

Rapport annuel 2022

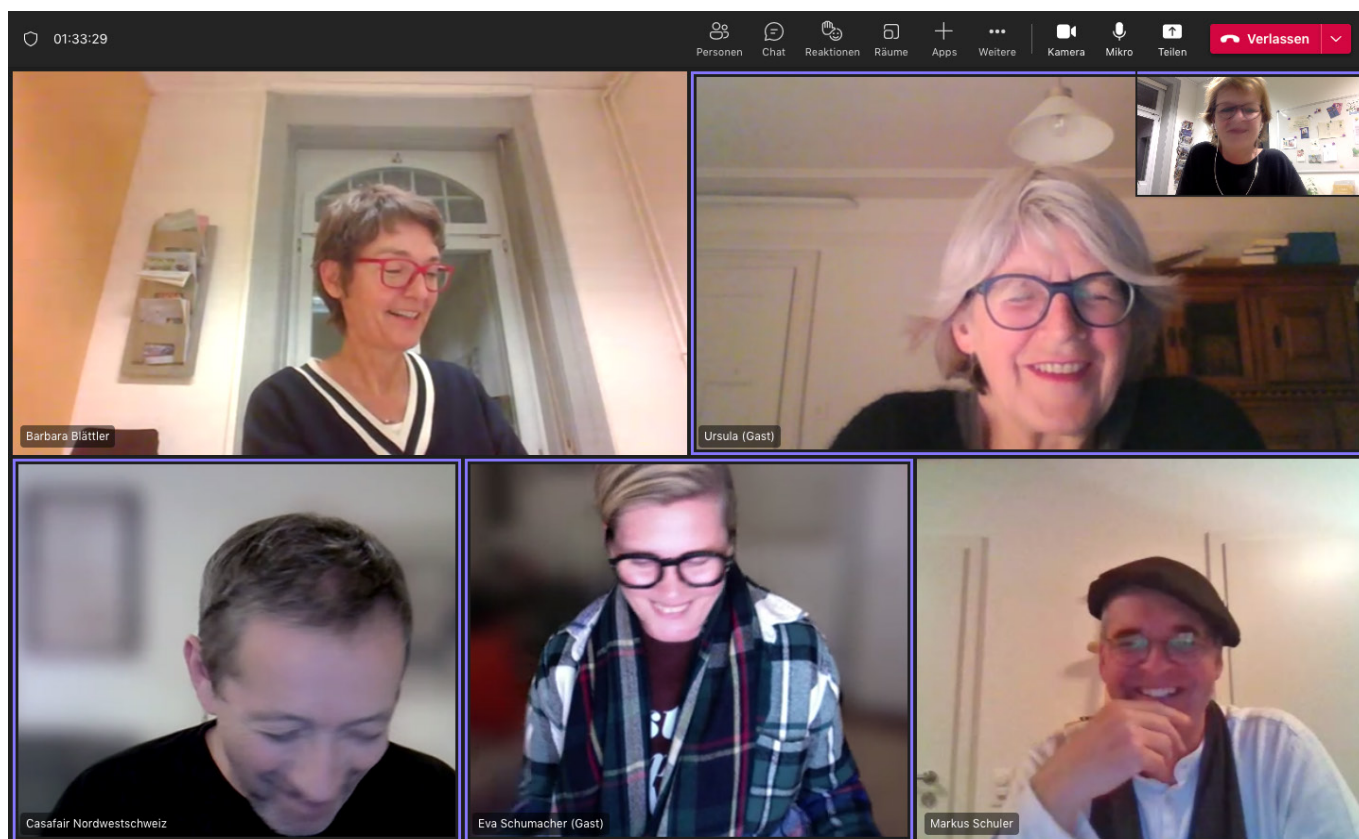
Durant l'année sous revue, les deux priorités d'HabitatDurable ont été le développement du service conseil et le positionnement politique dans le domaine du droit du bail. L'association a eu à cœur de consolider les deux piliers de sa stratégie de développement : intensifier sa communication autour d'un thème clé et enrichir le catalogue de prestations qu'elle propose à ses membres.

Avancées et mesures

De nombreuses mesures inscrites dans la stratégie de développement ont été implémentées et sont aujourd'hui intégrées au fonctionnement de l'association. Les postes de travail créés à cette occasion pour le marketing et la coordination des activités de conseil sont une source de plus-value constante et un gage d'efficacité. Nous ne pourrions plus nous passer des groupes spécialisés, essentiels pour notre développement et la qualité de nos services, qu'il s'agisse de rédiger les formulaires et fiches d'information disponibles dans notre boutique en ligne, de répondre à des consultations ou de renseigner les médias dans nos domaines d'expertise. Le fonds d'activités créé en 2021 fonctionne comme une caisse de campagne commune pour les sections et l'Association centrale. Il contribue notamment à soulager financièrement les sections peu argentées pour la mise en œuvre de leurs projets et campagnes.

La numérisation a progressé dans de nombreux domaines : l'enregistrement numérique des prestations de conseil permet un meilleur suivi des membres, notre nouveau calculateur de loyer a trouvé son public, un cinquième des manifestations et près de la moitié des séances programmées durant l'année se sont déroulées en ligne, nos membres optent de plus en plus souvent pour la version ePaper de nos magazines et l'informatique en nuage permet de se connecter à partir de n'importe quel poste de travail. Le virage numérique comporte toutefois des risques en matière de cybersécurité et de protection des données, raison pour laquelle nous avons mandaté en 2022 une expertise juridique sur les mesures à prendre en matière de protection des données.

D'autres secteurs d'activité n'ont pas encore été abordés. Un gros travail reste surtout à accomplir pour mieux profiler l'association. HabitatDurable doit affermir son positionnement politique et se doter de messages clés concrets sur les thèmes jugés prioritaires. Il nous manque actuellement un forum où discuter et formuler les principes fondamentaux qui guident notre action. Le poste vacant de responsable du GT Politique n'a malheureusement pas pu être repourvu durant l'exercice sous revue.



Instantané de la conférence de coordination en ligne

Activités de conseil

L'offre de conseil gratuite réservée à nos membres est très utilisée et son succès va croissant. Le service conseil centralisé mis en place par les sections ML, NWS, OS et ZH a enregistré une hausse de 20 % des demandes par rapport à 2020. Les conseiller·ères sont de plus en plus sollicité·es, et on constate en particulier une nette augmentation des questions envoyées par courrier électronique. Il nous est arrivé de recevoir jusqu'à quinze appels téléphoniques en une matinée – un record !

En Suisse allemande après une consultation par courriel, nous envoyons un message de suivi pour demander aux personnes conseillées d'évaluer la qualité du service. En 2022, 30 % d'entre elles nous ont communiqué leur avis.

Notes moyennes obtenues sur une échelle de 1 (extrêmement insatisfaisant) à 6 (extrêmement satisfaisant) :

Impression générale : 5.4

Service à recommander : 5.6

Délai de réponse : 5.5

Le Comité central juge essentiel d'assurer la qualité et la professionnalisation du service conseil. Pour ce faire, il a commandé un premier concept de centralisation du service conseil, dans un premier temps pour la Suisse allemande, et a créé une poste de coordination à partir du 1er juillet 2022. La section Zentralschweiz rejoindra le service conseil centralisé en 2023.

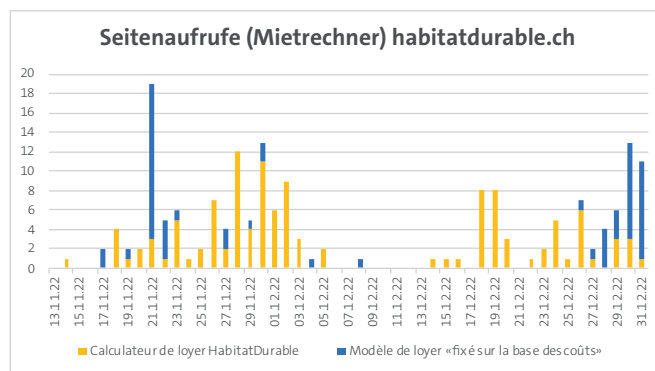
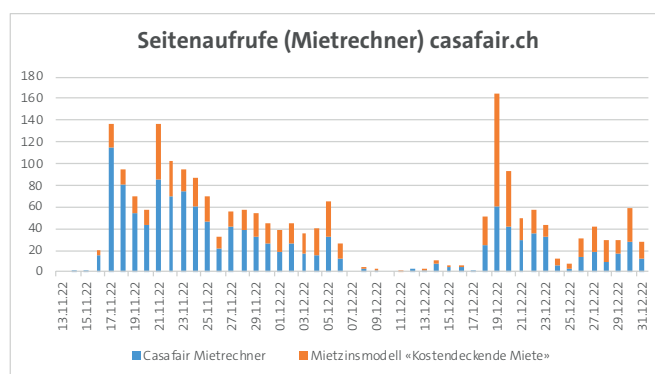
La responsable des activités de conseil a régulièrement effectué des séances en ligne avec les conseiller·ères nouvellement recruté·es à des fins de transfert de connaissances et de partage d'expériences. Une rencontre de toutes les professionnel·les du réseau de conseil a été organisée pour la deuxième fois fin octobre ; elle a réuni 45 participant·es. Le recrutement ciblé de nouvelles personnes a permis d'améliorer la couverture régionale du réseau de conseil.

Positionnement politique axé sur le droit du bail

En 2022, l'association a affûté son positionnement avec deux réponses à des consultations et dix communiqués aux médias sur des problématiques politiques. Un premier échange de vue a eu lieu avec les instances dirigeantes de l'association Coopératives d'habitation de Suisse.

Durant l'année sous revue, HabitatDurable s'est concentrée sur les questions relatives au droit du bail. La direction a régulièrement pris part à la Table ronde de l'Office

fédéral du logement sur la révision du droit du bail. L'évolution des loyers est un sujet politique brûlant et aucune accalmie n'est en vue sur ce front. À la mi-novembre, HabitatDurable a communiqué sa propre position à ce sujet, fondée sur le modèle du « loyer fixé sur la base des coûts », qui se démarque des autres propositions entendues dans ce débat. En complément, un calculateur de loyer a été publié sur notre site Internet. À fin 2022, 484 documents PDF détaillant le loyer calculé à partir des renseignements fournis avaient été téléchargés depuis l'application.



En complément à cette offre, une série de cours intitulée « ABC des Vermietens 1–4 » [l'ABC de la location] a été lancée en Suisse allemande. Elle comprend les modules suivants : « 1. Fair vermieten » [location équitable], « 2. Nebenkosten » [coûts accessoires], « 3. Mietzinsberechnung » [calcul du loyer] und « 4. Wohnungsabnahme » [restitution du logement]. Ces cours ont généré tellement d'inscriptions que pour plusieurs d'entre, deux sessions ont été organisées en parallèle.

Communication avec renforcement en Suisse romande

Les revues casanostra et HabitatDurable ont continué à paraître au rythme de cinq numéros annuels. La newsletter a été envoyée quasi mensuellement à ses abonné·es. L'appui supplémentaire de notre stagiaire francophone a permis de renforcer efficacement les mesures de communication en Suisse romande. Nous avons ainsi pu envoyer tous nos communiqués dans des deux langues et étoffer la présentation de nos thèmes clés sur le site Internet.

Les statistiques témoignent de l'efficacité de ces mesures :

	Casafair	Par rapport à 2021	HabitatDurable	Par rapport à 2021
Nombre de communiqués de presse	10	+25%	10	+43%
Taux moyen d'ouverture de la newsletter	63%	+0.3%	71%	+4%
Nombre d'abonné-es à la newsletter fin 2022	12'273	+5%	1'369	+21%
Nombre de consultation du site Internet, au total	256'539	-1.5%	38'266	+15%

Événements et cours

Nous avons proposé 93 événements et 16 événements en partenariat. Un cinquième de ces manifestations a eu lieu en ligne. La plupart ont rencontré un franc succès. Les retours des participant-es nous montrent que certain-es apprécient beaucoup de ne pas avoir se déplacer, alors que d'autres préfèrent le contact direct sur place. En tout, 2'069 personnes ont participé aux événements organisés par HabitatDurable, dont à peine 7 % n'étaient pas membres de l'association.

L'objectif est de faire mieux connaître le programme de manifestations en dehors du cercle des membres. Le programme du printemps 2023 sera donc pour la première fois encarté dans les magazines de la BAS et de Solarspar.

Services immobiliers pour la région de Berne

Après la phase de développement de l'offre de services immobiliers (IDL), 2022 aura été une année de consolidation. Au total, 140 mandats ont pu être facturés, soit près de 30 % de plus que l'année précédente. Les services proposés vont des conseils en matière de droit du bail aux transactions immobilières, en passant par les états des lieux et les mandats de gestion. Le petit portefeuille d'immeubles sous gestion a assuré un chiffre d'affaires de base, mais accapare aussi de précieuses ressources en personnel.

Parallèlement aux services commerciaux, les deux administratrices de biens immobiliers ont effectué une multitude de travaux nécessitant une expertise dans ce domaine au profit de l'association (notamment prestations de conseil par téléphone ou courriel) et du groupe spécialisé Droit du bail. Les collaboratrices ont également assumé la gestion du projet de calculateur de loyer en ligne, y compris la formation des conseiller-ères, la planification, ainsi que la mise en œuvre d'un séminaire interne « La RCP dans le droit du bail » pour le réseau de conseil. Elles se sont révélées une mine de compétences pour la direc-

tion et l'association.

L'expertise mise à disposition de l'association est rémunérée à un tarif réduit. De ce fait, malgré une importante charge de travail durant l'année sous revue, l'IDL boucle l'exercice en deçà du budget.

Secrétariat central

L'année 2022 a été particulièrement éprouvante pour le Secrétariat central : maladie, accident et congé sabbatique ont entraîné des absences plus ou moins prolongées qui ont fortement sollicité les collaborateur-trices et les ont forcées à fournir beaucoup d'efforts supplémentaires. Les suppléances ont néanmoins pu être assurées



10^{ème} anniversaire chez HabitatDurable:
Silvia Berger (à droite) et Barbara Blättler

de façon fiable au sein de l'équipe et les membres de l'association bénéficient des services habituels. L'engagement ad intérim de Daniel Gassman pour la direction et d'une stagiaire pour la communication en français ont apporté un certain soulagement.

À la fin de l'année, les trois collaboratrices des services immobiliers ont successivement donné leur démission. Ces départs ont des causes diverses, mais le fait que ce domaine d'activité n'ait pas toujours été bien accepté au sein de l'association a pu jouer un certain rôle.

Comité central

Le Comité central a tenu huit séances, la moitié d'entre elles ayant eu lieu à distance. Le Bureau du Comité s'est réuni à six reprises afin de préparer les dossiers et les décisions.

Christiane Gaillard (section Neuchâtel), Christoph Grupp (section Mittelland) et Raphaël Mahaim (conseiller national et conseiller de longue date d'HabitatDurable) ont fait leur entrée au Comité central. Esther Maag (section Nordwestschweiz) et Michel Wyss (membre du réseau de conseil) ont donné leur démission fin 2022. Avec leur départ se termine une courte période où toutes les sections ont été représentées au Comité central.

À la suite de la dernière Assemblée des délégué·es, le CC s'est plongé dans l'examen des statuts de la « Fondation Casafair » de la section Mittelland et a travaillé à l'élaboration d'un concept détaillé pour le « Prix Casafair ».

Deux demandes de financement par le fonds d'activités ont été soumises au CC, qui les a toutes deux approuvées :

- CHF 1 250 : accordés à la section Nordwestschweiz pour l'élaboration du plan de communication de la section
- CHF 4 500 : coût maximal du mandat d'élaboration d'un concept détaillé pour le « Prix Casafair ».

Bilan

Des avancées importantes ont pu être réalisées durant l'année sous revue, en particulier pour la professionnalisation du service conseil et la communication en Suisse romande. Si le Secrétariat central a pu continuer à fonctionner sans interruption malgré les nombreuses absences qui ont jalonné l'exercice, ce n'est que grâce à l'énorme investissement de ses collaborateur·trices.

C'est pourquoi je souhaite en premier lieu les remercier du fond du cœur. Ma gratitude va également au Comité central et aux représentant·es des sections ainsi qu'à toutes les professionnel·les du conseil et les délégué·es. Toutes se sont engagé·es bénévolement pour HabitatDurable, ont fait don de leur temps et de leur motivation, et c'est extrêmement précieux.

Kathy Steiner, directrice d'HabitatDurable Suisse