

L'HABITAT AU CŒUR DE SON TEMPS

idéha
une autre idée de l'habitat

RAPPORT
ANNUEL
2023





ÉDITO

VERS UN CHANGEMENT DE PARADIGME

À l'aube d'une septième décennie d'existence, notre Entreprise aura connu dans son histoire différentes périodes de développement très contrastées : de celle d'une croissance très forte durant plus de vingt ans dès l'origine de sa création à celle d'une stagnation jusqu'au début des années 2000.

Depuis, un nouveau virage a été amorcé avec l'impérieuse nécessité de revaloriser le patrimoine existant afin de le rendre plus attractif et plus performant en y apportant un niveau de qualité de service à la hauteur des attentes des locataires.

C'est également la production d'une nouvelle offre immobilière : plus adaptée sur le marché en réponse aux souhaits exprimés par les collectivités et les services de l'État en matière de besoins de logements. De plus, elle apporte un soutien au secteur de l'économie locale.

Pour IDÉHA, il s'agit d'une volonté affichée de s'engager durablement en investissant lourdement dans le cadre d'une vision partagée avec les acteurs associés à cause de politiques publiques du logement et de l'habitat.

Si les ambitions actuelles sont restées intactes, l'accumulation de crises multiples que nous avons traversées lors des derniers exercices n'a pas épargné IDÉHA. Les contraintes que nous avons subies récemment, qu'elles soient d'ordre financier, économique, réglementaire ou autre, sont venues très sérieusement contrarier le bon déroulement des plans pluriannuels d'investissement des organismes de notre secteur d'activité.

Faire preuve de résilience et d'agilité, ou bien adapter nos organisations ne suffisent plus pour permettre de respecter les orientations fixées par nos gouvernances. Il nous faut impérativement agir sur nos modèles économiques pour poursuivre notre mission d'intérêt général en réajustant autrement nos stratégies de développement, différemment de celles que nous avons appliquées par le passé.

Face à ces fluctuations et turbulences qui secouent nos pratiques habituelles et bouleversent notre système, qui nous semblait solide et stable, IDÉHA a compris qu'une autre page de l'histoire devait nécessairement s'écrire. Elle a été amorcée dans la préfiguration du projet stratégique de développement, ideh@venir, approuvé en 2021 par notre instance de gouvernance.

La volonté d'élargir notre activité vers des domaines qui nous étaient totalement inconnus nous a obligés préalablement à passer par des étapes incontournables.

Revisiter globalement l'organisation de nos métiers pour être plus efficaces tout en renforçant nos compétences, Construire des synergies avec différents acteurs locaux dont le savoir-faire nous permet de trouver des complémentarités en matière de production, de gestion ou d'ingénierie,

Créer des outils d'interventions sur-mesure avec des partenaires qui ont envie de s'associer à nos côtés pour être plus forts et plus audacieux dans le portage d'opérations d'envergure et complexes,

Renforcer notre partenariat avec les collectivités.

Nous pensons que ces initiatives pourraient permettre de créer un effet levier pour atteindre nos objectifs de développement.

Le chemin que nous empruntons n'est certes pas facile, mais il a le mérite d'embarquer toutes les forces vives de l'Entreprise dans une démarche de maintien de notre Action en espérant entrevoir des jours bien meilleurs.

Claude LIEBUNDGUTH

Président Directeur Général

Yves DAOUZE

Directeur

SOMMAIRE

Édito _____	2
Cartographie du patrimoine _____	4
Chiffres clés _____	5
Faits majeurs _____	6
Évènements au fil de l'année _____	8
Attractivité & Dynamique territoriale _____	10
Inclusion sociale & Solidarité _____	20
Qualité de service & Protection du locataire _____	24
Cadre de vie & Sobriété énergétique _____	28
Valeurs & Vie de l'entreprise _____	34
Finances & Actionnariat _____	42

1 CARTOGRAPHIE DU PATRIMOINE

IDÉHA
est présente sur
2 départements
et sur **26 communes.**

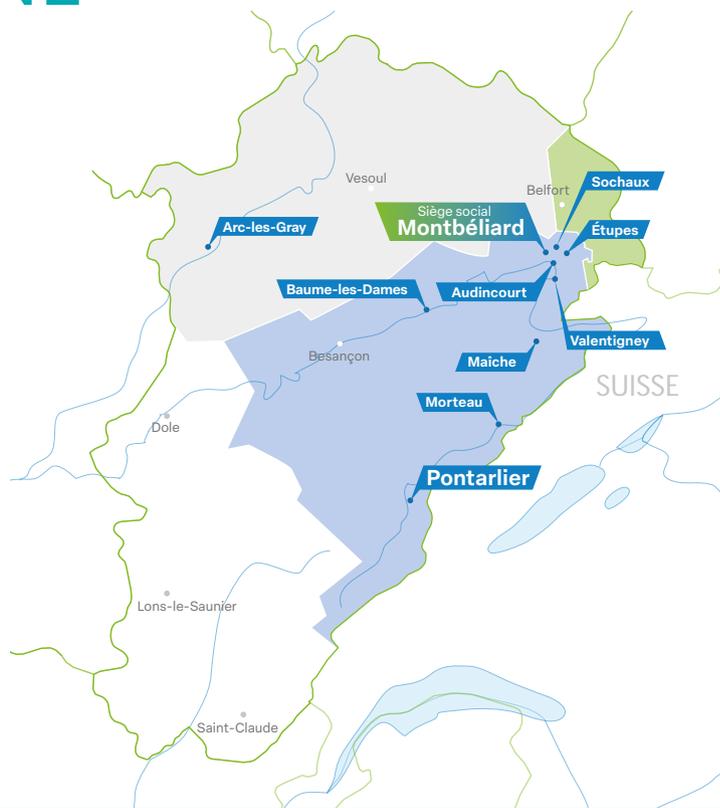
Villes disposant d'un point
d'accueil IDÉHA

3 065
logements
gérés sur
26 communes

13
logements
en gestion
d'entretien

20
logements
sous mandat
de gestion

86
logements
livrés en
2023



2 CHIFFRES CLÉS



3 098

Nombre total
de logements gérés



4 398

affaires
enregistrées



19 106 895 €

Chiffre d'affaires



6 866 866 €

Investissement
global



719

Attribution
de logements



2,91%

Vacance
commerciale



2 065 804 €

Coût d'entretien et
gros entretien

2 460 339 €

Provision de gros entretien



2%

du patrimoine en F

2%

du patrimoine en G



50

collaborateurs



86%

Satisfaction globale
des locataires

FAITS MAJEURS

3 FAITS MAJEURS À RETENIR



La création d'Urbavilis

Notre nouvelle filiale a pour objet, par la constitution de toutes structures juridiques (société civile de construction-vente et société civile immobilière notamment), la réalisation de toutes opérations de nature immobilière permettant de dynamiser l'activité économique et commerciale et de restaurer l'attractivité résidentielle des centres urbains et centres bourgs. IDÉHA, en tant que co-intestisseur, étudie actuellement 2 projets avec BFC Promotion Habitat : Rue Parmentier à Montbéliard et Grande Rue à Frasne.



Le projet d'acquisition de résidences de tourisme

IDÉHA étudie la faisabilité d'une opération immobilière à Luxeuil-les-Bains sur l'îlot situé face aux Thermes (Avenue des Thermes, Boulevard Richet). Cet îlot comprend deux résidences d'apparts'hôtel (« Les Thermes » et « le Métropole », 64 studios et un restaurant au global).

Il s'agit là d'une opportunité pour IDÉHA d'investir un nouveau marché, celui de l'hébergement touristique dans un secteur porteur en termes de tourisme.

Ce projet s'inscrit dans un cadre volontariste de diversification des activités de la société et d'extension de son implantation territoriale en Haute-Saône.



La réduction de la vacance commerciale depuis plusieurs années

Depuis plusieurs années, la vacance commerciale baisse, améliorant les ressources financières de la société ; elle était de 6,81 % en décembre 2015, 3,99 % en décembre 2020 pour être en décembre 2023 à 2,90 %.



Une organisation interne stabilisée

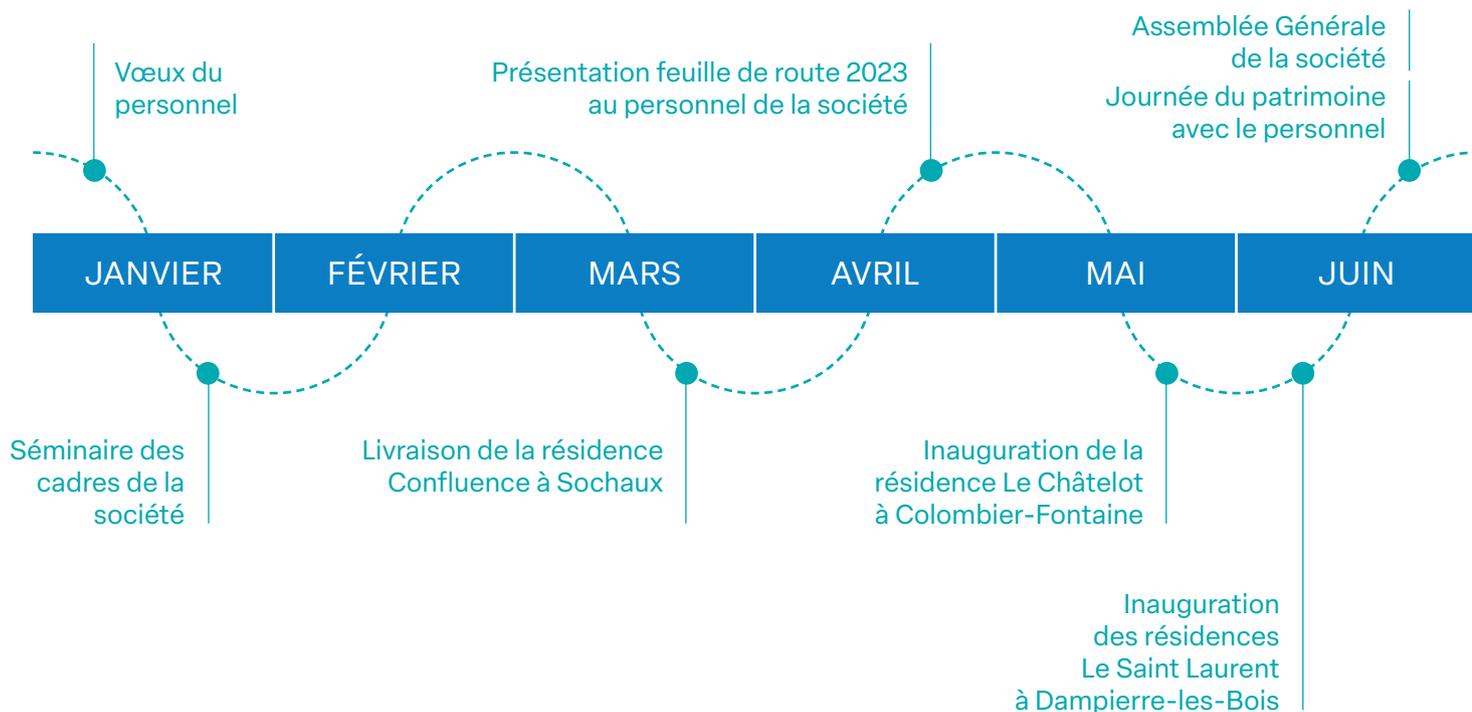
Les derniers changements opérés en 2023 après les évolutions débutées en 2022 :

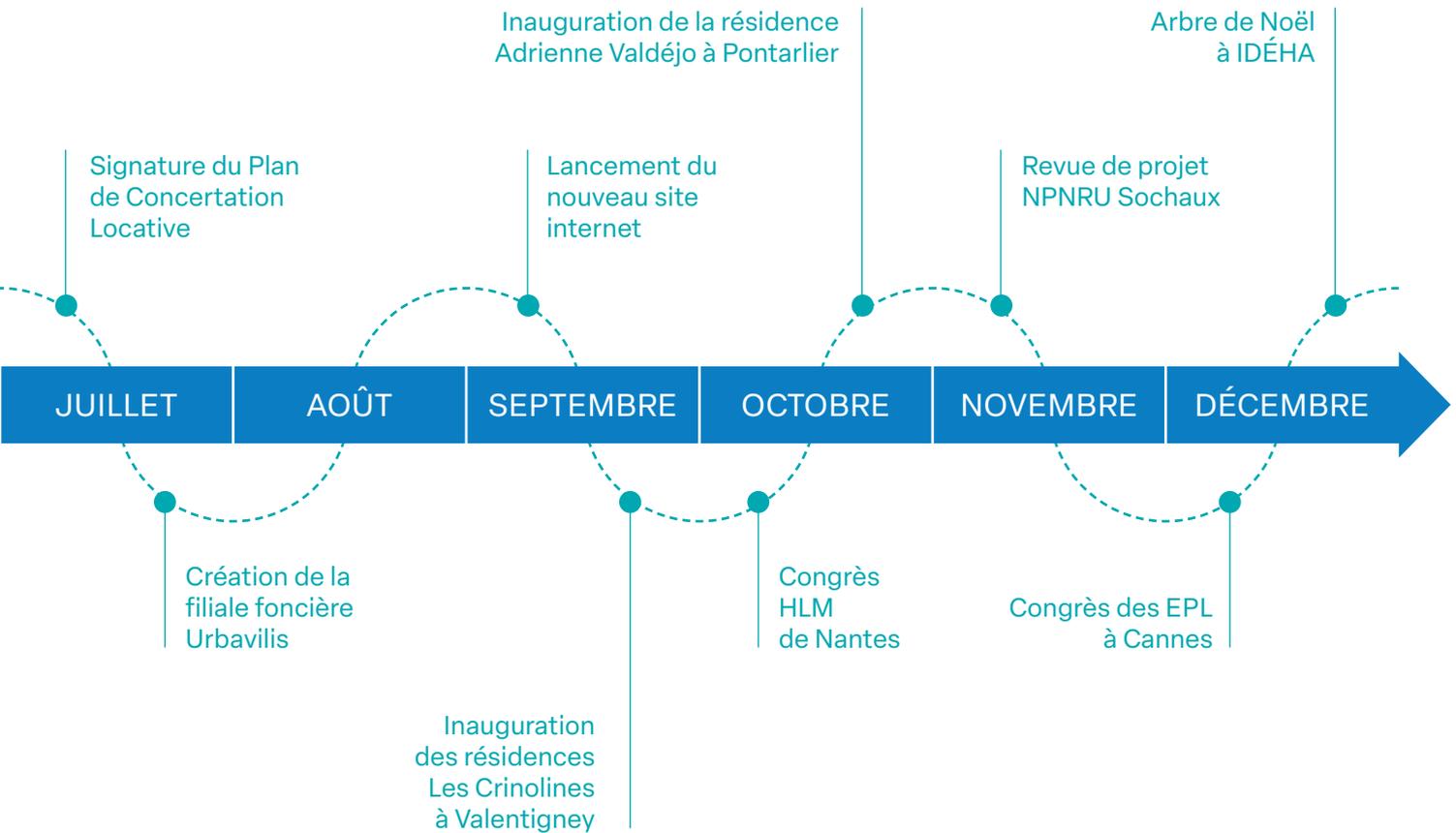
- Création d'un pôle marchés/contrats,
- Renforcement au sein de la Direction Administrative et Financière,
- Consolidation de l'Unité territoriale Sud,
- Montée en puissance de la communication et de l'événementiel.



MATINALES DE
LA DIRECTION

4 ÉVÈNEMENTS AU FIL DE L'ANNÉE







ATTRACTIVITÉ & 5 DYNAMIQUE TERRITORIALE

OFFRE LOCATIVE NOUVELLE

114 logements locatifs livrés
ou en cours et plus de 120 logements
en étude dont un programme en accession

Livraisons :

5 programmes locatifs livrés

SOCHAUX – CONFLUENCE

- Maitrise d'œuvre : MSA Architectes
Le programme est composé de 7 logements.
- Les financements :
 - Coût global de l'opération : 1 282 057 €
 - Subventions : 309 209 €
 - Emprunts : 839 500 €
 - Fonds propres : 133 348 €
- Le calendrier :
 - Premières études : mars 2019
 - Permis de construire : avril 2020
 - Ordre de service : août 2021
 - Livraison : février 2023

IDÉHA est dans son rôle d'outil privilégié des collectivités partenaires en apportant des réponses opérationnelles à des problématiques de développement du territoire.

L'écoute active, la mise en perspective des interrogations des partenaires avec l'appui des expertises internes de la SEM, permettent d'initier le projet et de cadrer les réponses à apporter en termes de programmation, de populations bénéficiaires, d'intégration urbaine, de formes architecturales, de développement durable, de prise en compte des contraintes majeures, de choix du montage financier et administratif et de mise en place du partenariat.

L'expérience en architecture, en urbanisme, en conduite de projet et la connaissance du tissu local des collectivités et des partenaires privés permettent au Responsable Développement et Grands Projets d'appréhender au mieux les attentes des donneurs d'ordres et d'être présent à l'articulation des approches pluridisciplinaires du projet. Il est le pivot entre les élus, les partenaires institutionnels et la maîtrise d'ouvrage interne.»

Bertrand GAUBERT,
Responsable Développement & Grands Projets





COLOMBIER FONTAINE – LE CHÂTELOT

- Maitrise d'œuvre : Émergence architecture
Le programme est composé de 13 logements.
- Les financements :
 - Coût global de l'opération : 1 830 000 €
 - Subventions : 93 392 €
 - Emprunts : 1 304 246 €
 - Fonds propres : 432 362 €
- Le calendrier :
 - Premières études : novembre 2016
 - Permis de construire : septembre 2019
 - Ordre de service : février 2021
 - Livraison : mai 2023



PONTARLIER – ADRIENNE VALDEJO

- Maitrise d'œuvre : Archi+ Tech
Le programme est composé de 15 logements.
- Les financements :
 - Coût global de l'opération : 2 244 000 €
 - Subventions : 280 865 €
 - Emprunts : 1 565 635 €
 - Fonds propres : 397 500 €
- Le calendrier :
 - Premières études : mars 2019
 - Permis de construire : mai 2020
 - Ordre de service : juillet 2021
 - Livraison : avril 2023





DAMPIERRE LES BOIS – LE SAINT-LAURENT

- Maitrise d'œuvre : MSA Architectes
Le programme est composé de 15 logements.
- Les financements :
 - Coût global de l'opération : 2 115 000 €
 - Subventions : 87 865 €
 - Emprunts : 1 704 635 €
 - Fonds propres : 322 500 €
- Le calendrier :
 - Premières études : novembre 2019
 - Permis de construire : juin 2020
 - Ordre de service : octobre 2021
 - Livraison : juin 2023



VALENTIGNEY – LES CRINOLINES

- Maitrise d'œuvre : Emergence Architecture
Le programme est composé de 36 logements.
- Les financements :
 - Coût global de l'opération : 4 836 960 €
 - Subventions : 967 630 €
 - Emprunts : 3 509 330 €
 - Fonds propres : 360 000 €
- Le calendrier :
 - Premières études : mars 2019
 - Permis de construire : octobre 2020
 - Ordre de service : avril 2021
 - Livraison : juillet 2023

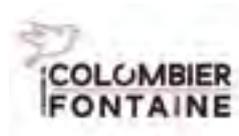




12 290 960 €
Investissement global
sur ces 5 programmes

- Financement / montants :
 - Prêts : 8 923 346 € soit 72,6 %
 - Subventions : 1 172 752 € soit 14,1 %
 - Fonds propres : 1 634 862 € soit 13,3 %
- Typologie / 86 logements :
 - 31 T2 soit 36 %
 - 38 T3 soit 44,2 %
 - 17 T4 soit 19,8 %
- Type de prêts : 62 PLUS soit 72,1% et 24 PLAI soit 27,1%

Remerciements aux partenaires collectivités et institutionnels / prêts, subventions et garanties d'emprunts :





Opérations en cours : 2 programmes locatifs en travaux

SELONCOURT – LE CLOS CHAMPÊTRE

- Promoteur : Les Carrés de l'Habitat
Acquisition en VEFA de 8 logements individuels.
- Le calendrier :
 - Premières études : juillet 2020
 - Permis de construire : Janvier 2022
 - Livraison prévue : janvier 2024

VALENTIGNEY – PEZOLE 2

- Maitrise d'œuvre : Architecture Spirit
Le programme est composé de 20 maisons.
- Le calendrier :
 - Premières études : mars 2019
 - Permis de construire : décembre 2021
 - Ordre de service : février 2023
 - Livraison prévue : octobre 2024





Projets en étude : 8 opérations en locatif et 1 en accession

CONSTRUCTION NEUVE DASLE – RUE DES VERGERS

- Maîtrise d'œuvre : Nakado
Le projet de construction de 12 logements au cœur de la commune de Dasle.
- État d'avancement :
 - Consultation de la maîtrise d'œuvre, le Studio Nakado a la charge du projet
 - PC déposé et délivré en date du 2 février 2023

CONSTRUCTION NEUVE MONTENOIS – RUE MÔQUET

- Le projet de construction de 17 logements en centre bourg de la commune de Montenois. État d'avancement :
 - Consultation de la maîtrise d'œuvre, le Studio Nakado a la charge du projet
 - PC déposé et délivré en date du 2 février 2023
- ▶ Le projet est suspendu suite enquête publique en cours par rapport au déclassement du foncier.





CONSTRUCTION NEUVE HÉRICOURT – RUE DES PRÉS

- Pour la réalisation de ce projet IDÉHA souhaite se porter acquéreur des trois parcelles, le programme réside dans la réalisation de 18 logements.
- Le calendrier :
 - Maîtrise d'œuvre : Archi + Tech a la charge du projet
 - Phase APS en cours de réalisation

CONSTRUCTION NEUVE MATHAY – GRANDE RUE

- Le projet de construction de 11 logements situé 9 Grande Rue sur la commune de Mathay.
- État d'avancement :
 - Maîtrise d'œuvre : Archi + Tech a la charge du projet
 - PC en cours de réalisation, il sera déposé fin février 2024





+ Les 4 projets d'habitat inclusif (Audincourt, BaumelesDames, MaïcheetValentigney)

SOCHAUX – ACCESSION

- Projet de construction de 11 pavillons neufs sur la commune de Sochaux.
- État d'avancement :
 - Consultation de la maîtrise d'œuvre, le Studio Nakado a la charge du projet
 - PC déposé et accepté
 - PRO DCE en cours



PROSPECTION & DÉVELOPPEMENT

Durant l'année 2023, une trentaine d'affaires a fait l'objet soit d'une prise de contact, soit d'une étude de faisabilité menée plus avant.

Parmi ces affaires, une douzaine de dossiers concerne des opportunités susceptibles de se traduire plus ou moins rapidement par des opérations immobilières sur les territoires d'Aibre, Arbouans, Audincourt, Bavans, Damprichard, Fesches-le-Châtel, Frasne, Giromagny, Lure, Montbéliard, Pontarlier, Voujeaucourt...

Certaines de ces affaires pourraient se développer en maîtrise d'ouvrage interne, d'autres se traduiront par un achat en VEFA à un promoteur et d'autres encore par le montage d'un partenariat plus poussé.

AUDINCOURT Étude d'un achat en VEFA.

- ▶ Extrait du dossier de présentation du promoteur



Quelques exemples :

GIROMAGNY Étude d'opportunité.

- ▶ Extrait de l'analyse du site



- ▶ Extrait de l'étude de capacité



FRASNE Montage partenarial pour une opération complexe.

- ▶ Extrait du dossier de l'étude d'opportunité



ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE

Là aussi, il s'agit d'une activité que la société a souhaité développer. Nos années d'expérience dans la maîtrise d'ouvrage nous permettent d'apporter savoir-faire et expérience aux collectivités locales qui manquent souvent de ressources pour mener à bien les projets.

Une première mission, visant à transformer et agrandir un ancien presbytère à Goux-les-Usiers en maison de santé pluridisciplinaire, a été menée de manière concluante.

Un référent au sein de l'équipe est spécialisé dans le montage de dossiers liés aux missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Les tâches principales de 2023 ont consisté en l'organisation d'un suivi des offres ainsi qu'en la création d'une équipe capable de répondre à des missions plus complexes en apportant l'expérience et le référentiel nécessaires. Les réunions avec les différents bureaux d'études et les cabinets d'architecture ont vu la création d'une équipe en toute fin d'année, celle-ci est en mesure de répondre rapidement aux appels d'offres en présentant une note méthodologique améliorée.

Portefeuille 2023 des dossiers en AMO

Arc-sous-Montenot : mission assistance à maîtrise d'ouvrage portant sur la réhabilitation de l'ancienne salle des fêtes en logements.

Courvières : mission assistance à maîtrise d'ouvrage portant sur la transformation d'une maison en micro-crèche et logements.

Malpas : mission assistance à maîtrise d'ouvrage portant sur la rénovation du restaurant et des logements communaux.

ARC-SOUS-MONTENOT

Réhabilitation de l'ancienne salle des fêtes à Arc-sous-Montenot





L'image de marque d'IDÉHA ne doit pas être simplement perçue comme un opérateur professionnel qui agit dans son domaine d'activité, elle doit nécessairement incarner certaines valeurs importantes notamment humaines, face aux enjeux sociétaux, avec la ferme volonté de s'engager durablement dans une démarche d'Entreprise inclusive.

Yves DAOUZE,
Directeur

6 INCLUSION SOCIALE & SOLIDARITÉ



LANCEMENT DES PROGRAMMES D'HABITAT INCLUSIF

Appel à candidatures du Département du Doubs

IDÉHA, lauréate de quatre projets sélectionnés en 2022 par le Département du Doubs dans le cadre d'un appel à candidatures, a engagé ces dossiers sur le plan des études pré-opérationnelles avec des avancées diverses selon les communes d'Audincourt, Baume-les-Dames, Maïche et Valentigney.

Projet de Fesches-le-Châtel: IDÉHA porteur de projet

Par ailleurs, la commune de Fesches-le-Châtel a confié à IDÉHA le portage immobilier du projet d'habitat inclusif. Il est rappelé que cette commune a été lauréate en 2022 de l'un des appels à manifestation d'intérêt lancés par l'ANCT (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) à l'échelle nationale.



Partenariat avec Julienne Javel

IDÉHA et l'association Julienne Javel ont élaboré conjointement, après la formalisation d'une convention de partenariat cadre signée le 27 mars 2023, un contrat de mission d'ingénierie sociale en vue de constituer un projet de vie sociale et partagée (PVSP) pour chacun des sites concernés avec le concours des partenaires qui y seront associés.



COLLECTIF SAFA

À la rencontre des seniors

IDÉHA soutient, aux côtés de la ville d'Étupes, le collectif SAFA (Soutien aux Familles Agissantes) qui regroupe des bénévoles généreux, solidaires et bienveillants.

Leur action, cette année, porte sur l'isolement de certaines personnes âgées d'Étupes. En allant à la rencontre des seniors, le collectif SAFA propose écoute, moments de convivialité et activités en lien avec le Centre Social Jean Ferrat.



OCTOBRE ROSE / AUDINCOURTOISE

Certains de nos collaborateurs se sont mobilisés pour Octobre Rose, apportant leur soutien à la lutte contre le cancer du sein en participant à l'Audincourtoise.

Ensemble, continuons à sensibiliser et à soutenir la recherche pour un monde sans cancer.

Le post par là :



LES AMÉNAGEMENTS POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'adaptation des logements pour nos locataires seniors ou à mobilité réduite est un enjeu conjoncturel, la part de locataires de plus de 65 ans est en constante évolution. Afin de maintenir autant que possible nos seniors qui manifestent des signes de dépendance, IDÉHA s'est dotée, depuis plusieurs années maintenant, d'un programme de travaux visant à améliorer l'accessibilité des logements. Une commission se réunit tous les mois afin de traiter les demandes et enclencher les travaux, chaque année ce sont une vingtaine de logements qui voient leur salle de bain complètement modifiée pour remplacer la baignoire par une douche.

En partenariat avec la société SME, IDÉHA envisage de repenser le cahier des charges afin d'y intégrer d'autres travaux comme la motorisation des volets roulants ou la gestion de l'éclairage.



Budget alloué :

140 000 €



RENCONTRE AVEC L'ASSOCIATION TRAVAILLONS ENSEMBLE LE 3 MARS 2013

Au cours de l'année 2023, IDÉHA a eu recours aux services de l'association Travaillons Ensemble pour la mise à disposition de personnel en insertion par l'activité économique.

Leur réactivité et leur disponibilité ont permis de répondre efficacement à nos besoins urgents de personnel, assurant ainsi la continuité du service et de nos activités.

Cette expérience positive a établi une relation de confiance entre nos deux structures engagées en matière de responsabilité sociétale.



VIPP & PHILIPPE

Une collaboration efficace s'est mise en place avec Vipp & Philippe, entreprise adaptée qui permet à des personnes en situation de handicap d'accéder à un emploi.

IDÉHA a confié aux équipes de Vipp & Philippe des missions liées au service de la relation client comme des enquêtes de satisfaction, des relances d'enquêtes réglementaires (SLS/OPS, Assurance...).

Les équipes de la Direction des Territoires & Clientèle de la société tiennent à souligner la qualité du service fourni et le grand professionnalisme des équipes de Vipp & Philippe.

SOLIDARITÉ NATIONALE

L'accueil des ressortissants Ukrainiens

En 2023, l'engagement d'IDÉHA s'est poursuivi, dans le cadre de la solidarité nationale, par l'accueil de ménages Ukrainiens soit à travers l'intermédiation locative avec l'association ADDSEA soit par l'entrée dans les lieux avec un accompagnement par nos équipes.

Le 26 octobre 2023, la Direction des Territoires & Clientèle a été conviée par Mme la Sous-Préfète à rencontrer l'ADDSEA pour reloger avant la fin de l'année les ménages présents dans un ancien hôtel mobilisé pour l'accueil temporaire des familles d'Ukraine.



Selfie avec Mme la Sous-Préfète.



La satisfaction de nos clients-locataires est notre première préoccupation. Cela nous a conduits à revoir notre organisation interne dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue. Nous veillons à être au plus proche des attentes de nos locataires et notamment en maîtrisant au mieux les charges locatives.»

Jonathan SALER,
Directeur des Territoires & Clientèle

7 QUALITÉ DE SERVICE & PROTECTION DU LOCATAIRE



95%
de satisfaction
sur les conditions
d'entrée des
nouveaux locataires

86%
des locataires
globalement satisfaits

75%
des locataires
satisfaits de la
propreté des
parties communes

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES

Une qualité de service reconnue

Chaque année, 300 locataires sont interrogés par téléphone sur leur niveau de satisfaction portant sur différents thèmes comme la relation avec IDÉHA et les équipes, leur logement et les équipements, les parties communes, les délais et la qualité des interventions techniques. Une cinquantaine de questions détaillées permettent de mesurer avec précision la qualité du service rendu. En se référant aux résultats de cette enquête, les collaborateurs impliqués autour de leur responsable territorial déterminent les axes d'amélioration et les actions concrètes à mettre en œuvre en interne ou auprès de nos prestataires.

CENTRE D'ACCUEIL ET DE RELATION CLIENT

Un point d'entrée unique et centralisé

Le Centre d'Accueil et de Relation Client créé fin 2022 est le seul point d'entrée de nos locataires et de nos partenaires en charge de l'accueil physique, du traitement des courriels et des appels téléphoniques. Le numéro de téléphone unique et l'équipe de 3 collaboratrices dédiée à la prise en charge et au traitement de premier niveau, permettent d'améliorer les délais de réponses apportées et de solliciter plus rapidement nos prestataires pour les interventions techniques.

Viadialog

La solution Viadialog a été retenue comme outil de traitement des sollicitations (voix, mail et chat). Cette plateforme interconnectée avec notre système de gestion de la relation client a permis d'améliorer la fluidité des traitements, notamment grâce à un serveur vocal interactif avec les appels de nos locataires.



14 301

appels téléphoniques
traités en 2023



71%

des appels décrochés
dans les 20 secondes



Le post ici :



UN NOUVEAU PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

Le 6 juin 2023, le Conseil d'Administration a validé le Plan de Concertation Locative co-rédigé avec les représentants des locataires membres de l'association CSF. Ce plan définit les modalités pratiques de la concertation, prévoit des moyens financiers attribués aux représentants des locataires afin de permettre, par la qualité des relations, l'amélioration de la communication et du service rendu aux locataires.



Le Conseil de Concertation Locative
s'est réuni à **3 reprises, les 20 mars,
17 juillet et 21 décembre 2023.**

PARTENARIAT AVEC LA POSTE

IDÉHA s'associe à La Poste pour veiller sur ses biens immobiliers

En 2023, IDÉHA innove en confiant au groupe La Poste, une partie de la surveillance du premier niveau de son parc immobilier situé en Haute-Saône. Ce partenariat s'appuie sur le réseau des facteurs afin de nous signaler toute information liée à la propreté dans les espaces communs ou toutes dégradations et dysfonctionnement dans les halls de 18 sites immobiliers sur les secteurs de Gray et Arc-lès-Gray. Concrètement, les facteurs, dans le cadre de leur tournée quotidienne et de leur connaissance fine du terrain, notent leurs observations sur des smartphones connectés.



Ils prennent des photos accessibles sur un espace client en ligne, permettant ainsi une traçabilité des interventions. IDÉHA a fait le choix d'externaliser cette prestation sur ce patrimoine un peu éloigné, afin de garantir une qualité de service à ses usagers, notamment en cas d'absence de collaborateur ou en période hivernale. « La vigie exercée par les facteurs du groupe LA POSTE en Haute-Saône permet à IDÉHA d'avoir connaissance d'informations précieuses sur le bon fonctionnement et la tenue des immeubles et ainsi réagir au plus vite afin d'améliorer la qualité de service pour nos locataires » souligne Eric Bourgeois, responsable territorial chez IDÉHA.

Le post par là :



LE SUIVI SOCIAL DES DEMANDEURS DE LOGEMENT

Deux travailleurs sociaux se consacrent, entre autres, à étudier la situation des demandeurs de logement les plus fragiles, avant même qu'ils ne deviennent locataires et les accompagnent pendant les 3 premiers mois suivant leur entrée dans les lieux.

Sur l'année 2023, 69 situations ont été étudiées par les chargés de suivi social et recouvrement : 26 de ces ménages sont devenus locataires IDÉHA et parmi eux, 6 sont actuellement en impayé :

- 4 avec une dette en cours de traitement égale ou inférieure à 1 mois de loyer
- 2 avec un suivi social externe (CMS) et/ou un PA.

Ces chiffres tendent à prouver que la détection d'une « fragilité » en amont de l'attribution et la mise en place d'un accompagnement portent leurs fruits.

LA GESTION EN FLUX DES PUBLICS RÉSERVATAIRES

La réglementation instaure une gestion en flux des publics réservataires : soit par une gestion directe entre l'offre et la demande sur la base des logements proposés aux réservataires, soit par une gestion déléguée où les candidats correspondants à des critères de priorités sont choisis par IDÉHA. La Direction des Territoires & Clientèle a été mobilisée pour réaliser l'état des lieux des réservations, effectuer les calculs de traduction du stock de logements vers le flux, échanger avec les partenaires et réservataires afin d'établir les conventions de gestion.

56% des attributions réalisées sont en faveur du public prioritaire pour un objectif réglementaire de 25%.



Le post par là :



LE LOGEMENT D'ABORD

Florence Rondot et Karl Grux, chargés de suivi social et recouvrement chez IDÉHA ont participé à la journée du réseau régional des acteurs de l'habitat, organisée par l'USH et la FAS à Dijon.

À l'issue de la présentation du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) du Doubs, Florence a mis l'accent sur l'importance du partenariat avec IDÉHA, pour permettre l'accès au logement des plus fragiles.



Le contexte actuel nous pousse à répondre rapidement aux enjeux notamment en termes d'économie foncière, de sobriété énergétique et de décarbonation de l'environnement. Pour ce faire, IDÉHA travaille de concert avec toutes les parties prenantes des projets afin de définir les besoins qui nécessitent analyse et expertise.

Pour les nouveaux projets, l'importance des choix réalisés au moment de la programmation et de la conception s'avère primordiale. Ces choix devront intégrer notamment une approche en coût global à relier à l'analyse du cycle de vie. Il s'agit de prendre en compte les coûts d'un projet de construction au-delà du simple investissement, en s'intéressant à l'exploitation du bâtiment : charges liées à l'entretien-maintenance, à la réparation, aux consommations d'eau et d'énergies, etc.»

Raphaël FABIUS,
Directeur Innovation & Maîtrise d'Ouvrage

8 CADRE DE VIE & SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

ÉTIQUETTE ÉNERGÉTIQUE DU PARC

Nombre de
logements

	Consommation énergie	Émissions GES
A	73	49
B	750	113
C	1055	1145
D	808	914
E	241	688
F	65	62
G	62	83
Total général	3054	3054

LES PROGRAMMES DE RÉHABILITATIONS (études, opérations en cours, livraisons)

RÉHABILITATION SOCHAUX – BARRES GRAVIERS

Dans le cadre du programme de rénovation urbaine mené par l'ANRU, IDÉHA poursuit et termine son programme de réhabilitations avec les barres Gravieres. Une réhabilitation thermique proposera à nos locataires des logements performants leur permettant ainsi de réduire considérablement leurs charges.

Ce projet a récemment profité de l'extension des classes énergétiques pour bénéficier d'une subvention au titre de l'aide à la pierre.

- État d'avancement :
 - Consultation de la maîtrise d'œuvre, Architecture Spirit a la charge du projet
 - PC déposé en attente d'instruction



Une concertation avant réhabilitation

Le 7 juin, le projet de réhabilitation des 144 logements a été présenté aux locataires de la rue des Gravieres à Sochaux. Les équipes s'efforcent de présenter un diaporama exhaustif avec un langage clair et précis afin de faciliter la bonne compréhension. La transparence et les incidences sur la quittance de loyer et de charges favorisent la relation de confiance et la satisfaction des locataires.

RÉHABILITATION GRAND CHARMONT – BATAILLE

En parallèle du programme de Sochaux, cette réhabilitation thermique consiste, elle aussi, à proposer à nos locataires, des logements performants leur permettant de réduire considérablement leurs charges.

Ce projet a récemment profité de l'extension des classes énergétiques pour bénéficier d'une subvention au titre de l'aide à la pierre.

- État d'avancement :
 - Consultation de la maîtrise d'œuvre, Architecture Spirit a la charge du projet
 - PC déposé en attente d'instruction



RÉHABILITATION MAÎCHE – GUYNEMER

Une réhabilitation thermique de ce bâtiment, mis en gestion en 1962, permettra de réduire significativement les charges des locataires. Les améliorations notables résident dans l'isolation de l'enveloppe extérieure et planchers, ainsi que dans la création d'une ventilation mécanique contrôlée. Bien évidemment le remplacement des chaudières au fuel par du gaz de ville fait partie du bouquet de travaux prévus pour rendre nos bâtiments plus performants.

L'ajout de deux ascenseurs permettra également de maintenir nos locataires les plus anciens à demeure et élargira ainsi notre offre envers eux.



- État d'avancement :
 - Consultation de la maîtrise d'œuvre, Itinéraires Architecture a la charge du projet
 - PC accepté
 - Appel d'offres réalisé
 - Projet de délibération en cours pour prochain passage au CA du 19 mars.



RÉHABILITATION AUDINCOURT – RUE DES PRÉS

Une amélioration thermique des trois tours, le bouquet de travaux envisagés devrait permettre d'atteindre une classe énergétique qui vise à proposer à nos locataires des logements performants conformes à leurs attentes en matière de réduction des charges.

- État d'avancement :
 - Consultation de la maîtrise d'œuvre, Architecture Spirit a la charge du projet
 - Définition du planning en cours

TRAVAUX PRÉVISIONNELS DE GROS ENTRETIEN

Comme chaque année, le plan d'action a été élaboré en prenant en compte les demandes des unités territoriales, les travaux proposés par le service technique et valorisation du patrimoine, les travaux liés aux veilles réglementaires, les travaux préventifs et d'amélioration, les gros travaux d'entretien comme l'élagage par exemple et les reliquats de travaux de l'année 2022.



Budget alloué :

424 810 €



GESTION TECHNIQUE DES ÉQUIPEMENTS

Lamobilitéverticaledansnosensemblescollectifsest une priorité pour IDÉHA

La présence croissante de seniors logés dans notre patrimoine ainsi que de personnes éprouvant des difficultés à se déplacer nous conduit inévitablement à avoir une gestion de plus en plus pointue et exigeante sur nos ascenseurs.

Depuis de nombreux exercices, nous consacrons des budgets importants dans la mise aux normes ou la modernisation de nos appareillages.

L'approche technique des ascenseurs étant très complexe, nous nous appuyons sur des professionnels spécialisés, dans le cadre d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage, pour nous permettre la mise en place et le suivi d'un planning d'entretien par rapport au contrôle quinquennal obligatoire.



Quelques statistiques de 2023

■ Taux de disponibilité (24/24h, 7/7J)



L'énergie, au Cœur des enjeux de notre société.

Comment réduire l'empreinte carbone et en récolter les avantages pour nos locataires ?

Depuis 2021, IDÉHA a lancé le défi de la sobriété énergétique notamment à travers la mise en place d'un vaste plan d'investissement et une meilleure gestion de ses équipements techniques.

Nos actions sont très variées et peuvent s'étendre du développement de nouveaux réseaux de chaleur urbains à des travaux d'amélioration de nos chaufferies.

L'appui d'une ingénierie thermique, mise en place en 2021, nous semblait indispensable pour faire face à l'augmentation des charges d'exploitation que nous présentions à cette époque. Aujourd'hui, nous mesurons toute la pertinence d'être accompagnés par une assistance à maîtrise d'ouvrage sur un sujet aussi sensible que celui des chaufferies collectives.

L'audit réalisé en 2023 nous a permis de faire une synthèse de l'exploitation de chacune d'entre elles et de mettre en parallèle les travaux d'amélioration nécessaires. La réflexion sur le déploiement et les avantages de la GTC (gestion technique centralisée) a été finalisée courant d'année et les travaux de raccordement se poursuivront en 2024. Le contrôle précis et à distance de nos installations techniques devrait améliorer sensiblement les interventions sur les pannes signalées et l'exploitation des chaufferies.



En 2023,
54 interventions
de dépannage
réalisées pour un coût
avoisinant les
88 K€ sur
un ensemble
d'une trentaine de
chaufferies pour
1187 logements.



La satisfaction et l'amélioration de la qualité de vie des locataires sont des objectifs constants chez Idéha

Les équipes s'attachent notamment, en partenariat avec EIMI GROUPE groupe familial spécialisé dans la conception, la réalisation et la maintenance d'installations de génie climatique, à entretenir et optimiser les chaufferies afin de participer à la baisse des charges récupérables.



: le post par là.

9 VALEURS & VIE DE L'ENTREPRISE

ÉVOLUTIONS DANS L'ORGANISATION INTERNE

Création d'un pôle Marchés et Contrats

La réflexion a débuté en milieu d'année 2022. Elle portait sur le nécessaire renforcement de la sécurisation des appels d'offres et l'indispensable harmonisation des pratiques internes. Le pôle M&C est pleinement entré en fonctionnement à la fin du 1^{er} trimestre 2023. Un tandem juriste-gestionnaire marchés et contrats (environ 1,5 ETP) permet de mener à bien les missions.

En sus de la rédaction de la procédure de passation des marchés de travaux, de fournitures & de services et du règlement intérieur de deux nouvelles instances (commission d'appels d'offres et commission des marchés (CdM), IDÉHA a fait l'acquisition d'un outil numérique : MARCO WEB de chez AGY-SOFT.



Dans le monde professionnel, notre identité reste souvent la même que dans notre vie privée. Au sein d'IDÉHA, nous avons à cœur que nos équipes soient un collectif partageant des objectifs communs. Cet état d'esprit joue un rôle prépondérant et il est essentiel de s'appuyer sur les forces de chacun d'entre nous pour progresser et façonner l'avenir de notre société. »

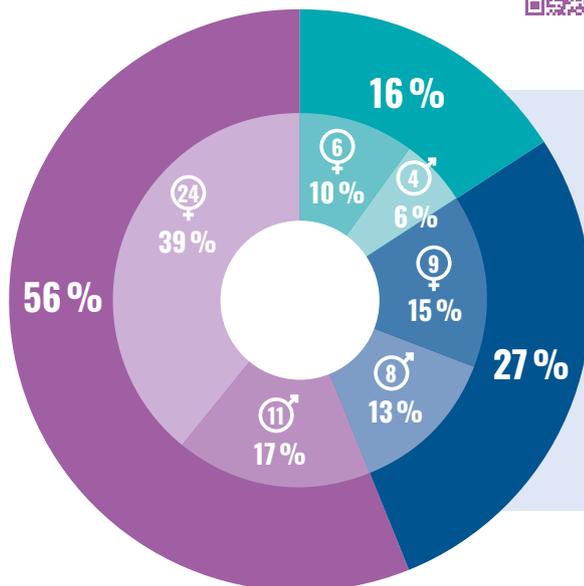
Antoinette GALMICHE
Directrice Ressources & Supports



Renforcement au sein de la DAF

À la suite de plusieurs transferts de compétence à la DAF (foncier/conventionnement/traitement des situations de travaux ...), le recrutement en fin d'année d'une attachée de direction, d'une responsable de service comptable et d'une comptable chargée du suivi d'opération viennent finaliser l'organisation de cette Direction. Cette nouvelle organisation va permettre de mettre en place progressivement un contrôle de gestion, de répondre aux nouveaux enjeux économiques, de faire preuve d'adaptabilité et de développer des solutions face aux nouvelles contraintes réglementaires.

Le post ici :



Quelques données RH

CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

- AGENT DE MAÎTRISE
- CADRE
- EMPLOYÉ

LA FORMATION, LES RECRUTEMENTS ET LES MUTATIONS EN INTERNE

62 personnes physiques ont travaillé pour IDÉHA en 2023 quel que soit le type de contrat de travail, représentant un effectif moyen en Équivalent Temps Plein de 48,75.

Dans un environnement socio-économique mouvant, l'objectif est d'étendre notre capacité d'adaptabilité afin de maintenir et d'accroître nos performances.

La formation comme moyen d'adaptation aux mutations environnementales :

En 2023, le budget global formation s'élève à 34 900 euros avec 2,48 jours de formation/salarié. En 2022 ce budget représentait un montant global de 21 000 euros. 47 % de ces actions de formation sont liées à la digitalisation, aux outils numériques et plus de 34 % sont des actions de formation métier. Ces chiffres confirment la volonté marquée de notre société d'enrichir l'aptitude de ses collaborateurs ainsi que leur personnalité afin de les aider à évoluer vers de nouveaux rôles.

L'accompagnement des collaborateurs a également pris la forme en 2023 de la mise en place d'un accompagnement plus étroit des managers et d'un parcours d'intégration formalisé pour les nouveaux entrants.



Atelier de Design Thinking axé sur les relations des bailleurs aux habitants.



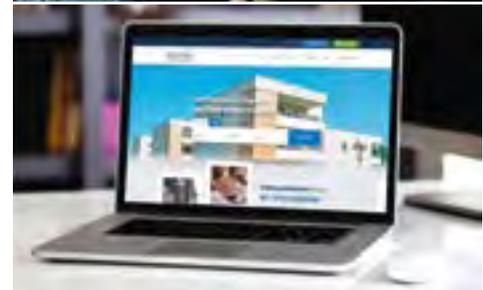
La communication positive avec Valérie Larsonneur, experte en communication et relation clientèle.



LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE ET DES OUTILS INFORMATIQUES

Au cours de l'année 2023, les principaux travaux menés par le service ont porté notamment sur les sujets suivants :

- ▶ **Suivi d'Affaires Web** : réflexion et configuration, avec la cheffe de projet interne, pour la mise en service de ce module. L'objectif est de catégoriser finement les demandes de nos locataires et ainsi utiliser cet outil pour mieux maîtriser l'ensemble des demandes en termes de qualité et de délais.
- ▶ **Site internet** : participation à la transmission au prestataire des données nécessaires à l'alimentation du nouveau site internet.

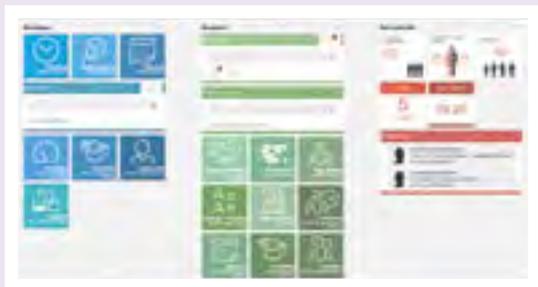


Lespostsparlà:



- ▶ **Signature électronique des baux** : reprise du projet avec l'accompagnement de notre éditeur.
- ▶ **Agence Virtuelle** : initiation de la mise en place du nouveau portail client Agence Virtuelle (objectif de mise en production en juin 2024).
- ▶ **Centre d'appels et de relation client** : participation à la mise en place de la solution de Viaflow.

Kelio



Accompagnement managers

L'objectif est que chaque collaborateur en charge d'encadrement soit en responsabilité dans son rôle de manager et surtout le plus à l'aise possible dans cette mission.

En 2023, l'accompagnement a porté sur l'utilisation de l'outil numérique de gestion des temps **kelio**, sur les enjeux des entretiens individuels annuels et leur déroulement, sur la politique de rémunération.

Ce travail d'accompagnement des managers se poursuit en 2024.

Formalisation d'un parcours d'intégration

Un processus « nouvel entrant » a été formalisé permettant à chaque nouvel entrant de découvrir le domaine du logement social, la société, les différents services et métiers.

En 2024, le travail se poursuit par la mise en place de parcours d'intégration type par métier.



Autres actions 2023

Révision du règlement intérieur : le règlement intérieur de notre société a été revu et la charte informatique ainsi que le guide des bonnes pratiques RGPD lui ont été annexés. En 2024, cette révision sera également l'occasion d'accompagner les managers dans leur rôle.

Désignation d'un référent santé : la désignation au sein de l'équipe RH d'un référent santé.

Formée aux PSSM (Premiers Secours en Santé Mentale), cette collaboratrice mènera les premières actions choisies en 2024 : étude ergonomique de chaque poste de travail de la société avec les services de santé au travail.

RGPD & DPO: afin de sécuriser cette digitalisation des échanges, le travail de mise en conformité au regard du RGPD s'est accru. Ainsi, deux Relais Informatique et Liberté internes, composés par un tandem RH-Informatique, œuvrent sur ce thème avec le cabinet Seban en appui, dans le cadre d'un groupement inter bailleurs.



LE DIALOGUE SOCIAL, LA RÉMUNÉRATION ET LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES

Rémunération

En 2023 s'est engagé un travail sur la grille de rémunération IDÉHA.

L'objectif est d'accompagner les managers sur ce sujet sensible des rémunérations des collaborateurs d'une part et d'autre part d'être transparent et de faire de la pédagogie auprès de chaque collaborateur sur la méthode de fixation d'un salaire ainsi que sur la politique de rémunération globale.

Cette année-là, le dialogue social interne a été intense et a conduit à appliquer une augmentation générale de 3,5 % du salaire mensuel brut et la distribution d'une prime de partage de la valeur en septembre.

L'accord d'intéressement a permis de distribuer 58 149 euros aux collaborateurs.

Les évènements internes/externes



L'ACTION VIPP&PHILIPPE

Du 20 au 24/11 semaine européenne
de l'emploi des personnes handicapées.



SOIRÉE BOWLING LE 14 DÉCEMBRE
À AUDINCOURT

IDÉHA PARTENAIRE DU COMICE AGRICOLE DE GOUX-LES-USIERS



LA JOURNÉE DU PATRIMOINE



MATCH AU STADE BONAL



L'ARBRE DE NOËL





La période est marquée par un contexte économique, financier et réglementaire difficile : alourdissement des charges d'intérêts, hausse du coût des énergies, raréfaction du foncier, hausse des coûts de construction. La vigilance concernant les finances de l'entreprise est essentielle. Elle implique une surveillance constante, une planification prudente et une réactivité face aux défis. La gestion de la trésorerie, le niveau d'endettement, la maîtrise des coûts, la diversification des sources de financement et l'analyse des risques est plus que jamais au centre de notre activité. Notre stratégie financière doit être ajustée en fonction de l'évolution de la situation.»

Maryline HAUK,
Directrice
Administrative et Financière
& Contrôleur de Gestion

10 FINANCES

HARMONISATION & PRÉSENTATION DES COMPTES

L'année 2023 se traduit par une convergence des documents annuels et états financiers des sociétés & organismes de logement et par une décomposition des activités relevant de la gestion de services d'intérêts économique générale (SIEG). De nombreux paramétrages comptables ont été effectués afin de répondre aux attentes. Ces évolutions visent à améliorer la transparence et la rigueur dans la gestion financière des organismes de logement social.

SIAP : Système d'Information des Aides à la Pierre



La plateforme mise en place en 2023, remplace les systèmes d'informations existants afin de simplifier la procédure d'agrément des opérations. Cette interface est unique, elle permet de suivre les financements des aides à la pierre ainsi que le conventionnement. Cela améliore les échanges d'informations en interne comme à l'externe auprès des collectivités délégataires et les services de l'État.

CONTRÔLE DE GESTION

Chaque mois des indicateurs de gestion sont présentés en Codir élargi. La vacance commerciale, le taux d'impayés, le recouvrement, l'absentéisme et le suivi de budget font l'objet d'échanges et de prise de décisions selon des objectifs fixés. Le contrôle de gestion se développe pour mesurer et améliorer les performances de l'entreprise.



CHIFFRE D'AFFAIRES (hors 703)

Une forte progression du chiffre d'affaires en 2023 en raison du nombre de nouveaux logements livrés et de la hausse de 3.5 % des loyers au 1^{er} janvier.

VOLUME D'ACTIVITÉ DU SERVICE COMPTABLE

14 832 encaissements (hors prélèvements).

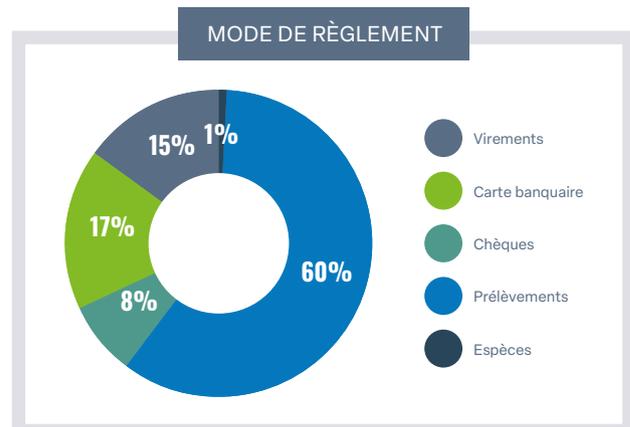
6 200 factures fournisseurs

traitées de manière dématérialisée depuis la plateforme Chorus.

LES ENCAISSEMENTS

60 % des locataires payent par prélèvement.

97,64 % taux de recouvrement des loyers annuel.





Cette nouvelle solution de paiement mise en place en 2023 permet aux personnes de payer leur loyer en espèces auprès des buralistes agréés. Elle vise également à préserver la sécurité du personnel et de répondre au besoin de traçabilité des fonds.

LES FACTURES FOURNISSEURS



2,065 M€

de dépenses liées à la maintenance
(équivalent à 802 €/logt de provision
de Gros Entretien)



1,2 M€

de taxe foncière sur
les propriétés bâties
(TFPB)

FINANCEMENTS LIÉS AUX OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES



347
emprunts



101
subventions
traitées au cours
de l'exercice.

LES EMPRUNTS

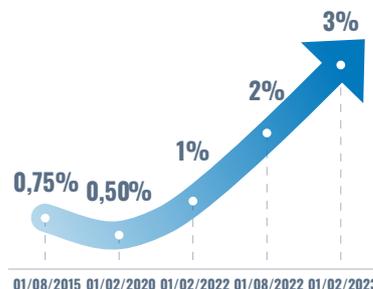
112 M€ de CRD

95 % garantis par les
départements et collectivités
territoriales.

Les charges financières

Les hausses successives du taux de livret A font augmenter fortement la charge d'intérêts des emprunts.

Elles passent ainsi sur l'exercice 2023 de 1,380 million d'euros à 2,662 millions d'euros, ce qui impacte lourdement le résultat financier de la société qui se dégrade de 91.65%.



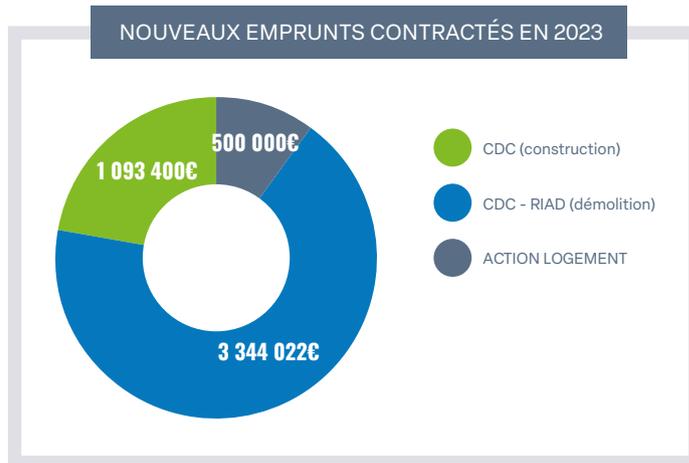


UN RÉAMÉNAGEMENT DE DETTES

3 344 022 € contractés en avril au titre du RIAD. 25 lignes de prêts ont ainsi pu bénéficier d'une baisse de marge et permettre une économie de 240 000 € et d'un reversement d'intérêt de 100 k€.

NOUVEAUX EMPRUNTS AU TITRE DES CONSTRUCTIONS NEUVES

500 000 € contractés auprès d'Action Logement pour le financement de l'opération Valentigney – Les Crinolines et 1 093 400 € auprès de la CDC concernant l'opération de construction neuve « La Fabrique » à Beaucourt.



ActionLogement

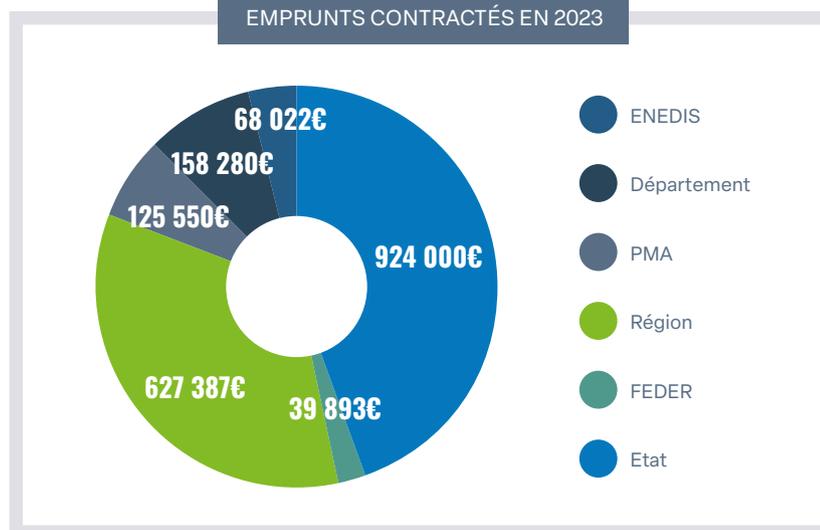
LES SUBVENTIONS ACCORDÉES



1 843 M€

de subventions
notifiées dans l'année.

EMPRUNTS CONTRACTÉS EN 2023



LES SUBVENTIONS À RECEVOIR



3 748 M€

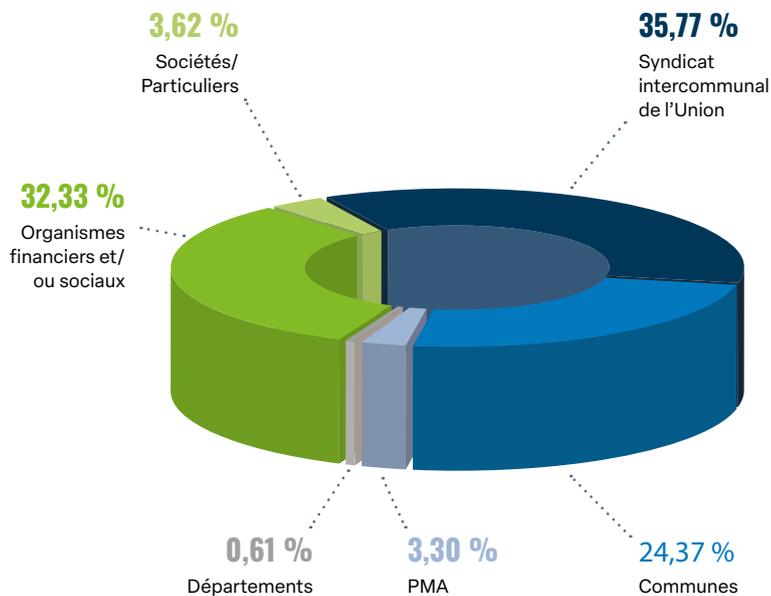
de subventions
à recevoir.

3,748 millions d'euros de subventions à recevoir concernant les programmes immobiliers ce qui représente une centaine de dossiers de subventions à suivre.

ACTIONNARIAT

Une gouvernance composée d'acteurs locaux

Créée le 29 avril 1954 par les communes de SOCHAUX et BAVANS ainsi que des artisans locaux, IDÉHA est une Société Anonyme Immobilière d'Économie Mixte dont le capital est détenu à 64 % par les collectivités locales (26 communes, Pays de Montbéliard Agglomération, les départements du Doubs et de la Haute-Saône) et à 32 % par des organismes financiers ou sociaux.



CAPITAL PRIVÉ

- Caisse des Dépôts et Consignations, Crédit Agricole de Franche-Comté, Caisse d'Épargne de BFC, Logissim Conseil et Action Logement ;
- Entreprises privées et particuliers.

CAPITAL PUBLIC

- Le Syndicat Intercommunal de l'Union composé de 30 communes ;
- Communes : Étupes, Montbéliard, Sochaux, Voujeaucourt, Arc-les-Gray, Colombier-Fontaine, Morteau, Seloncourt, Audincourt, Le Russey, Valentigney, l'Isle-sur-le-Doubs, Baume-les-Dames, Pontarlier ;
- Pays de Montbéliard Agglomération ;
- Départements du Doubs et de la Haute-Saône.

L'HABITAT

AU JOUR D'AUJOURD'HUI

DE

QUINZE ANS



idéha
une autre idée de l'habitat

RAPPORT
ANNUEL
2023

53 avenue Chabaud Latour - BP 153
25 202 MONTBÉLIARD CEDEX
03 81 99 27 27

www.ideha.fr

Idéha - Siret: 87555029500054 - Crédits photos: Idéha, iStock. Une aventure de l'agence WAZA.COM

