



ALSACE HABITAT

**Convention d'Utilité Sociale
pour la période 2021 - 2026**

01/01/2021

PREAMBULE

La présente convention d'utilité sociale fait suite à la fusion-absorption d'OPUS 67 par la SIBAR, renommée Alsace Habitat, depuis le 01/07/2020.

Elle s'inscrit dans un contexte marqué d'une forte incertitude liée d'une part, aux réformes de 2017 qui ont amputé durablement les marges de manœuvre de l'organisme (instauration de la RLS, relèvement de certains taux de TVA) et d'autre part, par la prolongation d'une période d'urgence sanitaire à laquelle risque de succéder une crise économique et sociale de grande ampleur.

ALSACE HABITAT constitue un acteur majeur de la politique départementale de l'habitat et notamment en direction des publics fragiles.

Le présent document veut traduire les ambitions d'ALSACE HABITAT pour répondre à ces défis tout en poursuivant la dynamique d'entretien et de développement de son parc immobilier constitué de près de 17 000 unités de vies.

Table des matières

PREAMBULE.....	2
Partie 1 – Aspects généraux.....	5
I. Visas et signatures.....	5
I.1.1. Signatures.....	5
I.2.1. Visas.....	5
II. Objet et durée de la convention.....	7
II.1.1. Objet de la convention.....	7
II.2.1. Durée de la Convention.....	7
II.3.1. Coexistence de la CUS et des conventions APL.....	7
II.4.1. Autorisation globale de vente.....	7
II.5.1. Modification des engagements dans le cadres des Conventions Intercommunales d’Attribution (CIA).....	8
Partie 2 – Présentation d’Alsace Habitat.....	9
I. La société.....	9
II. Missions et compétences.....	11
III. Patrimoine.....	12
IV. Organisation et gestion de proximité.....	13
V. Alsace Habitat et les politiques locales de l’habitat.....	15
VI. Les projets structurants de l’entreprise.....	16
Partie 3 – Le parc social d’Alsace Habitat.....	18
I. Etat des lieux.....	18
I.1.1. Description du parc.....	18
I.2.1. Qualification de l’état du service rendu.....	21
I.3.1. Etat de l’occupation sociale.....	27
I.4.1. Objectivation des indicateurs de gestion.....	32
Partie 4 – Les politiques d’Alsace Habitat.....	34
I. La politique patrimoniale et d’investissement.....	34
I.1.1. Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP).....	34
I.2.1. Orientations stratégiques.....	38
I.3.1. Plan d’action.....	40
II. La politique de qualité du service rendu.....	51
II.1.1. Etat des lieux.....	51
II.2.1. Les orientations stratégiques.....	59
II.3.1. Plan d’action.....	59
III. Les engagements d’Alsace Habitat pour l’accompagnement dans le logement.....	73
IV. Les engagements en matière de gestion sociale.....	75
IV.1.1. La politique d’attribution.....	75
IV.2.1. La politique en matière de mixité sociale.....	93
IV.3.1. La politique d’accueil des publics prioritaires.....	97
V. Les engagements pris en faveur d’une concertation avec les locataires.....	98
Partie 4 – Les indicateurs relatifs aux engagements.....	101
Partie 5 - contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention.....	102
I. Suivi de la convention.....	102
II. Evaluation de la convention.....	102

III. Sanctions en cas d'inexécution de la convention.....	102
IV. Avenants à la convention	102
Partie 6 - Annexes.....	103
Signatures.....	104

Partie 1 – Aspects généraux

I. Visas et signatures

I.1.1. Signatures

- Madame Josiane CHEVALIER, Préfète de la région Grand Est, Préfète de la zone de Défense et de Sécurité Est, Préfète du Bas-Rhin
- Monsieur Nabil BENNACER, Directeur Général d'ALSACE HABITAT
- les EPCI et collectivités ayant demandé à être signataires de la CUS (**Annexe n°1**) :
 - CA de Haguenau représentée par Monsieur Claude STURNI
 - CC du Canton d'Erstein représentée par M. Stéphane SCHAAL
 - CC du Pays de Saverne représentée par M. Dominique MULLER
 - Eurométropole de Strasbourg représentée par Mme Pia IMBS
 - Collectivité Européenne d'Alsace, représentée par M Frédéric BIERRY

I.2.1. Visas

Vus

- Les articles L445-1 à L445-7 du Code de la Construction et de l'Habitation
- Les articles R445-1 à R445-39 du Code de la Construction et de l'Habitation
- L'arrêté du 19 octobre 2017 portant définition du format et des modalités de transmission des engagements et indicateurs des conventions d'utilité sociale

Vus

Que les EPCI suivants, dotés d'un PLH ou tenus d'en faire un ou ayant la compétence habitat avec au moins un QPV, ont été invités par courrier LRAR du 11 septembre 2020 à faire part de leur souhait d'être signataires de la présente convention (**Annexe n°2**)

- CA de Haguenau
- CC du Canton d'Erstein
- CC du Pays de Saverne
- CC de Sélestat
- Eurométropole de Strasbourg

Vus

Les délibérations prises par le Conseil d'administration :

- Délibération d'approbation du PSP en date du 11/06/2021 (**Annexe n°3**)
- Délibération d'engagement dans l'élaboration de la CUS en date du 21 juillet 2020 (**Annexe n°4**)

- Le Conseil d'Administration a approuvé, lors de sa réunion du 11 juin 2021, le projet de Convention d'Utilité Sociale de la Société et donné pouvoir à son représentant légal pour procéder à la signature avec l'Etat (**Annexe n°5**)
- Le Plan de Concertation Locative signé le 31 juillet 2019 et portant sur la période 2019-2021 (**Annexe n°6**)

Vus

Les démarches d'association des collectivités locales

4 collectivités locales ont été rencontrées le 17/05/2021 (**Annexe n°7**), dont :

- 3 dotés d'un PLH ou tenus d'en faire un, dont 2 signataires
- 1 département, signataire

Personnes publiques	Date de réunion	Département
CA de Haguenau	17/05/2021	67
CC du Canton d'Erstein	Absent	67
CC du Pays de Saverne	17/05/2021	67
CC de Sélestat	17/05/2021	67
Eurométropole de Strasbourg	Absent	67
Collectivité Européenne d'Alsace	17/05/2021	67

Les démarches de concertation avec les représentants des locataires :

Conformément aux dispositions du Plan de Concertation Locative, la réunion du 8 juin 2021 a été consacrée à la concertation avec les locataires sur l'état du service rendu et les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale (**Annexe n°9 et 9**).

Il a été convenu ce qui suit :

II. Objet et durée de la convention

II.1.1. Objet de la convention

L'article L 445-1 du CCH fait obligation aux organismes de logements sociaux de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale (CUS).

Celle-ci décline notamment les politiques d'investissement sur le patrimoine existant, de vente, de développement de l'offre nouvelle, de loyers, de gestion sociale et de qualité de service.

La présente convention porte uniquement sur le parc de logements locatifs sociaux d'ALSACE HABITAT, soit 13540 logements.

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

II.2.1. Durée de la Convention

La présente convention est signée pour une durée de six ans. Elle prend effet au 1^{er} janvier 2021. A son terme, elle pourra être renouvelée pour six années.

II.3.1. Coexistence de la CUS et des conventions APL

La CUS ne met pas fin au système de conventionnement à l'APL par programme. Les engagements en matière de gestion sociale qui sont de même nature que ceux figurant dans les conventions APL s'y substituent sans qu'il soit nécessaire de les formaliser par des avenants aux conventions APL en cours.

Les engagements des conventions APL de nature différente aux engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale dans la présente CUS, ou auxquels il n'a pas été dérogé, demeurent applicables.

II.4.1. Autorisation globale de vente

Au visa de l'art. L443-7 du CCH, la convention d'utilité sociale vaut autorisation de vendre pour les logements mentionnés dans le plan de mise en vente.

Les biens soumis à autorisation par application du même article, ont fait l'objet d'une consultation de la commune d'implantation ainsi que des collectivités et leurs groupements qui ont accordé un financement ou leurs garanties aux emprunts contractés pour la construction, l'acquisition ou l'amélioration des logements concernés, conformément à l'art. L445-1 du CCH.

L'ensemble des pièces relatives au plan de vente figure en annexes:

- Plan de vente par EPCI et commune (**Annexe n°10**)
- Délibération afférente (**Annexe n°11**)
- Consultation de communes d'implantation (**Annexe n°12**)

- Consultation des collectivités et leurs groupements ayant participé au financement d'un programme ou ayant accordé une garantie d'emprunt (**Annexe n°13**)
- Documents relatifs aux normes d'habitabilité (**Annexe n°14**)
- Documents relatifs à la performance énergétique (**Annexe n°15**)

Conformément à l'art. L445-1 du CCH, les biens faisant l'objet d'une autorisation au visa de l'art. L443-1 du CCH ont fait l'objet d'une consultation par les communes d'implantation.

II.5.1. Modification des engagements dans le cadres des Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA)

Dans la mesure où les engagements pris dans le cadre des CIA priment sur ceux dans le cadre de la présente CUS, les signataires autorisent la modification des engagements et orientations à la politique sociale d'Alsace Habitat en cas de changement d'orientation des CIL ou des engagements prévus dans les CIA durant la durée de la CUS.

Partie 2 – Présentation d’Alsace Habitat

I. La société

Contexte:

Alsace-Habitat est la nouvelle dénomination sociale de la SIBAR suite à la fusion-absorption d’OPUS 67 en date du 1^{er} juillet 2020.

Cette réunion, imposée dans le cadre de la loi ELAN, répond également à une volonté plus ancienne de la Collectivité Européenne d’Alsace, actionnaire majoritaire, de concentrer ses opérateurs économiques dans le domaine de l’aménagement, de la construction et de la gestion de logements sociaux, afin de rationaliser ses moyens et optimiser ses coûts de gestion.

C’est dans cette esprit que la fusion-absorption de La Strasbourgeoise Habitat avait déjà été réalisée par la SIBAR fin 2017.

Forme juridique :

Alsace Habitat est une Société Anonyme d’Economie Mixte Locale à Conseil d’Administration.

Elle est régie par les dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales (L1521-1 à L1525-3 et R1524-1 à R1524-6), du Code de la Construction et de l’Habitat (L481-1 à L482-4 et R481-1 à D481-16), du Code de Commerce (L210-1 à L210-12 et R210-1 à R 210-8 et plus particulièrement par les L225-1 à L225-270 et R225-2 à R225-172), du Code Civil (art. 1832 à 1844-17) ainsi que par ses statuts.

Les fonctions de Président du Conseil d’Administration et de Directeur Général sont dissociées.

Gouvernance :

Les organes de gouvernance de la société sont ainsi l’assemblée générale des actionnaires, le conseil d’administration, le président du conseil d’administration et le directeur général.

Leurs missions et leurs pouvoirs respectifs sont définis par les textes ci-dessus rappelés.

L’extrait K-bis de la société joint en **Annexe n°16**, comporte la gouvernance nominative d’Alsace Habitat.

Capital :

Son capital d'un montant de 1 370 000 € se répartit comme suit :

Répartition du capital d'Alsace Habitat au 01/01/2021

Actionnaires d'Alsace Habitat	Représentants	%
Département du Bas-Rhin	Thierry CARBIENER	84.92
	André ERBS	
	Nathalie ERNST	
	Michèle ESCHLIMANN	
	Jean-Louis HOERLE	
	Denis HOMMEL	
	Serge OEHLER	
	Etienne WOLF	
	Sébastien ZAEGEL	
GROUPAMA	Nathalie OBER	2.55
Caisse d'Epargne et de Prévoyance Grand Est Europe	Marie-Odile MENDES	2.55
Banque Fédérative du CREDIT MUTUEL	Pierre EICHHOLTZER	2.55
SOFIDAL <i>(nouvel actionnaire suite fusion SIBAR-LSH)</i>	Daniel WAGNER	0.11
Groupe Habiter Alsace	Francis BOHN	0.09
Habitation Moderne	Virginie JACOB	0.07
RESEAU GDS <i>(nouvel actionnaire suite fusion SIBAR-LSH)</i>	Pascal SCHLICK	0.05
Association des Maires du Bas-Rhin	Michel HERR	0.01
ALSACE HABITAT		0.01
CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS <i>(nouvel actionnaire suite fusion SIBAR/OPUS)</i>		7.10
Total		100.00

II. Missions et compétences

L'objet social d'Alsace Habitat est très large et couvre de nombreux domaines d'intervention en lien avec la construction et la gestion de logements, principalement à vocation sociale. Ils sont récapitulés à l'article 3 des statuts joints en annexe (**Annexe n°17**).

Les activités principales sont celles de la construction, de la gestion et de la vente de logements principalement sociaux ainsi que l'aménagement. A titre connexe, Alsace Habitat gère également des logements-foyers (FJT, Résidence étudiante et résidence sociale) et est syndic de copropriété dans les copropriétés issues de ses ventes. A titre accessoire, et depuis le 1^{er} juillet 2020, Alsace Habitat a également vocation à vendre de la chaleur et à offrir des services à la personne.

III. Patrimoine

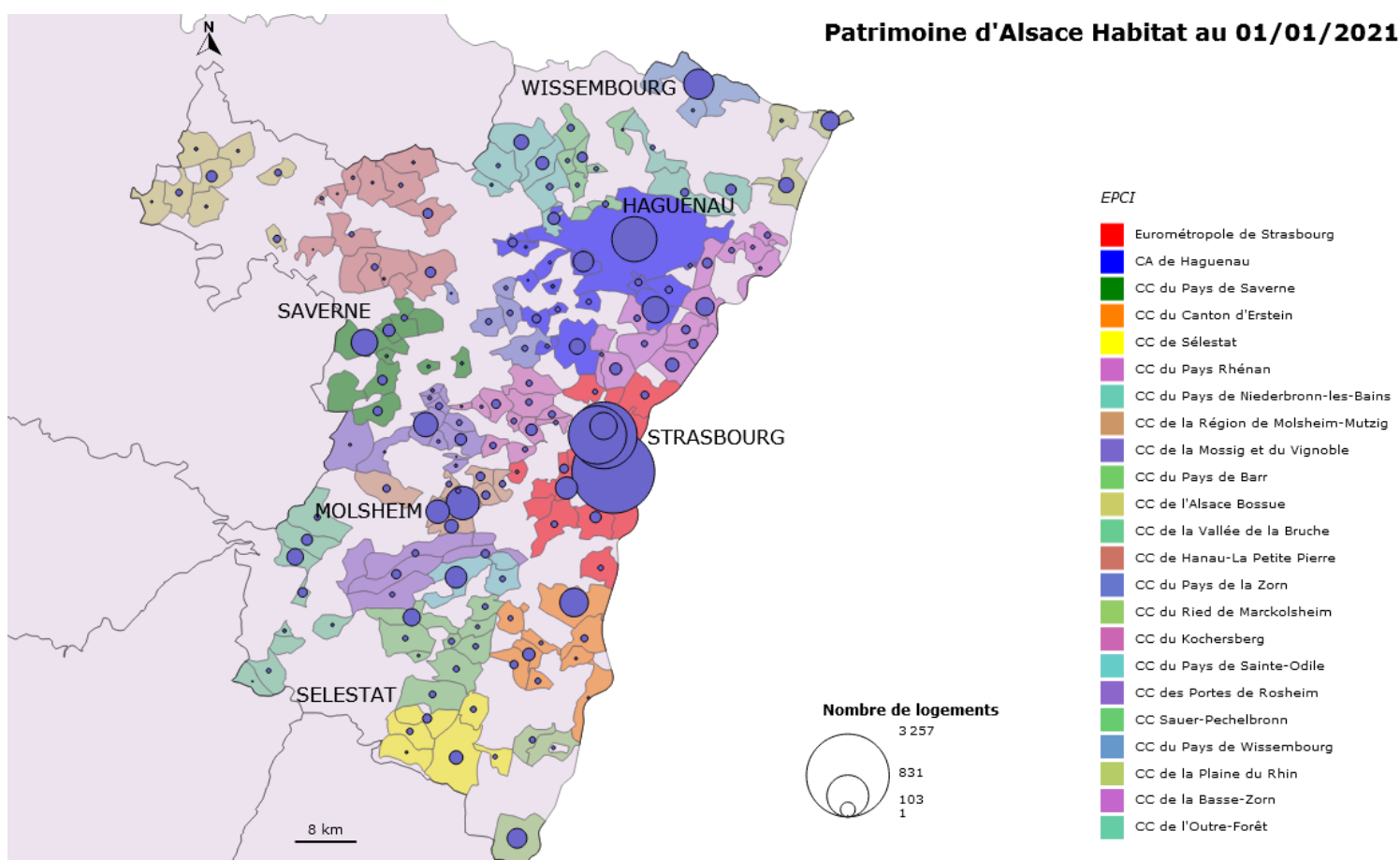
Alsace Habitat gère un parc locatif diversifié constitué de logements locatifs conventionnés, de logements non-conventionnés, de gendarmeries, de logements-foyers gérés en propre ou loués à des organismes gestionnaires, de bureaux, de commerces et de locaux divers professionnels ou associatifs.

Alsace Habitat est présent dans 179 communes et 23 EPCI.

Son patrimoine est constitué de 15 630 logements familiaux (hors gendarmeries et foyers) dont 13 489 entrant dans le champ de la présente convention.

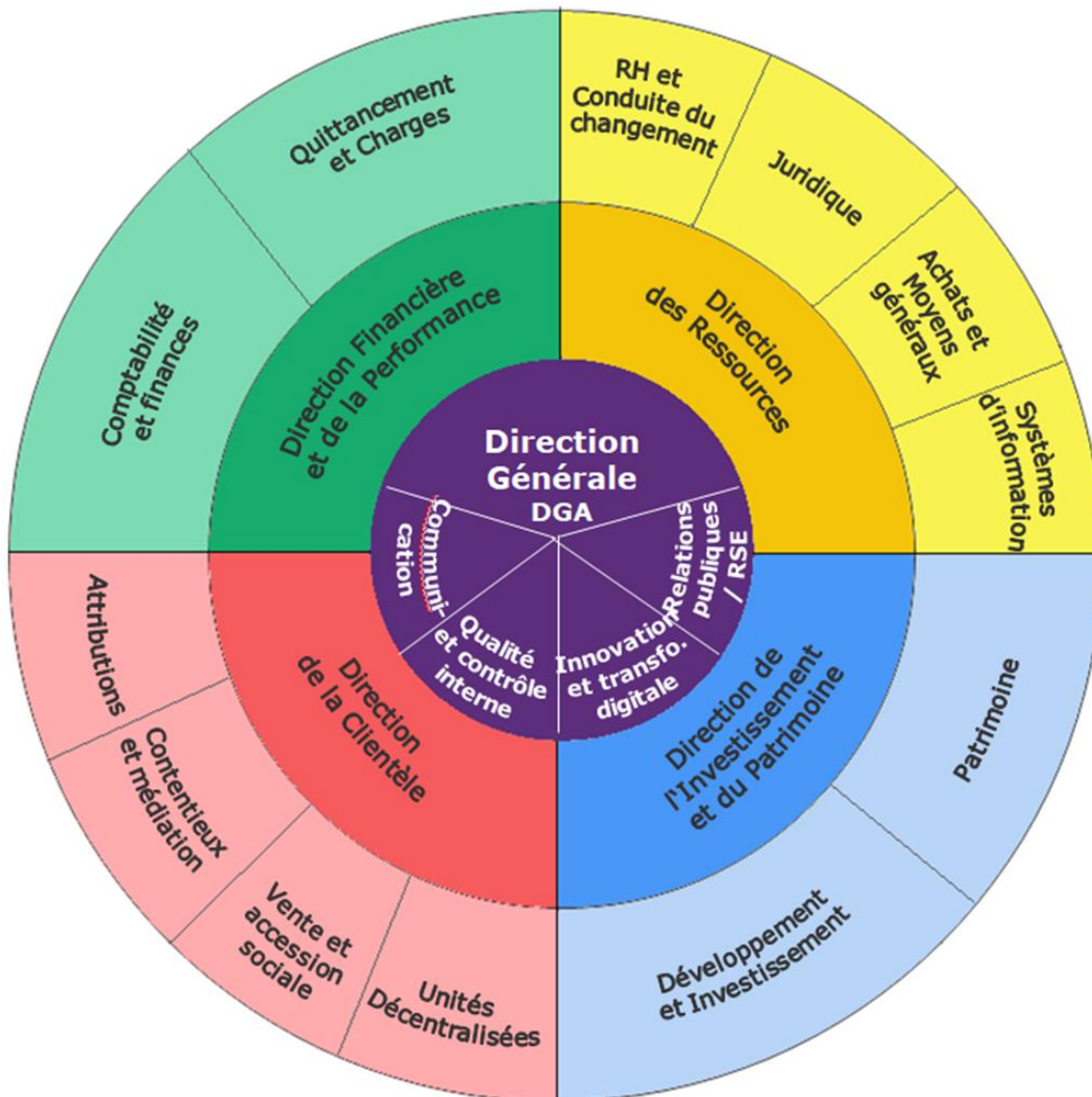
Bien que sa compétence statutaire soit régionale, son patrimoine actuel se situe intégralement dans l'ancien département du Bas-Rhin. La fusion des départements entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021, en même temps que la présente convention, entraînera une extension de son territoire d'intervention vers le sud de la collectivité européenne d'Alsace.

L'état initial détaillé du parc conventionné figure en annexe (**Annexe n°18**).



IV. Organisation et gestion de proximité

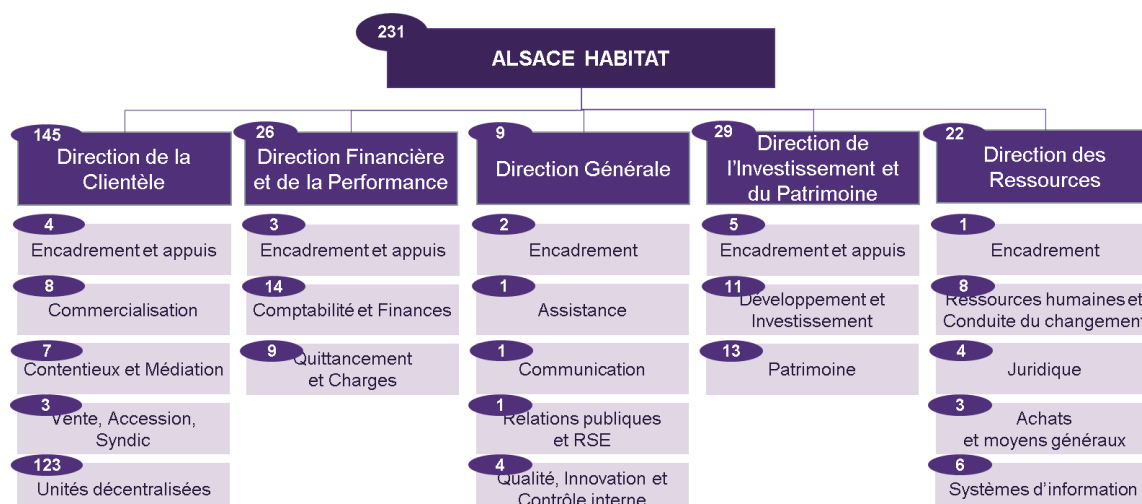
Les services d'ALSACE HABITAT sont regroupés en quatre grandes directions-métiers et la Direction Générale, selon la représentation graphique suivante.



Les thématiques traitées par ces services sont précisées ci-après :

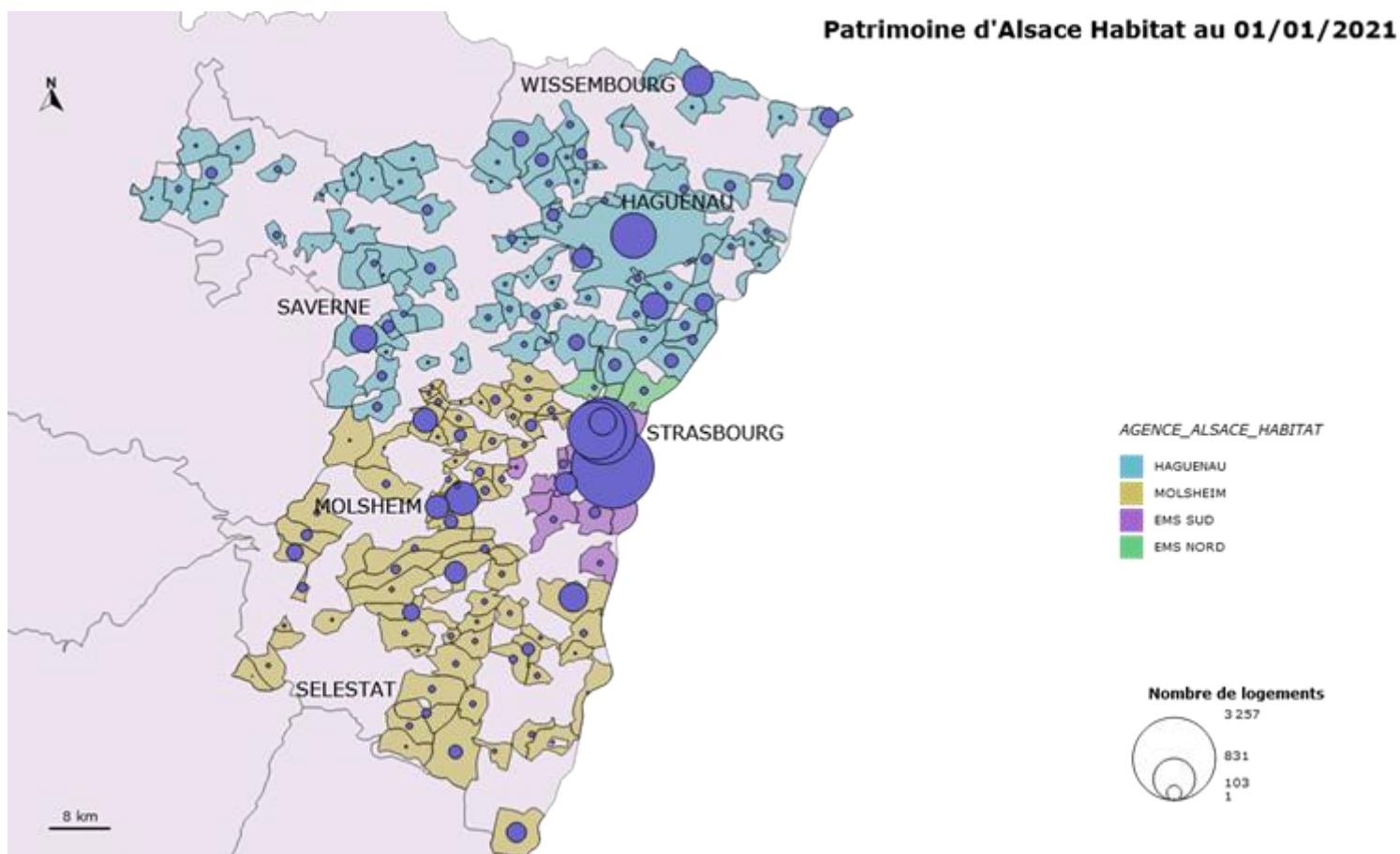


Le personnel attaché à chaque service est détaillé ci-après (situation au 01/01/2021):



Organigramme Alsace Habitat

Sa gestion de proximité est décentralisée selon quatre grands secteurs eux-mêmes décomposés en sous-ensembles (**Annexe n°19**).



V. Alsace Habitat et les politiques locales de l'habitat

Alsace Habitat inscrit son action en premier lieu dans le prolongement des grandes orientations de la politique de la Collectivité Européenne d'Alsace, dont il constitue un opérateur de référence.

En second lieu, les EPCI sont aujourd'hui des acteurs majeurs dans les politiques locales de l'habitat. Outre les compétences traditionnelles en matière d'urbanisme, elles jouent aujourd'hui un rôle important dans la définition des priorités en matière d'attribution de logement social à travers leurs CIL et les CIA. En outre, la Collectivité Européenne d'Alsace et l'Eurométropole de Strasbourg sont délégataires des aides à la pierre et contribuent ainsi fortement à la dynamique de développement et d'amélioration de l'offre de logements d'Alsace Habitat dans leur ressort.

Enfin, les enjeux locaux de l'Etat sont pris en compte dans le cadre de la présente convention à travers les priorités rappelées par le Préfet de Région le 17 octobre 2017.

L'ensemble de ces priorités constituent les enjeux territoriaux des différentes parties prenantes à la présente convention.

Elles sont récapitulées dans le tableau ci-dessous :

Thèmes L445-1 CCH et pour chaque aspect de la politique: -Etat des lieux -Orientations stratégiques -Programme d'actions	Enjeux et objectifs de l'Etat (Lettre du Préfet de Région du 17/10/2017)	Département PDH et CLHA (Conseil Locaux de l'Habitat et de l'attractivité) avec les EPCI volontaires	PDALHPD	EMS (Volet logement du PLU) valant PLH + mail de Mme BRUN 3/12/2019, SCOTERS CIA en attente	CA de Haguenau PLH intercommunal non publié à ce jour (malgré délai au 01/01/2019) Rappel des objectifs du PLH de la ville de	CC de SAVERNE-MARMOUTIER-SOMMERAU PLH 2015-2020	CC de Sélestat et CC du Ried Marckolsheim	CC du canton d'Erstein
Politique patrimoniale et d'investissement	Offre nouvelle (PP1), mises en services (PP1bis), Réhabilitation (PP3) et accessibilité (SR1) priorité aux zones tendues, notamment SRU en accord avec leurs documents programmatiques. Priorité à l'acquisition-amélioration sur la construction neuve Accessibilité financière principalement PLAI et typologies de logements adaptées à la demande exprimée Développer une offre adaptée au vieillissement (construction et mise en accessibilité des immeubles existants) Rénovation énergétique (PP2) Amplifier la dynamique de rénovation énergétique Offre nouvelle (PP1), Réhabilitation (PP3) et vacance G1 Lutte contre la vacance et le développement périurbain par la remobilisation et la requalification du parc existant, redynamisation des centres-bourgs, acquisition amélioration du parc privé.	4 objectifs stratégiques : Dynamiser les territoires pour soutenir l'attractivité résidentielle des centralités et encourager l'innovation Imaginer la «Maison Alsacienne du XXI ^{ème} siècle» innovante, adaptable, respectant les codes locaux et intégrée au paysage Encourager les économies d'énergie pour un habitat plus performant Accompagner l'évolution des modes de vie pour un habitat plus inclusif. Traduction opérationnelle: Soutenir production et réhabilitation Développer une offre économiquement accessible Développer une gamme de logements diversifiée et des programmes spécifiques, adaptés à des besoins particuliers	Rappel des objectifs chiffrés et territorialisés par SCoT p. 53 du PDH 2018-2023	Réhabilitations (indicateurs PP2, PP-LF 2 et PP3, PP-LF3) SCOTERS: Produire 400 PLAI PADD de septembre 2019 p. 47ss Production de l'ordre de 3000 logements par an. Augmenter l'offre de grands logements à Strasbourg. Développer les LLS à Strasbourg mais surtout dans les communes de EMS moins dotées, voire carénées. Répondre à certains besoins spécifiques (notamment les personnes âgées avec de faibles ressources, les personnes handicapées, les jeunes adultes et les gens du voyage) Qualité et durabilité du parc	Développer le parc à loyers modérés. Améliorer les conditions de logement des seniors et des personnes en situation de handicap. Accompagner l'insertion par l'habitat des personnes défavorisées.	Produire en densifiant des emprises urbanisées Accompagner les communes dans la production d'une offre nouvelle Développer et améliorer le parc locatif social	Maîtriser le développement du territoire en répondant aux besoins en logements Intensifier la diversification de l'offre en logements Maîtriser les ressources foncières et l'étalement urbain Améliorer la qualité de vie dans le parc existant Poursuivre la prise en compte des besoins des publics spécifiques	
Pol patrimoniale et d'investissement (Plan de vente)	Mise en commercialisation/ventes (PP4) Une attention est portée aux secteurs tendus et notamment SRU			Vente HLM (indicateur PP4): EMS ne souhaite pas autoriser les cessions à la découpe du patrimoine social situé sur son territoire.				
Gestion sociale	Mixité dans les attributions (PS1) Ci CIA, CIL... et a minima objectifs LEC Attribution aux ménages prioritaires (PS2) et Mutations internes (PP5) Respect des obligations de consacrer 25% des attributions aux ménages DALD y compris sur les logements libres de réservation appartenant au bailleur. Favoriser les mutations internes, intégrer dans les politiques d'attributions et de mutations internes la prévention des expulsions. Prendre en compte dans tous les champs de la politique de l'organismes des actions inscrites dans les PDALHPD (cf plan de relances des pensions de familles, mobilisation des dispositifs d'accompagnements...)	Accompagner les ménages pour l'accès et le maintien dans le logement		Demande d'insertion d'un paragraphe relatif à la réforme des attributions appliquées à l'EMS (texte transmis par mail du 3/12/2019 de Mme BRUN)				

VI. Les projets structurants de l'entreprise

S'agissant d'Alsace Habitat, la rénovation énergétique de ses bâtiments constitue une des lignes directrices de son Plan Stratégique du Patrimoine, à côté des objectifs traditionnelles de maintien à niveau, d'attractivité et de sécurité. Elle est en effet à l'intersection des enjeux écologiques, économiques, sociaux, de qualité de service et de réduction des charges.

Les opérations de requalification de son parc dans le cadre d'opérations inscrites au NPNRU constituent un autre axe fort en lien avec la politique de la ville.

La vente d'éléments de patrimoine s'impose comme une nouvelle thématique stratégique dans les politiques d'Alsace Habitat, dans un contexte de réduction des aides publiques. Elle n'est certes pas nouvelle pour Alsace Habitat, mais va progressivement prendre une importance croissante induisant des modifications durables de ses modes de gestion avec notamment le développement induit de situation de copropriétés et ses formes dérivées (ASL, AFU,...).

L'accueil des publics défavorisés constitue un engagement notable d'Alsace Habitat.

L'adaptation des logements au vieillissement et à la perte d'autonomie ainsi que l'accueil des jeunes à l'autre versant, sont des éléments inscrits dans les priorités de l'organisme, de même que le parcours résidentiel.

A côté de ses objectifs traditionnels de l'activité de bailleur social, Alsace Habitat souhaite s'engager de manière volontariste dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale (RSE). La création d'une fonction dédiée au sein de l'organisation témoigne de l'importance de cette question qui a vocation à irriguer l'ensemble des actions de la société.

Des groupes de travail se mettent en place, des concertations sont menées et les premières actions ont vu le jour, associant l'ensemble des parties prenantes.

Les questions relatives à la RSE sont actuellement déclinées autour de trois thématiques phares :

1. Un salarié bien dans son entreprise
2. Un client bien dans son logement
3. Un habitat bien dans son territoire

Leurs conclusions viendront enrichir l'ensemble des projets de la société.

Alsace Habitat a également lancé la transformation digitale visant à améliorer la performance de l'entreprise et sa communication avec ses clients. Ils seront traités au chapitre de la qualité de service.

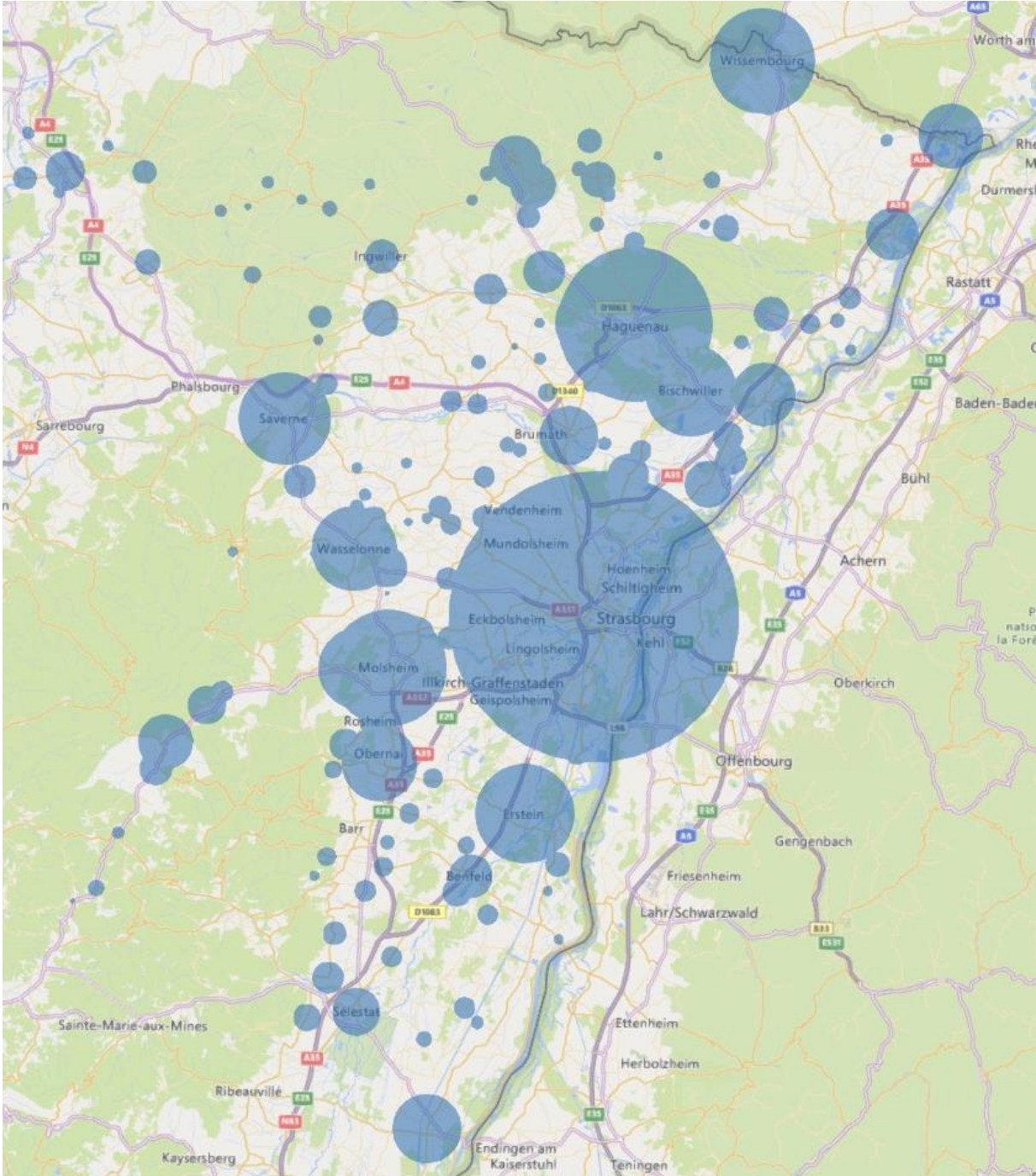
Au titre des projets structurants de l'entreprise, il y a lieu encore de mentionner le développement de services à la personne, le développement de l'accession sociale à la propriété et le développement d'une activité d'énergéticien. L'ensemble de ces activités est constituée sous forme de filiales spécialisées pouvant associer différents partenaires.

Partie 3 – Le parc social d’Alsace Habitat

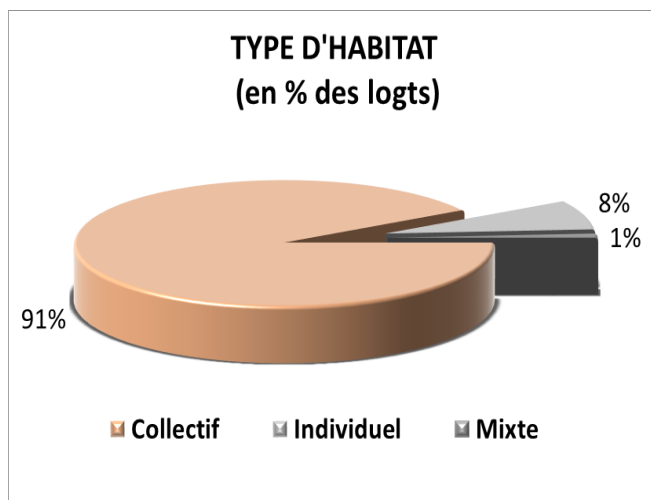
I. Etat des lieux

I.1.1. Description du parc

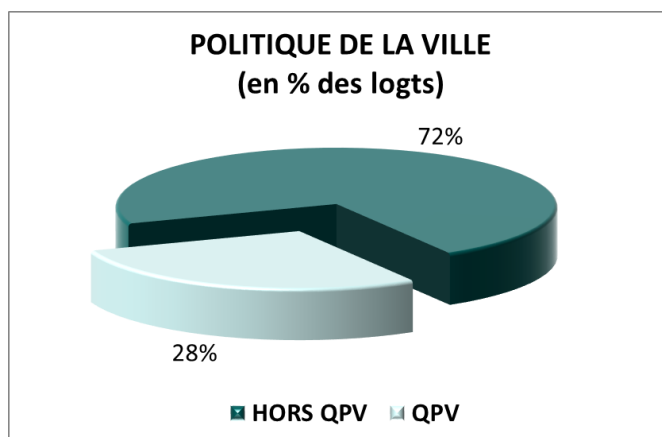
Répartition du patrimoine conventionné par communes



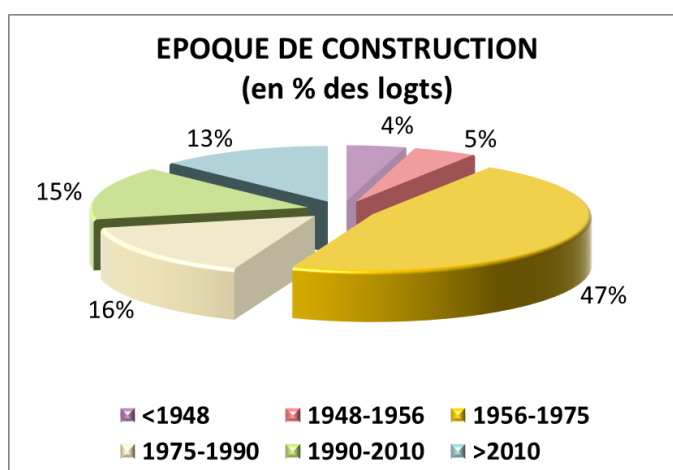
Les logements d'Alsace Habitat sont très majoritairement des logements collectifs avec cependant un part non négligeable d'offre de logement individuel.



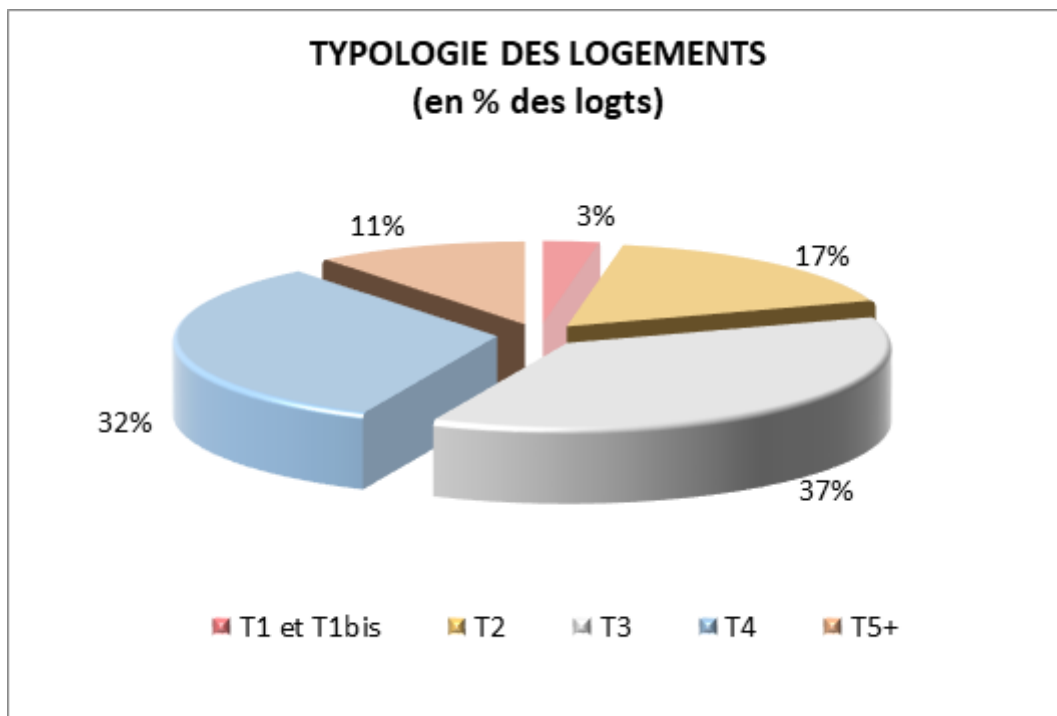
28% des logements sont situés en QPV



L'ancienneté du patrimoine est présentée ci-après :



Les logements de type 3 et 4 constituent 69% de l'offre locative.



On trouvera en annexe la liste des ensembles immobiliers avec adresse, nombre de logements, financements principaux, QPV / hors QPV (**Annexe n°18** déjà citée).

I.2.1. Qualification de l'état du service rendu

Le patrimoine d'Alsace Habitat a fait l'objet d'un classement selon l'état du service rendu, déterminé en tenant compte de la qualité de la construction et des prestations techniques, la localisation et l'environnement de l'ensemble immobilier. Cette partie a fait l'objet d'une concertation avec les représentants des locataires.

L'état de service rendu peut être défini d'après différents critères d'appréciation.

A l'échelle de l'ensemble immobilier et de la résidence (qui peut donc, par exemple, être amélioré par une réhabilitation) :

- L'architecture et la conception générale du bâtiment ;
- La qualité technique de la construction ;
- La conception et l'état des prestations techniques (comme l'état technique du bâti et des espaces extérieurs, l'état des parties communes et des équipements communs, l'offre de stationnement, la conception et le confort des logements, l'état et la performance des équipements des logements, etc.).

A l'échelle du quartier (qui n'est pas modifiée par la réhabilitation d'un immeuble, mais peut l'être suite à une opération de renouvellement urbain, par exemple) :

- La localisation géographique du quartier ;
- L'absence ou l'existence de nuisances environnementales ;
- L'image du quartier ;
- L'accessibilité et la desserte par les transports publics ;
- La proximité et la qualité des équipements et des services publics et commerciaux.

I.1.1. Méthodologie retenue

Compte tenu de ces éléments, le classement retenu par Alsace Habitat, repose sur un système de cotation constitué de deux axes (urbain et produit), eux-mêmes déclinés en 13 critères (5 pour l'axe urbain et 8 pour l'axe produit), à savoir :

Axe Urbain	
	Pondération
Image du quartier	1
Situation urbaine	1
Equipements et services	1
Qualité de l'environnement urbain	1
Axe Produit	
	Pondération
Résidence	1
Conception générale du groupe	1
Conception des parties communes	1
Conception du logement	1
Aspect général du groupe	1
Aspect des parties communes	1
Confort perçu du logement	1
Enjeux énergétiques	1

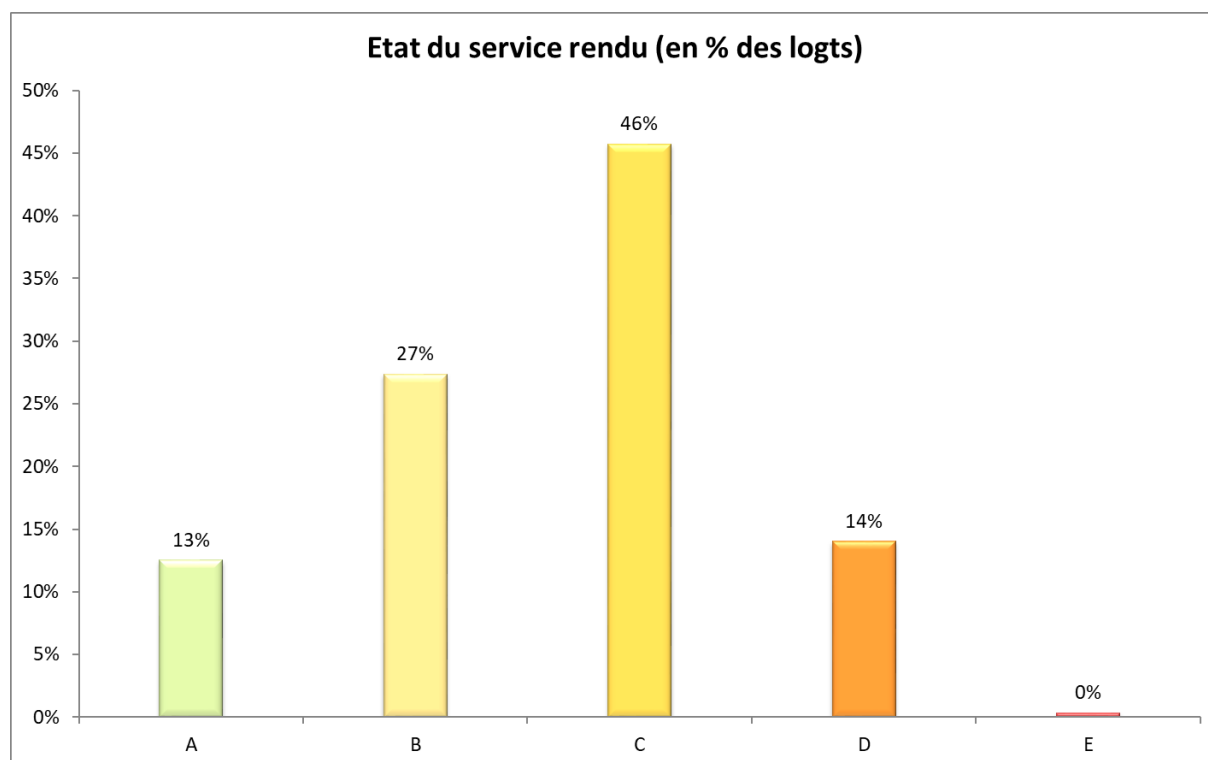
OPUS 67 et la SIBAR n'ayant pas appliqué les mêmes pondérations, elle figure à la valeur 1 dans le tableau ci-dessus. Pour autant, les gammes retenues correspondent à celle définie par chacun des organismes avant la fusion.

La note moyenne ainsi obtenue permet de classe le patrimoine en six catégories :

Gammes	Définition	Note globale comprise entre
A	Très bonne qualité de service rendu	[3,5 à 4 [
B	Bonne qualité de service rendu	[3 à 3,5 [
C	Assez bonne qualité de service rendu	[2,5 à 3 [
D	Assez faible qualité de service rendu	[2 à 2,5 [
E	Faible qualité de service rendu	[1,5 à 2 [
F	Très faible qualité de service rendu	[1 à 1,5 [

I.1.2. Résultats

Cette méthodologie a conduit aux résultats suivants :



ETAT DU SERVICE RENDU	Nb résid.	Nb logts	% logts
A	135	1947	13%
B	195	4261	27%
C	202	7114	46%
D	80	2181	14%
E	4	55	0%
NR	3	72	0%
TOTAL	619	15 630	100%

Les enseignements

L'état du service rendu du patrimoine est globalement très **satisfaisant**

86% du parc sont classés dans les **trois meilleurs segments** :

73% dans les segments B, C

13% dans le segment A

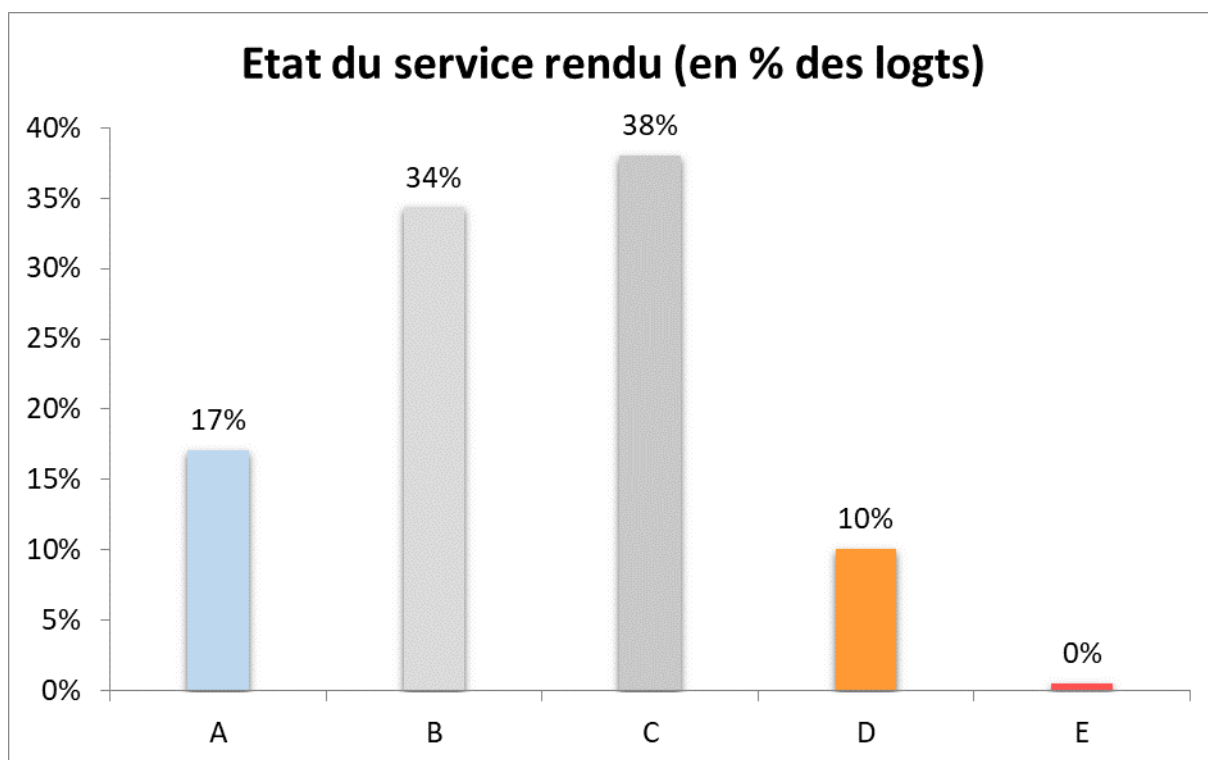
14% du parc ont un état du service rendu dans les segments les **moins attractifs** :

14% en segment D

Moins d'1% (55 logements) est classé dans le segment E.

I.1.3. Analyse en QPV et hors QPV

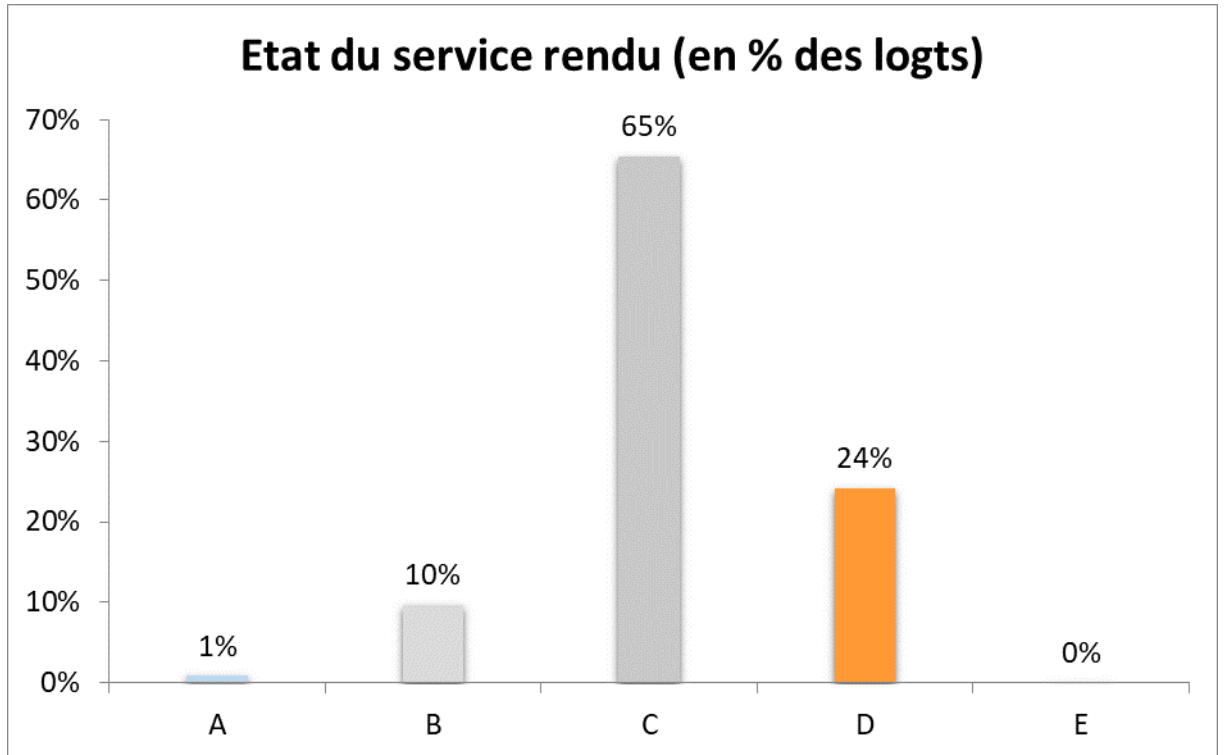
Hors QPV (11 254 logements)



ETAT DU SERVICE RENDU	Nb résid.	Nb logts	% logts
A	134	1911	17%
B	186	3840	34%
C	182	4253	38%
D	64	1123	10%
E	4	55	0%
NR	3	72	0%
TOTAL	573	11 254	100%

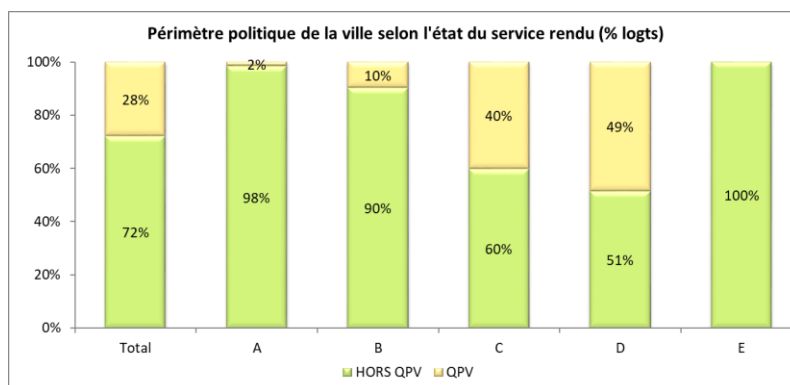
Une répartition proche du parc total : 89% du parc est situé dans les trois meilleurs segments et seulement 10% dans les segments les moins attractifs.

En QPV (4 376 logements)

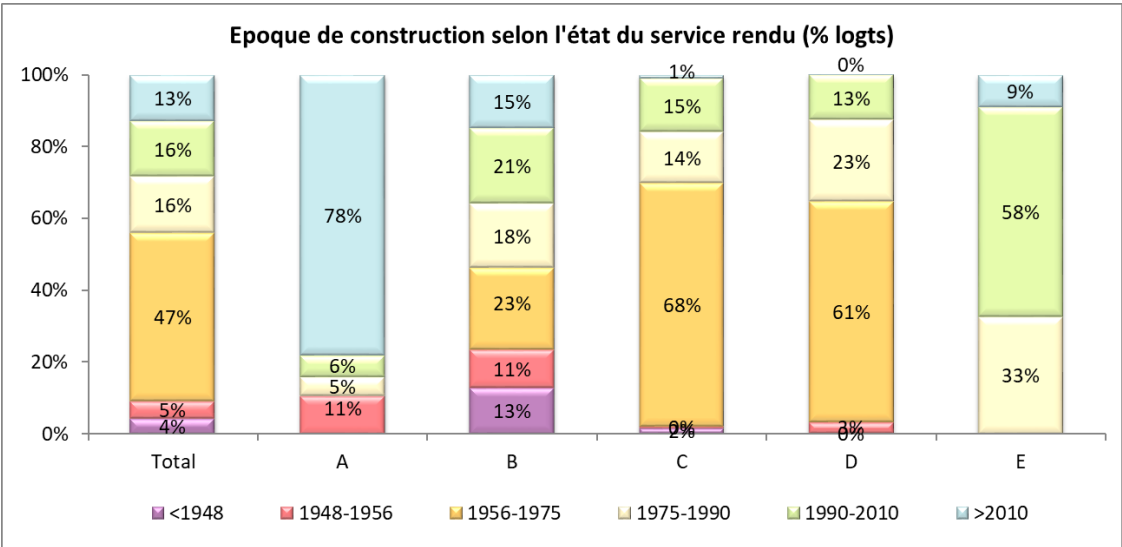


ETAT DU SERVICE RENDU	Nb résid.	Nb logts	% logts
A	1	36	1%
B	9	421	10%
C	20	2861	65%
D	16	1058	24%
E	0	0	0%
TOTAL	46	4 376	100%

En QPV, 76% du parc est classé dans les trois meilleurs segments. Le classement est toutefois moins favorable qu'hors QPV (1% en A et 24% en D contre 17% en A et 10% en D hors QPV). Cette répartition peut également être répartie comme suit :

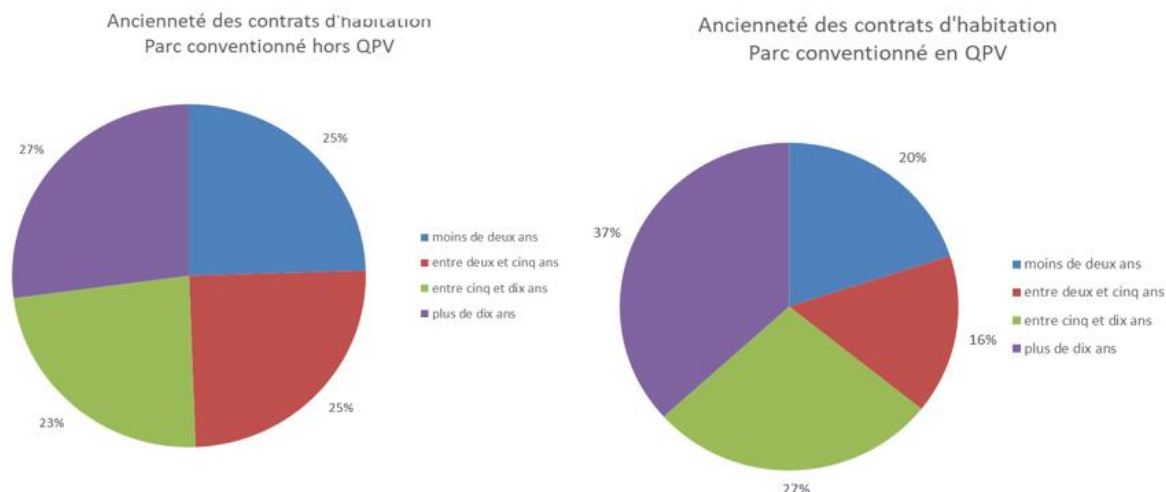


Le tableau ci-après présente la répartition des classes qualité par époque de construction.



I.3.1. Etat de l'occupation sociale

Les graphiques ci-après représentent l'ancienneté d'occupation des logements conventionnés d'Alsace Habitat selon la segmentation de la politique de la ville.



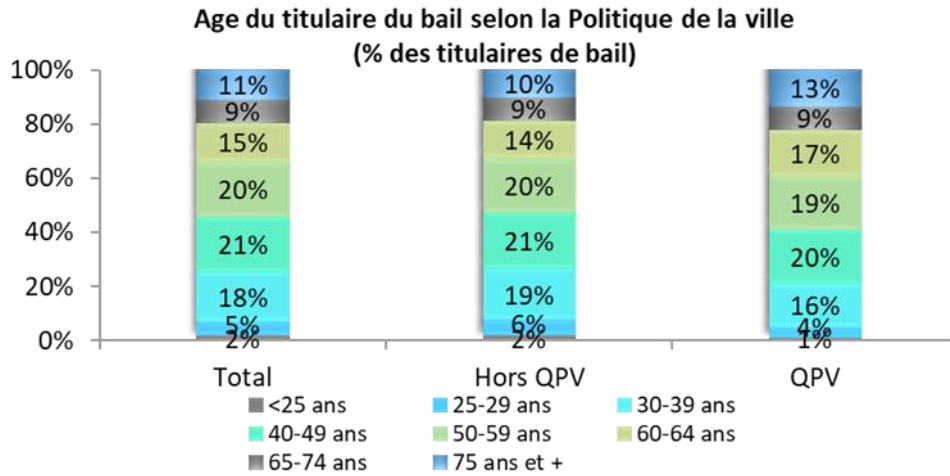
Nous constatons que le peuplement en QPV est plus stable que sur le reste du patrimoine avec un pourcentage des locataires présents depuis plus de 10 ans de 37% contre 27%. La part des locataires présents depuis moins de deux ans y est également nettement plus faible. La même observation vaut pour les locataires de moins de cinq ans, ce qui confirme la stabilité du phénomène.

I.1.1. Distinction QPV/hors QPV

L'occupation sociale sera décrite à partir du résultat de l'enquête OPS menée au 1^{er} janvier 2020. Pour chaque critère nous distinguerons la situation en et hors QPV.

Une population vieillissante

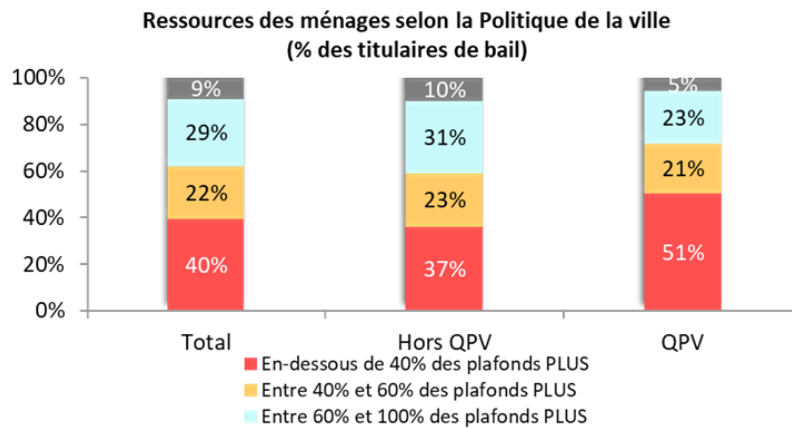
- Les moins de 25 ans ne sont quasiment pas représentés : 2% des ménages
- Une population plus âgée en QPV (39% de 60 ans et plus contre 32% hors QPV)



Age du titulaire du bail	Nb ménages	% pers
<25 ans	207	2%
25-29 ans	597	5%
30-39 ans	2 034	18%
40-49 ans	2 324	21%
50-59 ans	2 256	20%
60-64 ans	1 648	15%
65-74 ans	972	9%
75 ans et +	1 203	11%

Un niveau de précarité important

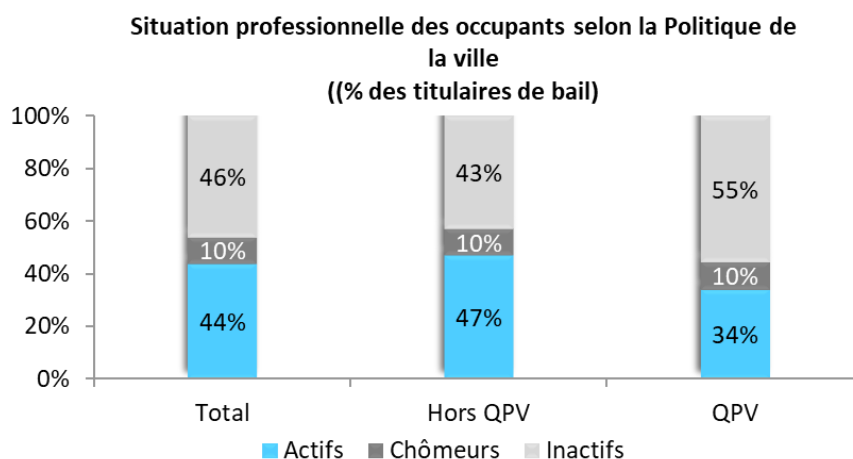
- 62% des ménages ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS (= plafond PLAI) dont 40% ont des ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS
- Une précarité plus importante en QPV (72% des ménages ont des ressources < 60% des plafonds PLUS contre 60% hors QPV)



Revenus	Nb logts	% logts
<40% plafonds PLUS	4 308	28%
40-60% plafonds PLUS	2 414	16%
60-100% plafonds PLUS	3 139	20%
100%-120 plafonds PLUS	931	6%
>120% plafonds PLUS	0	0%

Une majorité d'inactifs (y compris retraités et étudiants) parmi les titulaires de bail

- 44% ont un emploi (soit environ 1 titulaire sur 2)
- Une plus forte proportion d'inactifs en QPV (55% contre 43% hors QPV)



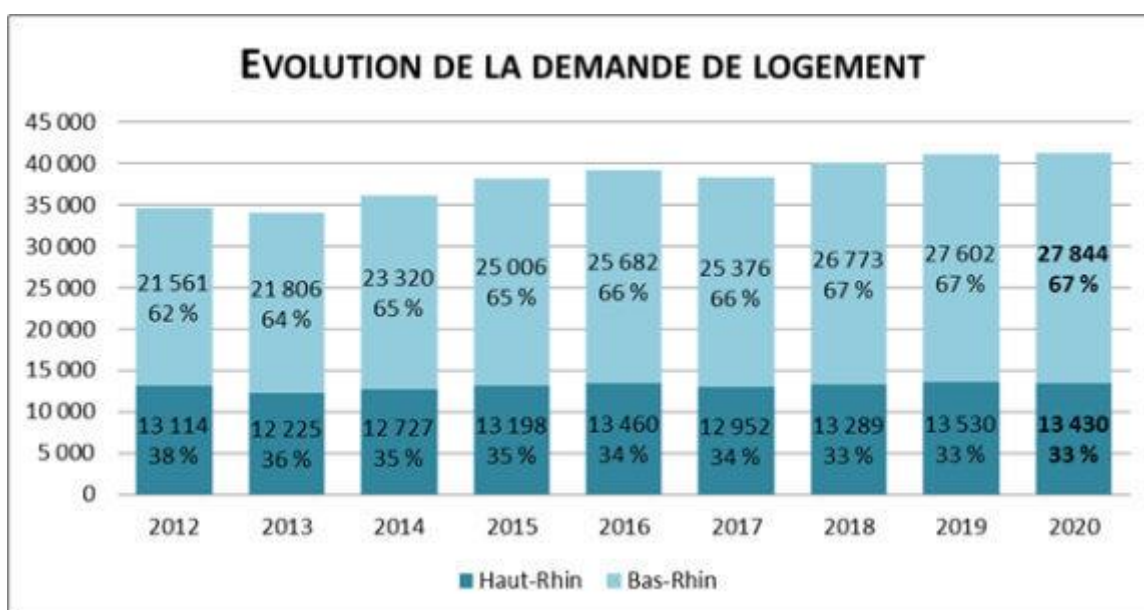
Situation Professionnelle	Nb ménages	% pers
Actifs	7 808	44%
Chômeurs	1 833	10%
Inactifs	8 160	46%

I.1.2. Les caractéristiques sociales sur le flux

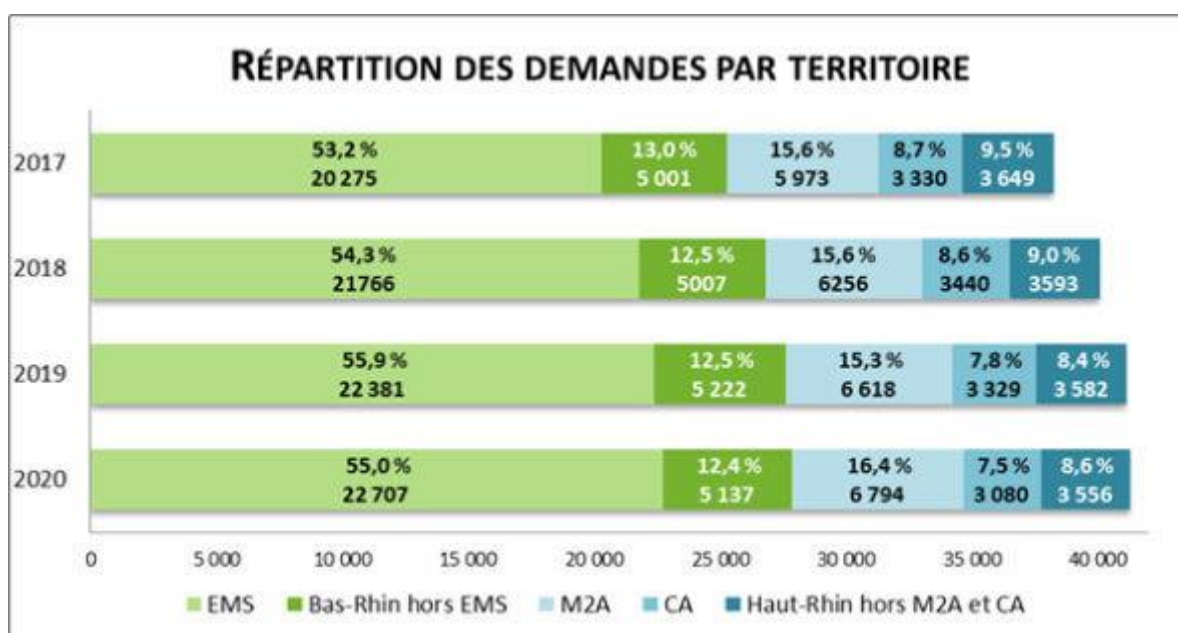
Chiffres clés de la demande en Alsace

Source : Fichier Partagé de la Demande - 1er janvier 2020

Au 1er janvier 2020, on recense 41 274 demandes actives, dans le **Bas-Rhin** : 27 844 demandes soit 67 % de la demande régionale et dans le **Haut-Rhin** : 13 430 demandes soit 33 % de la demande régionale.



25 057 demandes ont été saisies au cours de l'année 2019. 61 % des demandes ont moins d'un an d'ancienneté et 37 % des demandeurs sont déjà locataires Hlm **et souhaitent changer de logement (changement de situation professionnelle, familiale, etc...)**.



Portrait du demandeur alsacien

Déjà locataires HLM

- **66 %** sont des familles monoparentales et des familles
 - **54 %** ont entre 30 et 50 ans
 - **64 %** recherchent un T3-T4
 - **27 %** des demandeurs ont fait un dossier pour cause de logement trop petit
- **Externes au parc HLM**
 - **46 %** sont des personnes seules
 - **29 %** ont moins de 30 ans
 - **62 %** recherchent un T2-T3
 - **33 %** des demandeurs ont fait un dossier pour cause d'absence de logement

Chiffres clés : Profil des demandeurs

Parmi les demandeurs,

- **12%** vivent chez **leurs parents ou enfants**, **7,2%** chez des **particuliers**, et **9,8%** sont en **structure d'hébergement**
- **37,2%** sont des **personnes seules** et **25,6%** des **familles monoparentales**
- **50,2%** ont entre **20 et 40 ans** (dont **23,8%** entre **20 et 30 ans**)
- **48%** ont un **emploi** (CDI, CDD, fonctionnaire, artisan.... **20,5%** de ces travailleurs déclarent habiter chez leurs parents/enfants ou chez un particulier) et **15,6%** sont au chômage
- **27%** sont inactifs au 1er janvier 2018 (chômage, retraités ou étudiants)

La pression de la demande est inégale selon les territoires. La durée moyenne d'attente d'un logement s'établissait en 2018 à 17,2 mois dans le Bas-Rhin contre 13 dans le territoire de la CEA. Cette durée est encore allongée sur le territoire de l'EMS pour atteindre 20,2 mois. Ces valeurs sont plus de deux fois supérieures à celles rencontrées dans le Haut Rhin.

En 2018, ce sont 11 022 logements qui ont été attribués en 2018 pour 22770 propositions. Cela représente un taux de refus moyen dans le Bas-Rhin de 48%.

En 2019, Alsace Habitat a contribué à hauteur de 2312 aux propositions de logements conventionnés du Département, soit près de 10% rapportés aux données 2018. Ce qui fait d'Alsace Habitat un contributeur important dans ce domaine.

I.4.1. Objectivation des indicateurs de gestion

Taux de vacance et de rotation

ALSACE HABITAT TAUX DE VACANCE ET ROTATION 2020 GLOBALE

		QPV	Hors QPV	TOTAL
Patrimoine physique nombre total de logements		4 120	11 378	15 498
Patrimoine géré nombre total de logements (1)		4 018	11 144	15 162
Nombre de jours total		1 466 570	4 067 560	5 534 130
Logements vacants gérés	Nb de logts vacants	366	1 289	1 655
	Nb de jours	28 162	126 881	155 043
	Taux de vacance (en nb de jours)	1,92%	3,12%	2,80%
Logements vacants + de 3 mois	Nb de logts vacants +3M	118	465	583
	Nb de jours +3M	21 421	100 957	122 378
	Taux de vacance +3M (en nb de jours)	1,46%	2,48%	2,21%
Taux de Rotation		6,14%	7,44%	7,10%

(1) patrimoine total hors lgts en vacance stratégique et contentieuse

Les indicateurs sont déclinés ci-dessous par EPCI partie prenante à la convention

ALSACE HABITAT TAUX DE VACANCE ET ROTATION 2020

EPCI	EMS			HAGUENAU			SAVERNE			SELESTAT			ERSTEIN		
	QPV	Hors QPV	TOTAL	QPV	Hors QPV	TOTAL	QPV	Hors QPV	TOTAL	QPV	Hors QPV	TOTAL	QPV	Hors QPV	TOTAL
Patrimoine physique nombre total de logements	3610	4124	7734	331	1399	1730	179	334	513	0	178	178	0	561	561
Patrimoine géré nombre total de logements (1)	3519	4084	7603	324	1361	1685	175	322	497	0	178	178	0	557	557
Nombre de jours total	1 284 435	1 490 660	2 775 095	118 260	496 765	615 025	63 875	117 530	181 405	0	64 970	64 970	0	203 305	203 305
Logements vacants gérés	Nb de logts vacants	274	408	682	68	191	259	20	39	59	0	2	2	0	33
	Nb de jours	21 433	36 776	58 209	5 850	20 290	26 140	572	6 055	6 627	0	98	98	0	1 463
	Taux de vacance (en nb de jours)	1,67%	2,47%	2,10%	4,95%	4,08%	4,25%	0,90%	5,15%	3,65%	0,00%	0,15%	0,15%	0,00%	0,72%
Logements vacants + de 3 mois	Nb de logts vacants +3M	90	148	238	27	75	102	1	23	24	0	0	0	0	4
	Nb de jours +3M	16 101	27 732	43 833	5 221	16 679	21 900	99	5 349	5 448	0	0	0	0	712
	Taux de vacance +3M (en nb de jours)	1,25%	1,86%	1,58%	4,41%	3,36%	3,56%	0,15%	4,55%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,35%
Taux de Rotation	5,65%	6,26%	5,97%	4,46%	7,86%	7,98%	11,73%	8,38%	9,55%	0,00%	3,93%	3,93%	0,00%	9,98%	

(1) patrimoine total hors lgts en vacance stratégique et contentieuse

L'analyse de la vacance et du taux de rotation révèle de fortes disparités selon les secteurs. L'occupation sociale est relativement stable sur le secteur de l'EMS et plus stable en QPV qu'en dehors. La vacance y est très faible. Ceci confirme la faible disponibilité de patrimoine sur le secteur le plus demandés. Ce constat est à rapprocher de celui fait précédemment

d'une pression locative très forte sur un segment géographiquement concentré de patrimoine.

A l'exception du secteur de Sélestat qui représente un nombre peu élevé de logements, le taux de rotation est sensiblement identique sur les autres secteurs concernés par la réforme de la politique des attributions.

La vacance est dans l'ensemble plus forte dans les secteurs hors QPV, à l'exception de Haguenau, ce qui n'est pas intuitif à première approche. La situation particulière de Haguenau peut s'expliquer par les travaux de réhabilitation qui ont affecté le quartier des pins en 2020 et engendré une vacance conjoncturelle qui sera compensé par un gain considérable d'attractivité.

Impayés

Au préalable, il convient de rappeler la définition retenue pour le calcul des impayés des locataires présents.

Le taux d'impayé présent est ici le produit par 100 du rapport entre le solde des comptes débiteurs des locataires au 31/12/2020 et la somme du quittance annuel. Il s'agit d'un indicateur communément utilisé. Il traduit le poids des impayés par unité de quittance. Il n'est cependant pas un indice de recouvrement dans la mesure où c'est la somme des impayés qui est prise en compte et non les impayés constitués sur une période donnée.

Les résultats pour l'exercice 2020 s'établissent comme suit :

Impayés présents 2020 à l'échelle du département

Segment	Quittance	Soldes des comptes débiteurs	Taux d'impayé
Hors QPV	76728494,17	1986358,71	2,59%
QPV	29306983,78	592994,84	2,02%
Total général	106035478	2579353,55	2,43%

Nous constatons, là encore, à l'encontre de l'intuition que le taux d'impayé en QPV est très nettement inférieur à celui constaté en dehors de ce segment.

L'analyse par EPCI qui suit montre que la situation est variable en fonction des contextes.

Le taux d'impayé d'Alsace Habitat se situe à un niveau supérieur à celui d'OPUS 67 au titre du dernier exercice. A noter que la SIBAR disposait de moyens humains moins importants. Ce différentiel devrait être résorbé au fil des exercices.

Impayés présents 2020 par EPCI (en bleu les EPCI associés ou signataires)

EPCI	QPV bis	QPV	Quittancement annuel	Solde des impayés	Taux d'impayés
CA de Haguenau	Hors QPV		8933662,08	327395,66	3,66%
	QPV	Liberté	378055,29	2165,11	0,57%
		Pins Musau	1632279,49	23746,3	1,45%
Total CA de Haguenau			10943996,86	353307,07	3,23%
CC de Hanau-La Petite Pierre	Hors QPV		983895,22	21516,84	2,19%
Total CC de Hanau-La Petite Pierre			983895,22	21516,84	2,19%
CC de la Basse-Zorn	Hors QPV		645874,58	18391,2	2,85%
Total CC de la Basse-Zorn			645874,58	18391,2	2,85%
CC de la Mossig et du Vignoble	Hors QPV		3069012,91	66043,82	2,15%
Total CC de la Mossig et du Vignoble			3069012,91	66043,82	2,15%
CC de la Plaine du Rhin	Hors QPV		1683621,12	58065,14	3,45%
Total CC de la Plaine du Rhin			1683621,12	58065,14	3,45%
CC de la Région de Molsheim-Mutzig	Hors QPV		6935941,45	179413,67	2,59%
Total CC de la Région de Molsheim-Mutzig			6935941,45	179413,67	2,59%
CC de la Vallée de la Bruche	Hors QPV		1581858,44	60457,4	3,82%
Total CC de la Vallée de la Bruche			1581858,44	60457,4	3,82%
CC de l'Alsace Bossue	Hors QPV		699693,46	18971,53	2,71%
Total CC de l'Alsace Bossue			699693,46	18971,53	2,71%
CC de l'Outre-Forêt	Hors QPV		606760,57	20069,24	3,31%
Total CC de l'Outre-Forêt			606760,57	20069,24	3,31%
CC de Sélestat	Hors QPV		1415460,6	32169,19	2,27%
Total CC de Sélestat			1415460,6	32169,19	2,27%
CC des Portes de Rosheim	Hors QPV		771639,33	42477,92	5,50%
Total CC des Portes de Rosheim			771639,33	42477,92	5,50%
CC du Canton d'Erstein	Hors QPV		3922178,52	111631,88	2,85%
Total CC du Canton d'Erstein			3922178,52	111631,88	2,85%
CC du Kochersberg	Hors QPV		1657805,54	28395,65	1,71%
Total CC du Kochersberg			1657805,54	28395,65	1,71%
CC du Pays de Barr	Hors QPV		1651179,69	39105,82	2,37%
Total CC du Pays de Barr			1651179,69	39105,82	2,37%
CC du Pays de la Zorn	Hors QPV		413464,2	3409,95	0,82%
Total CC du Pays de la Zorn			413464,2	3409,95	0,82%
CC du Pays de Niederbronn-les-Bains	Hors QPV		1761935,62	23852,5	1,35%
Total CC du Pays de Niederbronn-les-Bains			1761935,62	23852,5	1,35%
CC du Pays de Sainte-Odile	Hors QPV		1461017,4	5431,81	0,37%
Total CC du Pays de Sainte-Odile			1461017,4	5431,81	0,37%
CC du Pays de Saverne	Hors QPV		2912611,88	30210,99	1,04%
	QPV	Gravières	1157341,19	25560,49	2,21%
Total CC du Pays de Saverne			4069953,07	55771,48	1,37%
CC du Pays de Wissembourg	Hors QPV		3029104,12	53512,86	1,77%
Total CC du Pays de Wissembourg			3029104,12	53512,86	1,77%
CC du Pays Rhénan	Hors QPV		2584165,13	77247,98	2,99%
Total CC du Pays Rhénan			2584165,13	77247,98	2,99%
CC du Ried de Marckolsheim	Hors QPV		1213460,64	58532,42	4,82%
Total CC du Ried de Marckolsheim			1213460,64	58532,42	4,82%
CC Sauer-Pechelbronn	Hors QPV		636394,44	3535,51	0,56%
Total CC Sauer-Pechelbronn			636394,44	3535,51	0,56%
Eurométropole de Strasbourg	Hors QPV		28157757,23	706519,73	2,51%
	QPV	Ecrivains	10231006,56	162432,47	1,59%
		Elsau	1320871,95	41794,44	3,16%
		Guirbaden	725551,23	23360,33	3,22%
		Hautepierre	2601047,51	77579,52	2,98%
		Marais	2091576,99	40171,32	1,92%
		Neuhof-MeinauHors QPV	8002480,93	150135,56	1,88%
		Port du Rhin	1166772,64	46049,3	3,95%
Total Eurométropole de Strasbourg			54297065,04	1248042,67	2,30%
Total général			106035478	2579353,55	2,43%

Partie 4 – Les politiques d'Alsace Habitat

I. La politique patrimoniale et d'investissement

I.1.1. Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP)

I.1.1.1. La démarche PSP

Document de référence de la politique patrimoniale d'Alsace Habitat, le Plan Stratégique de Patrimoine, fixe les orientations patrimoniales de l'organisme sur les 10 années à venir autour de ces 3 axes forts :

- L'intervention technique sur le patrimoine
- La vente de logements
- Le développement d'une offre nouvelle

L'intervention technique sur le patrimoine est une priorité pour Alsace Habitat. Elle permet d'assurer la sécurité de ses locataires, réduire leurs charges locatives en améliorant le confort et l'attractivité du parc immobilier.

Le développement d'une offre permettant de répondre aux besoins en logements à loyer maîtrisé.

Enfin, dans un objectif de favoriser le parcours résidentiel des locataires, de participer au renouvellement de l'offre immobilière et au financement des actions d'Alsace Habitat, la vente de logements représente un axe de développement stratégique.

1.1.2. Classification des orientations retenues

L'analyse du parc immobilier au regard de son positionnement sur les marchés de l'immobilier, de son environnement, de son attractivité intrinsèque, des besoins techniques identifiés et de sa situation financière conduisent à définir des orientations pour chaque ensemble immobilier, à savoir :

- Maintenance courante : elle concerne les groupes récemment construits et/ou réhabilités ne nécessitant pas d'intervention particulière si ce n'est des travaux ponctuels dans le cadre d'interventions courantes d'entretien et de maintenance.
- Plan d'entretien : elle concerne des groupes sur lesquels des travaux de renouvellement de composants isolés sont à envisager dans le cadre d'interventions thématiques (toiture, ravalement, chauffage, etc.).
- Rénovation technique : elle concerne des groupes sur lesquels plusieurs ouvrages liés sont à reprendre dans le cadre d'une même intervention.
- Rénovation thermiques : elle concerne des groupes dont l'étiquette énergétique est E, F ou G et dont l'objectif est de la ramener à un niveau BBC Réhabilitation (équivalent C).
- Réhabilitation lourde : elle concerne les groupes nécessitant une rénovation complète.
- Vente/ Désengagement / Démolition : elle concerne des groupes pour lesquels une sortie du patrimoine est envisagée, afin de réduire les charges, générer un flux financier positif et permettre de nouvelles opportunités de construction ou de travaux d'amélioration.

I.1.3. La hiérarchie des priorités

Alsace Habitat organise ses interventions par priorités, à savoir :

1. Assurer la **sécurité** des occupants et des intervenants

Intégrité des bâtiments, conformité des installations électriques, prévention des incendies, des chutes, conformité des ascenseurs, ...

2. Garantir le **clos et couvert** des immeubles

Interventions sur les couvertures, les étanchéités, les ouvrants, les façades, ...

3. Garantir le **bon fonctionnement** du bâtiment

Chauffage, ventilation, appareils sanitaires, les différents fluides, l'évacuation des eaux, ...

4. Améliorer le **confort thermique**

Amélioration des performances du système de chauffage, de la ventilation, de l'isolation, des ouvrants, ...

5. Améliorer le **confort** dans les logements

Amélioration des appareils sanitaires, réorganisation des espaces, maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie, ...

6. Améliorer l'**aménagement des espaces extérieurs**

Circulations, espaces verts, résidentialisation, ...

7. Intervenir sur les **embellissements**

Remplacement des revêtements de sols, des peintures, des faïences, ...

Ces priorités se déclinent et/ou se combinent dans les différentes interventions sur le parc.

I.1.4. Les différentes catégories d'intervention sur le parc

Ces dernières peuvent simplement répondre à des besoins **d'entretien ou de maintenance courants** dans le cadre de contrats périodiques (ascenseurs, chauffage, portes automatiques,...)

Il peut s'agir des remises en état des logements consécutives aux changements de locataires ou encore les petites interventions d'entretien courant réalisées en régie.

Alsace Habitat a, par ailleurs, conclu un accord collectif instaurant un **contrat multiservices** couvrant les opérations d'entretien courant à la charge des locataires (électricité, sanitaire, robinetterie, menuiserie, serrurerie, etc.) de manière préventive au cours d'une visite annuelle de chaque logement mais également de manière curative à l'occasion d'une panne ou d'un dysfonctionnement.

Des interventions plus lourdes mais ciblées sur une thématique particulière font l'objet d'opérations de **gros entretien voire de travaux d'amélioration** (ravalement des façades, renouvellement ou sécurisation de certains équipements tels les ascenseurs, le chauffage, ou l'électricité).

Lorsque l'objectif d'amélioration regroupe plusieurs actions interdépendantes, des **opérations de rénovation techniques voire de réhabilitation** sont réalisées (renouvellement de composants, amélioration du confort, réduction des charges). Ces opérations peuvent intégrer des **restructurations de certains espaces et/ou logements** afin d'en améliorer le fonctionnement voire de **l'accessibilité** pour les personnes handicapées ou en perte d'autonomie.

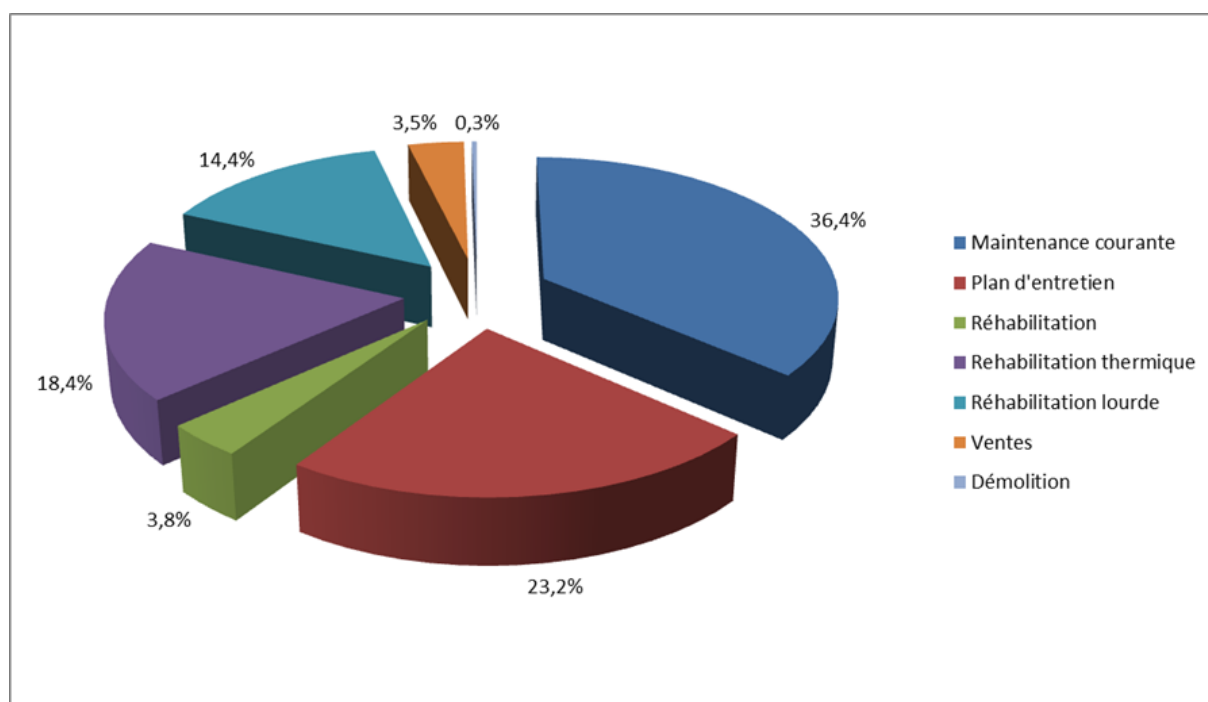
Ces interventions s'accompagnent de financements spécifiques et, le cas échéant, par un ajustement des loyers, souvent compensé en tout ou partie par une diminution des charges voire un relèvement des aides au logement.

Ces opérations font l'objet d'une concertation avec les locataires et/ou leurs associations représentatives.

I.2.1. Orientations stratégiques

I.1.1. Les orientations du PSP

Le diagnostic conduit à la répartition suivante de notre patrimoine selon les différentes orientations :



Le PSP précise pour chacune de ces orientations, les scénarios validés et les périodes de réalisation programmées.

L'opération de grande envergure menée depuis plusieurs années sur le QPV des écrivains à BISCHHEIM/SCHILTIGHEIM a été initialement traitée en dehors de la CUS, dans le cadre du NPNRU. Elle est désormais intégrée à la présente convention.

I.1.2. Le financement du Plan Stratégique du Patrimoine

Les travaux issus du PSP se décomposent, dans leur financement, en différentes catégories, soit les travaux de gros entretien (GE), d'amélioration (TA) et de réhabilitation (TR). Les seuils de déclenchement par logement sont les suivants : 7500€ pour le GE, de 7500 à 30 000€ pour les TA et supérieurs à 30 000€ pour les TR. En masse globale, ces travaux se chiffrent à 353 M€ sur la période de 2021 à 2030, soit 281 M€ d'investissements et 72 M€ au titre du fonctionnement. Pour certains groupes, objet d'une réhabilitation, une augmentation de loyers est prévue soit au titre du rattrapage du loyer plafond, soit par changement de classe dans le cadre du dispositif BADET. Ces dernières augmentations seront soumises pour avis au Conseil de Concertation Locative.

Sur cette même période se rajoute des investissements de plus de 379 M€ pour les nouvelles constructions et 59 M€ au titre de l'entretien normal du patrimoine.

Ces chiffres intègrent trois opérations dans le cadre du NPRU à savoir le quartier ouest de STRASBOURG, la Meinau et l'Elsau. A ce titre, 360 démolitions sont programmées avec la reconstitution de l'offre, des opérations de réhabilitation lourde et de requalification des sites.

Le montant total des travaux prévus sur la période de 2021 à 2030 s'élève prévisionnellement à 791 M€.

L'effort financier est très important pour Alsace Habitat qui mobilisera 120 M€ de fonds propres sur cette période. Alsace Habitat contractera des emprunts pour un montant supérieur à 504 M€ d'emprunts. Les loyers permettront de financer les travaux de gros entretien et d'entretien courant à hauteur de 131 M€.

L'équilibre financier prévisionnel est satisfaisant jusqu'en 2026. Il se dégrade au-delà tout en restant dans des limites acceptables. L'autofinancement se situe au-dessus du seuil d'alerte de 3% des loyers à l'exception des exercices 2027 et 2028. Le fonds de roulement à long terme reste à niveau satisfaisant sur toute la période.

Ces orientations financières seront débattues, ajustées et validées chaque année par le Conseil d'Administration.

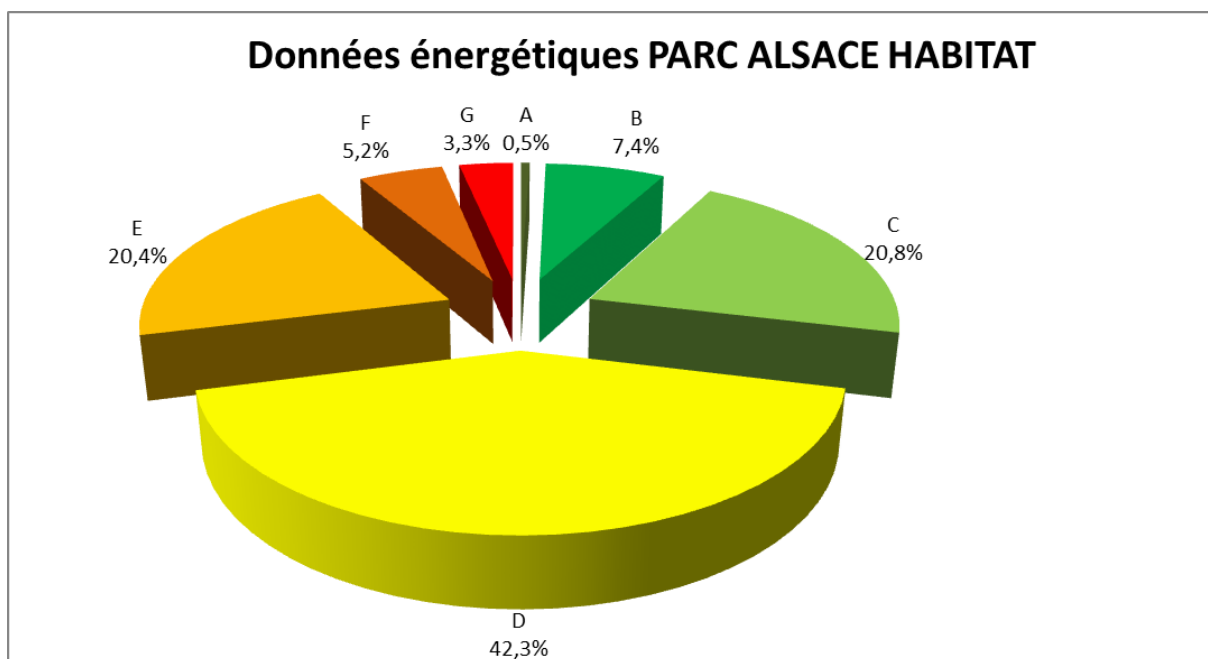
Un état d'avancement du Plan Stratégique du Patrimoine sera présenté au Conseil d'Administration tous les deux ans. Il permettra d'affiner et/ou d'adapter les orientations proposées en fonction des évolutions constatées.

I.3.1. Plan d'action

I.1.1. La politique d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments

La politique énergétique est déclinée de manière transversale et uniforme sur l'ensemble du parc d'Alsace Habitat.

La répartition du patrimoine d'Alsace Habitat par classe énergétique est la suivante :



On peut observer que **28,7% de notre parc est classé A, B ou C** (soit une consommation inférieure à 150kwh/m²/an). Toutes les nouvelles opérations livrées entrent dans ces catégories.

En intégrant l'étiquette énergétique D, on arrive à **71% de notre parc répondant doré et déjà aux objectifs sur grenelle de l'environnement**. Même s'il n'est pas prioritaire à ce titre dans nos orientations actuelles, chaque intervention réalisée sur ce parc sera étudiée de manière à faire progresser le bâtiment vers un objectif de Bâtiments à Basse Consommation Rénovation (BBC-Rénovation).

La quasi-totalité des logements actuellement classés **E, F et G (30,2 % du parc) feront l'objet de travaux** dans le cadre de notre actuel PSP permettant ainsi d'améliorer sensiblement cette étiquette énergétique et l'amener également vers un classement BBC lorsque cela est possible.

Dans certains **cas spécifiques** cette amélioration ne sera pas recherchée pour des considérations techniques et ou réglementaires (cas des bâtiments anciens dans des environnement préservés par des règles de conservation du patrimoine), d'adaptation du logement à un besoin spécifique (cas des opérations de sédentarisation de familles nomades).

Dans tous les autres cas, les améliorations pouvant être raisonnablement apportées en termes de charges prioritairement, mais également afin d'atteindre ou de s'approcher des caractéristiques des Bâtiments Basse Consommation Rénovation (BBC Rénovation) seront étudiées et mises en œuvre. L'ensemble des dispositifs financiers seront mobilisés afin d'accompagner cette amélioration et ainsi maîtriser l'évolution du loyer inévitablement induit.

Il est enfin à noter que la performance énergétique de nos logements n'est pas une préoccupation récente d'Alsace Habitat puisque le quartier des écrivains dispose depuis 1996 d'un réseau de chaleur couvrant les besoins en chauffage de près de 1200 logements. Ce réseau est alimenté par une chaufferie utilisant des énergies renouvelables (pompes à chaleur sur nappe phréatique) couvrant plus de 53% du besoin. Il en est de même sur le quartier de la Meinau avec une chaufferie centralisée au bois couvrant le chauffage de 1400 logements au travers.

1.1.2. L'accessibilité du parc / Le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie

Conscient de l'enjeu que représente le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie, ALSACE HABITAT a pris l'engagement dès 2007, de mettre en œuvre une politique s'articulant autour de deux axes :

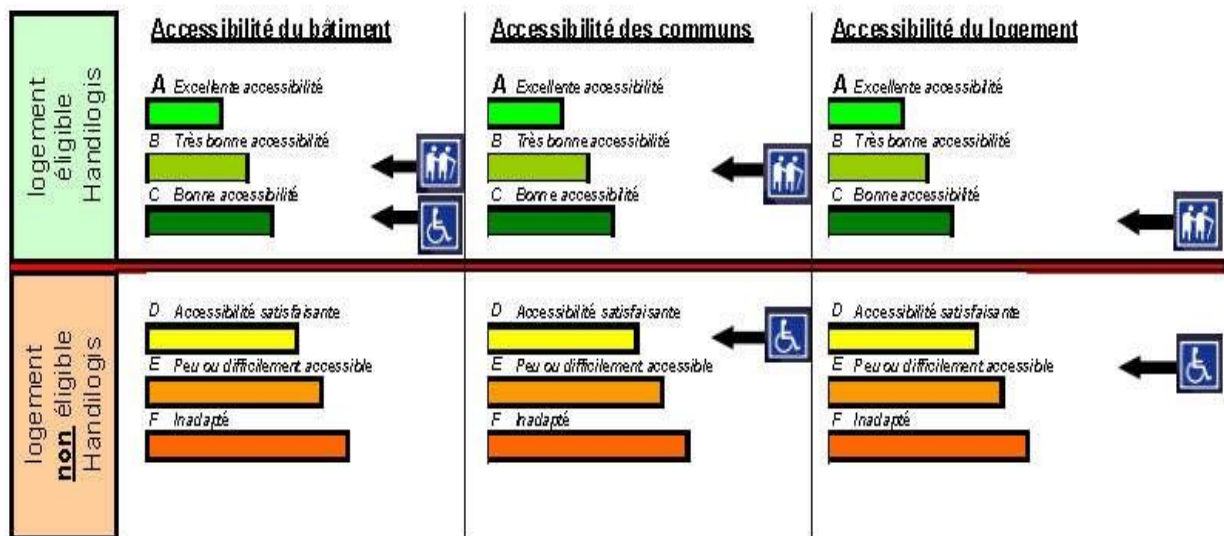
1. Permettre aux locataires à revenus modestes de pouvoir se maintenir, le plus longtemps possible, dans leur logement et ainsi de pouvoir continuer à bénéficier des avantages que représente le logement locatif aidé.
2. Etre en capacité de répondre à de nouvelles demandes de personnes modestes en perte d'autonomie en trouvant une solution de logement adaptée à leurs besoins.

Ces engagements se concrétisent dans les actions suivantes :

- **La réalisation de travaux d'adaptation** des logements aux besoins spécifiques de leurs occupants
- **L'adaptation d'environ 10% des logements dans les opérations neuves ainsi que lors des réhabilitations**
- **Le développement et la mise en œuvre d'une méthodologie de marquage de ces logements (D3A)** de façon à faciliter leur identification lors de leur relocation, en lien avec le dispositif HANDILOGIS
- **La réalisation d'opérations spécifiques** destinées aux séniors, aux jeunes actifs, aux personnes vulnérables
- **La participation à des projets expérimentaux de maintien à domicile** de personnes en perte d'autonomie.

Alsace Habitat a défini sa propre méthodologie du traitement de l'accessibilité, basée d'une part sur les éléments réglementaires, mais également sur les dispositions apportant une réelle plus-value aux personnes concernées (D3A).

Un classement différencié a ainsi été établi en fonction du degré de handicap (*personne en fauteuil roulant, personne à mobilité réduite...*), lequel se décompose en une note relative à l'accessibilité du bâtiment, une seconde correspondant à l'usage des communs et une troisième portant sur l'utilisation du logement.



A fin 2020, le parc d'Alsace Habitat dispose de :

1374 logements PMR dans le cadre de réhabilitations et de constructions neuves avec 100% éligibles Handilogis

1085 logements adaptés au cas par cas avec env. 90% éligibles Handilogis (976 logements)

Soit un total de 2703 logements adaptées.

Sur le parc d'Alsace Habitat, cela représente environ 16% de logements adaptés, majoritairement conventionnés.

Alsace Habitat ambitionne de parvenir au seuil de **20% à l'issue des 6 années de la CUS 2**, dans le cadre d'un :

- **Accroissement des adaptations d'appartements** lors des opérations de réhabilitation des programmes immobiliers concernés par le PSP ou au titre des demandes directement formulées par les locataires, sous réserve de l'aval de l'ergothérapeute du CEP CICAT qui nous accompagne dans cette démarche,
- **Déploiement du modèle partenarial de résidence sénior**

Des perspectives futures d'intégration d'équipements domotiques sont également prévues, qu'il s'agisse de livraisons neuves en collectif ou en individuel ou d'habitats anciens spécialement adaptés à l'occasion de leur rénovation.

I.1.3. La prise en compte de l'amiante

En raison de la relative ancienneté du parc locatif, un pourcentage élevé de logements est concerné par la problématique de l'amiante.

Alsace Habitat dispose d'un état régulièrement actualisé de la question au travers des dossiers de diagnostics amiantes (DTA , DAPP).

Cette information est complétée, à chaque changement de locataire par un diagnostic avant travaux systématique, permettant de couvrir les travaux d'entretien courant habituellement réalisés dans les logements mais également d'affiner la cartographie de la présence d'amiante.

La présence d'amiante est aujourd'hui systématiquement prise en compte et intégrée à l'ensemble des processus d'intervention sur le parc. Son traitement nécessite l'adaptation des méthodes d'intervention et induit des surcoûts. Les solutions de recouvrement de l'amiante sont privilégiées le plus souvent.

L'offre locative

Le développement de l'offre de logements, qu'ils soient aidés ou non, doit nous permettre de proposer une offre de **logements à quittance compétitive adaptée aux besoins** existants sur le secteur d'intervention.

Chaque opportunité fera ainsi l'objet d'une analyse particulière basée sur le niveau de tension du marché de chaque bassin de vie, de l'environnement (économique, emploi, service,..) propre à chaque secteur, à de la **demande locative exprimée** au regard de l'offre existante. Il est important, particulièrement pour le public que nous visons, de pouvoir lui proposer un **accès facile aux commerces, aux services** et à des **moyens de déplacements** adaptés à ses possibilités. Les logements devront se situer à **proximité de zones d'emploi**.

En parallèle, cette étude permettra de déterminer la forme d'habitat permettant une **bonne intégration de l'opération dans son environnement**. A ce titre, la transformation du patrimoine Alsacien existant sera également développée. En complément, elle devra répondre en termes de typologie de logements aux besoins existants sur le secteur.

Elle définira enfin les objectifs prioritaires auxquels devront répondre les opérations en termes de performance énergétique, d'accessibilité et plus généralement de qualité d'usage.

- La **maîtrise des charges** est une préoccupation permanente pour Alsace Habitat. Notre objectif est de permettre à nos locataires de gérer au plus près leurs dépenses et ainsi de participer à les solvabiliser. Afin de palier à une éventuelle dérive du prix de l'énergie, nous mettons en œuvre des **solutions innovantes en la matière** telles que des constructions à ossature bois, des solutions de sur-isolation, l'utilisation de sources d'énergies renouvelables (bois, chauffe-eau thermodynamiques, panneaux photovoltaïques)... Nous développons également des réseaux de chaleurs vertueuses.
- Lorsque l'environnement de l'opération y est favorable, nous adaptons également systématiquement **10% des logements neufs** à la perte d'autonomie, au travers de la politique spécifique présentée plus en détail au paragraphe 3.2.

Ces opérations devront également satisfaire à **des conditions d'équilibre supportables économiquement**. Cet équilibre sera recherché après identification de l'ensemble **des aides financières** pouvant être apportées par les différentes collectivités et/ou partenaires concernés par ces opérations. L'équilibre recherché devra également permettre d'ajuster au mieux le niveau de loyer de sortie de l'opération et ainsi la positionner comme réelle **offre complémentaire** à celle pouvant exister par ailleurs sur le marché.

Alsace Habitat envisage un développement d'environ 200 nouveaux logements par an sur la période de la CUS (conventionnés et non conventionnés).

Comme l'ensemble de notre Plan Stratégique du Patrimoine, les objectifs de production feront l'objet d'un réajustement régulier par notre Conseil d'Administration.

L'offre d'hébergement, les résidences spécifiques

(développement qualitatif indicateur PP-1)

Alsace Habitat réalise régulièrement des opérations à destination de publics spécifiques. Notre expérience nous permet de développer des structures autour de plusieurs axes :

- Au travers de **résidences sénior**, l'objet est de proposer une offre d'habitats permettant, au travers des **adaptations spécifiques** (ascenseurs, salles de bains adaptées, lieux de rencontre,...), de maintenir une personne en perte d'autonomie le plus longtemps possible dans son logement. En parallèle, une **offre de service** est mise en place en s'appuyant sur l'offre existante et en favorisant son développement. Nos résidents peuvent ainsi profiter des services existants sur la commune (portage de repas, aides spécifiques, activités, etc.)



Résidence Sénior - OBERHOFFEN s/ MODER

⇒ *Nous travaillons actuellement sur différents sujets en ce sens sur les secteurs de Duttlenheim, Bischheim, Vendenheim, Val de Moder par exemple.*

- De la même manière, des offres particulières doivent pouvoir être proposées aux personnes rencontrant de **grandes difficultés sociales**. Au travers de projets spécifiques nous cherchons à proposer aux structures d'accompagnement des solutions adaptées aux besoins propres à ce public.

BRUMATH EPSAN 1



⇒ Nous travaillons actuellement sur différents sujets en ce sens tels que la création d'un Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA), et la consolidation d'une structure de type «Maison relais / famille gouvernante» à Mertzwiller ou encore une seconde résidence d'accueil pour des personnes fragilisées par des troubles psychiques à Brumath.

- Enfin, le développement d'une offre de **logements à destination d'un public de jeunes, locataires pour la première fois**, est un axe que nous souhaitons développer afin de proposer des solutions de logements à de jeunes actifs et/ou étudiants.

Au-delà de leurs spécificités, ces opérations seront étudiées afin qu'elles répondent aux mêmes prérequis de situation géographique, d'analyse du besoin et de caractéristiques techniques que celles développées ci-dessus pour les constructions neuves classiques. Enfin, la faisabilité et la réussite de telles opérations reposeront tout particulièrement sur la **solidité du partenariat** qui pourra se construire **autour de ces projets en matière d'accompagnement social**, élément indispensable à notre engagement.

Outre les opérations engagées, Alsace Habitat étudiera les opportunités qui pourront se présenter sur les différents secteurs.

Les politiques poursuivies pour assurer ce développement

Alsace Habitat dispose de l'ensemble des compétences nécessaires à la recherche de foncier et au travers de la diversité de ses compétences et de ses partenaires est en capacité à **proposer les solutions globales** les mieux **adaptées** aux besoins exprimés par les territoires.

Par ailleurs, Alsace Habitat n'exclut aucun outil réglementaire mis à sa disposition pour développer des opérations en phase avec les besoins propres de son secteur d'implantation et permettant d'en assurer une parfaite intégration. La recherche de **mixité sociale**, la nécessité de créer une offre de services et/ou de commerce venant compléter celle de logements sont autant d'orientations nécessitant de **développer des partenariats avec des collectivités et/ou des opérateurs privés** avec lesquels nous entretenons des relations privilégiées et tout particulièrement ceux du pôle département du logement avec lesquels nous couvrons une large palette des besoins qui peuvent exister (ZAC, lotissement, locatif, accession sociale et classique...).

En parallèle, Alsace Habitat assure régulièrement des **missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage** pour la réalisation d'équipements publics allant de la zone industrielle à des locaux culturels en passant par des outils permettant de faire fonctionner les services publics (crèches, locaux associatifs, etc.).

Particularité de l'Eurométropole de Strasbourg

Le travail en cours dans le cadre du renouvellement urbain de **la Meinau**, ou du **Quartier des Ecrivains** implique la question de la **reconstitution de l'offre** de logements proposés par Alsace Habitat sur les communes concernées mais plus généralement **sur l'Eurométropole**.

Alsace Habitat n'envisage pas de réduire son offre de logement sur ce territoire où se concentrent 80% des demandes de logements locatifs aidés, bien au contraire. **Des opportunités de construction vont donc venir accompagner les engagements de démolitions pris dans le cadre du NPNRU**. Ceci d'autant plus que les faibles taux de vacances et de rotation que nous enregistrons sur ces quartiers rendent **toute démolition inenvisageable si nous ne disposons pas par ailleurs de possibilité de relogement** à destination des locataires actuels.

Une action spécifique de recherche d'opportunités foncières a d'ores et déjà été initiée par Alsace Habitat en ce sens afin de reconstituer les 360 logements amenés à être démolis. Elle devra se poursuivre avec le soutien de l'Eurométropole et plus généralement des collectivités concernées.

L'accession sociale à la propriété

Alsace Habitat s'est associé avec Pierre & Territoires dans le cadre de la SCI « **HERIA** ». En s'appuyant sur les compétences propres de ces 2 organismes, ce partenariat a pour objectif de **diversifier l'offre** en matière d'habitation afin d'apporter une véritable **mixité d'habitat** et de statuts d'occupation et de proposer un **parcours résidentiel ascendant** à nos locataires et plus généralement à la population locale.

A ce titre, les interventions de HERIA trouveront une place particulière dans les **Quartiers Prioritaires de la Ville** comme c'est le cas de l'opération en cours sur le quartier des Pins à Haguenau ou de celle à venir sur le Quartier Ouest à Bischheim ou encore à la Meinau.

En parallèle, cette offre pourra également être proposée sur d'autres secteurs comme par exemple sur le quartier Thurot à Haguenau où les futurs acquéreurs pourront disposer de **logements confortables et abordables à proximité immédiate de l'ensemble des services**.

La diversité de la typologie des logements, leur forme d'habitat, leur inclusion à des opérations d'ensemble plus importantes sont déterminées afin de permettre **la meilleure adéquation de cette offre avec les besoins du secteur**.

Outre les opérations engagées, Alsace Habitat étudiera les opportunités qui pourront se présenter sur les différents secteurs.

I.1.5. Le plan de vente aux occupants

La stratégie de vente

A titre liminaire, il convient de rappeler que la convention d'utilité sociale vaut autorisation de vendre pour les logements mentionnés dans le plan de mise en vente qu'elle contient et ce, pour la durée de la convention.

Alsace Habitat a une stratégie de vente forte puisqu'au total, ce sont 454 logements conventionnés qui seront mis en commercialisation sur la durée de la CUS étant rappelé qu'Alsace Habitat dispose également d'une offre accessible à l'achat sur son parc libre.

Parmi ces logements, 100 sont dans une classe énergétique défavorable et nécessitent soit des travaux préalables, soit une vente dans le cadre des dispositions de L262-2 du CCH (Vente d'immeuble à rénover) ou encore un déconventionnement. Le PSP a intégré cette contrainte et prévu des montants correspondants pour réaliser les travaux nécessaires permettant d'atteindre les étiquettes énergétiques au minimum E voire plus favorables.

Le patrimoine en vente est divers tant dans sa localisation que dans sa typologie, son ancienneté ou ses qualités. L'objectif est d'offrir une gamme de produits riche permettant de cibler une clientèle elle-même diversifiée.

Les communes d'implantation ainsi que les collectivités ou groupements de collectivités ayant accordé un financement ou leurs garanties d'emprunt ont été consultées sur cette liste.

Deux stratégies principales ont dicté la sélection du patrimoine mis en vente. La première ligne directrice vise à atteindre un objectif de vente annuel suffisant en ciblant un patrimoine de qualité et situé dans des secteurs attractifs. La seconde ligne directrice est de se désengager de secteur dans lesquelles, Alsace Habitat n'a pas vocation à se développer, ou encore de céder des patrimoines dont l'équilibre de gestion n'est pas assuré, indépendamment de la qualité intrinsèque des biens. Sont visés, les logements situés dans des secteurs fortement détendus.

Les formes de la vente sont déterminées par des questions d'opportunité tout en cherchant à respecter les orientations des collectivités partenaires. Ainsi, sur l'EMS, la vente en bloc à un organisme de logement social sera privilégiée pour tenir compte du souhait appuyé de cet EPCI, permettant ainsi d'éviter la constitution d'éventuelles copropriétés dégradées. Toutefois, compte tenu des impératifs de performance des ventes, Alsace Habitat n'exclut pas d'autres formes de ventes en cas d'échec des ventes en bloc, dans la mesure où elle ne peut se priver de la possibilité de vendre sur le secteur le plus attractif du territoire bas-rhinois.

Alsace Habitat est organisé pour gérer des biens en copropriété et dispose à cet effet des compétences nécessaires en interne. La perspective d'une gestion durable de l'immeuble en copropriété oblige également à prendre en compte le critère de viabilité à long terme de la copropriété dans ses arbitrages.

Alsace Habitat s'est donné un objectif annuel de vente de logements conventionnés de 30 unités par an.

Le prévisionnel financier intègre la vente de 40 logements en tout par an sur les 10 prochaines années. L'intégralité des plus-values de ces cessions sera affectée à la construction de nouveaux logements. Selon les projections réalisées par Alsace Habitat, la vente d'un logement représenterait un levier de fonds propres permettant de financer la construction de deux logements.

Dispositions relatives à la vente sur les communes sous article 55 SRU

- Au moins 50% du produit de la vente affecté :
 - ✓ Au financement de programmes nouveaux de logements sociaux
 - ✓ Ou d'acquisitions de logements pour leur conventionnement
 - ✓ Ou à défaut, pour des travaux de rénovation de logements sociaux
- Des investissements réalisés :
 - ✓ Sur le territoire de la commune concernée par la vente
 - ✓ Ou après accord de la commune concernée et du préfet de département, sur l'EPCI / EPT de rattachement de la commune
 - ✓ Ou à défaut, sur le département

Ces dispositions sont s'appliqueraient pour toutefois pas à la vente en bloc.

Liste des logements soumis à autorisation :

Plan de vente (DPE A-E)				
EPCI	Commune	Adresses	Numéro du Groupe	Nombre de logements
CA de Haguenau	HAGUENAU	7 rue des Peupliers	135	1
	VAL DE MODER (PFAFFENHOFFEN)	4-6A-6B-6C Rue du Muguet	77	24
Total CA de Haguenau				25
CC de Hanau-La Petite Pierre	BOUXWILLER	27 A-B-C rue Geyling	4120	24
	PUBERG	4A et 5A rue des Vergers	4250	2
	WIMMENAU	1 à 10 rue des Roseaux	4610	1
		19et 19A rue Principale	4611	3
Total CC de Hanau-La Petite Pierre				30
CC de la Plaine du Rhin	SELTZ	15-16-20-21-24-25 Rue des Pins	124	6
		29-31-32-33-35-43-45-46 Rue des Pins	130	8
Total CC de la Plaine du Rhin				14
CC de la Vallée de la Bruche	BOURG-BRUCHE	13-14-16-17 -19-20 et 22 Résidence les Paires	127	7
	SAALES	22 rue de l'Eglise	1810	1
Total CC de la Vallée de la Bruche				8
CC de l'Alsace Bossue	HARSKIRCHEN	13a, 13b, 14a, 14b, 15a, 15b, 16a, 16b, 17a, 17b rue des Roses	4565	10
	SARRE-UNION	1 à 8 Hameau du Neubronn	4420	8
Total CC de l'Alsace Bossue				18
CC de l'Outre-Forêt	HATTEN	3-4-5 Rue du 19 Mars	110	26
		6-7-8-9-10-11-12-13-15-16--19-21- rue du 19 Mars	125	12
Total CC de l'Outre-Forêt				38
CC du Pays de Barr	BARR	33 Rue du Pfoellerweg	145	1
Total CC du Pays de Barr				1
CC du Pays de Niederbronn-les-Bains	MERTZWILLER	2-8 Rue des Alouettes	190	2
Total CC du Pays de Niederbronn-les-Bains				2
CC du Pays de Saverne	MARMOUTIER	4 Rue du Sindelsberg	134	1
	MONSWILLER	1 à 16 rue du Michelbach	4320	4
		14-15 Rue Louis Christmann	126	2
		32-33-34-35-36 rue du Zornhoff	4330	1
		37 Rue du Zornhoff	175	6
	SAVERNE	20-22-26-28-30-32-34-38-40-44-46-48-52-56 Rue des Magnolias	121	14
Total CC du Pays de Saverne				28
CC du Pays de Wissembourg	WISSEMBOURG	23A 25A 26A Rue des Fauvettes	131	3
		2-12-20-22-26 Rue de la Rotonde	151	5
		2-3-17-21-23 Rue Marie Louise	151	5
		29-30-31-32-33-35-36-37-44-45-46-47-48 Rue des Fauvettes	118	13
Total CC du Pays de Wissembourg				26
CC Sauer-Pechelbronn	FROESCHWILLER	52 Rue Principale	206	9
	LANGENSOLTZBACH	11 Route de Woerth	129	6
		4 rue des Peupliers		
		10-12-22-24 rue des Acacias		
Total CC Sauer-Pechelbronn				15
Eurométropole de Strasbourg	STRASBOURG	15-17 allée des Comtes	2020	63
		37 rue des Petites Fermes, 5-7-9 allée des Comtes	2009	86
Total Eurométropole de Strasbourg				149
Total Classe énergétique A-E				354

Plan de vente complémentaire (DPE F-G) sous réserve de travaux préalable ou à réaliser sous la forme d'une VIR				
EPCI	Commune	Adresses	Numéro du Groupe	Nombre de logements
CA de Haguenau	SCHWEIGHOUSE-SUR-MODER	6 Résidence la Clairière	159	1
Total CA de Haguenau				1
CC de Hanau-La Petite Pierre	REIPERTSWILLER	2-4-6-8-10	171	5
	WINGEN-SUR-MODER	8-9-18-22- Rue de la Moder	187	4
Total CC de Hanau-La Petite Pierre				9
CC de la Plaine du Rhin	LAUTERBOURG	1 à 4 Impasse des Acacias	39	32
Total CC de la Plaine du Rhin				32
CC de l'Alsace Bossue	HARSKIRCHEN	52 rue de Fénétrange	4570	6
	SARRE-UNION	6 rue des Magasins	4430	2
Total CC de l'Alsace Bossue				8
CC du Pays de Saverne	MONSWILLER	1 Rue d'Otterstahl	174	6
Total CC du Pays de Saverne				6
CC du Pays de Wissembourg	WISSEMBOURG	2-4-6-7-8-11-13-14-15-19-25-27-29 Rue d'Erstein	131	13
Total CC du Pays de Wissembourg				13
CC du Pays Rhénan	FORT-LOUIS	5 rue St Louis	241	3
	ROPPENHEIM	7 Place du Tilleul	157	1
Total CC du Pays Rhénan				4
				73
CC du Pays Rhénan	FORT-LOUIS	8 rue St Louis	243	2
Total CC du Pays Rhénan				2
CC Sauer-Pechelbronn	WOERTH	17A-19A-19B-19C Rue de l'Eglise	148	10
		19-19D-21 Rue de l'Eglise	148	3
Total CC Sauer-Pechelbronn				13
Eurométropole de Strasbourg	VENDENHEIM	10-12 impasse des Alouettes / 1-3 rue Diderot / 10-11-20-21-29-33-37 rue Blaise Pascal / 10 Rue de Reichstett	188	12
Total Eurométropole de Strasbourg				12
Total F-G				27
Total F-G				100

II. La politique de qualité du service rendu

II.1.1. Etat des lieux

II.1.1.1. Les enquêtes de satisfaction

Il convient ici de rappeler que le patrimoine d'Alsace Habitat est issu de la fusion du patrimoine de plusieurs sociétés. Depuis la dernière enquête réalisée en 2017, ce sont les patrimoines de la SIBAR, d'OPUS 67, de La Strasbourgeoise Habitat et de la SEM de SCHWEIGHOUSE qui ont été réunis. Les enquêtes réalisées par les différents organismes ne permettent pas de tirer un enseignement général.

Les principaux résultats et enseignements des enquêtes de la SIBAR et d'OPUS 67 seront cependant rappelés en introduction avant d'envisager le lancement d'une enquête unifiée au niveau du patrimoine global en 2021.

En effet, la démarche rétrospective présente d'autant moins d'intérêt que la refonte de l'organisation, le renouvellement des procédures, l'harmonisation des pratiques depuis la fusion et la mise en œuvre progressive du projet d'entreprise apporteront des réponses à l'ensemble des enjeux de qualité de service.

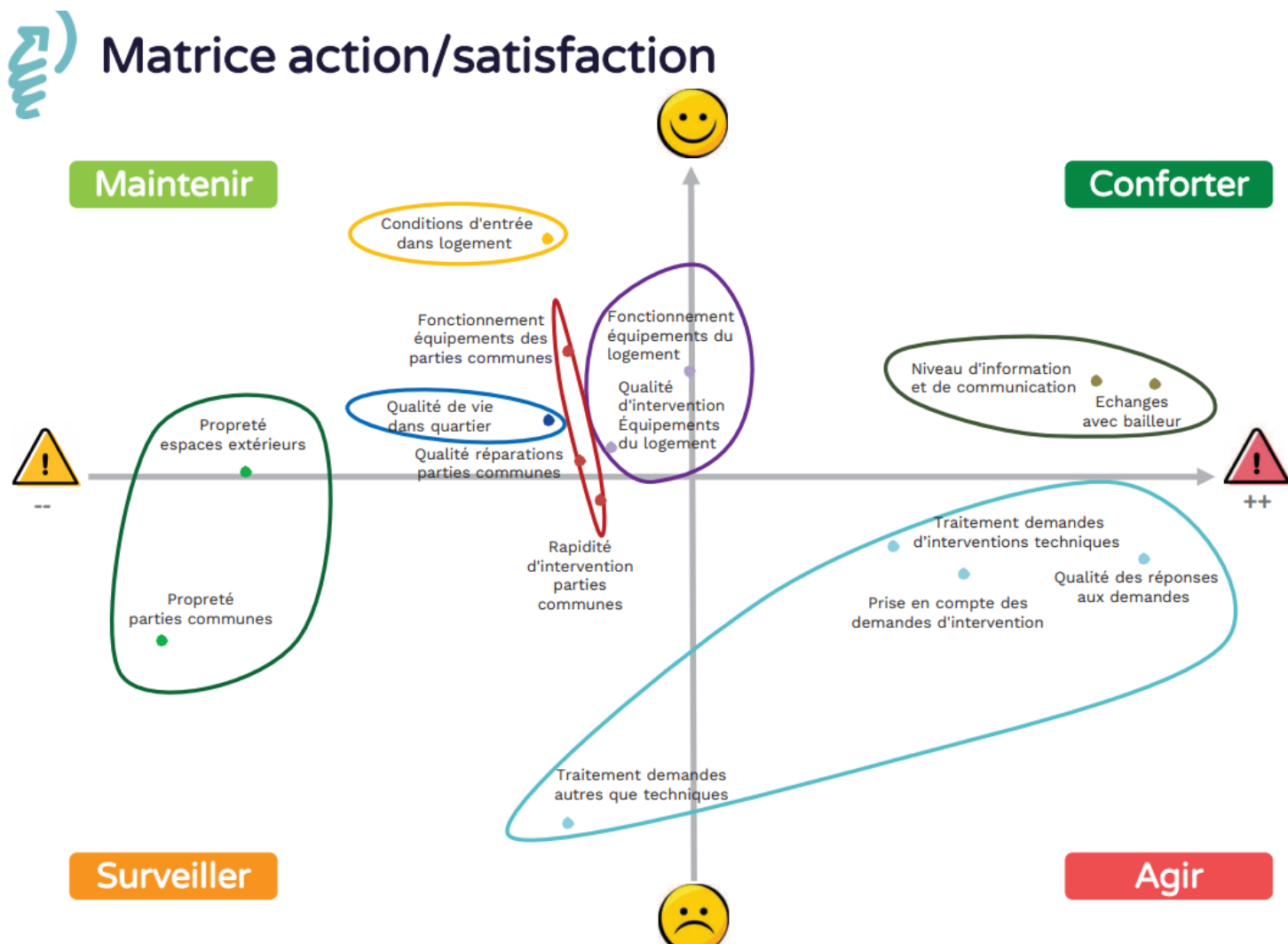
Les principaux résultats et enjeux identifiés par la SIBAR en 2017 :

Cette mesure 2017 marque une consolidation de la satisfaction globale des locataires et un maintien du niveau de recommandation, dans un contexte environnemental relativement stable et plutôt bon globalement.

- ▶ Résultats bien meilleurs sur la Meinau et le secteur Strasbourg Sud, en retrait sur le reste du secteur de Strasbourg et Lingolsheim.
- **Confirmation d'une bonne qualité de patrimoine** (logements, résidences), **malgré des attentes de rénovation de certains équipements, et une dégradation de l'entretien des résidences** (principalement due à la hausse des actes d'incivilité).
- ▶ **Logements bien perçus en termes de typologie et d'emplacement mais des besoins de rénovation, notamment des équipements de « robinetterie / sanitaires » et « menuiseries extérieures »** (générateurs d'une forte sollicitation des locataires).
- ▶ **Des insatisfactions au niveau de la résidence centrées sur la protection des points accès** (digicode / porte d'entrée), et sur l'entretien de l'ascenseur.
- ▶ **Une érosion de l'entretien des résidences** (mais au niveau du marché), en matière de **propreté des parties communes intérieures et des abords immédiats surtout** (plutôt bonne évaluation des espaces verts).
- ▶ **Une entrée dans le logement critiquée par un quart des nouveaux entrants**, notamment au niveau de l'état des équipements du logement (la propreté étant très bien perçue) et du manque d'information donnée par la SIBAR sur les aspects pratiques du bail et l'entretien du logement.

- ▶ **Une bonne perception du loyer et des charges** (en hausse sur ce dernier point).
- **Une bonne qualité des échanges avec les locataires, mais des points irritants en termes de joignabilité des collaborateurs par téléphone** (dont le gardien), **mais surtout dans le traitement des demandes** formulées (au niveau des réponses apportées, pas assez systématiques, puis du suivi et des délais de réponses et d'interventions).
- ▶ **A noter une très bonne évaluation des interventions techniques globalement.**
- **Une perception correcte du niveau d'information reçu (en hausse), mais des attentes en matière de visibilité des locataires** (sur les travaux à venir, sur la suite donnée à leur demande) **et de compréhension** (sur les charges, les personnes à contacter, les travaux locatifs).
- ▶ **Une fort niveau d'équipement « digital » des locataires, associé à un niveau d'intérêt plutôt élevé quant à l'utilisation du mail et du sms dans la relation avec le bailleur** (et comme canal de sollicitation).

Les principaux résultats et enjeux identifiés par OPUS 67 en 2017 :





Opus 67
vivre son habitat

★ ENQUÊTE DE SATISFACTION ★ 2017

SATISFACTION GLOBALE

-2pts vs. 2014

82%

RECOMMANDATION

+2pts vs. 2014

79%

ENSEIGNEMENT CLE DE L'ENQUÊTE

La gestion d'une demande d'intervention (technique ou autre) est une **phase stratégique** dans la construction de la satisfaction globale du locataire.

La **qualité du traitement de la demande** peut **fortement influencer la satisfaction** vers le haut ou vers le bas.



2973
répondants
35%
Taux de retour

2 CRITERES A CONFORTER

- Echanges avec le bailleur
- Niveau d'information et de communication

3 CRITERES A AMELIORER

- Qualité des réponses aux demandes
- Prise en compte des demandes d'intervention
- Traitement des demandes d'interventions techniques

METHODOLOGIE

Questionnaire auto-administré auprès des locataires de logements gérés par Opus 67. Les invitations à répondre ont été envoyées par EDInstitut, institut d'études indépendant, et les retours ont été collectés au fil de l'eau entre le 16 janvier et le 17 mars 2017.



II.1.2. L'enquête qualité 2021

Alsace Habitat participe à l'enquête triennale de satisfaction auprès de ses locataires et participe au groupement de commande régional lancé en 2020.

Son lancement a cependant dû être différé tout d'abord en raison du contexte sanitaire puis en raison de l'échec de la première procédure d'appel d'offre. Cette étape est désormais franchie. La phase opérationnelle débutera le 1^{er} avril 2021.

Les thématiques qui seront abordées portent sur la satisfaction du locataire à l'égard de son bailleur, son cadre de vie, sa résidence, son logement, le fonctionnement et la gestion.

Les différents items du questionnaire qui comporte 40 questions communes à l'ensemble des bailleurs et 36 questions complémentaires sur option, figurent en annexe (**Annexe n°20**). Ces conclusions seront prises en compte dans la stratégie d'amélioration du service rendu.

II.1.3. Autres enquêtes et suivis

La même remarque préalable s'applique aux enseignements des autres enquêtes conduites en interne. La démarche prospective s'impose pour améliorer la connaissance fine du patrimoine, favoriser l'amélioration continu de la qualité de service.

Une enquête de satisfaction sur les prestations techniques

Alsace Habitat a mis en place une AMO pour réaliser une enquête de satisfaction à compter de janvier 2021 avec l'entreprise Règle de 3, afin de réaliser un contrôle des prestations et une évaluation continue de la satisfaction clientèle pour les interventions techniques sur le patrimoine d'ALSACE HABITAT.

Les locataires d'ALSACE HABITAT peuvent faire des réclamations techniques au sujet de l'entretien des équipements de leur logement (hors obligation locative) et/ou de l'entretien des parties communes lorsqu'ils habitent dans des bâtiments collectifs.

Pour ce faire, les locataires entrent en contact soit avec le personnel d'accueil des Agences ou Antennes d'ALSACE HABITAT, soit avec l'entreprise amenée à intervenir (c'est le cas notamment pour le Multiservices ou le dépannage en matière de chauffage).

ALSACE HABITAT a souhaité qu'un suivi soit réalisé quant à la qualité de l'accueil de la demande des locataires, la qualité de la réalisation des prestations techniques et le niveau de satisfaction des locataires suite à l'intervention.

A cette fin, le titulaire doit réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des locataires demandeurs et restituer une analyse périodique des données sous la forme d'un compte-rendu trimestriel.

Le suivi des entreprises

Le suivi des entreprises a lieu dans le cadre du Copil « performance », sur le volet préventif, pour les visites d'entretien du patrimoine programmées dans le cadre du Multiservices, par l'entreprise ISERBA et sur le volet curatif par le biais de la mise en place d'enquêtes de satisfaction sur le traitement des réclamations techniques (marchés à bon de commandes) par des entreprises de corps de métier spécialisé (électricité, sanitaire, etc.) et des dépannages du Multiservices.

Le suivi de la propreté

Le suivi de la propreté est assuré par la procédure Propreté et Cadre de Vie. Elle consiste en :

- des évaluations mensuelles des prestations réalisées par les Gardiens et Employés d'Immeuble d'Alsace Habitat
- des contrôles mensuels des prestations de nettoyage réalisées par les entreprises titulaires du marché d'entretien des parties communes, les structures décentralisées d'ALSACE HABITAT ayant l'obligation de réaliser un contrôle mensuel sur au minimum 20% du patrimoine dont le nettoyage est pris en charge par une entreprise.

Depuis la mise en place de cette procédure, celle-ci s'est vu complétée par des évaluations et des contrôles réalisés trimestriellement par le Service Qualité, Procédures Internes et Innovation de la Direction Générale.

En 2021, les sites bénéficiant d'une autogestion complète ou partielle (paliers et escaliers nettoyés par les locataires selon un planning de nettoyage) vont également être audités afin d'assurer une homogénéité de la qualité de la propreté sur tous les sites en collectif du patrimoine d'ALSACE HABITAT.

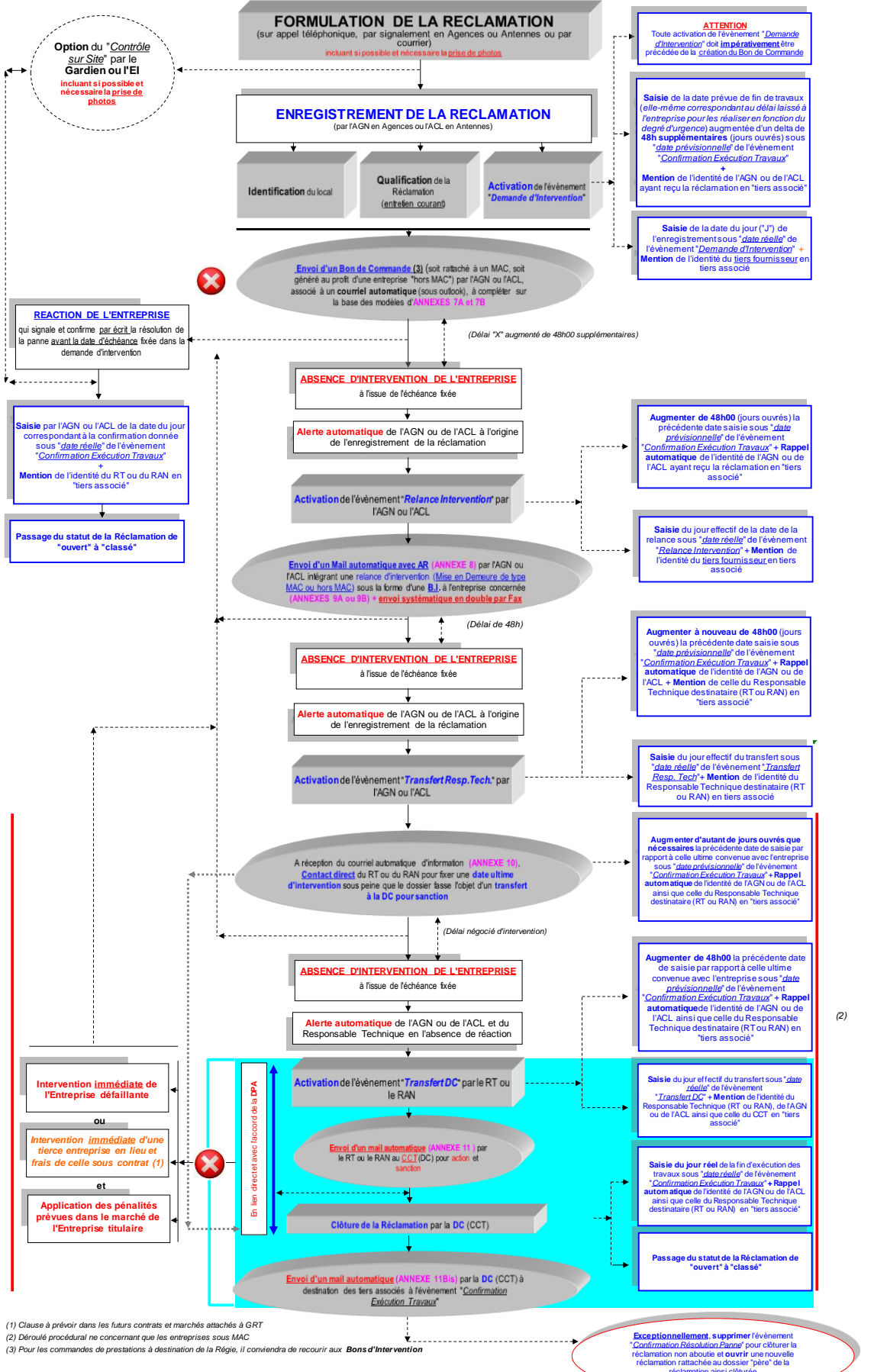
Le suivi de la Gestion des Réclamations Technique (GRT)

Le suivi des GRT est assuré tous les mois, avec une attention particulière sur :

- le nombre de GRT enregistrées par les structures, afin que toutes les réclamations techniques des locataires soient prises en compte
- le nombre de GRT clôturées, afin de veiller à ce qu'elles aient toutes bénéficiées d'une intervention par les entreprises mandatées
- les délais moyens et médians des clôtures afin de s'assurer que les entreprises intervenantes agissent dans les délais prescrits contractuellement.

On trouvera dans le schéma ci-après la procédure interne de gestion des réclamations d'ordre technique.

G.R.T. - SCHEMA DE TRAITEMENT INFORMATISE DES RECLAMATIONS - PRESTATIONS D'ENTRETIEN COURANT - PROCEDURE DE TYPE B



(1) Clause à prévoir dans les futurs contrats et marchés attachés à GRT
 (2) Déroulé procédural ne concernant que les entreprises sous MAC
 (3) Pour les commandes de prestations à destination de la Régie, il conviendra de recourir aux "Bons d'intervention"

II.1.4. Etat des moyens de gestion en QPV et hors QPV

Alsace Habitat est fortement implanté dans les territoires de la politique de la ville. Cela représente 30% de son parc de logement conventionné. Le nombre de logement par QPV est rappelé ci-dessous.

Secteur	Nombre de logements	% du parc conventionné
BISCHHEIM	966	7,13%
Ecrivains	800	5,91%
Guirbaden	166	1,23%
BISCHWILLER	56	0,41%
Liberté	56	0,41%
HAGUENAU	271	2,00%
Pins / Musau	271	2,00%
SAVERNE	179	1,32%
Gravières	179	1,32%
SCHILTIGHEIM	1170	8,64%
Ecrivains	823	6,08%
Marais	347	2,56%
STRASBOURG	1468	10,84%
Hautepierre	344	2,54%
Elsau	212	1,57%
Neuhof-Meinau	724	5,35%
Port du Rhin	188	1,39%
Total général en QPV	4110	30,35%

Le tableau ci-dessous donne quelques indicateurs de coût de gestion sur les principaux postes de dépenses de proximité.

Actions de gestion	Indicateurs	En QPV	Hors QPV
Entrée dans les lieux	Coût moyen de remise en état	2 148,74 €	2 159,95 €
Ascenseurs	Coûts du contrat de maintenance	Coût moyen pour les entretiens et dépannage (9 passages réglementaires/an) : cout moyen de Ex-OPUS : 709 € HT/appareil Ex-SIBAR : 577 € HT/appareil	Coût moyen pour les entretiens et dépannage (9 passages réglementaires/an) : cout moyen de Ex-OPUS : 709 € HT/appareil Ex-SIBAR : 577 € HT/appareil
Ascenseurs	Coût moyen des réparations supplémentaires (par an/équipement) réalisées dans le cadre d'un contrat étendu excluant les clauses d'obsolescence et de vétusté	Dans le cadre d'une Ex-OPUS : 177 € HT/ appareil Ex-SIBAR : 192 € HT/ appareil	Dans le cadre d'une Ex-OPUS : 177 € HT/ appareil Ex-SIBAR : 192 € HT/ appareil
Nettoyage des parties communes et des abords	Coût moyen annuel par logement	209,72€	192,98€
Gardiennage et surveillance	Nombre de personnes pour 100 logements (gardien, agent d'immeuble)	0,7	0,54

II.2.1. Les orientations stratégiques

Alsace Habitat a affiché ses ambitions et les grandes orientations de son projet d'entreprise sur son site internet :

5 engagements clairs

- Offrir un accueil et une écoute de qualité
- Garantir la propreté et la tranquillité dans les résidences
- Maintenir un haut niveau d'entretien des équipements pour assurer le confort et la sécurité
- Assurer un traitement performant des réclamations
- Informer régulièrement les locataires de la vie des résidences

3 axes d'amélioration continue

- Amélioration de la qualité de service
- Développement de l'offre locative et l'entretien du patrimoine
- Consolidation des ressources financières de l'organisme

II.3.1. Plan d'action

II.1.1. Les engagements au titre de l'abattement de la TFPB

L'abattement de 30% de la TFPB pourra être mobilisé pour des actions de renforcement de la gestion ou des actions spécifiques aux quartiers selon une nomenclature définie par le cadre national.

A ce titre, Alsace Habitat s'est engagé auprès de l'Etat, des communes et des groupements concernés sur un plan d'action décliné sur différentes thématiques principalement au titre de :

- 1) Renforcement de la présence de personnel de proximité :
- 2) Formation/soutien des personnels de proximité
- 3) Sur-entretien
- 4) Gestion des déchets et encombrants – épaves
- 5) Animation – Lien social – Vivre ensemble
- 6) Travaux d'amélioration de la qualité de service

II.1.2. La démarche qualité de l'organisme

L'amélioration continue de la qualité de service rendu est une préoccupation constante d'Alsace Habitat, inscrite au cœur de son projet d'entreprise.

Elle concerne l'ensemble des domaines d'intervention de la société et dicte ses choix d'organisation, de fonctionnement et de gestion.

A ce titre on pourra se référer au IV de la partie deux qui expose l'organisation de la société pour répondre aux enjeux de qualité de service tant par les thématiques traitées que par le choix d'une organisation territoriale de proximité.

La partie 4 relative à la politique patrimoniale et d'investissement répond également aux mêmes enjeux du point de vue de l'amélioration technique des bâtiments, du développement et de la restructuration de l'offre.

En outre, la mise en place au sein de la société d'un Service Qualité, Contrôle interne et Innovation, directement rattaché à la direction générale, témoigne de l'importance de ces questions dans les orientations stratégiques d'Alsace Habitat.

Seront ici évoqués les principales actions, illustrées d'exemples, qui ont été menées dans le cadre plus restreint de la qualité de service envisagée comme processus itératif d'amélioration de la relation client, comme processus partenarial et comme processus d'innovation.

II.1.3. Projets à dominante locative

- Projet **MIRIAMS** (Modules Intégrés de Relogement, d'Insertion et d'Accompagnement des Ménages en Souffrance mentale) avec ARSEA Espérance portant sur 5 logements à Soufflenheim. Le partenaire de ce projet est en attente de réponse à ses demandes de financement.
- Projet **OLIVIA** (Organisation pour le Logement et l'Insertion des Femmes victimes de Violence en Alsace). Attribution de 6 logements entre 2018 et 2020 + 2 autres passés en CALEOL mais locations non abouties pour des questions de financement.
- Offres commerciales :
 - catalogue commercial : identification de programmes pour lesquels des remises commerciales sont susceptibles d'être accordées aux nouveaux entrants
 - réduction du prix de loyer sur logements ciblés
 - offres T4 au prix du T2 ou T5 au prix du T3 sur certains secteurs
 - RHINOV : financement par Alsace Habitat d'un service en ligne de décoration d'intérieur en lien avec des décorateurs professionnels. Ce dispositif a été utilisé pour aider les candidats dans leur décision lorsque la configuration du logement pouvait constituer un frein à la location.
 - PACK IMMOPUS (1 à 2 mois de loyer net offert et le garage pour 1 euro pendant 12 mois)
 - Offres promotionnelles garages. **Pack fidélité**, offre réservée aux personnes déjà titulaires d'un contrat de location d'un garage. **Pack bienvenue**, offre réservée aux personnes **non titulaires** d'un contrat de location d'un garage
 - Fidélisation des résidents
 - ⇒ Locataires de plus de 50 ans
 - ⇒ « Parrainage et Fidélité »
 - Pass papier peint peinture : selon la situation, participation d'Alsace Habitat au coût de certains embellissements par le biais du financement du matériel et des outils.
 - « Parking facile » : location des stationnements et garages via une entreprise dédiée (projet)

II.1.4. Documents remis aux locataires :

- Guide réparations locatives
- Guide des charges récupérables
- Guide des écogestes
- Charte de courtoisie
- Information sur paiement en ligne
- Site internet grand public et accès locataire

II.1.5. Projets à dominante technique



- Contrat multiservices : actions préventives et curatives, amélioration du fonctionnement, anticipation, maîtrise des coûts
- COPIL mensuelle avec la direction générale, les services supports et les responsables de structures décentralisées.
- Aménagements logements PMR avec ergothérapeute
- Appartement témoin dans les livraisons neuves
- Expérimentation d'une nouvelle technologie de chauffage électrique à taux élevé de rayonnement interne en partenariat avec Schneider Electric France
- Procédure « cahier des charges neuf » : le personnel participe, via une enquête interne, à l'amélioration de la conception des logements neufs
- Procédure « remise en état des logements » : création d'un référentiel qui rappelle les prestations réalisées dans le cadre du contrat Multiservice, définit des états cibles par axes d'interventions ainsi que les actions à mener. Afin de répondre à l'objectif de « prestations à la carte », des options ont été mises en place par axes d'interventions. Les options correspondent à des interventions réalisées uniquement dans le cas d'un frein à la relocation et validées par un responsable d'agence. Des listings des secteurs à enjeux sont annexés au livret. Exemple :

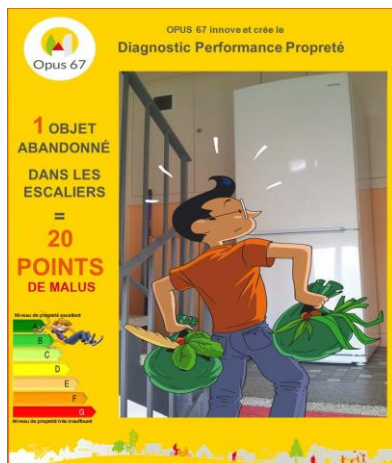
Electricité



Réf.	Etat cible	Action si état cible non atteint et sans amiante	Action si état cible non atteint et avec amiante
1*	Mise en sécurité électrique au titre de la norme et établissement de l'attestation Consuel	Modification	Idem sous-section 4
2	Nombre d'interrupteurs et prises conformes par rapport à la typologie (2 prises par pièce, hors pièce humide)	Modification	Idem sous-section 4
3	Interrupteurs et prises sans traces ni dégradations	Changement	Idem sous-section 4
4*	Eclairages conformes et fonctionnels (douilles, ampoules et appliques)	Changement / Ajout	Idem sous-section 4
5*	DAAF(s) présent(s) et fonctionnel(s)	Changement / Ajout	Non concerné
6*	Chauffage électrique fonctionnel	Changement	Idem sous-section 4
Option			
7	Ajout de prises dans le respect de la réglementation technique et locative	Ajout	Idem sous-section 4

II.1.6. Projets à dominante cadre de vie

- Procédure propreté et cadre de vie et contrôle du nettoyage
 - Evaluation mensuelle des gardiens
 - Contrôle des entreprises de nettoyage
 - Contrôle autogestion : projet 2021 NBR
 - Diagnostic performance propreté : note qualité sur le modèle du DPE avec prime aux locataires qui contribue à améliorer la propreté des ensembles immobiliers. Alsace Habitat envisage de poursuivre la réflexion suite à l'expérimentation initiée depuis plusieurs années par OPUS 67.
 - Travail sur la gestion des encombrants : amélioration via résidentialisation et/ou vidéosurveillance-vidéoprotection
- Développement de la vidéosurveillance et de la résidentialisation
- Critère environnemental de certains marchés tels que espaces verts, nettoyage, encombrants
- Marché 3D avec passage d'un chien pour punaises de lit + technique « chaud/froid » (procédure rue Victor Hugo)
- Actions des "Cafés Quartiers" selon évolution de la situation sanitaire
- Procédure Tranquillité résidentielle
- Création d'un poste de médiateur au sein de la société : prise de fonction février 2021.



II.1.7. Projets à dominante sociale / financière

- Réalisations de Diagnostics sociaux financés par Alsace Habitat et réalisés par l'association ARSEA GALA
- Dispositif TEMPOREO – Relogement temporaire dans une résidence dédiée, voire dans un appartement relais, pour prévenir une expulsion locative et envisager, dans le cadre d'une convention, un retour vers un logement indépendant. Ce dispositif s'adresse aux locataires d'Alsace Habitat. Il peut être assorti d'une remise partielle de la dette locative.

II.1.8. Projets à dominante partenariale

- Transformations d'usage pour des cibles spécifiques :
 - Implantation Crèche Familiale, STE PEOPLE & BABY 6, Rue Colette à SCHILTIGHEIM 0090.04.01.1140 + 0090.04.01.1141
 - Bureau ARSEA GALA Rue Romaine à SAVERNE 0028.01.02.1015
- Mise à disposition de locaux associatifs ou de services Local du 9 rue des Gravières : Réduction d'un montant de 8 % du loyer
- Locaux spécifiques : amélioration de la vie des quartiers et communes (professions médicales, locaux associatifs, ...)
- Résidences Séniors : permanences, animations et développement d'une offre de service à la personne
- Idée de bacs de plantations au quartier des Pins (plantation en collaboration avec l'école du quartier), suivi est fait par le Conseil Citoyens (Responsable d'Agence + Centre socio culturel + représentant Mairie + locataires + parc privé)
- Partenariat avec des associations pour l'accompagnement des locataires
 - Baux glissants
 - Appartements relais
 - Dispositif CULMLI convention unique de locations multiples (4 à minima) de logements d'insertion (l'association ASF bénéficiait d'une réduction de 5 % sur les loyers. Cette réduction était prise en charge par le Conseil Départemental)
- Chantiers d'insertion sur Quartier des Ecrivains
- Partenariat UNIS CITE

Locaux sociaux loués à UNIS CITE

Ex : 0101.01.01.4001 40 rue des Carrières à HAGUENAU, 0113.04.01.1052 42 rue des Carrières à HAGUENAU

Mise à disposition des Jeunes volontaires d'UNIS CITE qui œuvrent au sein du Quartier des Pins à HAGUENAU

UNIS CITE encadre des jeunes en service civique

1^{er} groupe « appartement pédagogique » (CAF met à disposition des meubles en carton – sensibilisation sur les économies chauffages (aération), consommation eau (couper les robinets...))

2^{ème} groupe : « messagers du tri » (porte à porte pour le tri des poubelles...)

- Projet d'affectation à des associations des anciens locaux de l'agence de Haguenau : le but est de transformer les locaux pour intégration de partenaires tels JEEP, UNIS CITE, MISSION LOCALE, POLE EMPLOI
- Permanence sociale et activités pédagogiques et d'animations (association JEEP dans les locaux 1846.05.01.1096 et 1846.05.01.1097 au 6 rue Mistral à BISCHHEIM)
- Chantier éducatif : mise en peinture d'un hall, job d'été d'un jeune du quartier
- Location à l'association JEEP de plusieurs logements dans le patrimoine (exemple à HAGUENAU, T2 N°0086.02.01.1025 - T2 8 RUE THOMAS BECQUET)
- Convention avec A.S.F pour la mise à disposition permanente d'une assistante sociale affectée au siège d'Alsace Habitat en appui des opérations ANRU et du traitement du précontentieux locatif
- Projet de dispositif d'enlèvement amiable des épaves
- Projet de création de jardins partagés

II.1.9. Projets informatiques structurants

- BIM : ce projet de maquette numérique des bâtiments s'inscrit dans une démarche prédictive et d'anticipation des pannes et des besoins de renouvellements de composants.
- HUB : ce projet de plateforme numérique interfacée à l'EPR d'Alsace Habitat, facilite les communications entre Alsace Habitat, ses prestataires et ses clients. Il permet également une traçabilité complète et instantanée de la Gestion des Réclamations Technique.
- Mise en ligne du site internet d'Alsace Habitat
- Agence virtuelle 24/24, 7/7
- Généralisation de la télé-relève : elle permettra d'identifier rapidement les consommations excessives et d'alerter le client ainsi que l'entreprise chargée du multiservice pour une réaction précoce permettant une maîtrise des charges
- Extranet clients : projet
- Extranet fournisseurs : projet
- Développement d'une application smartphone permettant d'assurer un suivi continu des sites par l'ensemble des agents à l'occasion d'interventions de toute nature

II.1.10. Projets gestion du personnel

- Gestion des réclamations administratives dans le cadre de permanence dans les résidences séniors
- Permanences assurées dans les communes les plus éloignées des structures décentralisées :

<p>LUNDI WASSELONNE de 9h à 12h Conseil Départemental du Bas-Rhin Centre Médico-Social (U.T.A.M.S) 26 rue de la gare 67310 WASSELONNE</p>	<p>MARDI SARRE-UNION de 14h à 17h Communauté de Communes de l'Alsace Bossue 14 rue Vincent d'Indy 67260 SARRE-UNION</p>
<p>JEUDI SCHIRMECK de 14h à 17h Communauté de Communes de la Vallée de la Bruche Maison de la Vallée 114 Grand rue 67130 SCHIRMECK</p>	<p>VENDREDI – semaines paires NIEDERBRONN-LES-BAINS de 9h à 12h 5 rue Bellevue 67110 NIEDERBRONN</p>

- Formation en «techniques de nettoyage + programmation recyclage
- Projet de Création d'un emploi de Chargé de Missions Cadre de Vie
- Amélioration des contacts avec les locataires via des formations
 - La communication quotidienne avec les locataires (AFPOLS)
 - Gestion des conflits avec les locataires - Savoir négocier (AFPOLS)
- Projet de mise en place d'une aide aux personnes âgées en difficultés hors résidences séniors notamment pour des problèmes administratifs
- Charte d'accueil

II.1.11. Actions écoresponsables

- Guide des Eco-Gestes
- Communication auprès des locataires
- Nettoyage des groupes
- Projet d'une ferme citoyenne au quartier des Ecrivains

II.1.12. Actions à caractère social

- Sport en fête
- Concours de dessins
- marches des salariés au profit d'associations
- Banque alimentaire
- Fêtes de quartier

II.1.13. Actions à caractère culturel

- Fête de la musique quartier des Ecrivains (en 2019)
- Œuvres d'Art dans les structures décentralisées et QPV
- EPOPIA (abonnements envoyés à 50 enfants de locataires du parc – histoire personnalisée)

II.1.14. La politique de maîtrise des loyers et des charges locatives et processus de régularisation des charges

Evolution des dépenses locatives

evolution des dépenses récupérées:

	2018	2019	taux évolution
Dépenses totales	18 492 423,76	18 865 355,47	2,02%
Dont vacants	597 376,27	572 320,89	-4,19%
Dont IDR*	58 369,57	58 080,41	-0,50%
dont récupéré	17 836 677,92	18 234 954,17	2,23%

* IDR: improductif de revenu

Acomptes provisionnels	19 991 449,59		
écart acomptes / dépenses:		-9% (selon dépenses	-6% (selon dépenses totales)
Objectif 10% - atteint			

Répartition des soldes par tranches de montants

Analyse des soldes:

Tranche	Crédits	Débits	Total	%
< à 75 €	3414	2855	6269	36%
Entre 75 € et 150 €	2292	1015	3307	19%
Entre 150 € et 300 €	3212	883	4095	24%
Entre 300 et 600 €	2332	449	2781	16%
Entre 600 € et 1 200 €	640	143	783	5%
> 1 200 €	62	54	116	1%
Total	11952	5399	17351	100%

Les gendarmeries et certains commerces ne paient pas d'acomptes, les soldes sont donc débiteurs et correspondent aux dépenses totales de l'année.

Evolution des dépenses par nature de charges

NATURE DE CHARGES	AH 2018	AH 2019	% d'évolution
CHAUFFAGE	5 052 285 €	5 390 604 €	6,70 %
ENTRETIEN CHAUDIERE COLLECTIVE	64 445 €	99 605 €	54,56 %
EAU CHAUDE	1 403 552 €	1 487 782 €	6,00 %
RAMONAGE	87 020 €	90 562 €	4,07 %
ESPACES EXTERIEURS	846 355 €	603 721 €	-28,67 %
FRAIS DE PERSONNEL	1 958 325 €	1 619 937 €	-17,28 %
PARTICIPATION C.U.S.	-236 115 €	-177 085 €	-25,00 %
PARTIES COMMUNES	913 686 €	1 203 584 €	31,73 %
PETITES FOURNITURES	58 174 €	61 637 €	5,95 %
ASCENSEUR	276 309 €	280 848 €	1,64 %
ENTRETIENS DIVERS	9 457 €	10 775 €	13,93 %
GAZ FORFAIT CUISINE	61 395 €	64 079 €	4,37 %
VENTILATION MECANIQUE	207 893 €	222 307 €	6,93 %
EAU ET ASSAINISSEMENT	3 432 093 €	3 378 833 €	-1,55 %
LOCATION COMPTEUR	213 614 €	217 874 €	1,99 %
ELECTRICITE	1 123 391 €	1 237 903 €	10,19 %
HYGIENE	258 807 €	258 348 €	-0,18 %
CHAUDIERE INDIV	7 327 €	9 503 €	29,70 %
CHAUDIERE MIXTE	2 228 €	3 407 €	52,87 %
CHAUDIERE MURALE	262 230 €	273 718 €	4,38 %
CHAUFFE EAU	49 624 €	48 389 €	-2,49 %
POELE A BOIS	1 807 €	2 009 €	11,18 %
TAXE OU REDEVANCE O.M.	2 433 620 €	2 472 930 €	1,62 %
DISTRIBUTION TV	4 206 €	4 090 €	-2,76 %
TOTAL	18 491 729	18 865 360	2,02 %

Les leviers d'action

Le premier levier dans la maîtrise des charges passe par la négociation d'accords-cadres dans l'objectif de fournir les prix les plus avantageux à nos locataires pour l'ensemble des prestations de maintenance (espaces verts, nettoyage, VMC, entretien des chaudières/chaufferies...). Selon les cas, ces accords sont négociés sur le parc entier, ou par secteurs afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

Le second levier est de déterminer les acomptes sur charges au plus proche de la réalité. De plus, nous sensibilisons les locataires aux économies d'énergie à travers des campagnes d'informations. A cette fin, Alsace Habitat équipe les logements de compteurs de fluides (chauffage, eau froide et eau chaude) dès lors que la mise en place est techniquement réalisable. Par ce biais, il est possible d'ajuster les acomptes mensuels selon les consommations réelles constatées lors du dernier décompte de charges. Ces équipements permettent également de détecter les fuites afin d'alerter les locataires et de solliciter rapidement l'intervention du prestataire multiservices en cas de besoin.

En ce qui concerne les procédures de régularisations des charges, Alsace Habitat poursuit deux objectifs majeurs.

Le premier objectif est d'adresser les décomptes de charges aux locataires au plus tard avec le quittancement du mois de juin. Dans ce but, nous travaillons activement pour réduire les délais de récupération des informations externes (factures et relevés) nécessaires à la finalisation des décomptes.

Le second objectif est d'atteindre un différentiel entre le décompte définitif et les acomptes sur charges inférieur à 10%. L'objectif fixé est d'éviter les rappels ou remboursements de charges trop importants pour les locataires. Pour ce faire, nous mettons en place des acomptes détaillés par types de dépenses permettant des ajustements ciblés dès nécessaire. Cette ventilation détaillée des charges donne une transparence totale sur les charges pour les locataires dès leur entrée dans le logement.

Nous avons également engagé une démarche de communication au moyen de supports d'informations et de conseils. A cet effet, nous publions des informations générales sous forme de « fiches » accessibles sur notre site internet.

De même, nous fournissons des supports aux collaborateurs en relation avec le public afin qu'ils disposent des informations nécessaires leur permettant de répondre efficacement aux demandes des locataires.

L'ensemble des actions et des moyens mis en œuvre sont destinés à accompagner et à sensibiliser les locataires en vue de l'optimisation des dépenses liées aux charges.

II.1.15. Dispositifs de lutte contre les impayés et de gestion locative adaptée pour les locataires entrants ou déjà logés

La lutte contre les impayés est une préoccupation constante d'Alsace Habitat tant pour des raisons de bonne gestion que dans un souci de prévention des expulsions locatives.

Alsace Habitat s'inscrit, comme tout bailleur social, parmi les partenaires de premier rang dans la chaîne de prévention des impayés locatifs et de leurs conséquences. A ce titre, il prendra part à la mise en œuvre de la charte départementale de prévention des expulsions locatives du Bas-Rhin 2019-2024 et des actions qui relèvent de ses compétences dans ce cadre.

Le dispositif part d'une attribution réalisée dans un souci d'assurer la viabilité financière de la location (recherche d'un logement à loyer adapté, appréciation d'un taux d'effort et d'un reste à vivre raisonnable au regard des ratios généralement constatés). Lorsqu'une situation est identifiée comme fragile, Alsace Habitat pourra préconiser un accompagnement social dans le but de garantir l'ouverture de l'ensemble des droits sociaux et fournir une aide temporaire à la gestion budgétaire. Dans les cas les plus fragiles, le candidat pourra être orienté vers un dispositif d'intermédiation locative qui préserve les intérêts du bailleur tout en favorisant le glissement rapide du bail.

La lutte contre les impayés intègre également la mise en place des garanties institutionnelles (FSL, Visale) lorsque cela est possible.

Sur le volet préventif, l'organisation de l'entrée dans les lieux repose sur des chargés de clientèle qui interviennent également dans le traitement des situations de précontentieux.

Ainsi, la signature du bail est un moment propice pour créer un climat de confiance propre à favoriser la résolution de toute difficulté en cours de bail et à créer les conditions d'une relation clientèle inscrite dans la durée. La connaissance des situations par les chargés de clientèle qui accompagnent le locataire depuis la phase de prospection jusqu'à la résiliation du bail, favorise une bonne connaissance des situations ainsi qu'une intervention adéquate et précoce.

Le processus de traitement des impayés est décrit ci-dessous :

Un précontentieux décentralisé

Pris en charge par :



placés sous l'autorité des :
Responsables d'Agence
Responsable du Service Contentieux

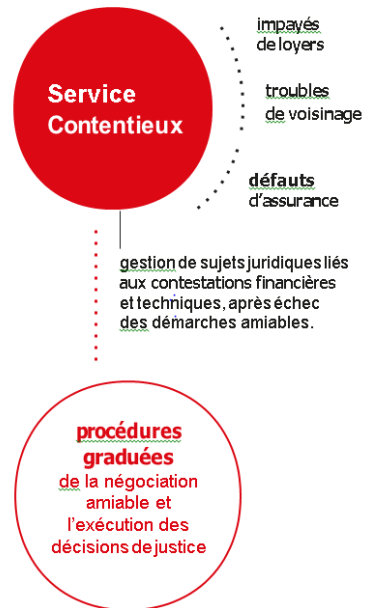
Une mission :

entreprendre toutes les démarches possibles visant le rétablissement des locataires en situation d'impayé.

Objets de cette

décentralisation :

> une meilleure information des locataires sur les différents dispositifs d'aide sociale existants,
> une recherche de solutions amiables, notamment par la mise en place de plans d'apurement adaptés aux capacités financières des familles.

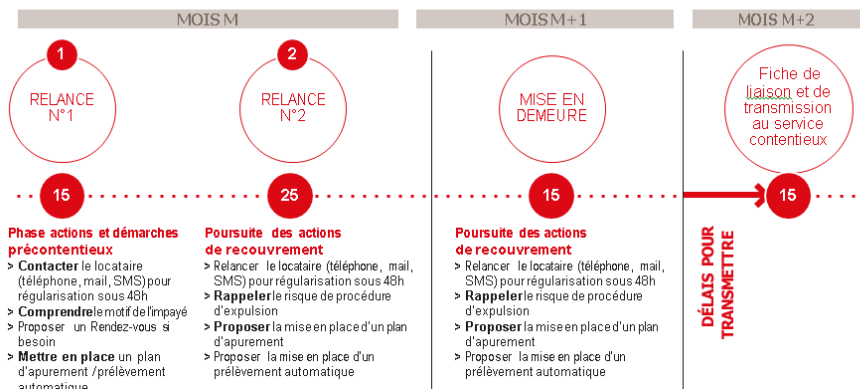


La refonte des procédures contentieuses en matière de traitement des impayés

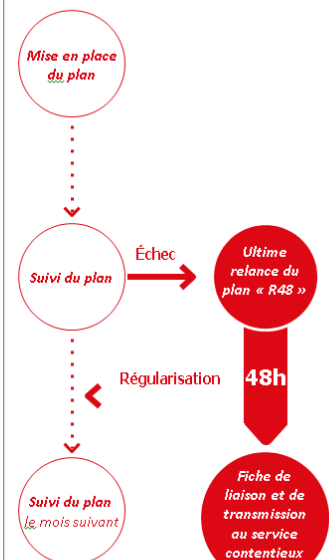
Élément clé du Projet d'Entreprise « CAP 21 » en matière de consolidation de ses finances, le traitement des impayés a donné lieu à la création et à l'adaptation de plusieurs procédures internes, allant de la prévention par l'analyse des risques locatifs des candidats à la location, jusqu'à l'optimisation des délais de traitement des dossiers en phase judiciaire.

L'accent a été plus particulièrement porté sur la refonte de la procédure précontentieuse appliquée par les Chargé(e)s de Clientèle et Assistant(e)s Clientèle en structures décentralisées.

Cette phase a ainsi été entièrement repensée dans un souci d'efficacité et de rapidité dans le traitement de l'impayé naissant et également afin de répondre à de nouvelles règles légales édictées par la loi ALUR concernant la déclaration de l'impayé aux organismes payeurs de l'Allocation Logement (C.A.F. et M.S.A). Instaurée par le décret du 6 juin 2016 et complétée par des instructions de la Caisse Nationale des Allocations Familiales du 28 septembre 2017, le législateur entend donner une nouvelle définition de l'impayé de loyer. **Ce dernier est réputé constitué dès lors que subsiste une dette équivalente à deux loyers résiduels (contre trois auparavant).**



Suivi des plans d'apurement

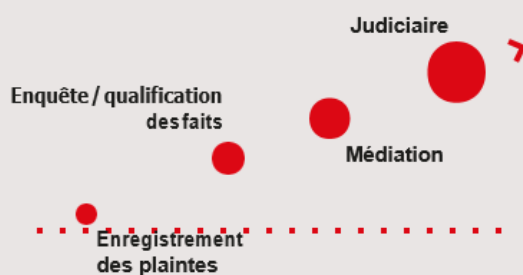


II.1.16. La gestion des troubles de voisinage



Élaboration d'une nouvelle procédure de tranquillité résidentielle

Précédemment dévolue aux Structures Décentralisées et au Service Contentieux, la gestion de la tranquillité résidentielle a donné lieu à l'élaboration d'une procédure spécifique dans le cadre du Projet d'Entreprise CAP21.



Confiée depuis le 1^{er} décembre 2018 à un Chargé de Mission Cadre de Vie **assermenté**, l'application de cette procédure apporte une **réponse adaptée et graduée aux divers troubles locatifs**, améliorant ainsi les conditions de vie des locataires et donc leur satisfaction.

Décomposée en quatre phases, cette procédure prévoit un **enregistrement et un suivi systématique des réclamations et plaintes liées à la tranquillité résidentielle**. S'en

suit une enquête destinée à établir les faits, leur récurrence et leur gravité. En cas de troubles avérés, une **médiation est alors engagée entre les différents protagonistes** afin de tenter d'apporter une **solution amiable** au litige.

En cas d'échec de la phase amiable, le dossier est confié au Responsable du Contentieux Locatif qui donne les suites judiciaires nécessaires au rétablissement d'une jouissance paisible des lieux loués.

Troubles locatifs

L'ACTION DU SERVICE CONTENTIEUX EN MATIÈRE DE GESTION DES TROUBLES LOCATIFS



II.1.17. L'amélioration des règles d'accès au logement social

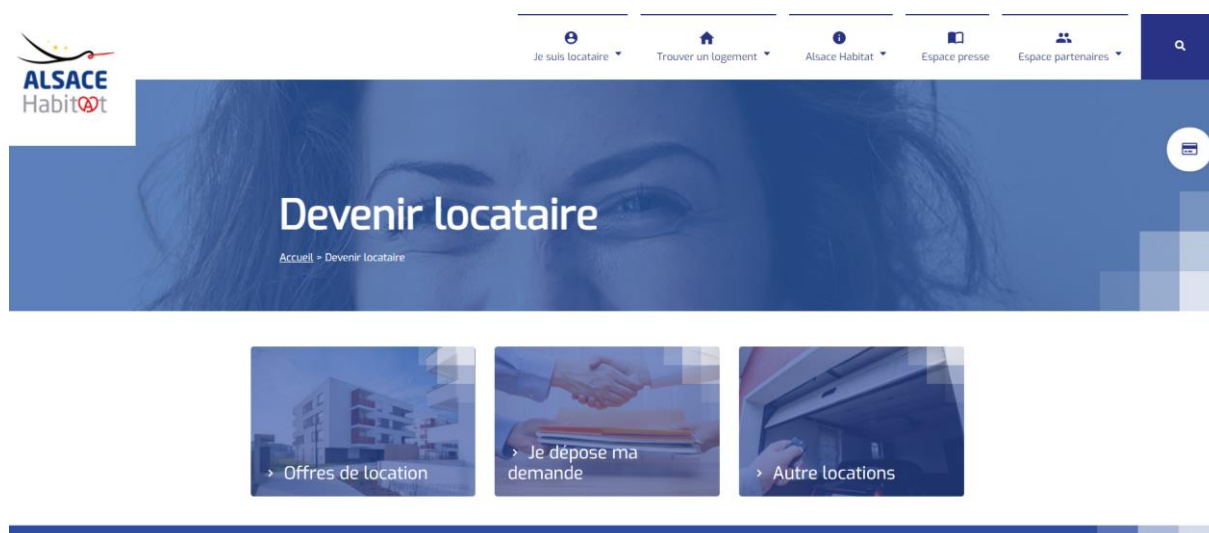
Le droit à l'information est l'un des axes fondateurs de la loi ALUR pour tout à la fois améliorer la transparence du processus de traitement des demandes de logement social et responsabiliser les ménages en situation de recherche d'un habitat social.

Outre les volets institutionnels dans le cadre du PPGDID, Alsace Habitat contribue tant directement que par le biais de l'AREAL à des actions d'amélioration des règles d'accès au logement social.

C'est ainsi qu'Alsace Habitat a actualisé son règlement intérieur de la CALEOL ainsi que son document relatif aux orientations d'attribution. Ces documents seront mis en ligne sur le site internet de la société après approbation de son Conseil d'Administration.

Particulièrement sensible à son rôle dans la chaîne d'information, Alsace Habitat, mobilise l'ensemble de ses structures décentralisées (quatre agences et trois antennes outre des permanences dans les mairies et CMS dans les communes les plus distantes) afin que celles-ci assument pleinement leur rôle de lieu d'accueil et d'information auprès des demandeurs qui pourront ainsi obtenir des renseignements sur les modalités du dépôt de leur dossier, les pièces justificatives à fournir, la liste des guichets enregistreurs ainsi que les principales caractéristiques du parc social par communes, voire quartiers. En outre, des bornes informatiques sont à la disposition des usagers pour leur permettre de procéder eux-mêmes, à l'enregistrement de leur dossier, avec l'assistance éventuelle du personnel d'Alsace Habitat.

Outre l'information délivrée directement par le personnel d'accueil spécialement pour renseigner les personnes sur leur situation particulière, Alsace Habitat peut également remettre des supports d'information générale ou renvoyer vers les sites d'informations destinées au grand public (site internet Alsace Habitat, site de l'AREAL, site de l'AMS, la demande de logement en ligne).



L'un des axes forts de cette démarche est en particulier de contribuer à responsabiliser les candidats en les incitant à être acteurs de leurs démarches en déposant leur dossier en ligne et en suivant son avancement sur le site www.demandedelogement-alsace.fr.



Soucieux de développer le volet qualitatif de l’instruction des dossiers de demande en instances, Alsace Habitat pourra continuer de proposer des « Entretiens d’identification complémentaire des besoins du demandeur » avant passage en commission. Ces entretiens seront ainsi l’occasion d’actualiser les éventuelles pièces obsolètes, rectifier les erreurs et s’assurer de la cohérence du projet locatif (typologie, localisation, prix, besoin d’adaptation, ...).

III. Les engagements d’Alsace Habitat pour l’accompagnement dans le logement

Outre le classique accompagnement social vers et dans le logement dans le cadre des actions financées par le Fonds de Solidarité pour le Logement, Alsace Habitat participe directement à des actions permettant un accompagnement dans le logement.

C’est ainsi qu’au 1^{er} janvier 2021, 587 contrats portent sur des logements ou des immeubles entiers loués à 26 associations



L’objectif de ce partenariat actif et diversifié avec le monde associatif est de permettre à des ménages particulièrement défavorisés, nécessitant un suivi social et/ou en situation de réinsertion, d’être accompagnés dans leurs démarches de recherche d’autonomie, notamment par le logement.

En marge des dispositifs classiques existants, pour favoriser l’accueil de familles au parcours locatif antérieur chaotique, comme le bail glissant, Alsace Habitat envisage de consolider sa politique de mise à disposition de logements au profit d’associations œuvrant en faveur de l’accès au logement des personnes défavorisées dans le cadre de conventions Appartement Relais et assimilés.

C'est également dans ce contexte que, en 2014, fut imaginé et conçu, en partenariat avec l'association GALA, l'Etat, le Conseil Départemental 67, l'AREAL, la CAF 67 et la Ville de SCHWEIGHOUSE SUR MODER, le dispositif TEMPOREO destiné à offrir à certains locataires d'Alsace Habitat, en situation d'impayé, une opportunité de mettre un terme à l'action contentieuse dont ils font l'objet, sous couvert d'un apurement négocié de leur dette en parallèle à la mise en place d'un accompagnement personnalisé, mais également et surtout, d'une proposition de relogement transitoire en sous location plus adaptée à leur condition par l'intermédiaire d'une association, dans une résidence spécialement dédiée à ces situations, avec in fine la perspective de réintégrer un appartement au sein du patrimoine classique d'habitation.

L'accompagnement des locataires en difficultés sera pour sa part renforcé avec, outre la poursuite du dispositif expérimental TEMPOREO, l'intégration de nouvelles mesures d'aide et de soutien aux familles.

C'est ainsi par exemple, qu'une convention a été signée avec l'association ASF pour la mise à disposition d'un travailleur social, ayant son bureau au siège d'Alsace Habitat, dont les deux missions principales sont l'accompagnement des locataires concernés par une opération ANRU et l'intervention dans les précontentieux locatifs.

Le partenariat initié avec l'association GALA est également prolongé pour l'élaboration de diagnostics externalisés afin de remédier à des litiges d'ordre social et/ou financier, mais également des conflits ayant indifféremment pour origine des nuisances de voisinage, voire des troubles du comportement ainsi que des carences en matière d'entretien du logement.

Des projets ponctuels portant sur l'accueil des réfugiés et des candidats au droit d'asile seront également à l'ordre du jour, soit dans le cadre de résidences intégrées comme celle envisagée sur MERTZWILLER (16 logements), en partenariat avec ADOMA, soit au titre de relogements en diffus en collaboration avec les différentes associations ayant compétence à gérer ces situations spécifiques.

Le concept de Maisons Relais / Familles Gouvernantes sera prolongé et étendu à d'autres ménages en situation de grande précarité, voire de détresse sociale dans le cadre des logements d'insertion gérés par l'UDAF 67 (7 logements sur MERTZWILLER auxquels s'ajoutent 9 appartements à WEILER).



Le logement des jeunes fera également l'objet d'expérimentations complémentaires à celles initiées notamment avec ARSEA Château d'Angleterre (11 logements à ce jour) ou encore l'association Cité Relais dans le cadre de l'accueil de mineurs non accompagnés au sein du foyer de jeunes travailleurs d'Illkirch.

Alsace Habitat est encore en lien avec le SIAO dans le cadre de la gestion de sa résidence social de l'III à Schiltigheim, qui est susceptible de constituer le point de départ d'un parc résidentiel vers le logement ordinaire.

IV. Les engagements en matière de gestion sociale

Ce chapitre constitue le développement qualitatif en complément des indicateurs PS1 (mixité sociale et quartiles) et PS2 (prioritaires, PDALHPH et CIA). L'indicateur optionnel PS3 (DALO), malgré l'importance qu'il représente en terme d'enjeux pour l'ensemble des parties prenantes, n'a pas été retenu par le représentant de l'Etat dans le département au titre de la Convention d'Utilité Sociale et ne fera l'objet que d'un simple rappel.

IV.1.1. La politique d'attribution

IV.1.1. L'impact des attributions sur les équilibres de peuplement

Les derniers résultats de l'enquête 2020 sur l'occupation du parc social (OPS) mettent en évidence certaines caractéristiques de l'occupation des logements¹.

Ils montrent notamment qu'une très forte part des locataires dispose de ressources inférieures à 60% du plafond PLUS (62.14%). En outre, la part de ce public tend à se renforcer compte tenu de la part plus forte que représente ce public parmi les emménagés récents² (72%).

	Inf 60% plafond	60%-100% du plafond	100%-120% du plafond	Sup à 120% du plafond
Locataires avant 2018	60%	30%	6%	4%
Emménagés récents (depuis 2018)	72%	24%	2%	1%
Total général	62%	29%	5%	3%

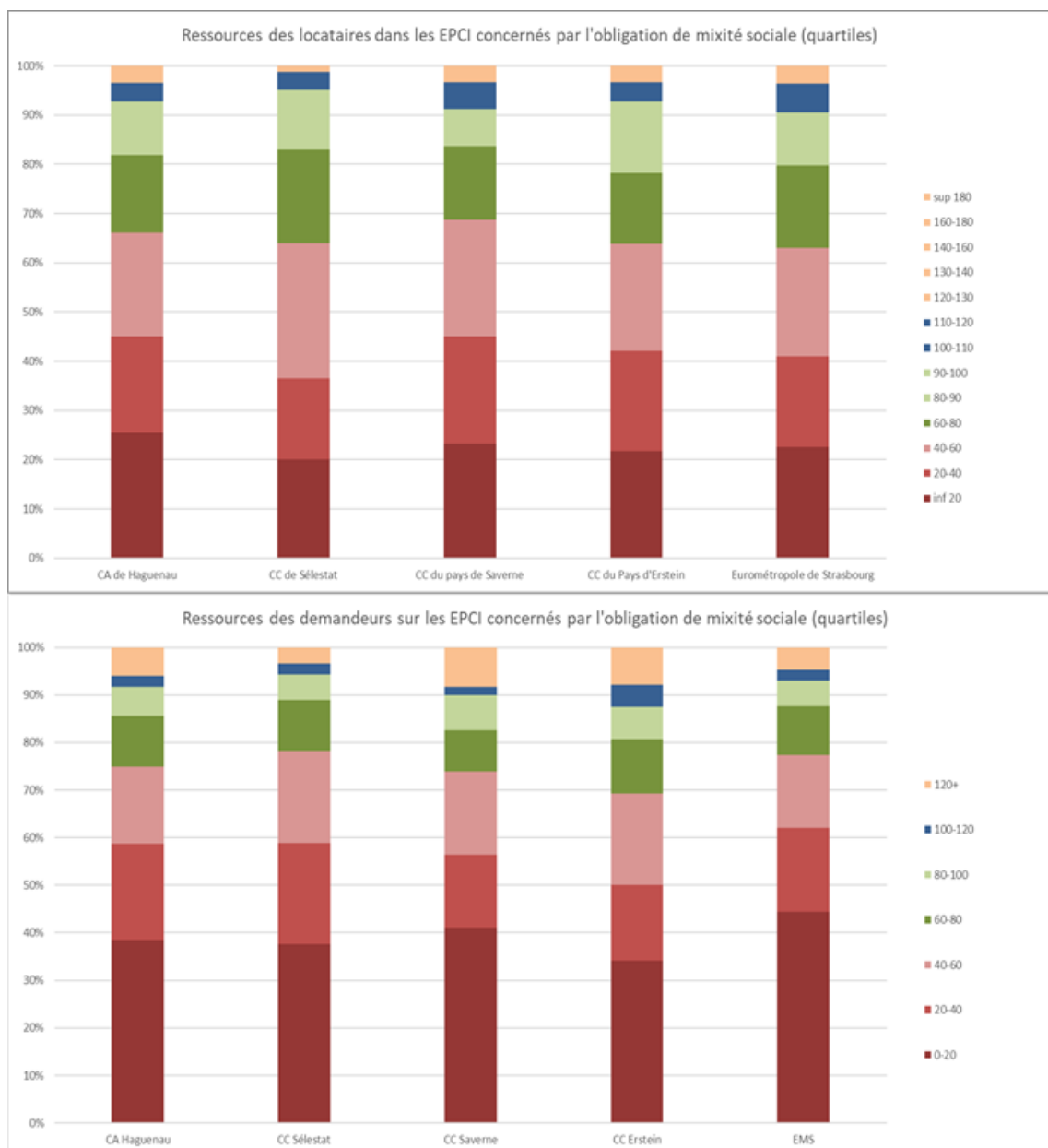
Cette proportion rejoint la part des plus précaires parmi les demandeurs de logement social. On trouvera en annexe les tableaux analytiques de l'occupation sociale déclinées par EPCI (**Annexe n°21**).

Le document ci-après réalise à cet égard un zoom comparant les ressources des demandeurs aux ressources des occupants, dans les EPCI engagés dans le processus d'élaboration de la CUS d'Alsace Habitat.

Comparaison par EPCI dotés d'un PLH des ressources des demandeurs avec les ressources des locataires

¹ Sur la base d'un taux de réponse à l'enquête d'occupation du parc social 2020 de 86.71%

² Emménagé récent : dont le bail a débuté entre le 01/01/2018 et le 01/01/2020



On constate ainsi que les attributions réalisées par Alsace Habitat reflètent bien l'état et la diversité de la demande constatée localement. Elle suit les mêmes inflexions que la demande globale du territoire.

S'agissant des typologies de ménages, on relèvera que 32.92% des occupants sont des personnes seules et 20.26% des couples sans enfants. Si on ajoute les autres formes de cohabitation (8.75%), la part des typologies de foyer sans enfant représente 62% des occupants. Les familles avec enfants représentent quant à elles 38% des ménages. La part de familles nombreuses représente 7.3% des ménages. Aucune différence significative n'est à noter entre les typologies familiales identifiées au sein des QPV et l'ensemble du patrimoine.

La part des personnes seules est en recul dans les emménagés récents (25% contre 34%). La part des familles monoparentales est particulièrement accentuée parmi les locataires emménagés dans les deux dernières années (28.5% contre 17.5%).

	Personne seule	famille monoparentale avec 1 ou 2 enfants	Famille monoparentale avec 3 enfants ou plus	Couple sans enfant	Couple avec 1 ou 2 enfants	Couple avec 3 enfants ou plus	Autre ménage
Locataires avant 2018	35%	16%	2%	21%	14%	5%	9%
Emménagés récents (depuis 2018)	25%	24%	5%	16%	15%	7%	9%
Ensemble du parc	33%	17%	2%	20%	14%	5%	9%

S'agissant de l'âge des signataires, les locataires d'Alsace Habitat sont plutôt âgés. 75% ont plus de 40 ans, dont 25% ont plus de 65 ans. Les moins de trente ans ne représentent que 7% des locataires en titre.

La part des jeunes locataires en titre parmi les emménagés récents est cependant en très forte progression ce qui indique un rajeunissement du peuplement.

	Mons de 24 ans	de 25-29 ans	De 30 à 39 ans	De 40 à 49 ans	De 50 à 59 ans	De 60 à 64 ans	De 65 à 74 ans	75 ans et plus
Signataires avant 2018	1%	4%	16%	20%	22%	9%	16%	12%
Signataires récents (depuis 2018)	7%	13%	28%	23%	13%	5%	6%	4%
Total général	2%	5%	18%	21%	20%	9%	15%	11%

Si l'on considère cependant le peuplement en son entier, c'est-à-dire en intégrant l'ensemble des occupants et non plus les seuls signataires, nous constatons que les mineurs représentent 31% des occupants. Les moins de 25 ans représentent 40% des occupants. La part des plus de 65 est ramenée à 13% dont 5% les plus de 75 ans.

	Nb de mineurs	Nb 18-24	nb 25-49	nb 50-64	nb 65-74	nb sup75
Locataires avant 2018	28%	9%	29%	18%	9%	6%
Emménagés récents (depuis 2018)	40%	9%	36%	9%	3%	2%
Total général	31%	9%	30%	17%	8%	5%

S'agissant de l'activité des occupants, seuls 34% des locataires ont une activité stable. Si on additionne à cela 10% des personnes ayant un emploi précaire, le taux de locataire actif occupé au sein d'Alsace Habitat atteint 44%. 10% sont au chômage et 46% sont sans emploi, dont une grande part représente les retraités dont il est rappelé qu'ils représentent 26% des locataires en titre. La part des actifs occupés dans les emménagés récents est un peu plus élevé du fait d'un plus grand nombre de travailleurs précaires (38% ayant une activité stable et 15% un emploi précaire).

	emplois stables	emplois précaires	chômeurs	autres majeurs sans emploi
Locataires avant 2018	33%	9%	10%	48%
Emménagés récents (depuis 2018)	38%	15%	12%	35%
Total général	34%	10%	10%	46%

55% des locataires sont bénéficiaires de l'APL (Aide Personnalisée au Logement). Cette part est plus importante sur les emménagés récents (66%).

APL versée	
Locataires avant 2018	53%
Emménagés récents (depuis 2018)	66%
Total général	55%

Si on considère la situation des QPV, la part des bénéficiaires de l'APL augmente à 65% et 84% parmi les emménagés récents.

QPV	65%
Locataires avant 2018	62%
Emménagés récents	84%
Hors QPV	52%
Locataires avant 2018	50%
Emménagés récents	63%
Total général	55%

Cette évolution confirme l'analyse faite précédemment de la paupérisation croissante de l'occupation sociale.

IV.1.2. Les enjeux d'accueil des publics défavorisés

Les enjeux d'accueil des publics défavorisés sont déterminés à partir d'un indice de précarité calculé pour chaque groupe comme suit :

Indice de précarité du groupe :

$$\frac{\text{Part de ménages sous 40\% des plafonds de ressources dans le groupe}}{\text{Part moyenne de ménages sous 40\% des plafonds de ressources dans le parc total de l'organisme}} \times 100$$

Sur cette base, quatre familles de précarité ont été définies :

Borne indice de précarité par rapport à la moyenne organisme	Enjeux de précarité	Niveau de précarité
Supérieur à 110	Pas d'enjeux	Précarité forte
Entre 100 et 110	Enjeux faibles	
Entre 85 et 100	Enjeux modérés	Précarité modérée
Inférieur à 85	Enjeux forts	

A l'opposé, les enjeux de loyers s'apprécient pour leur part à partir du prix au m² ramené à la surface habitable :

Borne de tranche de loyer en €/m ² de surface habitable	Niveaux de loyers
Inférieur à 4,6€	Loyer faible
Entre 4,6 et 5,6€	
Entre 5,6 et 6,6€	Loyer élevé
Supérieur à 6,6€	

Le croisement de ces deux référentiels avec celui portant sur l'attractivité du patrimoine permet d'établir une seconde série de familles constituée des regroupements suivants, auxquels sont attachés des niveaux d'enjeux d'accueil de publics aux ressources très modestes :

Familles	
Précarité forte - Loyer faible	▪ Enjeux faibles
Précarité forte - Loyer élevé	▪ Pas d'enjeux
Précarité modérée - Loyer faible	▪ Enjeux forts
Précarité modérée - Loyer élevé	▪ Enjeux modérés

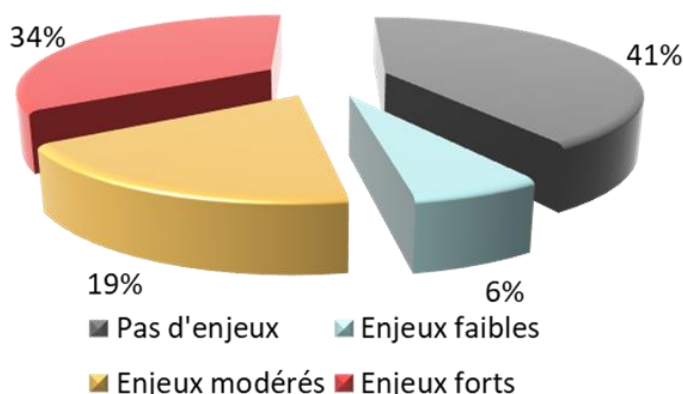
RAPPEL
L'analyse ne porte que sur les logements
Hors-QPV et conventionnés

Les enjeux d'accueil

Des enjeux d'accueil considérés comme nul pour un tiers des logements hors QPV

- Des enjeux d'accueil considérés comme forts se concentrent sur 34% du patrimoine Hors QPV (3773 logts)

Enjeux d'accueil de public défavorisé

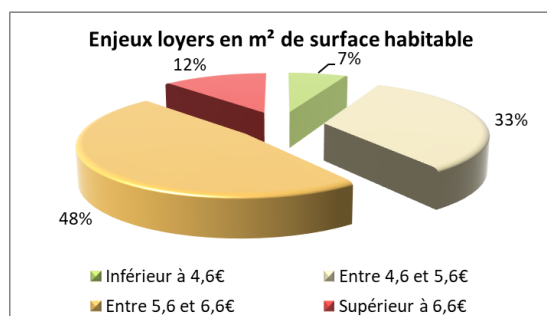


ENJEUX D'ACCUEIL – hors NR	Nb groupes	Nb logts	% logts
Pas d'enjeux	191	3 338	30%
Enjeux faibles	30	642	6%
Enjeux modérés	52	1 754	16%
Enjeux forts	228	3 773	34%

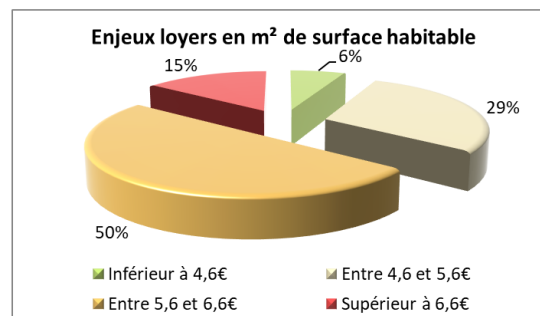
Déclinaison des enjeux d'attributions : le potentiel d'accueil des ménages défavorisés hors QPV

Assez logiquement, les loyers les plus élevées se situent en secteur Hors QPV

Ensemble du parc



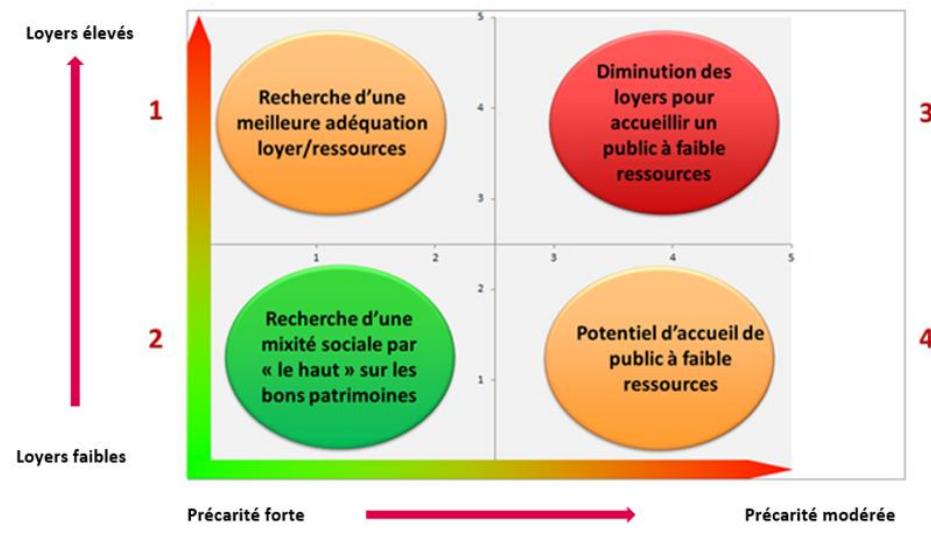
Hors QPV



Quatre grandes familles de patrimoine sont ainsi identifiées

- **La famille 1 : patrimoine avec précarité et loyers élevés**
 - Préconisation : réflexion sur l'adéquation loyer/ressources
- **La famille 2 : patrimoine avec précarité forte et loyers modérés**
 - Préconisation : développement de la mixité sociale
- **La famille 3 : patrimoine avec précarité modéré et loyers élevés**
 - Préconisation : réflexion à engager sur la diminution des loyers pour accueillir un public à faible ressources
- **La famille 4 : patrimoine avec précarité et loyers modérés**
 - Préconisation : le potentiel d'accueil de public à faible ressources avec des structures de loyers qui seraient déjà adaptées

A la suite de l'identification des enjeux d'accueil et de loyers, une cartographie a été réalisée sur la base de ces résultats.



Conformément à la loi, c'est hors QPV que se situent les principaux enjeux d'accueil de personnes précaires. Il paraissait donc important pour Alsace Habitat d'affiner cet objectif pour prendre en compte la situation de l'occupation actuelle de son parc, des niveaux de loyers proposés, du niveau de service rendu.

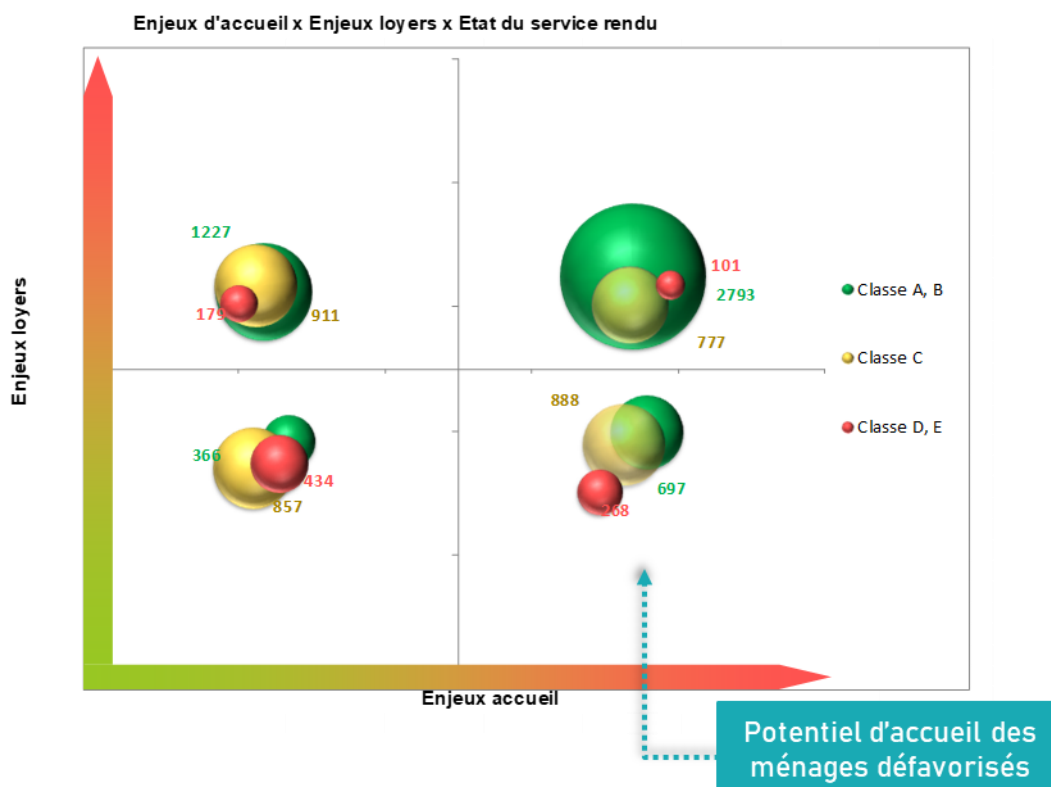
Déclinaison des enjeux d'attributions : le potentiel d'accueil des ménages défavorisés hors QPV (Périmètre : 9 526 logements analysés Hors QPV³)

Quatre grandes familles de patrimoines :

1. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « élevés » : **209 logements – 23% du parc**
2. Les résidences affichant une précarité « forte » et des niveaux de loyers « faibles » : **1 586 logements – 17% du parc**
3. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « élevés » : **3 797 logements – 40% du parc**
4. Les résidences affichant une précarité « modérée » et des niveaux de loyers « faibles » : **1 934 logements – 20% du parc**

En définitive, le potentiel d'accueil de public à faibles ressources se concentre sur **1 934 logements Hors QPV** en cas de rotation. La liste de ces résidences figure ci-dessous :

³ données pour lesquels les revenus, loyers et état du service rendu sont actuellement disponibles
Alsace Habitat – Convention d'Utilité Sociale – 01/01/2021



Cela concerne les programmes suivants :

CODE GROUPE	NOM GROUPE	EPCI	NOM VILLE	NB LOGTS	% Revenus <40% plafonds HLM	Taux de loyer pratiqué par m ² de surface habitable	Classe ment Qualité calculé	Famille d'enjeux
1303	RUE DES FRENES 36-38 RUE DE STRASBOURG 53	CA de Haguenau	BISCHWILLER	14	31%	4,843740744	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1400	RUE DE L'ABATTOIR 5	CA de Haguenau	BRUMATH	8	25%	5,242854704	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0095	RESIDENCE DE LA FORET 4	CA de Haguenau	SCHWEIGHOUSE SUR MODER	9	33%	5,501142473	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1253	RUE D'OHLUNGEN 55	CA de Haguenau	SCHWEIGHOUSE SUR MODER	2	0%	5,545545894	A	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1254	RUE DES CERISIERS 12	CA de Haguenau	SCHWEIGHOUSE SUR MODER	1	0%	5,404853144	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1451	RUE DU GAL DE GAULLE 14A-14B-14C- 14D	CA de Haguenau	WAHLENHEIM	4	0%	5,545892011	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible

0166	RUE DE L'ORTENBOURG 8/10/12/14/17/19/21/ 23/25/27 RUE DE SELESTAT 8/10	CC de Sélestat	EBERSHEIM	12	33%	5,35416723	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0015	CITE DES PEUPLIERS 1 à 5 RUE DE LATTRE DE TASSIGNY 27/29/31/33	CC du Canton d'Erstein	ERSTEIN	44	19%	5,598400593	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1905	RUE DES VIGNES 2-4-6- 8-10-12-14-16-18-20	CC du Canton d'Erstein	ROSSFELD	10	0%	5,535840834	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0121	IMPASSE CHATEAU D'EAU 1 à 26	CC du Pays de Saverne	SAVERNE	22	33%	5,024840738	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0404	RUE DES SOURCES 50- 50A-52-52A-54-54A- 54B-54C	CC du Pays de Saverne	SAVERNE	8	13%	5,52523823	A	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
4020	RUE DU MAL CLARKE 2- 4-6-8	CC du Pays de Saverne	SAVERNE	32	33%	4,811855989	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1662	RUE PRINCIPALE 24	CC du Pays de Saverne	SOMMERAU	3	0%	4,413700228	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1663	RUE JEAN THEODORE GEROLD 4	CC du Pays de Saverne	SOMMERAU	4	25%	4,609436804	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1664	RUE D'OBERSTEIGEN 13A-13B-13C-15	CC du Pays de Saverne	SOMMERAU	15	20%	5,172890163	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0060	RUE DU CYGNE 1/3/6/8 RUE HENRY DUNANT 2/4/6 RUE DE L'ECOLE 4/6 RUE DES OFFICIERS 25/27/29 PLACE DE LA SYNAGOGUE 1/1A	Eurométropole de Strasbourg	BISCHHEIM	148	32%	5,102588299	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible

2007	RUE DU STADE 8	Eurométropole de Strasbourg	HOENHEIM	114	22%	4,643813156	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0023	RUE LONGUE 1/3/5/7/9 RUE DE NIEDERBOURG 2/4/6/8/10/12	Eurométropole de Strasbourg	ILLKIRCH- GRAFFENSTADE N	60	36%	5,48632036	A	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0347	RUE DES HEROS 16	Eurométropole de Strasbourg	LA WANTZENAU	9	13%	5,207870149	A	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0068	RUE DES TILLEULS 44/45	Eurométropole de Strasbourg	LINGOLSHEIM	18	29%	4,988774597	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
8010	RUE D'ALBERTVILLE 2- 4-6 (NOUVELLE CITE 24-25-26)	Eurométropole de Strasbourg	LINGOLSHEIM	24	23%	5,391174005	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
2005	RUE DE LA GLACIERE 15A-15B	Eurométropole de Strasbourg	SCHILTIGHEIM	133	34%	4,818626449	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1060	RUE DE KLINGENTHAL 2-4	Eurométropole de Strasbourg	STRASBOURG	75	17%	4,923521261	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
2002	RUE DE STUTZHEIM 22- 24-26	Eurométropole de Strasbourg	STRASBOURG	126	33%	4,886150777	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
2010	RUE DE BEBLENHEIM 10-12-14	Eurométropole de Strasbourg	STRASBOURG	92	34%	5,100745968	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0348	RUE PRINCIPALE 5A/5B/5C/5D/5E	Reste du département	ALTECKENDORF	5	20%	5,110634071	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0052	AVENUE DES VOSGES 81A/B	Reste du département	BARR	16	36%	5,162481618	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0112	RUE DES PEUPLIERS 1/3/5	Reste du département	BOERSCH	20	31%	5,160342586	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0127	RESIDENCE LES PAIRES 11 à 22	Reste du département	BOURG-BRUCHE	10	20%	3,076071014	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
4120	RUE GEYLING 27A-B-C	Reste du département	BOUXWILLER	24	38%	3,643156459	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible
4121	GRAND'RUE 12	Reste du département	BOUXWILLER	1	0%	5,13870873	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible

0315	COUR DE L'EGLISE 13 à 16	Reste du département	DOSENHEIM-SUR-ZINSEL	4	0%	4,810833333	A	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0364	QUAI DE LA MODER 18/18A/20/20A/22/22 A/24/24A	Reste du département	DRUSENHEIM	8	25%	5,003284575	A	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1781	RUE PRINCIPALE 50- 50A (RUE PRINCIPALE 13-13A)	Reste du département	ERGERSHEIM	6	17%	5,563837521	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0243	RUE SAINT LOUIS 8	Reste du département	FORT LOUIS	2	0%	5,079504469	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0091	SQUARE DES CHASSEURS 3 à 6	Reste du département	GAMBSHEIM	28	19%	3,997394617	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0125	RUE DU 19 MARS 6/7/8/9/10/11/12/13/1 5/16/17/19/21/22	Reste du département	HATTEN	14	25%	3,501964453	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1375	IMPASSE DE LA FORET NOIRE 1-3	Reste du département	HERRLISHEIM	15	27%	5,330436026	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1655	RUE DE LA MAIRIE 10	Reste du département	HOHENGOEFT	8	0%	5,493314677	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0129	RUE DES ACACIAS 5/6/7/8/10/12/13/14/1 5/16/18/20/22/24 RUE DU MUGUET 2/4/10/12 RUE DES PEUPLIERS 4/6/8 RUE DE WOERTH 5/7/9/11/13/17/19/21/ 23/27	Reste du département	LANGENSULTZ BACH	23	15%	5,531970126	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1500	CITE DE LA CHAPELLE 18-19-20	Reste du département	LAUTERBOURG	103	28%	3,63820158	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0045	IMPASSE DU BITZ 1/3/5	Reste du département	LUTZELHOUSE	18	33%	5,483615591	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible

0069	RUE DU GAL FREYTAG 81/82/83	Reste du département	MARCKOLSHEIM	18	31%	4,192809917	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0043	RUE DES ROCHERS 3/5/7/9/18/20/22	Reste du département	MOLSHEIM	56	37%	5,469314024	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0055	QUAI DES ANCIENS ABATTOIRS 8 à 16	Reste du département	MOLSHEIM	58	38%	4,836143574	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1720	RUE CONSTANTINI 10- 12-14	Reste du département	MOLSHEIM	20	23%	5,336827403	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0358	RUE PRINCIPALE 1	Reste du département	MORSBRONN	8	29%	5,043060898	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0225	CITE EICHELBACH 17	Reste du département	OBERBRONN	6	33%	3,86425	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0063	RUE MARCEL KLEIN 1 à 4 RUE DES BONNES GENS 5 à 8	Reste du département	OBERNAI	60	27%	5,159673325	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1661	RUE DE L'ECOLE 1	Reste du département	ODRATZHEIM	1	0%	5,419523196	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1370	QUAI MUEHLRHEIN 4- 6-8-10-12-14-16-18	Reste du département	OFFENDORF	15	7%	5,303182929	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1371	RUE DE L'HOPITAL 9	Reste du département	OFFENDORF	10	33%	5,38891254	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1794	PLACE DE LA GARE 2-3	Reste du département	OTTROTT	12	8%	5,53317399	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0208	PLACE DU CEDRE 13/17/PLACE DU CEDRE 14/15/16/18	Reste du département	ROPENHEIM	6	0%	5,479976637	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0146	RESIDENCE LES PRUNELLES 1 à 10	Reste du département	ROTHAU	10	25%	4,70262322	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible

0309	IMPASSE DU PETIT BOIS 1 à 6	Reste du département	ROUNTZENHEIM	6	17%	4,92937056	A	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1934	RUE DES CHARIOTS 18	Reste du département	SAINT-PIERRE	4	0%	5,5145	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
4410	RUE DES SOURCES 8	Reste du département	SARRE UNION	10	33%	4,828334449	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0029	RUE DU GAL DE GAULLE 12D/E/F + 14A/B/C	Reste du département	SCHIRMECK	42	28%	5,376617805	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0058	RUE DES MESANGES A/B/C/D/E/F	Reste du département	SCHIRMECK	48	36%	5,358212358	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0254	RUE DES FORGES 2A/RUE DES FORGES 2B	Reste du département	SCHIRMECK	7	20%	5,513070985	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0124	RUE DES PINS 1/4/5/9/10/15/16/17/1 8/20/21/24/25/27	Reste du département	SELTZ	8	0%	5,080120594	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0109	RUE DU GAL DE GAULLE 7/9 RUE DE LA VICTOIRE 2	Reste du département	SOUFFLENHEIM	20	36%	3,92144482	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0219	RUE DE L'EUROPE 11A/D/RUE DE L'EUROPE 11B/C	Reste du département	SOUFFLENHEIM	12	30%	5,062596205	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1960	PLACE DE LA LIBERTE 3	Reste du département	SUNDHOUSE	7	0%	5,308541667	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1639	RUE DES ECOLES 2	Reste du département	WANGENBOURG -ENGENTHAL	4	33%	4,496152006	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0009	RUE DU CANONNIER CORRE 1/3/5	Reste du département	WASSELONNE	10	11%	5,548744759	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
0074	RUE DES ACACIAS 13/15	Reste du département	WASSELONNE	12	14%	5,246752137	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
1647	RUE LAMPE 3	Reste du département	WASSELONNE	3	0%	5,403466459	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
4610	RUE DES ROSEAUX 2	Reste du département	WIMMENAU	1	0%	5,440755208	C	Qualité moyenne- Enjeux forts-

								Loyer faible
4611	RUE PRINCIPALE 19	Reste du département	WIMMENAU	3	0%	3,85279311	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0078	RUE DU ROI DE ROME 2/4/6/8/10/12/14/16	Reste du département	WISSEMBOURG	50	31%	5,056868866	C	Qualité moyenne- Enjeux forts- Loyer faible
0116	RUE DES TANNEURS 1	Reste du département	WISSEMBOURG	28	25%	4,823557736	B	Bonne qualité- Enjeux forts- Loyer faible
1270	RUE DE LEMBACH 17	Reste du département	WOERTH	6	17%	4,781898734	D	Faible qualité- Enjeux forts- Loyer faible

IV.1.1. Les attributions hors QPV réalisées au titre de la mixité sociale

Nombre d'attributions au titre des obligations de mixité sociale au sein de l'EMS en 2019 (données AREAL en vue du rapport de la Conférence Intercommunale du Logement de l'EMS du 12/03/2021).

	Nombre de relogements Q1 + ANRU réalisés hors QPV pour 2019	Nombre total de relogement réalisés hors QPV pour 2019	Taux d'attribution Q1 (+ANRU) hors QPV réalisé en 2019 (en %)	Taux d'attribution Q1 hors QPV inscrit dans la CIA pour 2019 (en %)
Batigere	14	109	12,84%	11,17%
CDC Habitat Social	12	181	6,63%	nc
Domial	20	276	7,25%	12,29%
Foyer Moderne de Schiltigheim	11	77	14,29%	10,35%
Habitat de l'III	21	145	14,48%	10,37%
Habitat Moderne de Reichstett	1	3	33,33%	nc
Habitation Moderne	43	356	12,08%	12,74%
ICF Nord Est	22	47	46,81%	25%
Immobilière 3F Grand Est	21	166	12,65%	10,12%
Néolia	39	211	18,48%	20,77%
Ophéa	76	553	13,74%	15,08%
OPUS 67	22	152	14,47%	15,12%
SEDES	8	61	13,11%	10,83%
Sibar	29	110	26,36%	10,44%
Société Nationale Immobilière	-	1	0,00%	nc
Somco	1	19	5,26%	19,05%
VILOGIA SA	-	8	0,00%	4,17%

La société ALSACE HABITAT est un fort contributeur de mixité sociale au sens de la loi Egalité et Citoyenneté. Les résultats de la société sont à lire en additionnant OPUS 67 et la SIBAR. A noter cependant que l'atteinte des objectifs fixés par la loi EC a fait l'objet d'un accord de l'EMS, dans le cadre de ces CIL, pour atteindre progressivement l'objectif légale.

Lors du CIL du 12 mars 2021, les membres ont partagé le diagnostic réalisé par l’ADEUS qui concluait à la très nette insuffisance d’offre accessible et disponible aux ménages relevant du premier quartile sur le territoire de l’EMS.

L’atteinte des objectifs se fera dans un premier temps en tenant compte des opérations ANRU et ORDOD.

Le développement de l’offre est un processus lent. En outre, à ce jour, le changement de modèle économique impliqué par l’engagement dans une nouvelle politique des loyers au sens de l’art. L 445-2 du CCH, représente un risque élevé pour Alsace Habitat qui n’incite pas à choisir cette option.

Toutefois, Alsace Habitat se réserve le droit de mettre en œuvre la NPL par avenant à la présente convention, à chaque 1^{er} janvier sur la durée de la convention.

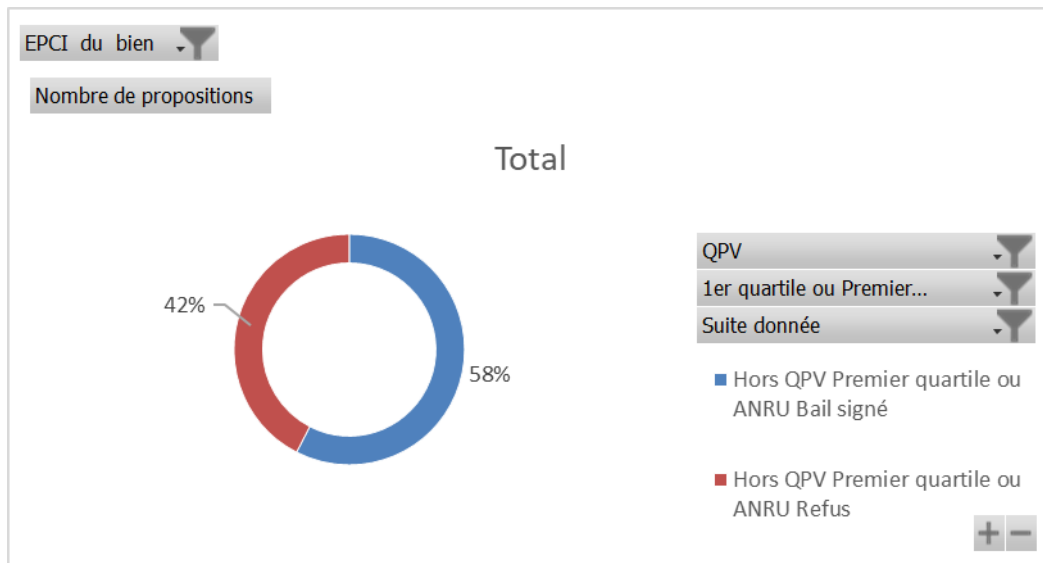
IV.1.2. Attribution hors QPV : Zoom sur les refus des ménages Q1 et ANRU

Conformément au R445-5, l’indicateur PS1 est complété par des données chiffrées sur les refus des ménages. Les résultats ci-dessous issus de la base Imhoweb, concernent l’exercice 2020.

Nombre de baux signés en 2020 hors QPV dans les territoires concernés par les objectifs de mixité sociale.

Suite donnée		Nombre de propositions
<input checked="" type="checkbox"/> Hors QPV	<input checked="" type="checkbox"/> Bail signé	
	Hors premier Quartile	286
	Premier quartile ou ANRU	61
	<input checked="" type="checkbox"/> Bail signé (Bail Glissant)	
	Hors premier Quartile	1
	<input checked="" type="checkbox"/> Refus	
	Hors premier Quartile	296
	Premier quartile ou ANRU	45
Total général		689

Part des refus d'attribution d'un logement hors QPV (pour les territoires concernés) parmi les demandeurs relevant du premier quartile ou d'un relogement ANRU



Motifs de refus

Nombre de propositions	
Hors QPV	106
Premier quartile ou ANRU	
Bail signé	61
Refus	
Absence ascenseur	1
Agencement du logement	1
Attribution autre bailleur social	4
Attribution bailleur privé	3
Défaut confort (balcon, ...)	2
Environnement	1
Etage	2
Etat Logement	1
Localisation inadaptée	4
Loyer trop élevé	1
Non réponse	8
Non-accessible handicapé	1
Pas de déménagement dans l'immédiat	1
Raison familiale	1
Raison prof. : éloignement	1
Sans motif	1
Situation géographique	1
Souhait d'un autre type de bien	2
Taille du logement: trop petit	7
Type de chauffage	2
Total général	106

Motifs de refus détaillés par territoires concernés par les obligations de mixité sociale

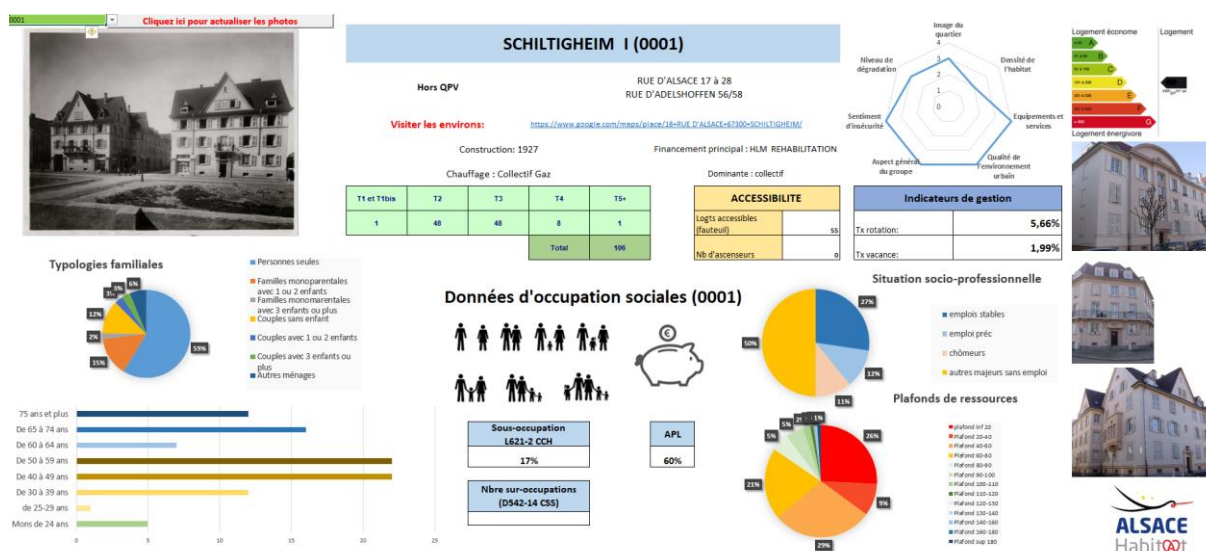
Étiquettes de lignes	1er quartile ou Premier quartile ou ANRU	Nom du QPV	Suite donnée	Nombre de propositions
CA Haguenau	Premier quartile ou ANRU		Bail signé	16
	Hors QPV		Refus	
			Attribution autre bailleur social	1
			Attribution bailleur privé	1
			Défaut confort (balcon, ...)	1
			Non réponse	2
			Raison familiale	1
Total CA Haguenau				22
CC Erstein	Premier quartile ou ANRU		Bail signé	8
	Hors QPV		Refus	
			Etage	1
Total CC Erstein				9
CC Saverne	Premier quartile ou ANRU		Bail signé	3
	Hors QPV		Refus	
			Attribution autre bailleur social	2
			Attribution bailleur privé	2
			Localisation inadaptée	1
			Taille du logement: trop petit	1
Total CC Saverne				9
EMS	Premier quartile ou ANRU		Bail signé	34
	Hors QPV		Refus	
			Absence ascenseur	1
			Agencement du logement	1
			Attribution autre bailleur social	1
			Défaut confort (balcon, ...)	1
			Environnement	1
			Etage	1
			État Logement	1
			Localisation inadaptée	3
			Loyer trop élevé	1
			Non réponse	6
			Non-accessible handicapé	1
			Pas de déménagement dans l'immédiat	1
			Raison prof. : éloignement	1
			Sans motif	1
			Situation géographique	1
			Souhait d'un autre type de bien	2
			Taille du logement: trop petit	6
			Type de chauffage	2
Total EMS				66
Total général				106

IV.2.1. La politique en matière de mixité sociale

Dans sa vocation généraliste et dans le souci de garantir les équilibres de peuplement de ses ensembles immobiliers, Alsace Habitat, veillera également à assurer une mixité sociale à travers ses choix d'attribution.

Cet objectif prioritaire de mixité sociale des villes et des quartiers, rappelé à l'art. L441 du CCH, relève de l'intérêt général. Il est fondé sur des considérations strictement socio-économiques et ne se limite pas aux quotas obligatoires d'attributions dans les QPV et en hors des QPV en fonction de la classification par quartiles de revenus (art. L441-1 du CCH).

A cette fin, Alsace Habitat s'est doté d'un outil d'analyse fine de l'occupation de son parc social dont on trouvera une illustration ci-dessous.

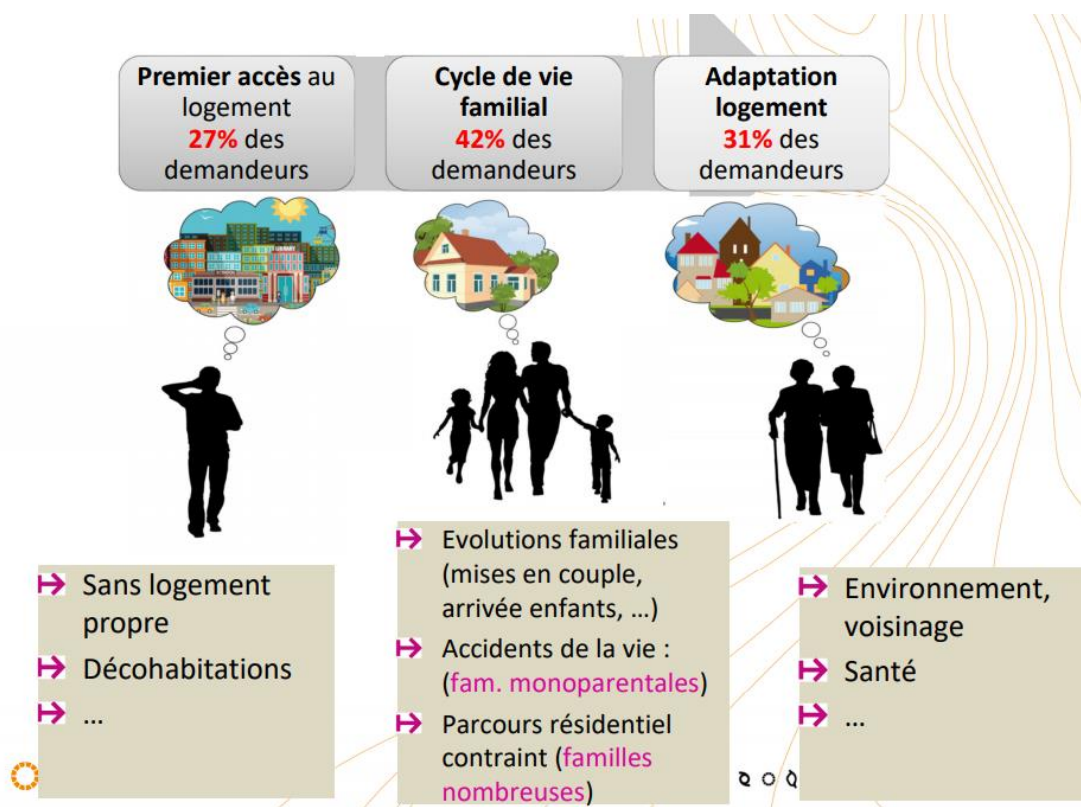


Il permet ainsi de mettre en œuvre une stratégie différenciée selon les réalités du terrain, notamment d'identifier pour chaque ensemble immobilier, des capacités d'accueil permettant de cibler des profils de candidats porteurs de mixité sociale, à même de favoriser un rééquilibrage progressif du peuplement.

Ceci implique aussi une étude au cas par cas du profil du candidat par la CALEOL afin de garantir une intégration sociale de qualité.

Cette démarche, outre la garantie d'objectivité et de transparence qu'elle offre, a pour effet une plus grande efficacité et légitimité des attributions prononcées. Inscrite dans la durée, elle est par nature itérative et fera l'objet d'une évaluation périodique.

IV.1.1. *La politique de fluidification des parcours résidentiels*
(développement qualitatif indicateur PP-5)



Exemple de l'EMS (source Adeus – CIL du 12/03/2021)

Les parcours résidentiels sont aujourd'hui multiples et doivent par conséquent être hiérarchisés sous peine de générer des situations de rupture d'égalité d'autant plus préjudiciables à l'intérêt général qu'elles s'inscrivent dans un contexte de tension sociale, lui-même aggravé par un climat de méfiance, voire de défiance envers les différents acteurs gravitant autour de l'habitat aidé.

Sensible à ces éléments et soucieux de parvenir à en limiter l'impact sous couvert de choix responsables et transparents, Alsace Habitat a intégré à ses orientations d'attribution une procédure spécifique de traitement des demandes de mutation.

En effet, 37% des demandeurs sur le territoire d'implantation d'Alsace Habitat sont déjà locataires d'un logement social. Afin de favoriser la mobilité des personnes dont le logement serait devenu inadapté, Alsace Habitat décide de consacrer un objectif quantitatif de mutation de 10% des attributions.

Cet objectif qui est également qualitatif vise à prendre en compte les situations des demandeurs en situation de handicap, les situations de sur-occupation et sous-occupation, la recherche d'un logement moins cher pour les ménages de bonne foi, dont l'évolution de la situation financière les exposerait à un risque d'expulsion, les relogements dans le cadre de

programmes de travaux nécessitant le départ des locataires et toute autre situation particulière dont l'appréciation sera soumise à la CALEOL.

A l'exception des cas ci-dessus énumérés, une occupation du logement d'une durée minimale raisonnable sera exigée avant l'examen de la demande de mutation par la CALEOL.

Le locataire devra respecter ses engagements contractuels pour bénéficier d'une mutation notamment au regard de l'absence de trouble de voisinage, l'entretien du logement, le paiement des loyers et charges ainsi que l'obligation d'être assuré.

Dans les mises en service, la part annuelle de mutations sur le nombre total d'attributions devra être raisonnable, exception faite en cas de relogements liés au renouvellement urbain.

Cas particuliers des logements sous-occupés

Afin de permettre la remise sur le marché des logements insuffisamment occupés au sens de l'article L442-3-1 du Code de la Construction et de l'Habitat, Alsace Habitat veillera à mener des actions incitatives, auprès des personnes concernées. Les relogements effectués dans ce cadre peuvent déroger aux plafonds de ressources.

Cas particuliers des logements sur-occupés

Afin de permettre aux familles en situation de sur-occupation manifeste d'accéder à un logement conforme à leurs besoins, Alsace Habitat tiendra compte de ce critère dans l'évaluation des priorités.

Le repérage de ces ménages se fait sur Imhoweb ainsi qu'à partir des données issues de la dernière enquête OPS.

Les besoins de mutation se heurtent néanmoins à certaines limites tenant à la rareté de l'offre disponible qui dépend du taux de rotation des différents secteurs ou encore aux freins des locataires eux-mêmes qui restreignent par leurs critères de localisation ou de caractéristiques du logement souhaité, les opportunités d'attribution (ex : souhait de rester à proximité de leur environnement habituel, d'avoir un appartement suffisamment grand pour accueillir leur mobilier et plus généralement leurs souvenirs et se situant en RDC, au 1er étage ou dans un immeuble équipé d'un ascenseur...).

La perte d'autonomie progressive peut parfois constituer un levier décisionnel mais en général, les personnes privilégient l'adaptation de leur logement qu'ALSACE HABITAT est susceptible de prendre en compte sous couvert de la procédure décrite précédemment (sauf exception tenant par exemple à la sous ou sur-occupation manifeste et/ou un logement appelé à ne plus correspondre à court terme aux besoins de la famille du fait de sa situation en étage sans ascenseur, par exemple).

Pour accompagner les situations les plus complexes, Alsace Habitat peut avoir recours à un tiers association (GALA ou ASF).

A ce titre une convention a été conclue avec ASF pour la mise à disposition permanente d'un travailleur social, disposant d'un bureau dans les locaux d'Alsace Habitat avec pour mission principale l'accompagnement des relogements dans le cadre des opérations ANRU et en appui du précontentieux locatif.

Dans une moindre mesure, le dispositif TEMPOREO participe également à cet objectif mais dans une phase contentieuse plus avancée.

IV.1.2. Zoom sur les échanges de logements en 2020 :

Echanges HLM vers HLM en 2020			
EPCI	Bail signé	Refus	Total propositions
Locataire HLM	210	231	441
Reste du Département	82	43	125
Hors QPV	82	43	125
CA Haguenau	28	36	64
Hors QPV	21	25	46
QPV	7	11	18
CC Erstein	12	1	13
Hors QPV	12	1	13
CC Saverne	13	17	30
Hors QPV	4	16	20
QPV	9	1	10
CC Sélestat	2	1	3
Hors QPV	2	1	3
EMS	73	133	206
Hors QPV	47	95	142
QPV	26	38	64
Total général	210	231	441

IV.1.3. La politique de loyer

Au regard des développements qui précèdent, Alsace Habitat ne s'engagera pas dans une nouvelle politique de loyer.

La maîtrise des loyers à faible quittance consiste en premier lieu dans une certaine production de logements sous financement PLAI intégrée aux objectifs annuels.

Sous l'angle de l'évolution des loyers, Alsace Habitat a déjà intégré à son modèle économique, un traitement différencié des loyers et de ses évolutions.

IV.3.1. La politique d'accueil des publics prioritaires

Alsace Habitat a inscrit dans sa politique d'attribution, le rappel des différents engagements et obligations au titre de la mixité sociale et de l'accueil des publics prioritaires. Il s'agit principalement des éléments suivants :

- Plan Départemental d'Aide au Logement et Hébergement des Personnes Défavorisées, dans le cadre de l'Accord Collectif Départemental (ACD)
- DALO et publics prioritaires : outre les obligations résultant de l'ACD, 25% des décisions d'attribution annuelles de logements non réservés d'Alsace Habitat ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué sont destinées aux personnes bénéficiant d'une décision favorable commission de médiation DALO ou à défaut, aux personnes prioritaires au sens de l'article L441-1 CCH
- Convention intercommunale d'attribution (CIA) : sur les territoires des EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence habitat et au moins un QPV, au moins 25 % des décisions d'attribution annuelles, suivies de baux signés, de logements situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont consacrées aux ménages défavorisés définis par arrêté ministériel (premier quartile) ou à des personnes relogées au titre de la nouvelle politique de rénovation urbaine.

50% des décisions attributions dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, doivent être proposées à des demandeurs autres que les ménages défavorisés définis par arrêté ministériel (premier quartile).

A noter que la CIA 2019 de l'Eurométropole définit un objectif gradué permettant d'atteindre progressivement ce seuil.

Au titre des engagements ACD, Alsace Habitat était tenu à 337 attributions annuelles. Il en a réalisé 290 en 2019 et 214 en 2020. Cette insuffisance numérique est à relativiser par un nombre nettement plus faible d'attributions réalisées en 2020 en période de crise sanitaire, un nombre toujours important d'attributions au profit de ménages relevant du L441-1 du CCH et ANRU non comptabilisés dans ces résultats.

V. Les engagements pris en faveur d'une concertation avec les locataires

Présentation du Plan de Concertation Locative (PCL)

Le PCL 2019-2021 d'Alsace Habitat a été élaboré avec les représentants des associations de locataires représentatives et les représentants des locataires élus au sein de leur conseil d'administration. Il a été signé le 31 juillet 2019.

Il formalise la composition et les missions des Conseils de Concertation Locative ainsi que les moyens mis à disposition des associations représentatives de locataires ayant vocation à y participer.

Il définit ainsi les conditions pratiques de la concertation entre Alsace Habitat et les associations de locataires.

Le CCL est consulté sur toutes les mesures relatives aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants de l'immeuble ou des ensembles immobiliers concernés.

Le plan de concertation locative couvre l'ensemble du patrimoine d'Alsace Habitat.

Bilan des actions menées

► Le Conseil de concertation locative

Le Conseil de Concertation d'ALSACE HABITAT s'est réuni en 2020 :

le 26
Février

le 11
Mars

le 24
Juin

le 28
Octobre

PRINCIPAUX SUJETS

► Fusion SIBAR / OPUS 67

► Accords collectifs

► Règlement intérieur Alsace Habitat

► Rapport décompte de charges 2019

► Signature des accords collectifs concernant :

- l'entretien des chaudières individuelles
- L'installation d'antennes paraboliques à Obernai – Schiltigheim – BISCHHEIM
- L'accord « MULTI SERVICES »

► Présentation de nouveaux programmes.

► Augmentations annuelles prévisionnelles de loyer au 1^{er} janvier 2021.

► Analyse de la situation confinement « COVID ».

Plan d'action

Sans qu'il soit nécessaire de procéder à un recensement exhaustif de tous les sujets soumis à l'examen de ce Conseil depuis sa création, on peut néanmoins faire état des principaux, tels que les différentes reconfigurations fonctionnelles et structurelles de l'organisation territoriale décentralisée, les PSP et leurs évolutions respectives, la négociation d'Accords Collectifs portant sur des thèmes aussi divers que le lancement d'un contrat « Multiservices » ou d'un dispositif de collecte des encombrants à facturation graduée, la création d'un Diagnostic de Performance Propreté (DPP), la gestion des compteurs d'eau froide par télé-relève, les conditions d'installation et de suivi des Détecteurs Autonomes Avertisseurs de Fumée (DAAF), la participation à l'élaboration du programme d'actions justifiant les exonérations de TFPB en QPV ou plus traditionnellement le bilan des régularisations annuelles des charges ainsi que les augmentations des loyers, qu'il s'agisse de celles annuelles ou de celles pratiquées à l'achèvement des travaux de rénovation.

Concernant plus particulièrement les hausses de loyer après travaux, il convient de souligner que chaque opération de rénovation est exposée dans le détail, non seulement aux représentants des associations de locataires réunis en CCL, mais également aux habitants du groupe immobilier concerné. Il en va de même des hausses de loyer qui en découlent.

Dans ce contexte, Alsace Habitat entend poursuivre ce travail collaboratif et l'enrichir progressivement sur des thématiques plus informatives liées aux évolutions législatives et réglementaires.

Au titre de cet enrichissement, Alsace Habitat a souhaité intégrer la démarche RSE au titre des thèmes de la concertation locative.

Une démarche de co-construction d'une stratégie de développement durable a été initiée en 2020 par Alsace Habitat

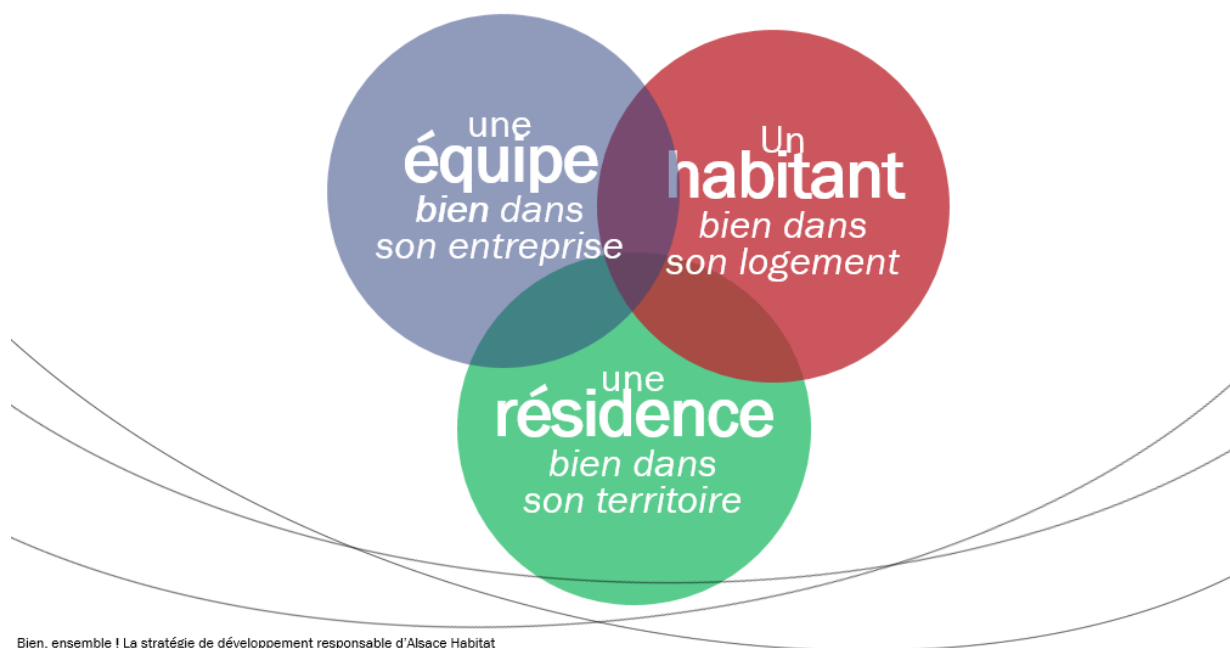
L'embauche d'une stagiaire dédiée au sujet a permis de lancer plusieurs travaux. Plusieurs ateliers de sensibilisation et de réflexion au sein des équipes ont marqué cette première phase d'élaboration.

Par ailleurs, un questionnaire a été envoyé à l'ensemble des collaborateurs et des locataires, afin de recueillir leur avis quant aux principaux enjeux qui leur tenaient à cœur.

La définition de cinq axes stratégiques



Les engagements DD d'Alsace Habitat en TROIS PILIERS :



Bien, ensemble ! La stratégie de développement responsable d'Alsace Habitat

Partie 4 – Les indicateurs relatifs aux engagements

Les indicateurs comportant des engagements chiffrés sont reportés en annexe (**Annexe n°22**).

Développement qualitatif de l'indicateur G1 (Frais de gestion)

Les deux structures d'origine, SIBAR et OPUS 67, ont adopté depuis plusieurs années une gestion rigoureuse des dépenses de fonctionnement. Cette politique de maîtrise des dépenses se traduit par un coût de gestion proche de la médiane du secteur d'activité (par référence aux données du ratio BOLERO du ministère en charge du logement concernant les OPH et SA dont le parc est supérieur à 12 000 lgts). Le calcul du coût de gestion réuni des deux structures s'élève à 1 371 € en 2018 et à 1 330 € en 2019. Le coût de gestion par logement pour l'année 2020 ressort à 1 259 € ce qui correspond à la médiane de ce ratio en 2017 (1260€/lgt). L'opération de fusion-absorption permettra de maintenir le coût de gestion au niveau actuel, tout en poursuivant le développement et la diversification des activités.

Partie 5 - contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention

I. Suivi de la convention

Les parties s'engagent sur un suivi périodique de l'évolution des engagements de cette convention sur la base des indicateurs récapitulés ci-dessus et permettant de rendre compte de la réalisation des objectifs fixés.

II. Evaluation de la convention

Le respect des engagements pris est évalué par le Préfet signataire de la convention trois ans après la signature et à l'issue de la convention.

L'évaluation porte sur les indicateurs chiffrés ainsi que sur les développements qualitatifs obligatoires.

III. Sanctions en cas d'inexécution de la convention

Si, au cours de la durée de la convention, le représentant de l'Etat signataire de la convention constate que l'organisme n'a pas respecté les engagements définis par la convention, il le met en demeure de présenter ses observations et, le cas échéant, de faire des propositions permettant de remédier aux manquements constatés dans un délai d'un mois.

Si cet examen de la situation de l'organisme démontre que celui-ci a gravement manqué, de son fait, à ses engagements, le représentant de l'Etat propose au ministre chargé du logement de prononcer une pénalité à son encontre.

Le montant de cette pénalité, proportionné à l'écart constaté entre les objectifs définis par la convention et leur degré de réalisation ainsi qu'à la gravité des manquements, ne peut excéder 200 € par logement sur lequel l'organisme détient un droit réel, augmenté du montant de l'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties dont il a, le cas échéant, bénéficié pour une fraction de son patrimoine au cours du dernier exercice connu.

La pénalité est recouvrée au profit du Fonds national des aides à la pierre mentionné à l'article L. 435-1.

IV. Avenants à la convention

Les parties signataires se réservent la possibilité d'établir tout avenant qui serait utile, soit pour mettre en conformité la présente convention en fonction des textes restant à paraître, soit pour la compléter.

Partie 6 - Annexes

- Annexe n°1 Souhait des EPCI d'être signataires de la CUS
- Annexe n°2 Courrier LRAR à certains EPCI les invitant à manifester leur souhait d'être signataire
- Annexe n°3 Délibération d'approbation du PSP en date du 11/06/2021
- Annexe n°4 Délibération d'engagement dans la CUS en date du 21/07/2020
- Annexe n°5 Délibération approuvant le projet de CUS en date du 11/06/2021
- Annexe n°6 Plan de concertation locative 2019-2021
- Annexe n°7 Association des collectivités territoriales et des EPCI
- Annexe n°8 Convocation au CCL
- Annexe n°9 PV du CCL
- Annexe n°10 Plan de vente par EPCI et commune
- Annexe n°11 Délibération d'approbation du plan de vente
- Annexe n°12 Consultation de communes d'implantation
- Annexe n°13 Consultation des collectivités et leurs groupements ayant participé au financement d'un programme ou ayant accordé une garantie d'emprunt
- Annexe n°14 Documents relatifs aux normes d'habitabilité
- Annexe n°15 Documents relatifs à la performance énergétique
- Annexe n°16 Extrait K-bis d'Alsace Habitat
- Annexe n°17 Missions et compétences
- Annexe n°18 Etat initial du parc conventionné
- Annexe n°19 Organisation territoriale détaillée d'Alsace Habitat
- Annexe n°20 Principaux items de l'enquête qualité 2021
- Annexe n°21 Occupation sociale par EPCI
- Annexe n°22 Indicateurs CUS

Signatures

Madame la Préfète de la région Grand Est,
Préfète de la zone de Défense et de Sécurité
Est, Préfète du Bas-Rhin

Madame Josiane CHEVALIER

Le Directeur Général d'ALSACE HABITAT

Monsieur Nabil BENNACER

Monsieur le Président de la
Communauté d'Agglomérations de Haguenau

Monsieur Claude STURNI

Monsieur le Président de la Communauté de Communes du
Canton d'Erstein

Monsieur Stéphane SCHAAL

Monsieur le Président de la Communauté de Communes du
Pays de Saverne

Monsieur Dominique MULLER

Madame la Présidence de l'Eurométropole

Madame Pia IMBS

Monsieur le Président de la
Collectivité Européenne d'Alsace

Monsieur Frédéric BIERRY