



# CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

2021-2026

---





# Préambule

La loi n° 2018-1021 du 23 Novembre 2018 portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) ainsi que la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et à la Citoyenneté (EC) complètent un arsenal législatif et réglementaire récent (en particulier, les lois Lamy du 21 Février 2014 et ALUR du 24 mars 2014) et renforcent l'objectif assigné à l'ensemble des organismes Hlm de contribuer davantage à la mixité sociale des villes et des quartiers. Plusieurs articles du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ont été modifiés en ce sens, notamment ceux relatifs aux Conventions d'Utilité Sociale (CUS) « *nouvelle génération* », qui doivent clairement concourir à cet objectif.

Il résulte de ces lois, pour tous les organismes engagés dans un projet de rapprochement inter-bailleurs, que l'échéance des CUS « *première génération* » a été prolongée jusqu'au 30 juin 2021, date à laquelle les CUS « *nouvelle génération* » devront avoir été déposées auprès des représentants locaux de l'Etat. Elles devront être signées au plus tard au 31 décembre 2021, avec effet rétroactif au 1er juillet 2021.

Habitats de Haute-Alsace, Office engagé dès 2019 dans le cadre de la loi ELAN dans un projet de fusion avec Pôle Habitat Colmar Centre Alsace, puis, suite à l'abandon du projet de fusion susvisé, à compter de mi-2020 dans la création de la SAC Rhénalia avec 4 autres bailleurs haut-rhinois, a pu bénéficier de cette prolongation de délai pour conclure sa CUS « *nouvelle génération* ».

**Cette CUS « *nouvelle génération* » engage Habitats de Haute-Alsace en matière de politique patrimoniale, sociale et de qualité de service pour la période 2021–2026.**

**Les engagements de l'Office pour les 6 prochaines années et sur ces trois volets sont définis sur la base d'indicateurs qui ont été précisés par le décret du 26 juillet 2019 et l'arrêté du 14 août 2019.**

De façon liminaire, il convient également de préciser que l'élaboration, puis la signature de la CUS « *nouvelle génération* » d'Habitats de Haute-Alsace, se déroulent en parallèle d'une refonte du cadre réglementaire et du modèle économique du secteur du logement aidé, impulsée par l'Etat depuis 2017.

En effet, 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 devront répondre progressivement à un nouveau modèle économique global.

Parmi ces mesures, on peut souligner la « Réduction de Loyer de Solidarité », dont la pleine application a représenté en 2020 pour Habitats de Haute-Alsace une perte sur les recettes de loyers de 2,5 millions d'euros.

Pour l'Office, 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 in fine sa capacité à investir dans le développement de l'offre nouvelle et la réhabilitation du patrimoine ancien.

Conscient des difficultés majeures qu'engendre cet effort économique pour les organismes de logement social, l'Etat 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 réduction de la RLS à 1,3 milliards d'euros au niveau national, entraînant une atténuation de l'augmentation de la RLS au niveau de chaque bailleur social,
- 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 % pour 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 aider les bailleurs sociaux à se développer et à se restructurer.

**Au vu des éléments susvisés, le respect des engagements et objectifs contenus dans la présente CUS est conditionné par la stabilité du contexte financier existant à la date de sa rédaction et au maintien des ressources financières, économiques et humaines actuelles de l'Office.**

**Les engagements indiqués dans le présent document sont notamment conditionnés aux éléments sociaux, financiers et techniques retenus dans le cadre de l'élaboration du Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029 de l'Office, et qui ont été intégrés dans le prévisionnel VISIAL validant la faisabilité socio-économique de ce Plan (souscription de Titres Participatifs, maintien des CEE, exonération TFPB, ...).**

**Précisions :**

Ce document a été formalisé sur la base de notre connaissance des textes concernant les Conventions d'Utilité Sociale 2021 – 2026.

Ce document devra évoluer pour tenir compte des nouvelles orientations qui pourraient être définies par l'Etat, les collectivités locales tenues de se doter d'un PLH ou ayant la compétence Habitat et au moins un QPV ainsi que par le mouvement Hlm au niveau national et local.

# Table des matières

<b>TITRE 1 : Portée de la convention et cadre de sa signature</b>	<b>1</b>
1.1 Aspects généraux	1
1.1.1 Signataires	1
1.1.2 Visa des textes	2
1.1.3 Visa des délibérations d'Habitats de Haute-Alsace	2
1.1.4 Visa de la concertation avec les collectivités locales	2
1.1.5 Visa de la concertation avec les représentants des locataires	3
1.1.6 Visa de la concertation avec les services de l'Etat	3
1.2 Objet et cadre de la Convention d'Utilité Sociale	4
1.2.1 Objet de la CUS	4
1.2.2 Durée de la CUS	4
1.2.3 Rappel des indicateurs obligatoires et optionnels	4
1.2.4 Articulation de la CUS avec le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)	5
<b>TITRE 2 : Descriptif de l'organisme</b>	<b>6</b>
2.1 Présentation d'Habitats de Haute-Alsace	6
2.1.1 Déclinaison des principales caractéristiques du patrimoine par agence de proximité	9
2.2 La Société Anonyme de Coordination Rhénalia	12
2.3 Plan Départemental de l'Habitat	13
2.4 Périmètre patrimonial de la CUS et déclinaison territoriale	14
2.5 Démarche d'élaboration de la CUS	15
<b>TITRE 3 : Politique patrimoniale : Etat des lieux et orientations</b>	<b>16</b>
3.1 Politique de développement	16
3.1.1 Zoom sur les objectifs des Plans Locaux de l'Habitat (PLH)	20
3.2 Plan de vente aux occupants de logements anciens	22
3.3 Politique de démolition	25
3.4 Politique de maintenance	26
3.5 Politique de réhabilitation	27
<b>TITRE 4 : Politique de gestion sociale : Etat des lieux et orientations</b>	<b>31</b>
4.1 Etat de l'occupation sociale	31
4.1.1 Méthodologie	32
4.1.2 Etat des lieux de la fragilité sociale du patrimoine	33
4.1.3 Déclinaison de la fragilité sociale du patrimoine à l'échelle des EPCI	35
4.2 Engagements d'attribution de logements à des personnes connaissant des difficultés économiques et sociales	42
4.3 Engagements d'attribution liés aux objectifs de mixité sociale hors QPV	48
4.4 Mutations au sein du parc social	50
<b>TITRE 5 : Qualité de service rendu aux locataires : Etat des lieux et orientations</b>	<b>54</b>
5.1 Etat du patrimoine selon la qualité de service rendu	54
5.1.1 Méthodologie	54
5.1.2 Etat des lieux de la qualité de service rendu	55

<b>5.1.3 Déclinaison du niveau de service rendu par EPCI</b>	<b>57</b>
<b>5.2 Satisfaction des locataires</b>	<b>63</b>
<b>5.3 Gestion des demandes et réclamations</b>	<b>67</b>
<b>5.4 Lutte contre les impayés</b>	<b>69</b>
<b>5.5 Gestion de la vacance</b>	<b>72</b>
<b>5.6 Maîtrise des loyers et des charges</b>	<b>75</b>
<b>5.7 Accessibilité du patrimoine</b>	<b>76</b>
<b>TITRE 6 : Améliorer la performance de la gestion des logements</b>	<b>79</b>
<b>TITRE 7 : Politique d'accèsion : Etat des lieux et orientations</b>	<b>81</b>
<b>TITRE 8 : Politique de logements-foyers : Etat des lieux et orientations</b>	<b>84</b>
<b>TITRE 9 : Modalités de concertation locative</b>	<b>87</b>
<b>TITRE 10 : Engagements en faveur d'une politique sociale et environnementale</b>	<b>89</b>
<b>TITRE 11 : Signatures</b>	<b>92</b>
<b>LISTE DES ANNEXES</b>	<b>93</b>

# TITRE 1 : Portée de la convention et cadre de sa signature

## 1.1 Aspects généraux

### 1.1.1 Signataires

ENTRE

#### **L'Etat**

Représenté par Madame Josiane CHEVALIER, Préfète de la Région Grand Est,

**ET**

#### **Habitats de Haute-Alsace**

Dont le siège social est au 73, rue de Morat, 68000 COLMAR, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Colmar sous le numéro SIREN 483 755 518.

Représenté par M. Guillaume COUTURIER, agissant en qualité de Directeur Général dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la **délibération du Conseil d'Administration du 15 février 2018**,

**ET**

#### **La Collectivité européenne d'Alsace,**

Avec siège 100, avenue d'Alsace 68000 COLMAR, représenté par M. Frédéric BIERRY, Président, agissant au nom et pour le compte de la Collectivité européenne d'Alsace, en vertu de la **délibération de la Commission Permanente** en date du 15 novembre 2021,

#### **Colmar Agglomération,**

Avec siège 32, cours Sainte-Anne 68000 COLMAR, représenté par M. Eric STRAUMANN, Président, agissant au nom et pour le compte de Colmar Agglomération, en vertu de la **délibération du Conseil Communautaire** en date du 28 septembre 2017,

#### **La Communauté de Communes de la Région de Guebwiller,**

Avec siège 1, rue des Malgré-Nous 68052 GUEBWILLER, représenté par M. Marcello ROTOLO, Président, agissant au nom et pour le compte de la Communauté de Communes de la Région de Guebwiller, en vertu de la **délibération du Conseil Communautaire en date du XXXXXX**,

### 1.1.2 Visa des textes

Vu

- la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion (MOLLE),
- la loi n° 2014-366 du 26 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR),
- la loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d’Affirmation des Métropoles (MAPTAM),
- la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et à la Citoyenneté (EC),
- la note technique du 12 juillet 2017 relative à la mise en œuvre de la deuxième génération de Conventions d'Utilité Sociale,
- le décret n°2019-801 en date du 26 juillet 2019 relatif aux Conventions d'Utilité Sociale des organismes d'habitation à loyer modéré et des sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logements sociaux,
- l'arrêté du 14 août 2019 portant la modification de l'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des CUS,
- la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN).

### 1.1.3 Visa des délibérations d'Habitats de Haute-Alsace

Vu

- la délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 27 octobre 2016 portant approbation du **Plan de Concertation Locative**,
- la délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 10 décembre 2020 portant approbation du **Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029** figurant en annexe 1,
- la délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 22 octobre 2020 portant approbation de **l'engagement de la procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale 2021–2026** figurant en annexe 2,
- la délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 16 juin 2021 portant **autorisation au Directeur Général à signer la Convention d'Utilité Sociale 2021-2026 de l'Office** figurant en annexe 3,

### 1.1.4 Visa de la concertation avec les collectivités locales

Vu

- le périmètre des collectivités locales associées conformément à l'art. L 445-1 du CCH, à savoir **la Collectivité européenne d'Alsace**, collectivité de rattachement de l'Office, et les **5 établissements de coopération intercommunale** tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un QPV : **Mulhouse Alsace Agglomération, Saint-Louis Agglomération, Colmar Agglomération et les Communautés de Communes de la Région de Guebwiller et de Thann-Cernay**.
- les modalités d'association, qui ont consisté en deux actions successives conformément à l'art. R 445-2-5 du CCH, à savoir la transmission des éléments de la convention à l'échelle territoriale de chaque collectivité locale associée et la tenue d'une réunion un mois après avoir mis à disposition les éléments susmentionnés.

<b>Collectivités locales</b>	<b>Signataire (oui/non)</b>	<b>Date d'envoi du projet de CUS</b>	<b>Date de la réunion de concertation*</b>
Collectivité européenne d'Alsace	oui	30 mars 2021	27 avril 2021
CA Colmar Agglomération	oui	30 mars 2021	23 avril 2021
CA Mulhouse Alsace Agglomération	non	30 mars 2021	5 mai 2021
CA Saint-Louis Agglomération	non	30 mars 2021	6 mai 2021
CC Thann-Cernay	non	30 mars 2021	17 mai 2021
CC de la Région de Guebwiller	oui	30 mars 2021	30 avril 2021

\*délai raccourci d'un commun accord entre les parties concernées

### 1.1.5 Visa de la concertation avec les représentants des locataires

Vu

- le Plan de Concertation Locative d'Habitats de Haute-Alsace ;
- la réunion du Conseil de Concertation Locative consacrée à la **concertation des locataires sur l'état du service rendu** et les **engagements en matière de gestion sociale** conformément à l'art. R. 445-2-7 du CCH ;

<b>Représentants des locataires présents au Conseil de Concertation Locative</b>	<b>Date de la réunion de concertation</b>	<b>Objet de la concertation</b>
Confédération Nationale du Logement (CNL)	14 avril 2021	Etat du service rendu et les engagements en matière de gestion sociale
Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)	14 avril 2021	Etat du service rendu et les engagements en matière de gestion sociale

### 1.1.6 Visa de la concertation avec les services de l'Etat

Vu

- les démarches d'association menées auprès des **services de l'Etat du Haut-Rhin** ;

<b>Services de l'Etat</b>	<b>Date de la réunion de concertation</b>	<b>Objet de la concertation</b>
DDT 68	12 avril 2021	Projet de CUS
DDT 68	21 septembre 2021	Projet de CUS

**Il a été convenu ce qui suit :**

## **1.2 Objet et cadre de la Convention d'Utilité Sociale**

### **1.2.1 Objet de la CUS**

L'art. L. 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une **Convention d'Utilité Sociale** pour la **période 2021 – 2026**.

La Convention d'Utilité Sociale décline notamment les **politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de développement de l'offre nouvelle, de gestion sociale** et de **qualité de service actuellement engagées et projetées sur la période de la présente CUS**.

La convention porte sur **9 199** (au 31 décembre 2020) **logements locatifs sociaux et 397 ensembles immobiliers** entrant dans le champ de la CUS.

Entrent également dans le champ de la CUS les **logements-foyers**, qui constituent néanmoins une catégorie autonome, ainsi que les logements produits **en accession**.

Le patrimoine, le peuplement du parc et le travail quotidien des équipes d'Habitats de Haute-Alsace pour mener à bien l'ensemble des engagements contenus dans la CUS sont ici présentés et expliqués sur la base d'**un état des lieux**, suivi par **des ambitions et objectifs** sur les différents volets ainsi que **les moyens mis en œuvre** pour y parvenir.

### **1.2.2 Durée de la CUS**

La présente convention est signée pour une durée de **6 ans**.

Elle est signée au plus tard le 31 décembre 2021 avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2021. A terme, elle pourra être renouvelée pour 6 années.

Les indicateurs de la présente CUS portent sur les années civiles de 2021 à 2026

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

### **1.2.3 Rappel des indicateurs obligatoires et optionnels**

Pour rappel, **8 indicateurs obligatoires et 2 complémentaires** doivent faire l'objet d'engagements quantitatifs dans le cadre la CUS :

- **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 du renouvellement urbain, **à trois et six ans** ;
- **PP-2 : 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 et **PP-2 Complémentaire** portant sur le **changement d'au moins une étiquette énergétique** suite à la rénovation des logements ;
- **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, **à trois et six ans** ;
- **PP-4 : Nombre de logements mis en commercialisation**, parmi le parc total de logements, **à trois et six ans** et **PP-4 Complémentaire** portant sur une **prévision du nombre de logements vendus** ainsi que le nombre de ventes réalisées, **à trois et six ans**, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de

ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'Habitats à Loyer Modéré.;

- **PS-1 : Nombre des attributions** de logements, suivies de baux signés, réalisées **en application des vingtième-troisième à vingt-cinquième alinéas de l'art. L. 441-1 du CCH**, parmi le nombre total des attributions **hors des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville, par année ;**
- **PS-2 : Nombre des attributions** de logements aux ménages relevant d'une catégorie de **personnes prioritaires** en application de l'art. L. 441-1 du CCH déclinées 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 ;**
- **SR-1 : Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite**, parmi le parc total de logements, **par année ;**
- **G1 : Coût 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 du CCH, **par année.**

**Un indicateur optionnel et un complémentaire** ont également été retenus par le Préfet de Région :

- **PP-5 : Nombre de mutations de locataires** déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, **parmi le nombre total des attributions, par année et PP-5 Complémentaire** portant sur **le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.**

Concernant les **logements-foyers et l'accession, 5 indicateurs** doivent être suivis :

- **PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires**, à trois et six ans ;
- **PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E**, parmi le parc de logements de classe énergétique **F, G** par année ;
- **PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités**, appartenant à une **opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations**, parmi le parc total de logements équivalents, par année ;
- **PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés** conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 **transformés en logements locatifs sociaux**, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans ;
- **PS-ACC-1. Pourcentage minimal de contrats signés** par an avec des **ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds** applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.

Les **engagements** correspondant à ces indicateurs doivent être déclinés a minima **à l'échelle du Département.**

#### **1.2.4 Articulation de la CUS avec le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)**

Conformément à la loi relative à l'Égalité et à la Citoyenneté du 27 janvier 2017, **Habitats de Haute-Alsace** a actualisé son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) sur la période 2020-2029. Celui-ci couvre donc la période de la CUS dans son ensemble.

Le **PSP actualisé d'Habitats de Haute-Alsace a été approuvé le 10 décembre 2020 par le Conseil d'Administration.** Il figure en annexe 4 de la présente convention.

## TITRE 2 : Descriptif de l'organisme

### 2.1 Présentation d'Habitats de Haute-Alsace

Créé en 1927 à l'initiative du Conseil Général du Haut-Rhin pour assurer le développement économique et social du territoire départemental, **Habitats de Haute-Alsace est aujourd'hui un acteur majeur du secteur du logement aidé dans le Haut-Rhin.**

Ce positionnement recherché à travers ses projets d'entreprise successifs s'est notamment réalisé par une croissance externe soutenue à travers 4 fusions entre 2004 et 2020 avec 3 OPH municipaux ou intercommunaux et une SEM. La dernière fusion réalisée en date du 1<sup>er</sup> janvier 2020 avec Val d'Argent Habitat (602 logements) lui permet ainsi d'approcher les 10 000 logements en gestion.

En parallèle de cette croissance quantitative, Habitats de Haute-Alsace a également toujours recherché à accompagner au mieux les collectivités locales et leurs politiques locales de l'habitat, en développant de nouvelles activités lui permettant d'offrir un large spectre d'intervention.

Aujourd'hui, Habitats Haute-Alsace est ainsi capable de proposer aux collectivités des projets diversifiés, allant du locatif social à l'accession à la propriété, en passant par l'aménagement et le développement de services liés à l'habitat.

De même, porté par ses valeurs : solidarité, respect, professionnalisme et innovation, Habitats de Haute-Alsace veille au quotidien à apporter le meilleur service rendu à ses locataires et à répondre au mieux à leurs attentes actuelles et futures.

La certification Qualibail® de ses activités de gestion locative et son engagement dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) visent à répondre pleinement à cette exigence.

L'ensemble des engagements pris dans la présente CUS tendront à confirmer cette volonté d'être aux côtés et au service de l'ensemble des parties prenantes d'Habitats de Haute-Alsace : locataires, demandeurs de logement, partenaires et collectivités locales.

**Au 31 décembre 2020, Habitats de Haute-Alsace gère un parc immobilier de 9 889 logements répartis dans 424 groupes immobiliers** répartis de la manière suivante :

- / **9 199 logements familiaux,**
- / **500 logements foyers,**
- / **161 logements de Gendarmerie Nationale,**
- / **29 logements gérés pour le compte de tiers.**

Habitats de Haute-Alsace intervient sur l'ensemble du département du Haut-Rhin et de manière privilégiée sur les territoires ruraux et périurbains.

Présent dans 111 communes, Habitats de Haute-Alsace dispose d'un maillage territorial important à travers ses 4 agences de proximité situées à Horbourg-Wihr (nord), Guebwiller (centre), Huningue (sud-est) et Lutterbach (sud-ouest).

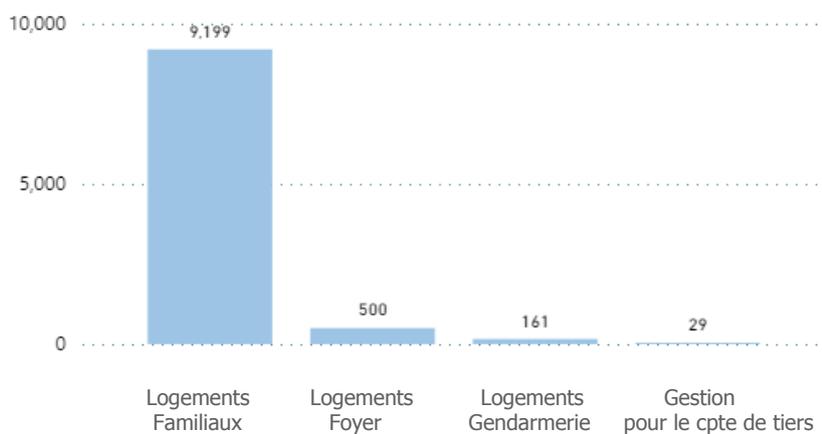
Ce maillage territorial permet de répondre efficacement aux enjeux des territoires et d'offrir une haute qualité de service, grâce à une proximité renforcée et reconnue par les clients-locataires de l'Office (taux de satisfaction de 81 % et de recommandation de 88 % en 2019).

Le quart du parc immobilier d'Habitats de Haute-Alsace se situe à Guebwiller, Huningue et Sainte Marie aux Mines, en lien avec les fusions réalisées avec les anciens Offices intervenant sur ces territoires.

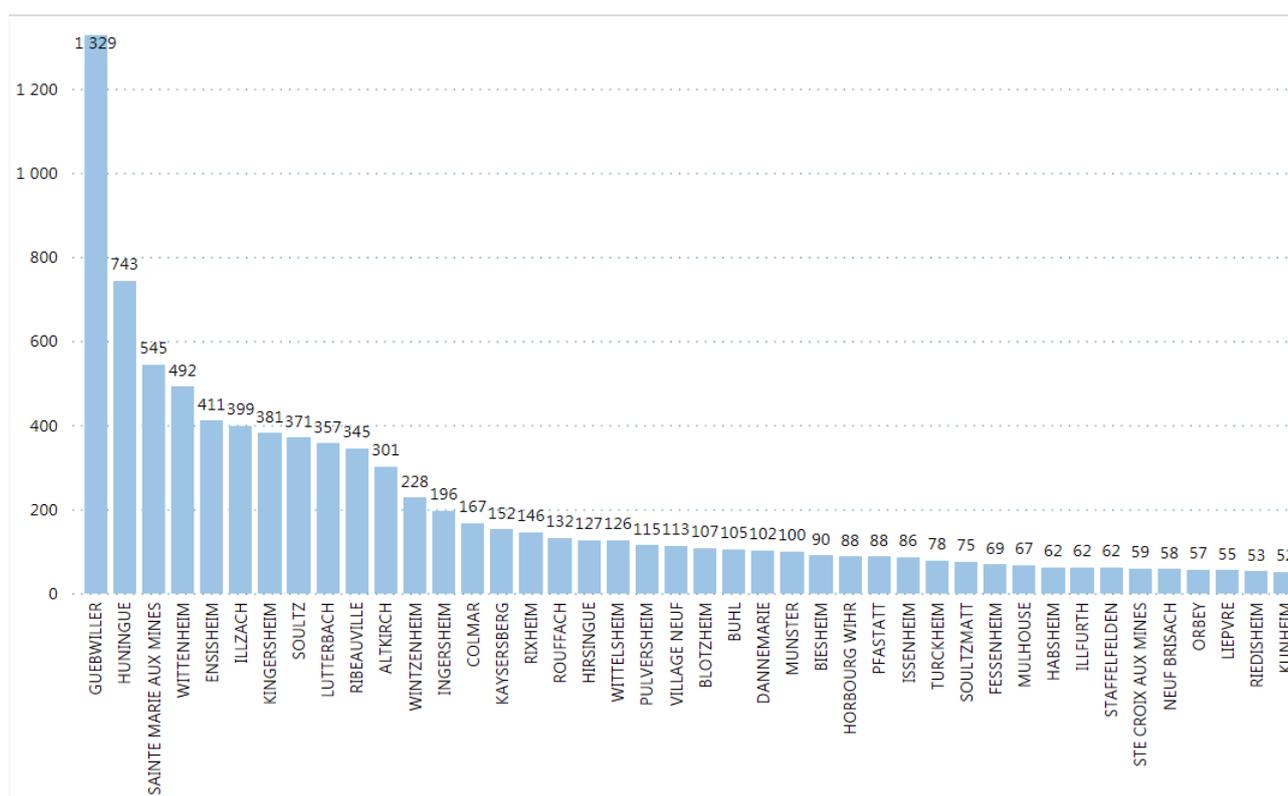
Il est composé à 93 % de logements familiaux, représentant 94 % des groupes immobiliers.

Les foyers et les casernes de Gendarmeries représentent au total 661 logements, soit moins de 7 % du parc total.

*Répartition du patrimoine total par nature de logement*



*Répartition du patrimoine total par principales ville d'implantation (source : PSP 2020)*



## Patrimoine immobilier\*

**9 900 logements**  
**4 agences de proximité**  
**111 communes**



### Agence de Horbourg-Wihr

16 rue de Mulhouse  
 68180 HORBOURG-WIHR  
 Tel. : 03 89 21 55 70  
[agence.horbourg@hha.fr](mailto:agence.horbourg@hha.fr)

### Antenne du Val d'Argent

75 rue Wilson  
 68160 STE-MARIE-AUX-MINES  
 Tel. : 03 89 58 72 82  
[antenne.va@hha.fr](mailto:antenne.va@hha.fr)

### Agence de Florival

3, rue de l'Hôtel de Ville  
 BP97  
 68502 GUEBWILLER Cedex  
 Tel. : 03 89 62 20 70  
[agence.florival@hha.fr](mailto:agence.florival@hha.fr)

### Agence de Lutterbach

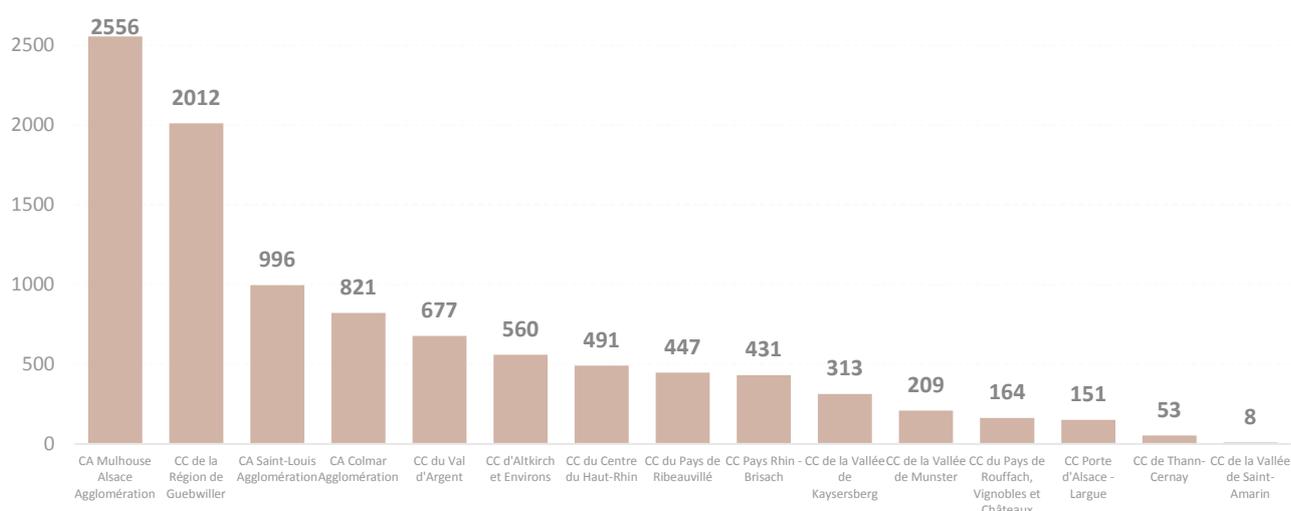
Cité de l'Habitat  
 Route de Thann  
 68460 LUTTERBACH  
 Tel. : 03 89 51 24 30  
[agence.lutterbach@hha.fr](mailto:agence.lutterbach@hha.fr)

### Agence de Huningue

3a, rue du Marquis de Puisieux  
 BP 204  
 68332 HUNINGUE Cedex  
 Tel. : 03 89 69 65 20  
[agence.huningue@hha.fr](mailto:agence.huningue@hha.fr)

\*Logements familiaux, Casernes de Gendarmerie et foyers.

### Répartition du patrimoine total par EPCI



**Près des 2/3 des logements (65 %) sont répartis sur 4 EPCI : Mulhouse Alsace Agglomération, Région de Guebwiller et les agglomérations de Saint-Louis et Colmar.**

À l'échelle d'Habitats de Haute-Alsace, **38% des locataires ont un revenu inférieur à 40% du plafond du PLUS.**

Près de 53 % des locataires sont bénéficiaires de l'APL et 40 % ont un emploi stable ou précaire.

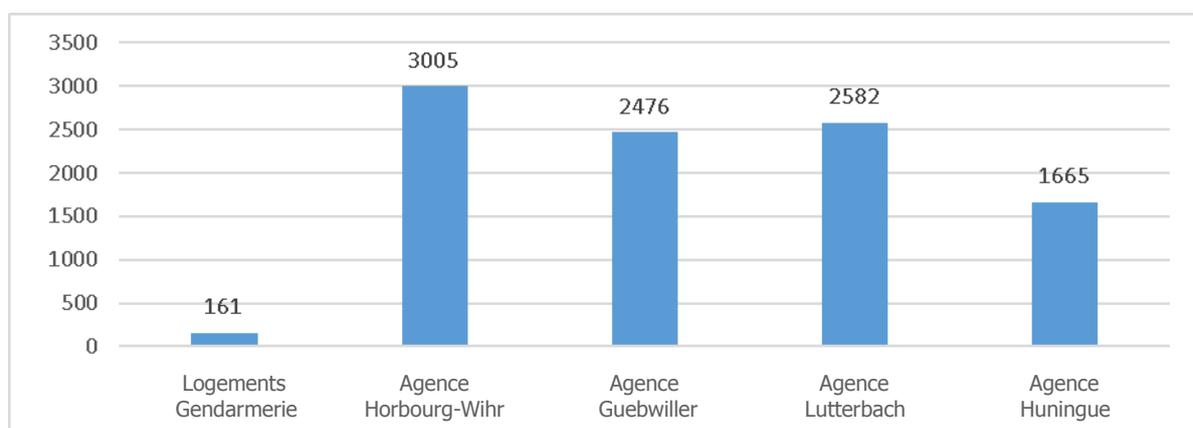
34,5 % des locataires ont plus de 60 ans et 40 % sont des personnes seules.

#### **2.1.1 Déclinaison des principales caractéristiques du patrimoine par agence de proximité**

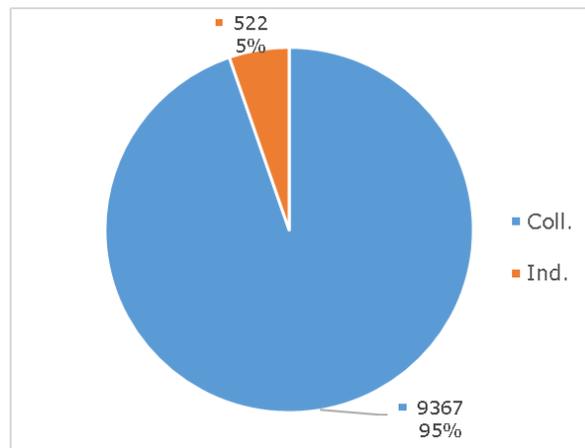
Le patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace est composé à 95 % de logements collectifs représentant 9 367 logements qui sont répartis équitablement entre les différentes agences de proximité de l'Office.

Les logements individuels représentent quant à eux 5 % du parc total de l'organisme, soit 522 logements.

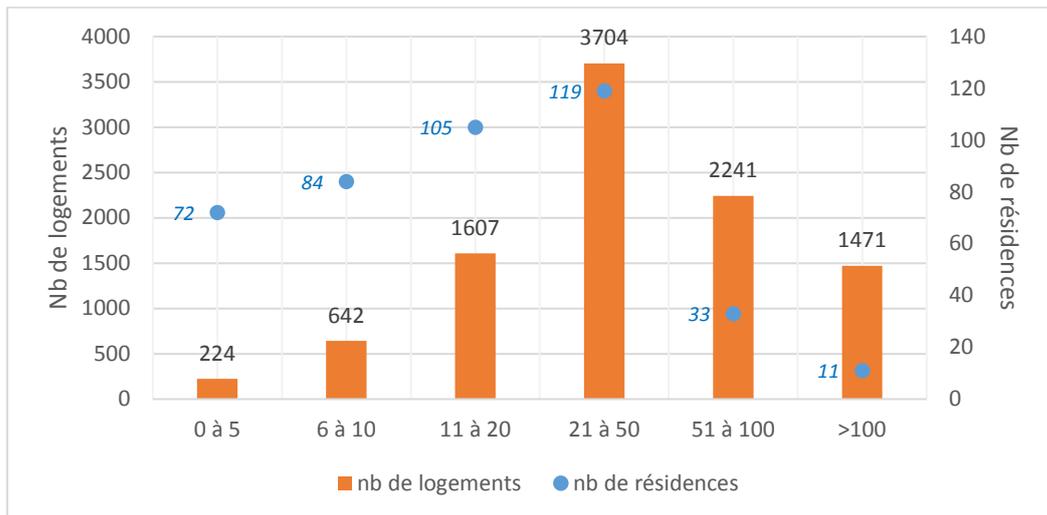
### Répartition du patrimoine total par agence



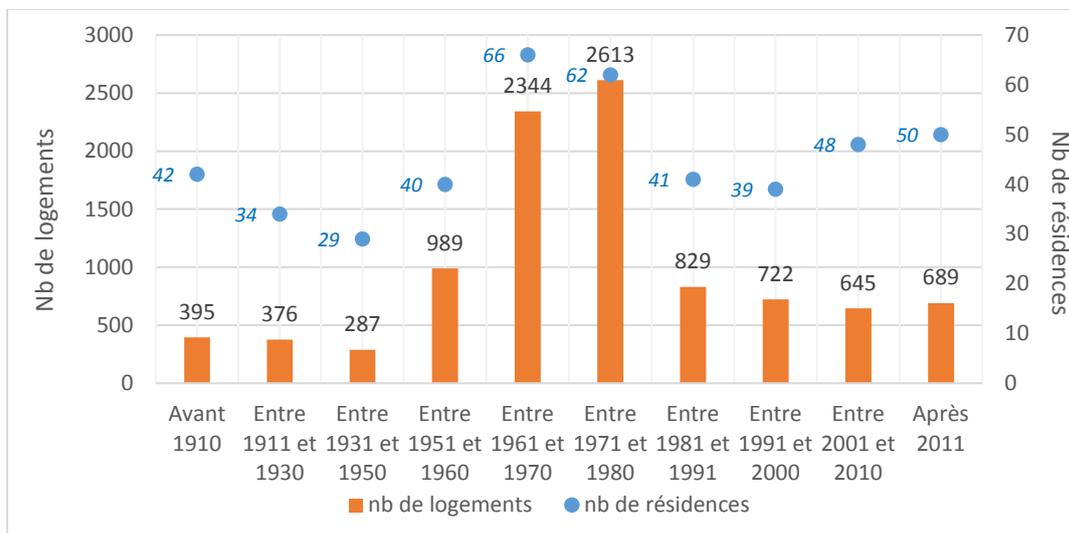
*Répartition du patrimoine total entre Individuels ou Collectifs*



*Répartition du patrimoine total par taille des résidences*



*Répartition du patrimoine total par année de construction*



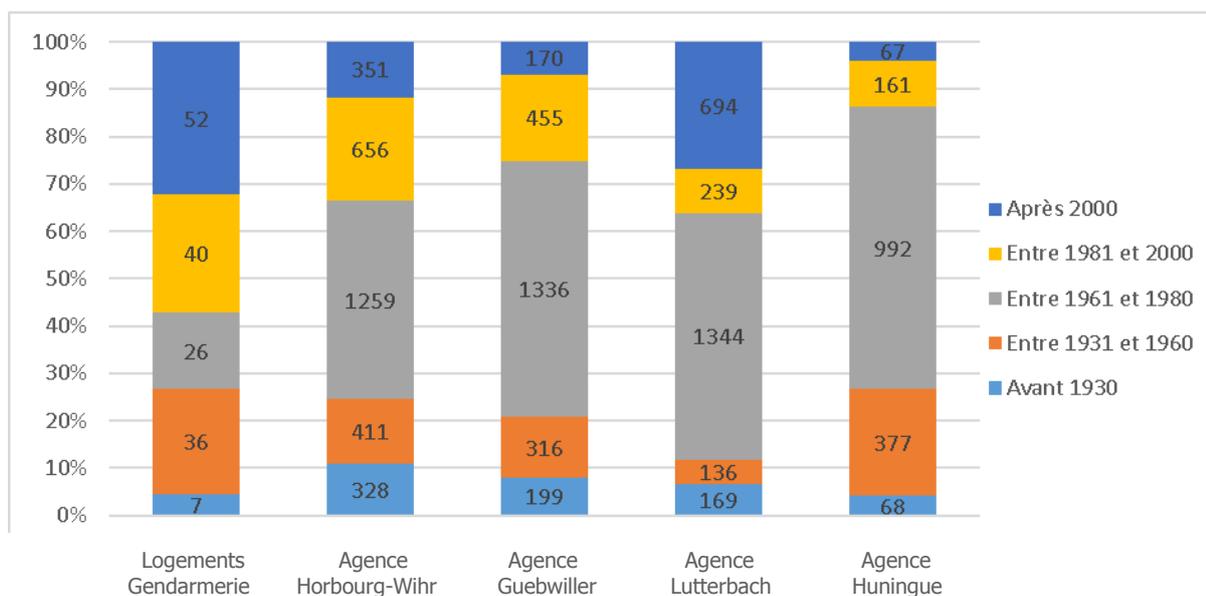
Le parc de l'Office se caractérise par une diversité d'âge des groupes immobiliers au sein des territoires :

- / 51 % du patrimoine construit à partir de 2000 est situé dans la zone gérée par l'agence de Lutterbach
- / Les agences de Florival et de Huningue sont celles où la proportion de logements construits dans les années 60 à 80 est la plus forte.

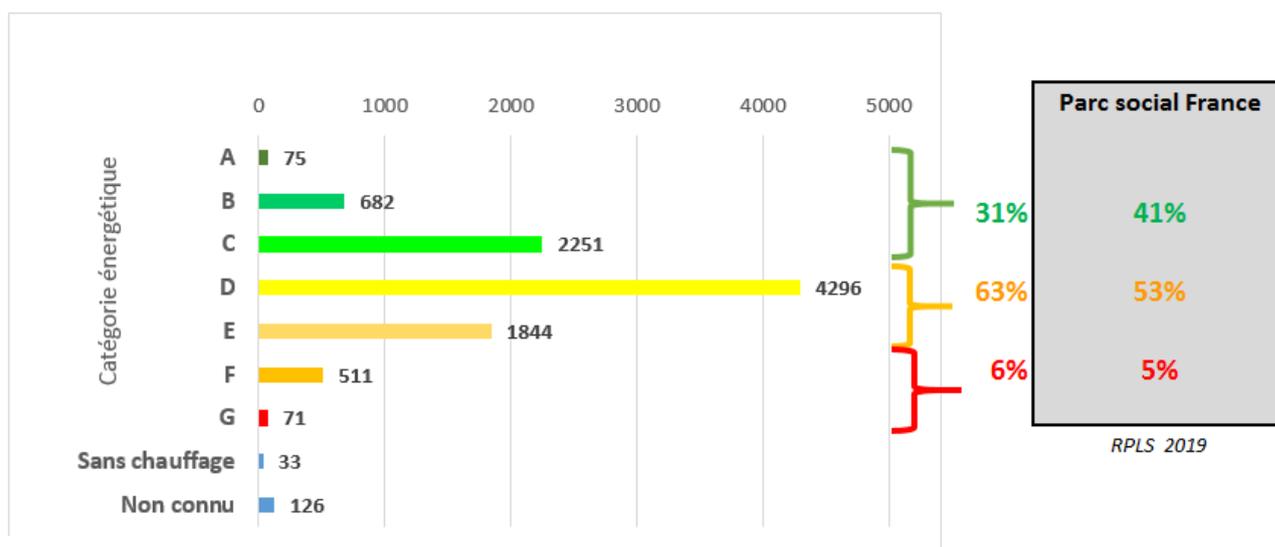
**L'âge moyen du parc de l'Office est d'environ 48 ans** : 50% des logements ont été construits entre 1960 et 1980.

La production de logements est répartie à la hausse depuis les années 2000, mais avec des ensembles immobiliers de plus faible taille que ceux construits les années précédentes.

*Répartition du patrimoine total par année de construction et par agence*



*Répartition du patrimoine total par étiquette énergétique*



Le patrimoine de l'Office a une performance énergétique globalement similaire à celle du parc social français, avec **une part de logements en A, B, C, D et E de 94 %** et une proportion en F et G de 6 %.

## 2.2 La Société Anonyme de Coordination Rhénalia

La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 sur l'Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) a imposé aux organismes de logements sociaux qui géraient moins de 12 000 logements de se regrouper d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Pour répondre aux exigences de la loi, Habitats de Haute-Alsace s'est engagé mi-2020, à la suite d'un projet de fusion avorté, dans un projet de création d'une Société de Coordination (SAC) réunissant plusieurs bailleurs du Haut-Rhin, solution alternative alors préconisée par le Conseil départemental du Haut-Rhin.

Les discussions engagées avec d'autres bailleurs du Haut-Rhin ont ainsi abouti à l'émergence d'un projet commun consistant en la **création de la Société de Coordination Rhénalia réunissant 4 Offices Publics de l'Habitat et une Coopérative ayant des intérêts partagés au niveau territorial et des indicateurs de performance économique, sociaux et patrimoniaux proches :**

<b>M2A Habitat</b>	env. 9 900 logements
<b>Habitats de Haute-Alsace</b>	env. 9 800 logements
<b>Pôle Habitat Colmar Centre Alsace</b>	env. 7 800 logements
<b>Coopérative Centre-Alsace Habitat</b>	env. 2 800 logements
<b>Saint-Louis Habitat</b>	env. 1 500 logements
<b>Total Rhénalia</b>	<b>env. 32 000 logements</b>

L'intégration de bailleurs du nord et du sud du département du Haut-Rhin permet à cette Société de Coordination de consolider les liens entre ces bailleurs, qui interagiront de manière complémentaire et non concurrentielle, tout en préservant leur identité et leur autonomie.

**Cette Société de Coordination permettra, en outre, de répondre aux enjeux de transformation du logement social à travers :**

- / **la création d'un groupe de plus de 30 000 logements locatifs sociaux réunissant, pour l'essentiel, des bailleurs ayant leur siège social dans le Haut-Rhin ;**
- / **une couverture territoriale complète Sud Alsace, permettant d'assurer une proximité et une réponse optimale aux enjeux et besoins des habitants et des territoires ;**
- / **une offre d'habitat de qualité, diversifiée et renforcée quantitativement, à travers de nouvelles synergies inter-bailleurs, tout en préservant l'indépendance de chaque partenaire.**

Conformément à la possibilité offerte par les statuts types d'une Société de Coordination, Rhénalia est constituée sous la forme d'une société anonyme coopérative à capital variable permettant à chacun des associés de disposer d'une voix à l'assemblée générale de la Société, quel que soit le montant du capital détenu.

La gouvernance de la Société s'organise autour d'un Conseil d'Administration garantissant une représentation équitable de chaque associé. Sa mission est de définir les orientations stratégiques de la Société.

La Société met en œuvre les **compétences obligatoires** définies dans les clauses types annexées à l'art. R. 423-86 du CCH, à savoir :

- / élaborer le cadre stratégique patrimonial et le cadre stratégique d'utilité sociale du groupe (consolidation des Plans Stratégiques de Patrimoine et des Conventions d'Utilité Sociale),
- / définir la politique technique des associés (définition de règles techniques communes),
- / définir et mettre en œuvre la politique d'achat de biens et services des associés, hors investissements immobiliers,
- / développer une unité identitaire et définir des moyens de communication (nom, logo, ...),

- / organiser la mise à disposition des ressources disponibles au profit des associés et la conclusion de convention visant à accroître la capacité d'investissement des associés (avance de trésorerie, prêts participatifs, etc...),
- / appeler les cotisations nécessaires à l'accomplissement de ses missions,
- / prendre les mesures nécessaires pour garantir la soutenabilité financière du groupe (pas de solidarité financière entre les associés, moyens d'action exorbitants pour contraindre un associé en difficulté financière de prendre les mesures nécessaires à son rétablissement...),
- / assurer le contrôle de gestion de ses membres et établir les comptes consolidés.

D'autres compétences dites facultatives pourront être mises en œuvre au fil du temps et de la volonté des membres associés :

- / mettre en commun des moyens humains et matériels,
- / assister ses associés, comme prestataire de services, dans toutes leurs interventions sur les immeubles qui leur appartiennent ou qu'ils gèrent,
- / assurer tout ou partie de la maîtrise d'ouvrage des opérations de construction neuve, rénovation ou réhabilitation d'ensembles immobiliers,
- / réaliser, pour le compte de ses associés, des interventions foncières, des actions ou des opérations d'aménagement,
- / exercer, après y avoir été spécialement agréée et après accord de la ou des collectivités territoriales concernées, certaines des compétences communes aux organismes publics et aux SA d'HLM (missions d'intérêt général, prestations de services, etc...).

La Société Anonyme de Coordination Rhénalia sera opérationnelle courant 2021, après l'agrément ministériel actant sa création.

## 2.3 Plan Départemental de l'Habitat

Préalablement à la création de la Collectivité européenne d'Alsace le 1<sup>er</sup> janvier 2021, le Département du Haut-Rhin, conjointement avec l'Etat, a élaboré un Plan Départemental de l'Habitat 2020-2025 visant à apporter une réponse aux enjeux d'habitat et aux besoins identifiés dans les différents bassins de vie du département.

Ce document d'orientation constitue, à ce jour, le socle de la politique de l'habitat portée par la Collectivité européenne d'Alsace dans le Haut-Rhin.

**A ce titre, ce document constitue pour Habitats de Haute-Alsace un cadre de référence pour sa stratégie patrimoniale.**

L'ambition du Plan départemental est d'inscrire l'Habitat, en partenariat avec les collectivités locales, dans une démarche plus large d'aménagement du territoire, en apportant une réponse différenciée, adaptée aux besoins en logement et aux spécificités de chaque bassin d'habitat.

L'enjeu est de territorialiser les actions dans le domaine de l'habitat en cohérence avec les politiques de l'habitat menées dans les territoires couverts par un programme de l'habitat et celles menées sur le reste du département.

**Ce Plan reprend les orientations des Schémas de Cohérence Territoriales (SCOT) et des Programmes Locaux de l'Habitat (PLH) lorsqu'ils existent. Il définit les besoins en prenant notamment en compte le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).**

Les orientations prioritaires contenues dans le Plan sont :

- / la lutte contre la précarité énergétique avec notamment le soutien à la réhabilitation thermique du parc HLM dans le cadre d'une convention multipartite avec la Caisse des Dépôts et Consignations, l'Eurométropole, la Collectivité européenne d'Alsace et l'AREAL,
- / la mobilisation du logement privé sur le marché des logements locatifs,
- / la préservation du patrimoine bâti alsacien ancien,

- / l'accèsion sociale avec l'adhésion de la Collectivité européenne d'Alsace à l'Organisme Foncier Solidaire d'Alsace (OFSA) porté par PROCIVIS et la SERS et la réalisation d'opérations complexes de logements en accession avec la société ATHIS créée entre Habitats de Haute-Alsace et Pierres et Territoires Alsace,
- / le logement des personnes âgées avec le développement de Résidences Autonomie, un diagnostic de l'adaptation du parc social public et la bonne attribution des logements sociaux adaptés et accessibles,
- / le logement des jeunes,
- / les copropriétés avec un accompagnement spécifique de celles en difficultés et une ambition de favoriser la transition écologique des plus fragiles, pour diminuer l'effort énergétique des occupants.

## 2.4 Périmètre patrimonial de la CUS et déclinaison territoriale

Le périmètre patrimonial pris en compte pour les 12 indicateurs analysés dans la présente CUS est uniquement constitué des 9 199 logements familiaux détenus par l'Office au 31 décembre 2020.

L'activité Accession est suivie au travers de 2 indicateurs spécifiques.

Les 500 logements-foyers (431 équivalents logements-foyers) détenus en direct par l'Office font l'objet d'une analyse et d'un volet distinct ; ils sont suivis par 3 indicateurs dédiés.

Toutefois afin de pouvoir concerter et partager efficacement avec les EPCI associés à la CUS de l'Office, des focus détaillés concernant les patrimoines localisés sur le territoire de chacune d'entre elles ont été réalisés.

Ces focus permettent une concertation efficace et productive sur la base d'une déclinaison territoriale de chacun des 17 indicateurs précités.

### *Présentation du parc de logements familiaux rentrant dans le champ de la CUS*

Situation au 31 décembre 2020	Total	QPV	Hors QPV
Nombre de logements de l'organisme concerné par la CUS	9 199	203	8 996
Nombre d'ensembles immobiliers concernés par la CUS	397	6	391

### *Présentation du parc de logements familiaux par EPCI associé*

EPCI associés	Total	QPV	HORS QPV
CA Mulhouse Alsace Agglomération	2 410	203	2 207
CC de la Région de Guebwiller	2 012	0	2 012
CA Saint-Louis Agglomération	977	0	977
CA Colmar Agglomération	598	0	598
CC de Thann-Cernay	53	0	53
<b>TOTAL</b>	<b>6 050</b>	<b>203</b>	<b>5 847</b>

### Présentation du parc de logements-foyers rentrant dans le champ de la CUS

Situation au 31 décembre 2020	Total	QPV	Hors QPV
Nombre de logements-foyers de l'organisme concerné par la CUS	500	0	500

Répartition des foyers par EPCI	Total
CA Mulhouse Alsace Agglomération	119
CA Colmar Agglomération	202
CC d'Altkirch et Environs	179
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>

Les logements-foyers constituent une catégorie autonome intégrée en tant que telle dans la présente convention.

La liste des ensembles immobiliers, objet de la présente Convention d'Utilité Sociale figurent en annexe 5.

## 2.5 Démarche d'élaboration de la CUS

En application des art. L. 445-1 et R. 445-5 du CCH, Habitats de Haute-Alsace a élaboré la présente Convention d'Utilité Sociale en concertation et en association avec les différents acteurs visés par les lois de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion du 25 mars 2009 et Egalité et Citoyenneté du 28 janvier 2017.

La convention est établie à l'échelle de l'Office et présente, au-delà du Plan Stratégique de Patrimoine, les principales orientations stratégiques d'Habitats de Haute-Alsace en matière de :

- / politique patrimoniale,
- / politique de gestion sociale,
- / politique de qualité de service rendu.

**Pour chaque aspect de la politique de l'Office, la convention dresse un état des lieux, des orientations stratégiques et des programmes d'actions prenant en compte les enjeux et objectifs des différents partenaires et cosignataires.**

A ce titre, la présente convention intègre, si elles existent à la date de sa signature, les orientations et les enjeux des politiques publiques définis territorialement à travers :

- / le Plan Départemental de l'Habitat (PDH),
- / le Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD),
- / les Plans Locaux de l'Habitat (PLH) des Communautés d'Agglomération et de Communes,
- / la note d'enjeux du Préfet de Région de 2017.

Des engagements quantifiés définis à l'art. R.445-5 du CCH complètent cette démarche qualitative.

Ces engagements sont déclinés au niveau de chaque EPCI identifié à l'art. 2.4 « Périmètre patrimonial de la CUS et déclinaison territoriale » ou au niveau du département du Haut-Rhin, suivant leur nature et la pertinence de leur analyse, au vu des réalités propres d'Habitats de Haute-Alsace.

# TITRE 3 : Politique patrimoniale : Etat des lieux et orientations

La politique patrimoniale d'Habitats de Haute-Alsace vise à répondre de manière dynamique et concertée aux besoins des collectivités locales, des territoires et de leurs habitants en matière de production neuve, de réhabilitation et d'adaptation du parc existant et de développement de l'accession sociale à la propriété.

Elle veille ainsi particulièrement à être en cohérence avec les besoins exprimés dans les Programmes Locaux de l'Habitat (PLH) et les objectifs de production de logements sociaux assignés aux communes déficitaires soumises à l'art. 55 de la loi SRU.

Formalisées dans le PSP 2020-2029 adopté en décembre 2020 par le Conseil d'Administration d'Habitats de Haute Alsace, **les orientations patrimoniales de l'Office sur la durée de la CUS seront les suivantes :**

- / **améliorer le patrimoine existant pour maintenir son attractivité, renforcer sa sécurité et optimiser sa performance énergétique (logements familiaux comme foyers),**
- / **développer une nouvelle offre adaptée aux besoins des territoires (PLH, SRU, ...) et aux enjeux sociétaux, notamment concernant le vieillissement de la population,**
- / **renouveler l'offre devenue obsolète,**
- / **développer la vente HLM et l'accession sociale pour renforcer les fonds propres et favoriser le parcours résidentiel de ses locataires.**

## 3.1 Politique de développement

### A. Etat des lieux

Au cours de l'année 2020, l'Office a livré 57 logements dont 14 logements spécifiques destinés aux gendarmes de la ville de Saint-Louis : 30 % sont des PLAI soit 13 logements, 42 % sont des PLUS soit 18 logements et 28 % des PLS, soit 12 logements.

Conformément aux orientations décidées par le Conseil d'Administrations de l'Office, la production de logements neufs s'est concentrée dans les communes impactées par la loi SRU avec 100 % des logements locatifs sociaux livrés en 2020 situés sur ces communes. En termes de production qualitative, l'Office veille dans sa programmation à atteindre une production de 30 % minimum de logements PLAI et de 30 % maximum de logements PLS, le reste étant financé en PLUS.

Depuis ces trois dernières années l'Office a augmenté et maintenu son rythme de production de logements en passant de 39 logements en 2017 à 78 en 2018 puis 73 en 2019. **En 2020, l'Office a obtenu 158 agréments**, et ce uniquement dans des communes SRU.

Pour mener à bien sa politique de développement et permettre d'accéder à des charges foncières en phase avec la production de logements sociaux, Habitats de Haute-Alsace a développé une activité d'aménageur permettant de réaliser de la péréquation foncière sur des parcelles de taille importante et proposer un mixe de formes d'habitat (logements sociaux, logements intermédiaires, logements privés, Résidence Seniors, ...) en phase avec les attentes des collectivités locales.

L'accroissement de cette activité, génératrice de fonciers abordables par transfert de charges, est aujourd'hui un axe fort de développement de l'Office.

Cette problématique foncière est d'autant plus prégnante que la rareté du foncier dans le Haut-Rhin entraîne une surenchère entre acheteurs et promoteurs, phénomène qui tend à écarter les opérateurs publics porteurs de projets de développement d'habitat social.

Les opportunités foncières se détectent aujourd'hui très en amont d'une opération, et la mobilisation de « réseaux » devient primordiale pour ne pas rester en position d'attente.

La loi ALUR, outil législatif conçu pour faciliter la préemption des collectivités dans les communes carencées, ne permet de palier aux effets de la raréfaction du foncier qu'à la condition d'y allouer des ressources dédiées. Il faut, en effet, être en mesure de saisir l'opportunité d'une Déclaration d'Intention d'Aliéner dans le délai imparti : 2 mois à compter du moment de sa notification à la collectivité.

Pour être proactif sur cette thématique et notamment être en capacité d'agir vite et de manière sécurisée, l'Office a recruté en 2019 un développeur foncier. Celui-ci a pour mission de mettre en place une base documentaire sur les opportunités foncières à mesure qu'il les détecte, mais également de faire connaître l'activité d'aménageur de l'Office auprès des partenaires et des collectivités.

A ce jour, plusieurs projets d'envergure multi-offres ont d'ores et déjà pu « sortir de terre » :

- / **Aménagement du lotissement « Vert Village » à Kingersheim** : une opération d'aménagement mixte regroupant un ensemble de 12 terrains à bâtir libres d'architectes et de deux collectifs, l'un de 18 logements locatifs sociaux destinés aux Seniors, et l'autre de 16 logements destinés à l'accession sociale à la propriété.

Organisée en deux tranches à densité maîtrisée, l'opération « Vert Village » bénéficie d'une implantation en entrée de ville, bordée par une emprise boisée et un quartier pavillonnaire.

In fine, lorsqu'il aura maîtrisé le foncier de l'ensemble de la zone, Habitats de Haute-Alsace aura porté la maîtrise d'ouvrage d'une opération d'aménagement regroupant **près de 140 logements**.

- / **Projet de la Résidence Autonomie « Le Hameau d'Amélie » à Wittelsheim** : en partenariat avec la Ville et APALIB, l'Office construit une Résidence Autonomie qui sera composée de 35 logements financés en PLS entièrement équipés et adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite, et réalisera à côté trois ensembles immobiliers en accession sociale à la propriété.

Des transferts de charge foncière ont permis de rendre réalisable financièrement la construction de la Résidence Autonomie et ainsi obtenir sur cette zone d'aménagement de 1,2 hectare l'équivalent de 59 logements.

- / **Projet de lotissement « Rue de Hombourg » à Ottmarsheim** : une opération qui permettra la réalisation de trois catégories de logements : une Résidence Autonomie de 25 logements financés en PLS, un collectif résidentiel de 15 logements destiné à l'accession sociale à la propriété, ainsi que 13 terrains à bâtir libres d'architecte, soit l'équivalent de 53 logements.

Cette opération d'ensemble qui se fera sur un foncier communal est le fruit d'un partenariat entre la Ville, APALIB et l'Office. L'agrément Résidence Autonomie pour les 25 logements a été délivré par le conseil départemental du Haut-Rhin en décembre 2020 suite à un appel à projets lancé par ce dernier. Le projet porté par l'Office avec APALIB a été déclaré lauréat de la consultation, avec une note de 122/129.

Enfin, conscient que le maintien à domicile des aînés est un enjeu majeur de société, d'autant plus dans le contexte démographique de vieillissement de la population alsacienne, Habitats de Haute-Alsace contribue en parallèle de son engagement à accompagner la CeA dans la création de Résidences Autonomie en réponse aux besoins des territoires Sud Alsace, à apporter une solution innovante pour répondre à cet enjeu sociétal à travers le déploiement depuis plus de 10 ans du concept des Résidences Seniors, des lieux de vie entre le logement familial trop grand, trop compliqué à entretenir ou inadapté et la maison de retraite.

Habitats de Haute-Alsace a obtenu en 2020 des agréments permettant la constructions 83 logements Seniors sur les 158 logements agréés, soit 53 %. En moyenne, **l'Office prévoit de dédier près de 30 % de son budget développement à la production de logements Seniors sur la période de son PSP 2020-2029, soit près de 40 M€.**

## B. Orientations stratégiques et plan d'action

L'Office souhaite sur la période de son PSP 2020-2029 maintenir un rythme de production neuve de 70 à 100 logements par an, dans un objectif affiché de renouvellement d'au moins 1 % de son parc par an.

**Environ 960 logements devraient ainsi être construits durant les 10 prochaines années, pour un coût moyen d'environ 130 K€/logt et un investissement global prévisionnel de plus de 125 M€.**

**Les principales caractéristiques de la stratégie de construction déployée par l'Office sont les suivantes :**

### **D'un point de vue de la localisation :**

- / Cibler la construction sur les zones SRU en déficit de logements sociaux,
- / Accentuer le développement dans les zones tendues, proches des principaux pôles urbains et péri-urbains du Haut-Rhin (Colmar, Mulhouse, Saint-Louis), dans lesquelles l'Office est actuellement moins présent,
- / Participer à la reconstruction de l'offre hors site dans le cadre du NPNRU de Mulhouse Alsace Agglomération à hauteur de 20 logements/an,
- / Être à l'écoute des besoins des territoires non identifiés à ce jour, et en particulier ceux non couverts par un PLH.

### **D'un point de vue de la typologie :**

- / Produire entre 30/40 % de PLAI, 40/50 % de PLUS et le solde en PLS, pour être en accord avec les objectifs de production contenus dans les PLH des collectivités locales,
- / Développer le logement familial pour deux tiers, ainsi qu'un tiers de résidences Seniors (avec ou sans service) ou Résidences Autonomie,
- / Construire des petits ensembles (entre 20 et 25 logements),
- / Privilégier la mixité d'usage, en réalisant des opérations d'ensemble offrant plusieurs statuts d'occupation (locatif social, accession sociale à la propriété via le PSLA et/ou le BRS, accession libre),
- / Promouvoir des constructions performantes et à haute valeur environnementale bénéficiant d'une certification de type H&E ou similaire (2<sup>ème</sup> opération labélisée E+C- livrée en 2021).

## C. Engagements

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.					
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le Préfet)	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de n-3 à n-1 (2018 à 2020)	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
				De 2021 à 2023	De 2024 à 2026
68 – Haut-Rhin	MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION	PLAI	33	36	36
		<i>dont PLAI adapté</i>	0	0	0
		PLUS	49	45	45
		PLS	51	24	24
		% hors QPV	100 %	100 %	100 %
		% hors RU	100 %	50 %	50 %
68 – Haut-Rhin	COLMAR AGGLOMERATION	PLAI	29	26	26
		<i>dont PLAI adapté</i>	0	0	0
		PLUS	37	30	30
		PLS	12	19	19
		% hors QPV	100 %	100 %	100 %
		% hors RU	100 %	100 %	100 %
68 – Haut-Rhin	SAINT-LOUIS AGGLOMERATION	PLAI	28	32	32
		<i>dont PLAI adapté</i>	0	0	0
		PLUS	37	36	36
		PLS	18	23	23
		% hors QPV	100 %	100 %	100 %
		% hors RU	100 %	100 %	100 %
68 – Haut-Rhin	CC THANN-CERNAY	PLAI	0	5	5
		<i>dont PLAI adapté</i>	0	0	0
		PLUS	0	6	6
		PLS	0	3	3
		% hors QPV	100 %	100 %	100 %
		% hors RU	100 %	100 %	100 %

68 – Haut-Rhin	CC REGION DE GUEBWILLER	PLAI	0	0	0
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	0	0
		PLS	0	0	0
		% hors QPV	100 %	0 %	0 %
		% hors RU	100 %	0 %	0 %
68 – Haut-Rhin	RESTE DU DEPARTEMENT 68	PLAI	0	5	5
		dont PLAI adapté	0	0	0
		PLUS	0	6	6
		PLS	0	4	4
		% hors QPV	100 %	100 %	100 %
		% hors RU	100 %	100 %	100 %
68 – Haut-Rhin	TOTAL DU DEPARTEMENT 68	PLAI	<b>90</b>	<b>104</b>	<b>104</b>
		dont PLAI adapté	<b>0</b>		
		PLUS	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>123</b>
		PLS	<b>81</b>	<b>73</b>	<b>73</b>
		% hors QPV	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
		% hors RU	<b>100 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>
		<b>Total général</b>	<b>294</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

### 3.1.1 Zoom sur les objectifs des Plans Locaux de l'Habitat (PLH)

#### Communauté d'Agglomération de Mulhouse Alsace Agglomération

Les objectifs du PLH 2020-2025 concernant la CA de Mulhouse Alsace Agglomération visent à soutenir la production régulière de logements sociaux d'ici 2025.

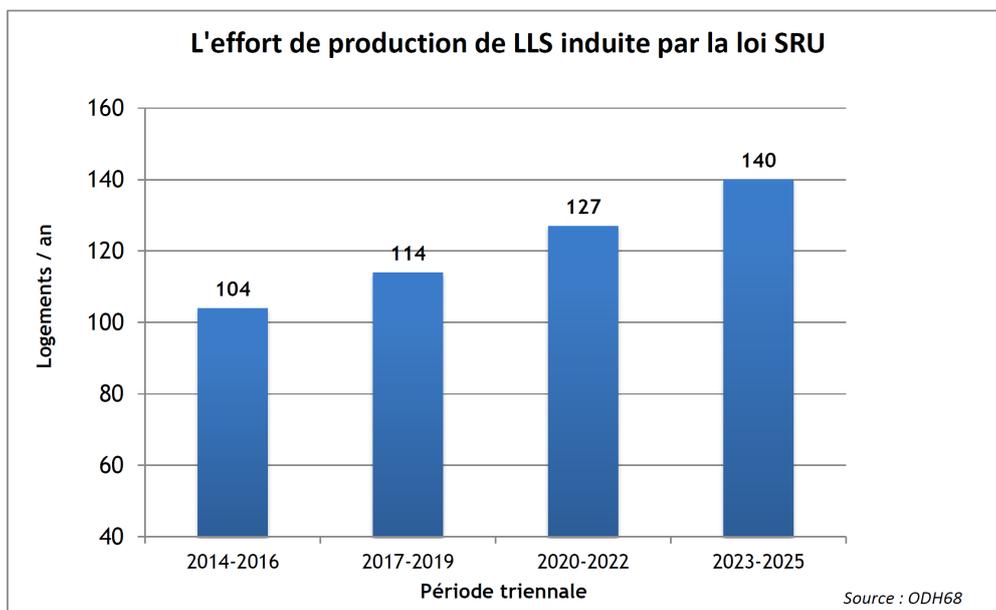
L'objectif est fixé à 300 logements par an, dont environ 260 répartis sur l'ensemble des communes déficitaires ou carencées. Le complément concernera les communes en limite de seuil de 20 % ou d'autres opérations.

**Sur la période de la CUS, l'Office prévoit une production de 35 logements par an, dont la moitié sera de droit commun.** L'autre moitié sera produite dans le cadre de la convention ANRU, par mesure de reconstitution de l'offre hors site, suite à la démolition d'une partie du parc social concerné par le NPNRU.

#### Communauté d'Agglomération de Saint-Louis Agglomération

Les objectifs de l'ancien PLH 2017-2022 concernant l'ex-communauté d'agglomération des Trois Frontières, avant la création de Saint-Louis Agglomération le 01 janvier 2017, visait à produire 300 logements par an à l'échelle de l'ancien périmètre communautaire. Parmi ces logements, 134 étaient identifiés comme des logements locatifs sociaux, dont 91 dans les communes déficitaires.

Les besoins en logements sociaux estimés dans le cadre de cet ancien PLH étaient les suivants :



Le PLH visait également à soutenir et favoriser l'accès social à la propriété.

**Sur la période de la CUS, l'Office prévoit, sur le territoire de Saint-Louis Agglomération, de contribuer à l'effort de production attendu par le futur PLH en cours de révision à hauteur de 30 logements par an.**

#### **Communauté d'Agglomération de Colmar Agglomération**

Le PLH concernant la CA de Colmar Agglomération, pour la période 2020-2025, précise un objectif de production de 518 logements sociaux sur la période, soit 52 logements à l'année.

Le PLH met l'accent sur le soutien à la programmation d'opérations promouvant la diversité et la mixité sociale, notamment sur les communes de Turckheim et Horbourg-Wihr, les plus concernées par la production de locatif social au vu du rapport « nombre d'habitants/objectifs de production sur la période ».

**Sur la période de la CUS, l'Office prévoit une production de 25 logements par an sur le territoire de Colmar Agglomération, soit près de 50 % de la production visée par le PLH.**

#### **Communauté de Communes de Thann-Cernay**

Les objectifs du PLH 2017-2024 concernant la CC de Thann-Cernay visent à produire des logements pour répondre au besoin d'accueil de la population (+3 088 logements en 2012 et 2024). Cet enjeu se décline avec un objectif de production de 257 logements par an.

**Sur la période de la CUS, l'Office prévoit une production totale de 30 logements permettant de répondre à des besoins encore non identifiés à ce jour. En effet, ce territoire ne comporte pas de communes déficitaires au titre de l'article 55 de la loi SRU.**

## 3.2 Plan de vente aux occupants de logements anciens

### A. Etat des lieux

Depuis plusieurs années, Habitats de Haute-Alsace mène une politique de vente de logements anciens visant à favoriser l'accession à la propriété de ses locataires et à dégager des fonds propres pour financer la réhabilitation de son patrimoine et la construction neuve.

A la suite de la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) et à l'entrée en vigueur de la loi ELAN fin 2018, la vente HLM est devenue une activité essentielle et indispensable pour dégager de nouvelles ressources et permettre à l'Office d'assurer la pérennité de sa stratégie de réhabilitation et de développement. Un logement vendu permet en moyenne de financer entre 2 et 3 logements neufs, ou d'en réhabiliter 10. **La mise en œuvre de cette politique s'est concrétisée en 2020 par la vente de 9 maisons individuelles et 4 appartements pour un prix de cession total de 1,7 M€.**

Sur les 13 logements vendus, 7 ont été acquis par des locataires du parc social, contribuant à un réel parcours résidentiel pour les occupants. Au 31 décembre 2020, le stock proposé à la vente par l'Office s'élevait à 286 logements soit 3,1 % du parc principalement localisé au niveau de M2A au sein d'anciennes citées minières. **Sur ces logements vendables, 216 sont commercialisables suite à l'obtention de l'accord du Préfet.**

Dans le cadre de la vente HLM, les locataires occupants bénéficient d'une minoration de 10 % sur le prix de référence du logement libre.

Concernant les logements vacants, la vente HLM est à destination des personnes présentant les conditions de ressources propres à l'accession à la propriété. La priorité est donnée aux personnes déjà locataires de logements sociaux au sein de l'Office ou d'un autre bailleur social disposant de patrimoine dans le département, ainsi que les gardiens d'immeubles qu'ils emploient.

Avant toute vente, l'Office organise une visite de chaque bien et réalise un diagnostic sur l'état du bâti et des équipements. Si le bien respecte les normes d'habitabilité et de performance énergétique minimales, il est mis en vente. Dans le cas contraire, des travaux sont réalisés.

En effet, certains logements individuels (ex-maisons des mines et/ou chalets d'après-guerre), occupés depuis de nombreuses années par les mêmes familles, présentent des non-conformités que l'Office traite dans ce genre de cas par le relogement. L'Office a, dans son PSP adopté en décembre 2020, recensé ledit patrimoine et a lancé un programme de mise à niveau de ce dernier étalé jusqu'à 2023. Ce patrimoine, présent dans notre politique de vente, est situé sur des marchés porteurs et sa typologie de logement individuel en fait un produit attractif.

Suite au diagnostic établi avant chaque commercialisation, un programme de travaux est défini. S'il ne devait pas être jugé pertinent sur un plan patrimonial ou économique, la démolition est retenue. Cet acte a pour effet de libérer une réserve foncière destinée à la vente ou à la production de logements. Cette orientation a permis à l'Office de constituer des réserves foncières sur Ostheim et Ribeauvillé entre 2018 et 2020.

### B. Orientations stratégiques et plan d'action

Habitats de Haute-Alsace a défini un plan de vente permettant d'identifier les groupes immobiliers fléchés pour la vente HLM. Celle-ci permet de favoriser le parcours résidentiel des locataires et de dégager les fonds propres nécessaires à l'investissement futur (réhabilitations et constructions neuves) dans un contexte de baisse des produits locatifs lié à l'impact de la Réduction de Loyer de Solidarité.

En dehors des critères réglementaires (énergétiques, durée de mise en service), l'Office cible les groupes de moins de 40 logements et les maisons individuelles, en privilégiant les logements situés dans des copropriétés déjà existantes. Les résidences ayant un bon état technique et une fragilité sociale faible ont été ciblées en priorité.

**Le patrimoine ciblé à la vente sur la période 2021-2023 représente 281 logements soit 3% du patrimoine total :**

- / 226 logements individuels, incluant des maisons individuelles dans d'anciennes zones minières, et qui sont des produits recherchés.
- / 55 logements collectifs, dont la moitié (26 appartements) est déjà sous le statut de copropriété et géré par un syndic professionnel.

**Cette volumétrie sera portée à 352 logements (12 nouveaux logements individuels et 59 en collectifs) sur la période 2024-2026, afin d'atteindre l'ambition affichée par l'Office d'un niveau de vente situé entre 20 et 35 logements par an, dans l'objectif de dégager une marge de 2,5 millions d'euros (plus-value moyenne attendue de 100 K€/logement) permettant de contribuer à l'alimentation des fonds propres nécessaires à la réalisation du PSP 2020-2029.**

**Afin de pérenniser son partenariat avec les élus locaux et collectivités, l'Office s'engage à réinvestir, si possible, une partie des produits de la vente dans le financement de nouveaux programmes ou dans la réhabilitation du patrimoine du territoire sur lequel sont vendus les logements.**

Cet engagement est notamment conforme aux dispositions de la loi sur l'affectation des produits de la vente concernant les communes déficitaires au titre de l'article 55 de la loi SRU.

Afin de répondre à l'ambition de 20 à 35 ventes par an, l'Office développera en particulier son activité de vente HLM sur de nouveaux territoires et notamment de nouvelles communes urbaines (Mulhouse, Colmar et Guebwiller) et péri-urbaines (Riedisheim, Hirsingue, ...).

L'augmentation du nombre de logements à vendre est susceptible d'entraîner une baisse des locataires du parc social primo-accédants avec toutefois un objectif affiché par l'Office de maintenir plus d'un tiers des cessions au bénéfice des primo-accédants.

## C. Engagements

<b>PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.</b>					
<b>Numéro et nom du département</b>	<b>Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le Préfet)</b>	<b>Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre n-1 (2020) parmi le parc total</b>		<b>Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé</b>	
				<b>de l'année n (2021) à n+2 (2023)</b>	<b>de l'année n (2021) à n+5 (2026)</b>
<i>68 – Haut-Rhin</i>	<b>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION</b>	126	5,2 %	6,0 %	6,0 %
<i>68 – Haut-Rhin</i>	<b>COLMAR AGGLOMERATION</b>	2	0,3 %	2,0 %	3,0 %
<i>68 – Haut-Rhin</i>	<b>SAINT-LOUIS AGGLOMERATION</b>	0	0%	0 %	0 %
<i>68 – Haut-Rhin</i>	<b>CC THANN-CERNAY</b>	0	0%	0 %	0%

69 – Haut-Rhin	<b>CC REGION DE GUEBWILLER</b>	21	1,0 %	2,0 %	3,0 %
68 – Haut-Rhin	<b>RESTE DU DEPARTEMENT 68</b>	67	2,1 %	3,0 %	4,0 %
68 – Haut-Rhin	<b>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</b>	<b>216</b>	2,3 %	3,0 %	4,0%

**Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4, une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré.**

Numéro et nom du département	Type de vente	Période de référence : Nombre de logements vendus de l'année n-3 (2018) à n-1 (2020)	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De 2021 à 2023	De 2023 à 2026
68 – Haut-Rhin	Nombre de logements	39	57	75
	% de vente à des locataires du parc social	67 %	30 %	40 %
	% de vente réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé hors société de vente d'habitations à loyer modéré.	0 %	0 %	0 %
	% de vente réalisées au bénéfice d'une société de vente d'habitations à loyer modéré.	0 %	0 %	0 %

Le plan de mise en vente d'Habitats de Haute-Alsace arrêté au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour la période 2021-2026 est en annexe 6.

### 3.3 Politique de démolition

#### A. Etat des lieux

La démolition est un acte patrimonial exceptionnel, d'autant plus lorsqu'il concerne des bâtiments d'habitation à usage social, dans la mesure où leur construction est financée en partie par les deniers publics. En outre, le niveau global de demande de logements sociaux, qu'on l'aborde d'un point de vue national ou local, laisse apparaître un besoin d'augmentation de l'offre.

Habitats de Haute-Alsace a donc toujours envisagé l'acte de démolir comme une solution de dernier recours, l'employant rarement en dehors du cadre d'Acquisitions-améliorations ou de restructurations.

Cependant, au regard de la dispersion de son patrimoine (réparti sur 111 communes), Habitats de Haute-Alsace doit faire face à des problématiques locales diverses, et la récente fusion avec Val d'Argent Habitat (VAH) a intensifié la présence de l'Office sur un territoire caractérisé par un marché locatif très détendu.

Les communes de Sainte-Croix-Aux-Mines et Sainte-Marie-Aux-Mines sont les plus impactées par ce contexte (taux de vacances de 17,3 % fin 2019 à Sainte Marie-aux-Mines), et l'Office avait déjà entrepris d'adapter son offre en démolissant 30 logements à Sainte-Croix-Aux-Mines en 2010.

L'accentuation de l'effet de concurrence entre locatif social et privé a poussé l'Office à conserver et amplifier le programme de démolition, mis au point par Val d'Argent Habitat en amont de la fusion, afin de ramener la vacance sur ce territoire à un niveau proche de celui du reste de patrimoine de l'Office.

#### B. Orientations stratégiques et plan d'action

**Le PSP 2020-2029 de l'Office prévoit ainsi la démolition de 4 bâtiments représentant 76 logements.**

Ces groupes immobiliers sont tous situés dans le Val d'Argent, qui subit une forte vacance locative résultant d'une situation socio-économique complexe. Le parc social y est fortement concurrencé par le parc privé, avec une demande parmi les plus faibles du département du Haut-Rhin.

#### *Projet de démolitions (PSP 2020-2029)*

Ville	Année de construction	Nombre de logements	Nombre de logements démolis	Date prévisionnelle OS	Date prévisionnelle OS actualisée	Coût démolition (K€)	Subventions (K€)	Fonds propres (K€)
SAINTE MARIE AUX MINES	1900	36	18	2022	2021	930	324	606
SAINTE MARIE AUX MINES	1900	36	12	2022	2021	800	216	584
SAINTE MARIE AUX MINES	1976	122	28	2022	2021	875	504	371
STE CROIX AUX MINES	1973	36	18	2022	2020	560	324	236
<b>Total démolitions</b>		<b>230</b>	<b>76</b>			<b>3165</b>	<b>1368</b>	<b>1797</b>

L'engagement de la démolition de ces 76 logements s'inscrit dans le programme national de soutien aux démolitions en zones détendues porté par l'Etat, Action Logement et la Caisse des Dépôts et Consignations sur la période 2020-2022.

A ce titre, le programme proposé par l'Office a été retenu, et une subvention de 18 K€/log a d'ores et déjà été obtenue auprès de ces 3 partenaires (8 K€/lgt d'Action Logement, 5 K€/lgt de l'Etat et 5 K€/lgt de la Caisse des Dépôts et Consignations sous forme de réaménagement de la dette).

## 3.4 Politique de maintenance

### A. Etat des lieux

En 2019, 9,65 M€ ont été investis par l'Office pour la maintenance et l'entretien de son patrimoine, qui se répartissent comme suit :

- / 6,4 M€ pour la maintenance courante (travaux d'entretien courant - 42 % -, travaux à la suite des états des lieux de sortie - 40 % -, dépannages - 15 % - et sinistres - 1,7% -, ...),
- / 2,62 M€ pour des travaux de gros entretien et d'amélioration,
- / 371 K€ pour des contrats de maintenance,
- / 263 K€ pour des travaux d'entretien et d'amélioration des casernes de Gendarmerie.

Seul Office Public d'Alsace certifié Qualibail® depuis 2017, Habitats de Haute-Alsace a mis en place un panel de processus qualité liés à la maintenance technique de son patrimoine.

Le référentiel Qualibail® détermine un ensemble d'actions à mettre en œuvre sur le bâti, au moment clé de la location (vérification technique à l'entrée dans les lieux, délais d'actions pour les demandes d'intervention techniques, information systématique du locataire en cours de location...), et a conduit l'Office à questionner profondément son fonctionnement en matière de maintenance et de Qualité de Service.

A ce titre, Habitats de Haute-Alsace mène une politique d'évaluation de ses fournisseurs techniques, aussi bien en ce qui concerne le gros entretien et les grosses réparations que la maintenance courante. Un élément important de cette politique repose sur l'enquête de satisfaction liée au contrat d'entretien Multiservice proposé à l'ensemble des clients-locataires.

Depuis plus de 10 ans, l'Office propose à ses locataires un contrat d'entretien Multiservice (Sérénis), conclu avec la société Alsace Home Services, et dédié à l'entretien technique des logements. Il est proposé aux locataires pour 10,00 € par mois en moyenne et inclut une visite annuelle planifiée de prévention. Au cours de l'année 2020, 9 501 logements en ont bénéficié.

Le contrat Sérénis couvre également le besoin d'assistance technique, via un service dédié disponible 24h/24, pour l'ensemble des réparations locatives. En 2019, 12 492 dépannages ont été réalisés contre 11 818 en 2020. Le niveau de satisfaction lié à ce contrat multiservice, enquêté annuellement auprès des clients-locataires, est resté stable malgré la pandémie de la Covid19, passant respectivement de 80 % à 79 % entre 2019 et 2020.

Au total, sur l'année 2019, 21 276 interventions ont été effectuées. L'ensemble des interventions sont suivies en temps réel sur une plateforme informatique accessible à l'ensemble des équipes de l'Office.

**En 2020, Habitats de Haute-Alsace s'est vu renouvelé sa certification Qualibail®** suite à la tenue des deux audits annuels (un interne, un externe), confirmant ainsi le maintien d'un haut niveau de prestations, notamment en matière de maintenance, et ce, malgré le contexte sanitaire particulier.

L'Office s'inscrit également dans une démarche d'amélioration de la sécurité du patrimoine, et plus particulièrement la sécurité incendie, en mettant en œuvre un programme de travaux destiné à généraliser la pose de trappes de désenfumage dans près de 330 cages d'escalier.

### B. Orientations stratégiques

La garantie d'une offre locative de qualité dépend d'une politique de maintenance et d'entretien active.

Ainsi, l'Office souhaite maintenir sur la période de la CUS 2021-2026 sa politique volontariste de maintenance du patrimoine locatif existant, et renforcer sa politique d'entretien courant pour conserver son parc en bon état d'attractivité. En effet, **le budget d'entretien 2020 de 823,00 € par logement se situe dans la fourchette haute des ratios constatés dans des structures équivalentes.**

De plus, 1,25 M€ de budget supplémentaire pour le remplacement de composants ont été alloués de 2021 à 2024 (soit 5 M€) dans le PSP 2020-2029, dans le cadre des titres participatifs souscrits par l'Office en 2020 et 2021.

## C. Plan d'action

Habitats de Haute-Alsace prévoit **un plan de maintenance sur la période du PSP de 103 M€** qui se décompose comme suit :

- / **Entretien et maintenance courante du patrimoine** pour un budget de **82 M€ sur la période 2020-2029**, soit un ratio moyen de 823,00 € par logement et par an, principalement piloté par les agences de proximité de l'Office. Le budget **gros entretien** représente 78 % du total (ascenseurs, hygiène et sécurité, ravalements, ...)
- / **Renouvellement de composants** (immobilisations) pour un budget global de 21,3 M€ sur les 10 prochaines années, financé par fonds propres, emprunts et Titres Participatifs. Ce budget se compose de 2,4 M€ par an pour les améliorations et le renouvellement de composants classiques (clos, couverts, menuiseries, etc.) et les travaux suivants sont prévus sur la période :
  - o un plan de rattrapage sur des pavillons identifiés pour la vente HLM et qui n'avaient pas fait l'objet de travaux depuis un certain nombre d'années, afin de les mettre en conformité, notamment au niveau thermique,
  - o création de salles de bain et de systèmes de chauffage dans 145 logements pour 2 M€,
  - o mise en conformité électrique de 500 logements (ex patrimoine de Val d'Argent Habitat...) pour 2 M€,
  - o mise en conformité de 13 chaufferies collectives pour 975 K€,
  - o amélioration de l'accessibilité PMR de logements avec remplacement de baignoires par des douches sur 36 logements soit 650 K€.

## 3.5 Politique de réhabilitation

### A. Etat des lieux

L'amélioration du parc existant est une priorité pour Habitats de Haute-Alsace au vu de l'âge moyen de son patrimoine (48 ans).

La politique de réhabilitation engagée vise ainsi à répondre à un triple défi, à savoir :

- / maintenir et renforcer l'attractivité du patrimoine dans le temps,
- / prendre en compte les exigences croissantes des locataires, notamment en matière de confort et d'usage de leur logement,
- / procéder à des améliorations tant techniques que thermiques.

Sur cette base, l'Office a réalisé, sur la période 2018-2020, un programme de réhabilitation concernant 612 logements de son parc.

**Au 31 décembre 2020, 91 % des logements familiaux construits avant 1980 ont été réhabilités, 94 % des logements bénéficient d'une étiquette A, B, C, D, E et 6 % sont classés en F et G.**

Engagé de longue date dans une politique soutenue de réhabilitation de son parc, l'Office a priorisé les ensembles immobiliers importants en nombre de logements, et réhabilite aujourd'hui principalement des ensembles de taille plus réduite, composés de 10 à 50 logements.

## B. Orientations stratégiques et plan d'action

Le PSP 2020-2029 adopté par l'Office définit un programme de réhabilitation ambitieux permettant de traiter environ **1 800 logements pour un investissement de 63 M€**.

**Les éléments retenus pour identifier le parc à réhabiliter sont les suivants :**

- / **l'amélioration de la sécurité des personnes et du patrimoine,**
- / **la diminution des charges locatives,**
- / **l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments pour lutter contre la précarité énergétique, avec un traitement prioritaire des immeubles collectifs dont le DPE est classé en F et G,**
- / **le renforcement de l'attractivité des bâtiments permettant d'améliorer les indicateurs de gestion (vacance, impayés et rotation),**
- / **l'adaptation du parc au vieillissement de la population.**

Les réhabilitations programmées ont un coût prévisionnel estimé entre 20 K€ et 55 K€ par logement en fonction des opérations pour un coût moyen de 35 K€ par logement.

**Au terme des travaux de réhabilitation engagés sur la période de la CUS, le nombre de logements disposant d'une étiquette énergétique F et G aura diminué de 75 %.**

Les 25 % restants, soit 133 logements correspondant majoritairement à de petits ensembles collectifs, seront traités dans le cadre des travaux programmés GE/GR et remplacement de composants ; les autres (habitations individuelles destinées à la vente) seront traités au cas par cas lors de leur libération et avant leur la mise en commercialisation.

**Ainsi, plus aucun groupe d'habitations collectif n'aura une étiquette énergétique F ou G** et seuls des logements individuels destinés à la vente représentant moins de 1% du parc seront encore concernés.

Le programme de réhabilitation 2020-2029 est également joint en annexe 7.

## C. Engagements

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année.									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le Préfet)	Références		Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre n-1 (2020)	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E au cours de l'année n-1 (2020)	2021	2022	2023	2024	2025	2026
68 – Haut-Rhin	<b>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION</b>	135	0	0	4	98	5	5	5
68 – Haut-Rhin	<b>COLMAR AGGLOMERATION</b>	20	0	0	0	0	11	1	1
68 – Haut-Rhin	<b>SAINT-LOUIS AGGLOMERATION</b>	10	0	0	0	1	1	1	1
68 – Haut-Rhin	<b>CC THANN-CERNAY</b>	1	0	0	0	0	0	0	0

69 – Haut-Rhin	CC REGION DE GUEBWILLER	160	0	0	33	5	56	5	5
68 – Haut-Rhin	RESTE DU DEPARTEMENT 68	188	0	28	4	24	68	14	5
68 – Haut-Rhin	TOTAL DU DEPARTEMENT 68	514	0	28	41	128	141	26	17

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.								Année N-1 (2020)						
Numéro et nom du département	Références :	Prévisions en nombre, du changement d'au moins une étiquette énergétique suite à rénovation des logements, par année						Répartition de la totalité du parc par étiquettes énergétiques, lors de l'année n-1						
	Nbre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique au cours de l'année n-1 (2020)	2021	2022	2023	2024	2025	2026	A	B	C	D	E	F	G
68 – Haut-Rhin	43	210	141	342	284	106	245	75	658	2214	4017	1631	443	71

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.								Année N+5 (2026)						
Numéro et nom du département	Références :	Prévisions en nombre, du changement d'au moins une étiquette énergétique suite à rénovation des logements, par année						Prévision de la totalité du parc de la répartition par étiquette énergétique, année n+5 (nombre entier)						
	Nbre de logements dont la rénovation a abouti au changement d'au moins une étiquette énergétique au cours de l'année n-1 (2020)	2021	2022	2023	2024	2025	2026	A	B	C	D	E	F	G
68 – Haut-Rhin	43	210	141	342	284	106	245	75	758	3281	4108	1362	106	27

**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.**

Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le Préfet)	Références		Engagements annuels en nombre					
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre n-1 (2020)	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre n-1 (2020)	2021	2022	2023	2024	2025	2026
68 – Haut-Rhin	<b>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION</b>	2410	324	0	4	98	5	5	5
68 – Haut-Rhin	<b>COLMAR AGGLOMERATION</b>	598	55	0	0	0	11	1	1
68 – Haut-Rhin	<b>SAINT-LOUIS AGGLOMERATION</b>	977	284	0	0	1	1	1	1
68 – Haut-Rhin	<b>CC THANN- CERNAY</b>	53	0	0	0	0	0	0	0
69 – Haut-Rhin	<b>CC REGION DE GUEBWILLER</b>	2012	565	0	33	5	56	5	5
68 – Haut-Rhin	<b>RESTE DU DEPARTEMENT 68</b>	3149	682	28	4	24	68	14	5
68 – Haut-Rhin	<b>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</b>	9199	1910	28	41	128	141	26	17

# TITRE 4 : Politique de gestion sociale : Etat des lieux et orientations

**Afin de répondre aux enjeux actuels de l'évolution de la société et des comportements, Habitats de Haute-Alsace a souhaité renforcer sa politique sociale en 2021 en créant un département de l'Innovation Sociale et du Recouvrement.**

Ce département a pour objectifs principaux de répondre aux besoins des territoires tels qu'ils résultent, d'une part, du constat quotidien des équipes de l'Office de la paupérisation et des difficultés sociales de tous ordres et, d'autre part, du PDALHPD et des Conférences Intercommunales du Logement (CIL) établies sur les EPCI du département du Haut-Rhin.

Pour cela, le département de l'Innovation Sociale et du Recouvrement se structure autour de trois axes principaux :

- / **le développement de partenariats** avec les acteurs associatifs et institutionnels du territoire, afin d'accompagner au mieux les ménages les plus vulnérables, que ce soit dans le cadre de l'accès au logement ou du maintien dans le logement, ainsi que le renfort de la politique de l'Office en faveur des Seniors et de leur maintien à domicile,
- / **le développement de la présence de l'Office** dans l'animation et le soutien des résidences connaissant des difficultés de cohabitation et de bien vivre ensemble,
- / **le pilotage global du recouvrement**, amiable et contentieux, en lien avec un accompagnement social adapté, dans une perspective de prévention des impayés et des expulsions.

A titre d'exemple significatif, trois projets de partenariats ont été élaborés dans le cadre du Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) au premier trimestre 2021, pour des publics prioritaires, DALO ou non DALO, faisant partie exclusivement ou cumulativement du 1er quartile des ménages les plus pauvres, des sortant d'hébergement ou de détention, des jeunes vulnérables de 18 à 25 ans, des femmes victimes de violences, des locataires en rupture professionnelle ou familiale, ou bien des locataires occasionnant des troubles de voisinage, liées ou non à des troubles mentaux.

Les partenaires de l'Office sont des associations reconnues sur le territoire du Haut-Rhin, spécialisées dans l'accompagnement adapté de ces publics.

Une gestion locative adaptée est ainsi mise en place pour :

- / favoriser l'attribution de logements à des demandeurs prioritaires par un appui à la décision des membres des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) et leur assurer une intégration sécurisée et pérenne dans le parc de l'Office,
- / maintenir dans le logement des locataires en difficultés, en prévention des impayés et des expulsions, en limitant le recours aux procédures contentieuses et en favorisant des relogements le cas échéant.

## 4.1 Etat de l'occupation sociale

Pour mener une politique de gestion sociale adaptée aux enjeux sociaux actuels et garante d'une réelle mixité sociale, la connaissance de l'occupation sociale du parc de l'Office est essentielle et sa structuration, prévue par la loi Egalité et Citoyenneté qui prévoit que **l'état d'occupation sociale** doit notamment prendre en compte **les ressources** et **la composition familiale des ménages logés**, a été intégrée par l'Office qui s'est doté d'outils d'analyse adaptés.

### 4.1.1 Méthodologie

Dans le cadre de l'élaboration de sa Convention d'Utilité Sociale, l'Office a choisi de mettre en œuvre la méthodologie suivante :

Une base de données spécifique a été constituée à partir d'une extraction de l'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS) 2020 au niveau de chaque logement et consolidée à l'échelle de l'ensemble immobilier.

Cette base de données est appréhendée comme un outil opérationnel devant permettre de faire le lien entre la présente CUS et le travail réalisé par les conseillères logements en amont CALEOL, lors de la sélection des dossiers des demandeurs à la libération d'un logement, ou dans leurs relations avec les réservataires.

Cet outil permet une lecture comparative automatisée de chacun des indicateurs retenus dans la CUS à l'échelle de la résidence, de sa commune et de son EPCI d'implantation, ainsi que du patrimoine de l'Office dans son ensemble.

L'Office a par la suite sélectionné quinze indicateurs pour établir une « photographie » de l'occupation sociale du parc déclinée par EPCI (en précisant, le cas échéant, « en » et « hors » QPV) :

- / le taux de ménages monoparentaux par ensemble immobilier,
- / le taux de ménages isolés par ensemble immobilier,
- / le taux de ménages avec 3 enfants et plus par ensemble immobilier,
- / Le taux de ménages aux ressources entre 20 et 40 % des plafonds PLUS par ensemble immobilier,
- / le taux de ménages aux ressources inférieures à 20 % des plafonds PLUS par ensemble immobilier,
- / le taux de ménages assujettis au SLS par ensemble immobilier,
- / le taux de ménages percevant l'APL par ensemble immobilier,
- / le taux de ménages dont le titulaire du bail a moins de 24 ans par ensemble immobilier,
- / le taux de ménages dont le titulaire du bail a plus de 65 ans par ensemble immobilier,
- / le nombre d'occupants avec un emploi stable par ensemble immobilier,
- / le nombre d'occupants avec un emploi précaire par ensemble immobilier,
- / le taux d'emploi des personnes majeures occupant le logement,
- / le taux de ménages présentant une dette de plus de 3 mois par ensemble immobilier,
- / le taux de vacance commerciale de plus de 3 mois par ensemble immobilier,
- / le taux de rotation par ensemble immobilier.

Pour analyser les enjeux en matière de mixité sociale par EPCI et au regard d'un état des lieux de l'existant, l'Office a souhaité mobiliser des indicateurs sociaux ou de peuplement pouvant constituer des indices de fragilité (ou, a minima, des éléments de connaissance dont la réunion est nécessaire en vue de favoriser une plus grande mixité sociale, familiale et/ou générationnelle au sein des résidences) et des indicateurs de gestion révélateurs de déséquilibres possibles (vacance, rotation et impayés en particulier).

L'Office a ainsi souhaité :

- / définir la mixité et la recherche de cohésion sociale, en allant au-delà de la prise en considération du seul niveau de ressources des ménages et en tenant compte du caractère « multidimensionnel » et particulièrement complexe du sujet,
- / tenir compte de l'évolution des profils des demandeurs de logement social constatée dans le Haut-Rhin, ainsi que de la baisse des revenus, la précarisation du travail mais aussi les situations de monoparentalité concernant de plus en plus les nouveaux entrants dans le parc social alsacien et devant être mise en regard, à chaque attribution, de l'occupation actuelle du parc.

Enfin, Habitats de Haute-Alsace a réalisé une analyse plus fine sur la base de 6 indicateurs sélectionnés parmi les 15 précités, afin de procéder au classement des résidences en raison de leur « fragilité sociale » :

- / le taux de ménages monoparentaux,
- / le taux de ménages aux ressources inférieures à 20 % des plafonds PLUS,
- / le taux d'emploi des personnes majeures,
- / le taux de ménages présentant une dette de plus de 3 mois,
- / le taux de retraités,
- / le taux de rotation.

Il a été attribué à chacun des indicateurs une note de 1 à 3 (1 étant la meilleure note).

Pour cela, il a été comparé, pour chaque indicateur au niveau de l'ensemble immobilier, sa valeur avec la moyenne du même indicateur, calculée à l'échelle du patrimoine de l'Office.

Pour les indicateurs « taux de ménages dont les ressources sont inférieures à 20 % des plafonds PLUS », « taux des ménages monoparentaux », « taux de rotation » et « taux des ménages présentant une dette de plus de 3 mois » :

- / « 1 » dès lors que l'écart à la moyenne de l'indicateur en question est supérieur à - 20 %,
- / « 2 » dès lors que l'écart à la moyenne de l'indicateur est compris entre - 20 % et +20 %,
- / « 3 » dès lors que l'écart à la moyenne de l'indicateur est supérieur à 20 %.

La logique inverse a été appliquée aux indicateurs « taux d'emploi des personnes majeures » et « taux de retraités », un taux élevé étant appréhendé comme un signe d'appel positif en matière de fonctionnement social.

Une note de « fragilité d'occupation sociale » a ensuite été déduite, englobant l'ensemble de ces indicateurs pour chacun des groupes, avec l'application de la pondération suivante :

- / le taux de familles monoparentales (25 % de la note),
- / le taux de ménages avec des ressources inférieures à 20 % des plafonds de ressources (25 % de la note),
- / le taux de ménage sans emploi (20 % de la note),
- / le taux d'impayés de plus de 3 mois (20 % de la note),
- / le taux de retraités (5 % de la note),
- / le taux de rotation (5 % de la note).

En fonction de cette note, les résidences ont été classées en 3 catégories :

- / catégorie 1 : « résidence à capacité d'accueil des ménages prioritaires », si l'écart est supérieur à 20 % à la note médiane des notes attribuées (à savoir 2),
- / catégorie 2 : « résidence à fragilité sociale moyenne », si l'écart est compris entre +20 % et -20 %,
- / catégorie 3 : « résidences à fragilité sociale forte » si l'écart est inférieur de plus de 20 %.

#### 4.1.2 Etat des lieux de la fragilité sociale du patrimoine

	2018		2020	
	Nb résidences	%	Nb résidences	%
<b>Résidence à capacité d'accueil des ménages prioritaires</b>	116	31,35 %	118	29,72 %
<b>Résidence à fragilité sociale moyenne</b>	214	57,84 %	239	60,20 %
<b>Résidence à fragilité sociale forte</b>	40	10,81 %	40	10,08 %
<b>Total général</b>	<b>370</b>	<b>100,00 %</b>	<b>397</b>	<b>100,00 %</b>

	2018		2020	
	Nb logts	%	Nb logts	%
<b>Résidence à capacité d'accueil des ménages prioritaires</b>	1 930	22,77 %	2 042	22,20 %
<b>Résidence à fragilité sociale moyenne</b>	4 502	53,13 %	5 475	59,52 %
<b>Résidence à fragilité sociale forte</b>	2 042	24,10 %	1 682	18,28 %
<b>Total général</b>	<b>8 474</b>	<b>100,00 %</b>	<b>9 199</b>	<b>100,00 %</b>

L'évolution du classement du patrimoine de l'Office selon la fragilité sociale révèle une certaine stabilité sur les trois dernières années.

**Nous pouvons noter que le travail réalisé lors des CALEOL a permis de maîtriser le nombre de résidences en capacité d'accueil (30 % des résidences) ou en fragilité sociale forte (10 %). Il faut également souligner que le nombre de logements en fragilité forte est en baisse notable (- 17,6 %), ce qui est le fruit d'une attention particulière lors des attributions sur les résidences les plus peuplées.**

Le taux de résidences en situation de fragilité sociale moyenne (60 %) est quant à lui en augmentation, ainsi que le nombre de logements concernés (+20 %), du fait des logements qui étaient précédemment en situation de fragilité forte.

L'évolution détaillée de l'ensemble des taux moyens de fragilité sociale en 2018 et 2020 montre que, outre une diminution de près de 2 % du taux de rotation entre 2018 et 2020, le reste des indicateurs se stabilise sur les trois dernières années.

#### EVOLUTION DES TAUX MOYENS ENTRE 2018 ET 2020

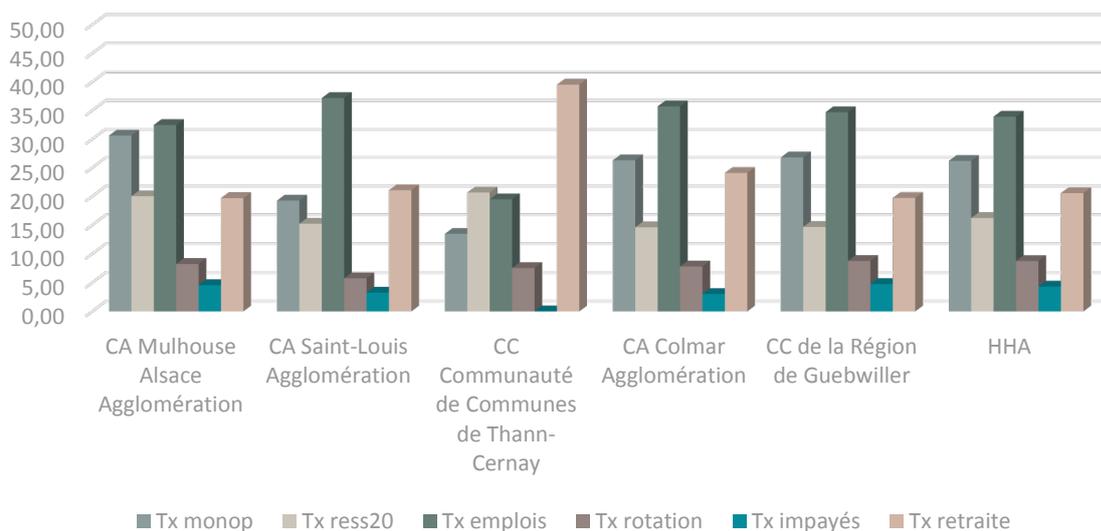


### 4.1.3 Déclinaison de la fragilité sociale du patrimoine à l'échelle des EPCI

*Synthèse des taux moyens de référence par EPCI selon les 6 critères sélectionnés dans le cadre de l'analyse de la fragilité sociale*

Taux moyens de référence par EPCI	Tx monop	Tx ress20	Tx emplois	Tx rotation	Tx impayés	Tx retraite
<b>CA Mulhouse Alsace Agglomération</b>	30,6 %	20,0 %	32,5 %	8,2 %	4,6 %	19,7 %
<b>CA Saint-Louis Agglomération</b>	19,3 %	15,2 %	37,2 %	5,7 %	3,3 %	21,1 %
<b>CC Communauté de Communes de Thann-Cernay</b>	13,5 %	20,7 %	19,5 %	7,5 %	0,0 %	39,5 %
<b>CA Colmar Agglomération</b>	26,3 %	14,6 %	35,7 %	7,8 %	3,0 %	24,1 %
<b>CC de la Région de Guebwiller</b>	26,8 %	14,7 %	34,7 %	8,8 %	4,7 %	19,7 %
<b>Habitats de Haute-Alsace</b>	<b>26,2 %</b>	<b>16,2 %</b>	<b>33,9 %</b>	<b>8,7 %</b>	<b>4,3 %</b>	<b>20,6 %</b>

Taux moyens de référence par EPCI



**Bien que des écarts existent entre les EPCI présentés, nous constatons une certaine homogénéité des niveaux de chaque indicateur en comparaison à la moyenne du parc de l'Office.**

/ **CA Mulhouse Alsace Agglomération (26,2 % du parc total de l'Office)**

Taux moyens de référence par EPCI	Tx monop	Tx ress20	Tx emplois	Tx rotation	Tx impayés	Tx retraite
<b>CA Mulhouse Alsace Agglomération</b>	30,6 %	20,0 %	32,5 %	8,2 %	4,6 %	19,7 %

CA Mulhouse Alsace Agglomération	Nb logements	%	Nb résidences	%
<b>Résidences à capacité d'accueil des ménages prioritaires</b>	181	<b>8 %</b>	21	<b>21 %</b>
<b>Résidences à fragilité sociale moyenne</b>	1 518	<b>63 %</b>	62	<b>62 %</b>
<b>Résidences à fragilité sociale forte</b>	711	<b>29 %</b>	17	<b>17 %</b>
<b>Total général</b>	<b>2 410</b>	<b>100 %</b>	<b>99</b>	<b>100 %</b>

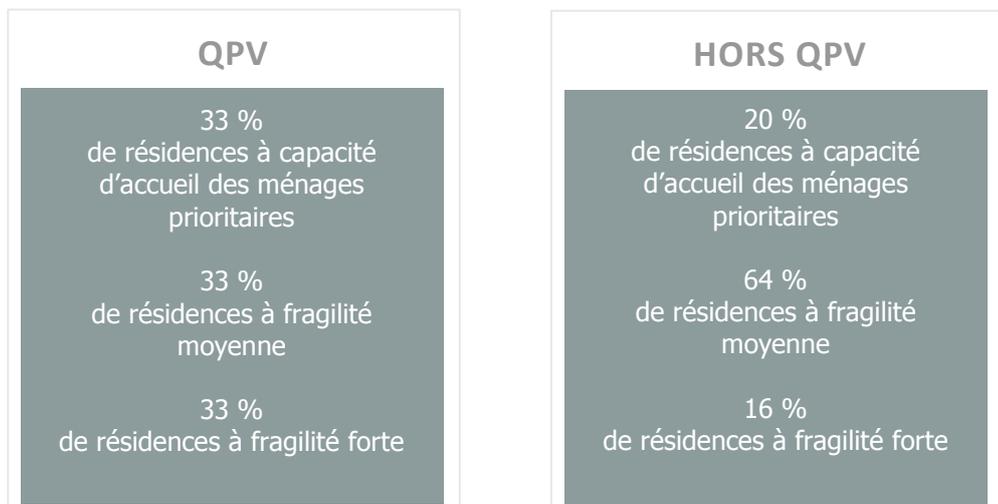


La répartition du risque de fragilité sociale sur la Communauté d'Agglomération de Mulhouse Alsace Agglomération est équilibrée avec :

- / 21 % de résidences dont le fonctionnement semble stable au regard des indicateurs retenus et qui présentent un potentiel d'accueil de ménages prioritaires,
- / 62 % de résidences à fragilité sociale moyenne, pour lesquelles il convient d'être vigilant pour préserver les équilibres sociaux lors des attributions à venir,
- / 17 % de résidences à fragilité sociale forte, qui doivent faire l'objet d'une attention particulière dans le cadre des attributions, afin de ne pas y loger davantage de ménages en situation de difficulté, sans mise en place de mesures d'accompagnement spécifiques.

### Distinction de la fragilité sociale selon l'implantation en et hors QPV :

La CA de Mulhouse Alsace Agglomération est le seul EPCI d'intervention de l'Office présentant du patrimoine en QPV pour 203 logements (2 % de son parc total).



/ **CA de Saint-Louis Agglomération (10,7% du parc total de l'Office)**

Taux moyens de référence par EPCI	Tx monop	Tx ress20	Tx emplois	Tx rotation	Tx impayés	Tx retraite
<b>CA Saint-Louis Agglomération</b>	19,3 %	15,2 %	37,2 %	5,7 %	3,3 %	21,1 %

CA Saint-Louis Agglomération	Nb logements	%	Nb résidences	%
<b>Résidences à capacité d'accueil des ménages prioritaires</b>	544	56 %	16	47 %
<b>Résidences à fragilité sociale moyenne</b>	401	41 %	16	47 %
<b>Résidences à fragilité sociale forte</b>	32	3 %	2	6 %
<b>Total général</b>	<b>977</b>	<b>100 %</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>



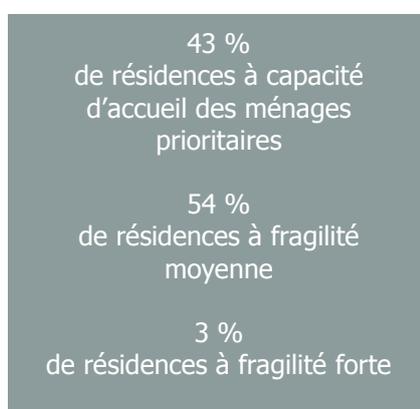
La répartition du risque de fragilité sociale sur Saint-Louis Agglomération est particulièrement favorable, avec un taux de résidences à capacité d'accueil des ménages prioritaires qui est le plus élevé de tous ces EPCI, à 47 %. Le taux de résidences à fragilité sociales forte est logiquement faible, à 6 %.

L'Office ne possède pas de patrimoine en QPV sur la CA de Saint-Louis Agglomération.

/ **CA de Colmar Agglomération (6,5 % du parc total de l'Office)**

Taux moyens de référence par EPCI	Tx monop	Tx ress20	Tx emplois	Tx rotation	Tx impayés	Tx retraite
<b>CA Colmar Agglomération</b>	26,3 %	14,6 %	35,7 %	7,8 %	3,0 %	24,1 %

CA Colmar Agglomération	Nb logements	%	Nb résidences	%
<b>Résidences à capacité d'accueil des ménages prioritaires</b>	202	34 %	16	43 %
<b>Résidences à fragilité sociale moyenne</b>	381	63 %	20	54 %
<b>Résidences à fragilité sociale forte</b>	15	3 %	1	3 %
<b>Total général</b>	<b>598</b>	<b>100 %</b>	<b>37</b>	<b>100 %</b>



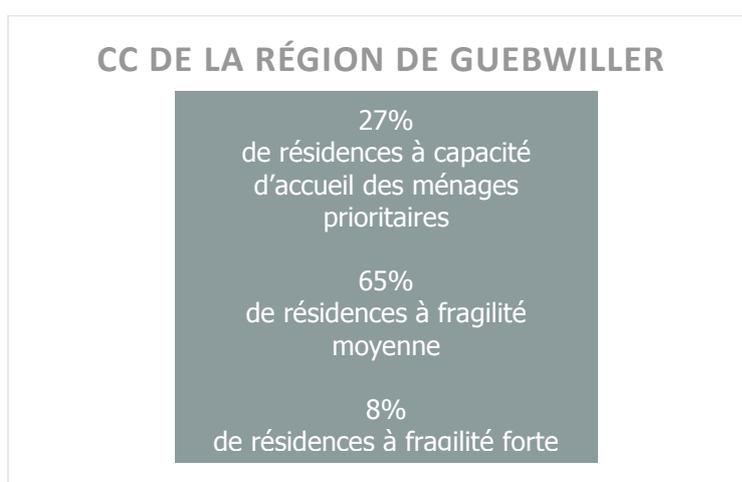
La répartition du risque de fragilité sociale sur Colmar Agglomération est marquée par un taux relativement élevé de résidences à capacité d'accueil des ménages prioritaires à 43 % et un taux de résidences à fragilité forte très faible à 3%.

L'Office ne possède pas de patrimoine en QPV sur la CA de Colmar Agglomération.

/ **CC de la Région de Guebwiller (22 % du parc total de l'Office)**

Taux moyens de référence par EPCI	Tx monop	Tx ress20	Tx emplois	Tx rotation	Tx impayés	Tx retraite
CC de la Région de Guebwiller	26,8 %	14,7 %	34,7 %	8,8 %	4,7 %	19,7 %

CC de la Région de Guebwiller	Nb logements	%	Nb résidences	%
Résidences à capacité d'accueil des ménages prioritaires	403	20 %	18	27 %
Résidences à fragilité sociale moyenne	1 202	60 %	44	65 %
Résidences à fragilité sociale forte	407	20 %	5	8 %
<b>Total général</b>	<b>2 012</b>	<b>100 %</b>	<b>67</b>	<b>100 %</b>



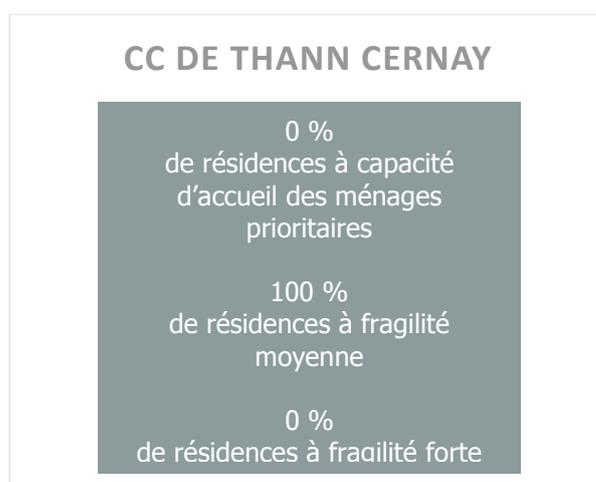
La répartition du risque de fragilité sociale de la CC de la Région de Guebwiller présente un taux très élevé de résidences à fragilité sociale moyenne à 65 %, près de 6 points au-dessus de la moyenne du parc de l'Office, et un taux de résidences à fragilité forte maîtrisé à 8%.

L'Office ne possède pas de patrimoine en QPV sur la CC de la Région de Guebwiller.

/ **CC Communauté de Communes de Thann-Cernay (0,6 % du parc de l'Office)**

Taux moyens de référence par EPCI	Tx monop	Tx ress20	Tx emplois	Tx rotation	Tx impayés	Tx retraite
<b>CC Communauté de Communes de Thann-Cernay</b>	13,5 %	20,7 %	19,5 %	7,5 %	0,0 %	39,5 %

CC de Thann-Cernay	Nb logements	%	Nb résidences	%
<b>Résidences à capacité d'accueil des ménages prioritaires</b>	0	0 %	0	0 %
<b>Résidences à fragilité sociale moyenne</b>	53	100 %	3	100 %
<b>Résidences à fragilité sociale forte</b>	0	0 %	0	0 %
<b>Total général</b>	<b>53</b>	<b>100 %</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>



Toutes les résidences de la CC de Thann-Cernay sont classées en fragilité sociale moyenne, sur ce territoire où l'Office n'a que peu de résidences (moins de 1% de son parc).

L'Office ne possède pas de patrimoine en QPV sur la CC de Thann-Cernay.

## 4.2 Engagements d'attribution de logements à des personnes connaissant des difficultés économiques et sociales

La loi Egalité et Citoyenneté de janvier 2017 fixe les principes suivants pour les bailleurs sociaux disposant de patrimoine au sein des EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence en matière Habitat et au moins un QPV :

- / consacrer au moins 25 % des attributions hors QPV au bénéfice des ménages les plus précaires (le 1er quartile de niveau de revenus des ménages demandeurs d'un logement social) ou à des ménages relogés dans le cadre d'un Projet de Renouvellement Urbain ;
- / consacrer au moins 50 % des attributions dans les QPV aux ménages des trois quartiles de niveaux de revenus supérieurs.

Ces taux peuvent être adaptés selon les caractéristiques de la situation locale, par les Conférences Intercommunales du Logement (CIL) des EPCI concernés, à savoir pour Habitats de Haute-Alsace :

- / Colmar Agglomération,
- / Mulhouse Alsace Agglomération,
- / Saint-Louis Agglomération,
- / Communauté de Communes de Thann-Cernay
- / Communauté de Communes de la Région de Guebwiller

### **Sur tout le département du Haut-Rhin :**

Habitats de Haute-Alsace est partie prenante du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées et de la Convention de Réserve pour la mise en œuvre du contingent préfectoral sur le département du Haut-Rhin.

A ce titre, **l'Office positionne prioritairement les publics prioritaires en cas de libération d'un logement, dans la limite de 25 % des attributions annuelles et sous réserve de la capacité d'accueil du groupe d'habitations selon sa fragilité sociale.**

Ces publics sont les suivants :

- / Personne reconnue prioritaire par la commission de médiation DALO ;
- / Personne ayant besoin d'un logement adapté à son handicap ou au handicap d'un enfant à charge et confrontée à des difficultés pour se loger ;
- / Personne confrontée à des difficultés financières lorsque le logement est inadapté en coût aux ressources du ménage ;
- / Jeunes de 18 à 25 ans mal logés ou rencontrant des difficultés particulières de logement ;
- / Personne hébergée ou logée temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
- / Personne exposée à une situation d'habitat indigne ;
- / Femme victime de violence ;
- / Personne ayant à sa charge un enfant mineur et occupant un logement inadapté en taille, en raison de la composition familiale ou en surpeuplement manifeste ;
- / Personne sortant de détention sans solution de relogement ;
- / Personne dépourvue de logement ;
- / Personne menacée d'expulsion, à tous les stades de la procédure, et sans solution de relogement ;
- / Personne relogée dans le cadre de l'ANRU ;
- / Personne dont la demande de logement n'a pas fait l'objet de proposition au-delà du délai anormalement long défini par l'arrêté préfectoral du 19 mai 2008, à savoir 14 mois pour les logements T1, T2 et T3, et 24 mois pour les logements à partir du T4.

**Sur le territoire des EPCI de Colmar Agglomération, Mulhouse Alsace Agglomération, Saint-Louis Agglomération, Communauté de Communes de Thann-Cernay et Communauté de Communes de la Région de Guebwiller :**

**Les ménages appartenant au premier quartile des demandeurs les plus pauvres sont positionnés prioritairement en cas de libération d'un logement hors QPV, dans la limite de 25 % des attributions annuelles et sous réserve de la capacité d'accueil du groupe d'habitations selon sa fragilité sociale.**

Chacune des attributions réalisées au profit des ménages appartenant au premier quartile des demandeurs les plus pauvres bénéficie d'une veille sociale spécifique.

**Sur les territoires des QPV, 50 % minimum des attributions sont réalisées au profit de ménages ayant des ressources supérieures au premier quartile des demandeurs les plus pauvres.**

Seules les décisions d'attribution de la CALEOL suivies d'entrée dans les lieux sont prises en compte dans l'atteinte de cet objectif quantitatif.

**Partenariats avec les acteurs locaux**

Outre les obligations légales et réglementaires, Habitats de Haute-Alsace est engagé de longue date auprès des différents acteurs de l'action sociale présents sur le territoire.

Il s'agit des organes de la Collectivité européenne d'Alsace (CMS, FSL...), de l'Etat (CCAPEX, commission de médiation...) et du tissu local (CCAS, associations...).

**Dans ce cadre, 105 logements sont loués à des associations hébergeant des personnes en difficulté.**

<b>Associations d'insertion titulaires d'un contrat de location</b>	
<b>NOM</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ACCES</b>	<b>13</b>
<b>ALEOS</b>	<b>3</b>
<b>APPUIS</b>	<b>19</b>
<b>SURSO</b>	<b>1</b>
<b>ARMEE DU SALUT</b>	<b>31</b>
<b>LES TOURNESOLS</b>	<b>36</b>
<b>COMMUNES/CCAS</b>	<b>2</b>
<b>Total locations</b>	<b>105</b>

Il est à noter que les attributions de ces logements aux associations ne sont pas comptabilisées au titre des publics prioritaires du premier quartile.

Or, les publics hébergés dans ces logements sont particulièrement vulnérables et font notamment partie des plus pauvres parmi les publics accompagnés. Dans la majorité des cas, les associations utilisent ces logements successivement pour plusieurs ménages entrant dans le circuit de l'hébergement social, ce qui accentue l'utilité sociale de ces logements.

**Pour renforcer ce partenariat avec le tissu associatif, Habitats de Haute-Alsace a construit avec plusieurs partenaires, au premier trimestre 2021, des projets dans le cadre du Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) visant à favoriser l'accès au logement pour des publics prioritaires, DALO ou non DALO, faisant partie exclusivement ou cumulativement du 1<sup>er</sup> quartile des ménages les plus pauvres, des sortants d'hébergement ou de détention, des jeunes vulnérables de 18 à 25 ans ou des femmes victimes de violences.**

Une gestion locative adaptée est prévue dans ce cadre, comprenant un accompagnement spécialisé en collaboration étroite avec des associations reconnues sur l'ensemble du territoire du Haut-Rhin.

### **Engagements en termes d'accès aux logements**

**Habitats de Haute-Alsace affiche sa volonté de communiquer clairement les conditions d'accès à son patrimoine aux demandeurs de logements et à ses partenaires (Etat, collectivités locales, réservataires).**

Pour ce faire, Habitats de Haute-Alsace s'est doté d'une Charte d'Attribution des Logements qui s'inscrit dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires qui encadrent les attributions de logements sociaux, tout en affirmant son rôle d'accompagnant auprès des demandeurs.

Cette Charte rappelle les missions de la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements, seule compétente pour attribuer les logements, et détaille les 5 engagements d'Habitats de Haute-Alsace visant à être au plus près des demandeurs.



*Source : charte d'attribution Habitats de Haute-Alsace*

La Charte d'Attribution des Logements d'Habitats de Haute-Alsace est jointe en annexe 8.

## **A. Etat des lieux**

Les quatre Commissions d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements localisées au sein des agences de proximité de l'Office sont au cœur de la mission d'utilité sociale d'Habitats de Haute-Alsace.

L'Office veille à ce que les propositions de logements soient gérées de manière collaborative avec l'ensemble des acteurs concernés, représentants des collectivités et réservataires notamment.

Les propositions de logement veillent à :

- / satisfaire les besoins et attentes des demandeurs,
- / respecter les obligations en termes d'accueil des publics prioritaires,
- / garantir une mixité sociale, garantissant le bien vivre ensemble.

Des critères opérationnels ont été définis afin de sélectionner les demandeurs de logements sociaux de manière objective. Ces critères respectent en particulier les priorités et les obligations d'attribution aux publics spécifiques selon les territoires.

L'accueil des publics les plus fragiles s'effectue notamment à travers la classification des logements et résidences en termes de fragilité sociale comme détaillé dans le 4.1 « Etat de l'occupation sociale ».

En 2020, Habitats de Haute-Alsace a organisé 64 CALEOL qui ont conduit à l'attribution de 793 logements dont :

- / 35 % ont été attribués à des ménages prioritaires,
- / 18 % ont été attribués à des demandeurs relevant du 1<sup>er</sup> quartile sur les 5 EPCI concernés

Il est à noter qu'en raison de la crise sanitaire, le niveau d'attribution 2020 est en-deçà des chiffres habituels (-14,5 % par rapport à 2019), malgré la mise en place de séances de CALEOL en visioconférence qui ont permis de rattraper une partie du retard pris pendant les 2 mois de confinement.

Le profil des nouveaux locataires du parc d'Habitats de Haute-Alsace est diversifié et reflète la volonté de mixité sociale portée par l'organisme :

- / 74 % ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds ressources pour l'accès au parc social,
- / 51 % ont un emploi stable ou précaire,
- / 42 % ont moins de 35 ans,
- / 14 % ont plus de 60 ans,
- / 68 % sont des personnes seules ou des familles monoparentales,
- / 27,4 % étaient déjà locataires HLM.

Conformément aux attentes de la Loi Egalité et Citoyenneté, la part des attributions aux publics prioritaires au sein des attributions réalisées par l'Office est passée de 16,3 % en 2017 à plus de 32,2 % en 2020, démontrant le total engagement d'Habitats de Haute-Alsace au service d'un logement aidé accessible aux plus fragiles.

Cette évolution est similaire sur l'ensemble des territoires suivis dans le cadre de la présente CUS :

Taux d'attribution (proposition) aux ménages prioritaires (Art. L. 441-1 CCH)	2017	2020
<b>Mulhouse Alsace Agglomération</b>	10,7 %	31,3 %
<b>Colmar Agglomération</b>	14,7 %	25,2 %
<b>Saint Louis Agglomération</b>	6,1 %	37,7 %
<b>Communauté de Communes de Thann-Cernay</b>	0 %	30,0 %
<b>Communauté de Communes de la Région de Guebwiller</b>	--	33,8 %
<b>Reste du département 68</b>	20,5 %	33,1 %
<b>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</b>	<b>16,3 %</b>	<b>32,2 %</b>

## B. Orientations stratégiques

Habitats de Haute-Alsace affiche sa volonté de favoriser la diversité des populations au sein de son parc immobilier en recherchant une répartition équilibrée au sein des différents groupes d'habitations qui le composent.

Pour ce faire, les attributions de logement s'appuient sur une appréciation qualitative du fonctionnement social à l'échelle des groupes immobiliers.

Pour répondre à cet enjeu et permettre une réelle diversité d'occupation sociale, générationnelle ou professionnelle, Habitats de Haute-Alsace a procédé au classement de son patrimoine en fonction de sa « fragilité sociale » comme détaillé au 4.1 « Etat de l'occupation sociale », à savoir :

- / Résidences à fragilité sociale faible avec potentiel d'accueil des ménages fragiles,
- / Résidences à fragilité sociale moyenne,
- / Résidences à fragilité sociale forte.

Ce classement permet aux CALEOL d'orienter de manière plus fine les attributions au sein du parc de l'Office.

**Les résidences les plus attractives dont le fonctionnement social est satisfaisant, sans grande difficulté économique et sociale de la population et sans tensions sociales, contribuent prioritairement à l'accueil des ménages fragiles.** Cet accueil est, le cas échéant, assorti de mesures d'accompagnement spécifiques, de veille ou d'accompagnement social.

À l'inverse, les résidences qui connaissent déjà une fragilité sociale pouvant entraîner un phénomène de rejet (vacance, rotation élevée, problèmes de voisinage, ...) ne permettent plus de dégager des marges de manœuvre en matière d'accueil de population fragile. Les CALEOL sont sensibilisées à ne pas réaliser d'attribution risquant d'accroître les difficultés déjà rencontrées sur ces résidences, dans la mesure du possible.

## C. Plan d'action

L'équilibre de l'occupation sociale des ensembles immobiliers, afin d'y assurer une réelle mixité sociale, relève de la responsabilité de l'ensemble des acteurs du processus d'attribution des logements (membres des CALEOL, réservataires, partenaires, ...).

Aussi, pour mener à bien cette mission et accompagner les décideurs dans leurs choix d'attribution, le Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace a décidé d'actualiser, en 2018, les orientations et les critères qui guident l'attribution des logements de l'Office, principal moyen opérationnel pour agir concrètement sur l'évolution des équilibres de peuplement.

Ces orientations intègrent les critères généraux de priorité définis dans le Code de la Construction et le PDALHPD ainsi que les engagements pris par l'Office avec les réservataires et ses partenaires.

La préservation et l'amélioration des équilibres de peuplement identifiés pour chaque EPCI font parties de ces orientations.

**Le classement du patrimoine selon sa fragilité sociale est mis à la disposition des membres des CALEOL afin d'orienter au mieux les demandeurs au vu de leur profil social ou économique.**

Au vu du classement du patrimoine selon sa fragilité sociale, les candidatures stabilisant et favorisant l'équilibre social des ensembles immobiliers seront privilégiées sur les bases des critères et conditions suivantes :

- / Ménages disposant d'emplois stables ou précaires,
- / Âge des demandeurs (Résidences Seniors),
- / Nombre d'enfants.

Par ailleurs, Habitats de Haute-Alsace développe des partenariats structurés avec les acteurs locaux, afin de favoriser la prise en compte des différentes situations auxquelles les demandeurs sont confrontés et ainsi permettre un accès plus large à son parc de logements.

## D. Engagements

**PS-2. Nombre des 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 déclinées 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.**

Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.

Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le Préfet)	Zone	Engagements annuels, en %					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
68 – Haut-Rhin	<b>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION</b>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>COLMAR AGGLOMERATION</b>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>SAINT-LOUIS AGGLOMERATION</b>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>CC THANN-CERNAY</b>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>CC REGION DE GUEBWILLER</b>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>RESTE DU DEPARTEMENT 68</b>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</b>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
		% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

## 4.3 Engagements d'attribution liés aux objectifs de mixité sociale hors QPV

### A. Etat des lieux

La loi Egalité et Citoyenneté de janvier 2017 impose aux bailleurs sociaux un engagement annuel quantifié des attributions suivies de baux signés, en dehors des QPV, à des ménages appartenant au 1er quartile de ressources des demandeurs les plus pauvres ou des personnes relogées dans le cadre du Renouvellement Urbain.

Ce taux, qui est par défaut de 25 %, peut être ajusté par les Conférences Intercommunales du Logement (CIL) des EPCI concernés par la loi Egalité et Citoyenneté, à la hausse ou à la baisse, sous réserve que le taux global fixé pour l'EPCI soit respecté.

**En l'absence de préconisations de la part des Conférences Intercommunales du Logement des EPCI concernés par la CUS de l'Office à la date de rédaction de celle-ci, le taux légal minimal de 25 % s'applique.**

**Sur la CA de Colmar Agglomération** les objectifs d'attribution hors QPV varient :

- / pour les communes soumises à la loi SRU, à savoir Colmar, Horbourg-Wihr, Ingersheim, Turckheim, Wintzenheim : un objectif de 25 % d'attribution en dehors des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville,
- / pour les autres communes : un objectif fixé à 0 %, avec une logique de report sur les communes soumises à la loi SRU.

**Sur la CA de Mulhouse Alsace Agglomération** l'objectif d'attribution à des ménages du 1<sup>er</sup> quartile en dehors des QPV est fixé à 25 % pour 2021 après 2 années de progressivité (15 % en 2019, puis 20 % en 2020). Une classification des communes en fonction de leur soumission à la loi SRU et de la précarité de l'occupation a été réalisée et l'effort demandé est modulé selon la catégorie :

- / les groupes de communes SRU à l'occupation faiblement précaire (moins de 30% des occupants du parc social ont des revenus inférieurs à 40% du plafond PLUS) sont appelés à assumer une part nettement plus importante de l'objectif,
- / les groupes de communes SRU à l'occupation moyennement précaire (30% à 40% des occupants du parc social ont des revenus inférieurs à 40% du plafond PLUS) sont appelés à assumer une part légèrement plus importante de l'objectif,
- / les groupes de communes SRU à l'occupation fortement précaire (plus de 40% des occupants du parc social ont des revenus inférieurs à 40% du plafond PLUS) sont appelés à assumer une part moins importante de l'objectif.

Les communes non soumises à la loi SRU n'ont pas d'objectif particulier.

**Sur la CC de Thann-Cernay** les objectifs d'attribution hors QPV aux ménages du 1er quartile sont déclinés par territoire en différenciant les objectifs par groupes de communes présentant des indices de fragilité plus ou moins importants, avec un rééquilibrage progressif entre elles des attributions aux ménages du 1<sup>er</sup> quartile. Ce rééquilibrage tient compte :

- des capacités des communes à accueillir de nouveaux ménages dans leur parc social plus ou moins important ;
- des enjeux liés à la mobilité et à l'accompagnement des ménages les plus fragiles, ces services étant majoritairement pourvus dans les communes concentrant l'offre de logements sociaux.

**Les objectifs d’attribution de Saint-Louis Agglomération et de la CC de la Région de Guebwiller** n’ont pas encore été définis lors de la rédaction de la présente CUS.

Globalement, sur la période 2017-2020, l’Office s’est mis en mouvement et a informé ses CALEOL des engagements annuels quantifiés des attributions suivies de baux signés en-dehors des QPV, à respecter au niveau de chaque EPCI concerné par la présente CUS, vis-à-vis des ménages appartenant au 1<sup>er</sup> quartile.

L’évolution sur la période 2017-2020 est la suivante :

Taux d’attribution (baux signés) aux ménages Q1 (Art. L. 441-1 CCH)	2017	2020
<b>CA Mulhouse Alsace Agglomération</b>	21,2 %	18,6 %
<b>CA Colmar Agglomération</b>	9,8 %	13,0 %
<b>CA Saint-Louis Agglomération</b>	15,9 %	7,0 %
<b>Communauté de Communes de Thann-Cernay</b>	0 %	42,9 %
<b>Communauté de Communes de la Région de Guebwiller</b>	--	23,8 %
<b>Reste du département 68</b>	NC	NC
<b>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</b>	NC	NC

L’analyse des chiffres d’attribution aux ménages du premier quartile montrent une réelle difficulté à atteindre les objectifs fixés par les EPCI et une variation relativement importante selon les années.

L’adéquation des logements à la demande du fait d’un patrimoine essentiellement localisé en zone péri-urbaine et rurale ainsi que le respect du taux d’effort et du reste à vivre rendent difficile l’attribution à ce public malgré les efforts de l’Office et des membres des CALEOL.

## B. Orientations stratégiques et plan d’action

Habitats de Haute-Alsace est partie prenante dans les Conférences Intercommunales du Logement et les Conventions Intercommunales du Logement des 5 EPCI concernés par la présente CUS ainsi que dans le respect du PDALHPD et de la Convention de réservation préfectorale.

Dans ce cadre, l’Office s’engage à être en conformité avec les objectifs fixés sur l’ensemble des territoires du Haut-Rhin en tenant compte de la typologie des demandeurs et des logements disponibles ainsi que de la mixité sociale.

Les partenariats associatifs qui ont été négociés en 2021 dans le cadre de l’appel à projet « Accompagnement Vers et Dans le Logement » ont pour vocation d’aider l’Office et les membres de ses CALEOL à sécuriser l’entrée dans le logement des ménages concernés et prévenir les impayés et les expulsions.

## C. Engagements

<b>PS-1. Nombre d'attribution de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtième 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.</b>									
Pour l'indicateur PS-1, l'organisme ne transmet pas d'engagement à l'échelle départementale, s'il inscrit dans la convention ses engagements relatifs à tous les territoires du département concernés par les vingtième à vingt-deuxième alinéas de l'article L.441-1 du code de la construction et de l'habitation, dans lesquels il détient des logements locatifs sociaux.									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (département ou EPCI retenu par le Préfet)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Ventilation	Engagements annuels, en %					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
68 – Haut-Rhin	<b>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION HORS QPV</b>	OUI CIA 2019-2024	Communes périmètre CIA	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>COLMAR AGGLOMERATION</b>	OUI CIA 2018-2023	Communes périmètre CIA	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>SAINT-LOUIS AGGLOMERATION</b>	NON	Toutes les communes	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>CC THANN-CERNAY</b>	OUI CIA 2018-2023	Toutes les communes	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<b>CC REGION DE GUEBWILLER</b>	NON	Toutes les communes	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

## 4.4 Mutations au sein du parc social

### A. Etat des lieux

La question de la mobilité est un enjeu majeur pour Habitats de Haute-Alsace, avec 27,4 % des attributions 2020 qui ont concerné des mutations à l'intérieur du parc social, dont 11,7 % au sein du parc de l'Office et 15,7 % venant d'un autre bailleur social.

Habitats de Haute-Alsace favorise depuis de nombreuses années les mutations internes, pour permettre au plus grand nombre d'accéder au logement social et aux locataires en place de réaliser leur parcours résidentiel.

Habitats de Haute-Alsace étudie avec attention les demandes des locataires du parc social, en tenant compte des priorités qui sont déclinées dans sa politique d'attribution, à savoir :

- / rapprochement du lieu de travail,
- / rapprochement des lieux scolaires des enfants,
- / situation de sous ou sur occupation,
- / raisons de santé,
- / amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite,
- / relogement à la suite de sinistres (incendie, inondation, ...),
- / mutation dans un logement au loyer moins cher.

Face à la précarité et au vieillissement de la population, outre l'adaptation du logement, la mobilité est de plus en plus une nécessité pour accompagner les locataires dans leur parcours de vie. C'est pourquoi les équipes de l'Office ont été fortement sensibilisées à la bonne prise en compte des priorités susvisées lors de leurs analyses multicritères.

Toutefois, la mobilité au sein du parc de l'Office connaît des freins liés à :

- / un parc très « éclaté » sur le département du Haut-Rhin : dans 99\* des 102 communes où sont implantés ses logements familiaux, l'Office détient en moyenne 66 logements (avec une médiane à 30 logements). Le relogement des locataires qui souhaitent rester dans la commune où ils résident est donc parfois difficile à réaliser au sein de l'Office ;
- / une proportion de petits logements F1 et F2 représentant moins de 24 % du parc, rendant parfois l'accueil des personnes isolées difficile dans certains secteurs ;
- / de nombreuses personnes âgées souhaitant rester dans leur appartement par attachement affectif ou commodité, même s'ils sont en sous-occupation et n'ont pas l'accessibilité souhaitée.

\* Hors Guebwiller, Huningue et Sainte-Marie-Aux-Mines où le patrimoine de l'Office est issu de fusions avec des Offices municipaux ou intercommunaux, au sein desquels la moyenne est de 870 logements par commune.

Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'Office ou d'un autre organisme de logement social	2017	2020
<b>CA Mulhouse Alsace Agglomération</b>	29,1 %	26,3 %
<i>Dont en QPV</i>	16,7 %	42,9 %
<i>Dont hors QPV</i>	29,4 %	25,0 %
<b>CA Colmar Agglomération</b>	41,5 %	40,0 %
<b>CA Saint-Louis Agglomération</b>	24,7 %	36,6 %
<b>Communauté de Communes de Thann-Cernay</b>	28,6 %	57,1 %
<b>Communauté de Communes de la Région de Guebwiller</b>	--	23,2 %
<b>Reste du département 68</b>	24,4 %	23,8 %
<b>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</b>	<b>26,8 %</b>	<b>27,4 %</b>

Le taux de mutation au sein de l'Office de ses locataires ou locataires d'un autre organisme HLM est en légère hausse entre 2017 et 2020, mais ne reflète pas nécessairement les différentes réalités des territoires d'intervention de l'Office. En effet, le taux de mobilité au sein de M2A, de la CC de la Région de Guebwiller et de Colmar Agglomération est en baisse, alors que celui de Saint-Louis Agglomération est en hausse constante depuis 2017.

A noter qu'au sein de M2A, si le taux de mutation hors QPV montre une tendance à la baisse, en QPV la tendance est clairement à la hausse (de 16,7 % en 2017 à 42,9 % en 2020).

Les évolutions concernant la CC de Thann-Cernay ne sont pas significatives au vu du peu de logements dont l'Office est propriétaire sur ce secteur (53 logements représentant 0,6 % du parc).

Réalisations en nombre de mutations internes au sein du parc de l'Office :

	Réalizations			
	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Nombre de mutations internes	112 (12,49 %)	116 (12,37 %)	102 (11,00 %)	93 (11,73 %)

**Les mutations internes au sein du parc d'Habitats de Haute-Alsace sont plutôt stables, autour de 12 %, depuis 2017.**

## B. Orientations stratégiques et plan d'action

Au vu de l'état des lieux concernant les mutations au sein du parc social, Habitats de Haute-Alsace se donne, sur la période de la CUS, **un objectif de 25 % de mutations annuelles, y compris les mutations inter-bailleurs.**

Pour permettre d'atteindre cet objectif de mutations internes et externes, Habitats de Haute-Alsace s'engage à :

- / communiquer sur les possibilités d'un parcours résidentiel au sein du parc HLM (journal des locataires, site Internet, ...),
- / accompagner tous les demandeurs du parc HLM dans leurs démarches (constitution de la demande, visite, dossier FSL, ...),
- / diversifier l'offre (Résidence Seniors, PLAI, plus de F1 et F2 dans la production neuve) pour mieux répondre aux demandes des Seniors, des personnes à mobilité réduite ou défavorisées,
- / organiser une montée en compétence des personnels en charge des attributions sur le traitement des mutations,
- / identifier les situations de sous-occupation et rechercher avec les locataires des solutions adaptées aux besoins et attentes,
- / participer à toute dynamique inter-bailleurs visant à favoriser les mutations, y compris dans le cadre du relogement de locataires logés par des bailleurs concernés par le NPNRU, notamment avec les associés de la Société Anonyme de Coordination Rhénalia.

## C. Engagements

<b>PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.</b>									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Mutations de locataires du parc social au cours de l'année n-1 (2020), parmi le nombre total d'attribution		Engagements annuels en %					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
68 – Haut-Rhin	<i>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION HORS QPV</i>	44	25,0 %	26 %	26 %	26 %	26 %	26 %	26 %
68 – Haut-Rhin	<i>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION EN QPV</i>	6	42,9 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<i>MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION TOTAL</i>	50	26,3 %	27 %	27 %	27 %	27 %	27 %	27 %
68 – Haut-Rhin	<i>COLMAR AGGLOMERATION</i>	32	40,0 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<i>SAINT-LOUIS AGGLOMERATION</i>	26	36,6 %	26 %	26 %	26 %	26 %	26 %	26 %
68 – Haut-Rhin	<i>CC THANN-CERNAY</i>	4	57,1 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
69 – Haut-Rhin	<i>CC REGION DE GUEBWILLER</i>	38	23,2 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
68 – Haut-Rhin	<i>RESTE DU DEPARTEMENT 68</i>	67	23,8 %	22 %	22 %	22 %	22 %	22 %	22 %
68 – Haut-Rhin	<i>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</i>	<u>217</u>	27,4 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

<b>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.</b>						
	Prévision en nombre, par année					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Prévision du nombre de mutations internes	100	100	105	105	105	105

# TITRE 5 : Qualité de service rendu aux locataires : Etat des lieux et orientations

## 5.1 Etat du patrimoine selon la qualité de service rendu

Pour rappel, la loi Egalité et Citoyenneté de janvier 2017 prévoit que l'appréciation du service rendu doit notamment prendre en compte la qualité de la construction et des prestations techniques, la localisation et l'environnement de l'immeuble.

### 5.1.1 Méthodologie

Dans le cadre de l'élaboration de sa Convention d'Utilité Sociale, Habitats de Haute-Alsace a choisi de mettre en œuvre la méthodologie suivante :

- / constitution d'une base de données spécifique à partir d'une extraction d'éléments de cotation de l'attractivité de chaque ensemble immobilier, réalisée lors de la définition du Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029 de l'Office.
- / sélection de dix indicateurs environnementaux, sociaux et techniques, déclinés par EPCI, constituant les indices de la qualité du service rendu.

Les dix indicateurs, retenus pour établir la « photographie » de l'état du service rendu de chaque ensemble immobilier du parc de l'Office ont été détaillés chacun à travers deux à six sous-indicateurs pour objectiver au plus près la réalité de l'attractivité analysée.

Globalement chaque indicateur s'est vu attribuer une note allant de 100 (très bon), 80 (Bon), 40 (Moyen) ou 0 (Mauvais) et pour la performance énergétique de 100 (A et B), 80 (C), 60 (D) et 0 (E, F et G).

Il a ensuite été établi une cotation du service rendu (note sur 100), englobant l'ensemble de ces indicateurs pour chacun des groupes, avec l'application de la triple pondération suivante :

- Axe environnement : 33,3 %
  - / la localisation et l'image du groupe d'habitations : 33,3 %,
  - / la qualité de la desserte de transport : 33,3 %,
  - / les services de proximité : 33,3 %.
- Axe produit : 33,3 %
  - / la perception générale du bâti : 30 %,
  - / l'état des parties privatives : 25 %,
  - / l'état des parties communes : 25 %,
  - / la performance énergétique : 20 %.
- Axe fonctionnement social : 33,3 %
  - / le sentiment d'insécurité : 33,3 %,
  - / la vie sociale : 33,3 %,
  - / le vandalisme : 33,3 %.

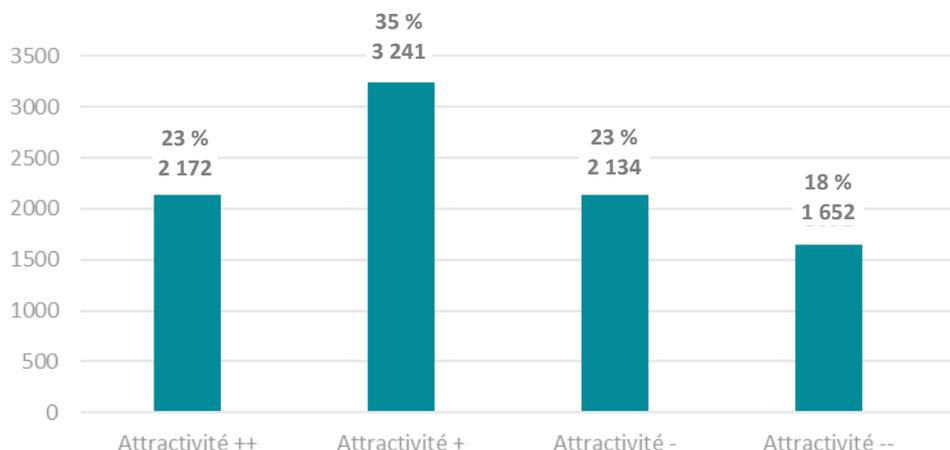
En fonction de la note globale obtenue, les résidences ont été classées en 4 catégories concernant leur attractivité vis-à-vis de la qualité du service rendu :

- / catégorie 1 : « Attractivité ++ », si la note attribuée est supérieure à 80,
- / catégorie 2 : « Attractivité + », si la note est comprise entre 65 et 80,
- / catégorie 3 : « Attractivité - », si la note est comprise entre 50 et 65,
- / catégorie 4 : « Attractivité -- », si la note est inférieure à 50.

## 5.1.2 Etat des lieux de la qualité de service rendu

Le tableau de synthèse ci-après, détaille la répartition du patrimoine de l'Office selon la qualité du service rendu sur la base du périmètre de la CUS soit 9 199 logements et 397 groupes d'habitations.

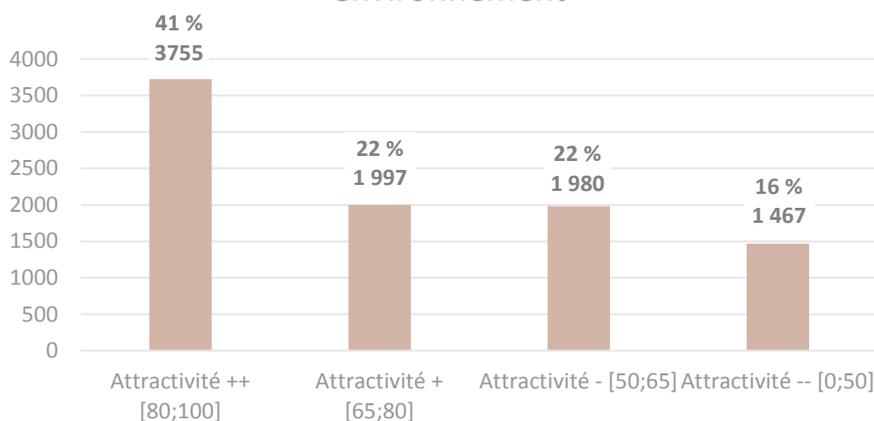
Répartition des notes d'attractivité globale



La répartition du niveau de la qualité de service rendu est équilibrée au niveau du parc de l'Office avec :

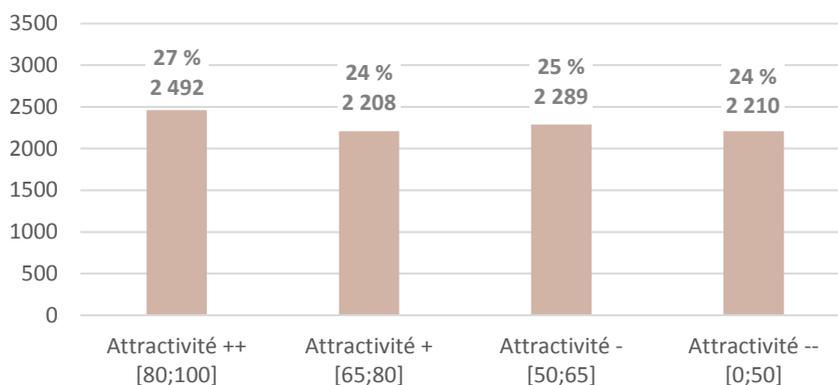
- / **58% des logements qui ont une attractivité positive au regard des indicateurs retenus, dont 23% ayant une attractivité forte,**
- / **23% des logements bénéficiant d'une attractivité plus faible, pour lesquels il conviendra d'être vigilant d'améliorer l'un ou plusieurs des éléments constitutifs de la qualité du service rendu,**
- / **18% des logements qui sont peu attractifs et doivent faire l'objet d'une attention particulière, notamment dans le cadre des programmes de réhabilitation et de maintenance en vue, de leur donner une nouvelle attractivité.**

Répartition des notes d'attractivité pour l'axe environnement



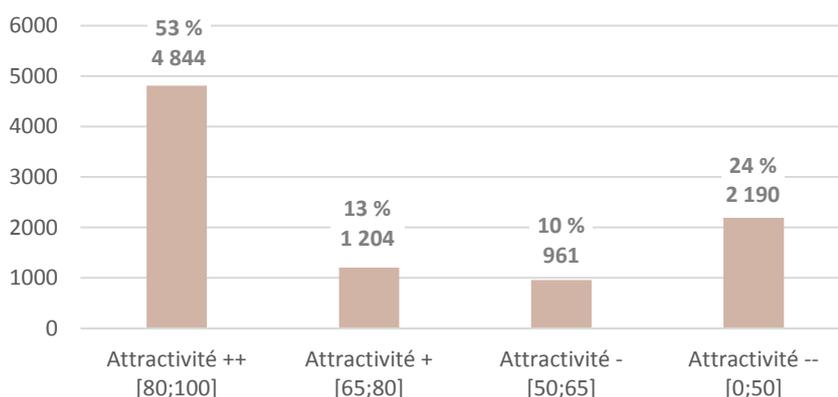
- / Plus d'un tiers du patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace (41 %), soit 3 725 logements, ont une attractivité « Environnement » élevée.
- / 22 % des logements ont également une attractivité « Environnement » positive.
- / 38 % du patrimoine a une attractivité plus faible sur l'axe « Environnement ».

### Répartition des notes d'attractivité pour l'axe produit



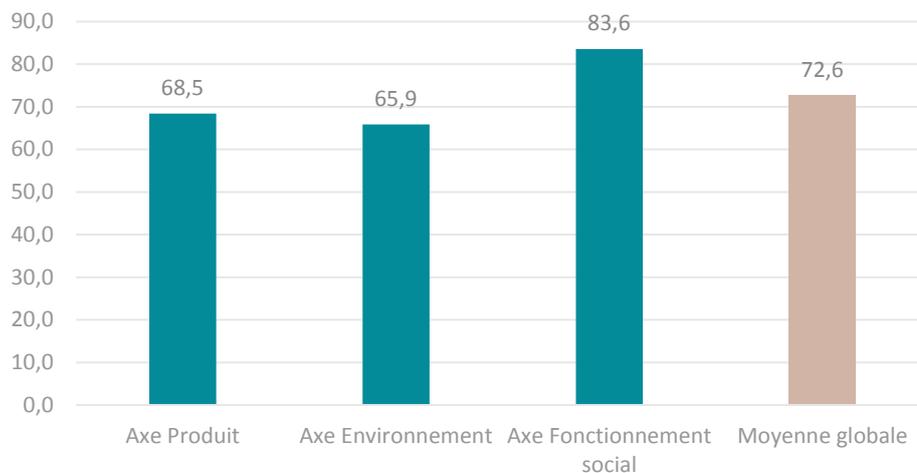
- / La répartition de l'attractivité « Produit » est équitable sur l'ensemble du patrimoine avec 51 % des logements en attractivité positive et 49 % en attractivité plus faible.

### Répartition des notes d'attractivité pour l'axe fonctionnement social



- / 66 % du patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace a une attractivité positive en terme de « Fonctionnement social ». Ces chiffres révèlent une réelle capacité de l'organisme à garantir le bien vivre-ensemble.
- / Toutefois, 34 % du patrimoine a une côte d'attractivité plus faible. Les résidences concernées font l'objet d'une attention particulière des équipes de proximité en termes de sécurité et de gestion des dégradations. Des partenariats locaux sont engagés, notamment avec les collectivités locales concernées pour coordonner les actions (télésurveillance, participations aux différents groupes locaux de prévention de la délinquance, ...).

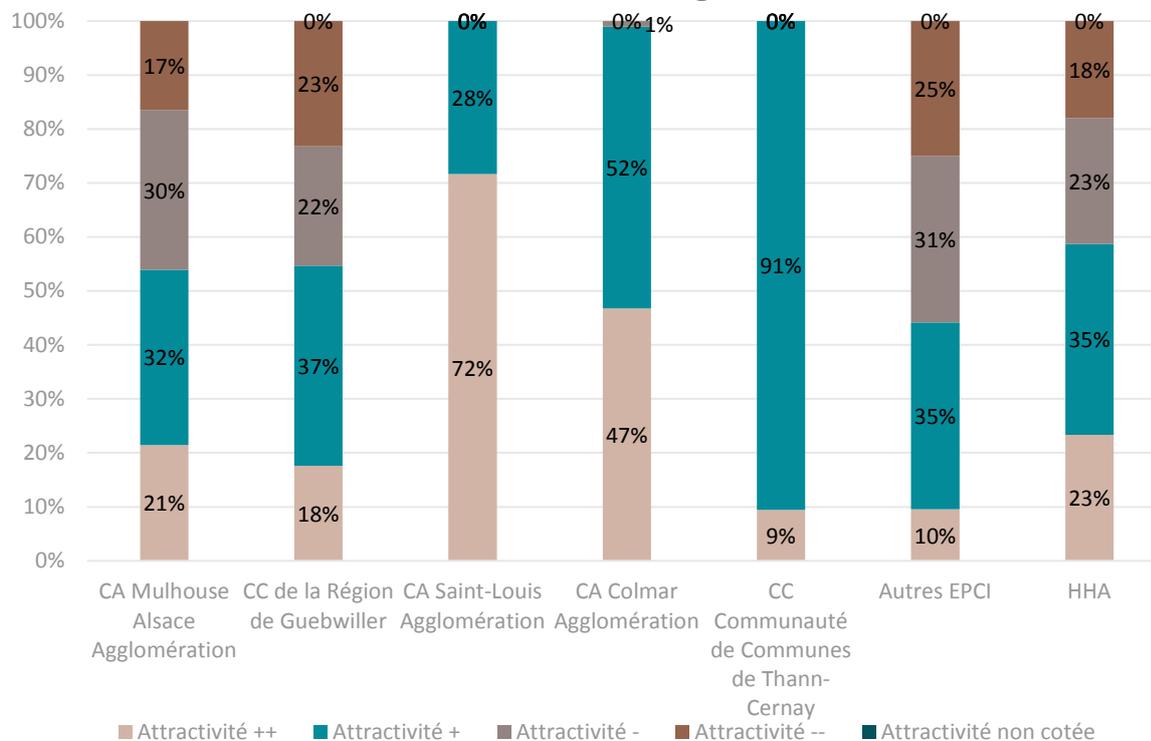
### Notes moyennes des axes composant l'attractivité



De manière générale le patrimoine de l'organisme présente de bonnes notes d'attractivité avec une note moyenne de 72,6/100.

### 5.1.3 Déclinaison du niveau de service rendu par EPCI

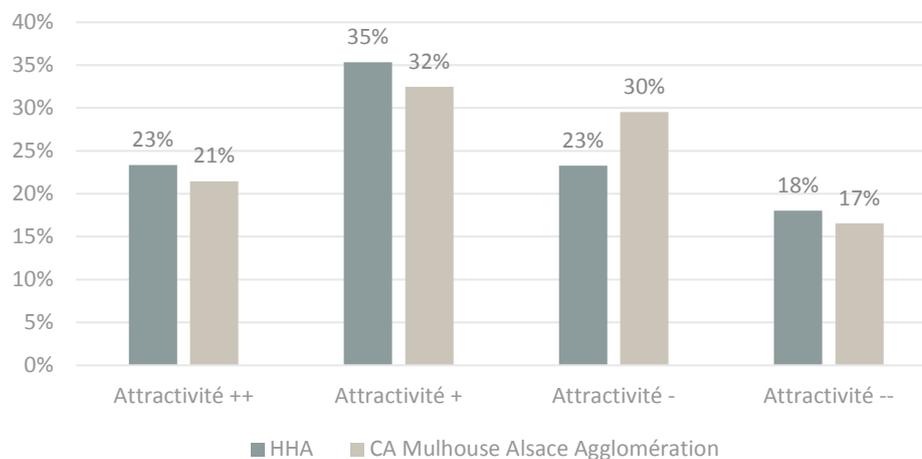
#### Répartition de l'attractivité du patrimoine par EPCI, en % du nombre de logement



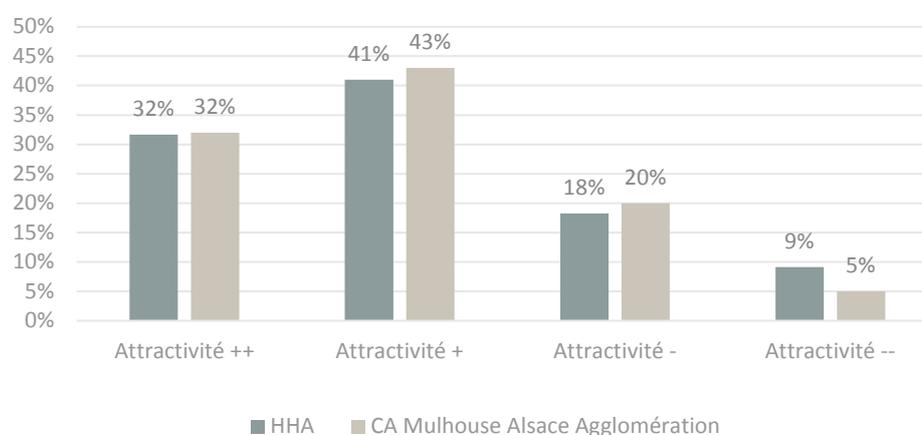
L'ensemble des EPCI d'implantation du patrimoine de l'Office présente une majorité de patrimoine attractif (à minima 50%). **Les EPCI présentant un patrimoine particulièrement attractif sont : Saint-Louis Agglomération (100%), CA Colmar Agglomération (99%) ainsi que la CC de Thann-Cernay (100%).**

## CA Mulhouse Alsace Agglomération

### Comparaison CA Mulhouse Alsace Agglomération vs HHA, en nb de logements



### Comparaison CA Mulhouse Alsace Agglomération vs HHA, en nb de résidences

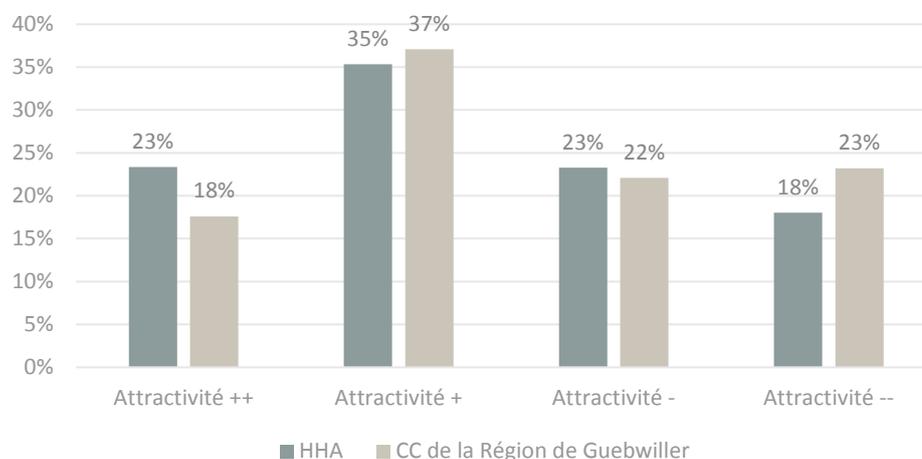


CA Mulhouse Alsace Agglomération	
<b>Total nb logements</b>	2410
<b>% du parc total</b>	26%
<b>Total nb résidences</b>	99
<b>% du parc total</b>	25%

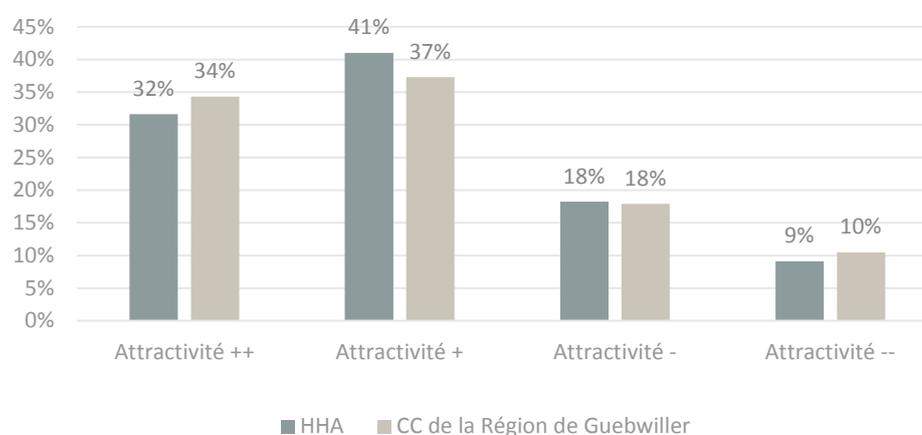
75 % des résidences d'Habitats de Haute-Alsace situées au sein de Mulhouse Alsace Agglomération bénéficient d'une bonne attractivité, proche de la moyenne de l'ensemble du parc de l'Office (73 %). La tendance est identique avec 25 % des résidences à plus faible attractivité, pour 27 % au niveau de l'ensemble du parc.

## CA de la Région de Guebwiller

### Comparaison CC de la Région de Guebwiller vs HHA, en nb de logements



### Comparaison CC de la Région de Guebwiller vs HHA, en nb de résidences

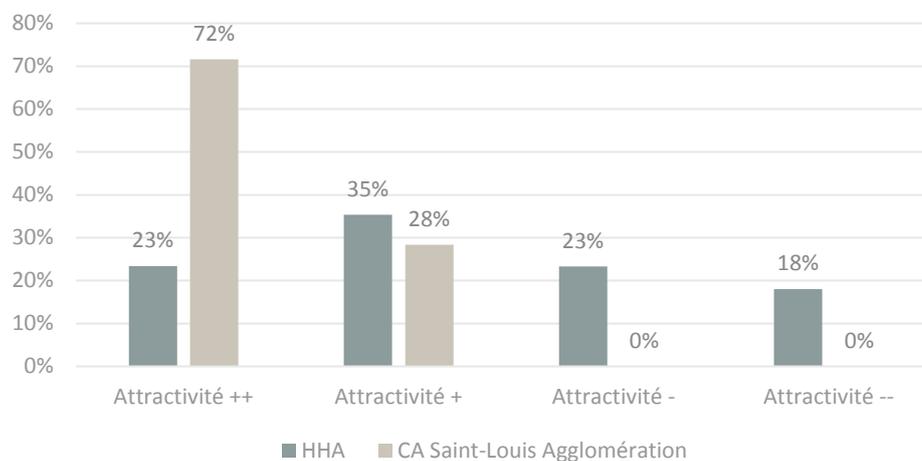


CC de la Région de Guebwiller	
<b>Total nb logements</b>	2012
<b>% du parc total</b>	22%
<b>Total nb résidences</b>	67
<b>% du parc total</b>	17%

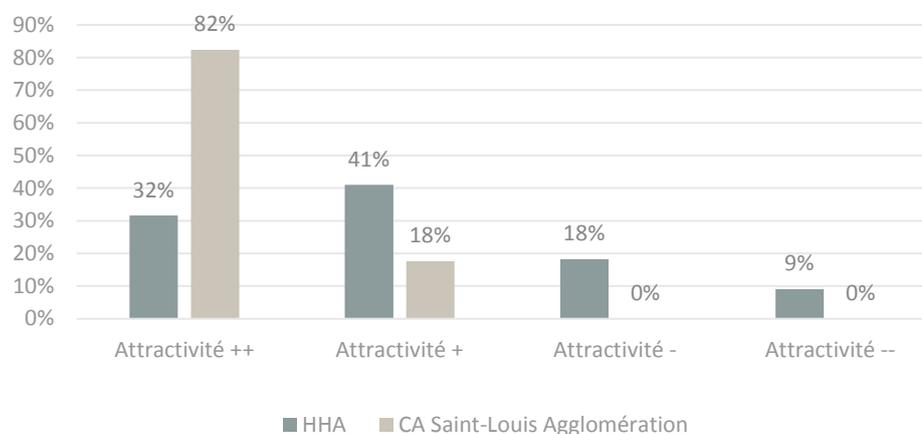
72 % des résidences de l'Office sur la CC de la Région de Guebwiller à une bonne attractivité, dont 34 % une attractivité élevée, alors que 28 % des résidences présentent une attractivité plus faible, principalement situées sur la commune de Guebwiller.

## CA Saint-Louis Agglomération

Comparaison CA Saint-Louis Agglomération vs HHA, en nb de logements



Comparaison CA Saint-Louis Agglomération vs HHA, en nb de résidences

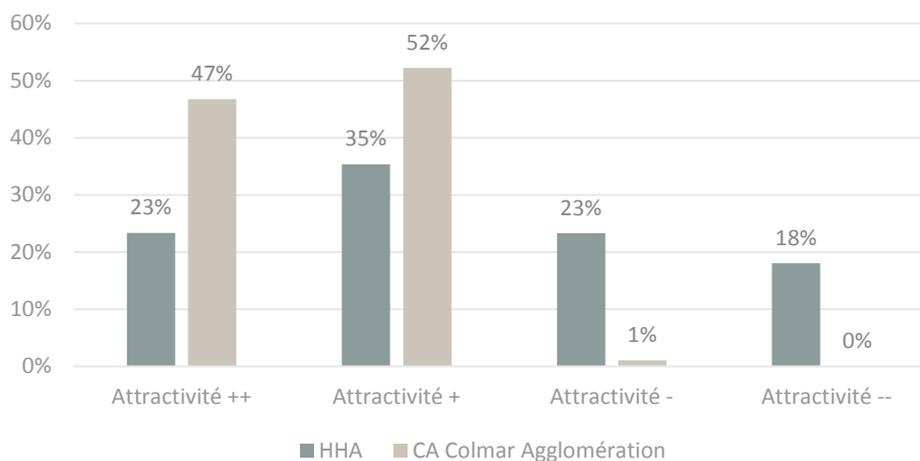


CA Saint-Louis Agglomération	
<b>Total nb logements</b>	<b>977</b>
<b>% du parc total</b>	<b>11%</b>
<b>Total nb résidences</b>	<b>34</b>
<b>% du parc total</b>	<b>9%</b>

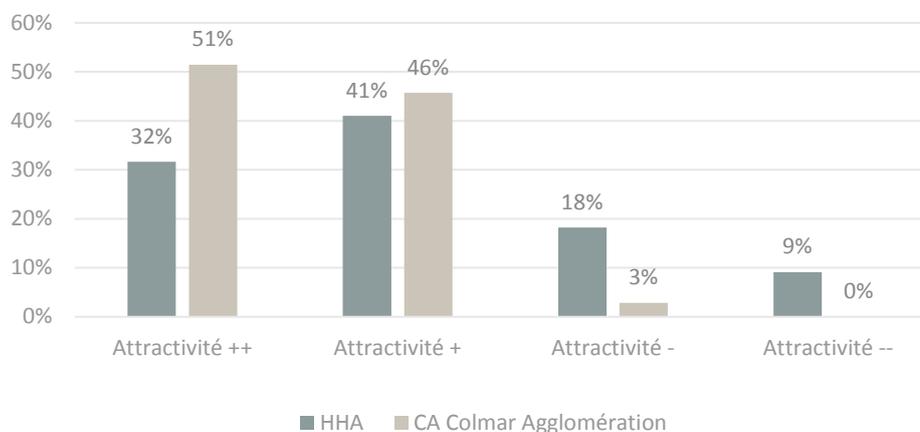
Le patrimoine de l'Office présent sur Saint-Louis Agglomération présente une bonne ou très bonne attractivité pour 100% des résidences.

## CA de Colmar Agglomération

Comparaison CA Colmar Agglomération vs HHA, en nb de logements



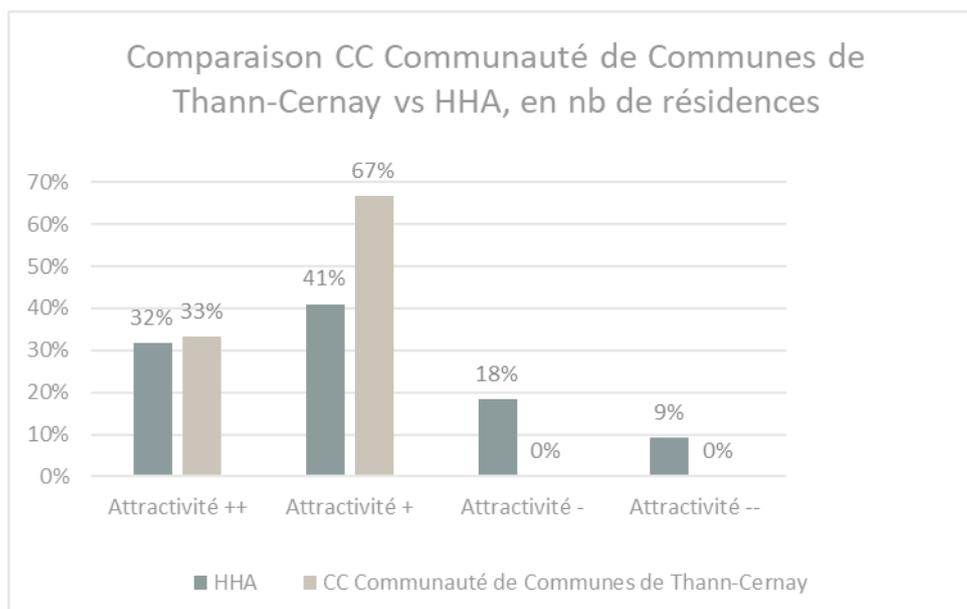
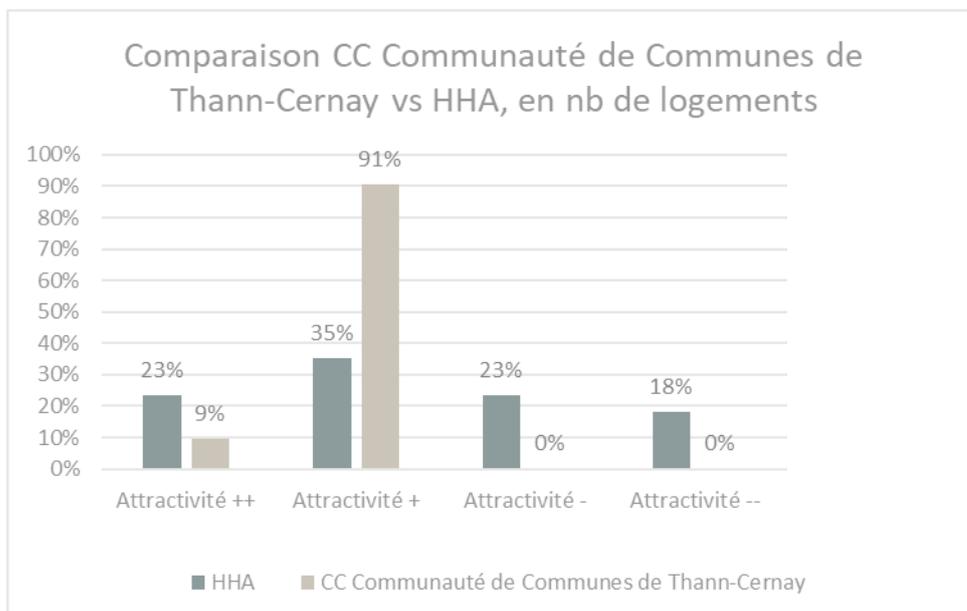
Comparaison CA Colmar Agglomération vs HHA, en nb de résidences



CA Colmar Agglomération	
<b>Total nb logements</b>	598
<b>% du parc total</b>	6%
<b>Total nb résidences</b>	37
<b>% du parc total</b>	9%

L'Office possède un patrimoine attractif sur Colmar Agglomération, avec 97 % des résidences ayant une attractivité positive et seulement 3 % ayant une attractivité plus faible.

## CC de Thann-Cernay



CC Communauté de Communes de Thann-Cernay	
<b>Total nb logements</b>	53
<b>% du parc total</b>	1%
<b>Total nb résidences</b>	3
<b>% du parc total</b>	1%

Le nombre de résidences d'Habitats de Haute-Alsace sur la CC de Thann-Cernay est faible (moins de 1 % du parc total de l'Office) mais leur attractivité est positive à 100 %.

## 5.2 Satisfaction des locataires

Habitats de Haute-Alsace a développé, de longue date, une approche de Qualité de Service rendu avec la création d'une Charte Qualité de Service dès 2007.

**L'évolution de l'organisation et des processus liés à la relation clientèle a conduit l'Office à s'engager dans une logique de certification Qualité qui a abouti en 2017, à l'obtention de la certification Qualibail® décernée par l'AFNOR.**

Ce référentiel est l'équivalent de la norme ISO 9001 appliqué à la gestion locative, et concerne 6 engagements de service déclinés envers les clients locataires de l'Office comme suit :

### 1- Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

Nous vous communiquons nos règles d'attribution et nous vous informons sur vos démarches de recherche de logement.

Nous vous communiquons la liste des logements disponibles (en agences ou sur notre site internet). Nous accusons réception de votre demande de logement sous 8 jours.

Avant passage en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements, nous vous proposons un entretien, physique ou téléphonique, pour cerner au mieux vos attentes.

Nous vous informons dans les trois jours de la décision de la Commission d'Attribution.

Nous établissons avec vous votre dossier de demande d'aide au logement et nous l'adressons à la Caisse d'Allocations Familiales.

### 2- Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.

Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité, de gaz ainsi que les garde-corps et les détecteurs de fumée ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.

Les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage (lorsqu'il est attenant) ont été changés.

Nous équipons votre logement d'ampoules basse-consommation ou de LED.

Des équipements hydro-économiques ont été installés sur votre évier, votre lavabo et sur la douche.

### 3- Assurer le bon déroulement de votre location

Nous recueillons votre avis dans les trois mois suivant votre installation (enquête).

Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : livret du locataire.

Nous vous communiquons sur notre site internet :

- le nom des administrateurs locataires élus vous représentant
- le plan de concertation locative
- les coordonnées locales de vos associations de locataires
- le nom et les coordonnées du médiateur Hlm de la consommation

Toute réclamation écrite concernant des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage, ... est enregistrée dans notre système informatique et fait l'objet d'une réponse dans les 8 jours sous forme :

- d'éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur de l'Office, proposition de rendez-vous, commande de travaux... Ou un refus motivé de sa non prise en compte,
- à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font l'objet d'un accusé de réception dans les 8 jours.

#### **4- Traiter vos demandes d'interventions techniques**

Pendant les heures ouvrées, nous agissons et prenons en compte vos demandes d'intervention technique :

- immédiatement si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours pour les anomalies graves,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes,
- et dans les délais propres à chaque contrat d'entretien.

Les rendez-vous pour les interventions techniques convenus avec vous ne peuvent être annulés le jour même (sauf force majeure) et vous être prévenus en cas de retard de plus de 15 minutes.

Nous vous communiquons le numéro d'appel de service d'urgences pour les interventions quand nos bureaux sont fermés : 0826 10 56 57 (Numéro Indigo 0,15 € TTC/min + surcoût éventuel selon opérateur).

#### **5- Vous informer, évaluer les interventions effectuées**

Les prestataires qui interviennent dans votre immeuble ont été sélectionnés et agréés.

Nos personnels et ceux de nos prestataires sont identifiables (carte professionnelle, tenue, attestation, etc...).

Nos personnels et nos prestataires laissent leur chantier propre lorsqu'ils interviennent dans votre immeuble ou dans votre logement.

Nous affichons le planning et les fréquences de nettoyage des parties communes dans l'immeuble. En cas de non-conformité, nous mettons en place un plan d'action.

Les produits utilisés pour le nettoyage bénéficient d'un label écologique.

Nous vous informons par affichage au moins 8 jours à l'avance des travaux planifiés dans votre immeuble (hors dépannages).

#### **6- Vous accompagner dans votre parcours résidentiel**

Nous vous contactons dans les 20 jours en cas de demande écrite d'échange ou d'adaptation de votre logement.

A la réception de votre congé, nous convenons avec vous d'un rendez-vous pour une visite conseil avant état des lieux, afin de vous informer du coût des éventuels travaux de remise en état restant à votre charge.

Nous vous informons sur notre site internet des biens proposés à la vente.

La mise en place des processus de gestion de Qualibail® a permis à l'Office de mieux s'organiser afin de maîtriser ses pratiques relatives à la relation aux clients.

Au-delà de cette formalisation, Habitats de Haute-Alsace s'est engagé dans le cercle vertueux de l'amélioration permanente.

Ainsi, le suivi régulier des indicateurs et ratios Qualibail® conduisent à des analyses des causes et à l'élaboration de plans d'actions sur les axes de développement retenus, dans le but d'améliorer sans cesse le service rendu aux clients-locataires.

### **A. Etat des lieux**

En 2019 l'Office a déployé des enquêtes de satisfactions par SMS via une plateforme en ligne (Avis Locataires). Cet outil est utilisé pour réaliser des enquêtes mensuelles en masse qui nous permettent d'augmenter le nombre de clients sollicités et de suivre en temps réel les résultats de ces enquêtes pour une meilleure réactivité.

En 2020, une application disponible sur smartphones (Collecte) a permis aux gardiens de l'Office d'effectuer des contrôles de propreté sur les différentes résidences et de remonter les anomalies au service en charge de la Qualité pour leur traitement.

Ce même système permet aux sociétés d'entretien, qui interviennent dans les résidences, de signaler leurs interventions sur site afin de pouvoir suivre leurs prestations et réagir en l'absence de confirmation de leurs interventions.

### Enquête triennale de satisfaction

Cette enquête, réalisée tous les 3 ans par l'ensemble des bailleurs sociaux, a été lancée pour la dernière fois en mars 2017 avec un taux de satisfaction de 90 % **de la part des locataires de l'Office.**

Le maintien d'un haut niveau de satisfaction confirme l'efficacité des actions et processus engagés par l'Office depuis de nombreuses années.

Il est à noter que l'enquête de 2020 a été reportée en 2021 en raison de la crise sanitaire.

Enquête de satisfaction triennale	2014	2017	Taux moyen des adhérents de l'AREAL
Taux de satisfaction globale	89 %	90 %	81 %
Satisfaction du rapport qualité/prix	83 %	84 %	77 %
Taux de recommandation	87 %	89 %	82 %

### Enquête mensuelle de satisfaction

Parallèlement à ce dispositif d'enquête triennale, l'Office réalise des enquêtes de satisfaction par SMS chaque mois, auprès d'un échantillon de locataires répartis sur l'ensemble de son parc, afin de mesurer la satisfaction sur différents thèmes.

En 2020 cette enquête a été adressée à 3 370 locataires : **83 % des répondants se sont déclarés globalement satisfaits d'Habitats Haute-Alsace et 87 % recommanderaient l'Office à leur entourage.**

### Enquête de satisfaction des nouveaux entrants

Afin de mesurer le degré de satisfaction des nouveaux locataires, l'Office sollicite les nouveaux entrants au travers d'une enquête après trois mois de présence dans leur logement.

**En 2020, 83 % des locataires enquêtés se sont déclarés satisfaits des prestations de l'Office.**

	Taux de satisfaction 2019	Taux de satisfaction 2020
Accueil et disponibilité du personnel	96 %	94 %
Traitement de la demande	91 %	85 %
Vie dans l'immeuble	80 %	80 %
Qualité du logement	75 %	72 %
Information	89 %	86 %

L'analyse de ces résultats permet à Habitats de Haute-Alsace de mettre en place un ensemble d'actions participant à l'amélioration continue du service apporté aux locataires.

Les axes d'amélioration identifiés en 2020 sont les suivants :

- / l'engagement d'une réflexion et d'un travail visant à améliorer le traitement des réclamations
- / l'engagement d'une réflexion et d'un travail visant à améliorer la propreté : l'Office a validé en CCL un référentiel qualité pour encadrer le nettoyage des parties communes de ses groupes d'habitations.

**Pour la première fois en 2020, des locataires et représentants de locataires ont été invités à participer aux groupes de travail sur ces deux thématiques, afin de prendre en compte leurs besoins et attentes dans les évolutions à venir.**

### **Enquête relative au contrat d'entretien Multiservices**

Habitats de Haute-Alsace a mis en place avec l'accord des locataires, depuis 2007, un contrat d'entretien Multiservices de ses logements couvrant une très grande partie des réparations à la charge des locataires.

Ce contrat permet à chaque locataire, sur simple appel téléphonique de faire intervenir le prestataire retenu pour réaliser un large panel d'interventions.

Une fois par an le prestataire procède également à une visite préventive de contrôle de l'ensemble des installations techniques sous contrat.

Depuis 2019, une plateforme en ligne (Intent) permet de partager les informations d'interventions du prestataire afin de pouvoir mieux informer les locataires.

De la même façon, le prestataire a désormais un accès aux enquêtes concernant le contrat Multiservices afin de pouvoir ajuster ses interventions.

## **B. Orientations stratégiques**

Depuis la création de sa Charte de Qualité de Service en 2007, Habitats de Haute-Alsace continue à innover et à améliorer ses pratiques en matière de Qualité de Service.

Dans ce mouvement, la certification Qualibail® obtenue en 2017 a été renouvelée par AFNOR en 2020 pour une nouvelle période de 3 ans.

**Le renforcement de l'écoute des locataires, via les enquêtes de satisfaction et le suivi des réclamations, constitue un axe majeur du management de la qualité portée par la certification Qualibail®.**

Au-delà de ces éléments de fond, **des projets numériques innovants seront mis en service courant de l'année 2021 :**

- / baux à signature électronique, pour simplifier l'accès au logement et limiter la masse de papiers générée par les différentes annexes qui sont à présent numérisées,
- / cellule de visio-diagnostic technique à distance, un « Doctolib technique » du logement, afin de gagner en réactivité et de favoriser la résolution des problèmes dès la première intervention, suite au diagnostic à distance,
- / nouveau site Internet orienté « Clients », demandeurs ou locataires, pour faciliter l'accès au logement et le parcours résidentiel ainsi que l'accès aux informations et services proposés par l'Office,
- / portail locataire, permettant à chaque client d'accéder à son compte personnel avec l'ensemble des documents le concernant, son compte locataire, la possibilité de signaler des modifications et de transmettre des documents, la possibilité de régler ses dettes, son loyer, ainsi que la possibilité de saisir lui-même ses réclamations.

L'accès aux procédures « papier » habituelles sont maintenues pour les demandeurs et locataires qui ne sont pas connectés ou qui ne sont pas suffisamment familiers avec le numérique pour accepter les nouveaux modes de communication.

## C. Plan d'action

La certification Qualibail®, qui garantit aux clients locataires une haute Qualité de Service rendu, impose également à l'Office une démarche d'amélioration continue qui se traduit concrètement par :

- / une formation régulière de l'ensemble des personnels impliqués dans la mise en œuvre d'un système de management de la qualité,
- / la constitution et le suivi mensuel d'indicateurs qualitatifs en lien avec les engagements Qualibail®,
- / la confirmation et la mise en place d'enquêtes de satisfaction variées :
  - nouveaux locataires ,
  - post-réhabilitations,
  - prestation d'entretien Multiservices,
  - locataires sortants,
  - satisfaction globale des clients locataires,
  - ...
- / la mise en œuvre d'actions de contrôle et de suivi sur sites :
  - contrôle de la propreté des résidences,
  - contrôle des prestations d'entretien (espaces verts, état technique du parc, etc...).
- / l'optimisation du suivi des réclamations reçues :
  - traçabilité de toutes les actions entreprises dans le cadre d'une réclamation reçue,
  - suivi mensuel des réclamations déposées et du respect des délais de traitement,
  - bilan annuel des réclamations reçues et des suites apportées,
  - audits de suivi (annuel) et de renouvellement (triennal) de certification de la qualité,
  - mise en œuvre de plans d'actions décidés par le comité de pilotage Qualibail® à l'issue de chaque audit.
- / La mise en œuvre de plans d'actions ciblés sur des thèmes précis :
  - audit propreté des parties communes,
  - mise en œuvre d'un partage d'information avec les partenaires et fournisseurs en vue de créer une plateforme informatisée de suivi des interventions techniques,
  - ...

## 5.3 Gestion des demandes et réclamations

### A. Etat des lieux

De nombreux collaborateurs de l'Office et plus particulièrement les personnels des agences de proximité, sont en contact quotidien avec la clientèle, qu'il s'agisse d'un locataire ou d'un demandeur de logement. Ils se doivent, à ce titre, d'apporter un service de qualité et être à l'écoute de leur interlocuteur, pour lui apporter la réponse la plus adaptée et respectueuse possible.

Pour ce faire, les signalements, sollicitations, demandes, réclamations ou plaintes reçus par les collaborateurs d'Habitats de Haute-Alsace font l'objet d'un enregistrement dans le progiciel de gestion intégré de l'Office par le biais d'un module « Réclamation » afin de garantir une conservation de l'évènement, son suivi, sa traçabilité et le bon déroulement de sa résolution.

Cet outil informatique étant commun à l'ensemble des personnels de l'Office, son emploi permet de garantir un accès partagé et transversal à l'information, par l'ensemble des collaborateurs.

Le volume et la nature des demandes saisies est un des indicateurs de l'activité des services, mais aussi des pratiques et de la qualité de service apportée par chacun aux clients. Dans ce but, cette activité est enregistrée, mesurée et analysée, pour améliorer la performance dans la qualité du service rendu aux clients.

Le département Qualité de Service et Maintenance est en charge du suivi des indicateurs de traitement des réclamations et de proposer, si besoin, des évolutions organisationnelles et opérationnelles aux différents services utilisateurs du module concerné.

	2016	2019	2020
<b>Nombre total de réclamations reçues</b>	7 610	6 802	7 200

Le nombre global des réclamations saisies par l'Office est en diminution depuis 2016.

- / 97 % d'entre elles sont enregistrées en agence,
- / 72 % sont traitées directement par les agences de proximité,
- / 78 % des demandes sont d'ordre technique,
- / 6 % sont liées à des troubles de voisinage.

Conformément aux engagements pris en matière de Qualité de Service, et dont le suivi est réalisé dans le cadre des indicateurs Qualibail®, toute demande reçue fait l'objet d'un traitement et d'une réponse aux demandeurs, dans les délais suivants :

- / Demande verbale (visite à l'agence, appel téléphonique) : 48 heures
- / Demande écrite technique (courrier, y compris par voie électronique) : 8 jours
- / Demande écrite pour trouble de voisinage (courrier, y compris par voie électronique) : 8 jours

#### **Le délai moyen constaté de prise en compte des demandes est de 1,5 jours en 2020.**

Par ailleurs Habitats de Haute-Alsace a mis en place une plateforme en ligne destinée au suivi de l'activité des principaux prestataires (Multiservices et chauffages collectifs dans un premier temps). Elle permet un suivi continu des demandes des locataires et des interventions réalisées par les prestataires afin de pouvoir fournir une information la plus actualisée possible aux locataires tout au long du traitement de leur demande.

## **B. Orientations stratégiques et plan d'action**

Les enjeux majeurs du suivi des réclamations locatives sont :

- / l'accessibilité aux services en charge de leur gestion,
- / la qualité des réponses apportées aux demandeurs,
- / la traçabilité des actions menées.

La prise en charge décentralisée des réclamations au niveau des 4 agences de proximité et de l'antenne du Val d'Argent est une préoccupation constante pour l'Office qui tient à garantir un traitement harmonisé à l'ensemble de ses locataires.

Pour optimiser et sécuriser ce dispositif essentiel à la qualité de service rendu, différents axes de progrès sont engagés, dont en particulier :

- / la mise en place d'un Portail locataires fin 2021, qui permettra aux clients de saisir directement leurs demandes et réclamations,
- / un travail avec les différentes équipes pour uniformiser les traitements autour de l'outil informatisé,
- / la création d'une cellule de visio-diagnostic, en avril 2021, permettant un gain de temps et d'efficacité lors des interventions techniques.

Par ailleurs, une réflexion sur la mise en œuvre d'un Centre de Relation Clientèle sera menée dès 2022 afin d'optimiser la réception et le traitement des demandes et réclamations pour augmenter la satisfaction des clients, à travers :

- / une meilleure accessibilité au service de gestion des réclamations,
- / une optimisation des processus de gestion internes,
- / l'accompagnement de la nécessaire digitalisation de la relation clients, tout en maintenant l'accès aux procédures classiques « papier » pour ceux qui ne sont pas connectés.

## 5.4 Lutte contre les impayés

### A. Etat des lieux

Le recouvrement des impayés est une priorité sociale et financière pour Habitats de Haute-Alsace.

Le taux d'impayés au 31 décembre 2020, présents et déménagés compris, se situe à 6,1 %.

Ce taux est maîtrisé à ce niveau depuis maintenant 3 années consécutives, alors que la médiane nationale 2018 était à 8,4 % et celle de 2019 à 8,5 %.

Afin de soutenir le travail de ses équipes et de maintenir ces bons résultats dans un contexte économique fragilisé par la crise sanitaire, l'Office a décidé de créer en 2021 le département Innovation Sociale et Recouvrement. Il a pour but d'apporter de nouvelles réponses pour faire face aux enjeux sociaux et sociétaux actuels.

En effet, la paupérisation croissante des locataires oblige l'Office à maintenir ses équilibres financiers tout en assurant un accompagnement social renforcé de ses locataires les plus fragiles. Pour ce faire, Habitats de Haute-Alsace est en perpétuelle recherche de solutions de solvabilisation de ses locataires et s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique forte de prévention des expulsions locatives, en accompagnant au mieux les locataires en difficultés tout en limitant les pertes financières pour l'Office.

Cette politique de prévention a permis d'augmenter de près de 40% les plans d'apurement proposés aux locataires en difficultés financières entre 2016 et 2020, concernant plus de 65% des personnes en impayés. De la même manière, les résiliations de baux ont diminué de près de 25%, représentant en moyenne moins de 4% des locataires en impayés et 18% des locataires en procédure contentieuse.

Les saisines de la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CAPEX) concernent quant à elles, sur la même période, près de 14% des locataires en impayés.

L'ensemble des actions menées auprès de ces publics fragilisés a permis une baisse de 15% du nombre de Concours de la Force Publique (CFP) obtenus sur la même période (moins de 4% des locataires en impayés et 15% des locataires en procédure contentieuse).

Le taux moyen de locataires expulsés est contenu à 0,6% des locataires en impayés et 3% des locataires en procédure contentieuse, toujours dans une concertation appuyée avec les autorités locales et les associations locales pour s'assurer de la prise en charge des ménages concernés.

L'équipe en charge de la lutte contre les impayés est composée de 10 personnes :

- / 4 chargées de recouvrement délocalisées en agence de proximité qui interviennent dès le premier impayé afin de solvabiliser les locataires concernés à travers les processus mis en place par l'Office avec le concours des partenaires locaux,
- / 3 chargées de contentieux (locataires présents et partis) qui gèrent les procédures judiciaires tout en orientant les locataires vers des solutions permettant de prévenir les expulsions et récupérer les sommes dues,
- / 3 conseillères sociales qui assurent des permanences deux jours par semaine en agence et se déplacent régulièrement à domicile en appui des chargées de recouvrement et de contentieux pour trouver des solutions amiables et soutenables pour les locataires concernés avec les partenaires locaux (CCAS, CMS, associations...)

**Le traitement global de l'impayé précontentieux et contentieux, associé à un accompagnement social adapté, vise à éviter que les dettes ne s'installent dans la durée et deviennent impossibles à résorber.**

Le maintien du contact avec les locataires en difficultés est une des conditions essentielles permettant leur accompagnement, notamment à travers les contacts téléphoniques, courriers, mails, SMS et visites à domicile. Les plans d'apurement (y compris les protocoles de cohésion en cas de résiliation de bail pour les bénéficiaires des APL) sont proposés largement après analyse des difficultés des ménages concernés. Dans le cadre de la solvabilisation des personnes concernées les équipes de l'Office mettent en œuvre de nombreuses actions : conseils budgétaires, ouvertures de droits, propositions de relogements et/ou orientation vers des partenaires (CCAPEX, travailleurs sociaux de la CeA, CCAS, associations...).

En complément de ces dispositifs, l'Office attribue régulièrement des logements à des associations à des fins de sous-locations à des personnes en difficulté (Armée du salut, Les Tournesols, Appuis, Aléos, Surso, Alsa ...). Ce sont 105 logements qui étaient ainsi loués au 31 décembre 2020.

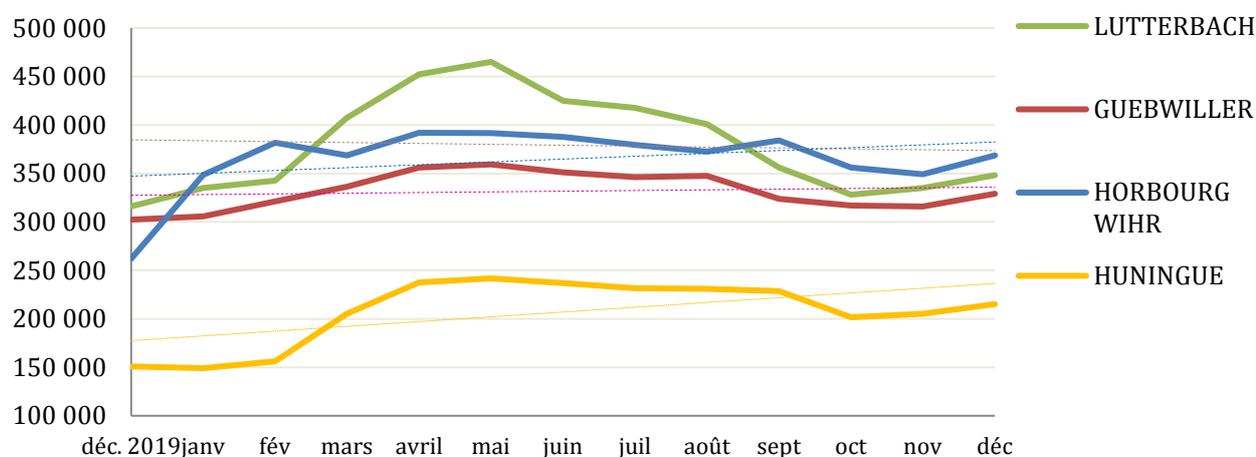
Il faut également noter que, dans le cadre de sa politique de prévention des expulsions, Habitats de Haute-Alsace a été **le premier bailleur social alsacien à mettre en œuvre un dispositif de bail de sauvegarde** en 2019. Ce dernier permet, sous couvert de l'accord de la CCAPEX, de renforcer les actions d'accompagnement entreprises auprès des locataires fortement endettés en procédure d'expulsion.

L'association partenaire (Appuis) prend le bail à sa charge le temps de travailler à la résolution des problèmes, notamment financiers, du locataire. Ce dernier ne subit donc pas l'éventuel traumatisme d'un déménagement qui vient s'ajouter à ses problèmes existants. Il peut reprendre le bail à son nom si les objectifs fixés sont atteints et sa situation stabilisée. Ainsi le locataire et le bailleur sont sécurisés pendant l'accompagnement.

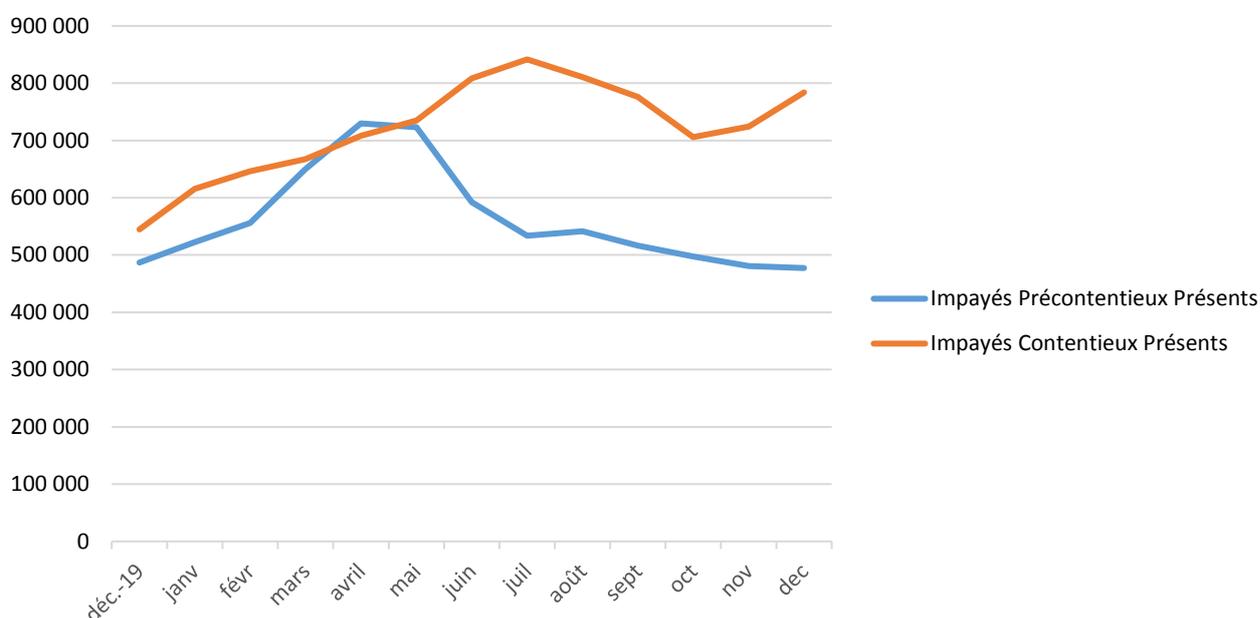
L'année 2020, avec les particularités de la crise sanitaire, a vu une augmentation sensible des impayés pendant la période du premier confinement de mars à mai 2020. Une démarche volontariste de prise de contact et d'accompagnement des locataires en difficultés a permis de retrouver un niveau d'impayés stabilisé à la fin de l'été 2020. Seuls les impayés des locataires en phase contentieuse sont restés supérieurs au niveau de début d'année, principalement à cause des reports successifs des procédures judiciaires liés aux grèves des avocats en début d'année 2020, suivi de la crise sanitaire liée au Covid-19.

Tableau d'évolution des impayés pour les locataires présents en 2020

(par agence - montants en euros)



*Tableau d'évolution des impayés pour les locataires présents en 2020  
(par nature précontentieux / contentieux - montants en euros)*



## B. Orientations stratégiques

Face à la paupérisation des demandeurs de logements (74 % disposent de revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources permettant l'accès au logement social) et à leur précarisation (26,1 % de familles monoparentales), Habitats de Haute-Alsace s'engage à favoriser l'accueil et le maintien des ménages défavorisés à travers la mise en place d'actions et de dispositifs spécifiques.

Ainsi, lors de toute attribution à un ménage défavorisé ou fragile financièrement, une attention particulière est portée à :

- / la localisation des logements permettant l'accueil (grille de « fragilité sociale »),
- / la mise en place des garanties financières nécessaires (FSL, Action Logement, ...),
- / la mobilisation de mesures d'accompagnement social (ASLL, AVDL, suivi par les conseillères sociales de l'Office).

Pour garantir un accueil réussi des ménages notamment fragiles financièrement au sein du parc de l'Office, les conseillères logement, qui instruisent les dossiers des demandeurs, **s'assurent systématiquement que chaque demandeur est suivi et accompagné par un travailleur social pour mener à bien ses démarches.**

Si cela n'est pas le cas, elles proposent de mettre le demandeur en relation avec les services sociaux territoriaux concernés.

Les conseillères logement proposent également à ce public spécifique :

- / un entretien avec une conseillère sociale de l'Office, avant ou après attribution, pour réaliser un diagnostic et analyser finement les moyens d'optimiser leur solvabilité,
- / une prise en charge intégrale de leur demande APL à travers l'application en ligne IDEAL de la CAF, qui est connectée au progiciel de gestion de l'Office,
- / la constitution du dossier de demande d'aide du FSL avec l'appui des services sociaux pour l'obtention du dépôt de garantie et d'une garantie de paiement des loyers,
- / la possibilité de réaliser la demande de FSL auprès d'une conseillère sociale de l'Office si aucun travailleur social n'est en charge du ménage,

- / une mesure d'accompagnement social lié au logement pour les ménages les plus fragiles, voire un accompagnement plus poussé dans le cadre des partenariats FNAVDL.

Les partenaires réguliers sollicités par l'Office sont :

- / les espaces solidarité / CMS relevant de la Collectivité européenne d'Alsace,
- / les CCAS,
- / les épiceries solidaires,
- / les associations (Aléos, Appuis, Alsa, Armée du Salut, Accès, Surso, ...)
- / la CAF, la CPAM,
- / les fournisseurs d'énergies,
- / les comités locaux de santé mentale,
- / les carrefours sociaux.

Le travail collaboratif avec ces partenaires, la mise en place de référents et le partage des informations sont essentiels à une optimisation des actions engagées en vue d'une meilleure prise en charge des difficultés des locataires concernés.

Les partenariats mis en place dans le cadre de l'appel à projets 2021 du FNAVDL permettent de faciliter un accès sécurisé au logement pour des publics prioritaires, de permettre une meilleure intégration dans leur nouvel environnement ainsi que d'agir en prévention des impayés et des expulsions.

De la même façon, les locataires en place bénéficient des services de gestion du précontentieux et contentieux appuyés par les conseillères sociales afin de trouver, quel que soit le stade de la procédure, une solution permettant d'éviter l'expulsion et de limiter l'évolution des impayés.

La création du Département Innovation Sociale et Recouvrement en mai 2021 vise à optimiser les interventions des collaborateurs du précontentieux, du contentieux et de l'action sociale tout en renforçant les différents partenariats, notamment avec les associations locales telles que Appuis, Armée du Salut ou Aléos.

La convention AVDL sus-citée permet également d'aller au-delà de cet accompagnement en s'appuyant sur les compétences d'une association capable de réunir une équipe multidisciplinaire afin de traiter tous les aspects de la problématique, notamment pour les ménages en rupture de situation professionnelle ou familiale affectant leur capacité à se maintenir dans le logement.

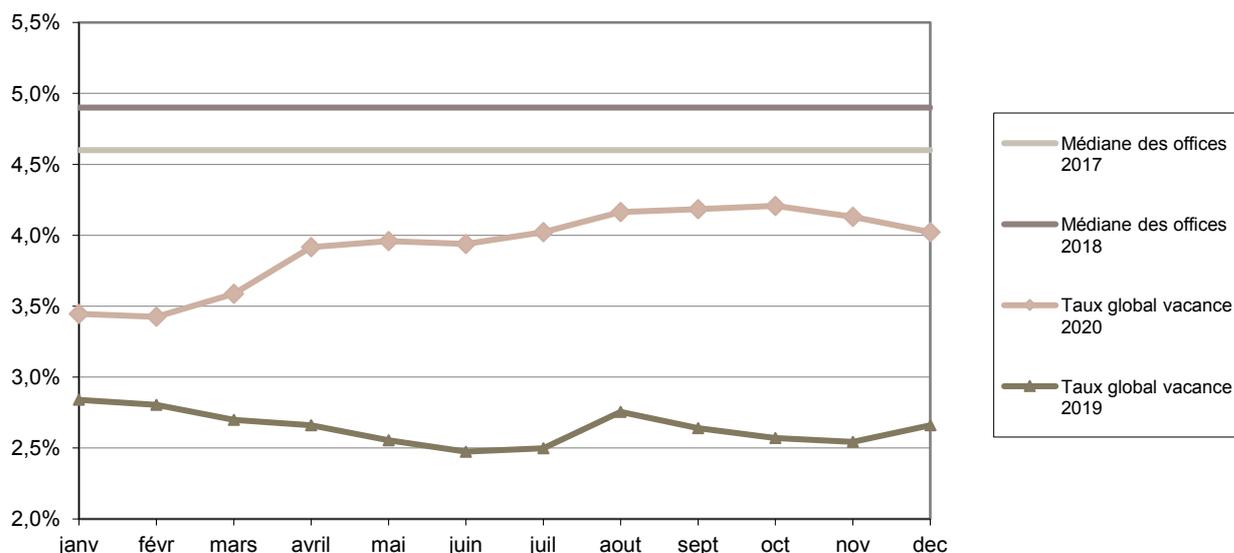
## 5.5 Gestion de la vacance

### A. Etat des lieux

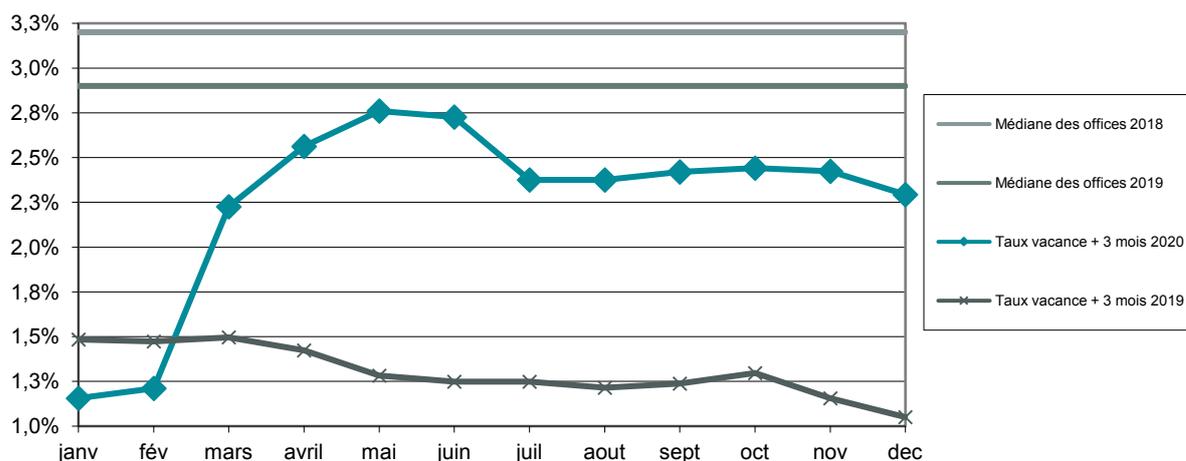
Habitats de Haute-Alsace présente depuis plusieurs années un taux de vacance globale nettement inférieur à la médiane nationale et départementale.

- / **La vacance globale de l'Office s'élève à 3,9% en 2020 soit une moyenne inférieure à la médiane observable en 2019 sur le parc national (4,6%).** Néanmoins ce niveau de vacances est supérieur aux niveaux habituels de l'Office. Deux raisons expliquent cette augmentation :
  - o d'une part l'intégration de l'ex Office de Val d'Argent Habitat au 1<sup>er</sup> janvier 2020, avec un taux de vacance structurellement élevé (17,3%),
  - o d'autre part la crise sanitaire, qui a engendré un nombre de résiliations beaucoup plus important au deuxième semestre par rapport aux années précédentes, et une réelle difficulté, pour les entreprises qui remettent les logements en état, d'intervenir avec réactivité, tous les bailleurs ayant repris en même temps les travaux laissés en suspens pendant le confinement.

### Evolution du taux global de vacance 2020



### Evolution du taux global de vacance 2020 de + de 3 mois



Précurseur sur la problématique de la vacance, en partie liée à la répartition géographique de son parc hors agglomération, l'Office s'est doté d'outils efficaces pour limiter la vacance de logement (informations des logements vacants sur des sites internet spécialisés, réduction des délais de remise en état des logements dégradés, CALEOL bimensuelles, ...).

Trois grands types de vacance sont déclinés au sein de l'Office :

- / la **vacance commerciale** : logements disponibles à la location, pour lesquels des candidats peuvent être positionnés en CALEOL,
- / la **vacance technique** : logements qui sont libres mais dans lesquels des travaux plus ou moins lourds doivent être réalisés avant de pouvoir les proposer à la location,
- / la **vacance stratégique** : logements destinés à la vente HLM, logements destinés à la démolition et logements réservés pour des locataires dont les logements vont être démolis.

La vacance commerciale structurelle est généralement faible, à l'exception de l'année 2020 qui est atypique, et s'explique notamment par les deux phénomènes suivants :

- / la situation des logements, en partie dans de petites communes éloignées des centres urbains, peu desservies en transports en communs, avec peu de commerces et de services (Sainte-Marie-Aux-Mines, Sainte-Croix-Aux-Mines, Labaroche, Le Bonhomme, Hindlingen ...),
- / la typologie des logements de type F1/F2 situés dans des Résidences réservées aux Seniors, mais ne disposant pas de services intégrés.

Un programme de démolitions sur les communes de Sainte-Croix-Aux-Mines et Sainte-Marie-Aux-Mines pour un total de 76 logements est prévu afin de diminuer localement la vacance due à une offre supérieure à la demande sur ces territoires en recherche d'une nouvelle attractivité.

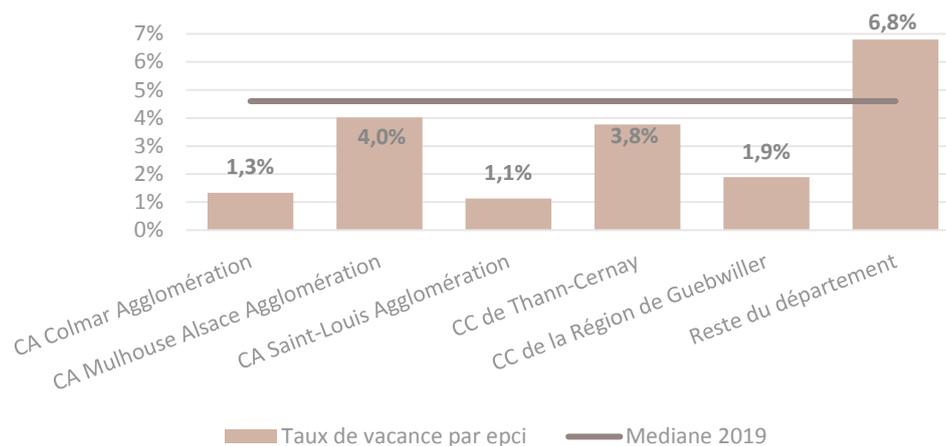
Par ailleurs, l'effort soutenu depuis plusieurs années en termes de maintenance et de travaux de remise en état lors de la relocation des logements est un vrai atout pour limiter la vacance. Il se traduit par un coût de maintenance de 823,00 € par logement en 2019 pour une médiane du groupe de référence à 614,00 €. Cela permet de maintenir une bonne attractivité du parc dans le respect de nos engagements de qualité de service, issus notamment du référentiel Qualibail®.

#### Répartition de la vacance par type au 31 décembre 2020

Typologie de vacance	Nombre de logements concernés	Part du parc
<b>Vacance globale</b>	370	4,0 %
<b>Vacance commerciale</b>	173 dont 97 de +3mois	1,9 %
<b>Vacance technique</b>	105	1,14 %
<b>Vacance stratégique</b>	92	1,0 %

Il faut préciser que la vacance stratégique est fortement concentrée sur le secteur du Val d'Argent en prévision de 76 démolitions prévues en 2022, représentant 83 % de ce type de vacance.

#### Taux de vacance par EPCI



La répartition par EPCI du taux de vacance montre une réalité contrastée selon les territoires, allant de 1,1% à 4,0% à fin décembre 2020. Le taux moyen sur le reste du département du Haut-Rhin est bien supérieur, en particulier sous l'effet de la CC du Val d'Argent qui culmine à 18,8% et pour laquelle un programme de démolition est prévu. Il convient également d'ajouter que l'année 2020 a été particulière au regard de la vacance dans le cadre de la crise sanitaire et du confinement au printemps. Le taux de dénonciation de baux a ensuite été plus important qu'à l'accoutumée jusqu'à la fin de l'année, alors que

les entreprises avaient, dans le même temps, des difficultés à honorer tous les chantiers de rénovation qui ont redémarré simultanément.

## B. Orientations stratégiques et plan d'action

L'Office va se consacrer à l'abaissement du taux de vacance en rattrapant les retards pris en raison de la crise sanitaire et en diminuant la vacance sur le territoire du Val d'Argent par des actions ciblées et l'avancée des projets de démolitions engagés.

**L'objectif sur la période 2021-2026 est de maintenir le taux de vacance commerciale global au niveau de l'Office autour de celui de fin 2019 soit 2,7 %.**

## 5.6 Maîtrise des loyers et des charges

### A. Etat des lieux

La politique de loyers menée annuellement par l'Office doit permettre de dégager les moyens nécessaires à sa politique patrimoniale et sociale en couvrant les dépenses de fonctionnement et d'investissement.

Face à un contexte socio-économique difficile, l'évolution des loyers doit tenir compte à la fois de la dégradation structurelle des revenus d'une grande partie des locataires et des coûts de fonctionnement, de production et d'entretien en augmentation constante.

De plus, la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité en 2018 a amputé le chiffre d'affaires de l'Office de 1,5 millions d'euros en 2018 et 2019 et près de 2,5 millions d'euros à partir de 2020.

Les loyers des logements conventionnés sont calculés soit à la surface corrigée, soit à la surface utile pour les immeubles les plus récents. Il en est de même pour les loyers plafonds fixés par les conventions APL.

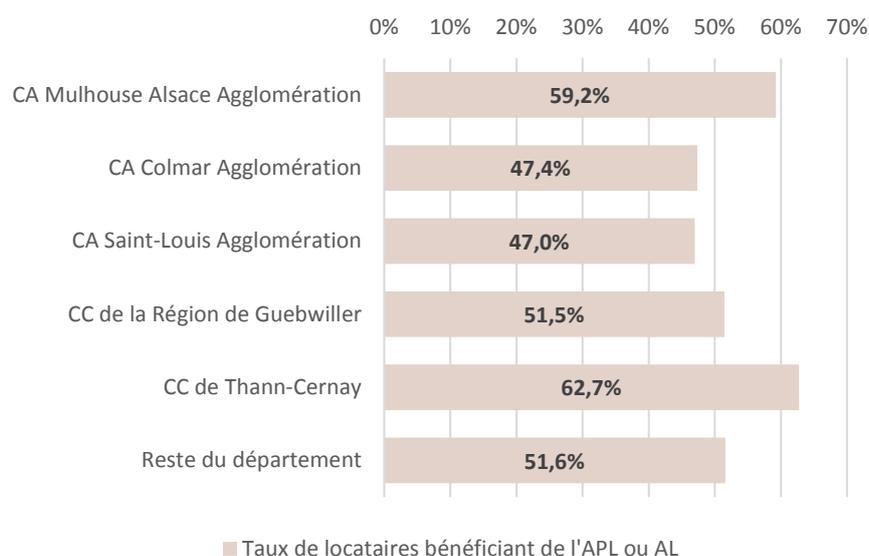
La politique des loyers doit permettre à Habitats de Haute-Alsace de mener à bien les orientations stratégiques contenues dans son Plan Stratégique du Patrimoine, la Convention d'Utilité Sociale et ses Projets d'Entreprise.

Néanmoins, pour tenir compte de la paupérisation croissante des locataires et de la nécessité de maintenir un parc réellement accessible aux plus fragiles, **une politique différenciée d'augmentation des loyers est proposée depuis 2019**. Elle consiste notamment à appliquer une augmentation inférieure à l'indice IRL du 2<sup>ème</sup> trimestre dans certains cas (résidences financées en PLAI par exemple) et parfois à neutraliser l'augmentation pour certaines résidences (réception d'une réhabilitation thermique par exemple).

Le Conseil d'Administration de l'Office autorise également à minorer, si besoin, les loyers à la relocation pour des logements situés en zone détendue, connaissant une vacance chronique ou lorsqu'il s'agit de reloger un ménage qui doit trouver un logement plus petit et moins cher. La baisse peut aller jusqu'à 20 % après analyse, au cas par cas, par les services de l'Office.

**Enfin, au 31 décembre 2020, près de 53 % des locataires d'Habitats de Haute-Alsace sont bénéficiaires de l'APL ou AL, couvrant 20,6 % des loyers de l'Office.**

### Taux de locataires bénéficiant de l'APL ou AL



## B. Orientations stratégiques et plan d'action

La moyenne des loyers de l'Office à fin 2020 s'établit à 5,47 € par m<sup>2</sup> habitable avec une surface moyenne de 67 m<sup>2</sup>. Le loyer moyen quittancé, hors charges, est donc de 366,50 €.

La politique des loyers menée par l'Office a permis de ne pas créer de décalages majeurs, notamment entre le prix pratiqué au m<sup>2</sup>, l'occupation sociale et la qualité du service rendu.

### **L'Office a donc décidé de ne pas s'engager dans une révision générale de ses loyers.**

Concernant les charges locatives, aucune orientation nouvelle de gestion n'est prévue, la gestion des montants de provisions et de leur régularisation annuelle étant jugées satisfaisantes.

Toutefois, des optimisations de charges sont prévues, en lien notamment avec la mise en œuvre généralisée d'équipements plus économes en fluides, dans le cadre des interventions curatives et préventives du prestataire Multiservices de l'Office (robinets économes, ...).

De même, le plan d'isolation de combles et de sous-planchers, ainsi que le changement de 500 chaudières dans le cadre de l'inscription en 2020 de l'Office au dispositif Coup de Pouce ouvrant droit à des Certificats d'Énergie, devraient permettre une baisse des charges liées au logement (chauffage) pour les locataires concernés, outre les réhabilitations thermiques et les changements de composants prévus dans le PSP 2020-2029 de l'Office.

## 5.7 Accessibilité du patrimoine

### A. Etat des lieux

L'Office agit en réponse à la demande présente sur le patrimoine, notamment au travers de budgets dédiés par agence. Ces budgets permettent l'adaptation des logements au fur et à mesure des besoins des locataires en place.

Ils s'inscrivent dans la politique de maintien à domicile des Seniors et personnes en perte d'autonomie.

Au 31 décembre 2020, le patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace se répartit de la manière suivante :

- / 7 626 logements non accessibles à des personnes à mobilité réduites,
- / 1 085 logements accessibles mais non adaptés à des personnes à mobilité réduites,
- / 488 logements accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduites.

**Près de 17% du parc est accessible aux personnes en perte de mobilité** (hors foyers et caserne de Gendarmerie).

Une partie de ces logements a également fait l'objet d'adaptations, c'est-à-dire d'une modification d'un équipement (par exemple le remplacement d'une baignoire par une douche, le positionnement de prises à mi-hauteur...) ou du cadre bâti (par exemple déplacement de cloison pour la giration d'un fauteuil), pour faciliter l'autonomie d'une personne, que ses besoins soient liés à l'âge ou au handicap.

Les groupes disposant d'un ascenseur représentent, au 31 décembre 2020, 2 152 logements, dont :

- / 1 235 logements non accessibles à des personnes à mobilité réduite,
- / 659 logements accessibles mais non adaptés à des personnes à mobilité réduite,
- / 220 logements accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduites.

Début 2010, l'Office avait lancé un programme d'investissements de près de 2 M€ pour améliorer l'accessibilité de son patrimoine avec une attention particulière sur les groupes disposants d'un ascenseur.

1 235 logements desservis par un ascenseur n'ont toutefois pas pu être rendus accessibles, du fait de complexité domaniale (impossibilité de mettre une rampe extérieure du fait de la limite de propriété privé/public) et de la complexité technique (présence de marches dans le bâti pour accéder à l'ascenseur)

## B. Orientations stratégiques et plan d'action

Afin de prendre en compte le vieillissement de la population et d'accompagner les politiques publiques autour de cet enjeu de société majeur, Habitats de Haute-Alsace a développé depuis plus de 10 ans un concept d'habitat spécialement adapté aux Seniors.

Aujourd'hui, 38 résidences représentant 866 logements sont occupées uniquement par des personnes âgées.

L'accompagnement du vieillissement de la population reste une priorité pour l'Office avec **la construction en moyenne d'une à deux nouvelles Résidences Seniors par an, représentant entre 20 et 30 logements et environ 30 % de la production totale.**

L'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) constitue également une préoccupation constante pour l'Office, afin d'offrir une réponse adaptée au plus grand nombre de personnes vieillissantes ou en situation d'handicap.

Près de 500 logements sont aujourd'hui adaptés à l'accueil de personnes à mobilité réduite et **toute demande d'adaptation d'un logement en particulier est étudiée favorablement par les services de l'Office.**

Le nouveau département de l'Innovation Sociale et du Recouvrement de l'Office est chargé de mettre en œuvre une « politique patrimoniale Seniors » permettant d'anticiper les futurs besoins des Seniors, de renforcer l'accessibilité des groupes notamment lors des réhabilitations, d'optimiser l'adaptation des logements actuels et les relogements proposés dans le cadre du parcours résidentiel et dans l'ambition du maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie.

**L'étude de l'obtention du label Habitat Senior Services® sera menée dans ce cadre, ainsi qu'une généralisation de l'amélioration de l'accessibilité des parties communes, tant pour les groupes réhabilités à forte présence de personnes âgées que pour ceux non accessibles mais équipés d'un ascenseur.**

Le renforcement des services dédiés à la personne avec des partenaires associatifs est également à l'étude, afin d'offrir aux locataires de l'Office la plus large palette possible de services visant à leur permettre un maintien à domicile le plus longtemps possible.

## C. Engagements

<b>SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.</b>									
<b>Numéro et nom du département</b>	<b>Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)</b>	<b>Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre n-1 (2020)</b>		<b>Engagements annuels, en %</b>					
				<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
<i>68 – Haut-Rhin</i>	<i>Ensemble du Département</i>	1573	17,1%	17,3%	17,3%	17,6%	17,8%	18,0%	18,1%

# TITRE 6 : Améliorer la performance de la gestion des logements

## A. Etat des lieux

L'Office dispose d'une santé financière solide et son exploitation courante est excédentaire.

La Banque de France a attribué en 2019 la cotation D3+ à l'Office pour sa gestion, cette cotation reconnaît sa forte capacité à honorer ses engagements financiers à un horizon de trois ans, la cotation maximum étant D3++.

Au 31 décembre 2019, dernier bilan arrêté, le résultat de l'Office s'élève à 5 960 K€ et le résultat d'exploitation sur l'activité locative s'élève à 3 357 K€, représentant 8,6 % des loyers de l'année.

L'effort de maintenance courante est soutenu à hauteur de 7,55 M € soit 823,00 € par logement (médiane nationale 2019 du groupe de référence : 614,00 € par logement).

L'autofinancement net atteint 6 030 K€, soit 15,4 % des loyers et 657,00 € par logement (médiane nationale 2019 : 447,00 € par logement).

La santé financière de l'Office lui permet d'envisager sereinement un maintien de ses fondamentaux financiers, dans le contexte socio-économique contraint et incertain dans lequel est élaborée la présente CUS.

En tant qu'organisme présent dans plus de 110 communes du Haut-Rhin, Habitats de Haute-Alsace supporte des coûts de gestion élevés pour assurer une gestion patrimoniale et locative de qualité.

Outre son siège de Colmar, il est présent sur le territoire du Haut-Rhin à travers de 4 agences de proximité et 1 antenne.

## B. Orientations stratégiques et plan d'actions

Pour atteindre l'objectif d'une maîtrise de ses coûts de gestion, Habitats de Haute-Alsace a profité notamment de l'obligation imposée aux bailleurs sociaux par la loi ELAN de se regrouper avant le 1er janvier 2021. Cet objectif a conduit à la reprise de Val d'Argent Habitat le 1er janvier 2020 (4 collaborateurs et 602 logements intégrés) et à l'initiative de la constitution mi-2021 de la société anonyme de coordination Rhénalia avec 4 autres bailleurs du département du Haut-Rhin.

L'intégration de 602 nouveaux logements va permettre d'optimiser les coûts fixes de l'Office, notamment ceux liés aux frais généraux et au Système d'Information.

La création de Rhénalia, avec ses 32 000 logements, permettra quant à elle d'organiser rapidement une mutualisation de certains achats à travers la création de groupements de commandes et de développer des actions communes visant à bénéficier d'un effet de masse pour des interventions ponctuelles.

L'Office s'est également engagé dans une modernisation de ses méthodes de travail par le développement d'outils numériques.

Le recrutement en 2021 d'un spécialiste du domaine permettra d'accélérer ce processus.

Des applicatifs sont d'ores et déjà en cours d'études, notamment pour faciliter la traçabilité des prestations réalisées par les entreprises ou la modernisation de l'observatoire des charges, avec un objectif d'optimisation des dépenses.

Par ailleurs, la pyramide des âges de l'Office verra sur la période de la CUS de nombreux départs à la retraite de personnel à forte ancienneté, dont le remplacement pourra être effectué à un coût salarial moindre.

**La volonté de l'Office est de limiter la progression des coûts de gestion sur la période de la CUS.** En 2021, une augmentation est anticipée en raison du lancement de projets informatiques et du recrutement de collaborateurs dont les embauches avaient été gelées du fait du projet de fusion avorté avec Pole Habitat Centre Alsace fin 2019.

## C. Engagements

<b>G-1. Coût de gestion par logement géré, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L452-4, L452-4-1, et L342-21, par année.</b>										
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (département ou EPCI retenu par le Préfet)	Référence : Coût de gestion par logement géré, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L452-4, L452-4-1, et L342-21			Engagements annuels, en €					
		Au cours de l'année n-3 (2018)	Au cours de l'année n-2 (2019)	Au cours de l'année n-1 (2020)	2021	2022	2023	2024	2025	2026
<b>68 – Haut-Rhin</b>	<b>TOTAL DU DEPARTEMENT 68</b>	1075	1130	1148 *	1170	1170	1170	1195	1195	1195

\* Coût de gestion 2020 estimé, DIS non publié à la date de rédaction de la CUS

# TITRE 7 : Politique d'accession : Etat des lieux et orientations

## A. Etat des lieux

Pour compenser en partie les impacts financiers liés à la Réduction de Loyer de Solidarité instaurée en 2018, Habitats de Haute-Alsace développe depuis trois ans une activité d'accession sociale à la propriété en vue de générer une partie des fonds propres nécessaires à la mise en œuvre de sa politique patrimoniale.

La politique déployée permet de proposer une accession sécurisée et abordable aux locataires de l'Office dans le cadre de leur parcours résidentiel ainsi qu'aux ménages modestes extérieurs.

Pour mener à bien cette politique, l'Office dispose de trois solutions opérationnelles, à savoir :

- / **la construction de logements en maîtrise d'ouvrage directe ainsi que l'achat en VEFA** de programmes auprès de promoteurs afin de revendre ces logements en PSLA,
- / **la construction, avec revente en PSLA ou en VEFA, par la SCCV ATHIS, constituée entre l'Office et Pierres et Territoires, filiale de PROCIVIS**, dans le cadre d'un partenariat basé sur la mise en commun des compétences respectives des deux partenaires et une meilleure maîtrise des risques juridiques, techniques et commerciaux liés à ce type d'activité.

La SCCV ATHIS a notamment pour objet :

- o la construction d'immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, en qualité de maître d'ouvrage, en vue de leur revente à des accédants,
  - o la construction et la vente dans le cadre d'opérations de location-accession, en totalité ou par fractions d'immeubles collectifs ou de maisons individuelles à usage principal d'habitation, de leurs dépendances, et des équipements collectifs destinés au service des occupants de ces immeubles,
  - o l'administration, avant leur cession, d'immeubles à usage principal d'habitation ou mixte, en en assurant, si besoin, la fonction de syndic de copropriété ou d'administrateur de biens,
  - o la souscription des assurances nécessaires à la réalisation des opérations,
  - o la réalisation de toutes opérations mobilières, immobilières, d'aménagement et financières pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'objet ci-dessus ou destinées à en faciliter la réalisation.
- 
- / la construction puis la revente avec l'appui de **l'Organisme Foncier Solidaire d'Alsace (OFSA)** dont Habitats de Haute-Alsace est membre fondateur depuis fin 2020. Ce nouveau dispositif permettra à l'Office de produire des logements en accession sociale par l'intermédiaire du **Bail Réel Solidaire (BRS)**, à un prix beaucoup plus faible (autour de -20 %) que dans une opération classique.

Habitats de Haute-Alsace est à ce jour le seul Office du Haut-Rhin adhérent à l'OFSA, et une première opportunité d'opération, est recherchée notamment sur le territoire de Saint-Louis Agglomération.

## B. Orientations stratégiques

La politique d'accèsion développée par l'Office vise à conforter les objectifs initiaux ayant conduit au développement de cette activité, à savoir :

- / proposer un parcours résidentiel à ses locataires et aux ménages modestes dans des conditions économiques acceptables, l'objectif étant de ne pas générer pour l'accédant un effort disproportionné au regard de ses possibilités financières.
- / créer une nouvelle activité génératrice de fonds propres pour faire face aux impacts financiers de la RLS et d'optimiser les ressources humaines internes de l'Office.

A ce titre, l'Office prévoit dans son **PSP 2020-2029 la vente d'environ 30 logements en moyenne par an réalisés en maîtrise d'ouvrage directe ou par le biais d'un achat en VEFA, ainsi que 30 logements réalisés par la société ATHIS, portant ainsi un total de 600 logements vendus sur la période du PSP.**

## C. Plan d'action

L'objectif de l'Office, lors de la réalisation de ces opérations d'accèsion à la propriété selon les 3 modes opératoires précités, est de **limiter au maximum les risques de non-commercialisation.**

Pour cela, selon les études de marché et l'analyse du risque, l'Office mobilise une des 3 solutions à sa disposition. L'adéquation entre les capacités des ménages cibles et le prix de sortie proposé est systématiquement visé, ce qui permet de réduire le risque de non-commercialisation.

Depuis début 2020, l'Office dispose d'une cellule dédiée à la vente regroupant l'ancien (vente HLM) et le neuf (PSLA, VEFA, SCCV ATHIS, ...). Cette cellule accompagne étroitement les candidats accédants et d'analyse leurs capacités financières ainsi que leur taux d'effort, pour s'assurer de la réussite de leur projet et éviter en retour une éventuelle annulation.

Les partenariats engagés et l'obligation de l'Office de **sécuriser au maximum l'activité d'accèsion sociale à la propriété conduisent à n'enregistrer aucune transformation de PSLA en logements sociaux sur la période de la présente CUS.**

Au 31 décembre 2020, l'Office a des clients réservataires de logements PSLA mais n'a pas encore de clients en phase transitoire de locataires/accédants. Les premières livraisons auront lieu sur le 2<sup>ème</sup> semestre 2021 et les premiers passages à l'acte d'achat définitif devraient être signés fin 2022.

## D. Engagements

<b>PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.</b>				
Région	Région entière ou numéro et nom du département	Référence : Indicateur PP-ACC-1 pour la période de l'année n-3 à l'année n-1 (2018 à 2020)	Engagements en pourcentage cumulés à 3 et 6 ans	
			De l'année 2021 à 2023	De l'année 2024 à 2026
<i>Grand Est</i>	<i>68 – Haut-Rhin</i>	0 %	0	0

<b>PS-ACC-1. Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.</b>								
Région	Région entière ou numéro et nom du département	Référence : Indicateur PS-ACC-1 pour la période de l'année N-3 à l'année N-1 (2018 à 2020)	Engagements en pourcentage					
			2021	2022	2023	2024	2025	2026
<i>Grand Est</i>	<i>68 – Haut-Rhin</i>	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%

## TITRE 8 : Politique de logements-foyers : Etat des lieux et orientations

### A. Etat des lieux

L'hébergement des personnes âgées et handicapées constitue une priorité pour Habitats de Haute-Alsace.

Au 31 décembre 2020, l'Office gère **8 foyers** construits en direct ou intégrés dans son patrimoine suite à la fusion avec la SEMCLOHR en 2016, à savoir :

	Nom	Commune	EPCI	Gestionnaire	Nb de logts-foyers	Nb d'Equivalents Logts
<b>Résidences autonomie</b>	Résidence Bel Automne	HIRSINGUE	CC d'Altkirch et Environs	ADMR Alsace	77	77
	Résidence Chateaubriand	LUTTERBACH	CA Mulhouse Alsace Agglomération	ADMR Alsace	50	50
	Résidence Les Cygnes	ILLZACH	CA Mulhouse Alsace Agglomération	Asso. Habitat & Loisirs du 3è âge	69	69
	Résidence Saint-Brice	ILLFURTH	CC d'Altkirch et Environs	APALIB	62	62
	Résidence Bartholdi	COLMAR	CA Colmar Agglomération	APALIB	71	71
	Résidence Ange	COLMAR	CA Colmar Agglomération	APALIB	62	62
<b>FAGH</b>	Maison Sainte-Thérèse	RIESPACH	CC d'Altkirch et Environs	Asso. Marie-Pire	40	17
<b>EHPAD</b>	Home du Florimont	INGERSHEIM	CA Colmar Agglomération	Asso. du Florimont	69	23
<b>Total</b>					<b>500</b>	<b>431</b>

La plupart de ces résidences ont été construites dans les années 70-80 et nécessitent régulièrement, au-delà des travaux de mise aux normes, des travaux d'amélioration de leur usage, en lien avec leurs gestionnaires, afin de maintenir leur attractivité et un taux d'occupation maximal.

Pour répondre aux besoins techniques de ces résidences, l'Office rencontre régulièrement les gestionnaires, afin d'appréhender avec eux leurs attentes et les moyens d'y répondre le plus efficacement possible.

Depuis plusieurs années, ces rencontres ont débouché sur **des projets de réhabilitation de plusieurs logements-foyers d'ores et déjà réalisés ou prochainement engagés** :

- / Résidence Saint Brice à Illfurth en 2018 pour 2,6 M€,
- / Résidence Ange et Bartholdi à Colmar en 2020 pour 130 K€,
- / Résidence Bel Automne à Hirsingue en 2021 pour 600 K€,
- / Résidence Chateaubriand à Lutterbach en 2021 pour 1,7 M€.

Le vieillissement de la population alsacienne étant devenu une réalité prégnante (32 % de plus de 60 ans en 2040), l'Office est également actif pour accompagner les territoires dans leurs réponses à cette évolution démographique.

A ce titre, l'Office était aux côtés de la Ville de Wittelsheim en 2019-2020 dans le cadre du projet de construction d'une Résidence Autonomie nouvelle de 35 places en partenariat avec APALIB, et a répondu avec succès à un appel à projet initié par le Département du Haut-Rhin mi-2020 concernant la création d'une Résidence Autonomie à Ottmarsheim.

En parallèle de cet accompagnement des politiques publiques sur cette thématique, **l'Office est propriétaire au 31 décembre 2021 de 20 Résidences Seniors**, produit qui se situe entre la maison ou l'appartement familial, devenu inadapté ou coûteux à entretenir, et la résidence collective de type maison de retraite.

Basé sur l'idée que c'est à l'Habitat de s'adapter aux résidents et non l'inverse, le concept des Résidences Seniors propose une forme d'habitat individuel ou collectif à taille humaine (8 à 10 unités de type F2, F3) adapté techniquement aux personnes à mobilité réduite.

Les résidences sont implantées à proximité des centres-villes et de tous les services de la collectivité. Des assistances diverses (repas, ménages...) sont également possibles à proximité.

Répondant aux attentes des élus locaux souhaitant favoriser le maintien des personnes âgées dans leur environnement quotidien, ce concept d'habitat connaît depuis plusieurs années un fort développement.

**Une à deux Résidences Seniors sont ainsi construites chaque année par l'Office.**

## B. Orientations stratégiques et plan d'action

Dans la continuité des actions engagées pour le renfort de l'offre en termes d'accueil des personnes âgées et handicapées et de l'amélioration du parc existant, Habitats de Haute-Alsace a prévu dans son **PSP 2020-2029 de flécher à minima 1/3 de ses investissements dans le neuf pour la construction de Résidences Autonomie ou de Résidences Seniors, soit environ 300 logements pour un investissement d'environ 36 M d'€ sur la période.**

Ces investissements fléchés pour répondre aux besoins des territoires permettront d'engager dès 2022 la construction d'une Résidence Autonomie de 25 logements à Ottmarsheim. Montée en partenariat avec APALIB, membre du réseau APA, cette opération, comme celle réalisée à Wittelsheim, permet à l'Office de démontrer son savoir-faire en la matière et d'être un partenaire de référence concernant cette thématique, pour les collectivités du Haut-Rhin.

Grâce aux travaux d'amélioration d'ores et déjà réalisés par l'Office sur ce patrimoine, seules 68 chambres sont à ce jour encore classées F et G, soit 13 %.

**La réhabilitation de la résidence Saint Brice à Illfurth, en cours de réalisation, permettra de quasiment éradiquer les étiquette F et G dès 2022.**

Les 6 dernières chambres concernées seront traitées en fin de période de la CUS.

## C. Engagements

<b>PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.</b>			
<b>Numéro et nom du département</b>	<b>Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année N-3 à l'année N-1 (2018 à 2020)</b>	<b>Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans</b>	
		<b>De 2021 à 2023</b>	<b>De 2024 à 2026</b>
<i>68 – Haut-Rhin</i>	35	25	30

**PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année**

Numéro et nom du département	Références :		Engagements annuels en nombre					
	Logements équivalents F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1 (2020)	Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B, C, D ou E au cours de l'année N-1 (2020)	2021	2022	2023	2024	2025	2026
68 – Haut-Rhin	68	0	62	0	0	0	0	6

**PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année**

Numéro et nom du département	Références :		Engagements annuels en nombre					
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1 (2020)	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1 (2020)	2021	2022	2023	2024	2025	2026
68 – Haut-Rhin	431	223	62	127	0	0	0	0

## TITRE 9 : Modalités de concertation locative

Habitats de Haute-Alsace place au cœur de toutes ses actions et politiques la concertation avec l'ensemble des parties prenantes, au premier rang desquelles se trouvent les représentants de ses clients-locataires.

Cette vision a été affirmée en 2014, à l'occasion de la mise en place du Projet d'Entreprise CAP 2018, au travers duquel l'Office s'est engagé dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) visant à collaborer activement avec tout son écosystème.

La concertation avec les représentants des locataires se réalise au sein des instances délibérantes de l'Office où ils sont représentés :

- / Conseil d'Administration (CA),
- / Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL),
- / Commission d'Appels d'Offres (CAO),
- / Conseil de Concertation Locative (CCL).

Le CCL est le lieu privilégié de discussion et de concertation avec les représentants des locataires.

Pour organiser et définir les modalités de la concertation, un Plan de Concertation Locative (PCL) a été adopté par le Conseil d'Administration dès 2001, après négociation avec les représentants des associations de locataires.

Le PCL de l'Office a depuis été régulièrement renouvelé dans ses termes par les parties concernées.

Le dernier PCL triennal a été renégocié avec les représentants des associations de locataires CLCV, CNL et AFOC en 2017 avec un renforcement de la concertation dans ses modalités et les thématiques abordées.

**Ce PCL a été renouvelé pour une nouvelle période de 3 ans en 2020, soit jusqu'au 31 décembre 2022.** Il est joint à la présente CUS en annexe 9.

Compte tenu de la diversité et de la dispersion géographique des ensembles immobiliers de l'Office, il a été instauré un seul Conseil de Concertation Locative qui est compétent pour l'ensemble du patrimoine de l'Office.

Il se réunit au moins une fois par semestre au siège d'Habitats de Haute-Alsace ou en visioconférence. Les thèmes évoqués portent principalement sur la qualité de vie quotidienne, les interventions sur le patrimoine et les charges locatives.

Les thématiques récurrentes abordées en Conseil de Consultation Locative sont les suivantes :

- / **La qualité de vie quotidienne et le bien vivre ensemble**
  - o le fonctionnement du contrat Multiservice proposé aux locataires,
  - o la gestion des sollicitations techniques,
  - o la gestion de la propreté,
  - o la gestion des interventions liées aux troubles de voisinage.
- / **Travaux de maintenance du patrimoine**
  - o les travaux de gros entretien et grosses réparations
  - o les projets de réhabilitations
- / **Les charges locatives**
  - o la maîtrise de la quittance globale
  - o la gestion des provisions et de la régularisation

Fin 2019, les axes d'amélioration soulignés par les audits interne et de l'AFNOR (dans le cadre de l'audit de suivi Qualibail®) ont contribué à renforcer la concertation avec les représentants des locataires autour de deux enjeux de Qualité de Service nécessitant **des améliorations co-construites**, à savoir :

- / **l'amélioration de la gestion des réclamations clients,**
- / **l'amélioration de la gestion de la propreté.**

Aussi, pour mener à bien cette concertation renforcée, deux groupes de travail ont été constitués début 2020 sur la base du volontariat, avec des collaborateurs représentant tous les sites de l'Office et les différents métiers.

**Des locataires et des représentants de locataires ont également été sollicités pour participer aux travaux de ces deux groupes.**

Ces travaux, qui ont été suspendu en mars 2020 suite à la crise sanitaire, ont redémarré en janvier 2021 et donneront lieu à un bilan et des plans d'action avant l'été 2021.

A la demande des participants, des commissions thématiques peuvent se réunir et intervenir rapidement sur différents domaines et faire participer selon les sujets abordés les personnes les mieux qualifiées. Elles peuvent être organisées soit au siège, soit dans les agences décentralisées, afin de profiter de la proximité avec les locataires et du patrimoine, ainsi que des partenaires locaux.

Des commissions thématiques sont institutionnalisées concernant les travaux de maintenance et les programmes de réhabilitations.

L'Office a également mis en place un atelier de concertation qui constitue un lieu d'échange, où les représentants des locataires apportent leurs contributions à l'élaboration de chartes, d'accords collectifs, ou d'actions de sensibilisation visant directement les locataires. Les thèmes abordés sont les mêmes que ceux prévus au PCL : vie quotidienne, réduction des charges ...

Enfin, des rencontres peuvent avoir lieu à la demande des associations ou des responsables d'agence, directement dans chacune des 4 agences, afin d'aborder divers sujets et trouver ensemble des améliorations dans la vie quotidienne des locataires présents sur le territoire de l'agence.

La création, début 2021, au sein de l'Office, du nouveau Département de l'Innovation Sociale et du Recouvrement vise ainsi à compléter ce dispositif de concertation à travers un renforcement des liens avec les locataires de l'Office et leurs représentants sur des thématiques innovantes et partenariales.

A ce titre, une de ses missions premières consiste à réaliser un diagnostic des résidences dans lesquelles des difficultés relatives au bien vivre ensemble existent, et à proposer des actions locales portées par l'Office et ses partenaires, avec la collaboration active des locataires concernés et des représentants des locataires.

# TITRE 10 : Engagements en faveur d'une politique sociale et environnementale

Depuis sa création, Habitats de Haute-Alsace est animé par la volonté de toujours mieux servir et mieux répondre aux attentes de la Société.

C'est dans cet esprit que le troisième projet d'entreprise de l'Office, CAP 2018, couvrant la période 2014-2018 a été formalisé et déployé permettant aujourd'hui à l'Office d'être totalement engagé dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Toutes les actions menées dans ce cadre ont permis à l'Office d'être plus efficace et plus performant dans sa mission d'intérêt général.

Renforcer l'attractivité du parc immobilier, améliorer la qualité de service rendu aux clients locataires, mais également faire évoluer la culture d'entreprise, ont été des enjeux au cœur de Cap 2018.

La quasi-totalité des plans d'actions engagés a été menée à terme avec succès, grâce au travail des pilotes, mais également des collaborateurs, locataires et partenaires impliqués dans les nombreux groupes de travail mis en place.

L'écoute de nos parties prenantes internes et externes et notre ouverture sur notre écosystème de manière proactive ont été un puissant levier d'amélioration de notre fonctionnement et de notre performance globale.

Grâce à ce 3<sup>e</sup> projet d'entreprise, Habitats de Haute-Alsace est devenu plus fort pour affronter les enjeux et les profondes mutations en cours et à venir dans le secteur du logement social.

Concrètement Cap 2018 a permis de répondre par des actions concrètes aux 3 ambitions suivantes :

## **1. PROPOSER un habitat adapté aux besoins des habitants et des territoires, dans une approche respectueuse de l'environnement, à travers :**

- L'évaluation de la demande de logement et l'adaptation de la politique des loyers
  - / Nouvelle politique d'attribution validée par le Conseil d'Administration,
  - / Adaptation de la politique d'attribution de l'Office au regard des nouvelles exigences sociales contenues dans les lois Egalité et Citoyenneté et Elan,
  - / Rédaction d'une Charte d'Attribution des Logements.
- L'objectivation du coût global de la rénovation Bâtiment Basse Consommation
  - / Evaluation des surcoûts des travaux thermiques dans une réhabilitation BBC en comparaison d'une réhabilitation globale non BBC.
- Le pilotage et la mise en œuvre d'un Plan Stratégique du Patrimoine actualisé
  - / Plan Stratégique de Patrimoine régulièrement actualisé et approuvé par le Conseil d'Administration,
  - / Développement de l'accession sociale à la propriété,
  - / Actualisation du PSP suite aux impacts de la Loi de Finances 2018 (révision de la programmation des réhabilitations).
- L'accompagnement des locataires dans l'usage durable de leur logement
  - / Ouverture du logement pédagogique Econ'Home à Huningue : 250 visiteurs (oct. 2015 - juil. 2016),
  - / Projet Logi'Eco à Guebwiller : 236 ménages sensibilisés aux économies d'énergie, tri des déchets et au bien vivre ensemble (Oct. 2016 – Juin 2017),
  - / Présence du bus de l'AREAL 'Mon appart' éco Malin' dans différents quartiers de l'Office :

318 habitants formés aux économies d'énergies et d'eau, à la réduction et au tri des déchets et à la qualité de l'air intérieur, ... (2016, 2017 et 2018).

- Se préparer au Bâtiment à énergie positive

- / Construction de la première résidence passive d'Habitats de Haute-Alsace à Wittenheim,
- / Organisation d'une formation spécifique pour le personnel de proximité,
- / Rédaction en mode collaboratif d'un guide pour une bonne utilisation du logement et des équipements à destination des futurs locataires.

## **2. DÉVELOPPER la qualité de service, l'accompagnement social et le parcours résidentiel des locataires en association avec les parties prenantes concernées, à travers :**

- La définition d'un système qualité et la validation de l'opportunité d'une certification qualité

- / Obtention de la certification Qualibail® en 2017.

- Le développement des missions sociales de l'Office en partenariat avec les acteurs sociaux

- / Réorganisation du service d'Action Sociale de l'Office : création d'un 2ème poste de conseillère sociale, redéfinition de leurs missions au plus près des locataires avec une présence de deux jours par semaine dans chaque agence,
- / Instauration de rencontres régulières avec les acteurs sociaux du territoire pour renforcer l'accompagnement des locataires en difficultés (Conseil départemental, Carrefour social, CCAPEX, Hôpital de Rouffach, ...).

- Le développement des relations avec les associations de locataires

- / Signature du nouveau Plan de Concertation Locative avec les associations de locataires en 2017,
- / Organisation régulière d'ateliers de concertation locative avec les associations de locataires,
- / Rédaction avec les associations de locataires d'une Charte de Bon voisinage et mise en place d'une campagne de sensibilisation au respect des personnels dans les accueils en agence et au siège social.

## **3. MOBILISER les ressources humaines autour d'une ambition collective, en harmonisant les pratiques managériales et en développant les pratiques collaboratives, à travers :**

- L'évolution des pratiques managériales

- / Création du Groupe des managers de l'Office (17 Directeurs et Responsables de service),
- / Rédaction d'une Charte managériale comprenant les 14 engagements du manager,
- / Mise en place de formations au management à destination de l'ensemble des managers.



- L'optimisation du dispositif d'évaluation/formation

- / Intégration d'une dimension collaborative dans la définition des objectifs : fusion de l'entretien d'évaluation et du recueil des besoins en formation,
- / Formation des encadrants à la tenue des entretiens professionnels et à la définition des objectifs en mode collaboratif.

- Le développement du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs

- / Formalisation d'un parcours d'intégration type selon le profil de poste.
- / Mise en place d'une nouvelle formule de la journée visite de patrimoine.
- /

- Le développement des éco-gestes dans l'entreprise

- / Soutien des modes de déplacement doux (vélos, ...)
- / Suppression de la vaisselle jetable en interne et lors de manifestations organisées par l'Office.

**L'engagement en 2021 de son 4<sup>ème</sup> Projet d'Entreprise permettra à Habitats de Haute-Alsace de renforcer et consolider, au côté de la Collectivité européenne d'Alsace, sa volonté de répondre efficacement, à travers son activité, aux enjeux sociétaux et environnementaux de la Société d'aujourd'hui et de demain.**

## TITRE 11 : Signatures

Fait en exemplaires originaux à Colmar, le

<p>Pour l'Etat,</p> <p>La Préfète de Région Josiane CHEVALIER</p>	<p>Pour la Collectivité européenne d'Alsace,</p> <p>Le Président Frédéric BIERRY</p>	<p>Pour Colmar Agglomération,</p> <p>Le Président Eric STRAUMANN</p>
<p>Pour Habitats de Haute-Alsace</p> <p>Le Président du Conseil d'Administration Lucien MULLER</p>	<p>Pour Habitats de Haute-Alsace</p> <p>Le Directeur Général Guillaume COUTURIER</p>	<p>Pour la Communauté de Communes de la Région de Guebwiller</p> <p>Le Président Marcello ROTOLO</p>

## LISTE DES ANNEXES

1. Délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace du 10 décembre 2020 portant approbation du Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029
2. Délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace du 22 octobre 2020 portant approbation de l'engagement de la procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale 2021-2026
3. Délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace du 16 juin 2021 portant autorisation au Directeur Général à signer la Convention d'Utilité Sociale 2021-2026 de l'Office
4. Plan Stratégique du Patrimoine 2020-2029
5. Liste des ensembles immobiliers d'Habitats de Haute-Alsace
6. Plan de ventes 2021-2026
  - a. Liste des logements soumis à autorisation de vente que le bailleur souhaite aliéner pendant la durée de la CUS, par commune et par établissement public de coopération intercommunale concernés
  - b. Complétée des documents relatifs aux normes d'habitabilité et de performance énergétique mentionnées à l'art. L. 443-7 du CCH
7. Programme de réhabilitation PSP 2020-2029
8. Charte d'Attribution des Logements
9. Plan de Concertation Locative