



Rapport de mission

NOVÉ
GESTION

Présentation de la société

Présentation de la société



« Le ministère des Armées a signé le 14 février 2022 une concession de 35 ans avec NOVE (née du groupement EIFFAGE - ARCADE VYV) dont l'objectif est de développer significativement et qualitativement l'offre de logements au profit de ses personnels et de leurs familles.

Fort de plus de 8 200 logements en 2022, le parc sera complété de plus de 3 000 logements neufs d'ici 2029 et atteindra en fin de concession près de 15 000 logements.

Au sein du groupement, la société NOVE GESTION, forte d'une équipe basée à Rennes et appuyée par les filiales du groupe ARCADE maillant le territoire, a en charge l'exploitation immobilière, la gestion locative et la relation clients.

Présentation de la société



La société NOVE GESTION a été créée en décembre 2021, elle a fait le choix d'inscrire dans ses statuts dès le départ la qualité de société à mission, afin de mettre l'accent sur son rôle dans la mise en valeur du patrimoine de l'Etat, sa mission d'intérêt et sa volonté de transparence vis-à-vis de ses parties prenantes.

Le premier exercice social s'est achevé au 31 décembre 2022. Il a été l'occasion de mettre en place les organisations et outils nécessaires à l'accomplissement de son objet social. Un audit à blanc a été réalisé par un organisme Tiers indépendant (Baker Tilly) afin d'orienter la société dans sa mise en place organisationnelle pour lui permettre de mieux atteindre ses objectifs statutaires.

L'année 2023 est la première année d'exploitation des logements confiés au titre de la concession.

Présentation de la société



Si les énergies ont été naturellement tournées vers l'attente d'objectifs opérationnels pour être au rendez-vous des attentes de notre client, la société n'a toutefois pas oublié d'avancer sur ses engagements statutaires au titre de la société à mission.

Le présent rapport rend compte du travail réalisé qui, à nos yeux, constitue les bases du dispositif que la société entend mettre en place au service de sa raison d'être. Il couvre la période allant du 20 décembre 2021 au 31 octobre 2023. »

Jean Lou Mathieu – président du Comité de Mission

2022 – Année de préfiguration



2022 – Année de préfiguration

Modélisation :

- Un projet de dimension nationale / pilotage global s'appuyant sur une organisation décentralisée ;
- Une société de coopération entre 5 entités opérationnelles, pour un total de 6 associés ;
- Deux structures métiers – Nové porte cette concession en s'appuyant sur 2 structure métiers : la SAS Nové Construction et la SAS Nové Gestion ;

Structuration et périmètre :

- Rédaction de contrats et conventions régissant le périmètre et les relations entre les sociétés :
 - Contrat de gestion entre Nove et le groupement constitué par Nové Gestion et les 6 ESH
 - Contrat d'interfaces entre Nove, Nove Gestion et Nove Construction
 - Protocole de transfert entre le MINARM, le Ministère de l'économie et des finances, Nové et CDCH (ancien gestionnaire)
 - Convention de groupement de gestion momentané d'entreprises entre Nove Gestion, Aiguillon Construction, Antin Résidences, France Loire, Mésolia et SFHE
 - Conventions N-2 entre Aiguillon construction et Antin Résidences, Aiguillon Construction et Partelios, Aiguillon Construction et le Foyer Stéphanois
 - Conventions-cadres de prestations de services entre Nove Gestion et Aiguillon Construction, Nove Gestion et Antin Résidences, Nove Gestion et France Loire, Nove Gestion et SFHE

2022 – Année de préfiguration



Inventaires et conventions de site

Mobilisation des équipes de Nove Gestion et des ESH pour une parfaite connaissance (géographique, technique et quantitative) du périmètre concédé

Recrutement et formation des équipes

Exigences liées à la spécificité des ressortissants qui requièrent confidentialité et sécurité des données personnelles

Environ 30 recrutements sur 2022 – 2023

Formation à l'ERP Ikos / Acculturation Minarm

Mise en place des contrats et outils pour garantir le cœur de métier

Contractualisations complexes par de nombreux paramètres exogènes : respect de la commande publique, délais contraints, défaut de prestataires, état technique du parc imprécis, absence d'antériorité de Nove Gestion, contraintes de sécurité informatiques (données à « diffusion restreinte »),..

2022 – Année de préfiguration



Mise en place de l'ERP Ikos

- Enjeu de mise en place d'un système d'information efficace avec une sécurité associée
- Paramétrer l'outil pour le début de l'exploitation le 1^{er} janvier 2023

Mise en place du Centre de Contacts et de Services – CCS

- Modalité principale de contact entre le gestionnaire et les ressortissants
- Dispositif innovant
- Rédaction de scripts patrimoine et gestion locative + courriers type permettant aux chargés d'appel de répondre aux sollicitation des ressortissants

Plateforme de services

- La dimension servicielle => axe fort de l'offre Arcade-Vyv.
- Contractualisation par Nove gestion de services avec le groupe Vyv ainsi qu'avec la plateforme MLVA (Mieux Loger Vos Agents)
- Services relatifs à la santé et plus largement à l'accompagnement au quotidien, facultatifs ou pris en charge par Nové Gestion

2022 – Année de préfiguration



EMGER

- Réflexions sur le modèle de stratégie de maintenance
 - Plusieurs solutions contractuelles étudiées dans le cadre d'une mission d'AMO confiée à HTC :
 - Reprise des contrats de l'ancien gestionnaire ;
 - Contrats mono techniques optimisés
 - Marché multi technique
- => Mise en place au 1^{er} janvier d'un marché multi technique inédit dans le secteur du logement
- Phase de préparation très courte (moins de 3 mois) pour le titulaire SPIE BATIGNOLLES ENERGIE

Assurance / Loi Hoguet

Dossier de demande de carte professionnelle déposé auprès de la CCI d'Ile de France

Contractualisation avec les occupants

6 500 titres d'occupation envoyés pour signature aux ressortissants

2023 – 1^{ère} année d'une concession de 35 ans



Un démarrage d'exploitation à risque ...

Éprouver le modèle organisationnel retenu, tant par le groupe Arcade que par le MINARM

Risques opérationnels

Début de l'exploitation fin décembre avec le 1^{er} quittancement à échoir pour le mois de janvier, symbolisant le démarrage effectif de la concession

Difficultés importantes :

- Outils SI insuffisamment déployés, bloquant le bon déploiement des processus et saturant la capacité du Centre de Contacts et de Services (CCS), ne permettant pas un reporting et un suivi fiable d'activité
- Transmission parfois partielle ou inexacte de données par le précédent gestionnaire
- Démarrage du contrat multi technique laborieux

Risques organisationnels

Nové Gestion et les agences ESH apprennent à travailler ensemble et éprouvent une organisation inédite

La chaîne MINARM a beaucoup bougé et notamment la sous direction logement

Le comité de mission

Le comité de mission



La société Nové Gestion a fait le choix de se doter dès sa création d'un Comité de mission et non simplement d'un référent de mission

Composition du comité

- **Jean-Lou Mathieu** – Président du Comité de mission – Nové Gestion
- **Laurent Lorrillard** – Antin résidences - Président du Comité stratégique
- **Jérôme Puell** – Nové - Directeur Général
- **Vincent Fausser** – Aiguillon Construction - Vice Président
- **Sandra Leblond** – Nové Gestion - Directrice gestion Locative - représentant les salariés
- **Secrétariat** : Blandine Le Verger

Fonctionnement

- Le comité a prévu de se réunir sur un rythme de 3 réunions par an
- Communication de l'ordre du jour et des tableaux de bord de mission en amont des réunions ;
- Comptes-rendus en aval des réunions ;
- Animation du collectif entre les réunions ;

Le comité de mission

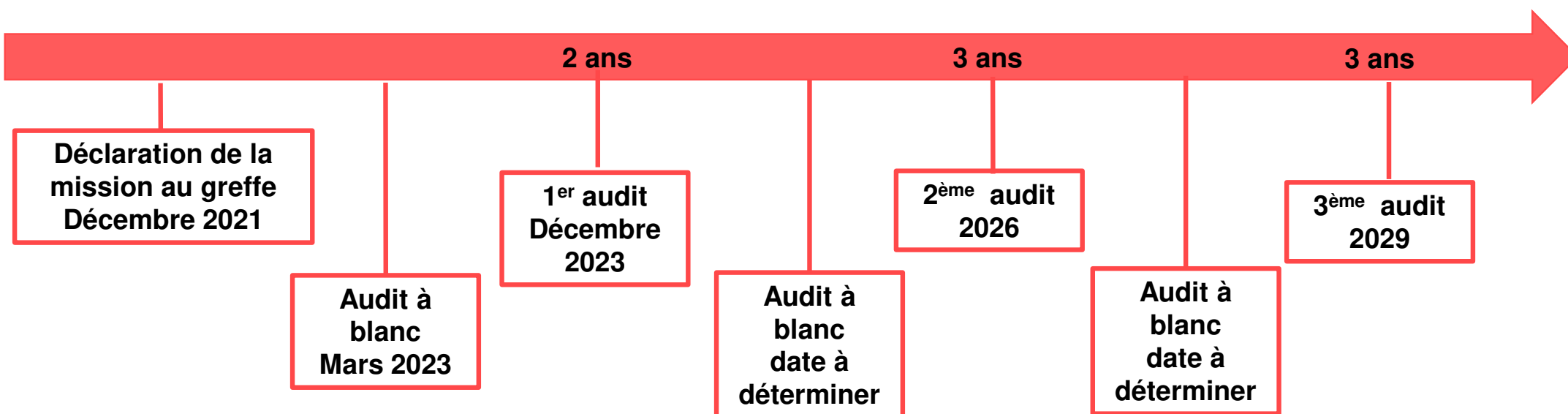
Planning prévisionnel du comité

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
		1 ^{ère} réunion			2 ^{ème} réunion				3 ^{ème} réunion		

- ✓ **1^{ère} réunion** : mars / avril
⇒ Retours année N-1 / point d'avancement / actualités
- ✓ **2^{ème} réunion** : juin / juillet
⇒ Point d'avancement / actualités
- ✓ **3^{ème} réunion** : octobre / novembre
⇒ Objectifs année N + 1 / point d'avancement / actualités

Le comité de mission

Planning prévisionnel du suivi de la mission



=> Volonté de programmer des audits à blanc en intercalaire des audits réglementaires

Le comité de mission

Animation

- ☑ Organisation de ¼ d'heure société à mission (temps d'échange avec les collaborateurs) sur un rythme de 3 / an, après la tenu des comités
- ☑ Ajout d'un module acculturation à la société à mission dans le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs
 - ⇒ Organisation de deux réunions de sensibilisation à destination des collaborateurs arrivés entre juin 2022 et novembre 2023 : 20 collaborateurs concernés
 - ⇒ Organisation d'entretiens à l'accueil des nouveaux arrivants depuis le mois de décembre 2023

Le comité de mission



Première réunion du comité de mission – 4 novembre 2022

Elle a été l'occasion de :

- préciser le rôle du comité de mission ;
- partager les modalités de fonctionnement du comité ;
- présenter la démarche de vérification par l'Organisme Tiers Indépendant ;
- Fixer les prochaines étapes ;

Deuxième réunion du comité de mission – 13 juillet 2023

- Intervention du Cabinet Bakertilly (OTI) pour présenter les résultats de l'audit à blanc mené en mars 2023
- Réflexion sur la modélisation du modèle de mission

Troisième réunion du comité de mission programmée fin décembre 2023 ou en janvier 2024.

- Objectifs 2024 / point d'avancement / actualités

Le modèle de la mission



La raison d'être



Décembre 2021, Nové Gestion décide d'inscrire dans ses statuts la qualité de société à mission, pour placer sa mission d'intérêt général, son ambition sociale, sociétale et environnementale au cœur de son activité :

Gérer les logements domaniaux du Ministère des Armées à destination des ressortissants du Ministère des Armées, et **participer de façon innovante à un projet sociétal, environnemental et durable**, dans le respect de la mission d'intérêt général qui lui est confiée par l'Etat.

Les objectifs statutaires



Le modèle de la mission



RAISON D'ÊTRE

« Gérer les logements domaniaux du Ministère des Armées à destination des ressortissants du Ministère des Armées, et participer de façon innovante à un projet sociétal, environnemental et durable, dans le respect de la mission d'intérêt général qui lui est confiée par l'Etat. »

Objectif statutaire 1

Contribuer à l'amélioration des conditions et du cadre de vie des ressortissants du Ministère des Armées.

Objectif statutaire 2

Accompagner l'Etat dans l'aménagement et le développement durable des territoires.

Objectif statutaire 3

Accompagner la transition écologique à travers la performance énergétique du patrimoine de l'Etat.

Objectif statutaire 4

Conforter l'ancrage local des organismes d'habitations à loyer modéré du groupe ARCADE-VYV et leur participation active dans les stratégies territoriales de l'habitat.

Objectif statutaire 5

Aider ses Associés à remplir leur mission d'intérêt général.

Objectif opérationnel 1

Répondre efficacement aux sollicitations techniques et administratives des ressortissants

Objectif opérationnel 2

Proposer une offre de services pour faciliter le quotidien des ressortissants et de leurs familles

Objectif opérationnel 1

Soutenir l'économie locale en privilégiant le recours à des prestataires locaux

Objectif opérationnel 2

Définir une organisation territoriale pour couvrir efficacement le territoire

Objectif opérationnel 1

Performance énergétique du parc

Objectif opérationnel 2

Réflexion autour de la réduction des charges locatives

Objectif opérationnel 1

Etablir des liens locaux

Objectif opérationnel 1

Innovation – tester des solutions nouvelles

Reformulation statutaire à prévoir au cours d'une Assemblée Générale Extraordinaire – 2^{ème} semestre 2024

Les objectifs opérationnels retenus pour 2023 – avancées, mesures et preuves

Objectif statutaire 1 (OS1) : Contribuer à l'amélioration des conditions et du cadre de vie des ressortissants du Ministère des Armées

Objectif opérationnel 1 (OS1-1) : Répondre efficacement aux sollicitations techniques et administratives des ressortissants.

Indicateur(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi de la qualité de service téléphonique. - Nombre d'espaces personnels en ligne ouverts. - Mise à disposition de documentation et scripts à destination du CCS et des agences. 	Résultat <ul style="list-style-type: none"> - 93% taux de décroché appels entrant (moyenne Jan-nov 2023). - 6 331 ouvertures de comptes personnels en ligne. - 29 process / 105 scripts 	<u>Documents de preuve :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : Suivi mensuel CCS. • Preuve 2 : Compte_Actif_Espace_En_Ligne • Preuve 3 : Bibliothèque des scripts et modop CCS / tableau de suivi des processus.
Cible et horizon temporel	Cible à atteindre <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 2023 : Automatiser l'extraction de la donnée liée aux nombres de comptes personnels ouverts <input type="checkbox"/> 3 ans : <ul style="list-style-type: none"> - Maintenir mensuellement le taux de décroché au niveau de l'engagement contractuel : 85 % - Actualiser annuellement les scripts et process en fonction des besoins métiers 		
Actions menées	<ul style="list-style-type: none"> • Un centre de contacts et de services dédié, spécialisé dans le métier de la gestion des logements du parc domanial et formé aux spécificités de nos occupants. • Un espace personnel en ligne accessible 24H/7j permettant de piloter en autonomie le dossier administratif, de formuler une sollicitation. • Des processus et modes opératoires totalement adaptés aux engagements métiers. • 5 agences garantissant une couverture nationale de proximité. 		
Pilotage	Responsable opérationnel : MLS		

Objectif statutaire 1 (OS1) : Contribuer à l'amélioration des conditions et du cadre de vie des ressortissants du Ministère des Armées

Objectif opérationnel 2 (OS1-2) : Proposer une offre de services pour faciliter le quotidien des ressortissants et de leurs familles

		Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Indicateur(s)	Part des ressortissants accompagnés	- 39 acceptations de logement dont 27 via Muter Loger, soit 69 % des ressortissants - 207 inscriptions sur le plateforme services	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : fichier Excel – extraction logement • Preuve 2 : extraction de la plateforme services
Cible et horizon temporel	Cible à atteindre <input type="checkbox"/> 3 ans - Objectif : accompagner 75 % des relogements via Muter Loger - 1 275 inscriptions, soit 15% du parc et 20 % des occupants (sans vacance)		
Actions menées	Descriptifs des actions menées <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir la plateforme services • Proposition systématique du service Muter Loger à chaque ressortissant concerné par un logement (guide logement) 		
Pilotage	Responsable opérationnel : SLD		

Objectif statutaire 2 (OS2) : Accompagner l'Etat dans l'aménagement et le développement durable des territoires

Objectif opérationnel 1 (OS2-1) : Soutenir l'économie locale en privilégiant le recours à des prestataires locaux

Indicateur(s)	Taux de fournisseurs locaux (cf fiche indicateur)	Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Cible et horizon temporel	<p>Cible à atteindre</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 2023: Définition de l'indicateur et première mesure <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3 ans : Atteindre + de 65% et professionnaliser le classement des fournisseurs(à faire valider) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5 ans : en attente 	<p>Indicateur défini</p> <p>Mesure au 1S23 = 47,5%</p> <p>Mesure au 16/11 =47,8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : Ind01 - OS2-1.doc • Preuve 2 : 20231116 Cumul Dépenses NGE 2023.xlsx • Preuve 3 : 20231116 Cumul Dépenses S1.xlsx
Actions menées	<p>Descriptifs des actions menées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition de l'indicateur avec la production de la fiche indicateur • Mesure du taux sur 2023 au 30/6/23 et au 16/11/23 		
Pilotage	Responsable opérationnel : Remi Thomas		

Objectif statutaire 2 (OS2) : Accompagner l'Etat dans l'aménagement et le développement durable des territoires

Objectif opérationnel 2 (OS2-2) : Définir une organisation territoriale pour couvrir efficacement le territoire

		Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Indicateur(s)	Taux de collaborateurs en territoire	Indicateur défini 74,7% des équipes localisées dans les territoires	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : Ind01 – OS2-2.doc • Preuve 2 : Tableau des effectif par agences .xls • Preuve 3 : organigramme par agence
Cible et horizon temporel	Cible à atteindre <input type="checkbox"/> 2023 définir l'indicateur et réaliser une première mesure <input type="checkbox"/> À 3 ans en réflexion <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5 ans en attente		
Actions menées	Descriptifs des actions menées <ul style="list-style-type: none"> • Définition de l'indicateur avec la production de la fiche indicateur • Mesure du taux sur 2023 		
Pilotage	Responsable opérationnel : ABR		

Objectif statutaire 3 (OS3) : Accompagner la transition écologique à travers la performance énergétique du patrimoine de l'Etat

Objectif opérationnel 1 (O3-1) : Proposer des logements performants et durables aux ressortissants et leurs familles - Performance énergétique du parc

Indicateur(s)	1) % du parc ayant un DPE 2) Ventilation de la performance des DPE	Résultat 1) 79,2% des logements ont un DPE 2) Ventilation de la performance au 31 12 2022	<u>Documents de preuve :</u> • Preuve 1 : fichier DPE au 31 12 2022																
Cible et horizon temporel	2023 : état des lieux sur la base de l'ancien gestionnaire 2024 : 100% des DPE des logements reloués avec nouveau DPE + implémenter les DPE des opérations de réhabilitations 2025 : augmenter la part des logements avec un DPE																		
Actions menées	Descriptifs des actions menées : - Sensibilisation des agences - Procédure de mise en œuvre - Moyen pour réaliser les DPE en masse	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Etiquette énergétique</th> <th>répartition des étiquettes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>0,4%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>3,3%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>14,8%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>38,4%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>30,2%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>10,8%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>2,2%</td> </tr> </tbody> </table>	Etiquette énergétique	répartition des étiquettes	A	0,4%	B	3,3%	C	14,8%	D	38,4%	E	30,2%	F	10,8%	G	2,2%	
Etiquette énergétique	répartition des étiquettes																		
A	0,4%																		
B	3,3%																		
C	14,8%																		
D	38,4%																		
E	30,2%																		
F	10,8%																		
G	2,2%																		
Pilotage	Responsable opérationnel : JLE																		

Objectif statutaire 3 (OS3) : Accompagner la transition écologique à travers la performance énergétique du patrimoine de l'Etat

Objectif opérationnel 2 (OS3-2) : S'engager dans une stratégie de réduction des charges locatives au bénéfice des ressortissants et de leurs familles

		Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Indicateur(s)	Mener des travaux de réflexion autour de la réduction des charges locatives		
Cible et horizon temporel	Cible à atteindre □ 2023 : Remise du plan Stratégique de Réduction des Charges Locatives au MinArm	- Remise du premier rapport pré-PSRCL locatives au MinArm le 15 novembre 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 :Rapport HTC – pré PSRCL • Preuve 2 : PSPTE
Actions menées	<ul style="list-style-type: none"> - Développer la communication sur le thème du bon usage du logement et du bien vivre ensemble – guide locataire - Accompagnement de Nové Construction liés aux travaux à réaliser –participation aux réunions 	- PSPTE	
Pilotage	Responsable opérationnel: SLD		

Objectif statutaire 4 (OS4) : Conforter l’ancrage local des organismes d’habitations à loyer modéré du groupe ARCADE-VYV et leur participation active dans les stratégies territoriales de l’habitat.

Objectif opérationnel 1 (OS4-1) : Etablir des liens qualitatifs et durables avec les territoires – Être reconnu comme un partenaire local de l’habitat sur l’ensemble des territoires

		Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Indicateur(s)	Participation à des réunions locales de l’habitat sur l’ensemble du territoire	Indicateur défini Mesure 2023 => participation à 102 réunions locales	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : Ind01 – OS4-1.doc • Preuve 2 : Calendrier CLL et CRL
Cible et horizon temporel	2023 : définir l’indicateur et réaliser la première mesure À 3 ans : en réflexion		
Actions menées	Définition de l’indicateur avec la production de la fiche indicateur Mesure du nombre de participations sur 2023		
Pilotage	Responsable opérationnel : Direction Générale		

Objectif statutaire 4 (OS4) : Conforter l'ancrage local des organismes d'habitations à loyer modéré du groupe ARCADE-VYV et leur participation active dans les stratégies territoriales de l'habitat.

Objectif opérationnel 1 (OO1) :

		Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Indicateur(s)	Intitulé de(s) indicateur(s) de résultats et de moyen / quali ou quanti	Reformulation statutaire à prévoir	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : • Preuve 2 : • Preuve 3 :
Cible et horizon temporel	Cible à atteindre <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> 3 ans <input type="checkbox"/> 5 ans		
Actions menées	Descriptifs des actions : <ul style="list-style-type: none"> • Action 1 • Action 2 • Actio • ... 		
Pilotage	Responsable de la mise en œuvre : Responsable du suivi :		

Objectif statutaire 5 (OS5) : Aider ses associés à remplir leur mission d'intérêt général

Objectif opérationnel 1 (OS5-1) : Tester des solutions nouvelles et les partager avec les associés pour une éventuelle appropriation

		Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Indicateur(s)	Suivi des sollicitations techniques	<ul style="list-style-type: none"> - Le muti technique n'est pas adapté pour l'entretien curatif. - Réactivité dans le changement de système - Baisse des sollicitations techniques non servies 	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : Ind01 OS5-1.doc • Preuve 2 : 2403 OS5 global.pptx • Preuve 3 : 2403 OS5 territoires.pptx
Cible et horizon temporel	Cible à atteindre <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 2023: Définition de l'indicateur et première mesure <input type="checkbox"/> 2024: reformulation statutaire pour tenir compte des avis exprimés par l'OTI GMAO: outil de gestion de la maintenance assistée par ordinateur <input type="checkbox"/> 3 ans : en attente 		
Actions menées	<ul style="list-style-type: none"> • Contractualisation avec un prestataire multiservice, tout territoire pour tester l'efficacité en matière d'Em-Ger • Face à l'échec de ce test, mise en place d'un nouveau dispositif portant déjà ces fruits (cf le suivi des sollicitations techniques) 		
Pilotage	Responsable opérationnel : Direction Générale		

Objectif statutaire 5 (OS5) : Aider ses Associés à remplir leur mission d'intérêt général

Objectif opérationnel 1 (OO1) :

		Résultat	<u>Documents de preuve :</u>
Indicateur(s)	Intitulé de(s) indicateur(s) de résultats et de moyen / quali ou quanti	Reformulation statutaire à prévoir	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve 1 : • Preuve 2 : • Preuve 3 :
Cible et horizon temporel	Cible à atteindre <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> 3 ans <input type="checkbox"/> 5 ans		
Actions menées	Descriptifs des actions <ul style="list-style-type: none"> • Action 1 • Action 2 • Actio • ... 		
Pilotage	Responsable de la mise en œuvre : Responsable du suivi :		

Avis du comité de suivi de la mission

Avis du comité



Le comité tient à saluer les démarches engagées afin d'ancrer les caractéristiques d'une société à mission auprès des collaborateurs de la société (Information donnée aux personnels et aux nouveaux arrivants et quart d'heure Société à mission).

OS1-1 et OS1-2 : Les réalisations sont conformes aux attendus. Un travail sur les fiches indicateurs semble nécessaire pour les scinder en trois (3 mesures distinctes) et pour mieux décrire les modalités de calcul

OS2-1 : Le comité acte des réalisations qui sont conformes aux objectifs alloués.

Cependant, il est nécessaire de rendre moins discutable le classement des fournisseurs. Une avancée forte consisterait à trier les fournisseurs sur des bases impartiales. De plus, le taux doit évoluer pour devenir majoritaire.

OS2-2 : Le comité prend acte des réalisations conformes aux attendus .

OS3-1 : les réalisations sont conforme aux objectifs alloués.

L'enjeu doit être de disposer au plus vite de l'ensemble des DPE pour chaque logement. Les travaux en cours vont aussi permettre « d'up grader » la performance énergétique.

Avis du comité



OS3-1 (suite) : la création d'une fiche indicateur serait un plus afin d'en pérenniser les modalités de calcul.

OS3-2 : Là encore, les objectifs pour 2023 ont été atteints. Une appropriation des actions à mener dans ce cadre stratégique doit être réalisée. Il sera attendu une priorisation et un jalonnement des actions à mener ainsi qu'une mesure d'efficacité

Les objectifs stratégiques 4 et 5 doivent être reformulés pour gagner en lisibilité conformément aux remarques recueillies lors de l'audit à blanc.

Si on occulte la nécessité de reformuler ces objectifs statutaires (2024), en 2023 on peut noter que :

OS4-1 : L'ancrage local est bien mesuré par l'indicateur mis en place en 2023. Une amélioration pourrait consister à afficher une ambition (nombre cible de coordination) afin de pouvoir mieux appréhender la réalisation.

OS5-1 :

- le test organisationnel (inconnu jusqu'alors des ESH) réalisé sur l'activité de maintenance sous-traitée à un partenaire unique multi technique et multi territoire a été malheureusement un échec notamment sur les aspects curatifs

Avis du comité



- face à ce constat, la société s'est organisée pour gérer un changement de système organisationnel en faisant le choix d'interventions plurielles et plus locales (réactivité)
- le modèle économique imaginé lors de la phase appel d'offres est au rendez-vous à un moment où les organismes d'Hlm (France entière) peinent à trouver des équilibres de gestion limitant leur capacité à agir.

Perspectives



Perspectives



2023 restera la première année d'activité. Les années à venir doivent renforcer les contributions de la société aux enjeux collectifs citoyens pour maîtriser notamment les impacts sur l'environnement, tout en ciblant les interventions de proximité en vue d'améliorer le cadre de vie des ressortissants.

Pour y arriver, la société a exprimé le souhait de réaliser des audits à blanc intercalaires entre les audits réglementaires afin d'être challenger en permanence.

Enfin, la composition du comité de suivi devra évoluer afin d'intégrer idéalement une dimension externe (expert sensibilisé aux engagements pris et/ou à la société à mission) et/ou une dimension client (Ministère des armées ou association de ressortissants)