améliorée, ou dont le coût de production est significativement réduit par rapport à l'offre considérée comme standard dans le secteur. Un dossier est classé dans le domaine « Innovation » tant que le nouveau procédé ou produit n'est pas stabilisé et l'expérimentation réussie.



#### Conditions d'éligibilité

- Le projet doit s'inscrire exclusivement dans les compétences et les droits à faire des organismes qui sollicitent l'aide, tels que prévus dans les textes qui leur sont applicables pour les organismes HLM (notamment les articles du CCH L. 421-1 et suivants s'agissant des OPH, L. 422-2 s'agissant des sociétés anonymes d'HLM et L. 422-3 s'agissant des sociétés coopératives d'HLM) ou selon leurs statuts pour les SEM agréées et les organismes MOI.
- Une action qui serait interdite à l'une des catégories de bénéficiaires, en raison de son statut et des contraintes réglementaires qui y sont attachées, ne peut être financée par le FSI.
- Les actions au titre desquelles l'aide est sollicitée ne doivent pas uniquement consister à doter l'organisme de nouveaux moyens, à renforcer ses moyens existants ou à financer un partenaire, mais constituer un véritable projet piloté par le ou les bailleurs concernés, à savoir un enchaînement logique de tâches visant à l'atteinte dans un délai imparti d'un objectif défini, sous leur responsabilité.
- Le projet doit être « évaluable », dans le sens où les actions prévues ont un lien logique avec les objectifs du projet et sont susceptibles de produire des effets mesurables par des indicateurs qualitatifs et/ou quantitatifs pouvant être comparés aux résultats espérés.
- N'est pas éligible une action visant à se mettre en conformité avec une obligation réglementaire.

- **ACTION DE MODERNISATION** : projet permettant de faire progresser et de professionnaliser le ou les organismes concernés en recourant à des méthodes et des solutions techniques déjà éprouvées dans le secteur, au bénéfice direct des locataires de logements conventionnés au sens de l'article L. 831-1 du CCH.



#### Conditions d'éligibilité

- Le projet doit s'inscrire exclusivement dans les compétences et les droits à faire des organismes qui sollicitent l'aide, tels que prévus dans les textes qui leur sont applicables pour les organismes HLM (notamment les articles du CCH L. 421-1 et suivants s'agissant des OPH, L. 422-2 s'agissant des sociétés anonymes d'HLM et L. 422-3 s'agissant des

sociétés coopératives d'HLM) ou selon leurs statuts pour les SEM agréées et les organismes MOI.

- Une action qui serait interdite à l'une des catégories de bénéficiaire décrites à l'article 1.2, en raison de son statut et des contraintes réglementaires qui y sont attachées, ne peut être financée par le FSI.
- Les actions au titre desquelles l'aide est sollicitée ne doivent pas uniquement consister à doter l'organisme de nouveaux moyens, à renforcer ses moyens existants ou à financer un partenaire, mais constituer un véritable projet piloté par le ou les bailleurs concernés, à savoir un enchaînement logique de tâches visant à l'atteinte dans un délai imparti d'un objectif défini, sous leur responsabilité.
- Le projet doit être mené au bénéfice direct des locataires de logements conventionnés au sens de l'article L. 831-1 du CCH, sauf pour les organismes MOI.
- Le projet doit être « évaluable », dans le sens où les actions prévues ont un lien logique avec les objectifs du projet et sont susceptibles de produire des effets mesurables par des indicateurs qualitatifs et/ou quantitatifs pouvant être comparés aux résultats espérés.
- Le projet doit être « reproductible », dans le sens où il répond à une problématique qui n'est pas spécifique à l'organisme porteur du projet et où les méthodes et outils utilisés peuvent être généralisés sans obstacle juridique ou opérationnel.
- N'est pas éligible une action visant à se mettre en conformité avec une obligation réglementaire.

## 2. Conditions de financement

### ● INNOVATION

- **Mono-bailleur** : subvention de 60% du montant du projet dans la limite de 200 000 € de subvention par projet.
- **Inter-organismes** : **subvention de 60% 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.

### ● PLANCHER DE SUBVENTION : 6 000 €.



En cas de co-financement du projet par un ou plusieurs organismes publics autres que la CGLLS (sous forme d'aides directes ou d'autres dispositifs, tels les abattements de taxe foncière dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville), le montant cumulé des aides publiques ne doit pas dépasser 80 % du montant total des dépenses nécessaires à la réalisation du projet.

### **3. Thèmes éligibles prioritaires**

#### **LOGEMENT ADAPTÉ AUX BESOINS DES LOCATAIRES :**

- ⌚ Accompagner les locataires dans l'appropriation de leur logement
- ⌚ Améliorer la gestion des réclamations techniques et administratives
- ⌚ Favoriser la mobilité dans le parc et les parcours résidentiels
- ⌚ Mener des actions en faveur de publics cibles prioritaires :
  - Accompagner et corriger les fragilités sociales
  - Logement inclusif et logement d'abord
  - Protection de l'enfance
  - Habitat des jeunes
  - Lutte contre les violences conjugales
  - Vieillissement et handicap
- ⌚ Œuvrer en faveur du pouvoir d'achat des locataires
  - Prévention des impayés et des expulsions
  - Lutte contre les non-recours
  - Maîtrise de la quittance
- ⌚ Améliorer la qualité et l'efficacité de la relation locataire - bailleur

#### **MAÎTRISE D'OUVRAGE INNOVANTE POUR LES LOGEMENTS SOCIAUX :**

- ⌚ Mener des projets innovants de construction, de réhabilitation et de transformation
- ⌚ S'engager dans la seconde vie du bâtiment et le recyclage du foncier
- ⌚ Développer des bâtiments intelligents : infrastructure connectée des bâtiments et domotique
- ⌚ Développer des solutions prédictives de gestion et d'entretien du patrimoine
- ⌚ Agir en faveur de la qualité de l'air intérieur et de la santé dans le logement
- ⌚ Stratégie décarbonation (SNBC)
- ⌚ PSP (MOI)

#### **IMPLICATION ENVIRONNEMENTALE, CITOYENNE ET SOCIÉTALE DES BAILLEURS SOCIAUX :**

- ⌚ Agir en faveur de la transition environnementale :
  - ENR
  - Confort d'été
  - Neutralité carbone
  - Renaturation et biodiversité
  - Lutte contre l'artificialisation des sols
  - Mobilités durables
  - Déconstruction, réemploi et recyclage dans la construction et dans le quotidien
  - Économie circulaire
- ⌚ Contribuer à l'emploi des locataires et à leur insertion économique
- ⌚ S'engager en faveur de la prévention, de la préservation de la tranquillité et de la sécurité quotidienne

- ⇒ Développer des tiers lieux
- ⇒ Encourager de nouvelles modalités de concertation, de participation et de médiation avec les locataires
- ⇒ Stratégie durabilité

## **ORGANISATIONS EFFICIENTES AU BÉNÉFICE DES LOCATAIRES :**

- ⇒ Prévenir les risques cyber
- ⇒ Gestion de crise
- ⇒ Utiliser la data et l'intelligence artificielle au service de l'efficacité
- ⇒ Optimiser les attributions et la gestion de la demande
- ⇒ Modernisation des processus et consolidation des organisations (MOI)
- ⇒ Modernisation et optimisation de la relation clients
- ⇒ Mesure et suivi de la qualité de service (hors enquête triennale)
- ⇒ Communication inclusive et inclusion numérique
- ⇒ Première certification et labellisation et compléments de certification



La liste ci-dessus est limitative pour les projets de modernisation et indicative pour les projets d'innovation.

## **4. Projets non recevables**

- ⇒ Projet visant à se mettre en conformité avec une obligation réglementaire
- ⇒ Réorganisation interne sans lien direct avec le locataire
- ⇒ Renforcement d'équipes
- ⇒ Réalisation ou modernisation du site internet,
- ⇒ GED - SAE
- ⇒ Renouvellement / évolution ERP
- ⇒ Numérisation
- ⇒ Société à mission
- ⇒ Modernisation des processus
- ⇒ Adaptation du patrimoine à son marché
- ⇒ Labellisations au coup par coup pour des opérations de construction

## **5. Conditions d'éligibilité relatives à l'organisme Hlm**

- Être redevable et à jour de ses cotisations à la CGLLS au titre de son activité locative sociale ;
- Être en conformité avec les obligations issues de la loi ELAN et mentionnées aux articles L. 423-1 et L. 423-1-1 du CCH.

- Un seul organisme peut porter plusieurs projets financés par le FSI dans la limite de 500 000 € de subventions notifiées sur trois années glissantes (la date retenue étant celle de l'attribution par le Comité des aides ou le CA).
- Si, dans un intervalle de trois ans, la CGLLS doit constater à deux reprises la caducité de subventions attribuées à un même organisme, pour lesquelles aucune demande de versement n'a été déposée, sans motif légitime communiqué à la CGLLS, cet organisme ne pourra plus présenter de nouvelle demande d'aide au titre du FSI pendant un an. Cette suspension et sa date de fin sont notifiées à l'organisme par la CGLLS.



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

## 6. Dépenses éligibles

- Les prestations intellectuelles, informatiques, de formation et de communication nécessaires à la réalisation du projet.
- Les dépenses salariales des collaborateurs et collaboratrices directement mobilisés pour la mise en œuvre du projet (les coûts liés à l'encadrement et aux fonctions supports sont exclus), selon les modalités présentées en annexe du présent mémento.
- Les coûts liés à l'accès et à l'usage des solutions informatiques mises en place dans le cadre du projet (qu'ils prennent la forme d'une licence et de frais de maintenance ou d'une redevance, abonnement ou location dans le cas d'un modèle de type SaaS), pendant une durée maximale d'un an.



**EXEMPLES DE DEPENSES NON ELIGIBLES :** investissements dans la pierre, travaux sur le bâti, dépenses de matériel et d'équipement (y compris dans le cadre de prototypes), frais de bouche, déplacements, hébergement, impression de documents, mise en conformité avec une obligation réglementaire.

## 7. Durée des projets

La subvention est valable pour une durée égale à la durée prévisionnelle du projet augmentée de douze mois, jusqu'à un maximum de trente-six mois.

Une prorogation maximale de douze mois peut être accordée une seule fois par décision de la CGLLS, sans qu'il soit nécessaire de soumettre une nouvelle demande au Comité des aides. Seules les demandes de prorogation motivées et adressées par le porteur du projet à la CGLLS avant l'expiration de la subvention seront étudiées.

## 8. Projets inter-bailleurs

Plusieurs organismes éligibles au FSI peuvent se grouper pour présenter un projet inter-bailleur.

Tous les membres d'un groupement de bailleurs doivent satisfaire individuellement aux critères d'éligibilité suivants :

- Être redevables et à jour de leurs cotisations à la CGLLS au titre de leur activité locative sociale ;
- Être en conformité avec les obligations issues de la loi ELAN et mentionnées aux articles L. 423-1 et L. 423-1-1 du CCH.

Le porteur de projet doit satisfaire aux obligations suivantes :

- Un seul organisme peut porter plusieurs projets financés par le FSI dans la limite de 500 000 € de subventions notifiées sur trois années glissantes (la date retenue étant celle de l'attribution par le Comité des aides ou le CA).
- Si, dans un intervalle de trois ans, la CGLLS doit constater à deux reprises la caducité de subventions attribuées à un même organisme, pour lesquelles aucune demande de versement n'a été déposée, sans motif légitime communiqué à la CGLLS, cet organisme ne pourra plus présenter de nouvelle demande d'aide au titre du FSI pendant un an. Cette suspension et sa date de fin sont notifiées à l'organisme par la CGLLS.

Toute subvention FSI d'un montant supérieur à 23 000 euros fait l'objet d'une convention bilatérale entre la CGLLS et l'organisme porteur du projet, représentant d'un Groupement d'organismes associés à l'action. La convention comprend la liste des organismes concernés.

L'aide de la CGLLS ne peut être versée qu'au porteur du projet. Les membres du groupement font leur affaire de la répartition entre eux des dépenses liées au projet et de la subvention. Pour être éligibles, les factures doivent être acquittées directement par le porteur du projet ou l'un des membres du groupement.

## 9. Pièces constitutives du dossier

Seuls les dossiers complets sont examinés par l'ARHlm.

**Le dossier comprend obligatoirement :**

<b>Pour tous les dossiers</b>	✓
Courrier de l'organisme porteur du projet signé par son représentant légal	
Note de synthèse de deux pages au maximum (objectif du projet, actions envisagées et calendrier prévisionnel)	
Plan de financement, comprenant le détail des dépenses, le montant de la subvention sollicitée auprès du FSI et les éventuels autres concours financiers publics ou privés	
Pour les prestations : projets de cahiers des charges et coûts prévisionnels pour les marchés non attribués, documents commerciaux, contractuels et comptables quand les prestataires ont été retenus (devis, propositions, marchés, conventions, contrats, bons de commande, factures de prestations déjà exécutées, etc.)	
Pour les dépenses salariales : profils de poste, annonces et évaluation de la rémunération pour les recrutements à venir, contrats de travail, avenants ou lettres de mission, fiches de poste et bulletins de salaire pour les personnes déjà recrutées	
Pour les co-financements : notifications de subventions, conventions, éventuellement attestations sur l'honneur relatives aux aides perçues à défaut d'autres justificatifs probants	

Attestation que l'organisme est à jour de ses cotisations auprès de la CGLLS et en conformité avec la loi ELAN	
Bilan des financements obtenus par l'organisme au titre du FSI sur les trois dernières années glissantes	

Il est recommandé de déposer :

✓	Une note sur la faisabilité juridique du projet, si elle est susceptible de soulever des interrogations (exemples : vérification de la conformité RGPD en cas de traitement de données locataires, justification de la compétence et du droit à faire au regard des textes applicables à un organisme Hlm...)	
	Une simulation d'impact financier sur la situation de l'organisme, si celle-ci est problématique (exemple : organisme détecté comme fragile dans le cadre du dispositif de prévention des risques piloté par la CGLLS)	
	Tout autre document susceptible de faciliter l'appréhension du dossier (par exemple : convention inter-bailleurs)	



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](http://www.union-habitat.org) ← Ressources ← Centre de ressources ← FSI ←

## 9. Calendrier juillet – décembre 2025

Engagement de l'action r au plus tôt le...	Transmission du dossier par l'organisme à l'ARHlm	Comité des aides
16.04.2025	14.08.2025	16.10.2025
27.05.2025	25.09.2025	27.11.2025



Pour être éligible, l'action ne doit pas avoir été engagée depuis plus de 6 mois avant le Comité des aides ou le Conseil d'administration décident de la subvention.

L'engagement est un acte de commande ou de contractualisation avec un prestataire ou un collaborateur : notification de marché, signature d'un devis, ordre de service, signature d'un contrat de travail ou d'un avenant, lettre de mission, etc.

## 10. Circuit d'instruction et de décision

Le dossier de demande de subvention est présenté par le porteur du projet à l'AR Hlm territorialement compétente au vu du siège social du porteur de projet.

Etape	• Acteurs
1. Montage	• Organisme
2. Instruction	• Association régionale Hlm
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

## 11. Interlocutrices et interlocuteurs nationaux

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

## 12. Interlocutrices et interlocuteurs régionaux

Région	Interlocuteur Interlocutrice	E-mail	Téléphone
Alsace	Yann Thépot	<a href="mailto:y.thepot@areal-habitat.org">y.thepot@areal-habitat.org</a>	03 90 56 11 90
AURA	Géraldine Marquié	<a href="mailto:g.marquie@aura-hlm.org">g.marquie@aura-hlm.org</a>	04 78 77 01 07 06 19 59 78 05
Bourgogne Franche-Comté	Isabelle Soares	<a href="mailto:isabelle.soares@union-habitat.org">isabelle.soares@union-habitat.org</a>	03 80 36 44 44

<i>Bretagne</i>	Bernadette Carton-Trutt	<a href="mailto:b.trutt@arohlm-bretagne.org">b.trutt@arohlm-bretagne.org</a>	06 73 32 30 84
<i>Centre Val de Loire</i>	Sandra Kaouch	<a href="mailto:s.kaouch.arhlmce@union-habitat.org">s.kaouch.arhlmce@union-habitat.org</a>	02 18 84 50 00
<i>Champagne-Ardenne</i>	Sandrine Gournay	<a href="mailto:s.gournay@arca-hlm.com">s.gournay@arca-hlm.com</a>	03 26 05 41 55
<i>Hauts-de-France</i>	Hélène Lépine	<a href="mailto:h.lepine@union-habitat.org">h.lepine@union-habitat.org</a>	07 69 32 83 95
<i>Ile-de-France</i>	Vincent Rougeot	<a href="mailto:v.rougeot@aorif.org">v.rougeot@aorif.org</a>	01 40 75 52 91
<i>Lorraine</i>	Claire Degoutin	<a href="mailto:c.degoutin.arelor@union-habitat.org">c.degoutin.arelor@union-habitat.org</a>	03 87 69 01 35
<i>Normandie</i>	Anita Cacaux	<a href="mailto:a.cacaux.arhlmn@union-habitat.org">a.cacaux.arhlmn@union-habitat.org</a>	02 32 81 45 50
<i>Nouvelle-Aquitaine</i>	Valérie Peyrelongue	<a href="mailto:valerie.peyrelongue@union-habitat.org">valerie.peyrelongue@union-habitat.org</a>	05 56 69 47 90
<i>Occitanie</i>	Bastien Fantasia	<a href="mailto:b.fantasia@union-habitat.org">b.fantasia@union-habitat.org</a>	04 99 51 25 36
<i>PACA &amp; Corse</i>	Danièle Amet	<a href="mailto:damet@arhlmpacacorse.com">damet@arhlmpacacorse.com</a>	04 91 13 73 28 07 79 46 93 22
<i>Pays de la Loire</i>	Julien Boucault	<a href="mailto:j.boucault@ush-pl.org">j.boucault@ush-pl.org</a>	02 72 01 20 64 06 27 04 91 31

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

## En guide de synthèse

	<b>Les principales évolutions à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025</b>	<b>Détail en page</b>
1	Définition des dossiers relevant de la modernisation et de l'innovation	14
2	Taux de subvention des projets d'innovation	15
3	Plancher de subvention	15
4	Thèmes prioritaires éligibles	16 - 17
5	Eléments constitutifs des dossiers inter-bailleurs	18
6	Limitation du dépôt de dossiers pour les organismes n'ayant pas appelé les subventions accordées	19
7	Délai d'engagement de l'action en amont de la décision du Comité des aides	20
8	Circuit de dépôt du dossier	21

# 03

PARTIE

**Bilan des projets soumis en  
2024 au Fonds de soutien à  
l'innovation**

## Synthèse des financements 2024

### REPÈRES

#### En 2024

- 281 dossiers ont reçu un avis favorable
- 20 dossiers ont reçu un avis défavorable
- 9 245 203 € de subventions ont été accordés
- Moyenne de la subvention en innovation : 45 300 €
- Moyenne de la subvention en modernisation : 31 500 €
- Moyenne de la subvention en inter-organismes : 58 400 €

## Répartition des dossiers par type en 2024

Modernisation	252
- dont inter-organismes	8
Innovation	29
- dont inter-organismes	3
<b>Total 2024</b>	<b>281</b>
- dont inter-organismes	11

## Répartition régionale des subventions accordées en 2024

Région	Montant de subventions accordées en €	Nombre de dossiers
Ile-de-France	1 368 053	34
Auvergne Rhône-Alpes	1 162 761	35
Grand Est	1 127 759	31
Normandie	952 720	25
Occitanie	892 690	30
Provence – Alpes Côte d'Azur	780 422	24
Hauts-de-France	694 971	20
Bretagne	641 568	19
Centre – Val de Loire	446 224	15
Pays de la Loire	432 314	17
Nouvelle Aquitaine	426 384	15
Bourgogne – Franche Comté	269 687	14
Outre-Mer	49 650	2

## Répartition thématique en 2024

Thèmes	Montant de subventions accordées en €	Nombre de dossiers
Numérique et informatique	1 984 168	60
<i>Dont GED et numérisation</i>	536 531	9
<i>Dont gestion du patrimoine</i>	397 811	13
<i>Dont site internet</i>	150 452	9
<i>Dont stratégie informatique ou numérique</i>	109 473	6
Qualité de service	1 310 502	52
<i>Dont CRC, CRM, multicanal, téléphonie</i>	429 058	14
<i>Dont Relations clients</i>	176 922	7
<i>Dont certifications</i>	153 264	8
<i>Dont culture client</i>	120 512	5
<i>Dont mesure de la satisfaction client</i>	89 799	6
Transition environnementale	1 194 874	27
<i>Dont décarbonation</i>	371 781	8
<i>Dont équipements sobres</i>	337 761	10
<i>Dont énergies renouvelables</i>	42 900	3
BIM	1 059 350	15
Attributions et gestion des demandes	557 486	11
Gestion patrimoniale	531 161	10
Organisation	466 410	10
Vieillissement	433 518	14
Coproduction et participation des habitants	293 623	7
Economie circulaire et réemploi	247 014	6
Pouvoir d'achat et solvabilisation des locataires	220 027	16
Accompagnement social	187 560	8
Maîtrise d'ouvrage	152 971	5
Entretien ménager et propreté	139 948	6
Cybersécurité	135 243	13
Impayés et contentieux	123 882	5
Tranquillité résidentielle	102 540	4
Nature en ville, renaturation et biodiversité	81 948	6

## Subventions par famille d'organismes en 2024

Types d'opérateurs	Montant des subventions en €	Nombre de dossiers
Coop Hlm	568 085	13
EPL	469 042	17
ESH	3 795 052	99
MOI	57 792	5
OPH	4 355 232	147

## Dossiers ayant fait l'objet d'une décision favorable en 2024

### 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	Subvention (€)	Type
Recrutement d'un chargé de DSU et animation partenariale	66 721	M
Plateforme de services numériques	100 000	M
Expérimenter un accompagnement spécifique et innovant pour faciliter la mobilité résidentielle	78 130	M
Expérimentation pour favoriser la mutation des locataires seniors	16 600	M
Accompagnement des clients-locataires seniors en prévention santé par l'activité physique et l'alimentation	3 154	M
Label Logement Santé	23 760	M
Etude d'impacts des projets culturels sur les locataires	23 320	M
Recherche action : innover dans les processus de relogement à l'aide de l'économie comportementale	24 000	I
Démarche de lutte contre les violences faites aux femmes	16 560	I
Accessibilité numérique pour tous	7 755	M
Mise en place solution LISIO	8 318	M
Adapter automatiquement les sites web pour les rendre accessibles aux personnes déficientes visuelles.	17 126	M
Modernisation des outils de communication à destination des locataires	26 386	M
Améliorer la posture et le discours envers le locataire	5 508	M
Défi éco énergie	93 681	M
Regul'Eau - Lutter contre les surconsommations d'eau	4 840	M
Repair Age : recueil des besoins des personnes âgées en vue de leur maintien à domicile	100 000	M
Elaboration d'une Politique séniors	12 000	M
Campagne d'appels et de prévention à destination des seniors	9 600	M
Label Habitat Séniors Services	29 760	M
Accompagnement et suivi personnalisé des locataires seniors de 75 ans et +	66 770	I
Rompre l'isolement des seniors	46 172	I
Analyse de l'occupation des logements par les séniors et soutien à l'ajustement de la politique séniors	20 407	M
Bien vieillir au sein du parc social du département	23 588	M - IO
Diagnostic de l'accompagnement au vieillissement et anticipation des besoins	17 230	M
Label Quali Hlm Mention spéciale séniors	5 544	M
Adaptation du parc social au vieillissement	63 000	M - IO
Adaptation de l'offre de service à destination des séniors	9 423	M
Création d'un observatoire de l'accessibilité du patrimoine	26 870	M

**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	Subvention (€)	Type
Etablissement d'un plan de transition à partir du bilan d'émission des GES	8 478	M
Seul sur mars	151 479	I
Promotion climat dédiée aux bailleurs sociaux normands	114 960	I
Réalisation d'un bilan carbone	13 305	I
Stratégie décarbonation 2025-2050	23 760	I
Stratégie mutation décarbonation et résilience	200 000	I
Réalisation d'audits énergétiques et environnementaux ambitieux	33 730	I
Elaboration de la stratégie de décarbonation du patrimoine	7 560	M
Instrumentation de 4 logements biosourcés en béton de colza projeté	23 544	I
Valorisation des eaux grises dans une opération neuve	15 600	I
Elaboration d'une méthode de croisement de données pour une meilleure stratégie de décarbonation d'un parc de bâtiments	66 500	I
Promotion climat et la réalisation d'un plan stratégique de décarbonation simplifié	36 378	I - IO
Accélérer la décarbonation du patrimoine	15 800	M
Elaboration d'une stratégie de réemploi (pré-étude de potentiels et adhésion à la plateforme PIREE)	26 400	I
Développement de la filière bois jurassienne	141 420	I
Accompagnement à la mise en place d'une démarche de réemploi	5 730	I
Accompagnement à l'intégration de matériaux de réemploi via le BOOSTER DU REEMPLOI	12 528	I
Accompagnement à l'élaboration d'une stratégie d'économie circulaire	10 920	I
AMO Economie circulaire - stratégie d'entreprise et suivi d'opérations	50 016	I
AMO Stratégie de déploiement de Borne IRVE avec Maîtrise coût locataire	10 800	M
Mission Développement Solaire Photovoltaïque - phase faisabilité / potentiel	6 786	M
Etude de potentiel et de développement photovoltaïque en auto-consommation collective	21 264	M
Etude de Faisabilité micro-usine de méthanisation	14 850	I
Création de jardins partagés	8 220	M
Aménagement participatif des espaces verts	15 173	M
Jardin Forêt nourricier	7 841	M
Caractérisation de la biodiversité du foncier	40 800	I
Pour une biodiversité renouvelée dans les Quartiers Prioritaires en politique de la Ville	6 240	M
Projet pilote de création et réalisation d'une forêt comestible	3 674	M

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

Action	Subvention (€)	Type
Professionnalisation de la maîtrise d'ouvrage	9 288	M
Montage d'opérations et simulation	29 652	M
Calculatrice de montage des opérations de réhabilitation	7 580	M
Un Outil 360° pour la Maîtrise d'ouvrage au service de la gestion locative	38 898	M
Mise en place d'une solution de gestion, de suivi et d'optimisation des opérations de maîtrise d'ouvrage	26 125	M
Thèse CIFRE en architecture dans le cadre de l'AMI « Engagés pour la qualité du logement de demain »	80 326	I

### ④ Adaptation du patrimoine à son marché

#### ⇒ Bâtiments connectés, communicants ou équipés de nouveaux services numériques

Action	Subvention (€)	Type
Mise en place d'un suivi des températures, des consommations énergétiques et de la facturation	22 719	M
Pilotage des chauffe-eaux électriques par des boitiers connectés	56 302	M
Pilotage de boitiers connectés aux chauffe-eaux individuels électriques	96 743	M
Mise en place d'un contrôle à distance des VMC des logements	13 849	M
Déploiement de boitiers intelligents sur les chauffe-eaux	14 061	M
Systèmes de régulation de la consommation électrique pour chauffe-eaux	9 166	M

#### ⇒ Participation des locataires et coproduction

Action	Subvention (€)	Type
Accompagnement d'une démarche participative	41 232	M
Mise en œuvre d'une démarche de rencontre des salariés de l'entreprise avec un panel de locataires	19 234	M
Accompagnement au montage d'une opération d'habitat inclusif	19 008	M
Engagement Habitants, Gestion dédiée, Digitalisation de la satisfaction	100 000	M
Projet d'opérations d'habitat participatif et coopératif	77 671	M
Démarche de « Grande conversation »	3 792	M
La Grande Consultation vers un contrat social de proximité	32 686	M
Assises de la proximité pour interroger le service attendu par les locataires	11 688	M

### 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	Subvention (€)	Type
Amélioration la qualité de service avec une solution digitale (hygiène et sécurité)	7 198	M
Hub Presta : plateforme de suivi des contrats et des prestataires	100 000	M
Contrôle digital propreté et sécurité des parties communes et abords des immeubles	18 994	M
Digitalisation des outils de collecte en matière de propreté et de sécurité	7 743	M
Etude en innovation sociale sur la gestion des déchets	6 013	M
Mise en place d'une plateforme pour le contrôle des prestations de nettoyage	11 578	M
Pilotage qualité de services aux hébergés des foyers	71 266	M
Projet d'évolution du service de la Proximité	17 544	M
Evolution de l'organisation de la relation client	33 072	M
Accompagnement dans une démarche de définition de la Culture Client	5 602	M
Diffuser la culture client pour une expérience locataire réussie	23 232	M
Amélioration des contrôles, des états des lieux et du traitement de la demande	77 106	M
Mise en place de la formation "Entretien orienté solution"	8 192	M
Développement d'une solution de relation locataires	40 862	M
Chatbot à destination des locataires et des demandeurs de logements	26 840	M
Mise en place de 2 bornes d'accueil du public connectées	20 000	M
Accompagnement au développement de la culture clients	57 638	M
Accompagnement à l'optimisation de la relation client	9 384	M
Réorganiser l'accueil et améliorer la satisfaction client	47 494	M
Modernisation et diversification des services proposés aux locataires et aux collectivités	23 280	M
Création d'un bouquet de services diversifié à destination des locataires	22 940	I
Déploiement d'un outil de reporting pour le pilotage des indicateurs et des systèmes d'information	49 356	M
Mise en place d'outils de reporting	3 000	M
Pilotage donnée métier et production automatisée des outils d'aide à la décision (opérationnelle et stratégique)	23 777	M
Mise en place d'une informatique décisionnelle	25 637	M
Optimisation de la stratégie patrimoniale et de la gestion du patrimoine	100 000	M
Projet d'optimisation de la gestion technique du patrimoine avec le développement de notre ERP	19 971	M
Mise en place d'une plateforme « Solution de maintenance prédictive »	44 401	M
Implémentation d'un logiciel de gestion prédictive patrimoniale	76 852	M
Implémentation d'un logiciel de gestion prédictive patrimoniale	47 641	M
Modernisation du service dédié à la gestion des diagnostics immobiliers	32 432	M
Plateforme d'échange de données pour la supervision et le pilotage des prestations	54 440	M
Implémentation d'un logiciel de gestion prédictive patrimoniale	41 600	M

Modernisation du service dédié au management des signalements (incivilités et champ pénal)	30 000	M
Lutter contre le squat d'un parking via des dispositifs de nudge	16 380	I
Mission sécurité et tranquillité résidentielle en QPV	30 960	M
Poste d'agent social externalisé	25 200	M
Formations pour les équipes de proximité technique et locative	35 144	M
Optimisation des processus métiers au sein d'une agence	27 562	M
Déploiement d'une démarche d'amélioration continue et d'un dispositif de contrôle interne de la qualité de service	45 504	M
Définition et déploiement de l'expérience client	30 912	M
Label Quali'Hlm	7 762	M
Expérimentation de solutions innovantes dans le logement social (Démarche territoires solutions)	8 400	I - IO
Création d'un nouveau métier de technicien patrimoine	36 306	M
Mettre en œuvre une écoute permanente locataires - mise en place enquête Qualité Service rendu-complément enquête triennale	4 927	M
Amélioration de la satisfaction client	20 000	M
Enquête Qualité de service auprès des locataires 2024	4 164	M
Acquisition, maintenance et mise en œuvre du module Espace Enquêtes SLS de SOPRA	16 853	M
Refonte du dispositif d'écoute client	23 376	M

#### ⌚ Accompagnement à la modernisation des ressources humaines

Action	Subvention (€)	Type
Renforcement de la culture client (Formation)	18 631	M
Transformation de l'organisation et du process des métiers	62 352	M
Parcours de formation des responsables de site techniques	14 352	M
Acquisition plateforme d'automatisation robotisée des process métiers	20 000	M
Formation relation habitants	20 448	M
Formation à l'outil CRM	33 630	M

## ⑥ Elaboration d'un plan de crise

Action	Subvention (€)	Type
Audit cybersécurité	12 197	M
Cybersécurité	11 474	M
Cybersécurité	4 800	M
Cybersécurité et sensibilisation des collaborateurs	17 363	M
Mise en place d'une politique de Cybersécurité	5 664	M
Plan de Reprise d'Activité (PRA), Plan de Continuité d'Activité (PCA) et Plan de Gestion de Crise (PGC)	14 098	M
Mise en place de Malinblack protect, cyber coach et Academy	5 714	M
Audit de Cybersécurité	4 600	M
Renforcement de la cybersécurité	9 352	M
Accompagnement élaboration Plan de Continuité d'Activité et de Gestion de Crise	16 705	M
Audit de Cybersécurité	7 176	M
Audit de Cybersécurité	6 139	M
Audit de Sécurité Risques Cyber	19 961	M

## ⑦ Modernisation des processus internes dans un souci d'efficience

### ⌚ Optimisation économique (maîtrise de la quittance, charges)

Action	Subvention (€)	Type
Modernisation et maîtrise du traitement de la régularisation des charges	10 127	M
Modernisation et l'optimisation de la gestion des charges, des décomptes annuels et des provisions	46 368	M
Klaro lutte contre les non-recours	20 000	M
Klaro lutte contre les non-recours	20 922	M
Accompagnement des locataires pour lutter contre le non-recours aux aides - Klaro	5 706	M
La culture pour tremplin, l'emploi pour horizon	10 874	I
Déploiement de Klaro	20 000	M
Déploiement de Klaro simulateur d'aides financières	18 432	M
Déploiement de l'application Klaro	3 395	M
Application web et mobile de simulateur d'aide en ligne personnalisé (Klaro)	10 232	M
Faciliter l'accès aux aides des locataires de Seine Habitat, afin de soutenir leur pouvoir d'achat Klaro	7 180	M
Klaro- Déploiement	20 000	M
Trouvez vos aides ! Klaro	20 000	M
Déploiement de l'application Klaro, simulateur d'aides financières destiné à lutter contre le non-recours	12 288	M
Soutien au pouvoir d'achat des locataires - Klaro	20 000	M
Klaro: mise à disposition d'une application pour l'amélioration du pouvoir d'achat	20 000	M
Application pour l'innovation des pratiques de recouvrement	38 864	M
Pour un meilleur accompagnement du locataire en situation d'impayé	8 924	M

Modernisation du service dédié au recouvrement des impayés locataires.	65 214	M
Optimisation du mode opératoire contentieux	6 000	M
Recouvrer la dette locative, optimiser votre taux d'encaissement et pérenniser le paiement des loyers	4 880	M
Adaptation de l'offre de service à destination des locataires pour lutter contre la précarité économique	3 575	M
Expérimentation d'un service d'équipements du quotidien partagés pour nos locataires	7 423	I

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

Action	Subvention (€)	Type
Immophone : Gestion de la relation client	32 026	M
Mise en place logiciel CRC	19 759	M
CRM gestion de la relation client	100 000	M
Optimisation Relation Client Multi Canal	7 728	M
Externalisation du Centre Relation Clients	89 466	M
Diagnostic Relation Client Multi Canal & Préconisations opérationnelles	6 900	M
Acquisition d'une solution logicielle de gestion d'un centre de contact multicanal pour le Centre de Relation Locataires	8 230	M
Optimisation de la gestion relation client par la mise en place de solutions téléphonie et softphonie	32 642	M
Déploiement d'une communication moderne SMS/Mail	4 267	M
Transformation Relation Client : optimisation relation multi-canal	22 608	M
Accompagnement création d'un Centre de Relation Client	14 676	M
BIM GEM	28 815	M
Création d'un poste de coordinateur BIM pour le déploiement du BIM et son intégration dans les processus	13 520	M
BIM GEM	100 000	M
Digitalisation du patrimoine BIM	150 000	M - IO
BIM GEM	100 000	M
Structurer la gestion technique du patrimoine et améliorer la performance d'exploitation et de programmation	92 000	M
Mise en place d'une plateforme SAAS de gestion technique du patrimoine BIM	58 400	M
Mise en place du BIM GEM pour déploiement	100 000	M
Modélisation du patrimoine existant, mise en œuvre du BIM GEM et gestion du foncier	32 420	M
Mettre en place une plateforme SaaS de gestion technique du patrimoine fondé sur une base de données graphique BIM	100 000	M
Renforcement Système d'Information Patrimonial et Numérisation orienté BIM	100 000	M
Modélisation BIM	39 549	M
Projet BIM CIM TIM	28 656	M
Gestion technique du patrimoine / BIM	87 190	M - IO
Recrutement d'un BIM Manager	28 800	M
Développement d'une application mobile "Agence en ligne"	98 458	M - IO
Déploiement d'une agence virtuelle	7 778	M

Dématérialisation des dossiers locataires	28 400	M
Bail Numérique	23 150	M
Dématérialisation et archivage des contrats avec assistance par IA	6 384	M
Dématérialisation de la gestion courrier et parapheur électronique	49 600	M
Outils de mobilité pour la gestion de proximité	100 000	M
Mise en place d'une application mobile de l'espace locataire	22 168	M - IO
Dématérialisation du processus de signature des baux et de gestion des courriers entrants / sortants	19 351	M
Dématérialisation des agréments de sous-traitance - SUBCLIC	4 740	M
Accompagnement dans la transformation numérique état des lieux et livraisons	16 461	M
Dématérialisation des états des lieux des locataires	13 759	M
Dématérialisation des baux locataires	5 227	M
Digitalisation des états des lieux	23 760	M
Mise en œuvre d'une solution digitalisée d'état des lieux	35 418	M
Etats des lieux dématérialisés	6 127	M
Digitalisation du patrimoine	100 000	M
Gestion des données techniques du patrimoine	21 120	M
Plateforme des carnets d'informations logement	20 477	M
Digitalisation de la connaissance du patrimoine et gestion prévisionnelle d'entretien et de travaux	21 200	M
Intelligence artificielle et Recensement intelligent d'équipements et optimisation des états des Lieux	31 596	I - IO
Plateforme numérique - gestion opérationnelle et stratégique du patrimoine	42 658	M
Refonte du internet et extranet	58 481	M
Refonte site internet de l'office	30 344	M
Application Numérique Site Internet	8 861	M
Mise en place et déploiement d'une application mobile à destination des locataires	15 409	M
Réalisation extranet locataires	11 592	M
Refonte du site internet et création du site extranet client	17 877	M
Elaboration d'un cahier des charges pour la refonte globale du site internet et de l'extranet client	8 640	M
Mise en place Portail Extranet Locataire	20 734	M
Accessibilité, inclusion et sobriété numérique du site internet	3 261	M
Refonte du site internet grand public	13 560	M
Refonte du site internet	6 196	M
Améliorer l'accessibilité du site internet	4 530	M
Refonte du site internet	16 579	M
Mise en place d'un portail locataire	38 593	M
Mise en place d'un nouveau portail locataire	8 819	M
Gestion électronique des documents GED	52 616	M
GED Dématérialisation et automatisation	100 000	M
Diagnostic relations clients multicanal et transformation digitale	31 584	M
Mise en place d'une gestion électronique de documents GED	52 518	M
GED Achats / factures	49 819	M
Numérisation des dossiers locataires- GED	15 240	M
Solution GED + IA	75 663	M
GED locataires Youdoc	83 342	M

Espace locataire avec alimentation GED	55 580	M
Développement des outils de suivi des livraisons et de levée des réserves locatives	19 868	M
Digitalisation de la gestion des opérations immobilières	20 152	M
Dématérialisation et supervision de la constitution des DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés)	33 936	M
Dématérialisation et supervision de la constitution des DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés)	32 400	M
Numérisation du patrimoine	100 000	M
Accompagnement dans la transformation numérique de l'activité locative et le pilotage de l'entreprise	21 600	M
Digitalisation et numérisation des archives	51 753	M
Rapprochement offres - demandes	45 848	M
Modernisation du service dédié au rapprochement offres et demandes dans le cadre du passage à la réservation en flux	54 697	M
Développement d'un outil de peuplement des résidences	110 400	M - IO
Modernisation des attributions	100 000	M
De la demande de logement à l'attribution : déployer une solution de simplification et d'Optimisation	41 888	M
Labélisation automatique des publics prioritaires dans le fichier partagé de la demande de logement social	10 692	M - IO
Logiciel pour obtention d'aide pour rapprochement et d'attribution de logements	44 334	M
Superviser en temps réel les logements à relouer	24 835	M
CAL Dématérialisée	30 062	M
Digitalisation du processus de commercialisation du prospect à la CAL	42 738	M
Schéma Directeur Informatique	14 832	M
Audit de maturité digitale	6 336	M
Elaboration d'un Schéma Directeur des Systèmes d'Information	30 000	M
Accompagnement écriture PSSI	6 602	M
Etablissement d'un Schéma Directeur des Systèmes d'Information et des Télécommunications	31 344	M
Modernisation du Système d'information	32 518	M
Définition et mise en conformité des règles de sécurité du système d'information	20 359	M
Schéma Directeur Informatique	14 832	M
Audit de maturité digitale	6 336	M
Elaboration d'un Schéma Directeur des Systèmes d'Information	30 000	M
Accompagnement écriture PSSI	6 602	M
Etablissement d'un Schéma Directeur des Systèmes d'Information et des Télécommunications	31 344	M
Modernisation du Système d'information	32 518	M
Définition et mise en conformité des règles de sécurité du système d'information	20 359	M

## 11 dossiers de labellisations et certifications en 2024

- Quali'Hlm – 6 dossiers : subvention entre 4 704 et 42 160 €
- Qualibail – 3 dossiers : subvention entre 19 550 et 35 136 € €
- Logement santé – 1 dossier : subvention de 23 760 €
- HSS – 1 dossier : subvention de 29 760 €

## Dossiers ayant fait l'objet d'une décision défavorable en 2024

Projet	Motif de refus
Création d'un poste de chargé de mission en analyse des politiques locales	Le renforcement des équipes internes sans lien direct avec les locataires n'est pas un projet FSI.
Mission d'audit et rationalisation des coûts	Audit sans lien direct avec la gestion locative.
Solution de contrôle interne	Amélioration des process internes sans lien direct avec les locataires.
Projet d'automatisation des flux sortants entre l'ERP et la caisse d'allocations familiales (CAF)	Modernisation des process internes sans bénéfice direct pour le locataire
Acquisition d'une application permettant de sécuriser et d'optimiser le processus "ventes Hlm"	Modernisation des process internes sans bénéfice aux accédants potentiels et sans lien avec la gestion locative.
Audit de patrimoine immobilier	Audit juridique sans lien direct avec le locataire en dehors du périmètre FSI.
Création d'un service Qualité et Amélioration Continue	Le FSI ne finance pas la réorganisation interne d'un organisme.
Mission d'accompagnement de la démarche d'harmonisation et d'optimisation des pratiques métiers pour plus d'efficience	Organisation interne non éligible au FSI.
Atelier Fresque du Logement Social avec les salariés	Le FSI ne finance pas les projets d'entreprise globaux sans lien direct pour le locataire
Obtention label BBC Promotelec	Pas de prise en charge d'un label sur une opération de construction.
Financement d'un AMO afin de changer de mode de chauffage	Le FSI n'a pas vocation à prendre en charge l'AMO d'une opération d'investissement.
Evaluation du bricobus Senior	Le FSI ne finance pas les évaluations pour les projets seuls.
Sensibiliser aux résidences séniors et à l'habitat inclusif dans le logement social	Projet considéré comme une promotion de l'organisme pour son offre locative à destination des séniors.
La valorisation de la mémoire habitante du site NPRU par la réalisation d'un ouvrage	Projet de communication comportant des prestations non purement intellectuelles.
Hybridation d'une chaufferie collective PAC / Gaz	Projet engagé depuis plus de 3 mois au moment de sa présentation au comité des aides.
Plateforme pour le parcours mobilité des locataires	Le porteur du projet n'est pas le bailleur.

