

Projet de Convention d'Utilité Sociale 2020-2025

Préambule :

L'élaboration, puis la signature de la Convention d'Utilité Sociale de deuxième génération, se font en parallèle d'une refonte du cadre réglementaire et du modèle économique, impulsée par le gouvernement depuis 2017.

Ainsi, le projet de loi de finances pour 2018 a modifié considérablement les modalités de financement du logement social et donc d'équilibre économique des bailleurs. Par voie de conséquence, les capacités d'entretien et de développement du patrimoine répondent progressivement à un nouveau modèle économique global.

Parmi ces mesures, on peut noter la mesure phare : la « Réduction de Loyer de Solidarité » dont la pleine application en 2020 représentera pour Pôle Habitat une perte sur les recettes de loyer de 2,5 millions d'euros.

Pour Pôle Habitat, qui loge plus de 50 % de locataires bénéficiaires de l'Aide Personnalisée au Logement, ces mesures viennent directement et considérablement impacter l'équilibre financier de l'organisme, sa capacité d'autofinancement et donc sa capacité à investir dans le développement de l'offre nouvelle et la réhabilitation de patrimoine ancien.

La mesure phare de baisse des loyers est directement corrélée au potentiel d'autofinancement de l'organisme.

Cette baisse équivaudra en 2020 à 8,3% des recettes locatives soit l'équivalent en fonds propres de 100 logements neufs.

Conscient des difficultés majeures que représente cet effort économique pour les organismes de logement social, le gouvernement a accepté de mettre en œuvre les mesures compensatoires suivantes détaillées dans le pacte d'investissement du logement social 2020-2022 d'avril 2019 :

- la fixation de la RLS à 1,3 milliards d'euros ;
- la baisse de la cotisation des bailleurs sociaux au Fonds National des Aides à la Pierre de 300 millions d'euros par an, intégralement compensée par Action Logement
- la baisse de la TVA de 10 % à 5,5 % sur certains types de logements sociaux : les logements aux plus bas loyers en cohérence avec la politique du logement d'abord, les logements construits dans le cadre de l'ANRU pour soutenir l'accélération de ce programme, dont l'enveloppe

- globale est passée de 5 à 10 milliards d'euros, et certains logements sociaux acquis dans le parc privé et rénovés, en cohérence notamment avec le plan d'action Cœur de Ville ;
- des remises commerciales de la Caisse des Dépôts et Consignations à hauteur de 50 millions d'euros par an diminuant ainsi le coût de la dette des bailleurs sociaux ;
 - la mise en place par la Caisse des Dépôts et Consignations d'une enveloppe de 800 millions d'euros de titres participatifs sur 3 ans pour les aider à se développer et se restructurer.

Ainsi tout objectif de cette présente CUS ne saurait être respecté, à minima, que par la stabilité des ressources financières, économiques et humaines

Les engagements indiqués dans le présent document sont pris « toutes choses égales par ailleurs ». C'est-à-dire conditionnés par l'obtention de titres participatifs d'un montant égal ou supérieur à 10 millions d'euros, le maintien sur la période à niveau de l'exonération de TFPB et de la valorisation estimée des certificats d'économie d'énergie.

Sommaire

Sommaire	3
Abréviations utilisées dans le présent document	5
Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature	6
1.1. Visas.....	6
1.2. Concertations et associations	7
1.2.1. <i>Délibérations prises par le Conseil d'Administration (Annexes n°2).....</i>	7
1.2.2. <i>Actions auprès des services de l'État</i>	7
1.2.3. <i>Démarches d'association des collectivités.....</i>	7
1.2.4. <i>Démarches de concertation avec les locataires.....</i>	8
1.3. Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial	9
1.3.1. <i>Objet de la CUS</i>	9
1.3.2. <i>Durée de la CUS</i>	9
1.3.3. <i>Articulation de la CUS avec les conventions APL existantes</i>	9
1.3.4. <i>Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale.....</i>	9
Chapitre 2. Descriptif de l'organisme	11
Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement	15
3.1. Etat des lieux	15
3.2. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	20
3.2.1. <i>Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant</i>	20
3.2.2. <i>[PP-4] Favoriser l'accèsion à la propriété.....</i>	35
3.2.3. <i>[PP-5] Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes 36</i>	36
Chapitre 4. Engagements en matière de Gestion Sociale	39
4.1. État de l'occupation sociale des immeubles	39
4.1.1. <i>Revenus des ménages.....</i>	39
4.1.2. <i>Composition familiale.....</i>	43
4.1.3. <i>Ressources et composition familiale.....</i>	46
4.1.4. <i>Âge des occupants et croisements.....</i>	46
4.1.5. <i>Structuration de l'emploi et bénéficiaires de l'APL.....</i>	47
4.2. Insertion par le logement : accompagnement en lien avec des associations spécialisées	50
4.3. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	51
4.3.1. <i>Avant-propos : politique d'attribution.....</i>	51
4.3.2. <i>Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés.....</i>	56
4.3.3. <i>Améliorer la performance de la gestion des logements</i>	58
G-1.	58
4.4. Politique de loyer	59
4.4.1. <i>La politique de loyers maximums au moment de la signature.....</i>	59
4.4.2. <i>Révision des loyers maximums</i>	59
4.4.3. <i>Révision des loyers pratiqués.....</i>	59
Chapitre 5. Politique de qualité de service	60
5.1. État du service rendu	61
5.1.1. <i>Critères et modalités de qualification de l'attractivité du patrimoine</i>	61
5.1.2. <i>Résultats</i>	61
5.1.3. <i>Finalité</i>	64
5.2. Etat des lieux de la politique de qualité	64
5.2.1. <i>Qualité de service et réclamations</i>	64
5.2.2. <i>Maintenance et qualité de service.....</i>	66
5.2.3. <i>Entretien et proximité.....</i>	67
5.2.4. <i>Maîtrise des charges et régularisation</i>	68
5.2.5. <i>Impayés et accompagnement des locataires en difficultés.....</i>	70
5.2.6. <i>Démarche qualité</i>	71
5.2.7. <i>Dispositifs existants de gestion locative pour les locataires entrants</i>	73
5.2.8. <i>Dispositifs existants de gestion locative pour les locataires déjà logés.....</i>	74
5.2.9. <i>Dispositifs / traitement des troubles de voisinage et de la gestion de conflits</i>	74
5.3. Orientations stratégiques et plan d'actions.....	75
5.3.1. <i>[SR-1] Logements accessibles et adaptés</i>	75

Chapitre 6. Politique en faveur de l'accèsion	79
Chapitre 7. Politique en faveur de l'hébergement	80
Chapitre 8. Politique de concertation locative	81
8.1. Adoption du PCL	81
8.2. Les thèmes abordés.....	81
8.3. Les compétences	82
8.4. Le fonctionnement et le bilan de ces trois dernières années	82
Chapitre 9. Politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale	84
Chapitre 10. Diversification de l'activité	86
Chapitre 11. Signatures	87
Table des annexes	88
11.1. Annexe n° 1 : Liste des ensembles immobiliers de Pôle Habitat	88
11.2. Annexe n° 2 : Délibérations du Conseil d'Administration	88
11.3. Démarches d'association des collectivités	88
11.4. Démarches de concertation avec les locataires	88
11.5. PSP	88
11.6. Plan de vente	88
11.7. Plan de Concertation locative.....	88
11.8. Règlementation d'attribution de la CAL	88

Abréviations utilisées dans le présent document

Ci-après	Appellation officielle
K€	Millier d'euro
M€	Million d'euro
ACD	Accord collectif départemental
ACI	Accord collectif intercommunal
AL	Aide au logement
AMO	Assistance à maîtrise d'ouvrage
ANRU	Agence nationale pour la rénovation urbaine
APL	Aide personnalisée au logement
BBC	Bâtiment basse consommation
CAF	Caisse d'allocation familiale
CCAS	Centre communal d'action sociale
CCH	Code de la construction et de l'urbanisme <i>NB : sauf mention contraire, les articles de loi mentionnés ci-après (L ou R) sont issus du CCH</i>
CCL	Conseils de Concertation Locative
CESF	Conseiller en économie sociale et familiale
CIA	Convention intercommunale d'attribution
CIL	Conférence intercommunale du logement
CNL	Confédération nationale du logement
CUS	Convention d'utilité sociale
DDSS	Direction développement social santé
DDT	Direction départementale des territoires
DPE	Diagnostic de Performance Energétique
EPCI	Etablissement public de coopération intercommunale
ELAN	Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique
ESR	Etat de service rendu
FAQ	Foire aux questions
FNAP	Fonds National des Aides à la Pierre
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
GED	Gestion électronique de documents
HQE	Haute qualité environnementale
IDEAL	Intégration dématérialisée des aides au logement
IRIS	Ilots regroupés pour l'information statistique, maille géographique élémentaire de l'Insee
Insee	Institut national de la statistique et des études économiques
IRL	Indice de référence des loyers
LLS	Logement locatif social
LF	Logement-foyer
NPNRU	Nouveau programme national de renouvellement urbain
NPL	Nouvelle politique des loyers
OPH	Office public de l'habitat
PCL	Plan de concertation locative
PDALPD	Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées
PHBB	Prêt de haut de bilan bonifié
PLH	Programme local de l'habitat
PMR	Personne à mobilité réduite
PPA	Personne publique associée
pt ou pts	Point(s) au sens de la différence entre deux valeurs en pourcentage
PSLA	Prêt social locatif aidé
PSP	Plan stratégique de patrimoine
QPV	Quartiers prioritaires de la politique de la ville
RFR et RFM	Revenu fiscal de référence et Revenu fiscal médian (soit la médiane des RFR sur un échantillon de population, valeur utilisée par l'Insee)
RLS	Réduction de Loyer de Solidarité
RSE	Responsabilité sociale des entreprises
RT	Réglementation thermique
SLS	Supplément de loyer de solidarité
SRU	Loi relative à la solidarité et le renouvellement urbain
TFPB	Taxe foncière sur la propriété bâtie
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UC	Unité de consommation
VEFA	Vente en l'état futur d'achèvement

Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature

1.1. Visas

ENTRE

L'État

Représenté par
XXXX XXXX XXXX
Préfet de la Région Grand Est

Colmar Agglomération

Représenté par
XXXX XXXX XXXX
Président

D'une part,

Pôle Habitat Colmar Centre Alsace – Office Public de l'Habitat,

dont le siège social est à COLMAR au 27 avenue de l'Europe, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Colmar sous le numéro SIREN 392 456 372 00029.

Représenté par le Directeur Général, Monsieur Jean-Pierre JORDAN, dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du Conseil d'Administration du 22 octobre 2002.

D'autre part.

1.2. Concertations et associations

1.2.1. Délibérations prises par le Conseil d'Administration (Annexes n°2)

Date	Objet
24/02/2020	Engagement de la procédure de convention d'utilité sociale (Délibération n° 5)
19/06/2020	Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) et du prévisionnel financier à 10 ans (délibération n° 10)
19/06/2020	Approbation du projet de CUS (délibération n° 11).

1.2.2. Actions auprès des services de l'État

Date	Qui	Objet
04/03/2020	Madame la Préfète de la Région Grand Est	Envoi du PV de la délibération engageant la CUS
04/03/2020	Monsieur le Préfet du Département du Haut-Rhin	Envoi du PV de la délibération engageant la CUS
.../.../2020	Madame la Préfète de la Région Grand Est	Envoi du PSP et du PV de la délibération du PSP
.../.../2020	Monsieur le Préfet du Département du Haut-Rhin	Envoi du PSP et du PV de la délibération du PSP
Avant le 31/12/2020	Madame la Préfète de la Région Grand Est	Envoi de la CUS pour signature

1.2.3. Démarches d'association des collectivités

1.2.3.1. Collectivités associées et signataires

Les collectivités associées sont (L445-1) :

- ↪ La collectivité de rattachement pour les OPH,
 - ↪ Soit **Colmar Agglomération**,
- ↪ Les EPCI à condition de (3° de l'art. L445-1) :
 - ✗ Être tenu de se doter d'un PLH (voir art. L302-1 à L302-4-1)
ou
 - ✗ Avoir la compétence de l'habitat et avoir au moins un QPV
 - ↪ Pour Pôle Habitat, seule **Colmar Agglomération** est concernée.
- ↪ Le Département :
 - ↪ Soit, le **Conseil Départemental du Haut-Rhin**

L'association comporte à minima deux actions (R445-2-5) :

- ↪ La transmission des éléments de la convention à leur échelle territoriale aux PPA ;
- ↪ La tenue d'une réunion un mois après avoir mis à disposition les éléments susmentionnés.

Ci-après est consigné le récapitulatif de ces étapes réglementaires.

Code ou n° SIREN	PPA	Réunions de présentation	Signataires (Oui / Non)	Dates de signatures
246 800 726	CA Colmar Agglomération	.../.../2020	OUI	
68	Conseil Départemental du Haut-Rhin	.../.../2020	OUI	

1.2.3.2. Calendrier des actions menées

Date	PPA	Objet
04/03/2020	CA Colmar Agglomération Conseil Départemental du Haut-Rhin	Transmission aux PPA par courrier de la délibération d'engager l'élaboration de la CUS (R. 445-2-3) et de leur possibilité d'être signataires.
.../.../2020	CA Colmar Agglomération Conseil Départemental du Haut-Rhin	Transmission du projet de CUS aux PPA, pour ce qui concerne le développement prévu sur leur territoire : des états des lieux, des orientations stratégiques, des programmes d'actions pour le patrimoine situé sur leur territoire.
.../.../2020	CA Colmar Agglomération Conseil Départemental du Haut-Rhin	Réunion d'échanges et d'informations avec les PPA
<i>Date de signature</i>	CA Colmar Agglomération	Signature de la CUS, le cas échéant

1.2.4. Démarches de concertation avec les locataires

La CUS est concerté, notamment sur l'état du service rendu du patrimoine et les engagements en matière de Gestion Sociale, avec les locataires selon les modalités du PCL (R*445-2-7).

Date	Qui	Objet
.../.../2020	CCL	Présentation et concertation sur l'ESR et sur les EGS

1.3. *Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial*

1.3.1. **Objet de la CUS**

La présente Convention d'Utilité Sociale (CUS) a pour objet de fixer les droits et les obligations des parties prévus dans la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 27 mars 2009. Elle décline les politiques patrimoniales, de gestion sociale et de qualité de service de l'organisme. L'article L.445-1 modifié par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017, précise les éléments constitutifs de la CUS de nouvelle génération (2018-2023), objet du présent document, complété par les dispositions de la loi N°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN).

Le patrimoine, le peuplement, le travail quotidien des équipes de Pôle Habitat sont ici présentés et expliqués : fondé par un **état des lieux**, suivi par les **ambitions et objectifs** sur les différents volets ainsi que les **moyens mis en œuvre** pour y parvenir.

1.3.2. **Durée de la CUS**

La présente convention est conclue pour une durée de 6 années, à compter du 1er juillet 2020. Elle fera l'objet d'une validation par les services de l'Etat avant le 31 décembre 2020 pour un effet rétroactif au 1er juillet 2020. Elle devra faire l'objet d'un renouvellement à compter du 1^{er} juillet 2026.

Les indicateurs portent sur les années civiles de 2020 à 2025.

A défaut de renouvellement, les conditions issues de l'application des engagements pris en matière de gestion sociale cahier des charges de gestion sociale pour les volets loyers, surloyers et plafonds de ressources en vigueur au terme de la convention restent en application.

1.3.3. **Articulation de la CUS avec les conventions APL existantes**

La réalisation de la CUS ouvre le droit à proposer une refonte massive et à définir une nouvelle politique de loyer, dite « NPL » ci-après.

Pôle Habitat avait initié la réflexion sur la remise en ordre des loyers en 2015, avant que le dispositif ne soit supprimé par le législateur.

En l'état, Pôle Habitat ne souhaite pas actionner le levier de la NPL dans le cadre de cette CUS de deuxième génération.

Aussi, le système existant de conventionnement à l'APL par programme est conservé.

Dans l'attente d'un projet de rapprochement, Pôle Habitat se réserve la possibilité d'actionner une NPL.

Le cas échéant, la CUS fera l'objet d'un avenant.

1.3.4. **Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale**

Le patrimoine pris en compte dans les Conventions d'Utilité Sociale concerne uniquement le parc locatif social, les logements-foyers et l'accession à la propriété sociale (volets dédiés).

Catégorie	Nombre	Contenu de la présente CUS
Nombre de logements locatifs sociaux au 31/12/2019	7 418	9 engagements obligatoires + les développements qualitatifs par politique
Nombre de logement-foyer en équivalent-logement au 31/12/2019	0	Pas d'engagement
Accession sociale au sens du 8° de l'article L. 411-2	10 logements vendus entre 2017 et 2019	Pas d'engagement

Le patrimoine est composé de logements en gestion locative tels que recensés dans le système d'information de Pôle Habitat Colmar Centre Alsace.

La maille d'analyse du patrimoine est le groupe, hormis certains qui, de par leur hétérogénéité, ont été scindés. Pour ces groupes scindés, la terminologie au sens du Plan Stratégique du Patrimoine 'groupe-PSP' sera utilisée à des fins de clarté.

Le périmètre d'étude représente 7 418 logements individuels et collectifs répartis sur 206 groupes.

Département	EPCI	Nombre de LLS	Dont QPV	Nombre de logement -foyer (en équivalent-logement)
Haut-Rhin	CA Colmar Agglomération	7 339	3 291	0
Haut-Rhin	CC du Centre du Haut-Rhin	9	0	0
Haut-Rhin	CC Pays Rhin - Brisach	59	0	0
Haut-Rhin	CC du Ried de Marckolsheim	5	0	0
Haut-Rhin	CC Porte d'Alsace - Largue	6	0	0

Chapitre 2. Descriptif de l'organisme

Pôle Habitat Colmar Centre Alsace est le premier bailleur sur l'agglomération de Colmar, à laquelle l'organisme est rattaché depuis le 1^{er} janvier 2017.

Fondé en 1922, sous le statut d'Office Municipal d'Habitation à Bon Marché de la Ville de Colmar, Pôle Habitat a commencé par offrir des solutions de logements aux colmariens, dans des résidences encore mises à leur disposition aujourd'hui : rue de Belfort, Cité Jardins, Cité des Vosges et Cité de la Fecht.

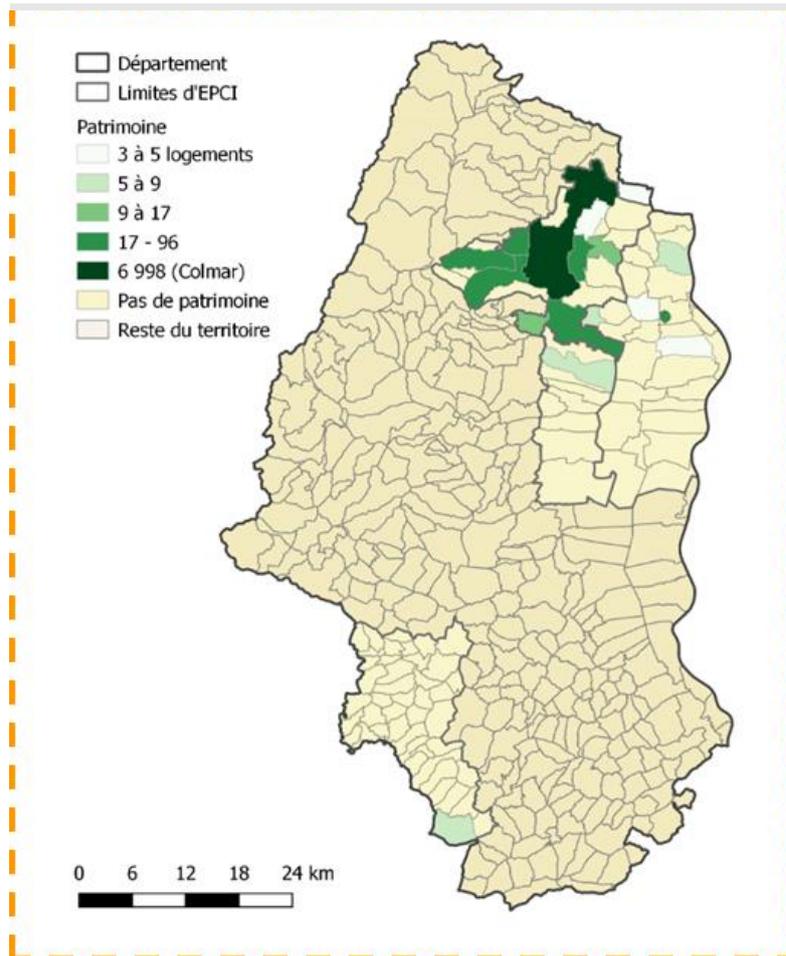
Après la Seconde Guerre Mondiale, l'effort de reconstruction national se traduit à Colmar par l'urbanisation massive de l'ouest de la voie de chemin de fer, sur un patrimoine qui accueillera près de 12 000 personnes en 1969, 10 ans après sa construction.

Aujourd'hui, avec 7 418 logements (au 31 décembre 2019), Pôle Habitat poursuit, à l'aube de son centenaire, sa mission originelle d'accueil et offre des solutions de logements abordables pour les habitants de Colmar et de ses environs.

La présente convention permet de présenter la structure et le fonctionnement de l'Office, notamment dans ses aspects patrimoniaux et de gestion sociale.

Implantation	Nb log.	Collectif	Individuel	QPV	Hors QPV
Colmar Agglomération (99 %)	7 339 99 %	6 794 92 %	545 7 %	3 291 45 %	4048 55 %
↳ Colmar	6 998	6 466	532	3 291	3 707
↳ QPV Europe – Schweitzer	2 932	2 872	60	2932	0
↳ QPV Florimont – Bel Air	359	349	10	359	0
Hors Colmar Agglomération (1 %)	79 1 %	71 1%	8	0	79
↳ CC du Centre du Haut-Rhin	9	9	0		
↳ CC Pays Rhin-Brisach	59	51	8		
↳ CC du Ried de Marckolsheim	5	5	0		
↳ CC Porte d'Alsace - Largue	6	6	0		
TOTAL	7418	6 865	553	3 291	4 127

Le patrimoine est constitué de 93 % de logements collectifs (6 865 lots) et de 7 % de logements individuels (553 lots).

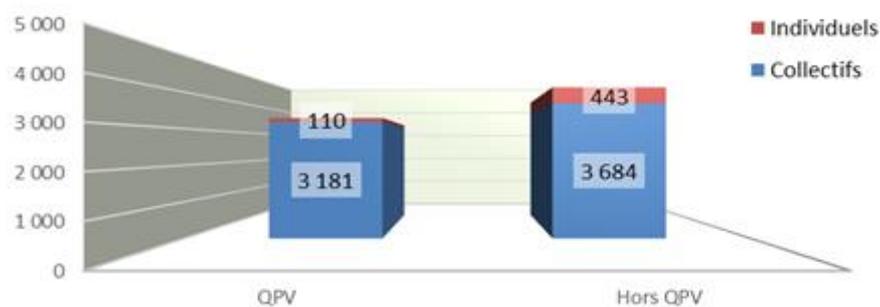


Le patrimoine de Pôle Habitat est concentré à 94 % sur Colmar avec 6 998 logements.

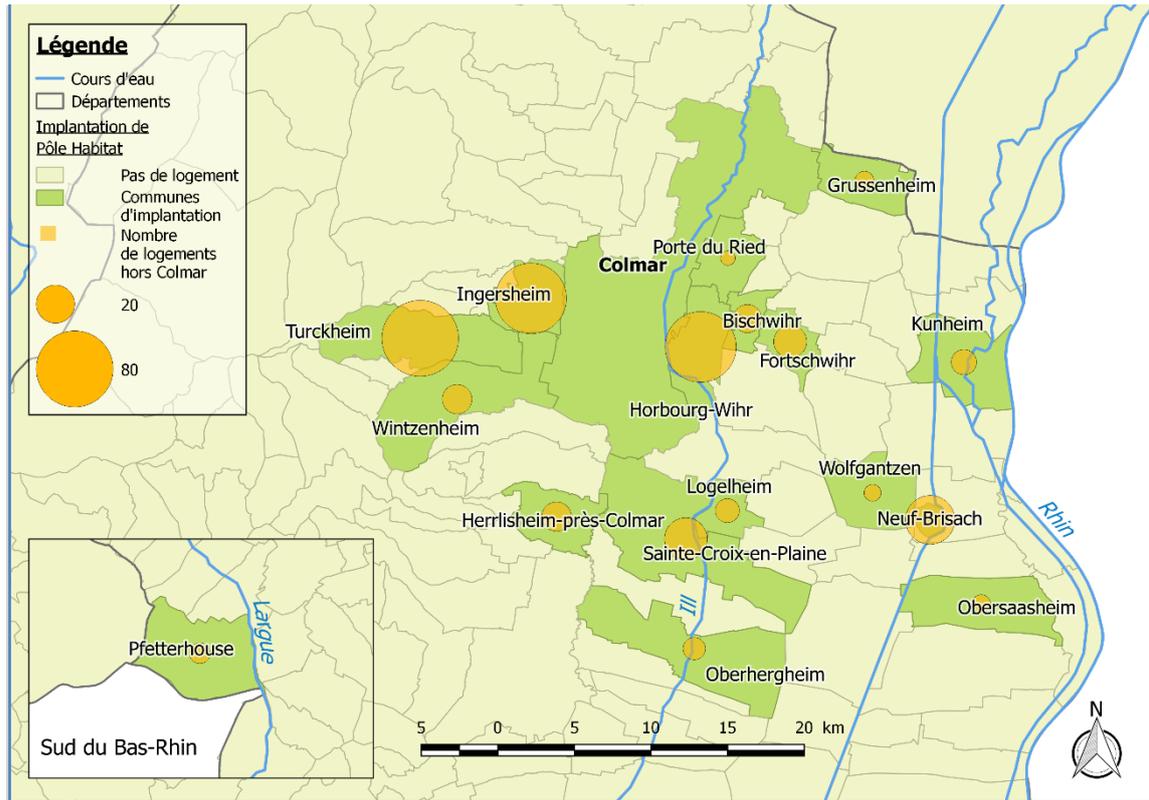
Au total, le patrimoine en gestion est réparti sur 5 EPCI à travers le Haut-Rhin, principalement sur l'est et le sud-est de la préfecture.

Un seul groupe se situe très loin du voisinage de Colmar : la gendarmerie de Pfetterhouse dans la Communauté de Communes de la Largue (6 logements).

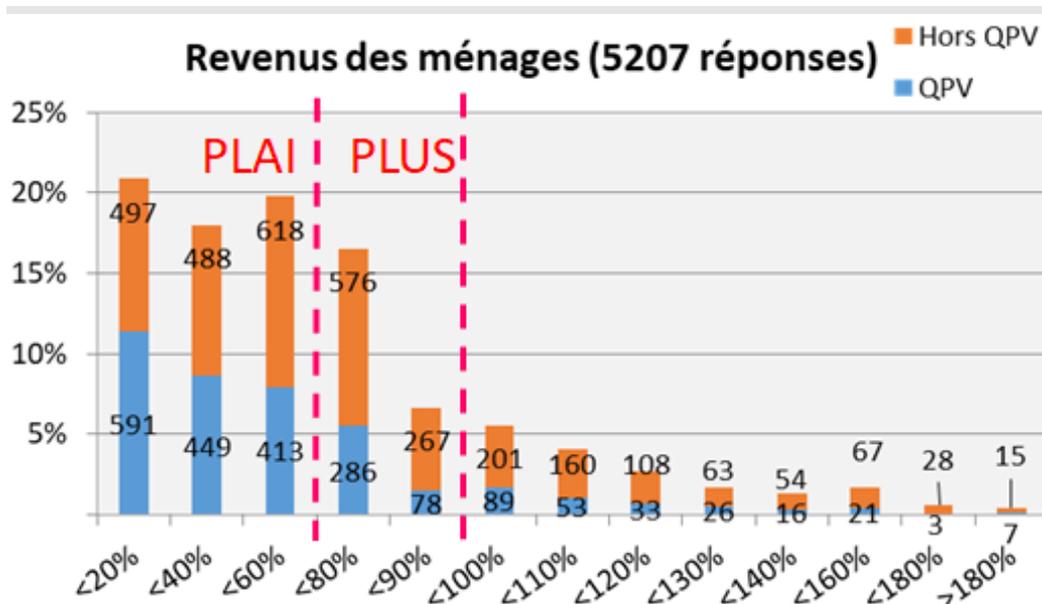
Types de lots et quartiers de la Politique de la Ville



44 % du patrimoine est situé en QPV (3 181 collectifs et 110 individuels).



79 logements sont situés sur des communes qui n'ont pas de PLH.



A l'échelle de Pôle Habitat, 59 % des locataires sont éligibles au PLAI et plus de 83 % ont un revenu inférieur au plafond du PLUS, d'après l'analyse de l'enquête OPS 2020, auprès de 5 207 répondants, soit 80 % des ménages (des 6 464 logements constitutifs de l'OPS).

L'implantation principalement sur Colmar, notamment ses quartiers prioritaires, couplée à une occupation sociale particulièrement fragile, fondent les réflexions et justifient des objectifs de la présente convention.

Pôle Habitat invite l'Etat à bien considérer la situation de son occupation sociale qui fonde principalement les orientations arrêtées dans la présente CUS

Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement

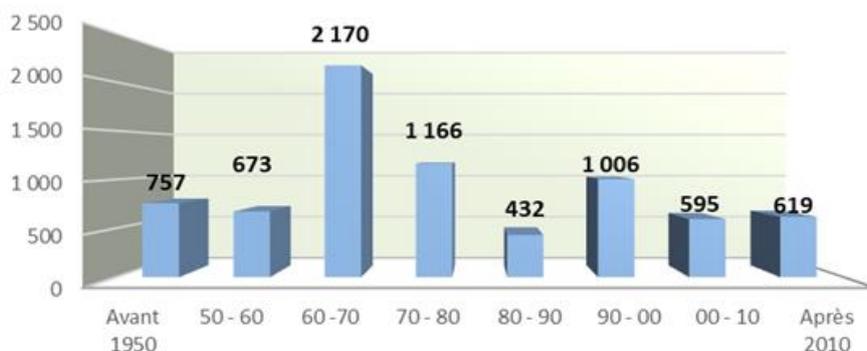
3.1. Etat des lieux

Le parc de 7418 logements est majoritairement composé de groupes immobiliers d'avant 1980 pour un âge moyen de 45,4 ans :

- 2/3 du patrimoine a été mis en service avant 1980 ;
- 5,8 % du patrimoine date des années 80-90 ;
- 16,4 % du parc a moins de 20 ans.

Répartition des logements par périodes de construction :		
Avant 1948	757	10,20 %
De 1948 à 1960	775	10,45 %
De 1961 à 1970	2 164	29,17 %
De 1971 à 1980	1 305	17,59 %
De 1981 à 1990	415	5,59 %
De 1991 à 1995	330	4,45 %
De 1996 à 2000	553	7,45 %
De 2001 à 2005	233	3,14 %
De 2006 à 2010	353	4,76 %
De 2011 à 2015	415	5,59 %
De 2016 à 2019	118	1,59 %
TOTAL	7 418	100 %

Répartition du patrimoine par période de mise en service



Les engagements pris par Pôle Habitat dans la Convention d'Utilité Sociale 2011-2016 :

Dans la première CUS, Pôle Habitat s'était engagé à mettre en service :

- 520 logements sur 6 ans, y compris la reconstruction ANRU, dont :
 - 384 logements en financement PLAI ;
 - 136 logements en financement PLUS ;
 - Aucun logement en financement PLS.

Sur la période 2011-16, Pôle Habitat a effectivement mis en service :

- 429 logements sur 6 ans, y compris la reconstruction ANRU

- 333 logements en financement PLAI ;
- 89 logements en financement PLUS ;
- 7 logements en financement PLS.

L'objectif de 520 logements était très ambitieux : en moyenne 87 nouveaux logements par an. Les résultats sont tout de même satisfaisants avec une moyenne annuelle de 72 nouveaux logements. Le durcissement des conditions de financement a entraîné l'engagement de fonds propres plus importants que prévu et a contraint Pôle Habitat à revoir sa production à la baisse.

Les projets PNRU « Europe – Schweitzer » et NPRU « Florimont – Bel Air » :

Le patrimoine de Pôle Habitat compte deux QPV, respectivement Europe-Schweitzer et Bel Air - Florimont.

Le QPV Europe-Schweitzer est composé de l'ancienne ZUS (2 463 logements), associée au secteur Schweitzer qui comporte 469 logements, soit un total de 2 932 logements.

Le QPV Bel Air – Florimont est situé dans le quartier Saint-Vincent-de-Paul de Colmar. Il ne compte plus que 359 logements, suite aux démolitions des deux principaux groupes immobiliers (Cité Bel Air et Cité Florimont) dans la période 2010-2020.

Le nombre de logements en QPV s'élève donc à 3 291 logements, dont 70 individuels.

- Le Plan Stratégique du Patrimoine tient compte de la fin des grands travaux du PNRU Europe-Schweitzer.

Pour mémoire, 125 890 386 € ont été dépensés dans la cadre du projet de rénovation urbaine du quartier Europe-Schweitzer conventionné par l'ANRU avec un financement réparti, comme suit :

PRU	Ville de Colmar	Participation ANRU	Autres participations	Néolia	Pôle Habitat	TOTAL
TOTAL	19 956 617 €	28 201 406 €	10 820 052 €	378 000 €	66 534 311 €	125 890 386 €

La dernière phase porte sur le secteur Luxembourg-Madrid.

Sur l'emprise foncière située rue de Madrid, 30 logements passifs collectifs en R+4, réalisés avec des matériaux biosourcés à Energie Positive et réduction Carbone, labellisé « Energie 3 / Carbone 1 », ont été livrés au mois de décembre 2018. Cet ensemble immobilier est agrémenté d'un jardin partagé de 562 m², comportant 30 parcelles.

La réhabilitation des 42 logements de la rue de Luxembourg s'est achevée fin mars 2019. L'offre de logements a été complétée par la réalisation de 6 appartements adaptés en rez-de-chaussée.

Pôle Habitat avait précédemment procédé à la démolition de 108 logements qui complétaient la barre de la rue de Luxembourg.

- Les perspectives portant sur le QPV Europe – Schweitzer :

L'avenant n° 7 au Programme de Rénovation Urbaine (PRU) Europe / Schweitzer comprenait la résidentialisation de 240 logements répartis dans quatre immeubles situés rues de Vienne et de Belgrade.

Les quatre tours présentent une architecture identique et comprennent chacune 60 logements sur 12 niveaux (R+11).

Pôle Habitat est propriétaire des tours situées 1 rue de Vienne et 6 rue de Belgrade. La société Néolia est propriétaire des deux autres, respectivement aux 2 et 4 rue de Belgrade.

D'un commun accord entre les deux bailleurs, il a été décidé d'abandonner l'opération de résidentialisation au profit de la démolition des quatre immeubles.

En octobre 2019, Pôle Habitat a déposé, auprès d'Action Logement, une demande de financement sous forme de subvention, destinée à accompagner les opérations de démolition de logements sociaux dans les zones détendues et dans les villes labélisées « Action Cœur de Ville ».

Le groupe Action Logement a validé en janvier 2020 la demande de financement en accordant à l'Office une subvention à hauteur de 925 000 €.

Au terme de la démolition des quatre tours, l'emprise foncière sera réinvestie par la réalisation de 52 logements locatifs (en financement PLS) et 30 logements en accession sociale à la propriété.

Pôle Habitat et Néolia se partageraient les 52 logements locatifs pour moitié.

L'opération d'accession sociale à la propriété reste à finaliser dès que les conditions financières, techniques et juridiques seront réunies. Une étude de faisabilité conjointe a été confiée à un cabinet d'architectes dans la perspective de la définition d'un projet commun aux deux bailleurs.

- Le PSP tient également compte du NPNRU Bel-Air - Florimont.

Colmar Agglomération, la Ville de Colmar, Pôle Habitat et l'ANRU ont signé, avec l'ensemble de leurs partenaires, une convention pluriannuelle de renouvellement urbain pour le quartier Bel Air – Florimont le 27 juin 2018.

Cette convention acte le programme de travaux et leurs financements. L'objectif de l'ensemble des partenaires est de renforcer l'attractivité du quartier et d'améliorer le cadre de vie de ses habitants.

Au total, l'ensemble du programme est estimé à 41 600 K€ HT.

Une première tranche de 30 701 K€ a été actée par convention pluriannuelle du 27 juin 2018, dont 20 300 K€ portent sur les opérations menées par Pôle Habitat en matière de démolitions, de reconstructions et de réhabilitations de logements.

Les opérations déjà engagées, pour certaines déjà achevées, par Pôle Habitat portent sur

- les démolitions de :
 - 242 logements de la cité Bel Air (2010 – 2016) ;
 - 218 logements de la cité Florimont (2019 - mai 2020) ;
- les constructions de :
 - 30 logements route de Colmar / rue Aristide Briand à Ingersheim (commune SRU) ;
 - 30 logements 74 et 74 a rue du Hêtre à Wintzenheim (commune SRU) ;
 - 15 logements route de Colmar à Wintzenheim (commune SRU).

Pôle Habitat a prévu la reconstruction de 110 logements (PLUS et PLAI confondus).

En plus des opérations déjà engagées (comportant 75 logements), sont également prévues les reconstructions de 15 logements à Turckheim (commune SRU) et de 20 logements sur les emprises foncières libérées par les démolitions des cités Bel Air et Florimont.

Les axes de travail du Plan Stratégique du Patrimoine, hors Projet de Rénovation Urbaine :

Dans le cadre du PSP, chaque groupe immobilier a fait l'objet d'une notation pour évaluer le besoin d'intervention de chaque ensemble selon deux axes :

- l'un lié à l'attractivité ;
- l'autre lié à l'état technique.

Ces axes ont guidé la réflexion sur les interventions à privilégier en tenant compte du marché de l'habitat sur le bassin de Colmar, commune par commune.

L'étude comporte aussi un axe énergétique réalisé sur la base des DPE.

Pôle Habitat a pris acte de la nécessité de travailler sur son parc le plus fragile thermiquement, conformément aux objectifs du Grenelle de l'Environnement.

L'augmentation récurrente du coût de l'énergie et notre détermination à maîtriser les charges locatives sont les deux moteurs qui poussent Pôle Habitat à poursuivre les opérations de réhabilitations thermiques sur le patrimoine.

Au 1^{er} janvier 2020, les 7 418 logements de Pôle Habitat sont répartis selon le classement énergétique ci-dessous :

Classement DPE	A	B	C	D	E	F	G	TOTAL
Nombre de logements	283	1 042	1 691	2 648	1 479	230	45	7 418
%	3,8 %	14 %	22,8 %	35,8 %	19,9 %	3,1 %	0,6 %	100 %

Le parc respecte déjà globalement les exigences du gouvernement : 23,6 % du patrimoine (1 754 logements) présentent une étiquette énergétique E, F ou G. Les 3,7 % de F et G seront amenés à disparaître d'ici 2028.

40,6 % du parc diagnostiqué a une bonne étiquette énergétique (A, B ou C) et 35,8 % du patrimoine est classé en D (soit 2 648 logements).

Les logements collectifs sont majoritairement compris entre B et E.

150 logements sont concernés par des enjeux énergétiques à moyen terme, dont la plupart (137 logements) sont notés F.

40 % des logements individuels sont bien notés, avec une note comprise entre B et D (216 logements), mais cette catégorie compte encore 316 logements en E, F ou G.

Les données sont connues pour chaque logement.

Sur les 45 logements classés en G :

- **39 font partis du programme de travaux du Plan Stratégique du patrimoine, soit 87 %.**
- Les 6 autres ont déjà fait l'objet de travaux d'ordre thermique en 2018 et seront réévalués dès que la nouvelle réglementation portant sur les DPE rentrera en vigueur.

Sur les 230 logements classés en F :

- **194 font partis du programme de travaux du Plan Stratégique du patrimoine, soit 84 %.**
- 10 pavillons de la Cité de la Fecht à Colmar ont déjà fait l'objet de travaux d'ordre thermique en 2018 et seront réévalués dès que la nouvelle réglementation portant sur les DPE rentrera en vigueur.
- 26 logements collectifs des anciennes cités (Cités Jardins et Vosges) ont déjà fait l'objet d'une réhabilitation et seront réévalués dès que la nouvelle réglementation portant sur les DPE rentrera en vigueur.
- Particularité : 68 pavillons classés en F, respectivement des Cités Jardins et Vosges, sont susceptibles de faire l'objet d'une réhabilitation par l'intérieur dans le cadre du programme pluriannuel d'intervention portant sur 12 logements au gré des libérations de logements. A l'issue des travaux, ceux-ci pourront être soit vendus, soit reloués.

Sur les 1 479 logements classés en E :

- **1 178 font partis du programme de travaux du Plan Stratégique du patrimoine, soit 80 %.**
- 20 pavillons de la Cité de la Fecht à Colmar ont déjà fait l'objet de travaux d'ordre thermique en 2018 et seront réévalués dès que la nouvelle réglementation portant sur les DPE rentrera en vigueur.
- 257 logements collectifs des anciennes cités (Cités Jardins, Vosges et Fecht) ont déjà fait l'objet d'une réhabilitation et feront également l'objet d'une réévaluation de leurs DPE.
- Seuls 24 logements ne rentrent pas dans la programmation de travaux du Plan Stratégique du Patrimoine :
 - A Colmar : 2 logements au 28 rue du Weibelambach, 1 maison individuelle au 66 rue du Nord, un petit collectif de 3 logements au 68 rue du Nord, 7 logements rue des Prêtres, 4 logements au 7 rue Unterlinden et 2 logements au 2 avenue de la Liberté.
 - A Grussenheim : 3 logements dans l'ancien presbytère de la commune.
 - A Ingersheim : 1 logement au 36 avenue de la République.
 - A Wintzenheim : 1 logement au 3 rue Foch dans un petit collectif.

Dans ce panel de logements, certains ont déjà fait l'objet de travaux dans le cadre d'opérations d'acquisition-amélioration.

D'autres logements ne pourront faire l'objet d'une réhabilitation thermique qu'en isolant par l'intérieur et vides de tout locataire. Ce n'est que dans ce cadre que Pôle Habitat pourra réaliser des travaux d'ordre thermique, en raison de l'importance des interventions et de la gêne occasionnée pour les occupants.

Enfin, certains logements pourraient être vendus (rue des Prêtres, 7 rue Unterlinden et 2 avenue de la Liberté).

- Particularité : 131 pavillons, classés en E, respectivement des Cités Jardins et Vosges, sont susceptibles de faire l'objet d'une réhabilitation par l'intérieur dans le cadre du programme pluriannuel d'intervention portant sur 12 logements au gré des libérations de logements. A l'issue des travaux, ceux-ci pourront être soit vendus, soit reloués.

Sur les 2 648 logements classés en D :

- **1 488 font partis du programme de travaux du Plan Stratégique du patrimoine, soit 56 %.**
- 1 321 logements rentrent dans la programmation de travaux du PSP.
- *120 logements respectivement situés au 1 rue de Vienne et au 6 rue de Belgrade à Colmar sont voués à la démolition. Les deux immeubles de type "tour" présentent une architecture identique et comprennent chacune 60 logements sur 12 niveaux (R+11).*
- Particularité : 47 pavillons, classés en D, respectivement des Cités Jardins et Vosges, sont susceptibles de faire l'objet d'une réhabilitation par l'intérieur dans le cadre du programme pluriannuel d'intervention portant sur 12 logements au gré des libérations de logements. A l'issue des travaux, ceux-ci pourront être soit vendus, soit reloués.

Sur les 1 691 logements classés en C, 594 font partis du programme de travaux du Plan Stratégique du patrimoine, soit 35 %.

- 80 logements de la Cité Turenne à Turckheim ont déjà fait l'objet de travaux d'ordre thermique en 2020 et ont fait l'objet d'un changement de classement de F à C.
- 1 pavillon de la Cité Jardins, classé en C, est susceptible de faire l'objet d'une réhabilitation par l'intérieur dans le cadre du programme pluriannuel d'intervention portant sur 12 logements au gré des libérations de logements. A l'issue des travaux, ceux-ci pourront être soit vendus, soit reloués.

Enfin, Pôle Habitat n'a pas prévu d'interventions d'ordre thermique dans les 1 042 logements classés en B et les 283 logements classés en A.

3.2. Orientations stratégiques et plan d'actions

3.2.1. Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant

3.2.1.1. Développement de l'offre nouvelle

Il est prévu la répartition suivante :

PP-1.

Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.

Département	Sous-ensemble	Quartiers et financements	Dossiers de financement agréés de logements locatifs			
			2017 à 2019	2020 à 2022	2023 à 2025	2020 à 2025
68 - Haut-Rhin	Ensemble du département	PLAI	25	30	30	60
		Dont PLAII adapté	0	0	0	0
		PLUS	8	20	0	20
		PLS	31	3	46	49
		% hors QPV	100 %	62,26 %	65,78 %	64,34 %
		% hors RU	0 %	5,66 %	100 %	61,24 %
68 - Haut-Rhin	Colmar Agglomération	PLAI	25	30	30	60
		Dont PLAII adapté	0	0	0	0
		PLUS	8	20	0	20
		PLS	31	0	46	46
		% hors QPV	100 %	60 %	65,78 %	63,49 %
		% hors RU	0 %	0 %	100 %	60,31 %

Depuis de très nombreuses années, le développement du patrimoine de Pôle Habitat s'est fait au gré des opportunités et des besoins particuliers tels que les reconstructions après démolitions.

Pôle Habitat a su faire preuve de pragmatisme en maîtrisant son développement dans le cadre de très importantes opérations de rénovation urbaine et en privilégiant la réhabilitation de l'existant, conformément aux orientations politiques de son Conseil d'Administration.

Pôle Habitat doit se donner les moyens de développer une offre adaptée aux besoins constatés.

Les reconstructions dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain :

Pour mémoire, l'effort de la reconstruction dans le cadre du programme de reconstruction de Bel Air - Florimont s'élève à 110 logements sur la période allant de 2017 à 2024.

Pôle Habitat ayant livré 30 logements (15 PLUS et 15 PLAII) aux 74 et 74a rue du Hêtre sur la commune de Wintzenheim en 2020, l'effort de reconstruction restant porte donc sur 80 logements qui se distribue sur 5 opérations :

Démarrage travaux	Date prévisionnelle de mise en service	Communes	Adresses – sites	Nbre logts PLAI	Nbre logts PLUS	Nbre logts PLS
2019	2020	Ingersheim	Site de Mahle Piston	22	8	
2020	2021	Colmar	Site de la Cité Bel Air		10	
2020	2021	Wintzenheim	Route de Colmar	15		
2021	2023	Turckheim	2	15		
2022	2024	Colmar	Site de la Cité Florimont		10	
TOTAL LOGEMENTS				52	28	0

Dans le cadre du NPRU, les reconstructions sur site liées aux démolitions des cités Bel Air et Florimont n'excéderont pas 10 logements par site, soit 20 logements reconstruits dans le QPV Bel Air – Florimont.

Il est à préciser qu'Action Logement et la Ville de Colmar se sont rapprochées afin d'assurer la cohérence et la synergie du projet Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) et du programme "Action cœur de Ville" au regard de la stratégie de l'habitat et du marché local du logement.

Action Logement et ses opérateurs bénéficient, dans le cadre de la convention pluriannuelle, de contreparties (droits de réservation sur les logements sociaux construits ou requalifiés et de droits à construire sur le territoire) visant à favoriser la mixité et la diversité de l'habitat en amenant une population nouvelle de salariés, et ainsi à réduire les inégalités dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville (QPV).

Action Logement bénéficiera de 37 logements réservés sur le programme de logements sociaux neufs et réhabilités de Pôle Habitat, correspondant à 12,5 % des logements sociaux concernés par le programme.

La société DOMIAL, filiale ESH du groupe Action Logement, bénéficiera en contreparties foncières d'une partie des terrains de la cité Florimont, pour construire 40 logements en accession à la propriété ; ces terrains seront cédés à l'euro symbolique par Pôle Habitat.

La production nouvelle :

- **Les objectifs fixés par l'Etat dans le Grand-Est**, validés dans le rapport annuel du Préfet de Région au Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (C.R.H.H.) prévoit pour le Département du Haut-Rhin (hors Communauté d'Agglomération de Mulhouse Alsace-Agglomération) une programmation à hauteur de 314 logements pour une dotation de 700 480 € (année de référence 2019 - dotation PLAI).

Dans le prolongement de la loi ELAN, l'Etat entend donc poursuivre les chantiers prioritaires suivants dans le Grand-Est et dans le département du Haut-Rhin :

- Accompagner la structuration du tissu des organismes HLM et le renouvellement des conventions d'utilité sociale, outil de contractualisation des engagements des bailleurs au bénéfice des enjeux de territoires ;
- Intervenir sur le parc dégradé au travers des plans partenariaux de lutte contre l'habitat indigne et contre les copropriétés dégradées en s'appuyant sur les nouveaux outils et les nouvelles dispositions ;
- Amplifier les opérations de rénovation énergétique et adapter les logements au vieillissement avec des objectifs ambitieux ;
- Accompagner les collectivités retenues au titre "d'Action Cœur de ville" dans la mise en œuvre concrète de leur projet de territoire au bénéfice d'un développement équilibré.

A ce titre, le programme "Action cœur de Ville" initié par l'État a inscrit comme priorité nationale, la lutte contre la fracture territoriale et la redynamisation des villes moyennes.

Le 23 août 2018 à Colmar, une convention pluriannuelle a été signée avec l'ensemble des parties prenantes au projet, dont Pôle Habitat.

L'objectif est d'appuyer les collectivités locales qui portent un projet de redynamisation de leur centre et de rééquilibre de leur tissu urbain et péri-urbain, dans le cadre d'un projet global transformation, économique et d'aménagement.

Pôle Habitat a ainsi obtenu des subventions dans le cadre du programme Action cœur de ville pour financer l'opération portant sur la construction de 17 logements financés en PLS rue Saint-Josse à Colmar. L'opération devrait être livrée avant la fin de l'année 2020 et fera l'objet d'un bail emphytéotique.

- **Au niveau local, le Programme Local de l'Habitat (P.L.H.) est le document de référence qui fixe territorialement les objectifs de notre action.**

Le P.L.H. couvre l'intégralité des communes de Colmar Agglomération, et est établi pour une durée de six ans (2019-2024).

99 % du patrimoine de Pôle Habitat est situé dans Colmar Agglomération.

Pour mémoire, le PLH est règlementairement cadré par le code de la construction et de l'habitation et a pour objectif de définir les principes d'une politique visant à répondre aux besoins en logements et en hébergement en garantissant une répartition équilibrée et diversifiée de l'offre sur l'ensemble du territoire de Colmar Agglomération.

Le PLH présente également les objectifs de production de logements par commune, et en particulier les logements sociaux pour celles soumises à l'article 55 de la loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, dite loi SRU.

Durant les années 2000, les financements ciblaient principalement les financements en PLUS (47 %) et en PLS (30 %).

Le PLH de 2011-2017 inversait la tendance en promouvant plus de PLAI (35 %) au détriment du PLS (20 %).

Le PLH de 2019-2024 vise une plus grande diversification de l'offre de logements sur le territoire intercommunal en poursuivant les efforts en matière de développement de l'offre locative sociale, mais également à assurer la présence sur le marché de toutes les gammes de logements.

L'objectif est bien de répondre aux besoins en logements de profils de ménages variés.

Une production plus diversifiée est ainsi promue tout en mettant l'accent sur des produits à prix abordables.

Colmar Agglomération, chargée de la mise en œuvre du PLH et autorité de référence de Pôle Habitat, favorisera dans la mesure du possible des opérations mixtes avec des promoteurs privés.

L'ambition de Colmar Agglomération porte sur la création de 130 logements en moyenne par an, dont 70 % en production neuve et 30 % en acquisition-amélioration.

Dans le respect de ses équilibres budgétaires, l'objectif de Pôle Habitat est de réaliser **30 nouveaux logements en moyenne par an** (y compris les reconstructions dans le cadre du NPNRU).

La répartition prévisionnelle de la programmation actuelle de Pôle Habitat sur Colmar Agglomération porte sur 167 logements, répartis en financements comme suit : PLS (50 %), PLUS (17 %) et PLAI (33 %).

Cette proposition de développement est établie sous réserve de l'engagement des collectivités locales à mobiliser leur foncier, du maintien des aides à la production et du maintien de la capacité en fonds propres dégagés par Pôle Habitat.

Cette proposition est également faite sous réserve des éventuels recours à l'encontre des permis de construire, des appels d'offres infructueux, des délais de réponse des partenaires financeurs ou bien encore des aléas de chantier qui peuvent décaler les mises en chantier et / ou les livraisons finales.

Le PLH de Colmar Agglomération, établi pour 2019-2024, rapporte spécifiquement les cibles suivantes :

- **Des personnes âgées et en situation de handicap**, dans une agglomération où est observé un vieillissement global de sa population, comparable à l'évolution constatée au niveau national, avec deux axes à poursuivre pour Pôle Habitat :
 - Favoriser le maintien à domicile des **personnes en perte d'autonomie** : axe prioritaire pour Pôle Habitat qui depuis 2011 a su développer et capitaliser un véritable savoir-faire en la matière - (cf. § portant sur la qualité de service).
 - Développer une offre de logements adaptée aux enjeux du **vieillissement** : pour Pôle Habitat, la construction neuve, y compris celle relevant des reconstructions dans le cadre du NPNRU, tient compte de cette demande de production de logements adaptés.
 - **Des jeunes**, en particulier les jeunes décohabitants sortant d'étude et les jeunes actifs, pour favoriser leurs parcours résidentiels, avec deux axes à poursuivre pour Pôle Habitat :
 - Faciliter les décohabitations et l'accès au logement des 18-30 ans dans le cadre des attributions.
 - Produire des logements adaptés (petits logements avec un bas niveau de quittance) en lien avec l'actualisation du diagnostic départemental sur les besoins économiques et sociaux des jeunes portés par le Département du Haut-Rhin.
- **Au regard de l'article 55 de la loi SRU, pour les communes en situation de déficit ou de carence** :

Cinq communes sont aujourd'hui concernées par l'article 55 de la loi SRU :

- Colmar, dont le parc social dépasse les 30 % ;
- Horbourg-Wihr ;
- Ingersheim ;
- Turckheim ;
- Wintzenheim.

Ces quatre dernières présentent un déficit de logements sociaux par rapport aux obligations fixées par la loi, mais dans des proportions différentes.

La production locative sociale sera ainsi prioritairement fléchée sur ces quatre dernières communes qui n'atteignent pas 20 % de logements locatifs sociaux.

Colmar Agglomération, à travers son PLH, souhaite que ces communes puissent atteindre 20 % de logement social au sein du parc de résidences principales à horizon 2025 et concentrer les efforts sur elles sans pour autant empêcher d'autres communes de l'agglomération de produire du logement social.

Colmar Agglomération souhaite toutefois encadrer le développement de l'offre aidée qui ne devra pas se faire au détriment de la mixité sociale. S'il ne fait aucun doute que ces besoins en logements aidés sont avérés, il s'agira d'éviter la spécialisation sociale du territoire. Ces communes s'engagent, par ailleurs, à accueillir des logements accessibles aux ménages très modestes dans une logique de solidarité territoriale.

Ces principes doivent permettre d'articuler la politique de l'offre et la politique de peuplement, définies dans le cadre du PLH et la CIA.

A ce jour, l'engagement de Pôle Habitat porte sur les livraisons suivantes sur ces communes :

Commune	Situation SRU (01/01/19)	Besoins	2019	2020	2021	2022	2023
Horbourg-Wihr	Déficit	285					
Ingersheim	Déficit	40	30				
Turckheim	Déficit	160			15		
Wintzenheim	Déficit	225		15			

Pour la commune d'Ingersheim, le PLH fixe un objectif plancher de production de 58 logements sociaux en six ans (soit une dizaine de logements par an), dont une part minimum de 30 % de PLAI (17 logements en financements PLAI à produire en six ans, soit 3 en moyenne par an).

Pôle Habitat prévoit la construction de 30 logements (dont 22 en financement PLAI et 8 en financement PLUS) permettant à la commune d'Ingersheim de :

- pouvoir justifier du quota minimal de construction de logements en PLAI (inscrit dans le PLH) et même au-delà (soit 129 % du quota minimum).
- contribuer à la production de 52 % de son objectif plancher de construction de logements sociaux.

Pour la commune de Turckheim, le PLH fixe un objectif plancher de production de 130 logements sociaux en six ans (soit une 22 logements par an), dont une part minimum de 30 % de PLAI (40 logements en financements PLAI à produire en six ans, soit 7 en moyenne par an).

Pôle Habitat prévoit la construction de 15 logements (tous en financement PLAI) permettant à la commune d'Ingersheim de :

- pouvoir justifier d'un quota de construction de 38 % de logements en PLAI.
- contribuer à la production de 12 % de son objectif plancher de construction de logements sociaux.

Pour la commune de Wintzenheim, le PLH fixe un objectif plancher de production de 117 logements sociaux en six ans (soit une 20 de logements par an), dont une part minimum de 30 % de PLAI (35 logements en financements PLAI à produire en six ans, soit 6 en moyenne par an).

Pôle Habitat prévoit la construction de 15 logements (tous en financement PLAI) permettant à la commune d'Ingersheim de :

- pouvoir justifier du quota de construction de 43 % de logements en PLAI.
- contribuer à la production de 13 % de son objectif plancher de construction de logements sociaux.

Par ailleurs, les communes carencées pourraient rentrer dans le dispositif Opération de Revitalisation de Territoire.

Pour mémoire, l'O.R.T. vise une requalification d'ensemble d'un centre-ville dont elle facilite la rénovation du parc de logements, de locaux commerciaux et artisanaux, et plus globalement le tissu urbain, pour créer un cadre de vie attractif propice au développement à long terme du territoire.

Créée par la loi portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) du 23 novembre 2018, l'ORT est un nouvel outil à disposition des collectivités locales pour porter et mettre en œuvre un projet de territoire dans les domaines urbain, économique et social, pour lutter prioritairement contre la dévitalisation des centres-villes.

Les 222 territoires du programme national “Action Cœur de Ville”, dont font parties la ville de Colmar et son agglomération, pourront très rapidement transformer leur convention existante déjà signée en convention ORT. Elle pourrait dès lors bénéficier aux quatre communes carencées poursuivant partiellement le même objectif que la ville de Colmar qui a contractualisé avec l’Etat et ses partenaires l’action cœur de ville.

En somme et hors reconstructions, il est donc prévu un rythme constant de 30 logements livrés par an sur la période 2018-2023.

Le choix d’un développement « doux » est stratégique : les fonds non engagés dans le développement de l’offre neuve sont ainsi affectés vers l’amélioration du service rendu aux locataires via la rénovation du parc ancien, en particulier l’amélioration thermique, notamment dans l’objectif de maîtriser les charges et lutter contre la précarité énergétique.

Par ailleurs, une proratisation des objectifs du gouvernement rapportée à Pôle Habitat nécessiterait une production annuelle de 180 logements. Une telle production ne serait rendue possible que par la vente massive de patrimoine.

Ce rythme de développement permet à Pôle Habitat de :

- se conformer aux objectifs du PLH, tout en restant attentif aux évolutions et aux besoins du marché ;
- maîtriser l’impact immédiat sur ses finances à moyen terme. En effet, dans le cadre de la production neuve, portant sur 148 logements sur la période 2018-2021, Pôle Habitat participe à hauteur de 95 % du coût global (82 % par emprunt et 12 % décaissés immédiatement en fonds propres).

Sur la période 2022-2028, la production de 30 nouveaux logements par an entraînent le décaissement moyen de 0,4 à 0,5 M€ de fonds propres (entre 10 à 26 k € / logement en fonction des opérations), d’où la nécessité de dégager chaque année un autofinancement robuste, de vendre du patrimoine ou de réaliser des opérations mixtes avec des activités dégageant des marges de manœuvre financières pour soutenir l’effort de construction.

➤ **Au regard de la recherche d’opportunités foncières dans une perspective de développement de Pôle Habitat :**

Pôle Habitat est actuellement implanté dans 18 communes. Office de Colmar Agglomération, il a vocation à intervenir sur le territoire intercommunal et à répondre aux sollicitations d’autres EPCI et communes de proximité.

La reconstitution patrimoniale par le biais de la production de nouveaux logements est subordonnée aux réserves et opportunités foncières, dont dispose Pôle Habitat.

Le foncier représente un enjeu majeur pour le développement de Pôle Habitat. Il s’agit d’une dimension essentielle, génératrice de nouvelles recettes pour l’Office.

Les dernières réserves foncières de l’Office ayant quasiment toutes été exploitées, la question du développement de Pôle Habitat passe par sa capacité à générer un stock de foncier.

Sa rareté et la faible disponibilité foncière mobilisable entravent la production de nouveaux logements notamment dans l’agglomération colmarienne.

Les emprises foncières disponibles mises sur le marché, tendent du fait de leur relative rareté, à faire l’objet d’une surenchère entre acheteurs et promoteurs, qui évincent les opérateurs publics disposés à réaliser des opérations d’habitat à vocation sociale.

L’engagement des élus locaux à nos côtés constitue le bras de levier indispensable à la maîtrise foncière des futures opérations hors de nos périmètres d’intervention habituels.

La loi « ALUR » qui renforce le droit de préemption des collectivités dans les communes carencées en matière de logements sociaux n'a d'ailleurs pas produit les effets escomptés et n'a que peu permis de mobiliser davantage de foncier.

La concurrence entre bailleurs publics, mais aussi avec le secteur de la promotion immobilière privée nous oblige ainsi à entretenir et à développer des « réseaux » de sorte à détecter le plus en amont possible les opportunités foncières et d'éviter de rester dans une position d'attente de proposition.

C'est d'ailleurs un des axes développés dans le cadre du PLH qui souhaite voir renforcer les partenariats entre les opérateurs du logement, publics comme privés, dans les objectifs de :

- promouvoir la diversité des produits immobiliers sur le marché de l'habitat intercommunal ;
- répondre aux besoins variés des ménages du territoire ;
- renforcer l'attractivité du territoire, en particulier de la ville-centre, pour les jeunes ménages actifs.

Le PLH ambitionne ainsi que les promoteurs privés poursuivent leurs efforts dans le développement de l'offre locative sociale avec les bailleurs sociaux, pour permettre d'assurer la présence sur le marché de toutes les gammes de logements et de répondre aux besoins en logements de profils de ménages variés ; ce déploiement d'offres devant être équilibré sur l'ensemble de l'intercommunalité, afin d'éviter la spécialisation ou de favoriser la déspecialisation des territoires.

La recherche d'opportunités foncières est bel et bien un enjeu majeur qui conditionnera à terme le développement patrimonial de Pôle Habitat.

L'Office devra y répondre par :

- la prospection et le développement de démarches partenariales localisées en direction d'élus qui chercheraient à produire une offre de logements sociaux dans leur commune.
- la recherche d'opportunités d'acquisition de logements en VEFA auprès de promoteurs contraints, en négociant un prix d'acquisition compatibles avec nos équilibres d'opérations.

Réserves :

Les acquisitions foncières reposent sur la recherche de partenariats avec Colmar Agglomération pour accéder à des opportunités foncières dans des conditions compatibles avec les montages d'opérations de Pôle Habitat.

Sont associés :

- ↗ Colmar Agglomération, dans le cadre de la mise en œuvre du P.L.H. ;
- ↗ D'autres EPCI et d'autres communes (comme celles situées dans le Ried, par exemple) ;
- ↗ D'autres bailleurs publics sur des opérations communes ;
- ↗ Des promoteurs privés dans le cadre d'opérations mixtes en VEFA ;
- ↗ La ville de Colmar (dans le cadre des problématiques de portage foncier et de l'insertion dans de grands projets urbains).

Les réserves sont assujetties notamment :

- ↗ A la décision d'agrément de l'Etat ou de son délégataire des aides à la pierre ;
- ↗ Au bon aboutissement des processus d'actualisation des documents d'urbanisme réglementaire nécessaires à la réalisation des projets ;
- ↗ Aux ouvertures de plis suite à appels d'offre qui soient compatibles avec le modèle économique d'opération de logement social ;
- ↗ Aux réserves financières découlant également des difficultés à apprécier le futur en raison :
 - ⇒ de la variabilité du taux du livret A ;
 - ⇒ des évolutions imprévisibles ou contraignantes des financements ainsi que des garanties d'emprunt des collectivités locales ;
 - ⇒ des orientations évolutives des financements de l'Etat ;
 - ⇒ de la mutualisation financière entre les organismes HLM ;
 - ⇒ de l'incertitude sur le maintien des aides au logement pendant les années à venir.

- ✚ A toutes exigences de l'Architecte des Bâtiments de France qui conduirait à dégrader l'équilibre des opérations envisagées en en compromettant l'équilibre global.
- ✚ Au bon déroulement des plans de relogements sur les bâtiments destinés à la démolition (et programmées des tours du 1 rue de Vienne et du 6 rue de Belgrade) et qui permettront la livraison d'un foncier constructible.

3.2.1.2. Renforcement de la performance énergétique du patrimoine énergivore

PP-2.

L'indicateur PP-2 est accompagné d'un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées territorialisées, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique après rénovation thermique. La référence est établie au 31 décembre de l'année n-1

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique « F » et « G », par année.

Département	Sous-ensemble	Références		Objectifs en nombre, par année					
		Logts F et G dans le parc de l'office au 31/12/2019	Logts F, G rénovés en 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
68 - Haut-Rhin	Ensemble du département	275	42	80	0	0	6	0	19
68 - Haut-Rhin	Colmar Agglomération	275	42	80	0	0	6	0	19

L'indicateur PP-2 est accompagné d'un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées territorialisées, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique après rénovation thermique. La référence est établie au 31 décembre de l'année n-1

Données chiffrées territorialisées en accompagnement de l'indicateur PP-2, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements								
Département	Références	Prévisions en nombre, cumulés à 3 et 6 ans						
		Année N 2020	Année N+1 2021	Année N+2 2022	Année N+3 2023	Année N+4 2024	Année N+5 2025	
68 - Haut-Rhin	Nombre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique, au cours de l'année N-1	182	179	16	363	494	412	453

Année N-1							
Département	Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année n-1						
	A	B	C	D	E	F	G
68 - Haut-Rhin	283	1 042	1 691	2 648	1 479	230	45

Année N+5							
Département	Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquettes énergétiques, année n+5						
	A	B	C	D	E	F	G
68 - Haut-Rhin	283	1 477	1 788	3 125	560	141	44

→ Réhabilitations thermiques

Pour mémoire, le quartier prioritaire Europe – Schweitzer a bénéficié de réhabilitations lourdes, majoritairement financées dans le cadre de l'ANRU :

- ↗ Le secteur Palais Royal Nord (294 logements, 1999 -2004) ;
- ↗ Le secteur Palais Royal Sud (267 logements, 2007-2008) ;
- ↗ Le secteur Schweitzer (68 logements, 2009-2011) ;
- ↗ Les secteurs de l'avenue de Rome et des rues de Madrid-Prague-Amsterdam (308 logements, 2011-2014) ;
- ↗ Les trois tours 8, 11 et 13 rue d'Amsterdam (177 logements, 2015-2017) ;
- ↗ Le secteur Luxembourg – Madrid (42 logements en 2018).

Le projet de rénovation urbaine portant sur le quartier Europe-Schweitzer, entamé en 1996 par le secteur du palais Royal Nord, s'achèvera contractuellement au courant de l'année 2020.

En tenant compte de l'opération de renouvellement urbain du palais Royal Nord, Pôle Habitat aura investi avec l'aide de ses partenaires institutionnels plus de 142 millions d'euros dans cette opération d'envergure.

La fin des programmes ANRU en 2020 et NPNRU à l'horizon 2022 va permettre de remobiliser plus massivement les moyens humains et financiers de Pôle Habitat sur les autres secteurs, en particulier la réhabilitation thermique de nos résidences.

Le PLH de Colmar Agglomération précise également ses ambitions sur le parc ancien en apportant son aide à Pôle Habitat avec un double objectif : améliorer les conditions de vie des locataires en place, tout en préservant une offre abordable, mais de qualité.

Le dispositif d'aide intercommunal, mise en place par Colmar Agglomération dans le cadre de son PLH, vise la réhabilitation de près de 300 logements sociaux sur six ans (en plus des opérations réalisées dans le cadre du NPRU Bel Air – Florimont), représentant 5 % du parc social construit avant 1974 et potentiellement énergivore.

L'aide ciblera en premier lieu les logements classés E, F et G dans une logique de convergence avec les modalités d'intervention des autres partenaires tels que l'Etat, le Département ou la Région.

Pôle Habitat poursuit donc deux objectifs prioritaires au sein de son parc de logements : l'amélioration thermique et l'amélioration de la qualité de vie.

Date	Code	Libellé du groupe	DPE	Nbre logts	K€ / groupe	K€ / logt
2020	0015	Rue d'Ammerschwihr	D	32	1 012	32
2020	0020	12-26 rue de Sigolsheim	C	64	2 057	32
2020	0025	17-25 rue de Sigolsheim	D	40	1 285	32
Total 2020				136	4 354	
2021	0012	Rue du Grillenbreit	D	36	1 010	28
2021	0078	64a-64b rue 1 ^{ère} Armée-Franç.	D	21	420	20
2021	0690	3-9 rue de Berlin	D	32	640	20
2021	0717	2 rue de Sint-Niklaas	E	79	2 200	28
2021	0718	4 rue de Sint-Niklaas	E	79	2 100	27
2021	0715	1 avenue de Paris	E	79	2 100	27
Total 2021				326	8 470	
2022	0021	Rue Nessleré	D	42	1 012	24
2022	0721	1 rue de Madrid	C	96	2 715	28
2022	0722	1 avenue de Paris	C	96	2 715	28
2022	0716	3 avenue de Paris	E	79	2 100	27
2022	0615	5-5a rue du Pigeon	E	12	360	30
2022	0617	Place Bach et Debussy	E	36	1 080	30
2022	0063	44 rue de Papeteries	E-F	6	175	29

2022	0074	3 rue de Papeteries	E	2	65	33
2022	0075	44 rue de Papeteries	F-G	2	65	33
2022	0079	Conciergerie – Clos des Vignes	F	1	50	50
Total 2022				372	10 337	
2024	0049	25-27 rue du Noyer	E	21	433	21
Total 2024				21	433	
2025	0143	7-9 rue de Mulhouse	E	6	150	25
2025	0097	29 rue de la Fecht	E	4	125	31
Total 2025				10	275	
2026	0621	23-23a rue de l'Oberharth	F	8	250	31
2026	0102	15-17 rue du Val-Saint-Grégoire	E	10	250	25
2026	0120	5 rue des Charpentiers	E	12	300	25
2026	0093	Home des Infirmières	E	96	1 400	15
2026	0096	11 rue du Gaz	E	3	90	30
2026	0101	Pavillons rue du Gaz	E	5	150	30
Total 2026				134	2 440	
2027	0006	Rue Frédéric Kuhlmann	F	52	1 144	22
2027	0082	21 route de Neuf-Brisach	F	7	250	36
2027	0100	23-29 rue de la Grenouillère	D-E	28	800	29
Total 2027				87	2 194	
2028	0005	60 petits logements	E-F	60	1 200	20
2028	0087	60-62 rue 1 ^{ère} Armée-Française	E	12	400	33
Total 2028				72	1 600	
2029	0098	Pavillons rue de l'III	E	6	150	25
2029	0125	1-3 rue des Lavandières P.A.	D	30	700	23
Total 2029				36	850	
Total général				1 194	30 953	

→ Isolations extérieures

Date	Code	Libellé du groupe	DPE	Nbre logts	K€/groupe	K€/logt
2020	0713	Rue Albert Schweitzer	D	30	648	22
2020	0714	Rue Robert Schuman	E	40	864	22
2020		TOTAL Isolations extérieures :		70	1 512	

→ Opérations qualifiées de "cosmétiques"

Date	Code	Libellé du groupe	DPE	Nbre logts	K€/groupe	K€/logt
2022	0057	18 logts 1 ^{ère} Armée Française	C	18	82	5
2022	0612	28 logts rue Pasteur / Ingersheim	C	28	113	4
2022		SOUS-TOTAL		46	195	
2023	0054	1-7 rue des Poilus	C	43	645	15
2023		SOUS-TOTAL		43	645	
2024	0086	2-10 quai des Lavandières	C	118	425	4
2024		SOUS-TOTAL		118	425	
		TOTAL Opérations qualifiées de "cosmétiques"		207	1 265	

Pôle Habitat est confronté à un triple défi :

- prendre en compte les exigences croissantes de ses locataires, notamment en termes de confort,
- maintenir l'attractivité de son patrimoine dans le temps ;
- procéder à des améliorations tant techniques que thermique.

Le travail réalisé sur la refonte de notre Plan Stratégique du Patrimoine et les analyses qui en découlent, nous invitent à clarifier les besoins d'amélioration qui ne relèvent ni du PSP, ni de la maintenance courante.

L'instrument de cette stratégie qui se positionne de façon intermédiaire est le Plan d'Entretien du Patrimoine (PEP).

Il requiert à la fois d'une politique technique et d'une stratégie rigoureuse de rationalisation dans le temps des moyens d'exploitation et d'amélioration du patrimoine.

Pôle Habitat s'est donc donné comme objectif d'élaborer un PEP pluriannuel et de lui affecter les moyens financiers nécessaires.

L'élaboration d'un PEP se fera en trois temps :

- une phase d'étude visant à évaluer les besoins en matière de travaux, agrémentée par des retours du terrain et des statistiques sur les interventions réalisées ces dernières années ;
- une phase de vérification et de validation des scénarii, privilégiant les travaux préventifs ;
- une phase de planification (en fonction d'estimations chiffrées) et de validation budgétaire.

L'objectif est de créer une catégorie de travaux prévisibles portant sur les ravalements de façades, l'amélioration des parties communes intérieures et extérieures, l'étanchéité des toitures...

La construction de ce PEP devra être reliée au BIM qui permettra de manager l'entretien prévisionnel du patrimoine (EPP).

A terme l'utilisation de cet outil informatique, interfacé au Système d'Information, permettra de compiler des données graphiques portant sur l'âge et l'état des équipements en place. Les plans intégrant une quantité de données patrimoniales importantes permettront d'optimiser la gestion technique du patrimoine (GTP) et les dépenses associées.

La mise en œuvre d'une BIM gestion à dominante patrimoniale permettrait ainsi à terme de définir des travaux à partir de la base de données, puis de mettre à jour la maquette numérique au fur et à mesure des interventions réalisées.

Ainsi, plusieurs groupes immobiliers sur Colmar devraient figurer dans ce PEP et à titre d'exemples :

- les 28 logements du 53-55 rue de la Luss à Colmar, classés en C, mais dont la résidence nécessiterait un ravalement de façades et d'une reprise des parties communes, en particulier les dessertes de logements et circulations en béton ;
- les 42 logements situés 1a et 1b rue de Berlin dont il faudrait améliorer la performance thermique par un ravalement de façade et reprendre les parties communes intérieures et extérieures ;
- les 21 logements situés 93a et 93b route de Sélestat, classés en C, dont l'immeuble mériterait un ravalement de façades ;
- les 35 logements de la résidence le Levant situés au 15b rue Stanislas, classés en C, qui pourraient bénéficier d'interventions sur les abords et les parties communes.
- les 24 logements situés au 28 rue de la Cavalerie, classés en D, qui pourraient répondre à des critères d'amélioration portant sur les ravalements de façade, la reprise des parties communes intérieures et extérieures au même titre que les logements situés rue des Poilus (2 et 3), 29 rue de la Bleich, 43a rue du Ladhof, aux 73, 73 a et 73 b route de Neuf-Brisach, voire le cours de la Scierie, résidence située sur la commune d'Horbourg-Wihr.

Réserves :

Les réserves sont assujetties notamment :

- ↪ A la décision d'agrément de l'Etat ou de son délégataire des aides à la pierre ;
- ↪ Au bon aboutissement des processus d'actualisation des documents d'urbanisme réglementaire nécessaires à la réalisation des projets ;
- ↪ Aux ouvertures de plis suite à appels d'offre qui soient compatibles avec le modèle économique d'opération de logement social ;
- ↪ Aux réserves financières découlant également des difficultés à apprécier le futur en raison :
 - ↪ de la variabilité du taux du livret A ;
 - ↪ des évolutions imprévisibles ou contraignantes des financements ainsi que des garanties d'emprunt des collectivités locales ;

- ⇒ des orientations évolutives des financements de l'Etat ;
 - ⇒ de la mutualisation financière entre les organismes HLM ;
 - ⇒ de l'incertitude sur le maintien des aides au logement pendant les années à venir.
- ⇒ A toutes exigences de l'Architecte des Bâtiments de France qui conduirait à dégrader l'équilibre des opérations envisagées en en compromettant l'équilibre global.

3.2.1.3. Réhabilitations lourdes

Les nouvelles perspectives financières ouvertes par nos résultats financiers, les mesures d'accompagnement et d'accommodement contenues dans la clause de revoyure et les produits des Certificats d'Economie d'Energie ont permis à l'Office de reconstruire un Plan stratégique de Patrimoine plus ambitieux, notamment en faveur des opérations programmées de réhabilitations lourdes.

Date	Code	Libellé du groupe	DPE	Nbre logts	K€/groupe	K€/logt
2018	0603	Cité Turenne / Turckheim	F --> C	80	1 951	24
Total 2018				80	1 951	
2019	0026	43a rue du Ladhof	E	46	1 660	36
2019	0051	Clos de la Grenouillère	D	41	810	20
Total 2019				87	2 470	
2020	0016	17-19 rue des Mésanges P.A.	E	24	1 000	42
2020	0076	38 clos de la Grenouillère P.A.	E	4	108	27
2020	0601	100 logts route d'Ingersheim	E	100	3 369	34
Total 2020				128	4 477	
2021	0010	Rue de l'Abbé Lemire (NPNRU)	D	48	1 311	27
2021	0609	40 logts avenue Clémenceau	E	40	1 012	25
2021	0610	8 logts avenue Clémenceau	E	8	202	25
Total 2021				96	2 525	
2023	0037	4 rue d'Illhaeusern	D	47	850	18
2023	0047	Village Alsacien	D	40	825	21
2023	0007	Cité de France (tranche 1)	E	77	2 541	33
2023	0018	Rue des Ourdisseurs	E	40	1 020	26
2023	0008	Rue Jacques Preiss	E	24	700	29
2023	0017	Rue du Linge	C	24	700	29
2023	0680	14 rue Berthe Molly	F	7	350	50
Total 2023				259	6 986	
2024	0007	Cité de France (tranche 2)	E	110	3 630	33
2024	0052	128-134 rue du Logelbach	D	28	708	25
2024	0682	La Rotonde – 25 avenue de Paris	C	48	824	17
Total 2024				186	5 162	
2025	0605	62 logts De Gaulle / De Lattre	D	62	2 210	36
2025	0007	Cité de France (tranche 3)	E	110	3 630	33
Total 2025				172	5 840	
2027	0023	33-35 rue Wimpfeling P.A.	E	40	1 500	38
2027	0103	Rue de Houssen	E	5	150	30
Total 2027				45	1 650	
2028	0088	Les Jardins de Hansi	E	22	450	20
2028	0115	Rés. Louise Jordan - Wintzenheim	E	4	120	30
2028	0148	34 rue Schwendi	E	8	240	30
2028	0040	6 – 10 rue du Noyer (1 ^{ère} tranche)	D	60	1 500	25
2028	0041	12 – 16 rue du Noyer (2 ^{ème} tranche)	D	60	1 500	25
Total 2028				154	3 810	
2029	0027	390 logements	C-D	390	8 500	22
Total 2029				390	8 500	
Total général				1 597	43 371	

Stratégie patrimoniale pour les maisons individuelles des anciennes cités :

Pendant de nombreuses années, Pôle Habitat n'est que marginalement intervenu dans les logements individuels des anciennes cités, laissant aux locataires le soin d'équiper et d'entretenir leur habitat.

Compte tenu de la disparité des situations en termes de niveaux d'équipement et de confort de ces pavillons et de l'état des installations, Pôle Habitat a décidé en 2015 de procéder à la réhabilitation intérieure de ces logements avec le cas échéant une recomposition spatiale des espaces de vie.

En raison des montants et de la complexité des travaux à réaliser par maison et de la présence fréquente d'amiante, voire de plomb, il n'est pas possible de mener ce type de réhabilitation en site occupé.

Aussi, les travaux de réhabilitation intérieure sont menés au gré des dénonciations.

Les programmes immobiliers des anciennes cités, concernent respectivement les cités Belfort, Jardins, Vosges et Fecht à Colmar.

Les pavillons des anciennes cités Jardins et Vosges sont susceptibles d'être proposés à la vente (*cf. § 3.2.2. portant sur la commercialisation de logements*).

En 2018, 8 pavillons ont été réhabilités, dont 3 vendus.

En 2019, 11 pavillons ont été réhabilités, dont 2 vendus (*p.m. : 4 ont été vendus en l'état*).

A compter de 2020, les objectifs annuels de Pôle Habitat portent sur la :

- réhabilitation complète de 5 à 10 logements ;
- vente de 5 à 10 logements.

Pour les individuels à réhabiliter, les travaux peuvent atteindre, voire dépasser près de 70 000 euros (y compris les travaux de traitement de l'amiante).

PP-3.

Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des Dépôts et Consignations, parmi le parc total de logements, par année.

Département	Sous-ensemble	Références		Objectifs en nombre, par année					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2019	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'office au 31 décembre 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
68-Haut-Rhin	Ensemble du département	7 418	2 529	285	342	42	252	159	99
68-Haut-Rhin	Colmar Agglomération	7 339	2 529	285	342	42	252	159	99

Dans le détail sur la période 2019 – 2029 :

Date	Code	Libellé du groupe	DPE	Nbre logts	K€/groupe	K€/logt
2019	0026	43a rue du Ladhof	E	46	1 660	36
2019	0051	Clos de la Grenouillère	D	41	810	20
Total 2019				87	2 470	
2020	015	Rue d'Ammerschwihr (NPNRU)	D	32	1 012	32
2020	020	Rue de Sigolsheim (NPNRU)	C	64	2 057	32
2020	025	Rue de Sigolsheim (NPNRU)	D	40	1 285	32
2020	0016	17-19 rue des Mésanges P.A.	E	24	1 000	42
2020	0076	38 clos de la Grenouillère P.A.	E	4	108	27
2020	0601	100 logts route d'Ingersheim	E	100	3 369	34
2020	0714	Rue Robert Schumann	D-E	21	217	10
Total 2020				285	8 248	
2021	0010	Rue de l'Abbé Lemire (NPNRU)	D	48	1 311	27
2021	0012	Rue du Grillenbreit	D	36	1 010	28
2021	0078	Rue de la 1 ^{ère} Armée Française	D	21	420	20
2021	0717	2 rue de Sint-Niklaas	E	79	2 200	28
2021	0718	4 rue de Sint-Niklaas	E	79	2 200	28
2021	0715	1 rue de Paris	E	79	2 100	27
Total 2021				342	7 043	
2022	0021	Rue Nesslé	D	42	1 012	24
Total 2022				42	1 012	
2023	0037	4 rue d'Illhausern	D	47	850	18
2023	0047	Rue de Zimmerbach Village Alsacien	D	40	825	21
2023	0007	Cité de France (tranche 1)	E	77	2 541	33
2023	0018	Rue des Ourdisseurs	E	40	1 020	26
2023	0008	Rue Jacques Preiss	E	24	700	29
2023	0017	Rue du Linge	E	24	700	29
Total 2023				252	5 991	
2024	0007	Cité de France (tranche 2)	E	110	3 630	33
2024	0052	128-134 rue du Logelbach	D	28	708	25
2024	0049	25 – 27 rue du Noyer	E	21	433	21
Total 2024				159	4 501	
2025	0007	Cité de France (tranche 3)	E	99	3 267	33
Total 2025				99	3 630	
2026	0120	15-17 rue du Val-Saint-Grégoire	E	10	250	25
2026	0093	Home des Infirmières	E	96	1 400	15
Total 2026				106	1 650	
2027	0023	33-35 rue Wimpfeling P.A.	E	40	1 500	38
2027	0006	Rue Frédéric Kuhlmann	F	52	1 144	22
Total 2027				92	2 644	
2028	0005	60 petits logements	E-F	60	1 200	20
2028	0087	60-62 rue de la 1 ^{ère} Armée Française	E	12	400	33
2028	0088	Les Jardins de Hansi	E	22	450	20
2028	0115	Rés. Louise Jordan - Wintzenheim	E	4	120	30
2028	0148	34 rue Schwendi	E	8	240	30
2028	0040	6 – 10 rue du Noyer (1 ^{ère} tranche)	D	60	1 500	25
2028	0041	12 – 16 rue du Noyer (2 ^{ème} tranche)	D	60	1 500	25
Total 2028				226	5 410	
2029	0027	390 logements	C-D	390	8 500	22
2029	0125	1-3 rue des Lavandières	D	30	700	23
Total 2029				420	9 200	
Total général				2 110	51 436	

3.2.1.4. Démolition du patrimoine dans et hors cadre de la rénovation urbaine :

Les démolitions dans le QPV Europe – Schweitzer (583 logements sur la période 2006-2016) ont permis la diversification de l’habitat.

Les 240 logements de la Cité Bel Air ont également été démolis (2010 - 2016), ainsi que les 218 logements de la Cité Florimont (2019-2020) dans le QPV Bel Air – Florimont faisant parti du quartier Saint-Vincent-de-Paul.

Sur la période, 2020-2025 est programmée la démolition des deux tours situées 1 rue de Vienne et 6 rue de Belgrade, comprenant chacune 60 logements, soit 120 logements.

Au total, 1 041 logements ont été démolis dans les deux QPV en 2020 :

	2011-16	2016-2019	2020-2025
Hors PNRU	0	0	0
PNRU	240* + 108** = 348	218***	120****

*= nombre de logements démolis de la Cité Bel Air (QPV Bel Air – Florimont) ;

**= nombre de logements démolis de la rue de Luxembourg (QPV Europe – Schweitzer) ;

***= nombre de logements démolis de la Cité Florimont (QPV Bel Air – Florimont) ;

****= nombre de logements à démolir dans la période de la présente CUS, 1 rue de Vienne et 6 rue de Belgrade (QPV Europe – Schweitzer).

3.2.1.5. Le traitement de l’amiante.

L’amiante est un sujet particulièrement sensible pour le logement social. La problématique liée à l’amiante a été prise en compte dans le fonctionnement de l’entreprise, dans les budgets et les interventions dans le patrimoine à compter de 2014.

Pôle Habitat a ainsi mis en place des marchés à bon de commande pour commander les diagnostics amiante. L’ensemble des DTA (diagnostics amiante dans les parties communes) est disponible depuis 2018 pour l’ensemble du parc de logements concernés.

Une stratégie globale de contournement de l’exposition aux risques a été mise en œuvre pour tous ceux susceptibles d’intervenir dans le patrimoine, dont le permis de construire date d’avant 1997.

Les équipes de terrain de Pôle Habitat ont tous été formés à la réglementation amiante. Au besoin, des modes opératoires correspondant aux interventions réalisées par les équipes internes de l’organisme (nettoyage, travaux dans les logements et les parties communes...) ont été rédigés et validés par la CARSAT et la médecine du travail.

Les fournisseurs sont informés et sensibilisés à la problématique. Aucun marché de travaux n’est attribué sans que le titulaire puisse justifier de sa capacité à intervenir en zone amiantée ou potentiellement amiantée.

Un plan de prévention a été réalisé par un bureau de contrôle indépendant et mis en place avec les entreprises titulaires d’un marché à bons de commandes en 2020

Les délais de vacance et de remise en location des logements amiantés ou susceptibles de l’être sont maîtrisés par les équipes en charge de ces interventions.

Les diagnostics réglementaires liés à l'amiante, mais aussi électriques, gaz et plomb sont systématiquement intégrés au S.I., permettant de partager l'information sur le patrimoine concerné en interne.

La compétence amiante est centralisée au sein de la Direction du Développement.

3.2.2. [PP-4] Favoriser l'accèsion à la propriété

PP-4

Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logement, à trois et six ans.

→ L'indicateur PP-4 est accompagné d'un développement qualitatif, appuyé de données chiffrées territorialisées, portant sur la stratégie de l'organisme en matière de vente, au regard notamment de la localisation, de l'état et de la qualité énergétique des logements vendus, ainsi que sur les dispositifs de sécurisation des acquéreurs. Ce développement comporte une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes à réaliser, au terme de trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes prévues au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes prévues au profit d'une société de vente d'habitation à loyer modéré.

Département	Sous-ensemble	Référence : logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre 2019		Objectifs en % de logements en commercialisation	
				Au 31 décembre 2022	Au 31 décembre 2025
68-Haut-Rhin	Ensemble du département	323	4,35 %	4 %	4 %
68-Haut-Rhin	Colmar Agglomération	323	4,40 %	4 %	4 %

Département	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année N-3 à N-1	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
68 - Haut-Rhin	Nombre de logements	10	15	30
	% de vente à des locataires du parc social	100%	100%	100%
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0%	0%	0%

La vente constitue un levier de financement pour augmenter les fonds propres de Pôle Habitat, tout en favorisant les parcours résidentiels des locataires du patrimoine, dans le cadre de la vente HLM.

Après plusieurs années de réticences des locataires pour l'accèsion sociale à la propriété, du fait essentiellement de la crise économique, nous constatons depuis 2018 une reprise de cette activité. C'est ainsi qu'en 2018 et 2019, il a été respectivement, opéré 4 et 6 ventes de logements à destination de nos locataires.

Ces cessions ont permis d'enregistrer une plus-value de 964 K€ correspondant aux fonds propres moyens nécessaires pour la construction neuve d'environ 60 logements.

Les ventes décidées par le Conseil d'Administration concernent plus particulièrement 4 programmes locatifs qui représentent au 31/12/2019 un total résiduel de logements à céder de 323, soit 4,35 % du patrimoine en pleine propriété.

Ces programmes sont les suivants :

Programmes mis en vente sur Colmar	Nombre de logements
2 à 20 rue de Zimmerbach (gr.47)	40 logements collectifs en QPV
Cité Jardins (gr. 2)	183 pavillons anciennes cités hors QPV
Cité Vosges (gr. 3)	83 pavillons anciennes cités hors QPV
Rue de la soie (gr.64)	17 pavillons hors QPV
	--> 323 logements, dont 40 en collectifs

Le Conseil d'administration reste toutefois prudent sur la quantité annuelle de cessions des pavillons des anciennes cités, qu'il considère comme le fleuron historique du parc locatif et qui permet, compte tenu du bas niveau des loyers, de régler nombre de situations délicates pour des demandeurs en situation de fragilité économique.

Concernant les logements collectifs, la vente HLM reste compliquée et ne pourrait être réaliste que pour certains petits programmes situés à proximité du Centre-Ville. Il est de fait que les résidences situées en QPV présentent peu d'engouement de la part de nos locataires.

Cependant la gestion des copropriétés et la mixité locataires, accédant peut être problématique.

En effet, la gestion administrative des copropriétés ne permet pas d'avoir la réactivité nécessitée pour la prise en charge des interventions sur un patrimoine social, et la mixité locataires, accédants, crée bien souvent des tensions, ces derniers n'ayant pas la même perception du respect de leur habitat.

Néanmoins les dernières réformes décidées par le gouvernement engagent fortement la mutation du modèle économique du logement social.

Les aides de l'Etat diminuent et il nous sera nécessaire de trouver de nouvelles recettes. La vente HLM sera sans nul doute, un élément incontournable pour compléter le besoin en fonds propres nécessités par nos programmes d'entretien et d'amélioration de notre parc locatif.

Les projections pour la période de 2020 à 2025 prennent en compte la cession de 30 logements vendus à nos locataires, aucune cession au bénéfice de personnes morales ou de société de vente d'habitation à loyer modéré.

Réserves :

L'atteinte du plan de vente est notamment tributaire de la capacité financière des personnes intéressées.

3.2.3. [PP-5] Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes

PP-5.

Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisé vers le parc de l'organisme parmi le nombre total des attributions, par année.

Département	Mutations externes et internes de locataires du parc social en 2019	Objectifs annuels en %					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
68-Haut-Rhin	30 %	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.

A l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme	Prévision en nombre, par année					
	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
Prévision du nombre de mutations internes	170	170	170	170	170	170

Cet engagement prévaut à la fois pour les mutations internes et externes. Par mutation externe est entendu un locataire d'un autre bailleur qui viendrait habiter dans le patrimoine de Pôle Habitat.

En 2019, Pôle Habitat a réalisé 175 mutations internes sur un total annuel de 877 attributions, soit 20 % et a réalisé 88 mutations externes provenant d'autres bailleurs sociaux, soit un total de 263 mutations (internes et externes) et 30 %.

Pôle Habitat souhaite maintenir son engagement de la CUS 2011-16 (prorogée jusqu'en 2019) quant aux mutations de locataires du parc social (interne et externe confondus).

L'engagement était et restera donc à 20 %, dépassé chaque année d'après le bilan des évaluations de la première CUS.

Pôle Habitat répond donc pleinement à l'un des 6 objectifs de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) 2018-2023 de Colmar Agglomération qui vise à faciliter les mutations au parc social pour permettre une plus grande fluidité des parcours résidentiels est

La Commission d'Attribution de Logements (CAL) a mis en place une politique volontariste dans le cadre de la gestion des mutations.

L'optimisation des conditions de vie des ménages est recherchée. Elle se caractérise par un loyer et une typologie de logement adaptés aux ressources du ménage et à la composition familiale, associés à des éléments de confort du logement adaptés aux évolutions des ménages.

Dans le cadre de sa politique de mutations, la priorité est donnée aux ménages présentant des problèmes de santé ou de handicap, confrontés à des difficultés liées à la taille du logement et à la composition familiale, mais également à la cherté du loyer.

Les demandes confortatives sont également traitées, mais elles ne figurent pas au rang de priorité.

Le parcours résidentiel est favorisé lorsque nous disposons de logements individuels.

Depuis 3 ans, Pôle Habitat a mis en place un système de cotation sur les demandes de mutation interne où se trouvent valorisés prioritairement trois motifs : la sur ou sous-occupation des logements, les problèmes de mobilité (santé ou handicap moteur), les logements trop grands ou trop chers, et dans une certaine mesure l'ancienneté, la régularité des paiements de loyers, la tenue du logement et le comportement.

Par ailleurs, il est à noter que Pôle Habitat a achevé l'opération de relogements des ménages de la Cité Florimont en 2019.

Avec 1 041 logements démolis dans les deux QPV ces vingt dernières années, l'Office a développé un véritable savoir-faire en matière de conduite d'opérations de relogements qu'il a su capitaliser au fil des années.

Principal bailleur sur Colmar Agglomération, Pôle Habitat a quasi exclusivement dû mobiliser l'offre disponible de son parc pour pouvoir reloger l'ensemble des ménages, tout en tenant compte et en respectant les contraintes édictées par l'ANRU en matière de délais impartis, de qualité des relogements, de parcours résidentiels et de mixité sociale.

Lors d'opérations de relogements, Pôle Habitat élabore une stratégie de relogements au regard des besoins identifiés, de l'offre mobilisable sur son parc, des objectifs pluriels, des moyens mobilisés et du calendrier.

Dans ce cadre, Pôle Habitat répond complètement à l'une des six orientations définies dans la Convention Intercommunale d'Attribution (C.I.A.) qui consiste à "assurer des relogements de qualité dans le cadre du renouvellement urbain en prenant en compte les besoins et capacités financières des ménages dans la recherche de mixité sociale".

Dans ces périodes, les relogements des ménages revêtent d'un caractère prioritaire qu'il s'agit de concilier avec les demandes de mutation des locataires du parc immobilier.

La difficulté est bien de réussir à composer avec les deux, tout en essayant dans la mesure du possible de porter une attention particulière en matière d'équilibre de peuplement, notamment concernant les mutations opérées entre les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les autres quartiers de la ville centre, y compris les communes environnantes.

Dans la période 2020-2025, il restera à Pôle Habitat à procéder aux relogements des 120 ménages des tours vouées à la démolition situées 1 rue de Vienne et 6 rue de Belgrade à Colmar.

Nous savons également que nous serons face à une difficulté supplémentaire dans le cadre de cette même opération de restructuration urbaine, puisque deux autres tours de taille identique, respectivement situées aux 2 et 4 rue de Belgrade, sont également vouées au même dessein.

Or, le bailleur en charge de la gestion de ces bâtiments, Néolia, n'a que très peu de logements mobilisables sur l'agglomération et la majorité des relogements vont devoir être absorbés par Pôle Habitat.

Il sera nécessaire qu'un dispositif inter-bailleurs soit mis en place dans le cadre de la Conférence Intercommunal du Logement pour permettre de mener à bien cette opération de relogements.

Chapitre 4. Engagements en matière de Gestion Sociale

4.1. État de l'occupation sociale des immeubles

Cette section a pour objectif de permettre à l'ensemble des signataires de la CUS de disposer d'une analyse objective de l'occupation du parc à l'échelle du bailleur et de mesurer, à chaque renouvellement de la CUS, les effets de la mise en œuvre des politiques d'attributions et des politiques de loyers sur l'occupation sociale.

Pour mémoire, Pôle Habitat gère au total 7 418 logements, dont 3 291 se trouvent dans les QPV.

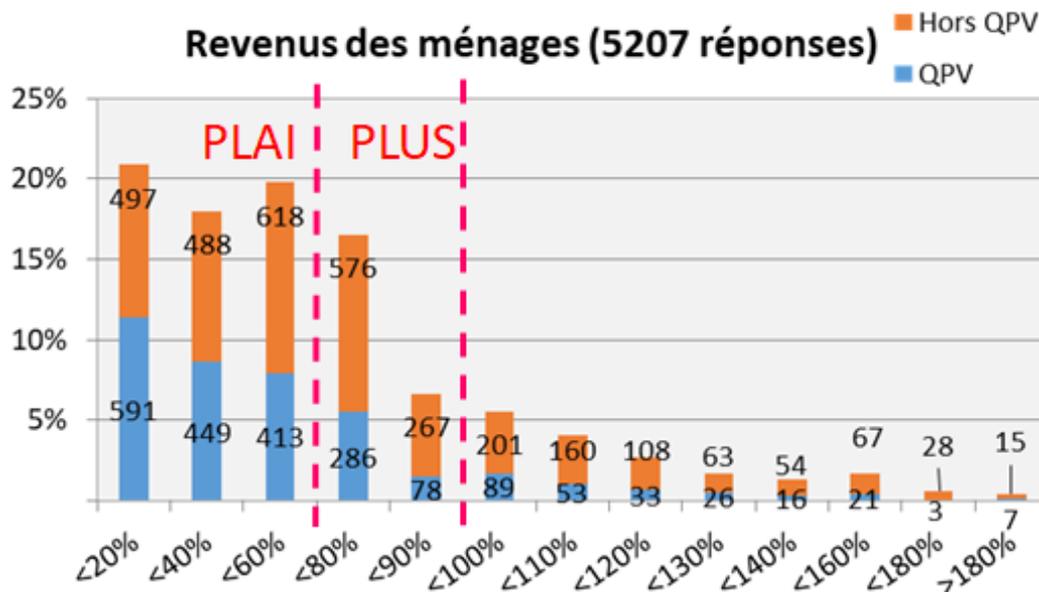
1 colmarien sur 6 réside dans le patrimoine de l'Office.

5 207 ont répondu à l'enquête OPS sur les 6 464 ménages interrogés, ce qui représente 80 % du parc.

Patrimoine par zonage	Nombre de ménages enquêtés (OPS)	Nombre de réponses (OPS)	%
En QPV	2 784	2 065	74 %
Hors QPV	3 680	3 142	85 %
TOTAL	6 464	5 207	80 %

Pôle Habitat tient son rôle de bailleur très social auprès de nos concitoyens les plus défavorisés ou rencontrant des difficultés à se loger dans le parc privé comme le révèlent les chiffres ci-dessous.

4.1.1. Revenus des ménages

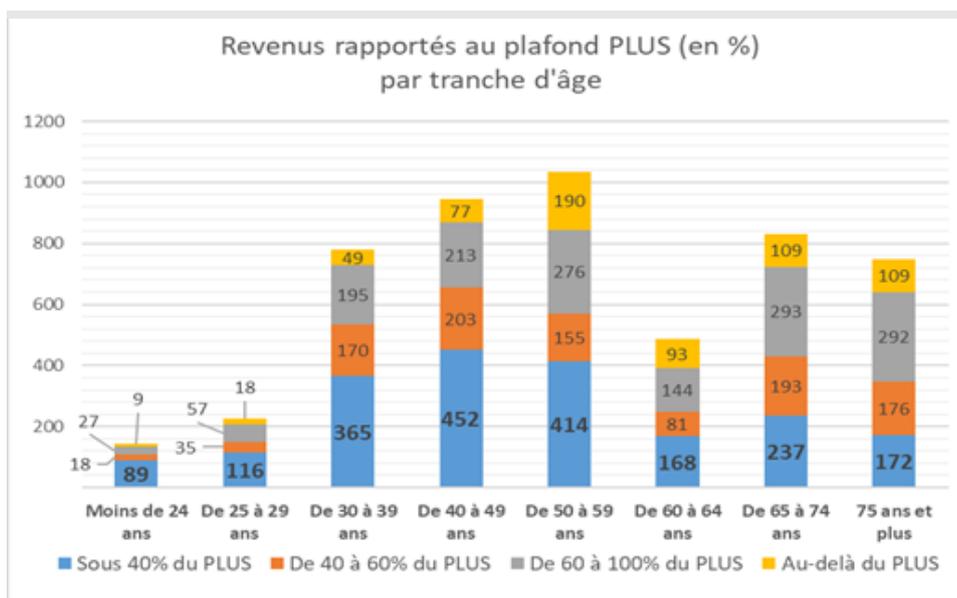


Les revenus sont rapportés au plafond PLAI, calculé pour chaque ménage en fonction de sa composition (personne seule, « jeune couple », personne seule avec 1 personne à charge, etc.).

La distribution des revenus des locataires est celle observée couramment chez les bailleurs sociaux : Pôle Habitat remplit son rôle d'accueil des publics les plus démunis puisque plus de 59 % des locataires sont éligibles au PLAI et plus de 83 % ont un revenu inférieur au plafond du PLUS.

Pour mémoire :

Revenus	Plafonds de ressources
< 60 % du PLUS	PLAI
En réalité, le PLAI vaut 60 ou 55 % selon les cas de composition familiale	
Entre 60 et 100 % du PLUS	PLUS
Entre 100 et 130 % du PLUS	PLS
Entre 130 et 140 % du PLUS	PLI
> 140 % du PLUS	Au-delà



Dans le détail, pour toutes les tranches d'âge des locataires, une part importante (39 %) vit avec des revenus inférieurs à 40 % du PLUS.

C'est d'autant plus vrai chez les personnes de moins de 29 ans, pour qui plus de la moitié sont concernés :

- 62 % pour la tranche de moins de 24 ans ;
- 51 % pour la population de 25 à 29 ans.

En croisant la typologie des ménages et leurs revenus, force est de constater que :

- presque deux tiers (62 %) des familles monoparentales ont des ressources inférieures à 40 % du PLUS ce qui fait de cette catégorie de ménage la plus impactée par la précarité financière.
- c'est également la population la moins représentée dans les ménages au-dessus du plafond du PLUS (3 %).

	Personne seule	Monoparental	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Autre	SOMME	% rapporté au total
Sous 40% du PLUS	785	593	168	457	22	2025	38,9%
De 40 à 60% du PLUS	435	205	98	280	13	1031	19,8%
De 60 à 100% du PLUS	693	128	277	360	39	1497	28,7%
Au-delà du PLUS	206	33	249	139	27	654	12,6%
SOMME	2119	959	792	1236	101	5207	
% rapporté au total	40,8%	18,5%	15,2%	23,8%	1,9%		

	Personne seule	Monoparental	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Autre
Sous 40% du PLUS	37%	62%	21%	37%	22%
De 40 à 60% du PLUS	21%	21%	12%	23%	13%
De 60 à 100% du PLUS	33%	13%	35%	29%	39%
Au-delà du PLUS	10%	3%	31%	11%	27%
SOMME	100%	100%	100%	100%	100%

Le croisement de la typologie et de leurs revenus des ménages en QPV montre que :

- 49 % des personnes vivant seules ont des revenus inférieurs à 40 % du PLUS ;
- les trois quarts des familles monoparentales ont des ressources inférieures à 40 % du PLUS, faisant de cette catégorie de ménages la plus impactée par la précarité financière.

En QPV

	Personne seule	Monoparental	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Autre
Sous 40% du PLUS	49%	75%	33%	46%	24%
De 40 à 60% du PLUS	19%	15%	17%	25%	24%
De 60 à 100% du PLUS	25%	7%	31%	23%	35%
Au-delà du PLUS	7%	3%	19%	6%	18%
SOMME	100%	100%	100%	100%	100%

En QPV

	Personne seule	Monoparental	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Autre	SOMME	% rapporté au total
Sous 40% du PLUS	342	304	103	283	8	1040	20,0%
De 40 à 60% du PLUS	134	63	52	156	8	413	7,9%
De 60 à 100% du PLUS	173	29	97	142	12	453	8,7%
Au-delà du PLUS	47	12	59	35	6	159	3,1%
SOMME	696	408	311	616	34	2065	
% rapporté au total	13,4%	7,9%	6,0%	11,9%	0,7%		

En croisant la typologie des ménages et leurs revenus des ménages hors-QPV, il est constaté que plus de la moitié (52 %) des familles monoparentales ont des ressources inférieures à 40 % du PLUS.

Ce montant est inférieur à celui constaté en QPV, mais qui doit toutefois faire l'objet d'une attention particulière en matière de précarité.

Hors QPV

	Personne seule	Monoparental	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Autre
Sous 40% du PLUS	31%	52%	14%	28%	21%
De 40 à 60% du PLUS	21%	26%	10%	20%	7%
De 60 à 100% du PLUS	37%	18%	37%	35%	40%
Au-delà du PLUS	11%	4%	40%	17%	31%
SOMME	100%	100%	100%	100%	100%

Hors QPV

	Personne seule	Monoparental	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Autre	SOMME	% rapporté au total
Sous 40% du PLUS	443	289	65	174	14	985	18,9%
De 40 à 60% du PLUS	301	142	46	124	5	618	11,9%
De 60 à 100% du PLUS	520	99	180	218	27	1044	20,0%
Au-delà du PLUS	159	21	190	104	21	495	9,5%
SOMME	1423	551	481	620	67	3142	
% rapporté au total	27,4%	10,6%	9,3%	11,9%	1,3%		

Comme énoncé en présentation de l'organisme, Pôle Habitat loge une population d'autant plus démunie qu'elle réside dans les QPV de Colmar, où 29% des ménages déclarent des revenus inférieurs à 20 % du seuil d'éligibilité au logement social.

A l'inverse, notons que les faibles loyers de Pôle Habitat sont aussi un argument pour rester dans le logement, contribuant ainsi à la mixité sociale au sein des résidences pour 12 % des ménages répondants (ménages en QPV avec ressources au-dessus du plafond PLUS).

Plus en détail, Pôle Habitat juge intéressant d'étudier la démographie infra communale de Colmar.

Ci-dessous, la carte révèle :

- L'absence ou la faible implantation de Pôle Habitat sur les quartiers (maillage IRIS de l'INSEE) les plus cossus de Colmar (tout le sud-est, de la voie de chemin de fer jusqu'au quartier des Maraîchers) ;
- A l'inverse, Pôle Habitat est très présent sur les quartiers les plus démunis (Europe Sud-Est, Centre-Est et Nord-Est, Saint-Vincent-de-Paul Est).

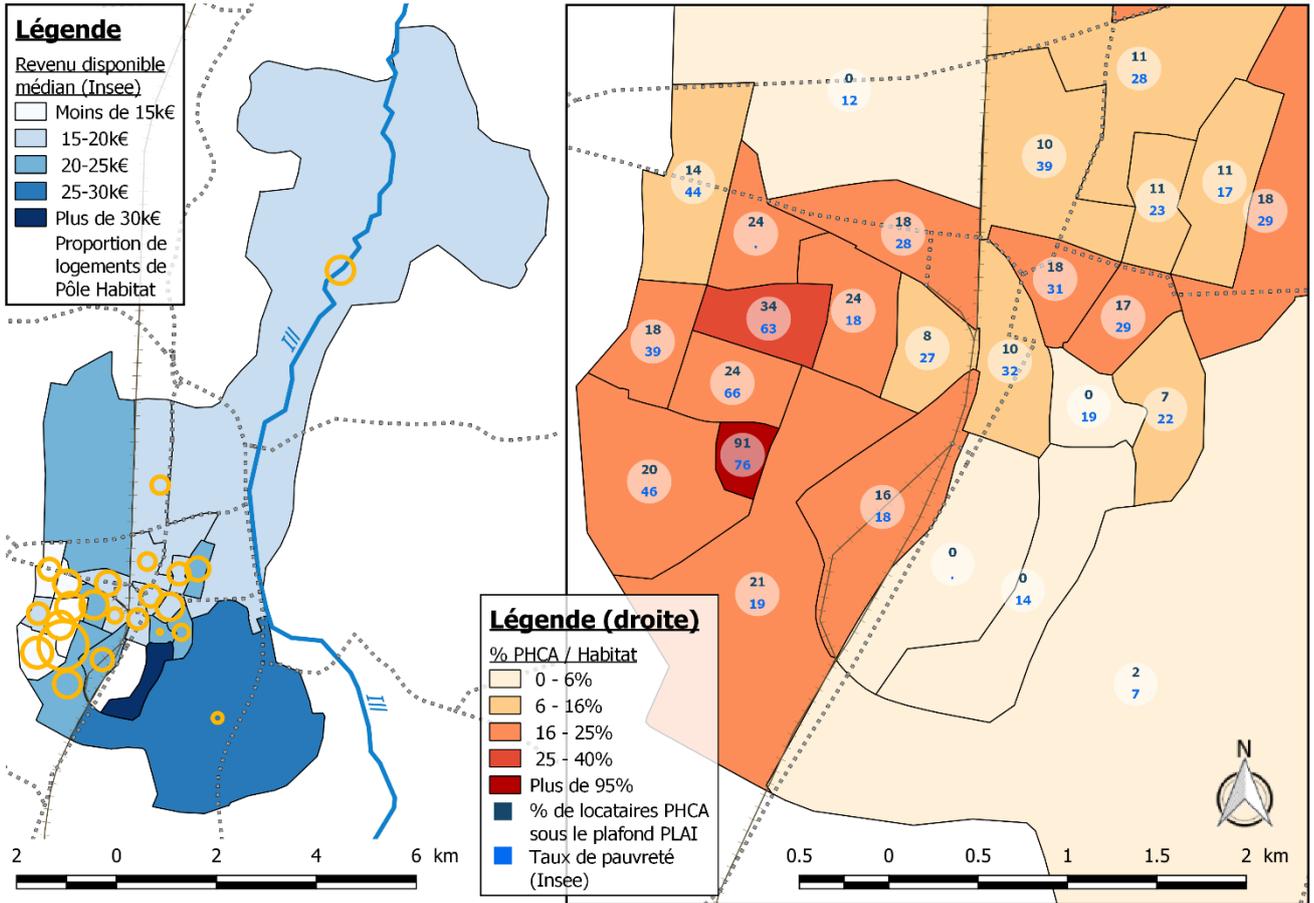
Enfin, il y a une forte corrélation entre la faiblesse des revenus rapportés au plafond PLUS (plafonds PLAI, soit 60 % du PLUS) des locataires de Pôle Habitat et le taux de pauvreté des territoires (calculé en fonction des 60 % du revenu médian par l'INSEE).

NB : attention, il y a bien corrélation mais pas équivalence entre les deux grandeurs, eu égard à leur définition respective.

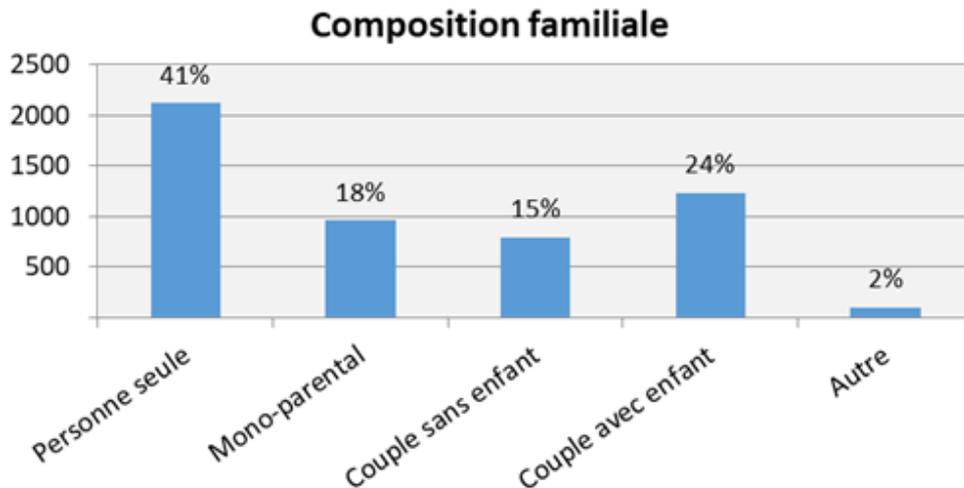
Sur l'IRIS « Europe Sud-Est » (en rouge foncé : « plus de 95 % », sur le zoom), les revenus des locataires de Pôle Habitat sont à 91 % inférieurs au PLAI et 76 % des habitants de l'IRIS sont sous le seuil de pauvreté. Comparé à 2016, le % de locataires sous plafond PLAI a diminué de 4 points mais le taux de pauvreté a augmenté de 23 points.

La situation est légèrement meilleure sur le Nord-Est du quartier Europe (orange foncé : « 25 à 40 % ») où les locataires de Pôle Habitat sont en moindre proportion dans le seuil PLAI (34 %) que les habitants ne sont sous le seuil de pauvreté (63 %).

Globalement, le taux de pauvreté est assez supérieur au taux de ménages éligibles au PLAI, d'un IRIS à l'autre. Son augmentation importante depuis 4 ans en fait une donnée préoccupante.

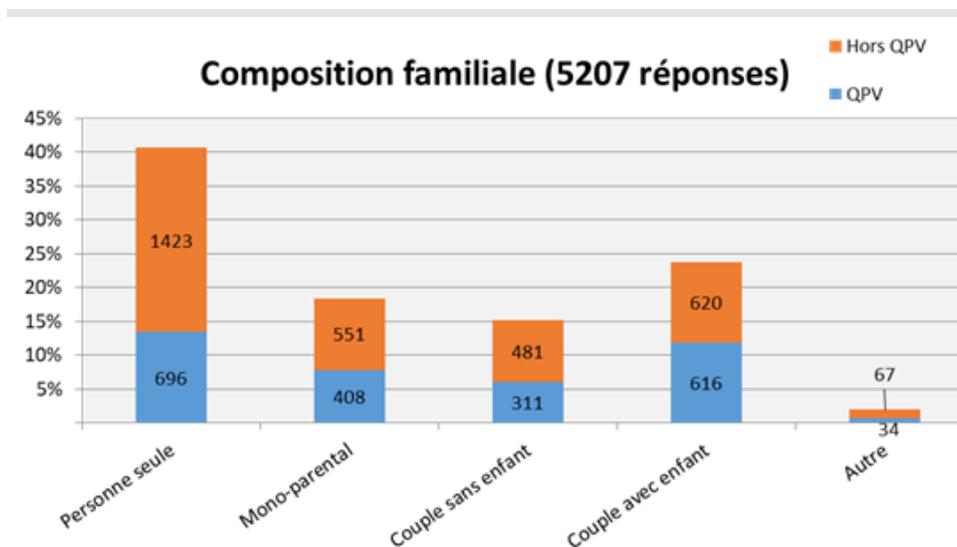


4.1.2. Composition familiale



Les locataires de Pôle Habitat sont le plus souvent des personnes seules : ils sont 41 % des occupants alors que la comparaison (habitat privé inclus) à l'échelle du département est de 32 % et de 35 % sur Colmar Agglomération.

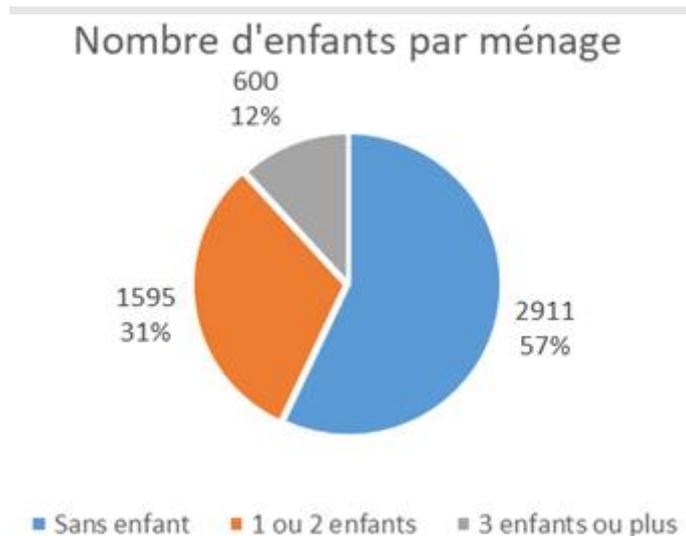
Une autre catégorie représente une part importante : 24 % des ménages du parc sont des couples avec enfants.



	Personne seule	Famille mono-parentale	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Autre	Total
En QPV	696	408	311	616	34	2 065
	34 %	20 %	15 %	30 %	2 %	100 %
Hors QPV	1 423	551	481	620	67	3 142
	45 %	18 %	15 %	20 %	2 %	100 %

La répartition de la typologie des ménages est similaire qu'ils soient en QPV ou non, avec cependant une petite différence notable de la sur-représentation du nombre de personnes seules hors QPV (+ 12 points) et inversement des couples avec enfant en QPV (+ 10 points).

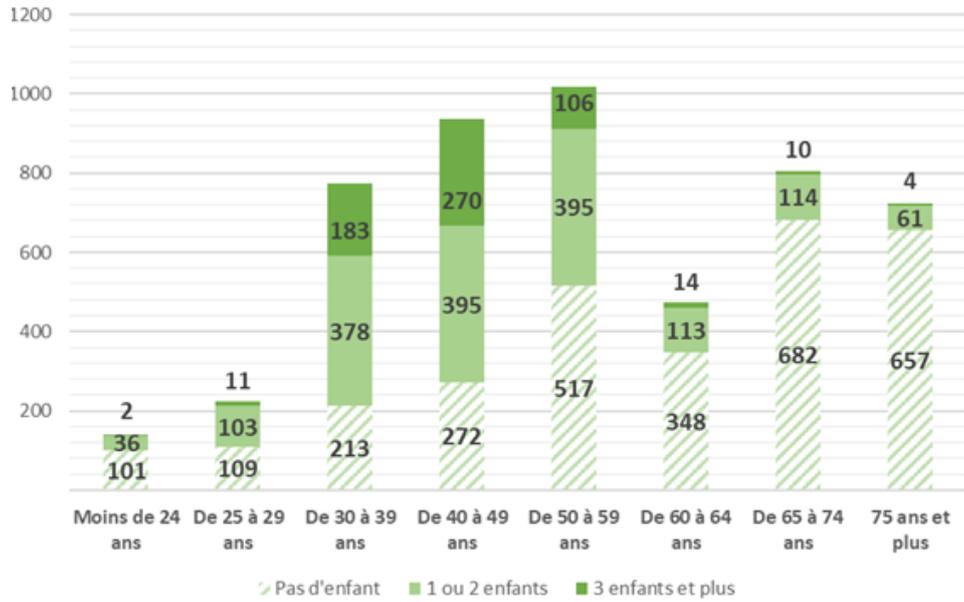
43 % des ménages ont des enfants (12 % en ont 3 ou plus et 31 %, 1 ou 2).



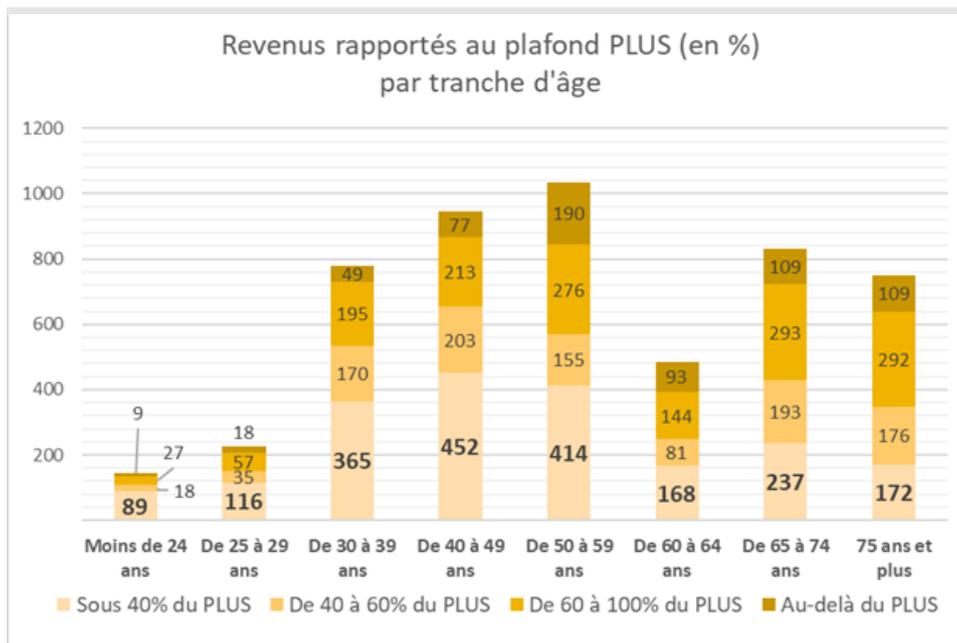
Assez logiquement, les titulaires de bail qui ont moins de 24 ans et les plus de 60 ans ont rarement des enfants chez eux.

Notons tout de même que 65 ménages dont le titulaire a plus 75 ont au moins un enfant à charge.

Nombre d'enfants par foyer
par tranche d'âge (titulaire)



4.1.3. Ressources et composition familiale

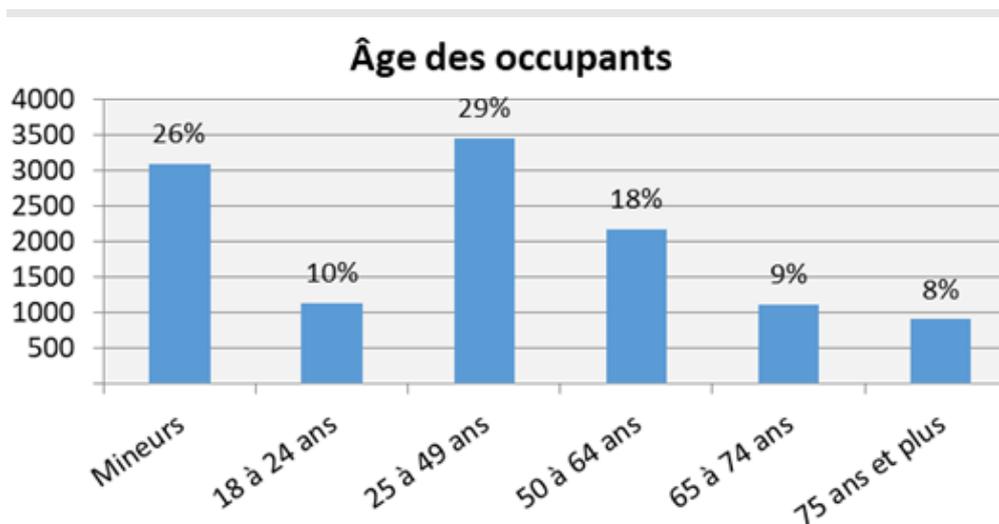


En matière de ressources, ce sont les jeunes (moins de 24 ans) qui sont les plus démunis avec 62 % qui vivent avec moins de 40 % du PLUS.

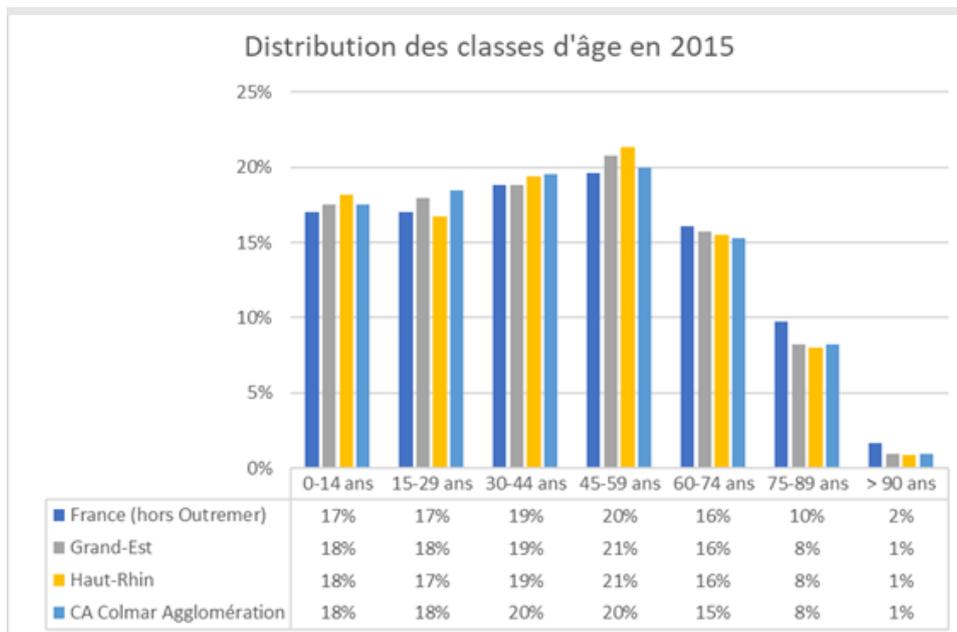
C'est à partir de la catégorie d'âge des 60 à 64 ans que la part de la population dont le revenu est inférieur à 40 % du PLUS est inférieur à 40 %.

	Moins de 24 ans	De 25 à 29 ans	De 30 à 39 ans	De 40 à 49 ans	De 50 à 59 ans	De 60 à 64 ans	De 65 à 74 ans	75 ans et plus
Sous 40% du PLUS	62%	51%	47%	48%	40%	35%	28%	23%
De 40 à 60% du PLUS	13%	15%	22%	21%	15%	17%	23%	23%
De 60 à 100% du PLUS	19%	25%	25%	23%	27%	30%	35%	39%
Au-delà du PLUS	6%	8%	6%	8%	18%	19%	13%	15%
SOMME	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4.1.4. Âge des occupants et croisements



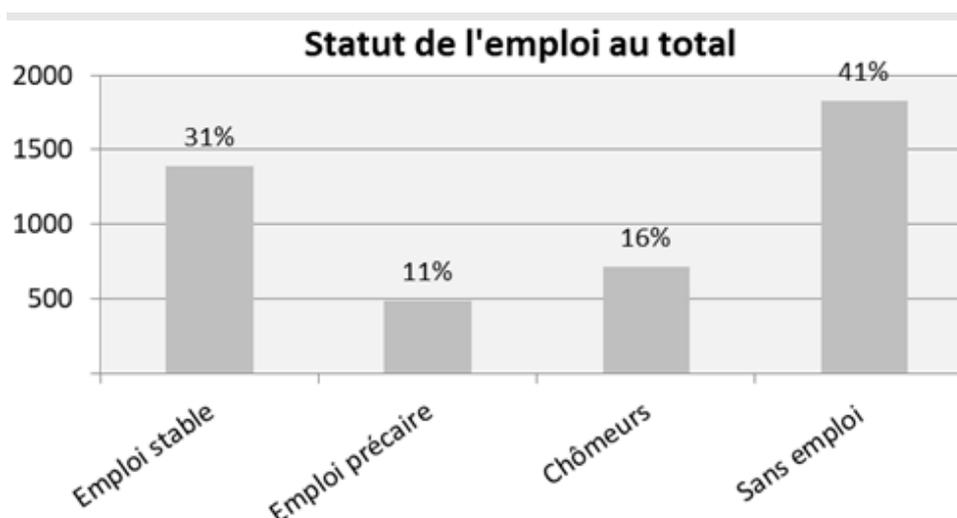
La majorité des occupants de Pôle Habitat est répartie entre les adultes de 25 à 49 ans et les mineurs (29 % pour chaque tranche). Plus d'un occupant sur 3 a plus de 50 ans, dont 17 % avec plus 65 ans.



La structure de la population par âge de des occupants du parc de Pôle Habitat est sensiblement la même qu'à l'échelle de Colmar Agglomération, du département ou de la région.

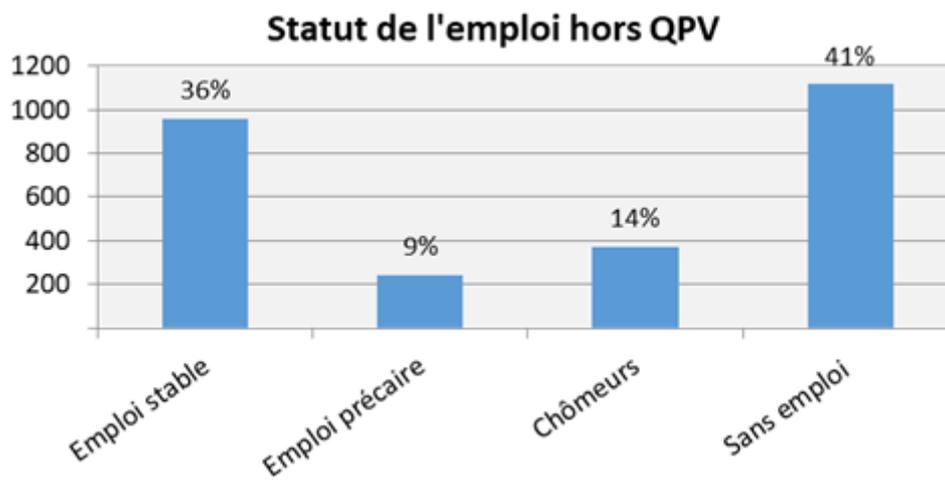
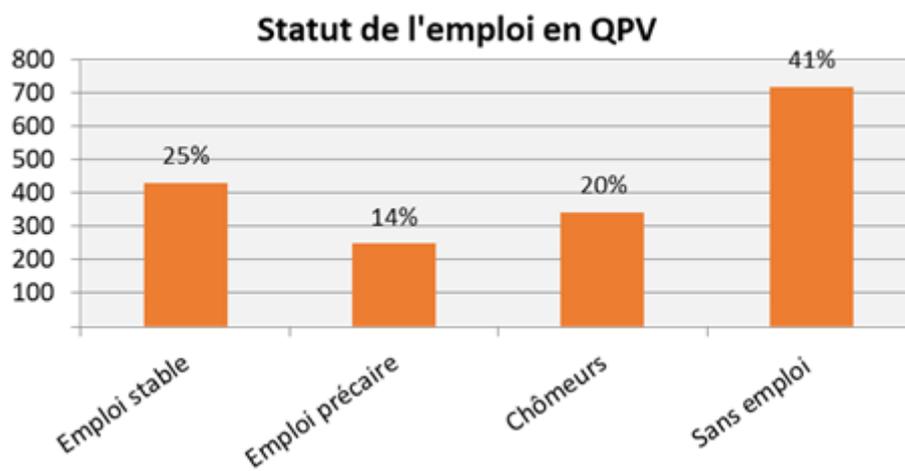
4.1.5. Structuration de l'emploi et bénéficiaires de l'APL

A l'échelle du patrimoine de Pôle Habitat, plus de la moitié des ménages sont sans emploi ou au chômage (à hauteur de 57 %) et 31 % de la population a un emploi stable.



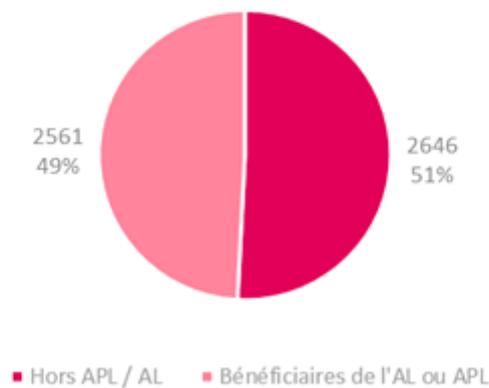
Des différences sont identifiées entre la population en QPV et hors QPV :

- 25 % des ménages résidant en QPV ont un emploi stable contre 36 % hors QPV ;
- 6 points d'écart séparent les ménages au chômage en QPV comparativement à ceux habitant hors QPV.

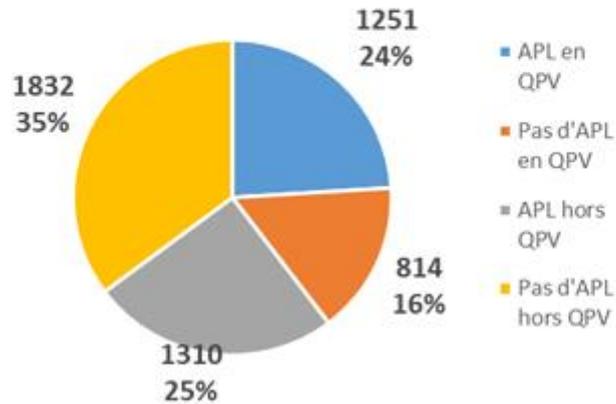


A l'échelle du patrimoine, 49 % des ménages sont bénéficiaires de l'APL.

Bénéficiaires de l'AL ou de l'APL

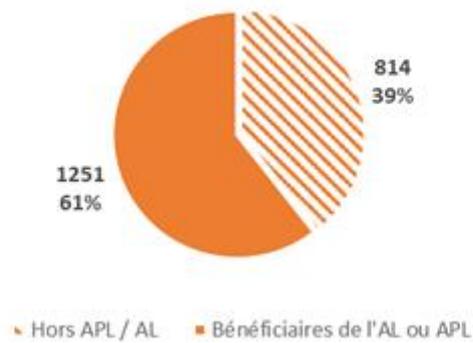


APL ou non (5207 réponses)

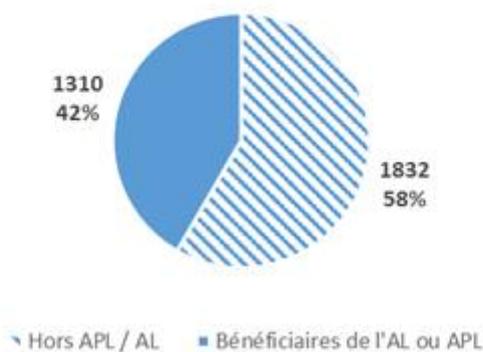


Dans le détail, l'écart est significatif : en QPV, c'est 61 % des ménages qui en sont bénéficiaires, contre 42 % pour les ménages résidant hors QPV.

Bénéficiaires de l'AL ou de l'APL en QPV



Bénéficiaires de l'AL ou de l'APL hors QPV



4.2. Insertion par le logement : accompagnement en lien avec des associations spécialisées

II. - Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir.

L301-1 du CCH

Pôle Habitat accompagne, en lien avec les associations d'insertion, des personnes mentionnées au II de l'article L. 301-1 (ci-dessus). Il s'agit de logements sociaux ordinaires, car Pôle Habitat ne dispose pas de logements-foyers au sens strict.

Pôle Habitat a donc noué un partenariat avec des acteurs de l'accompagnement vers et dans le logement ou de l'hébergement.

Au total, **129 logements** de droit commun sont loués à des personnes morales pour l'hébergement :

Nbre de logts	Dont nbre de logts en hébergement d'urgence hivernale	Structures	Publics cibles
36	6	APPUIS	Ménages en situation de précarité
35		RESONANCE	Jeunes, adolescents et enfants en difficulté
31	2	ESPOIR	Ménages en situation de précarité
12		ACCES	Ménages en situation de précarité
7		LE TREMPLIN	Personnes atteintes de troubles psychiatriques
5		ARGILE	Personnes confrontées à une addiction
2		SEQUOIA	Personnes adultes handicapées psychiques
1		APPART	Personnes adultes handicapées psychiques
129	8	TOTAL	

Ce total peut évoluer en fonction des demandes émanant des structures.

- Dans le cadre du partenariat et en commun accord, des associations qui louent les logements et les sous-louent à leurs bénéficiaires peuvent procéder au glissement de bail à destination de sous-locataires.

Le bail glissant est un outil socio-éducatif à visée pédagogique permettant aux bénéficiaires de ces logements, par l'accompagnement des équipes sociales et/ou soignantes, de s'inscrire dans un projet d'habitat autonome. C'est notamment le cas de l'association Le Tremplin.

- Pôle Habitat met également annuellement à disposition des associations des logements dans le cadre du plan hivernal, soit 8 au total en 2019, gérés pour 6 par l'association Appuis et pour 2 par l'association Espoir.

Notons que le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est géré par l'association ACCES avec qui nous entretenons d'étroites relations de collaboration.

Le SIAO fait partie du dispositif de veille sociale du département avec le « 115 », les accueils de jour et les équipes mobiles (article D 345-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

Il a pour mission d'assurer, un accueil physique, une écoute professionnelle, un accompagnement social aux personnes sans domicile fixe, d'analyser leurs besoins immédiats et d'identifier les réponses qui peuvent leur être apportées.

C'est en 2015 que l'association Accès a été nommée par arrêté préfectoral comme porteur du SIAO unique du département. En accord avec la DDCSPP, l'association continue à déléguer l'animation et la coordination du volet insertion à l'association SURSO.

Les travailleurs sociaux du SIAO sont habilités à effectuer des entretiens d'évaluation en vue de l'accès des personnes reçues vers le dispositif d'hébergement d'urgence et d'insertion.

En principe, l'agent ayant effectué l'entretien devient le « référent personnel » des personnes suivies et continue de suivre leur demande jusqu'à leur terme.

Une collaboratrice de Pôle Habitat est chargée de faire le lien avec l'association Accès dans le cadre des demandes de logements.

4.3. Orientations stratégiques et plan d'actions

4.3.1. Avant-propos : politique d'attribution

4.3.1.1. Objectifs légaux ou conventionnels

La loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 modifie l'article L. 441 du CCH.

Les attributions de logements locatifs sociaux doivent permettre l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et en favorisant l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

A ce titre, l'article L. 441-1 dispose qu'au moins 25 % des attributions annuelles, suivies de baux signés, de logements situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont consacrées :

- ↳ A des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur à un montant constaté annuellement par arrêté préfectoral du représentant de l'État dans le département. Ce montant correspond au niveau de ressources le plus élevé du quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles parmi les demandeurs d'un logement social situé sur le territoire de l'établissement public de coopération intercommunale ou, en Île-de-France, sur le territoire de la région, enregistrés dans le système national d'enregistrement ;
- ↳ Ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

Ce taux peut être, le cas échéant, adapté, compte tenu de la situation locale, par les orientations en matière d'attributions par bailleur mentionnées à l'article L. 441-1-5 approuvées par le territoire concerné.

En parallèle, l'article L. 441-5 cadre les objectifs de mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) fixant un objectif quantifié d'attribution à des demandeurs autres que ceux mentionnés ci-dessus est défini. À défaut d'une telle disposition dans les orientations approuvées, cet objectif est de 50 %.

Le PLH de Colmar Agglomération (*cf. chapitre sur la politique patrimoniale et d'investissement*) et le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) constituent les cadres de référence de la traduction opérationnelle de la stratégie de Pôle Habitat Colmar Centre Alsace.

Sur les 12 actions du PDALHPD, 6 actions concernent prioritairement les bailleurs sociaux :

- Développer une offre de logement à vocation sociale sur les territoires où les besoins sont les plus prégnants (action n° 2) ;
- Lutter contre la précarité énergétique dans le parc existant (action n° 5) ;
- Réorienter l'offre et les dispositifs existants pour mieux répondre aux objectifs du « Logement d'Abord » (action n° 6) ;

- Mieux assurer la mise à l’abri et l’accès au logement aux femmes victimes de violences conjugales (action n° 7) ;
- Améliorer la réponse aux situations relevant d’un cumul de problématiques médico-psycho-sociales (action n° 10) ;
- Favoriser une intervention précoce et une équité de traitement auprès des ménages menacés d’expulsion (action n° 11) ;
- Mieux mobiliser le parc social pour l’accès au logement des publics prioritaires (action n°12).

Par ailleurs, un nouveau Plan Départemental de l’Habitat (PDH) est en cours d’élaboration. Il mettra en évidence la contribution de chaque organisme, dont Pôle Habitat Colmar Centre Alsace, au respect des orientations prises ; le Département visant notamment à renforcer son soutien à la réhabilitation thermique des logements locatifs sociaux.

Depuis 2011, l’ensemble des demandes de logements est versé dans le fichier partagé de la demande (Imhoweb, lié au SNE, système national).

Au 31 décembre 2019, la demande sur le territoire de Colmar Agglomération s’élève à 3 134 demandeurs. Colmar est la commune la plus sollicitée par 83 % de ces demandeurs.

44 % des demandeurs sont déjà locataires du parc HLM, dont 24,4 % logés par Pôle Habitat.

Les personnes seules pèsent pour 41 % des demandeurs. Les familles monoparentales en recherche de logement représentent 23 % des demandeurs en 2019. Les ménages avec enfants, qu’ils soient en couple ou monoparentaux, couvrent près de la moitié des demandes (46 %). Les couples sans enfant représentent 10 % des demandeurs et les colocataires 3 %.

Les types de bien recherché correspondent bien aux catégories des ménages ci-dessous :

Typologie recherchée	Studio ou T1	T2	T3	T4	T5 et +
%	15 %	29 %	28 %	21 %	8 %

La proportion de personnes âgées de plus de 60 ans est de 14 % (370 demandeurs) et la proportion de jeunes de 18-25 ans est de 12 % (313 demandeurs).

74 % des demandeurs de Colmar Agglomération disposent de revenus éligibles au plafond PLAI (soit moins de 60 % du plafond PLUS), situation qui ne permet pas d’envisager une évolution vers des profils économiques plus solvables.

Chez les demandeurs, l’absence actuelle de solution de logement constitue le premier motif avec 29 %. La taille (17 %) et la cherté (10 %) arrivent respectivement en 2^{ème} et 3^{ème} position.

L’environnement et les raisons de santé viennent en 4^{ème} et 5^{ème} position avec respectivement 8 et 6 % des demandeurs.

Toutefois, pour les demandeurs déjà locataires HLM, l’exiguïté du logement occupé et l’environnement immédiat de la résidence restent les principaux motifs (27 % tous deux), ce qui peut s’apparenter à un besoin de parcours résidentiel à accompagner.

Les problèmes de santé (16 % des demandes) et la cherté des logements viennent en 4^{ème} et 5^{ème} position.

4.3.1.2. Mise en application et réserves

Pôle Habitat a signé le 21 juin 2016 une convention de réservation de logements par l’Etat, fixant les modalités pratiques de gestion du contingent préfectoral.

Les droits de réservation attachés au contingent préfectoral sont exercés selon le mode de gestion du flux annuel de logements non préalablement identifiés et remis en location.

Pôle Habitat et l'Etat se sont accordés sur un nombre de logements sur lesquels est ouvert un droit de réservation pour les publics prioritaires définis dans le cadre du PDALHPD et de la convention de réservation 2019-2021 pour la mise en œuvre du contingent préfectoral dans le département du département.

Ce droit représente 25 % du parc sur la base du taux de rotation.

Dans ce cadre, l'engagement quantitatif annuel de Pôle Habitat porterait sur 117 logements compte tenu de l'assiette retenue et conformément à la convention de réservation conclue entre le Préfet, les bailleurs du département et l'AREAL.

Concernant les objectifs débattus à l'échelle de Colmar Agglomération, Pôle Habitat reporte les orientations prioritaires d'attribution dans la CIA.

En cas de refus multiples ou d'impossibilité de trouver le candidat adapté pour un logement, Pôle Habitat se réservera le droit d'attribuer le logement à un autre ménage afin de satisfaire une demande, répondre au besoin de cet autre ménage et ne pas laisser le logement vide.

Conformément au guide de rédaction du 1^{er} août 2017, issu du service DGALN-DHUP :

*« Après l'entrée en vigueur de la CUS, lorsqu'une nouvelle orientation d'une Conférence Intercommunale du Logement (CIL) ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) apporte une modification aux objectifs du bailleur de l'engagement PS-1 de la CUS, **cette modification s'applique à la CUS**, conformément à l'article R.445-6 du CCH, dès son entrée en vigueur.*

*Le bailleur en informe le préfet signataire et le préfet de département de l'EPCI concerné, **par simple notification** ». (...)*

La CIA de Colmar Agglomération, qui s'inscrit dans le cadre des orientations élaborées par la conférence intercommunale du logement (CIL), récapitule les différents engagements en matière d'accès au logement des personnes défavorisées.

Elle quantifie et territorialise les objectifs d'attribution de logements sociaux par bailleur et par an, pour une meilleure mixité sociale entre les communes et les quartiers d'une même commune.

La CIA est corrélée avec le PLH : dans le cadre de la définition de ses actions, le suivi de la mise en œuvre de la CIA fait partie des actions développées dans le PLH.

Pour mémoire, Colmar Agglomération a défini six orientations dans le cadre de sa Convention Intercommunale d'Attribution :

1. Faciliter les mutations internes au parc social pour permettre une plus grande fluidité des parcours résidentiels en apportant des réponses aux besoins des ménages par l'adaptation de la nature du logement :
 - à la taille du logement ;
 - aux ressources du ménage ;
 - aux handicaps des membres du ménage.
2. Favoriser l'articulation entre les dispositifs d'accompagnement existants et les politiques d'attributions.
3. Travailler au rééquilibrage du peuplement aux différentes échelles territoriales à travers une analyse fine et un suivi des dynamiques de peuplement.
4. Organiser la solidarité inter-bailleurs pour les ménages expulsés et les plus précaires.

5. Assurer des relogements de qualité dans le cadre du renouvellement urbain prenant en compte les besoins et capacités financières des ménages dans la recherche de mixité sociale.
 6. Mobiliser la production neuve comme levier de fluidification des parcours résidentiels des ménages en difficulté.
- Pour mémoire, dans le cadre des mutations internes, l'ensemble des motifs est valorisé par un système de cotation interne à Pôle Habitat, permettant ainsi de prioriser les demandes de mutation.

A fin 2019, sur les 848 demandes de mutation actives propres à Pôle Habitat, 39 % concernent la taille du logement, 10 % la cherté du logement, 9 % des problèmes de santé et 6 % pour des problèmes liés à un handicap.

En 2019, les motifs pour lesquels Pôle Habitat a attribué un logement dans le cadre d'une mutation sont liés pour :

- 38 % à la taille du logement ;
 - 13,7 % aux handicaps d'un des membres du ménage ;
 - 8,6 % aux ressources du ménage.
- Dans le cadre de la mobilisation de l'offre d'accompagnement des ménages les plus précaires, les services de Pôle Habitat mobilisent des aides du FSL et de l'ASLL dès le stade de l'attribution.

Les ménages sont systématiquement informés par nos services des dispositifs existants.

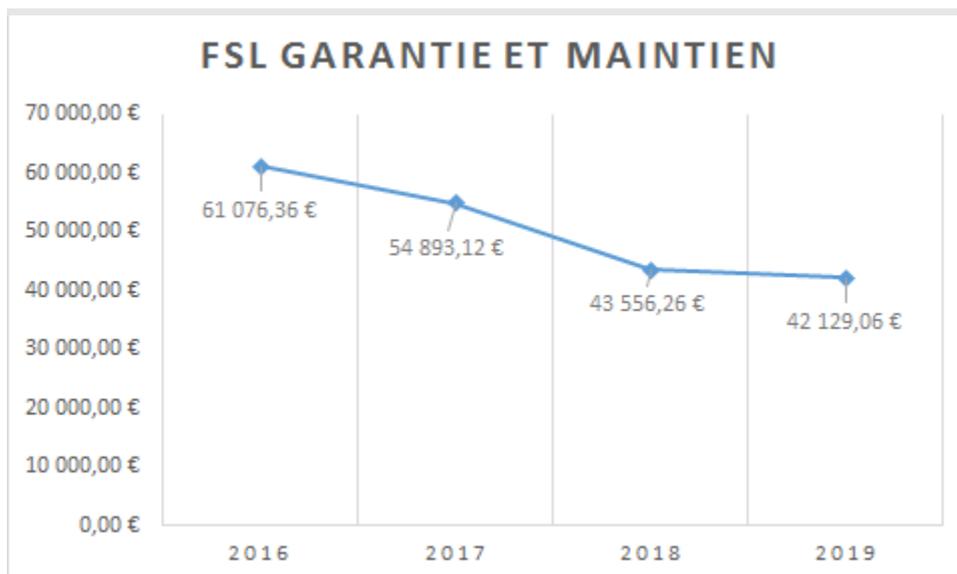
Cette sensibilisation de nos locataires est d'autant plus nécessaire au regard de la fragilité économique et sociale accrue de la grande majorité d'entre eux.

Chaque année vient renforcer cet état de fait qui traduit également une réalité indiscutable qui est celle de l'émergence dans notre société d'une vraie pauvreté de masse et d'un délitement des liens sociaux.

Or, depuis 2014, le Département, un de nos partenaires institutionnels, pour des raisons budgétaires, intrinsèquement légitimes, a diminué les aides apportées aux familles en très grandes difficultés financières et endettées.

C'est ainsi que les indemnités versées par le FSL ont diminué progressivement de 201 579 € en 2015 à 42 129 € en 2016.

En 2019, force est de constater, et ce pour la quatrième année consécutive, une baisse des contributions accordées (-31 % depuis 2016).



Les sommes versées au titre de la GPL (garantie de paiement des loyers) et du FSL « maintien » s'élèvent à 42 129,06 € en 2019, contre 43 556,26 € en 2018.

	2019		2018	
	Nombre de dossiers	Montant accordé	Nombre de dossiers	Montant accordé
DECISIONS FSL				
Garantie de loyer	43	18 897,90 €	58	28 901,92 €
ASLL & maintien	37	23 231,16 €	19	14 654,34 €
TOTAUX	80	42 129,06 €	77	43 556,26 €

En 2019, l'octroi des mesures d'accompagnement lié au logement a augmenté passant de 19 en 2018 à 37 en 2019.

Faute de disposer de statistiques précises permettant de caractériser les bénéficiaires, le public bénéficiaire présente pour la grande majorité une fragilité économique, eu égard aux quotients familiaux à respecter.

En 2019, le nombre de dossiers FSL – garantie de loyer a diminué de 15 dossiers et de 10 K€..

Sur l'année, le total des aides accordées par le FSL est inférieur de 1 427,20 € par rapport aux versements de 2018, soit une diminution de 3,27 %.

Nous relevons toutefois une hausse de l'octroi des mesures d'accompagnement lié au logement qui passe de 19 en 2018 à 37 en 2019.

Par ailleurs, 5 ménages ont pu bénéficier d'aides versées par Action Logement, 3 pour leur dépôt de garantie Loca-pass pour la somme totale de 845 € et 2 au titre d'une garantie Loca-pass pour la somme totale 2 343 €.

- Dans le cadre des opérations de relogements, Pôle Habitat met systématiquement une stratégie en place pour mener à bien ce type de démarche.

Des outils de suivi sont mis en place, en particulier à travers celui de gestion et de suivi des relogements RIME.

Un travail d'accompagnement des locataires dont les logements sont voués à la démolition est mis en place, via des campagnes de communication, l'organisation de réunions collectives et la prise en charge des frais de déménagement.

Pour ce qui concerne la dernière opération de relogements des locataires de la Cité Florimont, il est à relever que :

- Plus de 90 % des locataires avaient des revenus situés en-dessous de 60 % du plafond de ressources HLM ;
- Près de ¾ percevaient l'APL avant relogement ;
- 25 % des relogements ont été réalisés dans des logements sociaux neufs ou dans des logements de moins de cinq ans.
- 48 % des ménages ont été relogés dans du patrimoine réhabilité depuis plus ou moins de 5 ans ;
- L'ensemble des relogements a été réalisé sur l'agglomération de Colmar, essentiellement sur Colmar. Les relogements hors Colmar ont été réalisés dans des programmes neufs situés sur les communes de Turckheim et de Wintzenheim (communes concernées par l'article 55 de la loi SRU et qui ont signé avec les services de l'Etat des contrats de mixité sociale qui avaient pour vocation d'accélérer la production de logements sociaux sur la période 2017-2019) ;
- Plus de 50 % des relogements ont été réalisés hors QPV ;
- 75 % des locataires déménagés estiment que leur relogement a été bénéfique.

Ces résultats témoignent de la capacité de Pôle Habitat à mener ce type d'opération difficile, tout en respectant les contraintes de temps et critères d'attribution édictés dans la réglementation ad hoc.

- Dans le cadre du renforcement de la part de logements accessibles aux ménages les plus précaires au sein de la production neuve, Pôle Habitat a livré et attribué 30 logements situés 74 et 74a rue du Hêtre à Wintzenheim (commune SRU) en 2019, dont 15 logements financés en PLAI.

Conformément aux dispositions de la CIA et du PLH, Pôle Habitat participe ainsi à favoriser le rééquilibrage du peuplement et à améliorer l'accueil des ménages les plus précaires.

4.3.2. Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

4.3.2.1. [PS-1 et PS-2] Attributions aux publics défavorisés

PS-1.

Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtièmes à vingt-deuxième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

Département	Sous-ensemble	Objectifs fixés par la CIA	Année de référence 2019	Objectifs annuels, en %					
				2020	2021	2022	2023	2024	2025
68-Haut-Rhin	Colmar Agglomération	Oui : 25 %	29,7 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

Conformément aux objectifs fixés par la loi Egalité et Citoyenneté repris dans la CIA, Pôle Habitat s'engage à consacrer 25 % minimum des attributions hors quartiers prioritaires de la politique de la ville aux ménages les plus précaires (le 1^{er} quartile des ménages des demandeurs de logement social) ou à des ménages relogés dans le cadre d'un Projet de Renouvellement Urbain.

Pour respecter cet objectif, un suivi particulier est réalisé après chaque Commission d'Attribution de Logements.

Il fait partie des indicateurs stratégiques mensuels de l'entreprise qui sont analysés chaque mois en Comité de Direction élargi aux chefs de départements.

Un objectif quantitatif territorialisé de 25 % d'attributions en dehors des QPV a également été défini dans le cadre de la CIA pour les cinq communes soumises à la loi SRU, à savoir : Colmar, Horbourg-Wihr, Ingersheim, Turckheim, Wintzenheim.

En 2019, le nombre d'attributions hors QPV s'élève à 468, dont 139 relevant du 1^{er} quartile, soit 29,7 %.

Le nombre de 139 attributions en 2019, est supérieur à l'estimation de la CIA qui en prévoyait 132 pour la même année.

La CIA a estimé les attributions aux ménages du premier quartile respectivement de l'ordre de 138 en 2020, 143 en 2021 et 148 en 2022 pour Pôle Habitat.

En 2019, 48 ménages ont refusé un logement pour les motifs suivants :

Motifs de refus	Localisation	Agencement	Etage	Taille	Relogement par bailleur privé	Charges trop élevées	Non accessibilité handicapés
Nombre	10	10	5	4	1	1	1

Par ailleurs, 7 ménages n'ont pas donné de réponses, 6 ont renoncé à un logement et 3 n'ont pas donné de motifs de refus.

Pôle Habitat participe aux réunions de bilan organisées dans le cadre de la CIL.

PS-2.

Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Département	Sous-ensemble	Zone							Objectifs annuels, en %						
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025							
68-Haut-Rhin	Département	29,4 % total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %		
		35 % hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %		
68-Haut-Rhin	Colmar Agglomération	29,4 % total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %		
		35 % hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %		

L'outil Imhoweb permet d'extraire les demandes relevant du contingent préfectoral. Les contacts réguliers avec Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) permettent de signaler et de cibler telle ou telle demande. Par ailleurs, Pôle Habitat participe chaque mois à la commission DALO.

Le nombre d'attributions s'élève à 191 pour 2019, selon la répartition suivante :

Publics	DALO	DRP	Fonctionnaires	PDALHPD	L. 441-1
Attributions 2019	9	63	1	81	37

4.3.3. Améliorer la performance de la gestion des logements

G-1.

Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année.

La réduction des coûts est la principale réponse apportée à la diminution du chiffre d'affaires qui découle du dispositif décidé par le gouvernement de compenser les diminutions des APL versées par l'Etat, par une réduction des loyers supportée par les bailleurs pour les locataires concernés.

La perte du chiffre d'affaires est importante et représente pour l'année 2020 une estimation de 2,5 M€.

Dans ce contexte politique et économique en profond bouleversement, la maîtrise des dépenses et des consommations est une des pistes privilégiées pour permettre de maintenir un résultat en cohérence avec les besoins de fonds propres nécessaires à la réhabilitation de notre patrimoine et à la mise en service de nouveaux programmes.

Il s'agit pour nous cependant dans le cadre de notre mission sociale, de maintenir un service clients de qualité, prenant en compte des sollicitations de plus en plus nombreuses de nos locataires, qu'ils s'agissent de réparations locatives, d'amélioration des équipements du logement ou des parties communes.

Il nous faut également renforcer nos équipes de terrains, pour lesquelles les missions sont de plus en plus prégnantes, mais dont la présence est nécessaire pour la stabilisation de nos quartiers, dans un contexte social fortement chahuté.

La volonté de maîtriser, voire diminuer les frais de gestion se heurtent également à notre modèle d'intervention face à des locataires de plus en plus souvent confrontés à un cumul de difficultés sociales et économiques et qui nécessitent un suivi de proximité.

Ces éléments font que nous nous projetons plus vers une stabilisation de notre niveau de frais de gestion au logement que par une diminution, d'autant plus que sur les dernières 10 années, 577 logements ont été démolis dont 220 en 2020.

Néanmoins et cela dans le moyen terme, la loi donnant obligation aux bailleurs de se regrouper pour atteindre les 12 000 logements devrait permettre, par la mise en place de groupements de commandes ou mutualisation de certaines missions, de trouver de nouvelles marges de manœuvre par la réduction des coûts des achats et l'optimisation des dépenses de fonctionnement.

Suivant ces éléments, les frais de gestion au logement pour la période de 2020 à 2025 seraient estimés à 1 230 € pour la période de 2020 à 2023, puis de 1 250 € pour la période de 2024 à 2025.

Patrimoine PHCCA	Coûts de gestion par logement géré, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L. 452-4-1 et L. 342-21 en euros pour les années n-3, n-2, n-1				Objectifs annuels, en euros pour les années n, n+1, n+2, n+3, n+4, n+5					
	Années	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Montants en euros		1 230 €	1 146 €	1 214 €	1 230 €	1 230 €	1 230 €	1 230 €	1 250 €	1 250 €

4.4. Politique de loyer

4.4.1. La politique de loyers maximums au moment de la signature

L'actualisation des loyers maximums est établie annuellement par groupe d'habitation dans le respect des conventions et de l'évolution de l'IRL.

La possibilité offerte par le décret sur la nouvelle politique des loyers n'a pas été retenue par Pôle Habitat dans le cadre de la présente Convention d'Utilité Sociale.

Cette question sera étudiée dans la phase de mise en œuvre de la CUS pour une application à l'échéance des 6 ans.

Le mode de calcul des loyers, soit en surface corrigée, soit en surface utile, est par conséquent poursuivi.

4.4.2. Révision des loyers maximums

En application de l'article 65 de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, les loyers et redevances maximums en cours seront révisés chaque année au 1^{er} janvier de l'année, en fonction de l'IRL du 2^{ème} trimestre de l'année précédente.

Cette révision sera établie conformément aux conventions établies entre l'Etat et le bailleur pour chaque programme financé à l'aide des subventions d'Etat.

4.4.3. Révision des loyers pratiqués

Pôle Habitat procède à une révision annuelle des loyers, mais celle-ci ne va jamais au-delà de l'indice. L'office suit les préconisations gouvernementales en la matière.

Chapitre 5. Politique de qualité de service

La qualité de service constitue un axe structurant pour les équipes de Pôle Habitat. La culture client est présente dans tous les métiers de l'organisme. Elle repose à la fois sur des méthodes de travail et des solutions facilitatrices mises à disposition des locataires.

Pôle Habitat met quotidiennement en œuvre sa politique de qualité de service pour répondre au mieux aux besoins des clients-locataires.

Les procédures internes de Pôle Habitat visent à la satisfaction du client et à l'efficacité des équipes.

Ainsi, les sollicitations font l'objet de réponses écrites. La traçabilité des échanges est favorisée pour s'assurer que l'information soit bien parvenue au locataire ou au demandeur.

Les prestations externalisées via les marchés publics au service des locataires font l'objet de contrôles et de pénalités, le cas échéant.

Les interventions, les réparations réalisées, les événements constatés dans le patrimoine ou bien encore les manquements observés, sont répertoriés et des réponses systématiques sont apportées aux locataires.

Cette organisation vient en écho de la demande de service, accompagnée par une exigence de qualité de plus en plus importante aux yeux des locataires.

Cette demande de qualité ne s'exprime pas uniquement sur l'aspect esthétique du logement, mais aussi en termes d'équipement, de confort, d'environnement et de plus en plus en termes de performance énergétique.

Pôle Habitat offre également à ses locataires la possibilité de faire ses démarches dématérialisées via le site internet doté d'un espace client réservé et des facilités de paiement en ligne.

L'offre de matière de mobilité et la mise en place d'un extranet locataires vont très rapidement permettre aux locataires de suivre leur compte client et de gérer à distance leurs paiements sur mobile. A terme, il est prévu de permettre aux locataires de suivre l'évolution de ses réclamations sur un extranet locataire et de télécharger des documents concernant la vie du bail.

Preuve de cette dynamique en matière de facilités de paiement, Pôle Habitat s'est doté au début de l'année 2020 de deux bornes de paiement.

La mise en place de ces équipements permet :

- à ses clients d'effectuer des paiements totalement sécurisés ;
- à ses clients d'effectuer des paiements au quotidien au-delà des horaires d'ouverture au public sur la plage horaires continue de 11 heures ;
- de désencombrer l'accueil général où les locataires attendaient leur tour avant de pouvoir se présenter à la caisse ;
- de pouvoir continuer à bénéficier d'un accompagnement personnalisé en cas de besoin.

Durant ces deux dernières décennies, Pôle Habitat a su se réinventer en permanence pour expérimenter de nouvelles formes relationnelles avec ses locataires, qui vont bien au-delà du cadre traditionnel de la relation bailleur-locataire.

Ces évolutions nécessitent une intelligence organisationnelle et relationnelle permettant de s'adapter aux évolutions des comportements des locataires, dont une part importante est paupérisée.

Ces adaptations s'articulent entre les attentes des locataires autour du bien-être et du bien vivre ensemble et de la volonté des équipes de Pôle Habitat d'offrir le meilleur service rendu à ses locataires au meilleur prix.

5.1. État du service rendu

5.1.1. Critères et modalités de qualification de l'attractivité du patrimoine

L'état du service rendu sert à mesurer l'attractivité intrinsèque de chaque groupe en portant une appréciation objective sur le logement, les parties communes, les services offerts et l'image du quartier.

Pôle Habitat a fait le choix de reprendre les éléments de cotation de l'attractivité de son PSP.

206 groupes ont fait l'objet de cette cotation.

Une réflexion croisant plusieurs regards a été menée à l'échelle du groupe.

Lors de séances itératives, le comité de pilotage et des collaborateurs référents de Pôle Habitat, ont donné une note pour chaque critère pour chaque groupe.

La qualification de l'attractivité s'appuie sur 3 critères d'analyse, déclinés en 11 sous-critères.

Critères	Poids relatif / pondération
Qualité urbaine, localisation et qualité de la construction	40 %
↕ Desserte et accessibilité	15 %
↕ Services offerts	25 %
↕ Environnement, image et tranquillité sociale du quartier	45 %
↕ Formes urbaines / architecturales	15 %
Qualité du produit et prestations techniques	40 %
↕ Abords et espaces extérieurs	15 %
↕ Conception du bâti	10 %
↕ Parties communes	15 %
↕ Equipements techniques collectifs	15 %
↕ Equipements du logement	25 %
↕ Conception des logements	20 %
Positionnement concurrentiel	20 %
↕ Rapport qualité / prix	100 %

L'échelle de notation varie de 1 à 4 (pas d'autre valeur possible) :

- 4 est la meilleure note : élément positif, bon état, favorable ...
- 1 est la moins bonne note : élément négatif, dégradé, dévalorisant, défavorable...

Le chiffre 0 indique que le critère n'a pas lieu d'être pris en compte (ex : pas de parties communes dans les groupes individuels ou absence d'ascenseur, donc pas de notation sur ce type d'élément).

La note est ensuite pondérée en fonction des poids relatifs de chaque critère, puis traduite sur une échelle de 0 (les moins attractifs) à 100 (les plus attractifs).

5.1.2. Résultats

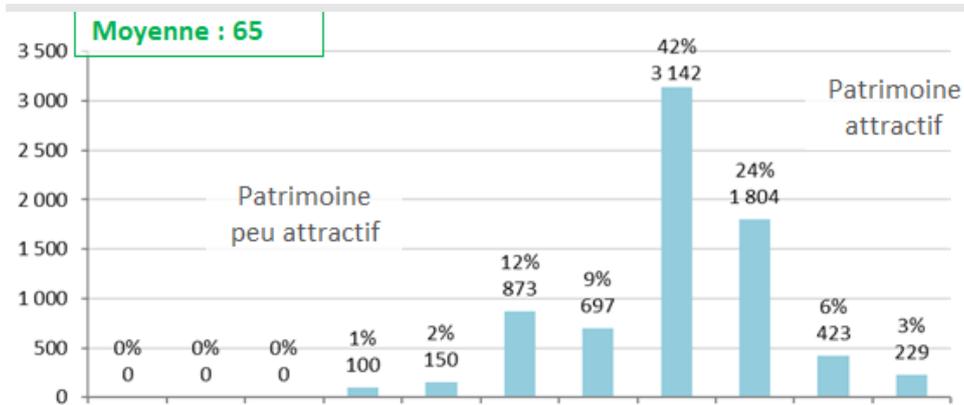
L'essentiel du patrimoine est globalement plutôt attractif

La note d'attractivité moyenne pondérée par logement est de 64,9 (sur une échelle de 0 = très peu attractif à 100 = très attractif).

La distribution du patrimoine ainsi obtenue est la suivante :

- Une faible minorité du parc est jugée très peu attractive (3 % en deçà de 40/100, soit 250 logements) : ce sont les groupes sur lesquels il faudra agir pour améliorer la qualité de service rendu.

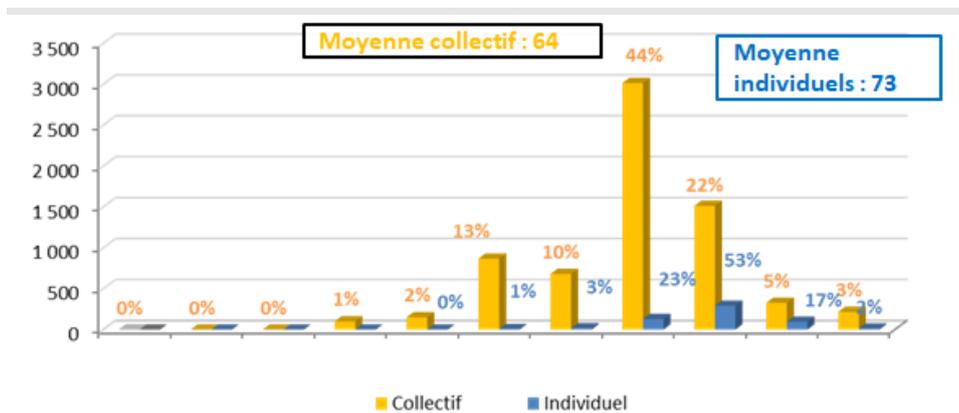
- 39 % du parc est sous la moyenne (peu attractif) : il s'agira d'améliorer les points de faiblesse et rester vigilants à un basculement de la qualité de service rendu au cours de la période de la CUS.
- 61 % du parc est jugé attractif, dont 9 % sont très attractifs (plus de 80/100). Dans le parc jugé attractif, les problématiques sont plus localisées et notre attention se portera sur les groupes les moins bien notés pour éviter tout décrochage éventuel.



Le parc le plus attractif (plus de 80/100) ne représente que 8 % des logements collectifs contre 19 % des logements individuels.

Les logements collectifs sont concentrés à 66 % et les logements individuels à 76 % dans la tranche « assez attractive » (entre 60 et 80).

Le parc le moins attractif (moins de 40/100) est uniquement composé de logements collectifs.



Les groupes concernés par les problèmes d'attractivité sont les suivants :

Libellé du groupe	Commune	Année de 1ère mise en serv	Nombre logements	QUAL. URBA.	QUAL. PROD.	QUAL / PRIX	ATTRACTIVITE (/100)
23 AV DE ROME - 25 B AV DE PARIS	Colmar	1965	52	1,55	2,2	1,0	23,3
RUE ABBE LEMIRE	Colmar	1958	48	1,8	1,55	2,0	24,7
6 RUE DE BELGRADE	Colmar	1975	60	1,3	2,2	3,0	33,3
143 RTE D'INGERSHEIM	Colmar	1905	30	2,25	2,05	2,0	37,3
1 RUE DE VIENNE	Colmar	1975	60	1,75	2,2	3,0	39,3
RUE DES PRETRES	Colmar	1980	7	2,5	2,05	2,0	40,7
PALAIS ROYAL N.GENEVE ROME ZURICH	Colmar	1965	242	1,95	2,85	2,0	44,0
100 LOGTS RTE D'INGERSHEIM	Colmar	1963	70	2,4	2,45	2,0	44,7
3 RUE DES PAPETERIES	Colmar	1994	2	1,85	2,55	3,0	45,3
44A-44F RUE PAPETERIES (PAVILLONS)	Colmar	1992	6	2	2,5	3,0	46,7
2 RUE SINT NIKLAAS	Colmar	1964	79	2,5	2,5	2,0	46,7
4 RUE SINT NIKLAAS	Colmar	1964	79	2,5	2,5	2,0	46,7
12-26 RUE DE SIGOLSHEIM	Colmar	1964	64	1,7	2,85	3,0	47,3
17-25 RUE DE SIGOLSHEIM	Colmar	1969	40	1,7	2,85	3,0	47,3
RUE DE SCHONGAU	Colmar	1964	48	2,2	2,85	2,0	47,3
64A-64B R. 1ERE ARMEE FRANCAISE	Colmar	1995	21	2,65	2,45	2,0	48,0
28 LOGTS RUE PASTEUR INGERSH.	Ingersheim	1963	28	1,9	2,7	3,0	48,0
3 AVENUE DE PARIS	Colmar	1964	79	2,5	2,65	2,0	48,7
1 RUE D'AMSTERDAM	Colmar	1973	96	2,35	2,3	3,0	48,7
5 RUE DES CHARPENTIER	Colmar	2004	12	2,1	2,6	3,0	49,3

Notons que plusieurs de ces groupes sont en QPV.

Dans la programmation du PSP se retrouvent :

- Les 120 logements sont voués à la démolition (1 rue de Vienne et 6 rue de Belgrade) ;
- 485 logements concernés par une opération de réhabilitation lourde ou thermique ;

Les 294 logements du Palais Royal Nord ont déjà fait l'objet d'investissements très importants dans la période 2000-2006 avec notamment la démolition de 184 logements.

La tour 23 avenue de Rome et 25 avenue de Paris représente en soit un défi complexe, tant à court terme (en termes d'usages) qu'à long terme (quant à son devenir).

Cette tour regroupant 52 logements souffre de regroupements intempestifs et des trafics. Les difficultés portent sur les parties communes et les circulations (importantes et spacieuses), sur les actions limitées de la police (malgré la présence d'un bureau mixte en rez-de-chaussée) et la présence de vidéosurveillance dans les parties communes et la présence de vidéoprotection sur la voie publique qui ne portent pas les effets escomptés.

Pour les 242 logements restants du Palais Royal Nord et pour les 48 logements de la rue de Schongau (qui ont également fait l'objet d'une opération de renouvellement), la qualité du peuplement, le rapport qualité/prix des logements, l'image sociale et les parties communes constamment dégradées posent des problèmes identiques. Une politique de surentretien annuelle et coûteuse est nécessaire pour essayer de conserver une qualité de service.

Hors QPV se trouvent :

- Les 100 logements du grand ensemble situé route d'Ingersheim vont faire l'objet d'une réhabilitation lourde.
- Les autres groupes immobiliers de moins de trente lots également inscrits dans la programmation.

Concernant les logements de la rue des Prêtres, ils pourraient être destinés à la vente, soit à la découpe, soit en global, voire alors dans le cadre d'un montage de type promotion immobilière.

De l'autre côté, les groupes immobiliers représentant le « fleuron » du parc, soit les 20 groupes les plus attractifs :

Libellé du groupe	Commune	Année de 1ère mise en serv	Nombre logements	QUAL. URBA.	QUAL. PROD.	QUAL / PRIX	ATTRACTIVITE (/100)
PAVILLONS RUE DE KAYSERSBERG	COLMAR	2015	8	4,0	4,0	4,0	100
IMPASSE DU BACHACKER	HERRLISHEIM	2015	8	4,0	4,0	4,0	100
1 RUE SCHWINDENHAMMER - TURCKHEIM	TURCKHEIM	2017	15	3,6	4,0	4,0	94,7
3 - 5 RUE DE MADRID	COLMAR	2018	30	3,6	4,0	4,0	94,0
3 - 7 RUE DE Luxembourg	COLMAR	2019	48	3,6	4,0	4,0	94,0
74 - 74 A RUE DU HETRE	WINTZENHEIM	2019	30	3,4	4,0	4,0	92,0
RIVES DE LA LAUCH (5 MAISONS)	Colmar	2015	5	3,6	3,8	4,0	91,1
CLOS DES VIGNES	Colmar	1996	42	3,8	4,0	3,0	90,0
RUE DE TURCKHEIM (PLEIN CIEL)	Colmar	2003	22	3,6	3,7	4,0	90,0
69C RTE NEUF-BRISACH (8 LOGTS)	Colmar	2013	8	3,6	3,7	4,0	90,0
76 A ROUTE DE NEUF-BRISACH	COLMAR	2018	13	3,4	3,9	4,0	90,0
17-19 R.VAL ST GREGOIRE CN 5 LOGTS	Colmar	2015	5	3,4	3,8	4,0	88,7
RUE DE THANN	COLMAR	2017	8	3,3	3,9	4,0	88,7
ECO-QUARTIER RUE D'AMSTERDAM	Colmar	2015	27	3,2	4,0	4,0	88,7
BERGES DE LA FECHT-INGERSHEIM	Ingersheim	2008	10	3,4	3,8	4,0	88,0
CROIX BLANCHE	Colmar	2004	12	3,1	4,0	4,0	87,3
1-3 RUE DES LAVANDIERES P.A.	Colmar	2007	30	3,3	3,8	4,0	86,7
R. DE BERNE-LUGANO 20 PAVILLONS	Colmar	2011	20	3,0	4,0	4,0	86,7
LE CLOS DE LA FORGE	Colmar	2009	6	3,0	4,0	4,0	86,7
CN ANRU RECONST.BERLIN	Colmar	2015	24	3,2	3,9	4,0	86,7

5.1.3. Finalité

La loi précise que l'état du service rendu est réalisé en concertation avec les représentants des locataires (R445-2-7).

5.2. Etat des lieux de la politique de qualité

5.2.1. Qualité de service et réclamations

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité du cadre de vie de ses locataires, Pôle Habitat Colmar Centre Alsace a mené en 2017 sa cinquième enquête de satisfaction auprès de ses clients afin de recueillir leur appréciation sur leur habitat et les services rendus associés.

La prochaine enquête de satisfaction est programmée au printemps 2021.

Les résultats de l'enquête 2017 montrent que la satisfaction globale des clients est de l'ordre de 86 %, en progression d'un point par rapport à la précédente enquête.

Par ailleurs, 85 % des locataires recommanderaient Pôle Habitat à un tiers contre 84 % en 2015.

En 2017, les dix points forts de Pôle Habitat (par thème) portaient sur :

La courtoisie des intervenants lors des interventions techniques	91 %
L'accueil dans le cadre de l'entrée dans le logement	91 %
Le fonctionnement des antennes et câble (TV)	90 %
La qualité de l'accueil	89 %
L'accueil physique	89 %
L'accueil dans le cadre du traitement des demandes	87 %
L'état des boîtes aux lettres	86 %
Le fonctionnement des appareils sanitaires	85 %
La qualité des informations fournies lors de l'entrée dans le logement	84 %
La prestation globale d'Alsace Home Services (contrat quiétude)	83 %

Les hausses les plus fortes et les plus significatives entre les deux enquêtes portaient sur :

- la qualité des interventions dans le cadre des demandes techniques,
- la disponibilité des interlocuteurs de l'Office,
- la courtoisie des intervenants dans le cadre des demandes techniques,
- la propreté des logements lors de l'état des lieux d'entrée,
- la qualité des relations avec les voisins,
- la propreté des parties communes et
- le fonctionnement du chauffage.

Le **traitement des demandes, doléances ou réclamations** reste le premier sujet d'insatisfaction chez nos locataires.

Dans le traitement, deux points ressortent plus particulièrement de l'enquête :

- Le délai de réponses ;
- La qualité des réponses et la façon dont Pôle Habitat a tenu informé ses locataires de l'avancée du dossier.

Cette problématique avait déjà été identifiée lors de la précédente enquête de satisfaction de 2015.

C'est donc bien sur le concept de service que Pôle Habitat a centré sa réflexion et son action sur deux champs privilégiés, celui de l'organisation et celui de la pédagogie.

Pour optimiser sa gestion des réclamations, Pôle Habitat a donc fait le choix en 2017 de se doter d'une solution de gestion de la relation client (communément appelée Customer Relationship Management).

Il s'agit d'un dispositif ayant pour but l'optimisation de la réclamation clients quel que soit l'interlocuteur et quel que soit le mode de communication.

Cet outil est opérationnel depuis le 26 mars 2018 pour l'ensemble des utilisateurs.

La solution CRM a permis d'améliorer la traçabilité des affaires et de clarifier les délais de traitement de chaque réclamation.

Il permet d'améliorer la connaissance du client pour lui apporter une réponse pertinente au plus près de ses préoccupations : il rassemble toutes les informations « clients » pour avoir une vision complète de ses problématiques et une meilleure traçabilité pour suivre le traitement des réclamations.

Cet outil transversal permet ainsi d'améliorer la qualité des réponses apportées aux sollicitations de nos clients en :

- orientant directement chaque affaire vers le bon interlocuteur ;
- systématisant les réponses d'attente par l'envoi d'un accusé de réception ;
- tenant rapidement informés nos clients des actions engagées et de l'avancée de leur dossier jusqu'à leur clôture ;
- partageant l'information avec le plus grand nombre de collaborateurs.

Le contact permanent des collaborateurs avec les clients est fondamental : il représente un axe de progrès important à consolider dans la relation locataire – bailleur.

La CRM a modifié les habitudes de travail et a marqué une rupture importante dans les pratiques professionnelles des collaborateurs de Pôle Habitat car il touche l'ensemble des process de l'entreprise.

Pour une utilisation optimale, chaque collaborateur doit faire preuve de la plus grande rigueur dans l'enregistrement des doléances de nos clients.

Il est aussi un outil performant de management et de suivi de l'activité des équipes.

Il permet *in fine* d'évaluer notre efficacité et d'améliorer le suivi des dossiers à tous les niveaux.

En 2019, 15 868 affaires ont été créées, soit 1 322 affaires par mois.

Pour les dirigeants et les utilisateurs de Pôle Habitat, l'apport du CRM a permis d'améliorer la gestion des réclamations, la traçabilité des actions, le partage des informations et le suivi des activités.

La prochaine enquête qualité de service nous renseignera sur le niveau de satisfaction de nos clients en matière de traitement des sollicitations, en particulier sur le suivi et les délais.

En outre, Pôle Habitat dispose de perspectives de développement de l'outil, notamment au travers de la mise en place d'extranets clients et / ou fournisseurs.

5.2.2. Maintenance et qualité de service

Le maintien en bon état des logements, des équipements et des parties communes participe à la qualité de vie des locataires dans les logements et les résidences.

La maintenance se structure autour de la remise à niveau des logements entre deux locations, l'entretien des parties communes intérieures et extérieures, des équipements collectifs, l'entretien et les interventions ponctuelles dans les logements occupés.

Cet ensemble d'interventions se partage entre nos propres équipes de maintenance, les entreprises extérieures (marchés à bon de commande et contrats d'entretien) et la société en charge de la prestation de type multiservices.

A ce titre, nous sommes intervenus à 15 708 reprises en 2019.

L'entretien du logement est pris en charge dans le cadre d'une prestation de type multiservices qui assure et garantit aux locataires le bon fonctionnement des équipements et la prise en charge des réparations.

La prestation comprend :

- une visite annuelle par logement visant à vérifier le fonctionnement et le bon entretien des équipements sanitaires, électriques et des menuiseries ;
- l'ensemble des dépannages sur appel des locataires incluant la vérification, l'entretien et le remplacement de toutes les pièces d'équipements sanitaires.

Le nombre de visites annuelles réalisées par la société Alsace Home Services s'élève à 7 151 en 2019 pour 7 305 logements sous contrat, soit une couverture de 98 %.

2 321 interventions de dépannages ont été effectuées dans les logements en 2019, soit 0,32 dépannage par logement en moyenne.

Les enquêtes de satisfaction triennales successives nous permettent de mesurer la qualité de cette prestation multiservices.

A chaque fois, le taux de satisfaction est supérieur à 83 % confortant ainsi le choix qui a été fait de mettre en œuvre cette prestation en concertation avec les associations de locataires.

Des marges de progression en matière de qualité de service sont toujours possibles, d'où notre niveau d'exigence porté sur la société en charge de la prestation en matière de qualité d'accueil de nos locataires, de rapidité et de qualité d'intervention, du respect des rendez-vous pris et de la fiabilité des réponses apportées aux intéressés.

Dans le cadre de la gestion du poste de chauffage, près d'une centaine de chaudières est remplacée chaque année sur le parc.

En 2019, la SCCU, dans le cadre du contrat de performance énergétique lié à l'Office, a par ailleurs investi au titre du P3 un montant de 244 K€.

Pôle Habitat contractualise des contrats de performance énergétique avec des prestataires, afin de permettre aux locataires de réaliser des gains sur les consommations.

Si la première attente des locataires porte sur le bon fonctionnement des équipements de leur logement, ils sont également attachés au bon fonctionnement équipements et à l'état des embellissements des parties communes.

En 2019, 1 337 710 € ont été dépensés dans les parties communes intérieures et extérieures contre 1 007 568 € en 2018, soit une hausse de 32 %.

Les petites réparations, dont s'acquittent les responsables de secteur, permettent des interventions plus rapides et laissent aux entreprises et aux compagnons de la régie les réparations qui demandent davantage de technicité et d'expertise.

L'augmentation des coûts de réparations dans les parties communes est principalement due aux dégradations commises sur des équipements chers, comme les menuiseries et majoritairement dans un secteur d'habitations du quartier Europe, classé en QPV.

Pôle Habitat s'est engagé dans un plan pluriannuel de remise en peinture des parties communes réalisé soit par des entreprises spécialisées, soit quand c'est possible dans le cadre de chantier éducatifs ou d'insertion professionnelle. 40 K€ a été dépensé en 2019 pour la remise en peinture en peinture de parties communes pour 89 logements.

Chaque année, Pôle Habitat investit lourdement sur les ascenseurs. L'investissement en travaux de modernisation porte sur 315 K€ en 2019 et 15 K€ de réparations. La maintenance de ces équipements est assurée par deux sociétés spécialisées.

Chaque année, nos efforts de maintenance demeurent importants puisqu'ils se situent à près de 5 millions d'euros financés sur notre exploitation.

5.2.3. Entretien et proximité

Pôle Habitat adapte continuellement son mode organisationnel en fonction des évolutions sociétales et réglementaires.

Il doit faire face aux exigences de plus en plus accrues de ses locataires afin de contenir leurs attentes dans les limites du possible et de veiller au respect des relations contractuelles qui lient les locataires et Pôle Habitat.

L'adaptation de Pôle Habitat à ces exigences comporte des coûts en termes de services et de maintenance, d'où la nécessité d'abonder et d'adapter les moyens mis à disposition des collaborateurs en contact direct avec les locataires.

En 2019, le département Gestion Urbaine de Proximité mobilise 43 collaborateurs sur ces missions de service et de proximité, soit un tiers des effectifs.

Afin d'optimiser le fonctionnement du service, Pôle Habitat a procédé à une réorganisation de sa couverture territoriale en découpant le patrimoine en six secteurs affectés à différents responsables.

Ces agents de proximité polyvalents traitent les questions de propreté, d'hygiène, le premier niveau de gestion des problèmes de voisinage, les menues réparations dans les parties communes et l'entretien des espaces verts.

Cette organisation resserrée au service des locataires visant à renforcer notre efficacité en la rapprochant du terrain améliorent notre réactivité d'interventions dont profitent les locataires.

Deux antennes de proximité ont été réinvesties ces dernières permettant d'être quotidiennement au plus près des problématiques de terrain dans les quartiers Europe-Schweitzer et Centre.

Le resserrement de chaque périmètre du patrimoine avec des tâches diversifiées a permis d'augmenter le temps de présence sur site aux yeux des locataires, ainsi que la rapidité d'intervention.

Plusieurs chiffres illustrent le volume d'activité de ce service en 2019 :

- 5 127 m³ d'encombrants ont été collectés dans les parties communes intérieures et extérieures et sur les points de tris ;
- 933 interventions ont été réalisées auprès des locataires qui ne respectaient pas le règlement intérieur, dont 42 mises en demeure concernant pour le retrait d'objets encombrants ;
- 406 plaintes ont été déposées, dont 318 en QPV respectivement 277 plaintes pour le quartier Europe-Schweitzer et 41 pour le quartier Bel Air – Florimont ;
- 73 véhicules en stationnement abusif ont fait l'objet d'une demande d'identification aux services de polices ;
- Un dispositif de vidéosurveillance composé de 191 caméras réparties dans les parties communes de 24 sites du patrimoine participe à
- Des moyens conséquents sont mis à disposition des collaborateurs de terrain : aspirateurs urbains, nettoyeur haute-pression, souffleurs, matériel de nettoyage et d'entretien des espaces verts ;
- Des prestataires extérieurs sont pilotés par le département GUP pour les opérations de désinfection, de désinsectisation, de dératisation, de sécurité incendie, de nettoyage, d'entretien des espaces verts, d'élagage et d'abattages d'arbres.

Au quotidien, les collaborateurs qui, par leurs actions, marquent la présence du bailleur dans tous les quartiers et constituent ainsi le premier guichet d'accueil de l'entreprise. Malgré leurs tâches quotidiennes difficiles réalisées par le personnel en charge de l'entretien et de la propreté, souvent ingrates et peu reconnues, ces collaborateurs créent du lien et de la régulation sociale.

L'entretien pour les parties communes bénéficie d'une enveloppe budgétaire dédiée. Les agents de proximité sont dotés d'équipements performants, comme par exemples d'aspirateurs urbains à conducteur marchant, d'un nettoyeur à haute pression mobile, de souffleurs ou encore de véhicules équipés de caisse à outil et d'un stock de petits matériels de remplacement.

De leur côté, certains locataires participent aussi de la bonne gestion du patrimoine. Il en va ainsi dans le patrimoine ancien où, régulièrement ou par quinzaine de chaque mois, les voisins d'un même étage s'astreignent au nettoyage de leur palier commun.

Ce schéma permet ainsi aux locataires qui le souhaitent de payer moins de charges en s'occupant de leur immeuble et, pour ceux qui ne s'y astreignent pas, le responsable de secteur fait appel à un prestataire – le locataire contribuera alors via ses charges.

5.2.4. Maîtrise des charges et régularisation

Le traitement de la problématique des charges vise à soulager le budget des ménages et limiter les impayés. Bien gérer les charges ce n'est plus seulement veiller à une refacturation juste des dépenses mais dorénavant aussi identifier les dérives individuelles qui relèvent des comportements et détecter les défaillances techniques des installations.

Pour Pôle Habitat, gérer les charges c'est accompagner, alerter et rendre service à chaque locataire mais aussi améliorer les performances des installations et équipements.

Les charges sont donc un domaine d'investigation, d'analyse et d'action transversal pour l'Office, agissant tant sur les équipements du patrimoine qu'en lien avec les clients-locataires.

Le domaine des charges est directement relié aux questions de :

- ↳ la consolidation des données récoltées par résidences ;
- ↳ recouvrement des charges ;
- ↳ pertinence du comptage ;
- ↳ la réhabilitation thermique ;
- ↳ maintenance et d'entretien des équipements ;
- ↳ l'entretien des parties communes ;
- ↳ l'accompagnement aux bons usages du logement, afin d'éviter l'effet rebond ;
- ↳ formation des locataires, notamment à travers la mise en place d'un appartement pédagogique.

Pôle Habitat a ainsi développé l'accompagnement de ses locataires aux économies d'énergies et à l'utilisation de leur logement.

La création d'un **appartement pédagogique en 2016** confirme cet engagement dans la sensibilisation des locataires à la réduction de leurs **consommations d'eau et d'énergie**.

C'est un outil permettant :

- de faire réaliser des économies d'énergies aux locataires, par l'adaptation de leurs comportements en matière de consommations, et en leur apprenant à mieux gérer leur budget ; à ce titre, une attention particulière est portée par le service des charges de Pôle Habitat sur l'ajustement des provisions pour charges en fonction des dépenses réelles de l'année et d'éventuelles difficultés financières constatées ;
- de sensibiliser et d'informer les ménages aux écogestes, à la consommation responsable et au tri des déchets ;
- d'obtenir des locataires une meilleure appropriation de leur environnement et de l'utilisation des équipements de leur logement ;
- de les aider à atteindre les économies d'énergies escomptées visées par les ménages résidant dans des logements rénovés ayant fait l'objet d'une réhabilitation thermique.

Des visites guidées de l'appartement pédagogique et différents ateliers thématiques sont organisés en lien avec une association spécialisée agréée par l'Etat.

Depuis sa création début avril 2016, la fréquentation de l'appartement pédagogique ne cesse d'augmenter chaque année, avec une hausse de 29 % entre 2018 et 2019.

En 2019, 1 434 ménages se sont rendus à l'appartement pédagogique situé en QPV.

Par ailleurs, l'amélioration thermique du patrimoine de Pôle Habitat, à travers les projets de renouvellement urbain, de modernisation des logements individuels des anciennes cités et de certains programmes ambitieux de type passif, témoigne de la volonté de Pôle Habitat à proposer à ses locataires des logements performants.

Pôle Habitat labellise ses opérations allant jusqu'au niveau « passif » aussi bien dans le cadre de la réhabilitation que dans la construction neuve. Les matériaux biosourcés sont utilisés pour l'isolation extérieure et les menuiseries. L'ensemble de ces travaux améliore les performances des bâtiments, en particulier en matière énergétique.

De plus, Pôle Habitat s'assure de la bonne utilisation des logements passifs en mettant en place des formations post attribution à la connaissance et à l'usage de ces logements ainsi qu'un accompagnement individuel de chaque famille pendant la première année de location. C'est ainsi qu'en 2019, 91 familles ont été rencontrées à domicile au moins à trois reprises.

Cette expérience concluante amène à élargir cet accompagnement à l'ensemble des logements rénovés thermiquement afin d'aider les locataires à faire bon usage de leurs nouveaux équipements et d'atteindre les économies escomptées.

Ainsi, des charges locatives ont connu une baisse généralisée depuis 2014 et continuent de diminuer chaque année d'une centaine de K€ pour atteindre les 9,4 M€. Les contrats de performance énergétique souscrits ou encore des mesures d'organisation ont également contribué à ces résultats, comme en témoigne la rénovation des 62 sous-stations du chauffage urbain pour un coût global de près de 4 M€ en 2017.

La réalisation de ces travaux permet aux locataires bénéficiant de ce mode de chauffage de voir réduire à minima de 20 % leurs dépenses de chauffage.

En matière d'individualisation des consommations, 3 930 logements sont équipés de compteurs d'eau froide et 3 366 logements sont équipés de compteurs d'eau chaude.

1 222 logements font l'objet d'une télérelève du compteur d'eau froide et 1 217 logements du compteur d'eau chaude. Le souhait de Pôle Habitat est de procéder au remplacement de ces compteurs et de mettre en place des équipements plus performants, adaptés à la télérelève, pour gérer quotidiennement les alertes en cas de fuite et tout autre dysfonctionnement détecté.

Cet investissement permettra à court terme de facturer la consommation d'eau de manière plus juste, sans devoir pénétrer dans les logements.

Par ailleurs, il est à noter que le chauffage urbain alimente près de 40 % des logements de Pôle Habitat dont la source de chaleur est principalement produite par de la biomasse.

Enfin, le patrimoine de Pôle Habitat est en conformité avec le décret portant sur l'individualisation des frais de chauffage. L'ensemble des logements concernés est équipé d'un système de comptage du chauffage (avec répartiteurs ou compteurs thermiques).

5.2.5. Impayés et accompagnement des locataires en difficultés

Face à l'accroissement des difficultés de paiement des locataires, Pôle Habitat a fait réaliser un audit en 2015. Cet audit a fait aboutir à des ajustements organisationnels et qui ont porté pleinement leurs fruits dès 2017.

Pôle Habitat a, par ailleurs, opté pour un traitement volontariste en renforçant sa présence sur le terrain et le suivi spécifique de certains débiteurs. En 2019, ce ne sont pas moins de 3 422 passages à domicile qui ont été réalisés par les chargés de recouvrement amiable.

Nous avons poursuivi notre démarche de proximité-client à travers la digitalisation avec la mise en place de relances par courriels et par SMS. Ainsi, en 2019, 1 814 courriels et 4 671 SMS ont été envoyés.

Les prises de contacts sur le terrain et la recherche de solutions négociées, y compris après la résiliation de baux, ont permis d'aboutir à une baisse globale du nombre de dossiers de l'ordre de 17 % entre 2017 et 2019 (soit 256 dossiers en moins). A fin décembre 2019, 88 % des dossiers concernaient des dettes inférieures à 1 200 € (seuil maximal d'intervention du FSL).

Les dettes supérieures à trois échéances font l'objet d'un traitement contentieux destiné à obtenir, soit une injonction de payer, soit une résiliation de bail.

Le service du recouvrement de Pôle Habitat s'attache également à assurer un suivi mensuel rigoureux des débiteurs ayant fait l'objet d'une procédure de surendettement afin d'agir immédiatement dès l'apparition de l'impayé.

La lutte contre les impayés passe également par une interaction entre le service du recouvrement et les autres services de l'Office, principalement le service de la gestion locative (à travers les visites pré et post-attribution, les relogements de familles dans un logement moins onéreux, le suivi des FSL accès, la systématisation des visites-conseils...), le service des charges et le développement social urbain (formation aux écogestes, orientation vers le logement pédagogique, accompagnement à l'appropriation de logements BBC/passifs...).

Le service est organisé en 3 secteurs avec pour chacun sa spécificité et son savoir-faire :

- **Le recouvrement amiable des débiteurs présents :**

Il est au centre de la relation avec le locataire débiteur. Les collaborateurs, en charge d'un portefeuille clients, effectuent des visites domiciliaires et mettent en place des plans d'apurement.

- **Le recouvrement amiable des débiteurs déménagés :**

Les collaborateurs mettent en œuvre les procédures amiables (relances, mise en place et suivi des plans d'apurement...) visant au recouvrement des loyers et des charges locatives des locataires ayant quitté notre patrimoine. Ils assurent les relations avec les prestataires de recouvrement extérieurs.

- **Le contentieux :**

Les collaborateurs évaluent, en concertation avec les chargés de recouvrement amiable, l'opportunité de mener des poursuites à l'encontre des débiteurs présents et déménagés et mettent en œuvre les procédures contentieuses visant au recouvrement des loyers et charges locatives (injonction de payer, résiliation de bail).

S'agissant des locataires présents, les collaborateurs décident en lien avec la Direction Générale et le service de la gestion sociale, dans le cadre de réunions mensuelles, de la nécessité de procéder à l'expulsion.

En 2019, sur les 61 concours de la Force Publique obtenus :

- ↪ 40 expulsions ont été réalisées (contre 32 en 2018), soit un taux d'exécution de 65 % ;
- ↪ 7 nouveaux baux ont été signés suite à l'apurement total de la dette ;
- ↪ 5 états des lieux de sortie avant expulsion ont été établis ;
- ↪ 9 dossiers étaient en cours d'apurement (plan d'apurement respecté, attente d'un rappel d'APL ou d'un déblocage d'aide).

Suivi social des débiteurs "occupants sans droit ni titre"

Notre Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) assure un suivi des débiteurs, dès la résiliation du bail, pour permettre la résorption de leurs dettes et un maintien dans les lieux.

De plus, afin de créer du lien entre les locataires « occupants sans droit ni titre » et notre CESF, cette dernière assure la mise en place des protocoles et leurs suivis en étroite collaboration avec les chargés de recouvrement amiable.

Le strict respect de ces protocoles permet le maintien ou le déblocage des droits APL/AL et participe ainsi à pérenniser les locataires dans leur logement.

Compte tenu du travail amiable mené tant antérieurement que postérieurement à la résiliation du bail, nous constatons que les débiteurs qui n'adhèrent pas aux actions amiables proposées dès la constitution de l'impayé ne répondent pas ou de manière que très ponctuelle au suivi proposé par notre CESF : cet état de fait explique le nombre croissant des expulsions.

5.2.6. Démarche qualité

La question de la qualité du service rendu et de la production réalisée, est d'une telle évidence qu'elle ne se pose pas en termes d'objectifs, mais d'abord en termes de méthode et de mise en œuvre opérationnelle.

Pôle Habitat a initié en 2016 une démarche de mise en place d'un guide de procédures. Des procédures, modes opératoires et instructions de travail ont été matérialisés.

La mise en œuvre de procédures formalisées et partagées par les acteurs vise à uniformiser les pratiques professionnelles, d'en améliorer la lisibilité en interne et en externe pour *in fine* améliorer la qualité du service rendu.

Dans le cadre de son développement, dans un souci permanent d'optimisation de son mode d'organisation et d'une meilleure maîtrise de ses processus de fonctionnement, Pôle Habitat souhaite disposer à présent d'une vision globale des métiers et des interactions existantes au sein d'une base de connaissances unique.

La création d'une cartographie de l'ensemble des processus métiers de l'entreprise permet de faire le lien avec les procédures de travail existantes et répond à ce postulat.

A la différence d'une structuration hiérarchique par direction, la cartographie fait référence aux métiers. Elle est donc inamovible et survit à tout changement organisationnel. Elle donne du sens aux collaborateurs et fait office de socle à l'organisation aussi mouvante que qu'elle soit ou advienne.

Cette vision globale partagée de l'ensemble des processus métiers de l'entreprise et de leurs interactions permettra ainsi à la Direction Générale et à l'ensemble des Directions métiers de mieux pouvoir évaluer les incidences dans le cadre de changements opérationnels ou organisationnels ou de projets tels que des perspectives de :

- regroupement ou rapprochement avec un ou plusieurs organismes ;
- réorganisation d'une activité ;
- mise en œuvre d'une nouvelle application.

La Direction Générale souhaite ainsi initier une démarche d'amélioration continue, soutenue par une démarche processus. La cartographie des processus métiers de l'entreprise en constitue le socle.

L'Office vise ainsi à s'inscrire à court terme dans la mise en œuvre du contrôle interne et d'une certification dans le cadre de ce plan d'amélioration continue.

Un diagnostic préalable d'évaluation des écarts de conformité avec le référentiel Qualibail a été réalisé en 2019.

Il a permis de bien prendre en compte les éléments permettant de se projeter sur la stratégie la mieux adaptée au contexte, à savoir s'orienter vers une amélioration continue des pratiques, pour ensuite aboutir à une reconnaissance de la qualité du service rendu au locataire au travers d'une certification.

Les enjeux de ce projet sont multiples pour Pôle Habitat Colmar Centre Alsace qui vise à :

- mieux maîtriser son activité et l'efficacité de ses opérations ;
- utiliser de manière efficiente ses ressources ;
- prendre en compte de manière appropriée les risques significatifs (opérationnels, financiers ou de conformité) pour l'entreprise ;
- mieux contrôler les bonnes pratiques en matière de management et de fonctionnement ;
- conserver les savoir-faire au sein de l'Office en cas de départ d'un collaborateur ;
- uniformiser les pratiques professionnelles ;
- optimiser la qualité du service rendu ;
- améliorer la lisibilité de ses pratiques en interne et en externe.

Ce projet préfigure la mise en place d'un contrôle interne au sein de Pôle Habitat Colmar Centre Alsace.

Il permettra particulièrement, et dans les plus brefs délais, d'aboutir à la mise en œuvre d'une certification afin :

- d'optimiser la qualité de service,
- de répondre à des normes partagées par la profession.

Ainsi, la certification, appuyée par la démarche d'amélioration continue, va permettre :

- de formaliser avec l'ensemble des Directions et des équipes des engagements de service en faveur des clients ;
- de pouvoir produire des éléments de preuve de la qualité du service rendu aux locataires ;
- d'ajuster l'organisation pour la rendre plus efficace ;
- de mieux piloter la qualité de service et d'optimiser les coûts dédiés.

A travers ce projet, l'engagement vers une certification vise bien à renforcer le service rendu aux locataires, tout en identifiant en continue des pistes d'optimisation dans le fonctionnement de l'Office et rendre compte de la dynamique de progrès auprès de nos clients et de nos partenaires.

Orienté dans un premier vers la certification Qualibail dans la cadre du projet avorté avec l'Office Public du Département, Pôle Habitat Colmar Centre Alsace s'engagera dans vers une certification en concertation avec les organismes avec lesquels ils prévoient de se rapprocher.

La tendance actuelle privilégierait le label Quali HLM.

Cette certification présente l'avantage de prolonger les actions menées permettant d'optimiser la qualité de service, de sensibiliser l'ensemble des directions, de définir un socle commun aux bailleurs "inscrits" dans le regroupement et de répondre à des normes partagées par la profession.

Cette démarche qualité engagera Pôle Habitat sur plusieurs années.

Évalué par un auditeur externe, selon des normes définies, la certification confortera l'image de l'Office, reconnu comme un acteur de référence proposant des services de qualité à ses clients. L'audit mené dans le cadre de la démarche de certification déterminera les points à améliorer pour répondre aux normes définies par le label. Il permettra ainsi de définir des objectifs de qualité précis et chiffrés et de s'inscrire *in fine* durablement dans une démarche d'amélioration continue.

Au-delà de la certification, il s'agit surtout d'inscrire l'organisation dans une démarche de progrès continue permettant de produire des preuves irréfutables de la production de qualité de service, donnant ainsi du sens à l'action de l'Office et de ses collaborateurs.

5.2.7. Dispositifs existants de gestion locative pour les locataires entrants

A son entrée dans les lieux, chaque nouveau locataire est accompagné par Pôle Habitat via les dispositifs suivants :

- **La transmission du livret du locataire**, lui expliquant ses droits et obligations ;
- **La prise en charge par Pôle Habitat de la constitution du dossier CAF**, via la plateforme IDEAL (Intégration DEmatérialisée des Aides au Logement) qui permet de réduire le temps de traitement du dossier de l'allocataire par la CAF et favorise un versement plus rapide des aides au bailleur.
- **L'organisation et le suivi de visites post-attribution.**

La chargée de clientèle rencontre le locataire à son domicile dans les trois mois suivants son entrée dans les lieux. Cette visite permet d'une part, de savoir si le client s'est approprié son nouveau logement, ses équipements et son environnement et d'autre part, de faire un point de situation quant à d'éventuelles difficultés à honorer le paiement du loyer et des charges.

L'enquête porte sur 3 items :

- le secteur d'habitations : existence de conflits de voisinage, problème d'hygiène, localisation des différents services ;
- la résidence : appréciation générale du locataire concernant le bâtiment, les parties communes (respect du calendrier de nettoyage, présence éventuelle d'objets encombrants), mise en place des noms sur boîte aux lettres et interphone/sonnette, localisation des équipements (local poubelles, cave, local pour deux roues...) ;
- le logement : son état général, l'état des sols et murs, son agencement, vérification de la bonne réalisation des travaux visés dans les ordres de service émis lors de l'état des lieux d'entrée, vérification de la bonne utilisation des équipements (chauffage, chauffe-eau...).

Les chargées de clientèle transmettent, suite à leur visite, les doléances des locataires aux services concernés via la CRM et capitalisent les enquêtes réalisées pour optimiser la qualité de services rendu aux locataires dans cette phase d'attribution de logement.

Dans la majorité des cas, il a été constaté que les locataires se sont bien appropriés les lieux, qu'ils sont, pour la plupart satisfaits, voire très satisfaits de leur nouvel environnement :

- 95 % des locataires se disent satisfaits ou très satisfaits de leur logement ;
- 89 % des locataires se disent satisfaits ou très satisfaits de leur quartier ;
- 84 % des locataires se disent satisfaits ou très satisfaits de la résidence dans laquelle ils vivent.

Dès la signature du bail, les nouveaux entrants sont orientés vers le logement pédagogique afin de les sensibiliser plus particulièrement aux éco-gestes.

5.2.8. Dispositifs existants de gestion locative pour les locataires déjà logés

Dans le cadre des demandes de mutation, les enquêtes pré-attribution permettent de connaître l'état du logement, cibler d'éventuelles difficultés afin d'appréhender au mieux la demande de mutation

Des visites conseils sont presque toujours systématisées. Elles permettent au locataire de préparer sa sortie du logement dans de bonnes conditions, en définissant les travaux à réaliser avant l'état des lieux de sortie, afin de réduire les frais de remise en état du logement et notamment de prévenir l'impayé.

Pour mémoire, la bonne tenue du logement est critère qui favorise la demande de mutation. Par ailleurs, elles permettent aux collaborateurs chargés des travaux de remise en état entre deux locations de pouvoir le cas échéant anticiper l'organisation des diagnostics techniques nécessaires et des travaux nécessaires à la relocation.

Enfin, avant chaque passage en Commission d'Attribution de logements, les avances sur les charges locatives sont étudiées et font l'objet d'ajustement pour éviter que le futur locataire n'ait pas à subir des habitudes de consommation du locataire précédent. Les avances sur charges sont ainsi recalculées sur la base des moyennes de consommations sur une même résidence ou groupe immobilier et rapportée à la typologie de logement.

5.2.9. Dispositifs / traitement des troubles de voisinage et de la gestion de conflits

Aujourd'hui, les besoins ont évolué et se positionnent plus sur l'axe de la régulation/médiation sociale, entendu comme induit par la présence terrain.

La question des conflits et troubles de voisinage est à la fois centrale par rapport aux obligations légales de bailleur-propriétaire (assurer à chaque locataire une jouissance paisible de son logement) et très périphérique par rapports aux métiers traditionnels de bailleur social, appelant des compétences et une expertise spécifique.

Or, force est de constater une recrudescence importante des troubles de tout ordre (hygiène, tapage, animaux, violence, squat, épaves de véhicules...) parfois liés aux troubles de santé mentale.

Pour autant, il s'agit d'une préoccupation essentielle pour les locataires de Pôle Habitat, clairement identifiée dans l'enquête de satisfaction.

Afin de rétablir le bien vivre ensemble, nous avons mis en place, depuis 2017, un traitement de gestion des conflits à double niveau :

- Le premier niveau est assuré par les responsables de secteur. Ces derniers doivent s'assurer de la bonne utilisation des parties communes et des espaces extérieurs, si nécessaire, rappeler aux locataires les dispositions du règlement intérieur. Ils ont également été formés à la gestion de conflits de premier niveau.
- Le second niveau est assuré par deux conciliateurs. Outre les conflits de premier niveau non résolus par les chefs de secteurs, les conciliateurs sont en charge de solutionner les conflits entre locataires et si nécessaire recueillir les attestations de témoignage de plaignants, organiser des tentatives de conciliation afin, le cas échéant, d'agir en justice. C'est ainsi qu'en 2018 et 2019, 13 jugements de résiliation de baux ont été rendus pour troubles de voisinage (tapage, menaces, trafic de stupéfiants, syndrome de Diogène, sous-locations saisonnières, construction illégale de cabanons de jardin) ; 3 expulsions ont été diligentées.

5.3. Orientations stratégiques et plan d'actions

5.3.1. [SR-1] Logements accessibles et adaptés

Les logements considérés comme accessibles au titre de cet indicateur sont tous les logements auxquels une personne à mobilité réduite peut accéder : cela signifie qu'une PMR doit pouvoir entrer dans le logement. Le logement n'est quant à lui pas forcément adapté mais son accès doit être possible.

Cela comprend les abords, les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès aux bâtiments, les circulations intérieures horizontales et verticales des parties communes, les portes et les sas des parties communes, les revêtements des parois des parties communes, les locaux collectifs, celliers et caves, ainsi que les équipements susceptibles d'être installés dans les parties communes, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers.

SR-1.

Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.

Département	Sous-ensemble	Référence		Objectifs annuels, en %					
		Logements accessibles aux PMR au 31 décembre 2019		2020	2021	2022	2023	2024	2025
68-Haut-Rhin	Haut-Rhin 68	1 195	16 %	17 %	17 %	17 %	18 %	18 %	18 %
68-Haut-Rhin	Colmar Agglomération	1 195	16 %	17 %	17 %	17 %	18 %	18 %	18 %

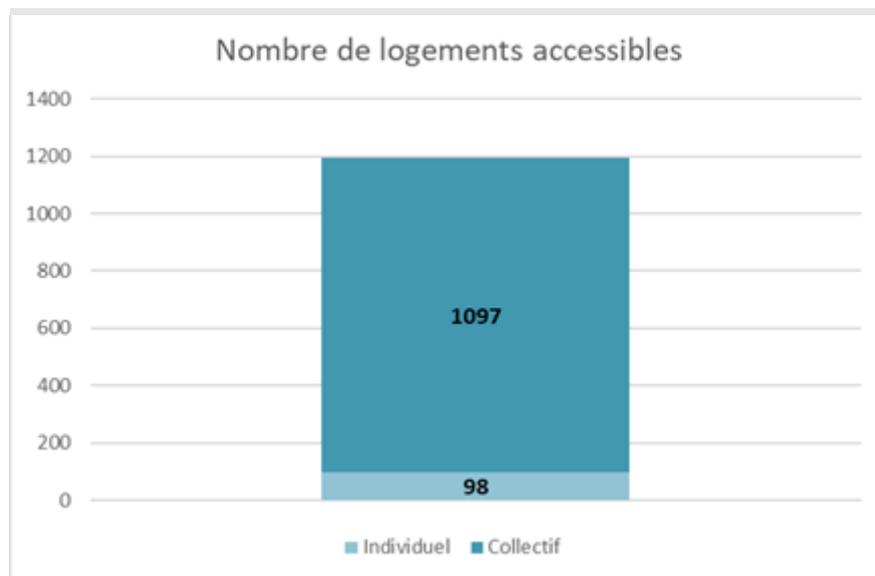
Au 31 décembre 2019, Pôle Habitat compte :

- 211 logements répondant aux normes d'accessibilité et d'adaptabilité de 2007.
- 1 195 logements sont accessibles selon les normes de l'année de construction.

Pôle habitat constate un certain vieillissement de ses locataires et a pour cela mis en place une politique d'accessibilité ambitieuse.

35,5 % des logements sont occupés par des personnes âgées de 65 et plus. Pôle Habitat se doit de répondre aux besoins d'accessibilité de ces locataires.

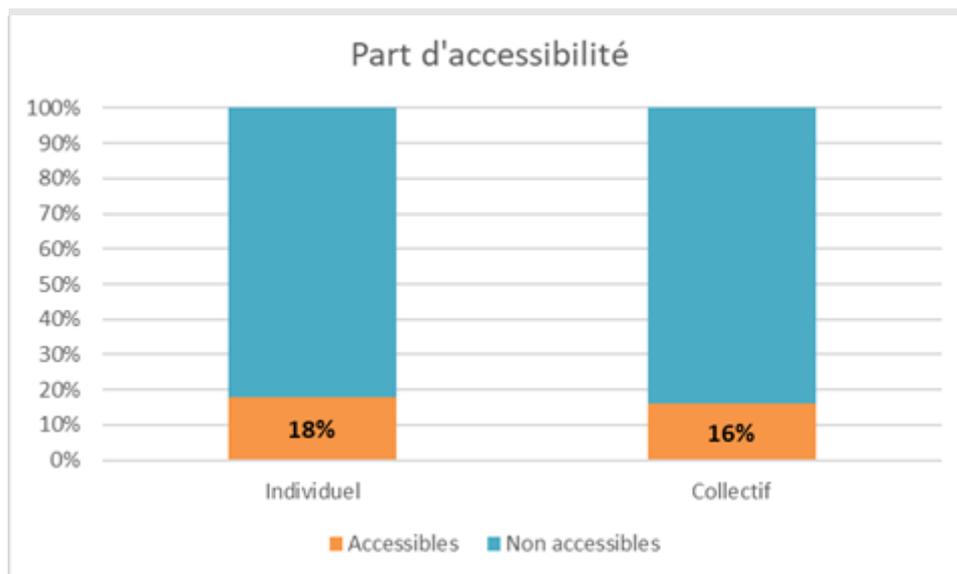
Les 1 195 logements accessibles du parc (soit 16 % au total) permettent d'accueillir les 906 occupants répartis en 776 ménages âgés de plus de 75 ans.



Ce nombre est théoriquement suffisant pour couvrir les besoins des 776 ménages de plus de 75 ans.

Toutefois, en raison des choix de localisation, de la rotation et des objectifs de mixité sociale, ne permettant pas de loger un ménage senior dans chaque logement accessible, Pôle continue de développer l'accessibilité de son parc de logements, afin de contribuer à offrir le plus large choix possible de logements en termes de localisation, typologies et loyers.

Les logements accessibles sont majoritairement collectifs (à hauteur de 92 % contre 8 % pour les individuels) ; ce qui suit la logique de répartition du parc global, puisque 18 % des logements individuels sont accessibles et 16 % des logements collectifs sont accessibles.



Accessibilité

Nonobstant ses obligations légales relatives aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), Pôle Habitat a identifié les problématiques qui résultent des évolutions sociologiques de l'occupation du parc avec, en particulier, la question du vieillissement, de la nécessaire connaissance de cette population, de l'adaptation des logements et de l'accompagnement de ces locataires.

Sur ces trois dernières années, Pôle Habitat a augmenté son patrimoine de 100 logements accessibles neufs sur les 195 construits entre 2017 et 2019.

Lors des récentes réhabilitations d'immeubles notamment à forte présence de personnes âgées, Pôle Habitat s'est efforcé d'améliorer l'accessibilité des parties communes et la sécurisation des déplacements de nos aînées par la pose de mains courantes complémentaires, de bandes podotactiles avec contraste des 1^{er} et dernière marche d'escalier, de nez de marche, de nouveau luminaire et de signalétique favorisant l'orientation des personnes.

Dans la continuité de cette prise en compte de la mobilité de nos séniors et notamment des plus anciens dans notre patrimoine, 9 ascenseurs desservant 180 logements ont été mis en place sur la période 2017-2019.

Adaptation

273 logements ont été « adaptés », dont 113 lors des trois dernières années. Les travaux d'adaptation sont en grande majorité réalisés dans les salles de bain et à destination de nos personnes âgées.

Ainsi, la prise en compte du vieillissement des locataires est devenue une priorité pour Pôle Habitat.

C'est dans le cadre du développement d'une politique « séniors » organisée autour de 3 axes, **l'anticipation et la prévention** de la perte d'autonomie de nos séniors, **l'adaptation** de notre organisation et patrimoine face au vieillissement et **l'accompagnement** dans la perte d'autonomie de nos personnes âgées, qu'un diagnostic social du parc a été réalisé en 2019.

Il révèle que 35,5% de nos logements sont occupés par au moins une personne de plus de 60 ans, soit 2 528 logements. L'ensemble de ces locataires va être rencontré, sous forme d'enquête à domicile, afin de prendre en compte chaque situation.

La priorité a été donnée en 2020 aux plus vulnérables c'est-à-dire les personnes de plus de 75 ans isolées (559 logements).

Nous nous donnons deux ans pour rencontrer toutes les familles et mettre en place un plan d'action permettant de développer et mettre en œuvre un accompagnement spécifique au vieillissement des locataires, des partenariats autour de la prise en charge de la personne âgée

ainsi qu'une gestion adaptée sur la question de l'accueil, du relogement et de la demande de cette population.

Concernant l'adaptation des logements, nous renforcerons notre intervention et l'accompagnement de nos aînés en réalisant une visite avant, pendant et après les travaux.

La prise en compte du vieillissement de la population est devenue pour Pôle Habitat un axe stratégique important pour les prochaines années.

Afin d'améliorer l'accessibilité et l'attractivité du groupe immobilier appelé "les 390 logements", Pôle Habitat envisage la mise en place d'ascenseurs sur ces immeubles de 4 étages.

En raison de la configuration des bâtiments et de leurs emprises foncières, tous ne pourront pas être équipés.

Ceux qui le seront permettront d'améliorer l'accessibilité aux logements, notamment pour les personnes âgées.

Une étude architecturale, technique et financière a été confiée à un cabinet d'architectes. La solution prévoyant la création d'un ascenseur dans une gaine maçonnée rapportée sur l'entrée principale, desservant les paliers intermédiaires des escaliers, a été privilégiée.

Une cage d'escalier "test" sera choisie au préalable du lancement d'un accord locatif avant la fin 2020.

Réserves :

- Le coût de réhabilitation incluant l'accessibilité ne doit pas mettre en péril l'équilibre financier de l'opération.
- Le maintien des aides (dégrèvement TFPB, ...).
- La livraison des programmes neufs.

Chapitre 6. Politique en faveur de l'accession

Cette section détaille la politique de Pôle Habitat en matière de politique d'accession à la propriété.

D'après le deuxième alinéa R. 445-15 du CCH, seuls sont tenus d'afficher des engagements pour leur politique d'accession les organismes qui ont réalisé plus de 20 opérations d'accession sur les trois dernières années 2017, 2018, 2019.

Pôle Habitat n'est donc pas concerné à ce titre.

En matière d'accession à la propriété, il est à noter que Pôle Habitat reste pour l'heure positionner sur l'élaboration de programmes neufs :

- d'une dizaine de logements, sur la réserve foncière, laissée libre suite à la démolition de la cité Bel Air ;
- d'une trentaine de logements sur l'emprise foncière dégagée par la démolition des 4 tours respectivement propriétés de Pôle Habitat et de Néolia.

Chapitre 7. Politique en faveur de l'hébergement

Pôle habitat Colmar Centre Alsace ne dispose pas de résidences spécifiques apparentées à des logements-foyers.

Pôle Habitat ne s'était pas engagé initialement sur des dépôts de dossiers de financement lors de la première CUS. Pour la nouvelle CUS, il apparaît illusoire de s'engager sur un tel domaine qui n'est pas le cœur de métier du bailleur.

Pôle Habitat pourrait toutefois produire une telle offre selon les opportunités et les sollicitations locales en faveur des ménages éprouvant le plus de difficultés.

A noter toutefois, Pôle Habitat contribue couramment à la politique d'insertion, en page 50.

Chapitre 8. Politique de concertation locative

8.1. Adoption du PCL

La loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, modifiant la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accès à la propriété de logement sociaux et le développement de l'offre foncière, a renforcé la concertation locative dans le logement social.

Pôle Habitat Colmar Centre Alsace reconnaît à ses locataires la qualité d'interlocuteurs privilégiés et adopte la concertation directe avec eux, en mettant en œuvre :

- les dispositions de la circulaire du 6 août 1993 pour toute opération PALULOS ;
- les dispositions de l'article 42 de la Loi du 23 décembre 1986 modifié par la Loi du 27 mars 2009 (dite « Loi Molle »), relatif aux accords collectifs locaux (voir annexe 1) ;
- la tenue, chaque fois que nécessaire, des réunions d'information et de conciliation ;
- les moyens humains mis à la disposition des locataires par la Direction Générale.

Conformément aux articles 44 et suivants de la loi du 23 décembre 1986 modifiée, il doit être élaboré un Plan de Concertation Locative pour définir les modalités pratiques de la concertation applicable aux immeubles ou aux ensembles immobiliers du patrimoine de l'Office, et pour formaliser le cadre des relations locatives locales. Ce texte ne se substitue pas aux dispositions des articles 41, 42, 44 de la loi du 23 décembre établissant les rapports entre bailleurs et associations de locataires.

La participation des locataires et de leurs associations à la vie quotidienne dans les quartiers, lotissements ou immeubles, est un élément majeur du développement de la qualité de l'habitat et des services associés à l'habitat.

Les décisions prises dans ce cadre doivent être transparentes et concertées. Il s'agit de « coproduire » la réflexion relative à l'aménagement du cadre de vie et au développement du lien social. Ceci implique l'organisation de lieux d'expression, d'information et de concertation et la mise en œuvre de plans d'actions. Le rôle des associations représentatives et autres associations locales y est ici pleinement affirmé.

Conformément à l'article 6 du troisième plan de concertation locative ou « PCL » (2015-2018) arrivé à échéance, Pôle Habitat et les associations des représentants de locataires se sont réunis le 20 mars 2019 pour en faire le bilan et préparer le Plan de Concertation Locative 2019-2022.

Le nouveau PCL est validé le 27 juin 2019 pour la période 2019-2022 (4 ans).

Le Plan de Concertation Locative identifie les thèmes, les modalités de fonctionnement et les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre. Il s'applique à l'ensemble du patrimoine locatif du Pôle Habitat Colmar Centre Alsace et suppose la prise en compte de l'ensemble des titulaires d'un bail d'habitation.

8.2. Les thèmes abordés

Cadre de vie et gestion du « vivre ensemble »

- Tranquillité ;
- Sécurité ;
- Voisinage ;
- Propreté ;
- Développement durable ;
- Aménagement des espaces extérieurs (espaces verts, aires de jeux, voiries, parkings).

Interventions sur le patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> • Les opérations ayant une incidence sur le loyer et les charges ; • Les opérations de réhabilitation ; • Les opérations de construction-démolition ; • L'entretien courant ; • La qualité des équipements.
Gestion locative et financière	<ul style="list-style-type: none"> • La politique des loyers et le Supplément de Loyer Solidarité ; • Les charges locatives : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'application de la loi n°86 sur l'accès aux documents ; ○ La maîtrise des charges pour des raisons économiques, d'attractivité des logements et de préservation des ressources naturelles. • La qualité de service (accueil, enquête de satisfaction, ...).
Etats des lieux	La mise en œuvre et la pérennisation des grilles de vétusté
Communication et la relation avec les locataires.	Les thèmes de la concertation sont exhaustifs, mais susceptibles d'évoluer dans leur contenu en fonction des orientations générales de l'organisme bailleur et des propositions des organisations et associations des locataires.

8.3. Les compétences

“Le conseil de concertation prévu à l'article 44 bis est consulté sur les différents aspects de la gestion d'immeubles ou d'ensembles immobiliers concernés, sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants des ensembles concernés.”

Le Conseil de Concertation Locative est habilité à négocier des accords collectifs globaux à l'échelle du patrimoine. En revanche, les questions relatives à un immeuble ou une résidence font l'objet d'accords collectifs locaux directement établis avec les locataires. Une information sur ces accords locaux sont systématiquement transmis lors de chaque CCL.

↳ Consultations / Concertations :

⇒ Le Conseil de Concertation Locative est consulté conformément aux dispositions légales des articles 42 et 44 de la Loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 modifiés par la Loi du 27 mars 2009 (dite « Loi MOLLE »), de l'article 193 de la Loi n°200-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain (SRU) et du décret du 28 décembre 2001.

↳ Recommandations :

⇒ Le Conseil de Concertation Locative peut émettre des recommandations et rédiger des chartes (règles de bon voisinage...) et peut également interpeller des partenaires sur les thèmes qu'il traite.

↳ Actions partenariales :

⇒ Le Conseil de Concertation Locative peut engager des actions partenariales en direction des locataires de l'Office sous forme de communication.

8.4. Le fonctionnement et le bilan de ces trois dernières années

Le Conseil de Concertation Locative s'est réuni deux fois en 2019.

Les thématiques abordées en Conseil de Concertation Locative concernaient :

- Le bilan des accords collectifs 2018 ;
- La présentation de la réhabilitation des immeubles de la rue de Sigolsheim et d'Ammerschwihl ;
- Le bilan des actions de Gestion Urbaine de Proximité dans les deux Quartiers Politique de la Ville de Colmar en 2018 ;
- La révision et la validation du Plan de Concertation Locative 2019-2022. Celui-ci a été présenté et validé en conseil d'administration le 27 juin 2019.

Par ailleurs, les membres du CCL ont participé à trois réunions concernant la réhabilitation des immeubles situés à Colmar des rues de Sigolsheim et d'Ammerschwihl, ainsi que du groupe immobilier comportant 100 logements du 143 au 157 route d'Ingersheim.

Afin d'adapter nos interventions (à la demande des locataires ou dans le cadre d'une opération de réhabilitation) ou d'améliorer tout simplement le cadre de vie des locataires, Pôle Habitat diversifie et multiplie ses modalités d'approches, de rencontres ou de communications auprès de ses clients : réunions en pieds d'immeubles, permanences sur sites à proximité du lieu de vie des habitants, diagnostics en marchant, visites à domicile, rencontres en porte à porte...

Ce panel d'outils favorise le dialogue, l'implication et la mobilisation les locataires autour de projets.

En 2019, les accords locatifs portant sur la rénovation thermique de de la Cité Turenne à Turckheim et de l'immeuble du 43a rue du Ladhof à Colmar ont été validés, ainsi que la mise en place de prestations de nettoyage portant sur 39 logements, tous situés en QPV.

Pour les besoins de fonctionnement de la concertation locative, Pôle Habitat attribue aux représentants des locataires des moyens matériels et financiers pour l'exercice de leurs fonctions dans ce cadre, comme la mise à disposition :

- de locaux pour les réunions du Conseil de Concertation de locaux au siège d'Office ;
- de panneaux d'affichage dans chaque bâtiment d'habitation pour permettre aux associations et groupements de locataires d'assurer leurs communications sur le logement, l'habitat et les travaux ;
- d'un budget alloué chaque année au dit conseil à raison de 2 € par logement répartis au prorata du résultat des dernières élections de locataires.

Chapitre 9. Politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale

Pôle Habitat s'engage en matière de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (R.S.E.) qui associe l'ensemble des parties prenantes (salariés, clients, fournisseurs, partenaires publics ou privés) et qui repose sur trois piliers : l'économique, le social/sociétal et l'environnement.

La Responsabilité Sociale de l'Entreprise inscrit Pôle Habitat dans un grand mouvement de progrès.

Elle désigne la prise en compte, par l'Office, des préoccupations liées au développement durable dans leurs activités et consiste à intégrer les préoccupations sociales et environnementales dans ses activités opérationnelles et dans la stratégie de management.

Si la mise en place d'une démarche de type RSE n'est pas encore formalisée au sens de la norme ISO 26000, Pôle Habitat peut se prévaloir d'une organisation dont l'impact de ses décisions et ses activités sur la société et l'environnement :

- contribue au développement durable ;
- prend en compte les attentes des parties prenantes ;
- respecte les lois en vigueur et la réglementation ;
- intègre un comportement éthique.

Les problématiques environnementales sont centrales dans le cadre de la RSE. Pôle Habitat ne déroge pas à la règle en introduisant les préoccupations environnementales dans leurs systèmes de gestion internes, afin de réduire leurs déchets, leurs consommations de ressources ou leurs impacts sur l'environnement.

La norme ISO 14001 a d'ailleurs été spécialement créée pour aider les entreprises à mettre en place un système de management environnemental dans le cadre de la RSE.

Les actions menées par Pôle Habitat en matière de développement durable portent notamment sur :

- La mise en place du tri des déchets dans l'entreprise accompagnée de la création et de la diffusion à l'ensemble des collaborateurs, d'un fascicule sur les écogestes et d'une communication mensuelle mettant en avant un écogeste par mois ;
- La réduction de déchets papiers dans l'entreprise et du recyclage des matériaux ;
- L'accompagnement des locataires à la mise en place de la collecte sélective des déchets ménagers, y compris les biodéchets et à titre expérimental les plastiques souples à compter de 2019 ;
- La sensibilisation et l'accompagnement des locataires en matière de consommations d'eau et d'énergie (partenariat avec l'association FACE et mise en place d'un appartement pédagogique, ...)
- Le recyclage des déchets issus de la démolition d'immeubles ;
- L'utilisation de matériaux biosourcés ;
- Le recours à de la production de chaleur produite par de la biomasse ;
- La production ou la réhabilitation de logements au niveau BBC et passif ;
- L'utilisation de produits phytosanitaires dans le cadre de l'entretien des espaces verts ;
- ...

Les actions d'ordre éthique menées par Pôle Habitat sur le plan de la gestion interne (ressources humaines, finances...) et des relations partenariales (institutionnelles, entrepreneuriales, associatives...) portent notamment sur :

- Le dialogue social et la régularité du fonctionnement du CSE et du CHSCT ;
- Le développement des compétences individuelles et collectives (par le biais des actions de formations, de qualifications, de parcours professionnels...)
- La promotion de la qualité de vie au travail (prévention des risques en matière de santé et de sécurité, équilibre vie professionnelle / vie personnelle, qualité de l'environnement de travail...)

- La rémunération de ses salariés, les tickets restaurants, le CSE, les avantages en nature, primes d'intéressement...
- Le fonctionnement du conseil d'administration ;
- La déclinaison annuelle et managériale des orientations stratégiques (définition des objectifs opérationnels, organisation des moyens, implication des salariés, dispositif de pilotage ;
- Le fonctionnement du conseil de concertation locative et l'ensemble des dispositifs d'implication complémentaires des locataires, y compris en matière de co-production ;
- Le respect des intérêts des locataires (qualité du cadre de vie et qualité de service rendu, information/communication, transparence et maîtrise des charges...) ;
- L'accompagnement des locataires en situation de fragilité (identification des situations, mobilisation du partenariat pour mettre en œuvre les solutions...) ;
- La transparence et l'équité dans les attributions de logement ;
- Les actions menées en faveur des parcours résidentiels ;
- La protection des données individuelles des locataires et des demandeurs de logements ;
- La maîtrise des risques liés au logement (sécurité, santé, qualité de l'air...) ;
- ...

Les actions menées par Pôle Habitat en faveur du progrès dans sa dimension la plus éthique inspirée des valeurs fondamentales de la société portent notamment sur :

- La contribution à la diversification et l'adaptation de l'offre résidentielle aux besoins des territoires : production d'une offre diversifiée répondant aux besoins des territoires, adaptation de l'accessibilité du parc et à l'évolution des populations logées, notamment dans le cadre du vieillissement de la population... ;
- La contribution à la cohésion sociale des territoires : animation et vie locale, tranquillité résidentielle (... ;
- La contribution à l'économie locale et à l'emploi ;
- La contribution aux politiques territoriales et à l'amélioration du cadre de vie : politiques locales d'habitat, projets de rénovation urbaine ... ;
- Le développement de l'accessibilité physique et l'adaptation des logements ;
- Le développement de l'accompagnement social des locataires en difficulté ;
- Le soutien à des associations dans le cadre d'activités favorisant le vivre-ensemble (création de jardins partagés, ...) ou l'insertion professionnelle (chantiers éducatifs...) ;
- Le mécénat en faveur de jeunes exclus du monde professionnel (réseau Etincelle, ...) ;
- ...

Chapitre 10. Diversification de l'activité

La production de biens et de services par un Office est strictement délimitée dans le Code de la construction et de l'Habitation et principalement par l'article L 421 et suivants.

Le projet de loi ELAN vient élargir ce champ d'action en y incluant notamment la possibilité de créer des filiales pour construire, acquérir, vendre ou donner en location des équipements locaux d'intérêt général ou des locaux à usage commercial.

En distinguant les activités possibles par nature, deux secteurs se distinguent la maîtrise d'ouvrage et les prestations intellectuelles.

Le champ de la maîtrise d'ouvrage classique est largement couvert, à travers la construction neuve, la rénovation urbaine, la réhabilitation et la maintenance lourde. La question de l'opportunité des opérations d'aménagement pourrait se poser. Toutefois, ce champ de compétences est déjà investi par Colmar agglomération.

Les prestations intellectuelles avec trois domaines d'activité principaux pourraient concerner :

- les études d'ingénierie qui renvoient également aux questions d'aménagement ;
- l'animation sociale qui renvoie aux résidences service et sociales (pour personnes handicapées, public sénior...) ;
- les copropriétés.

C'est bien cette dernière activité qui pourrait faire l'objet d'une diversification de l'offre de services de l'Office, eu égard au savoir-faire des équipes de Pôle Habitat Colmar Centre Alsace.

Chapitre 11. Signatures

Fait en 10 exemplaires originaux à Colmar, le

<p>Pour l'Etat,</p> <p>La Préfète de Région,</p> <p>XXXX XXXX</p>	<p>Pour le Département,</p> <p>La Présidente du Conseil Départemental</p> <p>XXXX XXXX</p>	<p>Pour l'EPCI, Colmar Agglomération</p> <p>Le Président de l'EPCI, Colmar Agglomération</p> <p>XXXX XXXX</p>
<p>Pour le bailleur, Pôle Habitat Colmar Centre Alsace – O.P.H.</p> <p>Le Président du Conseil d'Administration,</p> <p>XXXX XXXX</p>	<p>Pour le bailleur, Pôle Habitat Colmar Centre Alsace – O.P.H.</p> <p>Le Directeur Général,</p> <p>Jean-Pierre JORDAN</p>	

Table des annexes

11.1. Annexe n° 1 : Liste des ensembles immobiliers de Pôle Habitat

- ↪ Liste des ensembles immobiliers du périmètre CUS avec pour chacun :
- ↪ Le numéro du groupe ou de l'ensemble immobilier ;
 - ↪ L'adresse du programme immobilier ou la première adresse de l'ensemble immobilier ;
 - ↪ La commune d'implantation ;
 - ↪ Le nom de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier ;
 - ↪ Le numéro de convention APL ;
 - ↪ L'année de construction ;
 - ↪ Le mode financement initial ;
 - ↪ Le nombre de logements ;
 - ↪ Le zonage politique de la ville : QPV / hors QPV ;
 - ↪ Le type de construction individuel / collectif ;
 - ↪ La correspondance en matière de financement par rapport au financement initial ;
 - ↪ La typologie de service rendu aux locataires ;
 - ↪ Le taux de rotation ;
 - ↪ Le taux de vacance ;
 - ↪ Le % d'occupation en fonction des ressources ;
 - ↪ Le nombre de ménages en situation de dépassement du plafond de ressources ;
 - ↪ Le nombre de ménage tenus de s'acquitter du SLS ;
 - ↪ Le nombre de ménages bénéficiant de l'APL.

11.2. Annexe n° 2 : Délibérations du Conseil d'Administration

- ↪ Délibération du Conseil d'Administration du 24 février 2020 - point n° 05 : Engagement de la procédure de convention d'utilité sociale ;
- ↪ Délibération du Conseil d'Administration du 19 juin 2020 - point n° 10 : Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) 2020-2028 et du prévisionnel financier ;
- ↪ Délibération du Conseil d'Administration du 19 juin 2020 – point n° 11 : Présentation du projet de Convention d'Utilité Sociale 2020-2025.

11.3. Démarches d'association des collectivités

11.4. Démarches de concertation avec les locataires

11.5. PSP

11.6. Plan de vente

11.7. Plan de Concertation locative

11.8. Règlementation d'attribution de la CAL

11.9. Indicateurs CUS 2020-2025