



FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : Société Wallonne du Logement

Nom des coachs : Benoît Simonart et Julien Coppens

Date d'adoption : 19 décembre 2022

Mise à jour : décembre 2023

Par : Le Conseil d'administration



1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

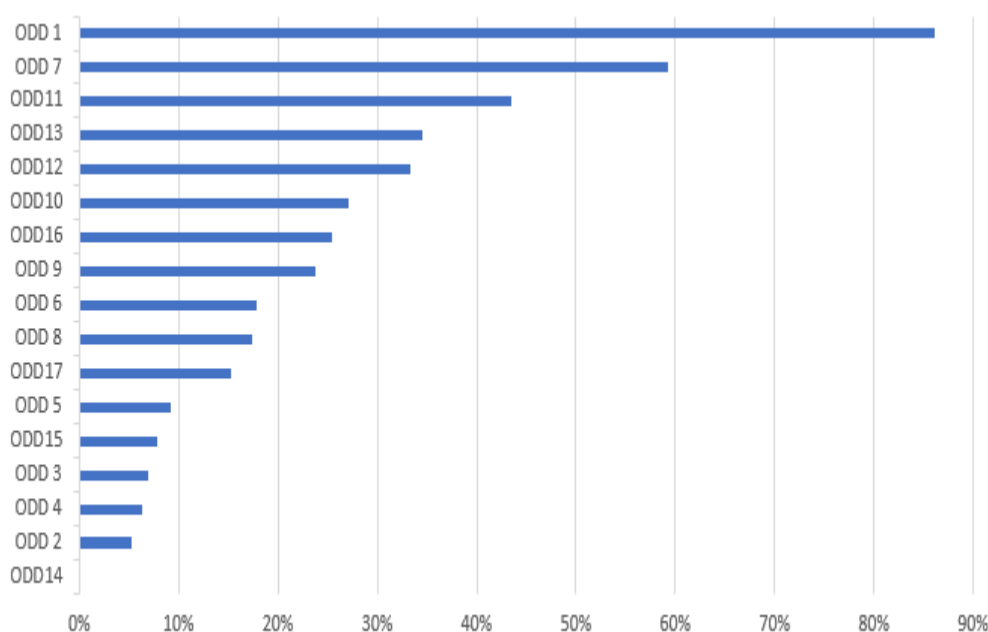
Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.

2. METHODE – Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement avec un coach ont été mises à notre disposition afin de faire un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).

Un groupe interne composé d'une douzaine de représentants de la Société Wallonne du Logement (SWL) a réalisé, sur base d'un tableau Excel, une évaluation de l'importance de l'impact des activités de la SWL sur les ODD, en partant des 169 cibles liées aux ODD.

Le résultat consolidé de cette évaluation est calculé sur la moyenne des scores individuels en % et est représenté ci-dessous.

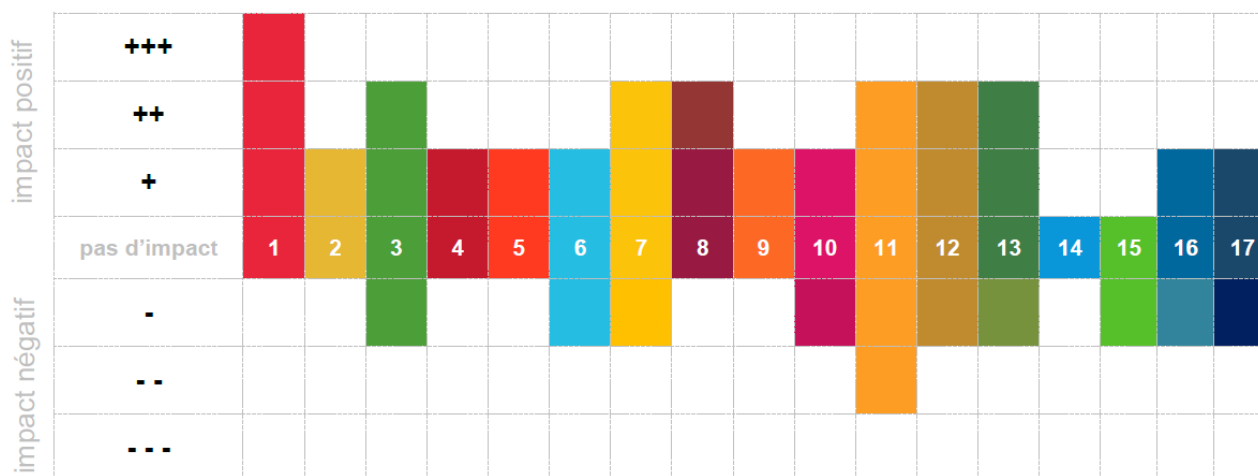


3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable

1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement durable

Le résultat du diagnostic présenté ci-dessous a été établi en deux étapes :

1. Nous sommes partis des résultats consolidés de l'exercice individuel présenté au § 2., avec la pondération suivante :
 - de 0 à 33 %, l'impact est légèrement positif ou légèrement négatif ;
 - de 34 à 66 %, l'impact est positif ou négatif ;
 - de 67 à 100 %, l'impact est très positif ou très négatif.
2. Ces résultats consolidés ont ensuite été analysés en groupe de travail. L'importance et le caractère positif ou négatif des différents impacts ont été revus en fonction de la nature des activités actuelles de la SWL pour aboutir au diagnostic suivant :



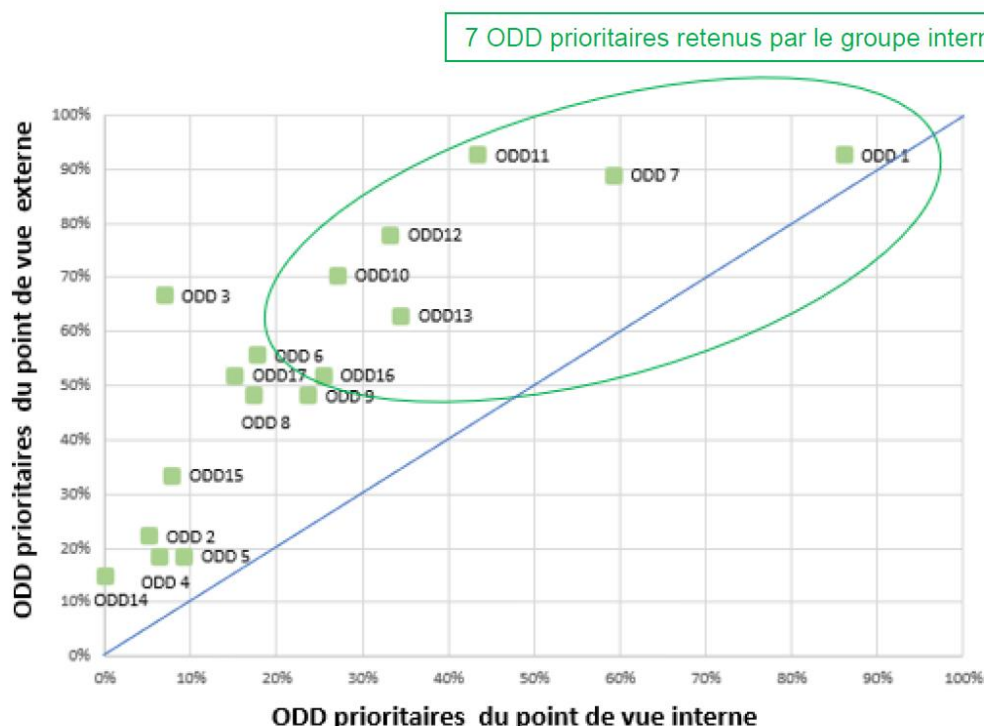
Cette évaluation est argumentée pour chacun des ODD dans le tableau ci-dessous :

ODD	Evaluation
1	L'action de la SWL et des SLSP a un impact positif important sur la lutte contre la pauvreté en Wallonie
2	En réduisant le coût du logement, la SWL permet aux publics précarisés de disposer de plus de moyens pour s'alimenter
3	Fournir un logement de qualité, couplé à un accompagnement social, permet d'améliorer le bien-être et la santé des locataires. Cependant, il faut reconnaître qu'une partie du parc locatif est encore vieillissant et par là peut avoir un impact négatif.
5 & 10	Tant les critères d'attribution des logements, que les règles de fonctionnement internes de la SWL favorisent une meilleure équité de traitement et réduisent les inégalités. Cependant, en attribuant un logement social à une personne, et pas à une autre, on crée une nouvelle inégalité. L'allocation de loyer récemment décidée par le gouvernement wallon reconnaît celle-ci et tend à la réduire.
6	Les nouveaux cahiers de charge intègrent des obligations en termes de récupération et réutilisation des eaux de pluies. Cependant, tout le parc de logements ne bénéficie pas encore de ces technologies
7	Les nouveaux cahiers de charge intègrent des obligations en termes d'utilisation rationnelle de l'énergie. Cependant, tout le parc de logements ne bénéficie pas encore de ces technologies

8	Tant dans les achats pour ses bureaux, que dans l'attribution de marchés, la SWL intègre des clauses sociales visant à favoriser les entreprises et artisans locaux et les circuits courts.
9	La SWL promeut la durabilité et l'innovation (en particulier dans la conception de l'habitat) dans les centres de recherche et les entreprises avec lesquels elle collabore.
11	La mixité sociale, la mobilité, les réseaux de chaleurs, etc. sont autant d'éléments pris en compte dans les projets de développement immobilier de la SWL. Cela n'a malheureusement pas toujours été le cas, et certaines constructions souffrent encore de politiques du passé.
12	En interne, la SWL applique une politique de consommation durable dans ses achats. Dans ses cahiers de charge, elle promeut l'utilisation de matériaux réutilisables et/ou décarbonés, elle impose des locaux poubelle permettant le tri des déchets, etc. Cependant, des efforts peuvent encore être entrepris, entres autres dans la formation/information des locataires.
13	Les nouveaux projets immobiliers intègrent de nombreuses composantes visant à limiter les effets négatifs sur le climat ou au moins leurs impacts. Citons e.a. la perméabilisation des sols, les toitures vertes, les protections solaires, les zones inondables, etc. Une fois encore il faut constater que ces critères n'ont pas toujours été pris en compte et qu'une partie du parc pourrait être amélioré.
15	La construction de logement empiète forcément sur la vie terrestre. Néanmoins, une attention particulière est accordée à la biodiversité, l'utilisation d'essences locales dans les projets.

2. Enjeux stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement







Suite aux deux premiers ateliers organisés avec le groupe interne, une consultation et un atelier d'un groupe de parties prenantes externes, composé d'une dizaine de personnes représentant diverses organisations et partenaires proches de la SWL, a été réalisée. Ceci a permis d'établir une matrice de matérialité ODD comparant l'importance des ODD d'un point de vue interne et d'un point de vue externe.



Le Comité de direction de la SWL s'est ensuite réuni et, tenant compte des résultats des groupes de travail interne et externe, a décidé de concentrer la priorité des actions de la SWL sur 5 des 7 ODD retenus par le groupe interne. Il a également demandé d'ajouter un objectif complémentaire, l'objectif 11 relatif aux « Villes et Communautés durables ».

Pour ces 6 ODD prioritaires, 13 cibles prioritaires, déterminées sur base de l'exercice de priorisation individuel effectué par le groupe interne, ont été retenues pour leur lien direct et significatif avec les activités principales de la SWL.

Ce sont sur ces 6 ODD et sur ces 13 cibles prioritaires, représentées dans le tableau ci-dessous, qu'a porté le travail de détermination des objectifs et des actions pour l'élaboration de la feuille de route ODD de la SWL.

ODD prioritaires	Cibles prioritaires	ODD prioritaires	Cibles prioritaires
	1.2. Moins de pauvreté (92%) 1.3. Protection sociale (79%) 1.4. Accès aux services de base (92%) 1.5. Résilience (75%)		12.2. Ressources naturelles (58%) 12.7. Marchés publics (71%)
	7.1. Accès à l'énergie (50%) 7.3. Efficacité énergétique (67%)		16.5. lutte contre la corruption (54%) 16.6. Institutions efficaces et responsables (71%)
	11.1. Accès au logement (100%) 11.3. Etablissements durables (54%)		
	13.2. Politiques, stratégies et plan Climat (50%)		

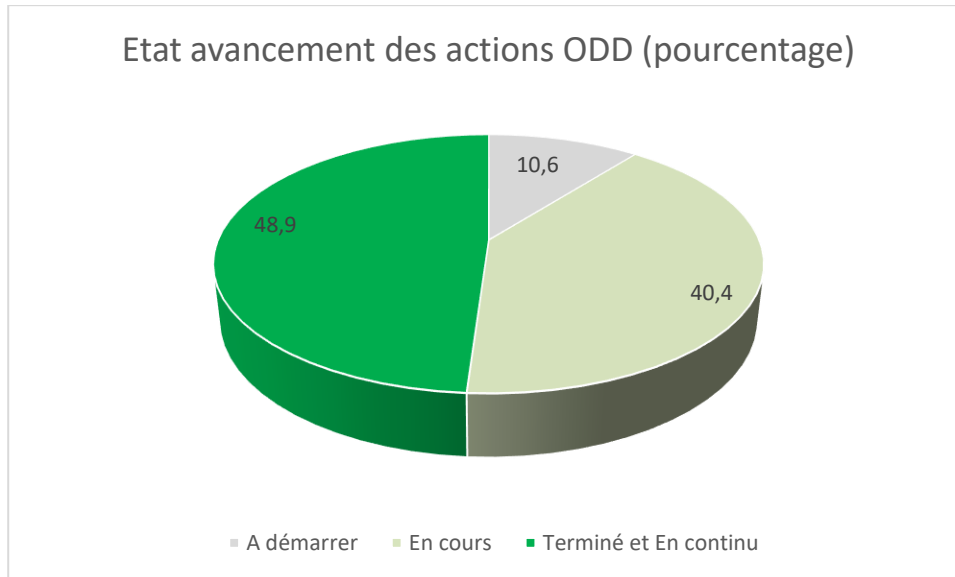
Certains de ces objectifs et de ces cibles prioritaires ont un lien direct avec des actions déjà planifiées par la SWL dans le cadre du futur Contrat de gestion. Si celui-ci venait à être modifié, cette feuille de route serait ajustée en conséquence.

D'autres actions sont nouvelles et pourront être intégrées dans la planification stratégique de la SWL.

Un certain nombre d'actions valorisent le travail des SLSP dont les résultats sont centralisés à la SWL et qui contribue à l'atteinte de certains objectifs du Développement durable.

Synthèse de l'état d'avancement du plan d'actions (feuille de route) au 31/12/2022

Etat d'avancement des Actions ODD	Nombre	Pourcentage
A démarrer	5	10,6
En cours	19	40,4
Terminé ou En continu	23	48,9
TOTAL	47	100



Au 31/12/2022, environ 49% des actions préconisées dans le cadre du plan d'actions sur le développement durable étaient terminées ou étaient des actions récurrentes existantes car elles faisaient partie de nos missions. De plus, pour les autres actions, 40% étaient en cours.

Nous pouvons constater que la SWL s'est fortement investie dans le développement durable. Etant donné que la feuille de route a été validée par le CA en décembre 2022. Nous pouvons aussi noter que la SWL était déjà largement engagée dans le développement durable bien avant l'arrivée du consultant qui nous a accompagné pour rédiger cette feuille de route.

4. PLAN D'ACTION - Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de Développement durable

objectif opérationnel

1. Développer et améliorer l'offre de logements abordable à l'horizon 2024 (Lien avec l'axe 1 du Contrat de gestion)

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en œuvre en collaboration étroite avec les SLSP le plan de rénovation 2020-2024 et les programmes de rénovation antérieurement approuvés. (B56)	SLSP/Locataires	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale 1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 11.1 Accès au Logement décent	Nombre de logements pour lesquels les marchés de travaux ont été approuvés et attribués sur le nombre de logements programmés initialement.	2024

Résultats – En cours

A son démarrage, le « Plan de rénovation 2020-2024 » visait la rénovation profonde d'environ 25.000 logements les plus énergivores (visant une labellisation PEB de niveau B minimum) ainsi qu'une mise en conformité aux normes de salubrité-sécurité, aux normes d'installation de gaz et d'installation électrique, aux normes incendie, aux normes d'ascenseurs, et au contrôle de la présence d'amiante et de plomb.

Suite à l'inflation exceptionnelle, le Gouvernement wallon du 19 juillet 2022 a approuvé une adaptation des modalités de mise en œuvre du plan de rénovation 2020-2024 et principalement : « *Permettre aux sociétés de logement de service public de rénover au minimum 78% des logements programmés dans leurs plans de rénovation en conservant le nombre de logements en label PEB F et G* ». L'objectif du plan de rénovation est de rénover 14 000 logements de label F et G (14 514 logements étaient prévus dans la programmation initiale). Celle-ci reprend les propositions faites ci-dessus.

Le plan de rénovation 2020-2024 devient le plan de rénovation 2020-2025 et concerne 20.000 logements.

Certaines sociétés n'ont pas demandé à remanier leur plan ; soit parce qu'elles souhaitent réaliser tous les travaux en complétant si nécessaire avec leur trésorerie ou avec des prêts, soit parce qu'elles souhaitent aviser au fur et à mesure des résultats de mise en concurrence et de la réalisation des travaux.

Nombre de logements pour lesquels les marchés de travaux ont été approuvés et attribués sur le nombre de logements programmés initialement :

Plan de rénovation :	Axe 2 01/2019
1 225/26 998 (5%)	1 316/ 1 368 (96%)
	Axe 2 07/2019

Nbre de lgts ayant atteints ou dépassés le stade « projet » : 23 672/26 998 (88%) PIVERT 2 8 528/ 8 564 (100%) Axe 1 1 250/ 1 362 (92%)		3 727/ 6 463 (58%) Plan d'embellissement 36 384/38 295 (94%)		
Mettre en œuvre en collaboration étroite avec les SLSP les plans de constructions (actuels et antérieurement approuvés) (B182)	SLSP	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale 1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 11.1 Accès au Logement décent	Nombre de logements pour lesquels les marchés de travaux ont été approuvés et attribués sur le nombre de logements programmés dans le cadre des constructions	2024
Résultats des indicateurs – En cours				
<p>Plan de relance rapide de création de logements publics innovants et durables</p> <p>Sur proposition du Ministre wallon du Logement, Christophe COLLIGNON, le Gouvernement wallon a décidé dès ce mois de novembre de lancer un appel à projet portant sur un programme de relance rapide de création de logements publics innovants, orienté vers les enjeux climatiques et environnementaux et pourvu d'un budget de 18,9 millions €.</p> <p>En autres, les logements devront atteindre une performance énergétique « Qzen » (quasi zéro énergie) et disposer d'un système de récupération et valorisation de l'eau de pluie.</p> <p>Dans le cadre de cet appel à projets, des points bonus ont été attribués</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les projets innovants techniquement • Pour les dossiers orientés développement durable • Pour les dossiers avec des logements 1 chambre et les logements 5 chambres • Pour les personnes dépendantes (PMR ou autre handicap, adaptables) et pour les étudiants • Pour les projets à proximités des services d'intérêt général, des commerces et transports • Pour la localisation dans les communes à privilégier pour la construction de logement public <p>Plan de relance rapide de création de logements publics innovants et durables 2020 : 46 / 215 (23%)</p> <p style="text-align: center;">Ancrage 2012-2013 : 963/ 1108 (86%)</p> <p style="text-align: center;">Ancrage 2014-2016 : 1210/ 1919 (64%)</p>				
Diversifier les modalités de financement des projets immobiliers	SLSP	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale	Enquête réalisée sur « Diversification potentielle des sources de financement et de	2024

(locatifs et acquisitifs) (Entre A217 et B33)		1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 11.1 Accès au Logement décent	revenus des SLSP » (fin 2023) + propositions d'adaptations du cadre légal »	
Résultats – En cours				
<p>Un partenariat avec le Centre d'Études en Habitat Durable (CEHD) a été envisagé en raison de la spécialité de cette structure dans le domaine de l'étude à réaliser.</p> <p>Un premier projet de convention a été reçu par la Direction du Suivi financier et Assistance aux SLSP (DSFAS), le 13 novembre 2022.</p>				

objectif opérationnel				
2. Favoriser un accès et des conditions de logement équitable. (Lien avec l'axe 2 du Contrat de gestion)				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mise en œuvre d'une plateforme centralisée pour permettre aux candidats d'introduire une candidature et d'en assurer le renouvellement et le suivi de façon digitale (A 221)	SLSP/Candidats Locataires	1.4. Accès aux ressources/services de base 10.3 Egalité des chances 11.1 Accès au Logement décent	Une plateforme centralisée implémentée	2024
Résultats - En cours				
<p>Ce projet a été découpé en 5 phases et vise à aboutir à la mi-2024. Le planning envisagé est repris ci-dessus.</p> <p>La note d'orientation a conclu la première phase du projet (13/05/2022), visant à analyser les besoins et à esquisser les contours de la solution.</p> <p>Un Cahier Spécial des Charges et un Cahier des exigences fonctionnelles, non-fonctionnelles et techniques ont été rédigés (13/10/2022).</p> <p>Après accord du CA de la SWL, la publication de l'avis de marché afin de désigner un prestataire pour développer la plateforme digitale a eu lieu le 16/11/2022.</p>				

Contribuer à la mise en œuvre d'un dispositif d'allocation loyer visant les candidats locataires par la communication des données en provenance des slsp. (D12)	Candidats locataires	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale 1.4. Accès aux ressources/services de base 10.2. Intégration sociale 10.3 Egalité des chances 11.1 Accès au Logement décent	Date de déploiement d'outils de transmission de données des SLSP vers la BCED, à destination finale du SPW.	2024
Résultats – En cours				
<p>L'allocation loyer renommée allocation d'attente logement est une aide financière mensuelle octroyée par le Service public de Wallonie aux ménages wallons demandeurs qui ont des revenus de catégorie 1, titulaires d'un bail d'habitation privée et en attente d'un logement d'utilité publique depuis au moins 18 mois.</p> <p>Les SLSP ont accepté, à la demande du Ministre, d'enregistrer, pour le compte du SPW TLPE, les demandes d'allocation introduites par les candidats et de mettre à disposition leurs données de candidatures indispensables à la vérification des conditions d'octroi de l'aide liées à la candidature.</p> <p>La SWL a accepté de transmettre ces données vers le SPW TLPE via la BCED.</p> <p>Les principales actions menées ont été la proposition des orientations du projet, les propositions de modifications du décret ainsi que des avis, la détermination des besoins, la réalisation des protocoles d'échanges de données, la définition des webservices, adaptation de la plateforme Candidature unique, la rédaction des documents à destination des demandeurs, formation des agents SWL. Ces actions ont été menées avec tous les acteurs concernés (SPW, BCED, SLSP...).</p>				
Encadrer la mise à disposition de logements aux partenaires publics et associatifs (art 132)	SLSP/Partenaires publics et sociaux	1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 10.3 Egalité des chances 11.1 Accès au Logement décent	Date de transmis au Ministre du Logement du projet de modification de l'article 132 du CWHD	2024
Résultats - Terminé				
<p>L'Art 132 concerne la mise à disposition de logements à des fins de logement pour réagir de manière souple et rapide à des situations sociales diverses (ex : extrême urgence sociale) et pour favoriser l'insertion « par et dans le logement » dans une approche globale.</p> <p>En d'autres termes, l'article 132 vise à conserver une maîtrise du nombre de logements dépendant des SLSP dont la gestion est confiée à un opérateur autre.</p> <p>Proposition d'un nouvel AGW d'exécution de l'art.132 du CWHD</p> <p>Les objectifs étaient les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer les modalités pratiques de mises à disposition de logements aux partenaires pour mettre en œuvre les objectifs sociaux poursuivis en lien avec l'insertion par le logement 				

- Proposer d'élargir le périmètre de l'article 132 CWHD aux ASBL (proposition de modification décrétales transmise le 06/07/2020)
- Proposer un nouvel AGW fixant les conditions de mise en location des logements visés à l'article 132 CWHD en tenant compte des modifications décrétales existantes (transmis le 5/11/2021)

				objectif opérationnel
3. Assurer un accompagnement social inclusif, multisectoriel et intégré au niveau des territoires afin de répondre aux besoins des personnes. (Lien avec D14 mais dans une vision plus large. Pas uniquement que dans le cadre du plan réno)				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Accompagnement du dispositif "Référé Social" (Appui sur le terrain, mise en réseau, formation, partage et création d'outils pédagogique reporting, ...) (D14)	SLSP/Locataires et Candidats Locataires	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale 1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 10.2. Intégration sociale 11.1 Accès au Logement décent	Rapport annuel sur l'action sociale au sein du logement public: Actions reprises dans les paragraphes « Les réf soc et la SWL + équipe d'appui du plan de réno »	En continu
Résultats – En continu				
<p>Le soutien apporté par la SWL via son équipe d'appui s'est principalement traduit de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des 3 axes du plan d'accompagnement des locataires • La mise en œuvre des accords-cadres de la centrale d'achats pour l'accompagnement social et pour les prestations de déménagement. • Le renforcement des échanges et le partage des bonnes pratiques, la mise en réseau et l'harmonisation des missions. • Le renforcement de la formation continue des référents sociaux et des agents sociaux. • A la demande des SLSP, deux brochures d'information pour aider à accompagner les habitants concernés par des travaux au sein de leur logement ont été réalisées et diffusées au sein du secteur • ... <p>Pour de plus amples informations, consultez le rapport annuel de l'action sociale.</p>				

Faciliter l'accompagnement technico-social des sociétés sur le terrain qui vise à augmenter le pouvoir d'agir des locataires dans la gestion durable de leur logement notamment dans le cadre des plans d'investissement (Appui sur le terrain, mise en réseau, formation, partage et création d'outils pédagogique reporting, ...) (D14)	SLSP/Locataires	1.2. Moins de pauvreté 1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 11.1 Accès au Logement décent	Rapport sur le plan de rénovation : Nombre de référents technico-sociaux engagés au sein des SLSP, exemples d'actions des SLSP au niveau de l'accompagnement technico-social	En continu
Résultats – En continu				
<p>En 2022, les 33 intervenants technico-sociaux engagés et/ou désignés au sein des SLSP dans le cadre du plan de rénovation ont, tous, été intégrés dans les plateformes professionnelles.</p> <p>Les plateformes sont des lieux d'échanges et de collaborations où l'on traite des sujets d'actualité en matière sociale et où l'on débat sur des expériences intéressantes pour la profession. Les plateformes sont organisées dans chaque province. En 2022, 16 plateformes ont été organisées. Lors de chacune, un point « Accompagnement social du plan de rénovation » est mis à l'ordre du jour.</p> <p>Les SLSP, soutenues par la SWL, organisent chaque année des plateformes régionales thématiques. Ces rencontres constituent de véritables colloques permettant aux référents sociaux de chaque province de croiser leurs expériences sur des thématiques en lien avec leurs missions, dans une approche régionale. En 2022, il s'agissait des 2 colloques suivants : « Le parcours d'entrée dans le logement public » et « La résilience du travail social en SLSP ».</p> <p>Cinq séances décentralisées de sensibilisation des référents sociaux et des nouveaux travailleurs, engagés dans le cadre du plan de rénovation, ont été organisées dans une approche multidisciplinaire.</p> <p>En moyenne, les référents sociaux de près de 70 % des SLSP participent à 4, 5 ou plus de 5 jours de formation par an. Afin de stimuler plus encore leur participation, la SWL - via le Pôle social - propose des formations sur mesure en lien avec la fonction de référent social. Le plan annuel de formation proposé est totalement gratuit.</p> <p>Les actions des intervenants technico-sociaux se concentrent sur 4 axes :</p> <p>L'accueil des candidats et des locataires entrants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les entretiens personnalisés - Les lieux de proximité - Les visites de logements - Les outils de communication (interne et externe) 				

L'accompagnement social individuel et l'action collective

- La pédagogie de l'habiter
- La lutte contre les impayés
- L'aide au relogement

Les actions communautaires

- Espaces d'éducation permanente
- Infrastructures collectives
- Organisation d'évènements
- Services aux personnes
- Le rôle d'ambassadeur du référent social

Vous trouverez de plus amples informations sur la description des actions et sur des exemples de réalisations concrètes dans le [rapport annuel de l'action sociale](#).

Promouvoir l'utilisation des conventions-cadres sur le terrain et le dispositif "Ménage Accompagné" - Accompagnement par et dans le logement (D14)	SLSP/Locataires/partenaires publics et sociaux	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale 1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 10.2. Intégration sociale	Rapport annuel sur l'action sociale au sein du logement public : Nombre de Ménages Accompagnés, Nombre de Conventions Cadres.	En continu
--	--	--	---	------------

Résultats – En continu

Nombre de ménages locataires accompagnés dans le cadre du plan de rénovation :

2021 : 2554

2022 : 1398

On note en 2021 lors de l'annonce des travaux de rénovation un focus sur l'accompagnement individuel des ménages concernés dans le cadre notamment de visites à domicile réalisées dans une approche pluridisciplinaire. Information sur les travaux à venir et repérage de situations problématiques auprès du public plus vulnérable (personnes âgées, en situation de handicap, ménages accompagnés...).

En 2022, l'accompagnement se diversifie comme impulsé dans le cadre du plan d'accompagnement proposé par la SWL, la finalité n'est pas de se centrer uniquement sur l'accompagnement individuel mais bien de développer d'autres leviers d'accompagnement pour viser le plus grand nombre : focus sur des rencontres collectives au cœur des quartiers d'habitations, création d'outils pédagogiques avec l'implication des habitants, développement de collaborations avec des partenaires spécialisés en matière d'accompagnement technico-social...

Nombre de ménages locataires accompagnés hors du plan de rénovation

2021 : 5862

2022 : 6559

Les SLSP doivent veiller à développer et formaliser, par le biais de conventions-cadres, des actions individuelles, collectives ou communautaires avec au moins un partenaire relevant des catégories de partenaires précisés par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 27 février 2014 relatif au référent social et aux conditions d'accompagnement du ménage accompagné.

Les catégories de partenaires sont les suivantes :

- Les centres publics d'action sociale ;
- Les communes et plans de cohésion sociale;
- Les organismes à finalité sociale;
- Les relais sociaux agréés;
- Les comités consultatifs des locataires et propriétaires ;
- Le secteur social associatif ou le secteur de l'éducation permanente.

Fin 2022, ce sont 594 conventions-cadres (soit en moyenne un peu plus de 9 par SLSP) qui ont été conclues (depuis l'AGW du 27 février 2014).

Faciliter l'attribution spécifique de logements sociaux en vertu de l'article 17§4 2° de l'AGW locatif du 06/09/2007 organisant la location de logements gérés par la SWL ou par les SLSP	SWL, SLSP, Partenaires publics et sociaux	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale 1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 10.2. Intégration sociale 10.3 Egalité des chances 11.1 Accès au Logement décent	Nombre de demandes d'autorisation (projets spécifique Housing First) soumise au CA de la SWL pour proposer au GW d'accepter que la société en demande déroge aux règles d'attribution pour permettre l'accompagnement social spécifique de ménages suivis dans le cadre d'un projet Housing first.	En continu
---	---	---	--	------------

Résultats - En continu

Housing first : offrir un accès immédiat et sans condition au logement à des sans-abri de longue durée présentant des problématiques sévères et multiples (assuétudes/santé mentale). Le bénéficiaire doit néanmoins être en mesure d'avoir les ressources financières lui permettant de payer son loyer. Cette mise en logement s'accompagne d'un suivi intensif et pluridisciplinaire d'une équipe de professionnels visant au développement des conditions favorables au maintien dans le logement et à l'insertion sociale de manière pérenne.

Plutôt que de viser une réhabilitation progressive de la personne au travers d'une succession d'étapes le plus souvent infranchissables, le Housing First cherche à offrir un « Logement d'Abord », à partir duquel il est possible de travailler sur toutes les dimensions nécessaires au rétablissement de la personne.

Depuis 2016, c'est la Région wallonne qui subsidie les projets Housing First via le SPW Intérieur et Action sociale.

A ce jour, le GW a autorisé 4 SLSP à développer un projet Housing First (sur autorisation préalable du CA de la SWL):

- La Sambrienne : accompagnement de 24 ménages HF en continu : collaboration avec le relais social de Charleroi
- La Joie du Foyer : accompagnement de 5 ménages HF en continu : collaboration avec le relais social de Namur

- Centr'Habitat : accompagnement de 10 ménages HF en continu : collaboration avec le relais social de La Louvière
- Tournai : accompagnement de 6 ménages HF en continu : collaboration avec APL

Total : 45 logements en continu (période indéterminée tant que la subvention est octroyée au partenaire social)

La SWL joue un rôle important d'appui car c'est sur sa proposition que le GW peut accepter de déroger aux règles d'attribution dans le cadre d'un projet spécifique. Un modèle d'autorisation a été créé pour aider les SLSP et les partenaires à préciser leur demande et leur projet. Des rencontres sont organisées avec les SLSP et les partenaires spécialisés notamment les relais sociaux subsidiés par le SPW.



1. Garantir l'accès pour les locataires sociaux à des services énergétiques fiables et modernes à un prix abordable.

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
- Création d'un projet-pilote de communautés d'énergie	SWL + SLSP + fournisseur ORES	7.1. Accès à l'énergie	En attente de la concrétisation du projet	Moyen terme

Résultats – En cours

Un projet pilote de communauté d'énergie renouvelable (CER) projet LogisCER : Installation de 44 panneaux photovoltaïques sur plusieurs logements sociaux de la Cité Jean Hennen, à Stembert, gérés par Logisvesdre et création du CER (18 ménages adhérents)

Partenaires : pilote du projet : ORES, collaboration UMONS.

Dans ce cadre, une équipe pluridisciplinaire a été mobilisée au sein de la SWL pour étudier la définition d'un cadre pour la mise en place de communautés d'énergies propre au logement public. En effet, la mise en place des communautés d'énergie dans le secteur est complexe et aura des implications multiples qui doivent être évaluées aussi bien au niveau social que financier, technique et juridique.

- Faire évoluer le parc vers des logements décarbonés	SWL + SLSP + Cabinet du Ministre	7.1. Accès à l'énergie	Nombre de projets « exemplaires » initié par la SWL et nombre de logements y relatifs Nombre de projets « exemplaires » initiés par les SLSP avec l'appui du pôle innovation et nombre de logements y relatifs	Long terme
---	----------------------------------	------------------------	---	------------

Résultats – En cours

L'appel à projets concerne la conception-construction (Design & Build), sur les terrains de la SWL ou des sociétés, de logements préfabriqués 2D ou 3D à haute performance environnementale.

Il vise à mettre en œuvre des logements préfabriqués à haute qualité environnementale, de manière rapide et facilitée par un accord-cadre de conception-construction mis à disposition par la SWL

Le Gouvernement wallon a approuvé le 24 novembre 2022 le programme de construction de logements à haute performance environnementale visant la construction de 801 logements, **les opérations ont été notifiées aux SLSP le 1er décembre.**

Ce programme bénéficie d'une subvention de l'Union européenne (UE), complétée des fonds régionaux et d'un solde de financement PIVERT et ce, pour un **montant total de subvention de 137.419.000 €.**

L'obtention de moyens financiers européens est conditionnée au respect des objectifs et contrôles fixés par l'Union européenne pour accéder aux fonds de la « Facilité pour le Relance et la Résilience » (FRR) et ce dans le cadre de la Taxonomie verte européenne.

Ces objectifs climatiques et environnementaux impliquent que les logements réalisés devront atteindre un niveau de consommation en énergie primaire inférieur de 20% à norme Q-Zen.

De plus, les projets ne devront pas causer un préjudice important aux 6 objectifs environnementaux de l'UE (Do no signifiant harm DNSH).

Maître d'ouvrage

Dans le cadre de ce programme et de l'accord-cadre, **la SWL réalisera deux projets de logements innovants visant une performance environnementale globale optimisée.**

Ces deux projets sont prévus en délégation et accompagnement en maîtrise d'ouvrage. La cession des terrains est prévue avant la réalisation des logements.

Ces réalisations exemplaires (**14 logements place Mattéoti à La Louvière et 10 logements à Loncée commune de Gembloux**) sont au stade de la passation des marchés subséquents.

Ces opérations feront l'objet d'actions pédagogiques (formations, visites techniques, ...) à destination des SLSP et des agents immobiliers de la SWL.

Initiatives sur les alternatives aux énergies fossiles

Les conflits géopolitiques actuels entraînent une pression difficilement soutenable sur le prix des énergies fossiles. L'autonomie énergétique devient une solution urgente à mettre en place afin de rendre les investissements en cours durables.

De même, le réchauffement climatique nous pousse à changer nos modes de chauffage vers des solutions décarbonées efficaces.

Parmi les scénarios étudiés en 2022, on retrouve les solutions de chauffage utilisant des vecteurs bas-carbone tels que l'électricité, le bois/biomasse, le raccordement à des réseaux de chaleur urbains, ...

Afin d'améliorer ses compétences techniques et de conseil, la cellule bâtiment durable de la SWL a rencontré les sociétés des producteurs-installateurs afin de prendre connaissance de leurs

nouvelles technologies en matière de systèmes de chauffage décarbonés. L'ensemble des solutions étudiées ont été présentées aux inspecteurs immobiliers de la SWL afin de les confronter à la réalité du terrain dans les chantiers de rénovation réalisés ou en cours au sein du parc de logements sociaux.

- les énergies fossiles ont la peau dure bien que les SLSP soient conscientes de l'enjeu, la majorité des chaudières à mazout sont encore remplacées par des chaudières au gaz à condensation au lieu de s'orienter vers les pompes à chaleur.
Le critère primant lors du choix du remplacement de la chaudière est souvent le prix. En effet, dans le modèle économique et réglementaire actuel, les SLSP jouissent peu du retour sur investissement lié à la décarbonation et à la réduction des charges de consommation d'énergie.

Dès lors, le critère du rapport performance/prix d'achat est souvent prépondérant face aux enjeux environnementaux.

- L'isolation est, et doit rester, une priorité. La mise en œuvre d'une isolation performante de l'enveloppe du bâti est facilement atteignable lors des opérations du Plan Rénovation réduisant considérablement les besoins en chaleur.

Géothermie peu profonde : accompagnement des SLSP

Dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie, la géothermie peu profonde a fait l'objet d'un appel à projets afin de promouvoir la réalisation d'applications innovantes basées sur la production de la chaleur renouvelable et la consommation de cette énergie renouvelable dans un maximum de domaines économiques :

- **Objectif** : soutenir le remplacement des installations existantes par une alternative décarbonée
- **Bénéficiaires cibles** : les entreprises et tout le secteur public. En effet, ce type de projet se montre adapté aux grands immeubles de logements constituant le parc. Cet appel à projet représente donc une opportunité de développer cet axe du mix énergétique par le recours aux nouveaux vecteurs d'énergie
- **Projets éligibles** : les installations de géothermie avec des systèmes ouverts ou fermés d'une profondeur $\leq 500\text{m}$ ainsi que les installations de géothermie minière d'une profondeur $< 1200\text{ m}$
- **Aide octroyée** : une subvention qui doit répondre aux conditions prévues par le règlement (UE) n° 651/2014 (RGEC)
- **Délai maximum de réalisation** : le candidat a 3 ans, à dater de la notification de l'octroi de l'aide, pour réaliser son programme d'investissement

La SWL accompagne et apporte son soutien technique aux SLSP désireuses de s'investir dans un tel projet comme la SLSP Centr'habitat.

Création d'un programme de 20M€ pour l'installation de panneaux photovoltaïques et de pompes à chaleur sur les logements publics appartenant aux SLSP.	Secteur	7.1. Accès à l'énergie	Approbation du programme par le GW et communication aux SLSP	2024
				objectif opérationnel
2. Réduire les consommations énergétiques (et les émissions de GES) du bâtiment de la SWL				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
-Remplacement de la chaudière pour réduire les consommations en gaz (min. 10% d'ici 2024)	Bâtiment SWL	7.3. Efficacité énergétique	Volume de gaz économisé par rapport à 2019 (année de référence)	Moyen terme
Résultats – En cours				
Le cahier spécial des charges pour le remplacement de la chaudière a été rédigé en collaboration avec la copropriété. Le marché a été lancé en 2022. La copropriété attend les offres.				
Pour l'hiver 2022-2023, la société de maintenance a été chargée de diminuer la température de la chaudière afin d'obtenir une température ambiante de 19° dans les locaux du bâtiment (cfr circulaire énergie du GW).				
Les actions suivantes ont également été entreprises :				
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation du personnel à couper le chauffage à la fin de la journée Ce point est vérifié par le service de nettoyage lors de son passage en fin de journée. Fermeture annuelle de la SWL 				
		Consommation globale	Consommation par agent	
Année 2019	Gaz en kWh PCS	656.171	3.715,58	
Année 2022	Gaz en kWh PCS	624.552	3.231,00	
Réduction de 5% de la consommation globale et de 13% de la consommation par agent en 2022 par rapport à 2019. Il est à noter que l'année 2022 a encore été impactée par des périodes de télétravail obligatoires dans le cadre de la crise de la Covid-19.				

<p>Réduction de la consommation d'électricité au sein du siège de la SWL (min. 10% d'ici 2024) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pose de panneaux photovoltaïques 	Bâtiment SWL	7.3. Efficacité énergétique	Nombre de kWh d'électricité consommés par rapport à 2019 (année de référence)	Moyen terme															
<ul style="list-style-type: none"> - Remplacement de l'éclairage actuel (tubes lumineux) par de l'éclairage LED 																			
Résultats - En cours																			
<p><u>Diminution de 8,5% sur la consommation électrique entre 2022 et 2019.</u></p>																			
<p>La cible était de 10% en 2024. Les diminutions doivent se poursuivre car l'année 2022 a encore été impactée par des périodes de télétravail obligatoires dans le cadre de la crise de la Covid-19.</p>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 20%;">Consommation globale</th> <th style="width: 20%;">Consommation par agent</th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Année 2019</td> <td>Electricité en kWh</td> <td>372.136</td> <td>2.107,23</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Année 2022</td> <td>Electricité en kWh</td> <td>372.560</td> <td>1.927,37</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							Consommation globale	Consommation par agent		Année 2019	Electricité en kWh	372.136	2.107,23		Année 2022	Electricité en kWh	372.560	1.927,37	
		Consommation globale	Consommation par agent																
Année 2019	Electricité en kWh	372.136	2.107,23																
Année 2022	Electricité en kWh	372.560	1.927,37																
<p>En vue de réduire la consommation en électricité de la SWL, les actions suivantes ont été entreprises :</p>																			
<ul style="list-style-type: none"> • Placement de panneaux photovoltaïques : Une étude de faisabilité a été réalisée en 2022 par un Bureau d'Etudes externe. • Sensibilisation du personnel à éteindre les lumières lorsqu'il quitte son bureau/ou tout autre local (salle de réunion, sanitaires, local copieur, ...). <p>Ce point est vérifié par le service de nettoyage lors de son passage en fin de journée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fermeture annuelle de la SWL 																			
<p>- Remplacement du parc automobile par des véhicules propres pour diminuer les émissions de GES (20% de la flotte à l'horizon 2025)</p>	Bâtiment SWL	7.3. Efficacité énergétique	Nombre de véhicules hybrides/nombre total de véhicules du parc automobile de la SWL	Fin 2024															

Résultats - En cours

Evolution du nombre de véhicules hybrides dans le parc automobile de la SWL => variation 2025/2019 :

Année 2019	Année 2022
3/23	3/23

Il s'agit de véhicule CNG qui sont équipés d'un double réservoir gaz/essence.

Estimation du pourcentage de diminution du nombre de trajets Domicile-Lieu de travail suite à la mise en œuvre plus systématique du télétravail (année de référence : 2019)

2021 : - 65% par rapport 2019

2022 : - 48% par rapport 2019

Les agents ayant leur résidence administrative à leur domicile et les commissaires qui prestent essentiellement depuis leur domicile n'ont pas été pris en compte pour le calcul de ce pourcentage.

Ces chiffres sont influencés par des périodes de télétravail obligatoires dans le cadre de la crise de la Covid-19. Les données de 2023 annonceront une valeur plus représentative de la réalité.



objectif opérationnel

1. Développer et améliorer l'offre de logements abordables et éco-responsables

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
-Proposer des loyers plus bas que les loyers moyens du marché tout en appliquant la règle sur les loyers.	SLSP	11.1 Accès au Logement décent	-Loyers moyens public (rapport d'activités)	En-cours et sur le long terme

Résultats – En continu

Loyer social moyen : 310,55€ (272€ en 2019)

Le calcul du loyer à payer se base sur les règles applicables dans toute la Wallonie. Celles-ci tiennent compte des revenus des locataires, de la composition de ménage et du type de logement loué (nombre de chambres, équipement,...).

Le loyer mensuel moyen (hors charges) en Wallonie en 2019 est de 629,60 € (Observatoire des loyers 2020 – données 2019 réalisé par le Centre d'Études en Habitat Durable de Wallonie)

objectif opérationnel

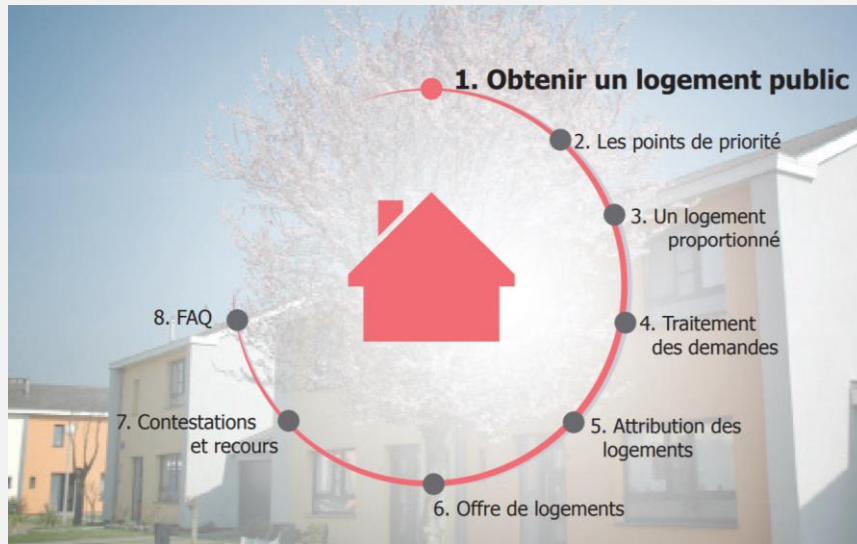
2. Favoriser un accès et des conditions de logement (loyers, accompagnement) équitables, objectifs et transparents

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
- Fournir des informations claires et précises sur l'obtention d'un logement public (conditions, traitements des demandes, attribution des logements, contestations et recours).	SLSP	11.1. Accès au logement	Informations sur le site internet et brochure " La location d'un logement public en Wallonie"	En continu

Résultats – En continu

La brochure « [La location d'un logement public en Wallonie](#) » reprend les informations utiles pour les candidats à un logement public.

Elle aborde les aspects suivants :



objectif opérationnel

3. Renforcer la gestion participative et intégrée des établissements humains

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Appui aux CCLP via notamment l'AWCCLP (élections, accompagnement, groupe de travail, ...) Lien avec les missions des CCLP - article 155). (D14? C203?)	SLSP/Locataires et Propriétaires/CCLP/AWCCLP	11.3. Etablissements durables	Nombre de CCLP, d'AWCCLP	En continu

Résultats – En continu

En 2022 :

- 1 Association Wallonne des Comités Consultatifs des Locataires et des Propriétaires (AWCCLP)
- 45 Comités Consultatifs des Locataires et des Propriétaires (CCLP)

Relance des élections CCLP au sein des SLSP qui ne disposaient pas de Comité.

Avec l'appui de la SWL, des élections CCLP ont été relancées en 2021 dans les SLSP qui ne disposaient pas de CCLP. Dans la perspective des élections CCLP de 2024, les 12 nouveaux CCLP (soit une centaine de nouveaux membres bénévoles) issus de la relance des élections 2021 ont servi de groupe pilote pour l'organisation d'un plan de formation en vue de renforcer notamment la participation des habitants dans le cadre du plan de rénovation.

Ces « journées de sensibilisation » destinées surtout aux nouveaux CCLP ont été préparées conjointement avec l'Association wallonne des CCLP. Cinq séances décentralisées ont été programmées en 2022. Au programme notamment : la réglementation et le fonctionnement d'un comité, l'accompagnement des locataires dans le cadre du plan de rénovation, la vie participative d'un CCLP au sein des quartiers, les interactions SLSP/CCLP, des exemples de partenariat local, ...

Mise à disposition de logements aux partenaires sociaux pour leur permettre de s'implanter dans les quartiers et faciliter la mise en place de services communautaires (art 133) Ex : des lieux de co-accueils, des crèches, des espaces d'éducation permanente etc (D16)	SLSP/Riverains/ Partenaires publics et sociaux	1.2. Moins de pauvreté 1.3 Protection sociale 1.4. Accès aux ressources/services de base 1.5. Résilience 10.2. Intégration sociale 10.3 Egalité des chances	Date de transmission de la proposition de projet d'AGW 133 au Ministre du Logement.	31/12/2022
---	---	--	---	------------

Résultats - Terminé

L'article 133 porte sur la mise à disposition de logements à des fins autres que le logement (actions liées à l'insertion sociale, professionnelle, la santé, les liens sociaux et interculturels, le socioéducatif...).

Proposition d'un nouvel AGW d'exécution de l'art.133 CWHD

Les objectifs étaient les suivants :

- Etablir les conditions de mise à disposition de logements aux partenaires à des fins autres que du logement pour mettre en œuvre les objectifs sociaux poursuivis en lien avec la cohésion sociale et lutte contre l'exclusion ;
- Proposer un AGW fixant les conditions de mise en location des logements visés à l'article 133 du CWHD.

A l'occasion du travail sur le projet d'exécution de cet article, la SWL a relevé la nécessité d'élargir le périmètre de l'article 133 du CWHD aux ASBL afin de ratifier les pratiques existantes au sein du secteur et de sécuriser les futures collaborations. (proposition de modification a été communiquée le 14 septembre 2021 au Ministre du Logement).

Une équipe projet multidisciplinaire a été constituée. Elle a :

- mis en œuvre des expériences pilotes ;
- créé un modèle de demande d'autorisation de mise à disposition d'un logement dans une approche transversale.

Lorsque ceci a été réalisé, la proposition du nouvel AGW d'exécution de l'art.133 du CWHD a été rédigée (y compris observations des Commissaires), validée par CA de la SWL le 19/12/2022 et transmise au Ministre du Logement dans la foulée.

objectif opérationnel

4. Développer et améliorer l'offre de logement en phase avec les besoins d'urbanisation en Wallonie

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
- Disposer d'un outil cartographique performant et convivial, compatible avec le « Géoportail » de la Région wallonne	SWL et SLSP	11.3. Etablissements durables	-Pourcentage du patrimoine foncier SWL cartographié (objectif visé : 100% début 2022) -Pourcentage du patrimoine des SLSP (bâti et non bâti) cartographié (objectif visé : 50 % fin décembre 2023)	En-cours et sur le long terme

Résultats - En cours

L'implantation des logements publics dans le territoire wallon est un enjeu de développement territorial.

Chaque programme de création de logement comporte des critères d'implantation pour déterminer les opérations appropriées.

Une nouvelle application de cartographie, « l'appli terrain », a été mise à la disposition des services immobiliers de la SWL, et plus particulièrement des gestionnaires du patrimoine foncier. Elle est également consultable par les 62 SLSP.

Elle permet, pour les terrains SWL actuellement, de visualiser les données utiles à la mise en œuvre de programmes de construction de logements ou d'habitats légers. Par exemple :

- la localisation et les indications administratives des terrains et des parcelles ;
- Les informations relatives à l'aménagement du territoire (plan de secteur, atlas des voiries vicinales, PICC, ...) ;
- La qualité des sols (contraintes karstiques, sites géologiques et miniers, radon,) ;
- l'environnement et divers aléas, etc.

Ce projet est réalisé en 2 phases :

1) Cartographie des terrains SWL

En juillet 2022, 100% des terrains de la SWL étaient intégrés dans l'outil de cartographie. Suite aux travaux de vérification de la cohérence entre l'inventaire de la Comptabilité et celui de la Gestion foncière, des adaptations devront certainement avoir lieu en 2023.

2) Cartographie des terrains SLSP

Fin 2022, deux sociétés-pilotes ont démarré les tests de cet outil. Une 3^{ème} SLSP accompagnera bientôt la SWL lors de la phase test.

Feuille de route ODD (05.2022)



1. Parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles au sein de la SWL

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
- Meilleure gestion de l'eau par le remplacement des robinets	Bâtiment SWL	12.2. Ressources naturelles	Consommation d'eau de la SWL Réduction de 10 % de la consommation en eau par rapport à 2019	En cours

Résultats – Terminé

		Consommation globale	Consommation par agent
Année 2019	Eau en m ³	3.423	19,38
Année 2022	Eau en m ³	670	3,47

Réduction de 82% entre 2022 et 2019

La cible était de 10%. Le pourcentage de réduction risque de diminuer car l'année 2022 a encore été impactée par des périodes de télétravail obligatoires dans le cadre de la crise de la Covid-19 et qu'en 2023, les fontaines à eau (munies de bonbonnes) devraient être remplacées par des fontaines raccordées à l'eau de ville.

La consommation en eau de la SWL a été réduite significativement suite aux actions suivantes :

- Remplacement des robinets par des robinets sans contact pour une question d'hygiène (plus de prolifération des microbes) mais également d'économie car l'eau ne coule que lorsque les mains sont détectées et s'arrête aussitôt qu'il n'y a plus de mouvement.
- Diminution de la présence au bureau (télétravail obligatoire durant le Covid et mise en place du télétravail structurel courant 2022).
- Sensibilisation du personnel aux actions possibles dans le cadre du développement durable :

- Etude de faisabilité de récupération des eaux usées pour utilisation dans les sanitaires	Bâtiment SWL	12.2. Ressources naturelles	Réalisation pour fin 2024	Long terme
-Remplacement des fontaines à eau par des systèmes approvisionnés par l'eau de ville	Bâtiment SWL	12.2. Ressources naturelles	Réalisation en janvier 2023	Janvier 2023

Résultats – En cours

En 2022, le cahier des charges a été rédigé et attribué. Le remplacement est prévu en début 2023.

Disposer d'une stratégie globale en matière de digitalisation pour la SWL (dont l'implémentation de la GED)	SWL	12.2. Ressources naturelles	- Plan de digitalisation précisant les objectifs spécifiques à cette matière et reprenant l'ensemble des projets et initiatives de la SWL en la matière	01/2023
			- Date de digitalisation des courriers IN dans la GED	mi-2023
			- Date de digitalisation des courriers OUT dans la GED	Fin 2023

Résultats – En cours

Le Plan de digitalisation est complètement rédigé depuis février 2021. Il sera mis à jour et soumis à validation lorsque le Contrat de gestion aura été approuvé par le GW et signé par les parties prenantes.

Bien que le plan de digitalisation ne soit pas encore formellement validé dans l'attente de la validation du projet de Contrat de gestion, la SWL ne se repose pas sur ses lauriers et pour en avoir le cœur net, elle a évalué son niveau de maturité numérique en répondant au baromètre 2022 proposé par Digital Wallonia. Le score obtenu par la SWL est de 53,6 (voir ci-après).

Ce baromètre ne s'adresse pas aux administrations publiques mais bien aux entreprises wallonnes.

En 2022, la moyenne des entreprises wallonnes était de 31.

La moyenne du secteur "immobilier" était de 32.

La SWL présente une moyenne équivalente à celle du secteur le plus mature numériquement, à savoir le secteur "Numérique et recherche".

Tous les agents de la SWL ont reçu la formation de base à l'utilisation de la GED et chaque nouvel agent est également formé.

8 Directions sur 13 travaillent dans l'outil.

Depuis 2021, les workflows suivants sont repris dans la GED :

- courrier entrant ;
- formulaire de contact ;
- gestion de la chambre de recours.

Afin de faciliter l'adhésion de toutes les Directions à la GED, il a été décidé de travailler sur base de projets pilotes. Le 1er projet pilote concerne la gestion du Comité de Direction. Les documents (OJ, PV, rapports) sont chargés dans Teams et seront conservés dans la GED. Un workflow sera également créé pour la validation des PV de réunion. Ceci permettra aux secrétaires des Départements de maîtriser la GED et donc d'aider leurs collègues par la suite.

objectif opérationnel

2. Mettre en œuvre des pratiques durables généralisées au secteur, en matière de marchés publics

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Sensibilisation des SLSP à l'adhésion à la charte d'achats publics responsables et aux ODD.	Secteur	12.7. Marchés publics	Réalisation de la sensibilisation	Court terme
- Introduction de clauses environnementales strictes pour le programme de création de logement à haute qualité environnementale (Norme DNSH - Do Not Significant Harm)	Marchés de travaux	12.7. Marchés publics	- Nombre de marchés subséquents à l'accord-cadre	En cours
Résultats – En cours				
<p>Le Gouvernement wallon a approuvé le 24 novembre 2022 le programme de construction de logements à haute performance environnementale visant la construction de 801 logements.</p> <p>L'obtention de moyens financiers européens est conditionnée au respect des objectifs et contrôles fixés par l'Union européenne pour accéder aux fonds de la « Facilité pour le Relance et la Résilience » (FRR) et ce dans le cadre de la Taxonomie verte européenne.</p> <p>Ces objectifs climatiques et environnementaux impliquent que les logements réalisés devront atteindre un niveau de consommation en énergie primaire inférieur de 20% à norme Q-Zen. De plus, les projets ne devront pas causer un préjudice important aux 6 objectifs environnementaux de l'UE (Do no signifiant harm DNSH).</p> <p>En 2022, la SWL a mis en place une centrale de marchés par le biais d'un accord cadre de conception-construction (Design & Build) de logements préfabriqués à haute performance environnementale au bénéfice des sociétés de logements reprenant ces exigences environnementales.</p>				
Continuer à intégrer des clauses sociales dans les marchés de construction/rénovation	Marchés de travaux	12.7. Marchés publics	<p>Nombre de stagiaires formés sur les chantiers wallons par le biais des clauses sociales depuis 2014</p> <p>Représentativité de la SWL et des SLSP dans les adjudicateurs utilisant les clauses sociales (%ge et nombre de dossiers)</p>	En cours

Résultats – En continu

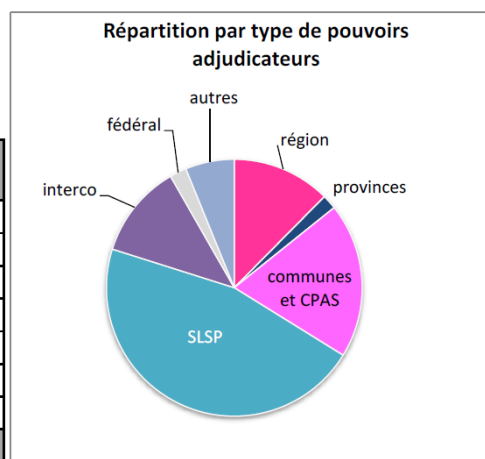
Même si elle paraît souvent difficile à mettre en œuvre, la clause sociale garde tout son sens là où se rencontre un public fragilisé, parfois en marge, parfois simplement différent, nécessitant un coup de pouce pour remettre le pied à l'étrier ou tout simplement pour retrouver une raison de se lever le matin. C'est donc tout naturellement que cette mission s'intègre aux missions déjà dévolues au secteur outre le fait qu'elle permet de lutter contre le dumping social.

Le nombre de stagiaires formés sur les chantiers wallons via les clauses sociales entre 2014 et décembre 2021 était de 856. Les dispositifs de formation les plus utilisés sont toujours le stage « clause sociale » FOREM, le Contrat d'alternance et le Contrat Formation Insertion.

Ce chiffre ne concerne pas uniquement les stagiaires formés dans le cadre des marchés attribués par les SLSP.

Voici la répartition par type de pouvoirs adjudicateurs :

Répartition par type de pouvoirs adjudicateurs	Nombre	%
région	123	12%
provinces	18	2%
communes et CPAS	193	20%
SLSP	455	46%
intercommunales	117	12%
fédéral	21	2%
autres*	61	6%
Total	988	100%



Nous pouvons constater que cette pratique est bien ancrée dans le Secteur car il représente 46% des dossiers en 2021.

Ceci est dû en grande partie aux diverses décisions qui ont, au cours des dernières années, favorisé le développement et l'insertion des clauses sociales dans les marchés de travaux (ex : clauses sociales imposées dans certains programmes lors de marché de travaux « bâtiment » dont l'estimation atteint 1.000.000€).



1. Adopter les directives européennes favorisant la lutte contre le réchauffement climatique à nos plans d'investissements régionaux.

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
<p>- Réaliser le programme de création de logements à haute qualité environnementale (Norme DNSH - Do Not Significant Harm)</p>	<p>SWL + SLSP</p>	<p>13.2. Politiques, stratégies et plan Climat</p>	<p>- Nombre de logements pour lesquels les marchés de travaux ont été attribués/ nbre de logements programmés</p> <p>- Nombre de logements ayant atteint ou dépassé le stade de la réception provisoire/nbre de logements programmés</p>	<p>Long terme</p>

Résultats – En cours

Le Gouvernement wallon a approuvé le 24 novembre 2022 le programme de construction de logements à haute performance environnementale visant la construction de 801 logements, **les opérations ont été notifiées aux SLSP le 1er décembre.**

Il concerne la conception-construction (Design & Build), sur les terrains de la SWL ou des sociétés, de logements préfabriqués 2D ou 3D à haute performance environnementale.

Il vise à mettre en œuvre des logements préfabriqués à haute qualité environnementale, de manière rapide et facilitée par un accord-cadre de conception-construction mis à disposition par la SWL

La préfabrication vise à mettre en œuvre des systèmes constructifs alternatifs à la construction traditionnelle, permettant d'atteindre une meilleure qualité environnementale et une exécution plus rapide.

Les sociétés pourront choisir lors de la réalisation de leurs marchés subséquents, un des quatre systèmes constructifs validés dans le cadre de l'étude environnementale.

Les quatre systèmes appropriés au programme, et suffisamment développés en Wallonie sont : la structure bois, le CLT (cross laminated timber), le poteau poutre (bois-acier), et la préfabrication 3D (module structure bois/acier).

Chaque système a des avantages et des inconvénients, ce qui les rend adaptés à différentes situations (construction en hauteur, économie de matériaux, ...) envisageables par les sociétés.

Les opérations éligibles ont été présélectionnées et classées par la Société wallonne du Logement en regard des objectifs poursuivis ainsi que du degré de rencontre différents critères de sélection.

En 2022, la SWL a mis en place une centrale de marchés par le biais d'un accord cadre de conception-construction (Design & Build) de logements préfabriqués à haute performance environnementale au bénéfice des sociétés de logements.

Cet accord cadre a été attribué le 23 décembre 2022, par procédure concurrentielle avec négociation.

La SWL a organisé des séances d'information pour les sociétés de logement tout au long de l'année 2022.

En parallèle de l'attribution du marché, les SLSP, avec l'aide des inspecteurs immobiliers, ont commencé à travailler sur la rédaction des marchés subséquents.

Afin de fournir un support aux SLSP, le site Extranet de la SWL reprend toutes les informations utiles aux SLSP :

- les documents de l'accord cadre ;
- les enregistrements des 5 webinaires de 2 heures qui ont eu lieu de février à juin, ainsi que les slides des formations, une FAQ reprenant les questions posées lors des webinaires ;
- les documents modèles, autre FAQ et documents informatifs, produits pour faciliter la remise en concurrence des marchés subséquents.
- **14 fiches mises en ligne sur Qzen, le biosourcé et les isolants.**

Maître d'ouvrage

Dans le cadre de ce programme et de l'accord-cadre, **la SWL réalisera deux projets de logements innovants visant une performance environnementale globale optimisée.**

Ces deux projets sont prévus en délégation et accompagnement en maîtrise d'ouvrage. La cession des terrains est prévue avant la réalisation des logements.

Ces réalisations exemplaires (**14 logements place Mattéoti à La Louvière et 10 logements à Lonzée commune de Gembloux**) sont au stade de la passation des marchés subséquents.

Ces opérations feront l'objet d'actions pédagogiques (formations, visites techniques, ...) à destination des SLSP et des inspecteurs immobiliers de la SWL.

2. Contribuer à la réduction des consommations énergétiques de référence (et dès lors des émissions de GES) des logements gérés par les SLSP

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance								
Réduire les consommations énergétiques et émissions de gaz à effet de serre générées par le secteur	Secteur	13.2. Politiques, stratégies et plan Climat	Nombre de logements dont la rénovation énergétique a été finalisée (réception provisoire OK) Réduction de 10.000 tonnes de GES en 2024 vs 2019	2024								
Résultats – En cours												
Nombre de logements dont la rénovation énergétique a été finalisée (réception provisoire OK)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>1.062</td> <td>1.439</td> <td>1.027</td> </tr> </tbody> </table>					Année	2020	2021	2022	Total	1.062	1.439	1.027
Année	2020	2021	2022									
Total	1.062	1.439	1.027									
<p>Le programme d'investissement Plan Réno 2020-2025 vise la réduction des GES par l'amélioration des performances énergétiques des logements qui devront atteindre le label B.</p> <p>La mesure des réductions de gaz à effet de serre se fera sur la différence de label des logements avant et après travaux.</p> <p>Un projet de calcul du bilan carbone du secteur est en cours d'étude.</p> <p>La SWL a organisé en interne des informations aux techniciens pour la promotion des pompes à chaleur.</p> <p>La réduction des consommations énergétiques allie à la fois le programme de rénovation des logements et le plan d'accompagnement des locataires pour viser une amélioration du bien-être des habitants et une appropriation des enjeux énergétiques.</p>												
-Création d'un accord-cadre visant à désigner un prestataire de services pour le calcul d'un bilan carbone : 1) au sein de la SWL (pour donner l'exemple) 2) au sein des SLSP qui pourraient bénéficier de cet accord-cadre	SWL + SLSP + Prestataire désigné par un marché public	13.2. Politiques, stratégies et plan Climat	-Nombre de SLSP participantes/Nombre total des SLSP - Réduction des Emissions de GES	Moyen terme Long terme								



1. Contrôler les SLSP dans le but d'éviter les corruptions, conflits d'intérêts, pots-de-vin...

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
-Contrôle des commissaires (entre autres, respect du Code d'éthique et de déontologie par les responsables locaux)	Secteur	16.5. Lutte contre la corruption	-Nombre de participation des Commissaires aux réunions des organes de gestion et de contrôle tenues au sein du secteur / an	En cours et sur le long terme
Résultats – En continu				
<p>Au 31/12/2022, 15 Commissaires (14,2 ETP) de la SWL étaient affectés auprès des SLSP.</p> <p>La finalité de leur travail de terrain s'inscrit pleinement dans la mission de régulation et de contrôle par la SWL du respect, par les SLSP, des dispositions légales et réglementaires et des modalités de mise en œuvre de leurs missions telles que définies par le Code wallon de l'Habitation durable.</p> <p>En prévenant la déviation par rapport aux objectifs par l'émission d'un jugement sur l'action en cours, ils participent à un contrôle a priori et simultané dans le cadre d'une tutelle préventive à l'échelle du secteur, en vue d'y promouvoir la bonne gouvernance, de garantir un accès et des conditions de logement équitables et une affectation optimale des ressources par l'implantation d'une pratique de gestion budgétaire des opérations et des projets.</p> <p>Pour chaque société, le Commissaire veille au respect du Code d'éthique et de déontologie par les responsables locaux, à la régularité des procédures et des actes posés au regard des lois, décrets, arrêtés, statuts, règlements d'ordre intérieur et de l'intérêt général. Il veille au respect des procédures et conditions de l'attribution des logements, de l'engagement des dépenses et il émet un avis sur le budget de la société.</p> <p>Pour ce faire, il assiste avec voix consultative aux réunions des organes de gestion et de contrôle des SLSP et dispose d'un droit de recours contre toute décision qu'il estime irrégulière. Les recours sont soumis pour arbitrage à l'examen de la SWL.</p> <p>Au total, 1.372 réunions des organes de gestion et de contrôle ont été tenues au sein du secteur en 2022. Par ailleurs, en 2022, aucun recours n'a été introduit à l'encontre de certaines décisions de SLSP.</p>				
-Augmenter la fréquence des audits en SLSP (Service commun d'audit SPW-FWB)	Secteur	16.5. Lutte contre la corruption	-Nombre d'audits SLSP/ an (année de référence : 2021)	En cours et sur le long terme

Résultats – En continu

En ce qui concerne les audits SLSP

2020 : 7 audits

2021 : 17 audits

2022 : 17 audits

Augmentation de 58% entre 2021 et 2020.

Le Comité d'Audit Logement est chargé de proposer à la Direction de l'Audit du Logement du Service commun d'Audit de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Wallonie la programmation des audits des SLSP qui seront effectués au cours d'un exercice.

Le Comité se réunit 4 fois au minimum par an.

Les audits permettent de contrôler les aspects organisationnels, administratifs, techniques et financiers des SLSP audités. Leur mission s'exerce là où la tutelle de la SWL n'intervient pas. En fonction de l'actualité, le Comité d'Audit Logement peut décider de confier des missions d'audit auprès de SLSP non reprises dans la programmation des audits.

Les audits SLSP peuvent dans certains cas déboucher sur la mise en place de suivis rapprochés. Dans l'hypothèse où les manquements constatés relèvent de la simple mauvaise gestion ou de maladresses non intentionnelles dans l'application d'une réglementation, sans pour autant constituer de véritables infractions, le CA de la SWL peut décider de la mise en place de mesures de « suivi rapproché » par le ou les différents services concernés de la SWL.

Dans la pratique, la SWL met régulièrement en place des mesures de « suivi rapproché » pour accompagner les SLSP qui rencontrent des difficultés qui peuvent être à l'origine de dysfonctionnements.

-Contrôle technique, administratif et financier des opérations immobilières des SLSP par le Département immobilier	Secteur	16.5. Lutte contre la corruption	%ge de factures relatives aux opérations immobilières sous tutelle qui sont contrôlées techniquement et administrativement	En cours et sur le long terme
--	---------	----------------------------------	--	-------------------------------

Résultats – En continu

100% des factures relatives aux opérations immobilières sous tutelle qui sont contrôlées techniquement et administrativement

La procédure « Approuver les factures des opérations immobilières » a été rédigée en 2021 ainsi que les modes d'emploi d'utilisation du LTF et la liste des vérifications à réaliser sur les notes d'honoraires, les états d'avancement des travaux et les factures de type impétrants.

Des formations ont été réalisées en interne, afin d'expliquer ces documents et de réaliser des exercices d'approbation des factures. A l'issue de ces formations, des adaptations du LTF ont été demandées afin de réduire les risques d'erreur et de faciliter le travail des agents.

Après avoir été testée en formation et au quotidien, la procédure a été validée par le Comité de Direction le 29 mars 2022. Elle est disponible sur l'extranet.

-Contrôle de la Direction Finance et comptabilité (contrôle des factures hors dossiers et des collectifs de factures SLSP (op immo) à payer via la SWL, suivi des situations mensuelles de trésorerie...)	Secteur	16.5. Lutte contre la corruption	- %ge de factures hors dossiers LTF contrôlées par la DFC -%ge de collectifs de factures des opérations immobilières des SLSP contrôlés par la DFC	En cours et sur le long terme
Résultats - En continu - 100% des factures hors dossiers LTF contrôlées par la DFC -100% des collectifs de factures des opérations immobilières des SLSP contrôlés par la DFC Les différentes étapes sont reprises dans la procédure « Gérer les opérations courantes sur les comptes des SLSP centralisés à la SWL » validée par le Comité de Direction le 29 novembre 2022.				
Contrôle juridique et technique de tous les marchés soumis à tutelle	Secteur	16.5. Lutte contre la corruption	%ge de marchés soumis à tutelle contrôlés par la DMP et par les DO	En cours et sur le long terme
Résultats – En continu 100% des marchés soumis à tutelle contrôlés par la DMP et par les DO 573 dossiers soumis à tutelle ont été analysés par la cellule « Marchés » en 2022 : <ul style="list-style-type: none"> - 567 dossiers approuvés ; - 2 dossier annulés et 1 prise d’acte ; - 3 dossiers renvoyés aux SLSP afin que la procédure soit relancée. 				

objectif opérationnel				
2. Mettre en œuvre des procédures ou des chartes en vue d'éviter les conflits d'intérêts au sein de la SWL				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Le Ministre du Logement demande la signature de la charte de l'Administrateur	SWL	16.5. Lutte contre la corruption	Pourcentage des administrateurs ayant signé la charte (cible 100%)	En cours et sur le long terme
Résultats – En continu 100% des administrateurs de la SWL ont signé la charte Ces chartes sont signées et envoyées en même temps que la note au Gouvernement Wallon les désignant en tant qu'administrateurs.				
Rédiger une note explicative sur les conflits d'intérêts, la corruption et la fraude pour l'ensemble du personnel	SWL	16.5. Lutte contre la corruption	Note communiquée	31/12/22
Résultats – En cours Fin 2022, la première version de la note explicative relative aux conflits d'intérêts, à la corruption et à la fraude était rédigée. En 2023, elle doit faire l'objet d'une validation et de sa transmission aux membres du personnel.				
Faire signer des déclarations d'absence de conflits d'intérêts pour les collaborateurs impliqués dans le programme de création de logements à haute qualité environnementale	SWL	16.5. Lutte contre la corruption	Conservation des documents signés	31/12/22
Résultats – En cours En 2022, les agents de la Direction des Marchés publics ont signé une déclaration d'absence de conflits d'intérêts dans le cadre du programme de création de logements à haute qualité environnementale.				

3. Mettre en œuvre des procédures ou des chartes en vue d'éviter les conflits d'intérêts au sein des SLSP

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Les membres des CA des SLSP, les commissaires et les Directeurs-gérants signent le code de déontologie et d'éthique qui reprend un volet sur les conflits d'intérêts et les pots de vins + extension aux membres du Comité d'attribution	SLSP + Commissaires	16.5. Lutte contre la corruption	Pourcentage de membres des CA des SLSP, des commissaires et des Directeurs-gérants ayant signés le Code de déontologie (cible 100%)	En cours et sur le long terme
Résultats – En continu				
<p>Formellement, le Code Wallon de l'Habitation durable impose la signature du Code d'éthique et de déontologie aux Administrateurs (art. 148 bis), Directeur-gérant (art. 158), Commissaire (art. 166), mais ne le prévoit pas expressément pour les membres du Comité d'attribution.</p> <p>Dans un souci de cohérence et étant donné le but recherché au travers du Code d'éthique et de déontologie, la SWL a également demandé membres d'un Comité d'attribution de signer le document et de le mettre dans la base de données administratives (communication transmise le 30/09/2022).</p> <p>Les documents signés figurent dans la Base de données administrative.</p>				
Le programme de formation des administrateurs des SLSP reprend un volet sur le code d'éthique et de déontologie.	SWL + SLSP	16.5. Lutte contre la corruption	Programme de la formation des administrateurs des SLSP	En cours et sur le long terme

Résultats – En continu

La SWL a achevé courant mai et juin 2022 le cycle de formation des administrateurs entamé en 2020 et suspendu pour cause de crise sanitaire.

Ainsi, **8 webinaires ont été dispensés** couvrant les 10 modules de formation :

- Description des acteurs de la politique du logement ;
- Missions et fonctionnement des organes statutaires ;
- Régime locatif ;
- Action sociale ;
- Règles comptables et budgétaires ;
- Règles fiscales ;
- Marchés publics ;
- Outils informatiques ;
- Activités de banque SLSP ;
- Gestion immobilière et outils (Cadastré et Cartographie).

Ces webinaires ont permis de former 1.830 administrateurs. Ils abordent le code d'éthique et de déontologie.

La digitalisation a également permis aux administrateurs absents lors des présentations en « live » ou ayant pris leur mandat en cours de législature de pouvoir s'autoformer en utilisant les « replays » disponibles sur l'extranet de la SWL. Cette autoformation est validée par une « attestation sur l'honneur de suivi de formation en ligne ». Ainsi pas moins de 150 administrateurs se sont fait former en ligne sur différents modules.

Rédiger une note explicative sur les conflits d'intérêts, pots-de-vin et risques de fraude pour l'ensemble du personnel	SLSP	16.5. Lutte contre la corruption	Note communiquée	31/12/22
---	------	----------------------------------	------------------	----------

Résultats – En cours

Fin 2022, la première version de la note explicative relative aux conflits d'intérêts, à la corruption et à la fraude était rédigée. En 2023, elle doit faire l'objet d'une validation et de sa transmission aux membres du personnel.

Faire signer des déclarations d'absence de conflits d'intérêts pour les collaborateurs impliqués dans le programme de création de logements à haute qualité environnementale	SWL	16.5. Lutte contre la corruption	Conservation des documents signés	31/12/22
--	-----	----------------------------------	-----------------------------------	----------

objectif opérationnel				
4. Faire de la SWL un organisme exemplaire en termes de gouvernance.				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
- Publier annuellement le Rapport d'activités (transparence)	SWL	16.6. Institutions efficaces et responsables	-Date de publication du rapport d'activités	En cours et sur le long terme
Résultats – En continu				
Les rapports d'activités de la SWL se trouvent sur le site internet . S'y retrouvent les rapports depuis 2015. Ils sont accompagnés des comptes annuels.				
-Transmettre annuellement le reporting du Contrat de gestion basé sur la DPR au Ministre du Logement.	SWL	16.6. Institutions efficaces et responsables	-Date d'envoi du reporting du Contrat de gestion au Ministre du Logement	En cours et sur le long terme
Résultats – En continu				
<p>Pour la première fois de son histoire, la SWL a obtenu l'accord du Ministre du Logement de pouvoir co-construire son Contrat de gestion 2021-2025, outil essentiel à la mise en œuvre des ambitions contenues dans la DPR. Ce projet de Contrat de gestion a été validé par le Conseil d'administration en date du 27/11/2020 et ensuite transmis au Cabinet de tutelle.</p> <p>La Note d'Orientation s'y rapportant présente les ambitions et les orientations stratégiques de l'action de la SWL, au regard des éléments clefs de l'évaluation du précédent Contrat de gestion, des enjeux sectoriels et des volontés du Gouvernement traduites dans la Déclaration de Politique Régionale 2019-2024. Elle a été approuvée par l'Exécutif wallon fin 2020.</p> <p>Au vu de ces éléments et de la nécessité de respecter les échéances fixées par le Gouvernement, la SWL a décidé de démarrer la mise en œuvre du contenu du projet de nouveau Contrat de gestion sans attendre sa validation formelle par le Gouvernement.</p> <p>Depuis sa transmission au Cabinet du Ministre du Logement, en concertation avec celui-ci, le projet de Contrat de gestion a fait l'objet d'actualisations et de mises en adéquation avec les nouvelles missions confiées à la SWL, principalement suite aux événements liés la crise sanitaire, aux inondations catastrophiques de juillet 2021, aux nouveaux programmes d'investissement alloués et à l'accueil des réfugiés ukrainiens.</p> <p>Le reporting 2020-2021-2022 du projet de Contrat de gestion a été approuvé par le CA le 29/09/2023. Il a été transmis dans la foulée au Ministre du Logement.</p>				
-Gérer le secrétariat de la chambre de recours	SWL	16.6. Institutions efficaces et responsables	-Nombre de recours reçus/an	En cours et sur le long terme

Résultats – En continu

Les locataires et candidats-locataires ont la possibilité, dans certains cas, d'introduire un recours (contestation officielle) auprès d'une chambre de recours instituée au sein de la SWL.

La chambre de recours, composée de cinq membres permanents représentant les SLSP, les CCLP, l'Administration régionale et la SWL, est présidée par l'éminent membre de la magistrature, Monsieur Thierry Marchandise. Ces experts expérimentés en matière de location se réunissent pour examiner les recours avec soin et impartialité.

La SWL joue un rôle de premier plan dans la gestion intégrale du secrétariat de la Chambre des recours, ainsi que dans l'instruction des recours et la rédaction des propositions et du suivi des décisions.

Il est important de noter que la plupart des recours classés sans suite sont le fruit d'un désistement ou d'un accord entre les parties, après interventions du juriste ou du service d'aide de la réglementation locative aux SLSP.

Si un locataire ou un candidat-locataire est confronté à une situation litigieuse et qu'il recherche une solution équitable, cette option se révèle donc être très précieuse.

Le candidat locataire peut introduire un recours en cas :

- de refus d'admission ou de non-confirmation de sa candidature ;
- d'attribution d'un logement dont il estime qu'il aurait dû lui être attribué ;
- de radiation de sa candidature.

Le locataire peut introduire un recours:

- en matière de calcul de loyer ;
- en cas de contestation d'une attribution par mutation.

Année 2022				
216 recours	Pas compétent	19		
	Sans objet/suite	70		
	Irrecevable	4		
	Recevable	123	Fondé	75
			Non fondé	48

-Formaliser et améliorer les processus importants mis en œuvre par la SWL (y compris la gestion des projets permettant à la SWL de réaliser ses objectifs)	SWL	16.6. Institutions efficaces et responsables	-Nombre de procédures validées /an -Date de mise en œuvre de la gestion de projet et du PMO - timing 1 ^{er} semestre 2021	En cours et sur le long terme
--	-----	--	---	-------------------------------

Résultats – En continu

Nombre de procédures validées par an

2021 : 5

2022 : 6

En janvier 2022, **les procédures suivantes**, qui ont été travaillées avec les services métiers concernés, ont été validées par le Comité de Direction :

- Rôles de la SWL dans le cadre des audits SLSP, du suivi des recommandations et du plan d'actions ;
- Approuver les factures relatives aux opérations immobilières ;
- Formulaire de contact dématérialisé ;
- RGPD - Gérer les demandes d'accès aux données à caractère personnel ;
- Gérer la trésorerie des SLSP ;
- Gérer les opérations courantes sur les comptes SLSP.

En 2022, 9 autres procédures étaient en cours de rédaction.

Gestion de projets et PMO

Etant donné l'ambition de la DPR et du projet de Contrat de gestion associé, la SWL a opté pour la mise en place d'un **Projet Management Office (PMO)**, une approche managériale qui vise à faire progresser les capacités de réussite des projets par l'amélioration de leur pilotage, par l'adoption d'une méthode et de procédures communes pour la gestion des projets, des ressources et compétences nécessaires. Le PMO doit faciliter la transversalité et la coopération indispensables à la réussite de projets aussi forts les uns que les autres.

Afin de répondre à l'une des 4 orientations stratégiques du projet de Contrat de gestion concernant, notamment, la promotion de la Bonne Gouvernance au sein de notre société, la SWL a fait appel à un Consultant extérieur pour mettre en place un PMO et définir une méthodologie de gestion de projet.

Entamée fin 2020, la mise en place de cette nouvelle méthodologie consistait en la création des différents outils nécessaires (modèle de fiche projet, modèle de rapport de suivi, modèle du tableau de bord...) ainsi qu'en l'accompagnement des agents dans leur familiarisation à ceux-ci (présentation, formations...).

L'année 2021 a vu l'arrivée d'une experte en remplacement du consultant pour poursuivre la mise en place d'un Project Management Office (PMO).

L'année 2021 a permis, dès janvier, l'utilisation des différents outils nécessaires ainsi que leur adaptation suite au retour d'expérience des agents. La procédure de gestion de projets a été formalisée, validée et transmise à l'ensemble du personnel.

Fin 2022, le PMO assurait le suivi simultané, via pour la plupart des rapports de suivi mensuellement complétés par les chefs des projets, de 60 projets tant internes que du projet de Contrat de gestion. A la même période, 46 projets s'étaient déjà clôturés avec succès.