

Rapport annuel 2020

Durant l'année sous rapport, l'accent devait être mis sur le développement des services et des offres réservées aux membres ainsi que sur un engagement plus soutenu dans le secteur des relations publiques. Or l'association a vu l'ensemble de son fonctionnement fortement affecté par l'irruption imprévue de la pandémie de Covid-19. Toutes les personnes impliquées dans les différents domaines d'activité ont dû faire preuve d'une grande flexibilité et il a fallu répondre à des exigences supplémentaires en matière de planification et de gestion.

Croissance et développement

Deux ans après le coup d'envoi de la stratégie de développement, le comité central a effectué un bilan de la progression et des mesures déployées à ce jour. Des avancées importantes ont été réalisées en ce qui concerne l'image de l'association, l'organisation d'événements et les services immobiliers. Une harmonisation des activités de conseil est en cours.

Il est cependant apparu que de telles démarches n'entraînent pas automatiquement une croissance de l'effectif des membres. Durant l'exercice, l'association n'a enregistré que 89 nouvelles adhésions de membres cotisants, un nombre nettement inférieur à l'objectif de croissance qu'elle s'était fixé. Le comité central a décidé d'élargir la définition de l'objectif inscrit dans la stratégie de développement sous le titre « Croissance et développement » et de prendre également en compte les mesures mises en œuvre en tant qu'indicateurs de croissance de l'association.

Travail politique

Durant l'année sous rapport, la politique du logement et le droit du bail ont occupé la première place sur l'agenda politique. Au début de l'année, le peuple suisse a voté sur l'initiative « Davantage de logements abordables ». Le point de vue de l'association a été bien relayé dans les médias: la présidente a été invitée à l'émission « Arena » consacrée à la votation sur la SRF, la responsable de projets pour la Suisse romande a participé à la conférence de presse de l'ASLOCA à Neuchâtel et la radio romande a diffusé deux entretiens avec elle. Il y a aussi eu un troisième entretien sur les ondes de la RTN (radio régionale neuchâteloise), consacré à HabitatDurable en tant qu'acteur dans le domaine du développement durable.

La crise du coronavirus a éclaté fin février et certains secteurs ont été très durement touchés. Le groupe de contact Droit du bail de l'Office fédéral du logement (OFL) s'est réuni à un rythme quasi mensuel pour trouver une solution au problème des loyers commerciaux. La présidente de l'association y a plaidé pour un partage des charges.

À l'automne, l'OFL a lancé un nouveau processus de négociation sur le droit du bail. HabitatDurable s'est dès le début activement engagé pour une adaptation du modèle de fixation du loyer basée sur les coûts. Celui-ci doit permettre au bailleur de constituer des réserves suffisantes pour des réparations et des rénovations ultérieures.

HabitatDurable a enfin pris part à quatre consultations fédérales et adhéré à l'association de soutien de la double initiative pour la biodiversité et le paysage. Lors de l'Assemblée des délégué-e-s à Zurich, l'occasion a également été saisie d'organiser une table ronde ouverte au public avec la présence du directeur des travaux publics du canton de Zurich.



Participation à la remise des signatures des deux initiatives pour la biodiversité et le paysage.

Groupes spécialisés et réseau de conseil

Trois groupes spécialisés dédiés à différentes thématiques se sont constitués à partir du réseau de conseil: « Bâtiment, énergie, rénovations », « Droit du bail, PPE, exploitation » et « Résolution des conflits ». Ils se penchent sur des problématiques et des offres qui relèvent de leur domaine de compétence et soutiennent la direction et la communication par leur expertise. Les expert-e-s-conseil ont été sollicités à plusieurs reprises par les médias, entre autres pour des interventions dans le cadre des émissions « 10 vor 10 » (SRF) sur les rénovations énergétiques et « On en parle » (RTS) sur les défauts de construction.

Communication et marketing

Avec cinq numéros des revues « Casanostra » et « Habitat-Durable » destinées aux membres, ainsi qu'une newsletter périodique, l'association a régulièrement offert à ses membres des articles et des actualités sur les thèmes concernant les propriétaires de logements. Le nombre de destinataires abonnés à ces canaux croît régulièrement, ce qui est très réjouissant. Les newsletters électroniques sont très remarquées puisque le taux d'ouverture dépasse les 50%. La prospection auprès des annonceurs s'effectue désormais directement au secrétariat central. Cette décision s'est avérée payante, car suite à un démarchage actif des annonceurs, les recettes issues de la vente d'espaces publicitaires sont nettement plus élevées que l'année précédente. Les défections d'annonceurs au début du confinement ont pu être compensées par des échanges d'annonces avec des organisations partenaires.

En parallèle, le poste nouvellement créé au marketing a permis d'augmenter la notoriété de l'association au-delà du cercle de ses membres. Nous avons élargi notre audience et touché un plus vaste public grâce à une présence accrue sur les réseaux sociaux. La promotion des événements et des offres a pu s'y faire de manière ciblée. L'image de marque a été retravaillée et plusieurs actions créées pour les membres.



Plus de présence dans les médias sociaux.

Gestion de la qualité

Les nouveaux membres adhèrent généralement sur recommandation d'une de leurs connaissances. Il est donc essentiel que le taux de satisfaction soit élevé parmi les membres. Un système de feedback automatisé été mis en place pour recueillir des évaluations lors des demandes de conseil soumises par courriel et des événements. Pour l'instant, il n'est opérationnel qu'en Suisse allemande.

Ce système nous permet pour la première fois de traiter les remarques de manière groupée et de les transmettre aux expert-e-s-conseil ou aux personnes en charge de la manifestation.

Sur plus de 2500 courriels de demandes de conseil, nous avons reçu 421 feedbacks au total avec les notes moyennes suivantes (échelle de 1 à 6):

	Impression générale	Résolution du problème	Traitement dans les délais	Recommandation
Conseil en matière de construction*	5.2	5.0	5.2	5.3
Conseil*	5.0	4.8	5.1	5.1
Services immobiliers Casafair	5.5	5.8	5.8	6.0
Suisse centrale	5.5	5.3	6.0	5.7

(*Conseils en matière de construction et conseils: service centralisé de conseil par courriel des sections ML, NWS, OS, ZH)

Depuis le mois d'août, un système analogue est également opérationnel en Suisse alémanique pour les événements. En tout, 62 personnes ayant participé à 11 cours ont donné leur avis.

Impression générale: de 4.8 à 5.9 Ø 5.2
Intervenant-e: de 5.0 à 6.0 Ø 5.4
Contenu informatif: de 4.7 à 5.9 Ø 5.2

Événements et cours

Parmi toutes les activités de l'association, c'est le programme de cours qui a le plus pâti de la pandémie. Les restrictions imposées aux rassemblements ont conduit à l'annulation de 40 manifestations sur les 68 prévues en Suisse alémanique, et de 13 sur 24 en Suisse romande. Un concept de protection a été élaboré pour celles qui ont été maintenues et sept cours ont été dispensés en ligne. En tout, seuls dix cours étaient complets. Les événements virtuels ont tout de même rencontré un écho satisfaisant, car ils peuvent être suivis simultanément dans plusieurs régions et la participation nécessite beaucoup moins de temps.

Le programme d'événements est une offre que nos membres apprécient. Dans le cadre d'une formation continue, la responsable des cours au secrétariat central a élaboré un concept global avec le concours de la conférence de coordination. Le programme des événements doit refléter un large éventail de thèmes et répondre aux différents besoins des membres. Il doit également s'adresser de manière ciblée aux personnes intéressées susceptibles d'adhérer à l'association.

Services immobiliers de la région de Berne

Les services immobiliers ont connu une expansion notable. L'année sous rapport a été mise à profit pour créer des structures claires et durables pour ce secteur qui s'était progressivement constitué de manière informelle. Dans un premier temps, un concept d'exploitation a été élaboré avec plan financier et définition des domaines d'action. Le mandat de gestion immobilière assumé par une indépendante s'est transformé en un second poste fixe, ce qui a permis d'élargir la palette d'offres. Le site Internet a été entièrement refondu et un premier envoi publicitaire adressé aux membres de la région de Berne.

Outre des services immobiliers commerciaux, les deux collaboratrices ont assumé de nombreuses tâches spécialisées pour HabitatDurable: collaboration au service centralisé de permanence téléphonique et conseil, animation de formations, révision des formulaires et aide-mémoire,



Immobilien-Dienstleistungen bei Casafair
www.casafair.ch

Unsere Leistungen – unsere Werte

Casafair bietet individuelle Beratung und modulare Dienstleistungen rund um Wohneigentum und Vermietung an. Dabei legt Casafair Wert auf einen verantwortungsbewussten Umgang mit Wohnraum, Umwelt und Menschen. Erfahrene Fachpersonen unterstützen Sie beim Erarbeiten von nachhaltigen und fairen Lösungen. Wir sind offen für neue, innovative Wege und pflegen eine auf Vertrauen basierte, offene und transparente Gesprächskultur.

casafair.ch/immobilien

Nouveau dépliant concernant les services immobiliers.

responsabilité des pages conseil de Casanotra. Économiquement parlant, les services immobiliers ont clôturé l'exercice avec le même succès que l'année précédente, sans qu'il soit nécessaire de toucher au fonds de projet affecté.

Secrétariat central

Avec la création d'un poste pour le marketing et l'engagement permanent d'une administratrice pour les services immobiliers, l'effectif du secrétariat central passe de sept à neuf personnes. Le poste de chargé de communication a dû en outre être repourvu. Ce fut l'occasion de réorganiser le secrétariat « en douceur » et de créer les domaines suivants: « administration », « communication et marketing » et « services immobiliers ». De la sorte, les responsabilités et suppléances sont plus clairement organisées, mais du fait de la proximité, les domaines restent étroitement imbriqués les uns dans les autres.

Accompli dernièrement, la migration sur le cloud informatique permet désormais à tout le personnel de travailler à l'extérieur des locaux du secrétariat central. Cette opération a eu un bénéfice immédiat durant le confinement, le télétravail ayant pu être mis en place sans heurts.

Comité central

En octobre, le comité central a accueilli Rolf Bless, président de Casafair Ostschweiz, en tant que nouveau membre. Esther Maag, présidente de Casafair Nordwestschweiz, s'est elle aussi déclarée prête à y siéger. Ainsi, après une longue absence, tous les comités des sections y sont désormais représentés. En raison de la taille du comité, qui compte maintenant 13 membres, il a été décidé de créer l'an prochain un bureau pour étudier les problématiques plus complexes d'importance stratégique qui requièrent un examen approfondi.

Bilan

2020 aura été une année de développement et de consolidation. Avec la création de nouveaux postes, nous acquérons de nouvelles compétences et renforçons celles que nous possédons déjà dans nos domaines d'activité. Si l'on excepte les annulations d'événements, HabitatDurable aura réussi malgré les restrictions dues à la pandémie et l'obligation de télétravail à fonctionner sans interruption au service de ses membres.

Je remercie le comité central et les membres des comités des sections, le personnel du secrétariat central et des sections ainsi que les expert-e-s-conseil et les délégué-e-s pour leur précieux soutien. Ce n'est que grâce à leur engagement que tout cela a été possible.

Kathy Steiner, directrice d'HabitatDurable,
avec la collaboration de Veronika Pantillon.