



# PROJET D'ENTREPRISE RSE

#Valeurs #Ambitions #Chantiers

# UNE AMBITION PARTAGÉE



## ÉDITO

Chers collaborateurs, chers partenaires,

C'est avec une grande fierté que je vous présente aujourd'hui notre Projet d'Entreprise RSE, fruit d'une réflexion collective et ambitieuse pour l'avenir de Val de Berry. Ce projet, élaboré avec la participation active de nombreux d'entre vous, témoigne de notre volonté commune de construire un avenir durable et responsable pour notre organisme et pour notre territoire.

Depuis plus d'un siècle, Val de Berry s'engage à offrir un habitat de qualité et à accompagner ses locataires tout au long de leur parcours de vie.

Aujourd'hui, face aux défis sociaux, économiques et environnementaux qui se présentent à nous, nous devons aller plus loin. Notre Projet d'Entreprise RSE s'étalera sur 5 ans de 2025 à 2030. Il s'articulera autour des valeurs fortes qui nous guident au quotidien. Ces dernières se traduisent par des actions concrètes que nous allons pouvoir mener dans le cadre de dix chantiers d'envergure.

Je suis convaincu que ce Projet d'Entreprise RSE nous permettra de relever les défis de demain et de construire un avenir plus juste, plus solidaire et plus durable pour tous. J'invite chacun d'entre vous à s'approprier ce projet et à contribuer à sa réussite.

Ensemble, construisons l'avenir de Val de Berry !

**Benoît Lemaigre**  
Directeur Général

Ce projet d'entreprise a été élaboré avec la participation active de :

Nina, Carole, Emilie, Pauline, Laurence, Magali, Francine, Sylvain, Magali, Delphine, Myriam, Guillaume, Imane, Nabila, Isabelle, Nathalie, Nadège, Lydie, Valérie, Sabrina, Lucille, Mathilde, Nathalie, Solène, Céline, Carmen, Julie, Léa, Annabelle, Nathalie, Nadège, Guleminé, Yahia, Eric, Julie, Gilroy, Pierrino, Marie-Hélène, Audrey, Priscilla, Benoit, Roseline, Kamel, Léonie, Isabelle, Valérie, Teddy, Ophélie, Nadège, Sylvie, Mickael, Isabelle, Sabrina, Amelie, Jeremy, Maëlle, Christine, Yamina, Elodie, David, Christiane, Corinne, Isabelle, Philippe, Arlène, Nicolas, Vincent, Roland, Vanessa, Sonia, Hervé, Marc, Marie-Laure, Julie, Philippe, Isabelle, Patricia, Ronald, Gérard, Gaëtan, Martine, Daloula, Michaël, Virginie, Audrey, Charlotte, Delphine, Elise, Stéphanie, Laurent, Karine, Marie-Hélène, Sandrine, Stefano, Sandra, Véronique, Pascal, Virginie, Jean-Luc, Karine, Florian, Isabelle, Sana, Nadège, Magali, Héloïse, Benoit, Michaël, Sébastien, Denis, Damien, Céline, Edouard, Laurence, Dominique, Antonio, Laurent, Christelle, Luc, Stéphane, Darko, Cédric, Gilles, Slavoljub, Amine, Belkacem, Jérôme, Didier, Carla, Cédric, Gilles, Karine, Frederic, Karine, Vincent, Serge, Pierre, Maxime, Virgile, Vincent, Cindy, Stéphane, Sandrine, Lionel, Fanny, Corinne, Isabelle, Mélanie, Valentine, Yaël, Sophie, Véronique, Cassandra, Stéphanie, Corine, Sylvie, Antonio, Olivier, Estelle, Lucas, Frédéric, Baptiste, Jean-Michel, Christophe, Annabelle, Lorenzo, Éva...

# SOMMAIRE

01

---

Valeurs

02

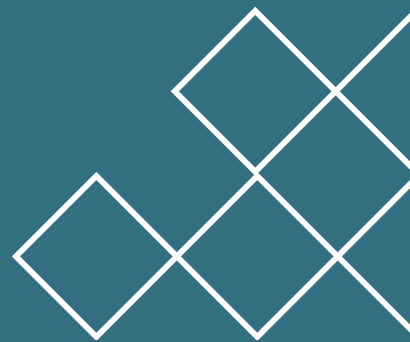
---

Ambitions

03

---

Chantiers







# NOS VALEURS

**P**rofessionnalisme : expertise, compétences, transmission des savoirs, rigueur, capacité d'adaptation & d'anticipation, amélioration continue.

- au service de la qualité de services et de la satisfaction des clients
- pour assurer la pérennité de l'entreprise

**R**espect : des Hommes (collaborateurs, locataires, partenaires) et de l'environnement (biodiversité). écoute active, respect de l'organisation et des règles.

- gagner en motivation et reconnaissance
- courage managérial

**I**nnovation : oser, pragmatisme, créativité, audace, ambition.

- pour apporter du dynamisme, un service de qualité et de l'attractivité
- pour répondre à des attentes de nos parties prenantes
- pour être reconnu

**S**olidarité : bienveillance, cohésion, échanges, transversalité, « aller vers », coopération.

**M**ixité : sociale, intergénérationnelle, diversité de notre patrimoine et de nos parties prenantes, égalité H/F, maintien du lien social, profil, cohabitation, inclusion.

**E**ngagement : collectif/individuel, adhésion, ambassadeur, évolution humaine, reconnaissance, confiance, humain, d'utilité sociale.



# AMBITIONS

Nous souhaitons que Val de Berry soit une référence en tant qu'acteur et aménageur au service du territoire du Cher et de ses habitants et qu'il ait pour ambition de :

- Développer l'innovation pour se différencier, apporter du dynamisme et de l'attractivité,
- Être reconnu d'utilité sociale, respectueux des Hommes, des territoires et de l'environnement,
- Être professionnel et exemplaire dans le service et la relation au quotidien apportés aux clients,
- Être engagé vers une performance durable et ambitieuse.

*Nous souhaitons cultiver un environnement propice à l'épanouissement pour les clients et les collaborateurs autour de valeurs et de projets communs. Nous souhaitons ainsi que chaque collaborateur puisse en être ambassadeur (marque employeur, démarche RSE, politique RH, relation aux institutions...).*

Au sein de ce collectif, le **CODIR** s'engage à :

- **Co**construire les valeurs et le projet d'entreprise de Val de Berry avec le COOP et l'ensemble de ses collaborateurs
- **O**rganiser le cadre tout en restant ouvert et à l'écoute des propositions des collaborateurs
- **D**onner le CAP et les grandes orientations stratégiques
- **I**ncarner le projet d'entreprise
- **R**ester en appui du COOP

Au sein de ce collectif, le **COOP** s'engage à :

- **C**ontribuer au travail transversal et collaboratif dans le respect de nos valeurs
- **O**bttenir l'adhésion & fédérer les équipes pour atteindre nos objectifs
- **O**ser & être force de proposition & d'innovation en étant solidaire et bienveillant
- **P**romouvoir la bonne posture managériale (acteur de la mise en œuvre des décisions, relais des équipes, manager inspirant, en quête d'uniformisation des méthodes au travers d'une charte managériale...).



## RÉUSSIR L'ADAPTATION DE NOTRE PATRIMOINE AUX ENJEUX DE DEMAIN



SPONSOR

Directeur Technique et Développement

Val de Berry, en tant que bailleur se doit d'entretenir son patrimoine et d'anticiper les évolutions réglementaires, environnementales, techniques et sociologiques.

Les évolutions de la loi concernant le bilan carbone et les niveaux énergétiques des logements, le vieillissement de la population, l'augmentation du coût de l'énergie et des couts travaux etc... La liste serait encore longue mais au vu de ces éléments, nous devons bâtir une stratégie pour maintenir notre patrimoine attractif, répondant aux besoins de nos clients et permettant de contenir le couple loyer + charges.

Certains axes de réflexion ont déjà été identifiés :

Le premier axe consiste à créer un cadre stratégique patrimonial intégrant l'accessibilité des logements, la classe de DPE de chaque logement, une planification des réhabilitations thermiques et la solidité des ouvrages. Cela nous permettra d'aboutir à un plan stratégique patrimonial répondant aux besoins.

Le deuxième axe est la gestion des diagnostics immobiliers. La réglementation est très exigeante et touche de nombreuses thématiques (DPE, CREP, diagnostics électrique/plomb/gaz, diagnostics amiante...). Certains doivent être partagés à des publics très différents : professionnels, locataires, acquéreurs... De plus, leur délai de validité diffère. C'est pourquoi, il est important de définir le meilleur moyen de gestion pour leur suivi et la mise à disposition des équipes.

Le troisième axe porte sur la définition des logements de Val de Berry. Il est important, dans un contexte d'augmentation des coûts des travaux, de définir un modèle de logement type qui nous permet d'optimiser nos coûts d'investissement et nos coûts de fonctionnement mais aussi de contenir les charges de nos locataires. La notion de coût global est sous jacente.

Le quatrième et dernier axe concerne le suivi des opérations. Le nombre de réhabilitations en site occupé est conséquent. Il faut donc que l'on définisse le mode d'organisation, notamment le traitement de la concertation, avec la mise en œuvre d'un processus. La RSE nous conduit aussi à réfléchir à une charte d'installation de chantier, à une charte de livraison de chantier pour améliorer la qualité de service et contribuer à la satisfaction de nos clients.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## **1.1 - Cadre stratégique patrimoine commun :**

Créer un cadre stratégique patrimonial intégrant l'accessibilité des logements, la classe de DPE de chaque logement, une planification des réhabilitations thermiques et la solidité des ouvrages.

## **1.3 - Modèle de programme habitat :**

Définir un modèle de logement type qui nous permet d'optimiser nos coûts d'investissement et nos coûts de fonctionnement mais aussi de contenir les charges de nos locataires.

## **1.2 - Gestion des diagnostics immobiliers :**

Définir le meilleur moyen de gestion des diagnostics pour leur suivi et la mise à disposition des équipes.

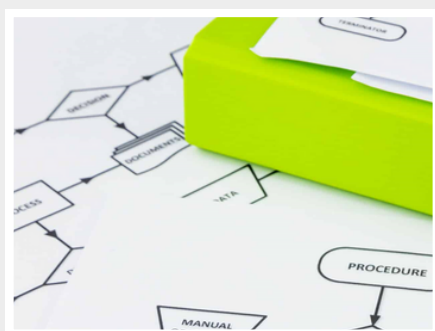
## **1.4 - Suivi des opérations :**

Réfléchir à une charte d'installation de chantier et à une charte de livraison de chantier pour améliorer la qualité de service et contribuer à la satisfaction de nos clients tout en définissant nos modalités de concertation.





## PROFESSIONNALISER NOS PROCÉDURES MÉTIERS DANS UN OBJECTIF D'AMÉLIORATION CONTINUE ET SÉCURISER L'ACTIVITÉ DE VAL DE BERRY



### SPONSOR

Directrice du Développement Humain  
et du Marketing RH

Nous vivons dans un monde en perpétuelle évolution. Notre écosystème socio-économique est aujourd'hui en pleine mutation. Nos missions évoluent, se diversifient et doivent s'adapter pour faire face à de nouveaux enjeux.

Pour répondre à ces défis, deux projets complémentaires seront menés dans le cadre de notre Projet d'Entreprise RSE. Ils accompagneront Val de Berry dans ses transformations stratégiques et nous permettront de nous doter d'outils concrets en adéquation avec nos ambitions.

Un premier projet sera axé sur l'uniformisation et la standardisation des process métiers afin d'en assurer leur conformité au RGPD. Celui-ci aura également pour buts d'optimiser les pratiques de communication internes, l'adoption d'une charte d'utilisation des outils Microsoft 365, et la fiabilisation de notre contrôle interne.

Ce chantier compotera un second projet. Celui-ci aura pour vocation de poser les bases nécessaires en matière de sécurité dans le but d'assurer la continuité des activités de Val de Berry. Il aura notamment pour objectif de prévenir le risque d'incidents majeurs. Il visera aussi au renforcement positif de la capacité des collaborateurs à faire face aux défis professionnels.

En d'autres termes, avec un patrimoine de près de 11 200 logements répartis dans 100 communes du Département du Cher, si nous souhaitons assurer une bonne coordination entre tous et garder notre entreprise pérenne : nous devons être rigoureux, organisés et pragmatiques. Ces chantiers auront pour vocation de le permettre.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## **2.1 - Professionnaliser nos procédures métiers dans un objectif d'amélioration continue :**

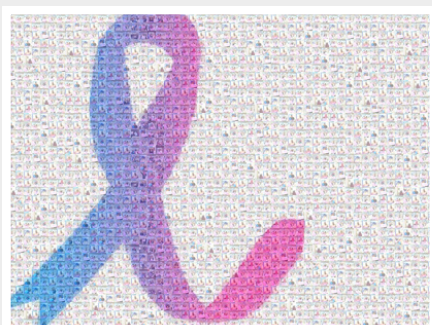
Standardiser, uniformiser et documenter les procédures métier. Assurer la conformité à la réglementation RGPD. Dans le cadre du contrôle interne, maîtriser les risques opérationnels et garantir la conformité.

## **2.2 - Sécuriser Val de Berry :**

Mettre en place ou améliorer nos process de gestion courante et de gestion de crise afin d'assurer la continuité des activités de Val de Berry en toutes circonstances, de prévenir les incidents majeurs et de limiter leur impact sur l'entreprise.



## POURSUIVRE L'ENGAGEMENT DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



### SPONSOR

Directrice du Développement Humain  
et du Marketing RH

Val de Berry a toujours placé l'humain au centre de ses préoccupations. Notre entreprise a fêté son centenaire en 2020 et son histoire s'est construite grâce au travail et à la mobilisation de ses collaborateurs.

Aujourd'hui, notre engagement pour la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) est reconnu, tant en interne, qu'en externe. Il est primordial de poursuivre cet axe fort.

5 projets seront portés sur cette thématique dans le cadre de nos Projets d'Entreprise RSE :

- Modernisation des pratiques de formations
- Modernisation des conditions de travail
- Fluidifier la communication transversale
- Fidélisation et reconnaissance des collaborateurs
- Bienveillance au quotidien

Les projets qui composent ce chantier, s'intéresseront notamment aux nouvelles technologies permettant d'optimiser la formation (IA, digitalisation des contenus de formation...). Il vise à renforcer les soft skills (intelligence relationnelle, comme : les capacités de communication, aptitudes interpersonnelles, attitude positive, curiosité, respect...).

Il aura aussi pour buts d'optimiser les canaux de communication internes et la transparence des informations. Des mesures liées à l'engagement des collaborateurs pour les initiatives QVCT ou à de futures actions de communication interne pourraient être imaginées.

Ce chantier se concentrera aussi sur le renforcement de l'engagement et la reconnaissance des collaborateurs. La valorisation du travail de chacun, une meilleure compréhension du « *qui fait quoi dans l'entreprise ?* » et la fidélisation des talents seront à l'étude.

Enfin, la promotion de la bienveillance ne sera pas oubliée. Une communication respectueuse sera encouragée. Un renforcement de la culture de l'empathie et du respect au sein de notre entreprise sera opéré.

La satisfaction de nos clients et des collaborateurs seront mesurés tout comme le taux de participation à de futures formations en communication bienveillante par exemple...



# PROJETS ET OBJECTIFS



**Net Promoter Score : 3,73**

Indicateur : novembre 2024

Objectif collectif : 4,5/5 d'ici 2030

## **3.1 - Modernisation des pratiques de formations :**

Ce chantier se concentre sur l'intégration des nouvelles technologies, notamment l'intelligence artificielle, pour personnaliser les parcours d'apprentissage et la digitalisation des contenus. Il vise également à améliorer l'efficacité des formations avec des parcours plus personnalisés et des modules externes, tout en renforçant davantage les soft skills.

## **3.3 - Fluidifier la communication transversale :**

Créer un environnement de travail plus harmonieux et productif en renforçant la collaboration inter-services, en encourageant l'engagement des collaborateurs mais également par l'optimisation des canaux de communication internes et l'accentuation de la clarté des informations partagées.

## **3.2 - Modernisation des conditions de travail :**

Mettre en place des actions permettant d'améliorer la satisfaction (et le bien-être) des collaborateurs en adaptant les conditions de travail aux besoins actuels et futurs, tout en augmentant leur productivité et en réduisant l'absentéisme lié à des conditions de travail inadaptées.

## **3.4 - Fidélisation des collaborateurs**

Valoriser le travail et les actions des collaborateurs, le renforcement du sentiment de reconnaissance et d'appartenance.

## **3.5 - Bienveillance au quotidien :**

Création d'une charte de communication bienveillance qui établit des principes et des engagements visant à promouvoir un climat de travail respectueux, empathique et attentif auprès des collaborateurs. Elle reflète les valeurs de respect, de tolérance, de soutien mutuel et de coopération.



## APPORTER DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE À NOS CLIENTS



SPONSOR

Directeur Commercial et Proximité

Dans un contexte marqué par une concurrence croissante et avec une évolution de la demande de logement visant à considérer de plus en plus ce dernier comme un bien de consommation courante, la mise en œuvre d'une démarche structurée de qualité du service rendu aux clients est devenue un impératif incontournable. Elle s'impose pour les organismes de logement social comme un élément différentiel et concurrentiel.

La qualité du service rendu impacte directement la satisfaction des clients et leur taux de fidélisation ainsi que notre image de marque. Ceci aura pour effet de créer de réels promoteurs de Val de Berry. À l'inverse, une qualité de service médiocre peut conduire à des avis négatifs, un bouche-à-oreille défavorable, une perte de clients, et nuire à la réputation de l'entreprise. Ce point est donc un levier de croissance et de différenciation.

Trois projets stratégiques ont ainsi été définis :

- **La commercialisation de nos biens**

Nous devons premièrement nous intéresser aux produits commercialisés : nos logements. Nous devons proposer le bon produit, celui que les clients recherchent. Nous disposons pour cela d'un stock de logements. Il faut le valoriser : le mettre en valeur en exposant ses atouts plutôt que ses défauts, l'adapter, le faire évoluer pour le rendre plus attractif, en faire sa publicité...

Pour réussir à louer : il faut trouver le bon client, en démarcher de nouveaux ou convaincre l'indécis que notre bien lui correspond.

C'est la commercialisation.

- **Le service**

Proposer le bon produit à un client est essentiel, mais cela ne suffit pas. Pourquoi le client viendrait-il louer un logement à Val de Berry, plutôt qu'à un concurrent proposant un bien semblable au même prix ?

Il faut se différencier du concurrent en apportant un service qu'il n'a pas, ou bien sur lequel il n'est pas au même niveau (des équipes disponibles, des délais de réaction appropriés, un SAV efficace, des garanties...).

La location d'un bien immobilier doit s'accompagner d'un service global de qualité et c'est l'objet de notre deuxième sous-chantier.

- **Les outils**

Pour proposer à nos clients des biens et un service de qualité, nous devons disposer d'outils modernes, efficaces et adaptés.

La mise à disposition de nos clients de produits et de services qualitatifs nous imposent de disposer, de créer, de développer des outils adaptés à un service optimal, et c'est l'objet de notre troisième sous-chantier.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## **4.1 - Proposer au public et à nos partenaires une offre adaptée à leurs besoins en termes de solutions d'habitat ou d'évolution au sein de notre parc :**

Proposer le produit adapté aux besoins de nos clients déjà connus et de prospects tout en mettant en valeur l'offre existante de logements, par le biais d'une approche commerciale ciblée, et en favorisant la bonne articulation entre les différents services intervenant dans le process de mise en location.

## **4.3 - Garantir à nos clients et partenaires un niveau efficient en termes de qualité de services en mettant à leur disposition une palette d'outils modernes et efficaces pour répondre à leurs besoins :**

En lien avec les autres sous-chantiers consacrés à la qualité de service, nous souhaitons réfléchir aux besoins de nos clients et de nos équipes. Pour cela, une réflexion sera menée sur les outils innovants à créer, à développer, ou à améliorer. Le but est de faciliter, le parcours de nos clients et le travail de nos collaborateurs. Ces outils devront apporter un service optimal : agence en ligne, extranet locataire, centre de relation clientèle, digitalisation...

## **4.2 - Apporter à nos clients et partenaires un service de proximité adapté à leurs besoins quotidiens en termes de qualité de logement et des conditions de vie :**

Réfléchir à la création, la mise en œuvre ou l'amélioration d'un écosystème de services qualitatifs adossé au logement. Ceci devra être conduit en favorisant la satisfaction de nos locataires et leur maintien dans les lieux. Celui-ci devra inciter de nouveaux clients à venir vers nous plutôt qu'à la concurrence. Le but est d'offrir quelque "chose en plus", que simplement le bien loué.





## FAVORISER LA MIXITÉ SOCIALE ET L'INCLUSION



### SPONSOR

Directrice des Politiques Sociales et  
Contentieuses

Pour un bailleur social, le logement ne peut pas se résumer à un toit et des équipements.

Le bailleur s'attache de plus en plus à soutenir le ménage afin de prévenir les éventuelles difficultés en lui permettant d'accéder au logement, de bien y vivre durablement en bénéficiant de ses droits et en y respectant ses obligations.

Aujourd'hui, nos locataires sont confrontés à de nombreuses difficultés et fragilités : rupture familiale, difficultés d'insertion, isolement, fragilités psychiques, troubles du comportement, vieillissement, difficultés d'accès aux droits...

D'autre part, les attentes de nos partenaires institutionnels ou associatifs sont fortes.

En outre, la mixité sociale est au cœur des politiques de la ville et du logement.

C'est dans ce contexte qu'apporter une réponse de qualité aux besoins de notre territoire est nécessaire. Il faudra faire face aux fragilités cumulées de nombreux ménages.

Cela repose à la fois sur un accueil et une écoute bienveillante, une proximité et une posture de l'aller-vers, la connaissance des atouts du territoire et une assise partenariale forte.

Trois projets seront menés dans le cadre de ce chantier, chacun s'articulant avec les autres, et mobilisant les énergies internes de Val de Berry et celles de notre département.

### **L'accompagnement :**

Proposer à nos locataires un accompagnement tout au long de leur parcours de vie, quels que soient leurs besoins et leurs évolutions.

### **Le bien-vivre :**

Assurer le bien-vivre chez soi et contribuer au développement du lien social.

### **Le partenariat :**

Mobiliser les atouts des territoires en développant et renforçant les partenariats et en assurant une réponse de qualité à leurs besoins.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## **5.1 : Proposer à nos locataires un accompagnement tout au long de leur parcours de vie quels que soient leurs besoins et leurs évolutions :**

Renforcer l'accompagnement des locataires tout au long de leur parcours de vie en favorisant le repérage précoce des difficultés rencontrées et permettre à tout professionnel d'être porteur d'alerte.

## **5.3 : Mobiliser les atouts des territoires en développant et renforçant les partenariats et en assurant une réponse de qualité à leurs besoins :**

Ce projet a pour objectifs d'accompagner nos locataires, favoriser le lien social, développer le logement de publics spécifiques (jeunes actifs, jeunes majeurs sortants de l'Aide Sociale à l'Enfance...). Pour cela, nous devons renforcer les partenariats existants ou créer de nouveaux partenariats afin de développer la qualité de service rendu aux locataires dans leur parcours personnel. Nous devons également rester à l'écoute et proposer de nouvelles solutions aux collectivités et associations en fonction de leurs besoins et de leurs projets.

## **5.2 : Assurer le *"bien vivre chez soi"* et contribuer au développement du lien social :**

Actualiser notre politique d'aménagement en particulier au regard de l'absence de solution de relogement. Favoriser le développement du lien social en organisant des rencontres entre nos résidences Séniors et intergénérationnelles. Proposer des services *"coup de pouce"* facilitateurs du quotidien.



## METTRE EN ŒUVRE LA DIGITALISATION AU SERVICE DE L'INNOVATION



SPONSOR

Directeur des Systèmes d'Information

La digitalisation et la dématérialisation permettront à terme de communiquer avec nos clients et partenaires plus rapidement, tout en réduisant les coûts.

Plus d'interactions seront possibles, la double saisie disparaîtra, l'intégrité et la sécurité des données seront améliorées en respectant le RGPD.

À la suite de l'audit de Prem, une série de chantiers a été lancée pour augmenter son utilisation, mais aussi continuer la dématérialisation. *In fine*, pour être plus efficace, nous passerons par la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités, et la formation des utilisateurs dans le but d'améliorer la qualité de service.

Le développement de notre extranet apporte aux locataires plus d'autonomie et d'informations. Ils deviennent donc acteurs dans notre Système d'information, ce qui permet de réduire les saisies de données par les collaborateurs. L'objectif sera d'améliorer le niveau d'intégrité des données par ce canal, en réduisant les coûts liés à ces fonctionnalités.

La rationalisation et la mutualisation des moyens est la source de la transformation et d'économie d'échelle. En 2029, notre ERP Prem sera remplacé par une solution « *full cloud* ».

La SAC compte aujourd'hui 3 bailleurs qui utilisent le même ERP. Le but serait que les DSI de ces trois bailleurs fusionnent dans une DSI commune. À terme, l'exploitation des systèmes en serait améliorée, générerait des gains financiers et un partage des compétences. Pour cela, il faut poursuivre le déploiement d'outils collaboratifs.

L'ouverture du Système d'Information est nécessaire pour collaborer, dématérialiser et mutualiser les ressources.

La dématérialisation des process de validation et des demandes diverses (réclamations, BT, congés, réservation véhicules etc...) est une des briques de la digitalisation, ou des gains importants sont attendus, notamment en termes d'impression et d'affranchissement.

Nous entrons dans une nouvelle révolution numérique. Après Internet et le smartphone, l'intelligence artificielle accompagnera très rapidement les collaborateurs dans une transformation de leur métier, en permettant une vitesse d'exécution des tâches démultipliée. Une capacité à produire dans des délais plus courts, que ce soit en matière de qualité de service ou de gestion sera aussi permise grâce à l'IA.



# PROJETS ET OBJECTIFS

## **6.1 - DSI commune :**

La mutualisation de l'ERP lors de la migration vers la nouvelle version de Prem sera une première étape, avec en parallèle une fédération des tenants de chaque office pour arriver *in fine* à un partage des moyens numériques.

## **6.3 - Dématérialisation :**

Un projet sera lancé pour dématérialiser et centraliser la gestion documentaire. Ceci aura notamment pour objectifs : réduction de l'usage du papier, amélioration de l'efficacité, sécurisation et conformisation des données, tout en optimisant les processus métiers et en réduisant les coûts.

## **6.2 - Workflows :**

Une réflexion sera menée pour la centralisation de tous les workflows existants et ceux à venir, au sein d'un seul outil, dans lequel chacun retrouvera l'ensemble des circuits de validation.

## **6.4 - Intelligence Artificielle (IA) :**

Evaluer et identifier les domaines d'activités où la mise en place d'outils dotés d'IA pourraient avoir de la plus-value. Il faudra définir la manière d'utiliser l'IA, mais surtout sécuriser les données dans cette utilisation.



## DÉVELOPPER UN MANAGEMENT RESPECTUEUX ET ENGAGÉ



### SPONSOR

Directrice du Développement Humain  
et du Marketing RH

Val de Berry est un bailleur social public engagé, disposant de fortes valeurs. Les femmes et les hommes qui composent notre équipe doivent pouvoir les connaître, les incarner et se retrouver à travers elles.

Pour autant, nos collaborateurs ont toutes et tous, des aspirations et des compétences différentes. Cette richesse est aussi notre force.

Ce chantier mettra en avant la valorisation des parcours professionnels en intégrant les notions de tutorats et de parcours de carrière personnalisés.

Par le biais de 3 projets, celui-ci abordera les questions relatives à l'intégration des collaborateurs, la transmission des savoirs et la fidélisation des talents en lien avec un management aligné avec nos valeurs.

Ce chantier aura pour buts d'encourager les managers à s'approprier et à promouvoir activement ces valeurs dans leur quotidien professionnel, tout en développant un management collaboratif et positif.

L'amélioration de la communication managériale et l'optimisation des processus de recrutement sont également des objectifs clés.

Un suivi sera opéré afin de concevoir des indicateurs incluant l'adoption de la charte managériale, la fréquence et la participation aux réunions interservices, et l'évaluation de la qualité de la communication entre les différents niveaux hiérarchiques.

Par cette reconnaissance et cette responsabilisation des équipes, l'ensemble des collaborateurs se trouvera renforcé.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## 7.1 - Valorisation des parcours professionnels :

Ce projet comprend la mise en place d'un programme de développement des compétences, visant à renforcer la montée en compétence des employés. Il prévoit également la création d'un système transparent de gestion des talents, d'un mentorat structuré, de parcours de carrière personnalisés et des actions pour promouvoir la mobilité interne.

## 7.3 - Intégration :

Pour encourager l'intégration et cultiver la fidélisation au sein de Val de Berry, il faudra faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs, renforcer la transmission des savoirs et compétences, améliorer la cohésion et la communication interservices et soutenir la fidélisation des talents par un management aligné avec nos valeurs.

## 7.2 - Management :

Ce projet vise à renforcer l'engagement des managers, définir la posture du manager, son rôle, comment le rendre facilitateur avec la DDHMRH et favoriser son implication. Il aura également pour but de développer un management collaboratif et positif et d'optimiser le processus de recrutement afin d'attirer le meilleur profil.





## AFFICHER NOTRE SAVOIR-FAIRE D'ACHETEUR AU PROFIT DES TERRITOIRES



### SPONSOR

Directrice des Affaires Juridiques et de la Commande Publique

Depuis la crise de la covid-19, les crises se sont succédées dans les marchés : pénuries de matériaux et de main-d'œuvre qualifiée, envolée des prix, guerre en Ukraine, explosion des coûts des énergies...

Dans ce contexte d'instabilité permanente, les entreprises ont montré leurs craintes en arrêtant de répondre aux marchés publics ou en répondant à des prix très élevés.

Fort de ce constat, Val de Berry s'est lancé dès 2022 dans une démarche d'attractivité de ses marchés. Toutes les directions sont mobilisées sur cette action transverse. Le but étant de comprendre les freins des entreprises dans la réponse aux marchés publics et de lever ces derniers.

Pour autant, il n'est pas question de perdre en qualité des prestations ou de revenir sur les grands enjeux que sont la RE2020, les clauses d'insertion sociale et les clauses environnementales.

Bien au contraire, cette démarche doit permettre d'aider les entreprises à répondre aux marchés en développant la concurrence et ainsi assurer pour notre office un maximum de marchés fructueux au profit de nos locataires, de l'insertion sociale, de la rénovation énergétique et du territoire.

À ce titre, Val de Berry se donne pour objectif de mettre en place une charte des achats socialement et économiquement responsables avec des objectifs chiffrés et un suivi annuel de l'amélioration dans ces domaines. Elle devra reprendre des engagements forts pris par notre office tels que la formation aux marchés publics des TPE et PME locales, les avances forfaitaires de 30% au profit des TPE et PME et les clauses d'insertion sociale.

Cette charte devra aller plus loin et être ambitieuse, notamment avec une amélioration des délais de paiement, un suivi plus professionnel de l'exécution des marchés, un développement du sourcing principalement pour des marchés innovants ou incluant de l'économie circulaire.

Val de Berry doit être moteur et inciter ses fournisseurs à être innovants et même à s'engager dans une démarche RSE.

Notre entreprise doit également profiter de son rôle d'actionnaire dans la SAC, Val de France - l'Habitat des Territoires, érigée en centrale d'achat. Les achats groupés de fournitures ou de services comme les marchés d'assurance ou encore d'énergie sont des solutions très pertinentes pour répondre à une augmentation permanente des coûts et une baisse de la concurrence. Grâce à ces achats, les membres de la SAC peuvent faire des économies d'échelle importantes. Une étude approfondie avec les membres de la SAC et éventuellement d'autres bailleurs sociaux devra permettre de clarifier les achats mutualisables et les échéances.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## 8.1 - Attractivité des marchés :

Dans un contexte inflationniste, de crise des matériaux et de la main d'œuvre, où les entreprises ont plus de travail qu'elles ne peuvent en produire (jeu de l'offre et de la demande défavorable pour les donneurs d'ordre), il est indispensable de travailler sur l'attractivité de nos marchés pour capter les entreprises afin qu'elles privilégient nos marchés. Le travail porte notamment sur la simplification des marchés, la communication auprès des entreprises, la formation des TPE et PME, la maîtrise des délais de paiement, des procédures internes comprises par tous les collaborateurs en contact des entreprises, du sourcing.

## 8.3 - Mutualisation des achats :

La mutualisation des achats consiste à regrouper des acheteurs publics afin d'acquérir des fournitures et des services qui répondent à leur besoin. L'objectif est de développer les relations entre les membres de la société de coordination ou d'autres organismes HLM, de réaliser des économies d'échelles en raison du volume des commandes, de réduire les coûts de procédure et de permettre le développement de l'expertise dans le domaine de la Commande Publique.

## 8.4 - Suivi et exécution des marchés :

Les marchés de Val de Berry sont divers (services, travaux, fournitures). La gestion de l'exécution de ces marchés dépend de leur objet. Cependant, des pratiques peuvent être mises en place pour améliorer le suivi de l'exécution : c'est le cas de la systématisation de réunion de lancement avec l'entreprise mais aussi des points réguliers. De même, il est nécessaire, pour aider les services, d'élaborer des procédures en cas de difficultés avec les titulaires (exécution des pénalités, modalités de paiement...). Mais avant tout, la priorité de ce chantier est la maîtrise des clauses des marchés par l'exécuteur (spécialisation, formation, tutorat...). L'objectif de ce projet est d'assurer la continuité et la qualité des services pour nos clients mais aussi de maîtriser les délais et les coûts des marchés.

## 8.2 - Mettre en place une charte des achats socialement et économiquement responsables :

Développer une politique d'achats selon 3 axes :

- Environnemental (cycle de vie, réduction de la consommation énergétique et de l'emprunte carbone, réemploi de matériaux, traitement des déchets).
- Social (clauses sociales, clause de principe d'égalité professionnelle).
- Economique (soutien aux entreprises locales [informations et formations], charte des offres anormalement basses, mise en place d'accord cadre, respect des principes de la commande publique, avance forfaitaire portée à 30% pour les TPME...).



## METTRE EN ŒUVRE ET AFFICHER NOTRE POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES



SPONSOR

Responsable du Pôle Communication

Val de Berry est un bailleur social engagé.

Au service de ses clients et des territoires depuis plus d'un siècle, notre Office Public de l'Habitat n'a eu de cesse de se réinventer tout en défendant sans relâche ses valeurs de Professionnalisme, de Respect, d'Innovation, de Solidarité, de Mixité et d'Engagement.

Dans un contexte complexe où les changements climatiques produisent déjà de nombreux bouleversements, il est urgent d'agir aussi bien pour la fin du mois que pour la fin du monde.

Pleinement conscient de son rôle, de ses forces, de ses faiblesses et des enjeux auxquels il fait face, Val de Berry a souhaité agir durablement et concevoir sa propre démarche RSE. Cette dernière, encore en construction, sera réfléchie, concertée, raisonnée et partagée.

Cette démarche s'axera sur des indicateurs transversaux et des actions concrètes qui feront écho aux 4 piliers principaux de la RSE : Social, Sociétal, Environnemental et Économique.

Nos équipes seront mobilisées tout au long de cette démarche, de la conception à la réalisation. Nos Ambassadeurs RSE seront les premiers relais de cet engagement aux multiples facettes et auront pour ambition de la faire connaître auprès des parties prenantes internes et externes à l'entreprise.

De façon concrète, cet axe capital sera conduit à travers 3 projets.

Cette démarche vertueuse d'amélioration continue aura, *in fine*, pour but de pousser différents publics à créer leurs propres actions RSE afin d'impacter positivement le monde que nous partageons tous.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## **9.1 - État des lieux, objectifs RSE et suivi :**

Établir un état des lieux, définition des objectifs et suivi opérationnel des actions RSE, notamment grâce à la mise en place d'indicateurs précis et transparents.

## **9.3 - Établir un plan de communication intégrant les parties prenantes :**

Établir un plan de communication, qui aura notamment pour but de sensibiliser, valoriser, impliquer et d'informer aussi bien nos parties prenantes que le grand public.

## **9.2 - Affirmer notre engagement environnemental :**

Affirmer notre engagement environnemental, notamment par la réalisation de multiples actions RSE portées par l'ensemble des collaborateurs de Val de Berry et de ses partenaires. Ce projet visera concrètement à réaliser et suivre un nombre conséquent d'actions RSE.





## PILOTER LA STRATÉGIE DE VAL DE BERRY DANS LE RESPECT DE SES VALEURS



SPONSOR

Directeur Financier

Le développement et la pérennisation de Val de Berry nécessite de déployer une stratégie. Celle-ci permettra de fixer le cap et les objectifs à atteindre.

Elle prendra en compte les valeurs de l'organisme dans le respect de la raison d'être qu'il faudra définir. Afin d'embarquer l'ensemble des collaborateurs, il est important de donner du sens aux actions entreprises.

La mise en œuvre d'une stratégie nécessite également de s'appuyer sur les instances décisionnelles de l'organisme. Cette organisation doit être lisible et compréhensible de tous.

Dans un contexte où les sources de financement externe se sont fortement raréfiées, l'optimisation de celles-ci ne sera pas suffisante pour le développement et l'entretien de notre parc locatif. Il nous faudra être en veille constante des nouveaux dispositifs de financement.

Il nous faudra également être en veille des projets innovants susceptibles d'intéresser l'un de nos secteurs d'activité. La centralisation des informations recueillies et leurs canaux de diffusion devront être clairement définis. À terme, les éventuels impacts en découlant devront pouvoir être mesurés.

Une bonne stratégie ne peut se départir d'outils de mesure de la performance. Aussi, des indicateurs de gestion pertinents viendront s'ajouter au fil du temps à ceux existants. Sur ce point également, la finalité de chaque indicateur se doit d'être compréhensible du plus grand nombre. De leur juste interprétation dépendra la pérennité de Val de Berry.

# PROJETS ET OBJECTIFS

## 10.1 - Indications de gestion :

Produire des indicateurs de gestion permettant de suivre les principaux axes de notre activité et surtout utiles à chaque service.

## 10.3 - Optimisation financière :

Mettre en place une veille sur les dispositifs de financement peu ou pas utilisés. Déterminer une méthode de travail permettant de valoriser au mieux les dégrèvements de TFPB et faciliter l'octroi de droits aux CEE. Prendre en compte dès le montage des opérations de réhabilitation ou de remplacement de composants de l'impact des CEE et des dégrèvements de taxes foncières.

## 10.5 - Instances :

La réussite du projet d'entreprise nécessite une organisation structurée et cohérente des instances décisionnelles. Ce projet a pour objectif d'en faciliter la compréhension et de la rendre lisible par tous.

## 10.2 - Veille innovation :

Être en veille des projets innovants susceptibles d'intéresser l'un de nos secteurs d'activité. La centralisation des informations recueillies et leurs canaux de diffusion devront être clairement définis. À terme, les éventuels impacts en découlant devront pouvoir être mesurés.

## 10.4 - "Société à missions" :

La mise en œuvre d'une stratégie induit de la rendre lisible, compréhensible et acceptable par tous les collaborateurs. Elle doit s'appuyer sur les valeurs de l'organisme qui elles-mêmes doivent être clairement connues et partagées.







## CONTACT

### **Val de Berry**

14 rue Jean-Jacques Rousseau  
18000 Bourges – France  
02 48 23 10 00  
[www.valdeberry.fr](http://www.valdeberry.fr)  
[contact@valdeberry.fr](mailto:contact@valdeberry.fr)

