



Habitats  
de Haute-Alsace

2021...



dévoilée



# sommaire

- 4 Édito
- 6 Qui sommes-nous ?
- 10 Gouvernance
- 12 Contexte
- 14 Chiffres clés 2021
- 20 Temps forts & innovations

## 1. Accompagner les équipes pour renforcer l'engagement

- 26 Une démarche Qualité de Vie au Travail enrichie au fil des années
- 28 Signature du premier accord télétravail
- 29 Recrutement : favoriser la mobilité interne et attirer de nouveaux talents
- 30 Plan de formation : accompagner les besoins émergents et favoriser le bien-être au travail

## 2. Accueillir, loger & accompagner

- 34 Attributions de logements
- 38 Qualité de service et satisfaction des locataires
- 42 Accompagnement des locataires et innovation sociale
- 46 Accession à la propriété et parcours résidentiels des habitants

## 3. Entretenir, réhabiliter & construire de nouveaux logements

- 52 Nos livraisons 2021
- 54 Maintenance et entretien du patrimoine
- 57 Réhabilitation du patrimoine ancien
- 60 Construction de nouveaux logements et accompagnement des territoires

## 4. Bilan financier

- 66 Indicateurs financiers 2021

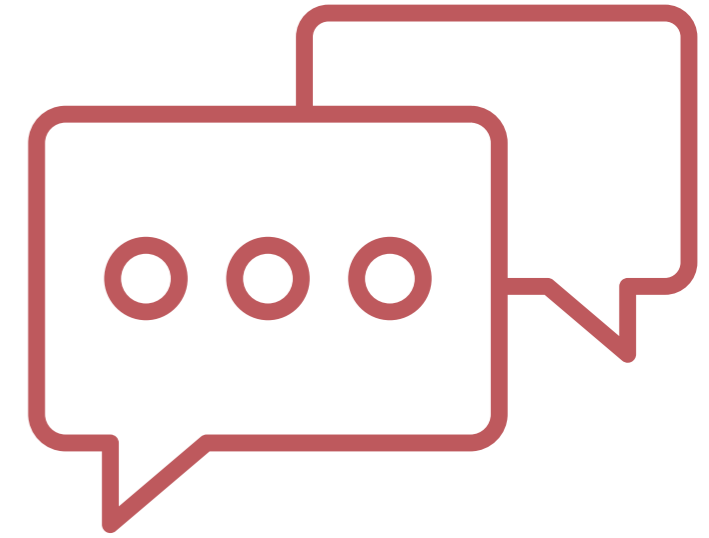


# Édito

**Lucien Muller**  
Président d'Habitats  
de Haute-Alsace



**Guillaume Couturier**  
Directeur Général d'Habitats  
de Haute-Alsace



## AU SERVICE DU TERRITOIRE ALSACIEN

**Dans un monde où tout semble aller de plus en plus vite, l'exercice annuel du rapport d'activité est toujours intéressant et l'occasion de prendre du recul sur nos activités, en partageant des éléments de bilan et de prospective. Un œil sur le rétroviseur, l'autre rivé sur la boussole.**

Après une année 2020 profondément marquée par la crise sanitaire, l'année 2021 a été celle d'une mobilisation de toutes les énergies pour relancer les projets mis à l'arrêt et poursuivre notre mission d'utilité sociale au service du territoire alsacien.

L'année 2021 a également été naturellement marquée par le rattachement d'Habitats de Haute-Alsace à la Collectivité européenne d'Alsace, née de la fusion des conseils départements du Haut-Rhin et du Bas-Rhin. L'expérience et le savoir-faire d'Habitats de Haute-Alsace, qui œuvre depuis près d'un siècle dans le paysage du logement social régional, est aujourd'hui un formidable outil pour mettre en œuvre la politique habitat de la Collectivité européenne d'Alsace.

Engagé dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) depuis de nombreuses années, l'Office place au centre de son action l'humain, le respect de l'environnement, les économies d'énergie, l'écoute et la performance. Fort de cette expérience, de ces valeurs et de ces ambitions, Habitats de Haute-Alsace

sera parfaitement en mesure de porter une politique ambitieuse en faveur du logement social et être ainsi un acteur proche des territoires, pleinement engagé au sein du service public alsacien.

Notre engagement au sein du réseau d'ingénierie territoriale d'Alsace, mais également auprès des communes concernées par le dispositif national « Petites villes de demain » démontre notre capacité à intervenir partout où les besoins existent et où il y a nécessité de revitaliser les centralités ou de développer des projets innovants.

Un dernier mot pour dire ma grande fierté d'avoir été élu à la présidence de l'Office en octobre dernier. Dans un contexte de crise économique, le logement social est un rempart face à la dégradation des conditions de vie d'un grand nombre de nos concitoyens. Offrir un logement de qualité à un prix abordable aux plus fragiles doit être une priorité. Je suis déterminé à mettre toute mon énergie au service de cette mission d'intérêt général.

## UTILE À LA VI(LL)E

**Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport d'activité, l'année 2021 fut une année riche, avec un grand nombre d'actions engagées et de projets qui ont pu voir le jour.**

Je retiendrais tout particulièrement les résultats de l'enquête de satisfaction triennale, organisée en partenariat avec 29 organismes HLM du Grand Est.

Avec 90 % de locataires satisfaits, l'Office maintient son niveau de satisfaction globale à celui de la dernière enquête et se situe 11 points au-dessus de la moyenne régionale. Des résultats encourageants, qui sont le fruit d'un travail collectif dont je suis particulièrement fier. Ce taux de satisfaction témoigne de notre engagement de longue date en faveur de la qualité de service – confirmé par le renouvellement de notre certification Qualibail – qui s'incarne dans le quotidien professionnel de toutes les équipes de l'Office et nous pousse chaque jour à innover et à trouver des solutions adaptées à nos locataires, des plus fragiles à ceux souhaitant accéder à la propriété.

Aujourd'hui et demain plus encore, nous devons proposer plus qu'un logement et accompagner davantage nos clients-locataires dans leur parcours de vie et leur parcours résidentiel.

Le développement de l'habitat inclusif, mais également l'engagement de nouveaux partenariats visant à proposer des services innovants à nos locataires sont au cœur de nos ambitions pour les années à venir. Nous avons d'ores et déjà tissé de nombreux partenariats en ce sens avec des structures locales, pour construire ensemble des pro-

jets ambitieux au bénéfice des habitants et des territoires.

En 2021, nous avons livré nos trois premières opérations en accession abordable à la propriété. Je suis particulièrement heureux de me dire qu'Habitats de Haute-Alsace a permis à 39 ménages de devenir propriétaires de leur logement au sein de résidences neuves de grande qualité architecturale et situées dans des communes attractives.

L'année 2022 sera celle du lancement de notre 4<sup>e</sup> projet d'entreprise, que nous avons baptisé « En100ble », en référence au centenaire de l'Office prévu pour 2027 et à notre volonté de co-construire cette feuille de route avec l'ensemble de nos parties prenantes, internes et externes.

En lien avec la Collectivité européenne d'Alsace et sa future politique de l'habitat, il s'agira pour Habitats de Haute-Alsace de bâtir une stratégie d'avenir, fondée sur notre capacité d'innovation en lien avec les besoins de chaque territoire. L'innovation est pour nous une culture et un devoir d'action.

Les enjeux sociétaux et environnementaux nous obligent et j'ai la conviction profonde que le logement social est plus que jamais une chance pour nos territoires. Promouvoir le logement social, c'est penser à l'avenir de toutes celles et ceux qui un jour pourraient en avoir besoin.

# Qui sommes-nous ?

Office Public de l'Habitat créé en 1927, Habitats de Haute-Alsace est rattaché depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 à la Collectivité européenne d'Alsace. L'Office a pour mission d'offrir un habitat abordable et de qualité aux personnes aux ressources modestes, en partenariat avec les collectivités locales.

Au service des habitants et des élus locaux, Habitats de Haute-Alsace développe un panel d'activités et de nouveaux services, faisant de lui un véritable ensemblier de l'habitat.

## NOS CONVICTIONS

Depuis 1927 et aux côtés de l'ensemble du Mouvement HLM, Habitats de Haute-Alsace défend l'utilité sociale, territoriale et environnementale du logement social. Parce qu'il permet de loger des personnes en dessous des prix du marché privé, parce qu'il crée de l'activité économique, parce qu'il promeut et permet l'accession à la propriété, parce qu'il porte une attention résolue aux questions de transition énergétique, le logement social est une chance et une formidable opportunité de favoriser l'épanouissement personnel de toutes et tous.

### Les HLM, une chance pour nos territoires

- **Créateurs de pouvoir d'achat**, avec des loyers en moyenne 33 % en dessous de ceux du privé
- **Créateurs de dynamisme économique** : construire, entretenir et rénover des logements sociaux, c'est contribuer à l'emploi local
- **Acteurs des politiques locales de l'habitat** et donc de l'aménagement du territoire
- **Acteurs de la cohésion sociale**, en proposant des solutions et des services adaptés à la situation des personnes logées
- **Bâtisseurs et gestionnaires sur la durée**, en prenant en compte les impératifs écologiques à long terme
- **Facilitateurs de parcours de vie et de parcours résidentiels**, en accompagnant chaque locataire dans son projet, du plus fragile au futur propriétaire.

#### Source

« Les HLM, une chance pour votre territoire »,  
Union Sociale pour l'Habitat, 2020

## NOS ENGAGEMENTS

### 1. LOGER ET ACCOMPAGNER NOS CLIENTS-LOCATAIRES

Avec près de 10 000 logements en gestion sur tout le Sud Alsace, Habitats de Haute-Alsace n'a de cesse de vouloir faire de la qualité de service apportée aux clients-locataires sa priorité. En lien avec son réseau de partenaires, l'Office s'attache à proposer des services et solutions adaptés à chaque personne en fonction de sa situation et de ses besoins.



### 2. CRÉER DE LA COHÉSION SOCIALE POUR LUTTER CONTRE TOUTES LES EXCLUSIONS

Offrir aux seniors les moyens de poursuivre une existence autonome, donner l'opportunité à des jeunes de s'installer, accorder aux familles le coup de pouce pour faire face aux aléas de la vie... Habitats de Haute-Alsace adapte en permanence son savoir-faire aux évolutions de la société et s'attache à faire vivre l'impératif de diversité sociale sur nos territoires. Son objectif est à la fois de réduire les exclusions, de favoriser l'égalité des chances et de préserver les équilibres territoriaux.

### 3. CONSTRUIRE UN HABITAT DIVERSIFIÉ ET ADAPTÉ AUX BESOINS

Habitats de Haute-Alsace construit des ensembles à taille humaine, d'architecture moderne ou traditionnelle, qui répondent aux besoins des collectivités locales et aux exigences de ses clients-locataires. En zone rurale, urbaine ou périurbaine, pour son compte ou en mandat pour les collectivités locales, Habitats de Haute-Alsace réalise ainsi :

- Des **logements individuels ou collectifs**, en locatif social ou en accession abordable à la propriété
- Des **résidences seniors** (pavillons individuels ou petits collectifs)
- Des **résidences autonomie, foyers** pour personnes en situation de handicap, EHPAD, en partenariat avec des structures spécialisées (Amaelles, ADMR...)
- Des **habitats inclusifs**
- Des **lotissements**
- De la **revente de parcelles foncières** à des investisseurs privés ou publics.

### 4. ENTREtenir ET RÉHABILITER LE PATRIMOINE EXISTANT

Attentif à la qualité de vie de ses locataires, Habitats de Haute-Alsace mobilise des moyens importants pour réhabiliter son parc immobilier : rénovation thermique, amélioration du cadre de vie, résidentialisation, adaptation des logements au vieillissement de la population...

Cette priorité donnée à la réhabilitation du patrimoine permet de maintenir son attractivité, de réduire les charges énergétiques des locataires et de limiter l'impact environnemental du bâti. Pour l'ensemble de ses réhabilitations, Habitats de Haute-Alsace vise le label « BBC Effinergie Rénovation », attestant de la performance thermique des résidences réhabilitées.

Habitats de Haute-Alsace consacre également chaque année près de 10 M€ pour des travaux visant à entretenir son parc immobilier et à améliorer le cadre de vie de ses clients-locataires. Signe de son engagement, l'Office consacre à l'entretien du patrimoine un effort financier de 10 % supérieur à la médiane nationale du secteur.

## NOS VALEURS



### L'INNOVATION

Encourager toute énergie créatrice pour faire évoluer nos comportements, méthodes et process dans une démarche de progrès et d'amélioration continue de nos pratiques.



### LE RESPECT

Miser sur les richesses humaines et adopter une posture d'écoute et de considération à l'égard de l'ensemble des collaborateurs, clients et partenaires.



### LA SOLIDARITÉ

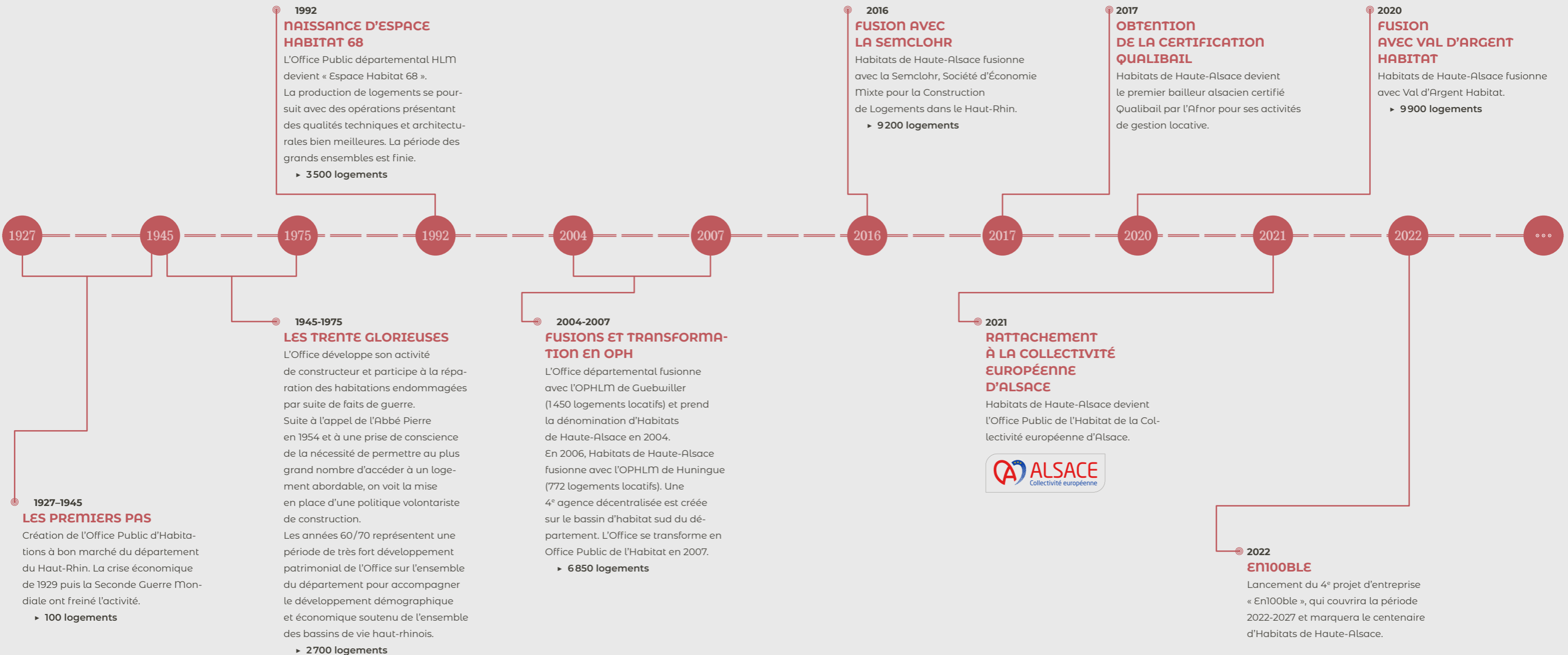
Placer l'humain au cœur de nos activités et développer la qualité de nos services pour renforcer la cohésion sociale et répondre à notre mission d'intérêt général.



### LE PROFESSIONNALISME

Développer un haut niveau d'engagement individuel et collectif pour une meilleure performance sociale, environnementale et économique.

# Notre histoire



# Gouvernance

Suite aux dernières élections départementales, Habitats de Haute-Alsace a élu en octobre 2021 son nouveau Conseil d'Administration.



**M. Lucien Muller**  
Conseiller d'Alsace  
et Maire de Wettolsheim,  
a été élu Président de l'Office  
à l'unanimité succédant  
à M. Michel Habig



**M. Pierre Bihl**  
1<sup>er</sup> Vice-Président de la Collectivité  
européenne d'Alsace en charge  
du territoire Centre Alsace  
et de l'équité territoriale  
a été nommé Vice-Président  
de l'Office



**Guillaume Couturier**  
Directeur Général

Le Directeur Général est nommé par le Conseil d'Administration et prend toute décision opérationnelle visant à mettre en œuvre la politique générale décidée par le Conseil d'Administration.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE



### LES MISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Décider de la politique générale
- Voter le budget
- Décider de la politique de construction et de réhabilitation
- Arrêter les orientations en matière de politique des loyers

Par ailleurs, les membres du Conseil d'Administration participent aux différentes Commissions : Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements, Commissions d'Appel d'Offres, Conseils de Concertation Locative.

### LE BUREAU

Le Conseil d'Administration élit un Bureau composé de 6 membres (dont le Président et un représentant des locataires), à qui il peut donner délégation sur certains sujets. Le Bureau agit dans le cadre des délégations qu'il a reçues et rend compte de ses délibérations lors des séances du Conseil d'Administration.

#### 6 ÉLUS DE LA COLLECTIVITÉ EUROPÉENNE D'ALSACE :

- M. Lucien Muller, Président\*
- M. Pierre Bihl, Vice-Président\*
- M<sup>me</sup> Fatima Jenn\*
- M. Francis Kleitz
- M. Joseph Kammerer
- M<sup>me</sup> Pascale Schmidiger

#### 7 PERSONNES QUALIFIÉES DÉSIGNÉES PAR LA COLLECTIVITÉ EUROPÉENNE D'ALSACE :

- M. Denis Andolfatto\*
- M. Hubert Chevarier\*
- M. Jean-Luc Lips
- M<sup>me</sup> Monique Liermann
- M<sup>me</sup> Mariane Lœwert
- M. Michel Habig
- M<sup>me</sup> Isabelle Trendel

#### 5 REPRÉSENTANTS DÉSIGNÉS PAR LES INSTITUTIONS

##### SOCIO-PROFESSIONNELLES :

- M<sup>me</sup> Sabine Ziegler (CFTC)
- M<sup>me</sup> Dominique Flieller-Jolly (CAF)
- M. Francis Gollentz (Action Logement)
- M. Jean-Luc Boissier (CFDT)
- M. François Tempe (UDAF)

##### 4 REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES :

- M. Jacques Chardon (CNL)\*
- M<sup>me</sup> Carole Studer (CNL)
- M<sup>me</sup> Yolande Remy (CLCV)
- M. Louis Klur (CLCV)

##### 1 REPRÉSENTANTE D'UNE ASSOCIA- TION D'INSERTION :

- M<sup>me</sup> Florence Boy Mure (Manne Emploi)

\* Membres du Bureau

## LE COMITÉ DE DIRECTION DE L'OFFICE



**Laurent Biehlmann**  
Directeur  
des Investissements  
et du Patrimoine

#### Département investissements

- Prospection Aménagement
- Études de faisabilité
- Constructions neuves
- Acquisitions-Améliorations
- Réhabilitations

#### Département Exploitation du Patrimoine

- Entretien des installations techniques collectives
- Travaux de gros entretien et de valorisation patrimoniale
- BIM

#### Département Ventes

- Immobilier spécifique
- Copropriétés
- Accession à la propriété



**Thierry Brunel**  
Directeur des Finances  
et de la Comptabilité

- Comptabilité Générale
- Comptabilité Fournisseurs
- Gestion Financière
- Loyers & Charges
- Contrôle de gestion



**Bernard Gautier**  
Directeur de la Relation  
Clientèle

#### Gestion locative

- Agence d'Horbourg-Wihr
  - Antenne du Val d'Argent
- Agence de Guebwiller
- Agence de Lutterbach
- Agence d'Huningue

#### Innovation sociale et recouvrement

#### Qualité de service



**Delphine Pasquier**  
Directrice des Res-  
sources Humaines et  
des Moyens Généraux

- Développement des Ressources Humaines
- Gestion administrative du personnel
- Emploi et formation
- Relations sociales – Politique Sociale
- Accueil Siège et Moyens Généraux



**Émilie Caudemont**  
Secrétaire Générale en charge du numérique

- Système d'information
- Commande publique – Assurances
- Juridique

# Contexte

**Augmentation du coût des énergies, pénurie de matériaux et augmentation des coûts, loi Climat et Résilience, RE2020... Autant de sujets qui impactent directement notre activité en réinterrogeant à la fois notre raison d'être mais également notre modèle économique.**

**Les organismes HLM ont construit au cours des dernières décennies un parc HLM de près de 5 millions de logements, où habitent aujourd'hui près de 11 millions de personnes. En 10 ans, l'Office a contribué pour sa part en livrant près de 800 logements neufs et 1 600 logements réhabilités. Il nous faudra dans les années à venir amplifier ce mouvement et répondre aux défis techniques liés aux enjeux écologiques.**

**Il s'agira également pour l'ensemble du secteur de répondre aux enjeux liés au financement du modèle HLM, à la gestion de l'équilibre social des territoires, à la préservation du pouvoir d'achat des ménages modestes ou encore au développement de l'accession sociale à la propriété.**

**Le monde HLM traverse une période de défis, qu'il s'agira de relever dans les années à venir avec force et conviction, en faisant de l'innovation notre fer de lance. Notre rôle d'amortisseur de crise est plus que jamais d'actualité.**

## → LES ENJEUX DE L'HABITAT SOCIAL

L'AREAL est l'association territoriale des organismes HLM d'Alsace. Créée en 1981, elle regroupe 26 organismes, dont Habitats de Haute-Alsace, pour un parc HLM total de plus de 125 000 logements sociaux.



Yann Thepot, Directeur de l'AREAL

### ► Quelle est votre définition de l'habitat social ?

« L'habitat social se définit par l'activité de production et de gestion d'un parc immobilier de logements abordables et de qualité, destiné à des publics modestes qui n'auraient pas la capacité de se loger dans le privé. Il repose sur un modèle de financement unique basé sur l'épargne populaire (le Livret A).

► **L'une des missions de l'AREAL est de valoriser et de coordonner l'action des organismes, en les accompagnant dans la mise en œuvre locale des politiques du logement. Comment cela s'est-il caractérisé en 2021 ?**

Effectivement, outre le fait d'être un centre de ressources pour ses membres, de représenter et de promouvoir les intérêts du mouvement HLM en Alsace, l'AREAL a également comme objet de permettre à ses membres de s'inscrire collectivement dans des démarches cohérentes, notamment auprès de nos partenaires institutionnels qui développent des politiques concernant le domaine du logement et de l'habitat.

Plusieurs de ces démarches sont menées actuellement, et s'inscrivent pour certaines dans le long terme.

Parmi les plus emblématiques d'entre elles, je soulignerais en particulier :

○ **la réhabilitation thermique du parc HLM** : sur la base d'un diagnostic réalisé il y a quelques années, l'AREAL a identifié près de 38 000 logements énergivores à réhabiliter en Alsace. Un partenariat étroit a été construit avec la Banque des Territoires (principal financeur du secteur), les collectivités locales (dont la Collectivité européenne d'Alsace et m2A), la Région et les services de l'État afin de soutenir l'effort des bailleurs par une coordination des différentes aides. Résultat, en quelques années, la moitié des logements ont été réhabilités, dont une majorité à des niveaux performants (BBC), et les bailleurs – dont Habitats de Haute-Alsace – ont développé une véritable expertise en la matière.

○ **la gestion partagée de la demande en logement social** : les bailleurs sociaux alsaciens se sont dotés il y a 10 ans déjà d'un fichier partagé de la demande :

chaque ménage enregistre désormais sa demande sur ce fichier, et celle-ci est accessible et traitée de façon harmonisée par l'ensemble des bailleurs. Par ailleurs ce fichier permet d'avoir une image exhaustive de la demande sur un territoire, ce qui permet notamment aux intercommunalités d'élaborer leurs politiques locales de l'habitat en partenariat avec les bailleurs. Les agglomérations de Mulhouse, Colmar et Thann-Cernay, mais également la Collectivité européenne d'Alsace, l'État et Action Logement, mettent en œuvre le volet social de leur politique du logement grâce à cet outil, qui permet aux bailleurs de se positionner non seulement en tant que partenaires, mais également en tant qu'experts.

### ► Quels sont les grands enjeux actuels de l'habitat social en Alsace ?

Ils sont multiples, car le logement est au croisement des préoccupations des habitants et de l'action des collectivités, mais on peut en relever quatre principaux :

○ **les enjeux sociétaux** : les crises que nous traversons (COVID, économique, ...) soulignent l'utilité du logement social envers les plus modestes de nos concitoyens, et l'importance de l'accompagnement que met en place le bailleur, en matière de prévention des impayés, de soutien aux personnes âgées et isolées. Par ailleurs, le confinement a accru le désir d'extérieur et d'espace des locataires, mettant en exergue la question de la configuration des logements, mais également de l'entretien, de la tranquillité et de l'animation dans les résidences.

○ **les enjeux économiques** : si la modification du calcul des APL a été le sujet de ces dernières années, celle de

l'inflation sera celui des années à venir. Cette inflation va venir peser sur le budget des locataires (alimentaires, charges) et pèse déjà sur le budget des bailleurs (coûts des travaux et de l'entretien, taux d'intérêts, ...). L'enjeu pour les bailleurs est d'être performant et de maintenir un rythme de production et de réhabilitation (il y a 43 000 ménages en attente d'un logement social en Alsace), tout en continuant à assurer un service de qualité à leurs résidents, en les préservant autant que possible de cette inflation galopante.

○ **les enjeux patrimoniaux** : c'est d'abord celui de la transition énergétique et environnementale, avec l'adaptation du parc existant aux exigences thermiques et à la sobriété énergétique (se protéger du froid – mais désormais aussi du chaud ! – en dépensant le moins d'énergie possible). Il faut également que les bailleurs contribuent à limiter la consommation foncière, en se concentrant davantage sur la reprise et l'adaptation des bâtiments existants - et en Alsace, dans le respect de leur qualité architecturale, ce qu'un bailleur comme Habitats de Haute-Alsace fait très bien.

○ **les enjeux réglementaires** : le secteur du logement social est extrêmement réglementé et contrôlé, car financé par des fonds publics. Depuis 2014, près d'une dizaine de lois, dont 5 majeures ont été votées et doivent être appliquées par les bailleurs sociaux. Une véritable frénésie législative et réglementaire qui met nos intelligences à rude épreuve !

Heureusement, nous disposons de plusieurs atouts, dont notre modèle économique qui est robuste. Par ailleurs, les bailleurs sociaux sont innovants, et la force du collectif leur permettra, j'en suis sûr, de répondre à ces enjeux.

## LES SURCÔÛTS DANS LES OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION : 22,8 % EN TROIS ANS

Thématique	Détail	Année	% surcoût
Accessibilité	Renforcement de l'obligation d'ascenseur dès R+3, et ce, quel que soit le nombre de logements de l'immeuble	2019	+2,7 %
Accessibilité	Douche sans ressaut	2020	+3,1 %
Sécurité incendie	Renforcement de la sécurité incendie des façades des immeubles de moyenne hauteur	2019	+0,6 %
Ventilation-Attestation	Obligation d'un contrôle de réception	2021	+3,1 %
Mobilité	Vélo-stationnement sécurisé et augmentation surface	2021	+1,2 %
Environnement	RE 2020	2021	+8,6 %
Environnement	Responsabilité Élargie du Producteur	2021	+3,5 %

Source : Union sociale pour l'habitat



# Chiffres clés 2021

## NOS ÉQUIPES

161  
collaborateurs  
et collaboratrices

### → Les effectifs

- Siège : **73**
- Agences de proximité : **88**
- Femmes : **54,6 %**
- Hommes : **45,4 %**
- Personnel à temps partiel : **16,15 %**
- Ancienneté moyenne : **9 ans**
- Age moyen : **44 ans**
- Cadres : **31,68 %** (dont femmes : 33,3 %)
- Personnel en situation de handicap : **5 %**

59 %  
du personnel au service  
direct des clients-locataires

### → Les métiers de l'Office

- Personnel dédié au patrimoine (construction, entretien, réhabilitation...) : **31**
- Personnel dédié à la relation client : **62**
- Personnel dédié au service de proximité (gardiens) : **33**
- Personnel dédié aux fonctions support (juridique, RH, finances, comptabilité, communication, contrôle de gestion, marchés, informatique...) : **35**

Indice égalité professionnelle  
femmes/hommes : **87/100**

**1,79 %** de la masse salariale consacrée à la formation

## NOS LOCATAIRES

19 531  
personnes logées

**8 799** locataires en titre, dont **839 nouveaux locataires accueillis en 2021**

### → Situation familiale

- Personnes seules : **40 %**
- Couples avec enfant(s) : **19 %**
- Couples sans enfant : **12 %**
- Familles monoparentales : **29 %**

### → Âge du signataire du bail

- - de 35 ans : **16,5 %**
- 36-60 ans : **48,2 %**
- + de 60 ans : **35,3 %**

Âge moyen du titulaire du bail : **53,6 ans**

### → Ressources et emploi

- **26 % des locataires en titre sont en CDI**
- 10,2 % sont bénéficiaires du RSA
- Revenu mensuel moyen : 1004 €
- 49 % des locataires sont bénéficiaires d'une aide au logement

90 %  
des locataires satisfaits  
ou très satisfaits d'Habitats  
de Haute-Alsace (enquête triennale 2021)

## NOTRE PATRIMOINE

9 908  
logements

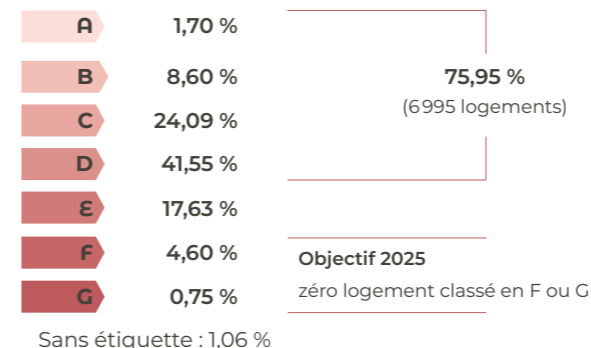
- **9 210** logements familiaux, dont **866** dédiés aux seniors
- **460** logements en résidences autonomie
- **40** logements en foyers pour personnes handicapées
- **190** logements divers (gendarmeries, gestion pour le compte de tiers...)
- **8** logements en location-accession

**503** logements accessibles et adaptés aux personnes en perte de mobilité

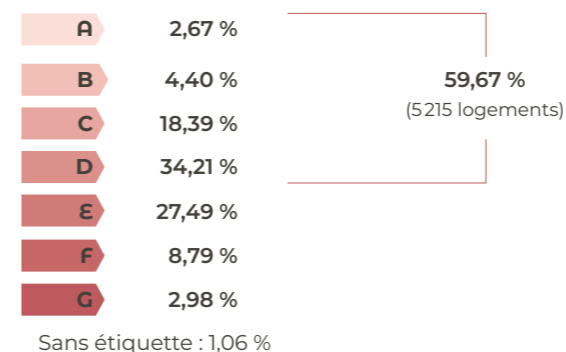
**97 %** du parc équipé en fibre optique

### Niveau de performance énergétique :

Étiquette énergie  
(consommation d'énergie primaire)

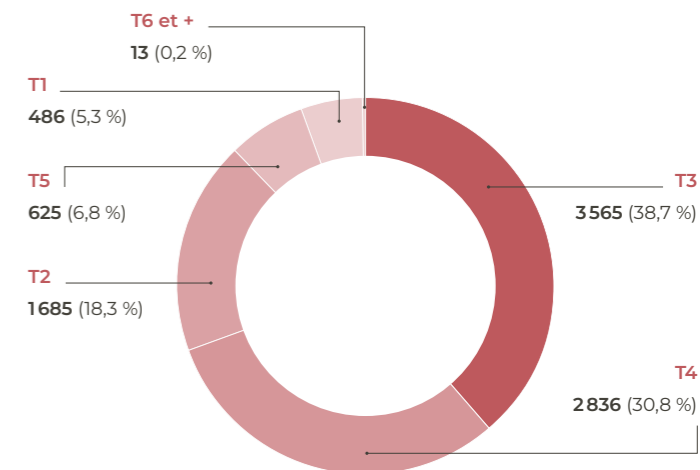


Étiquette climat  
(quantité de gaz à effet de serre émise)



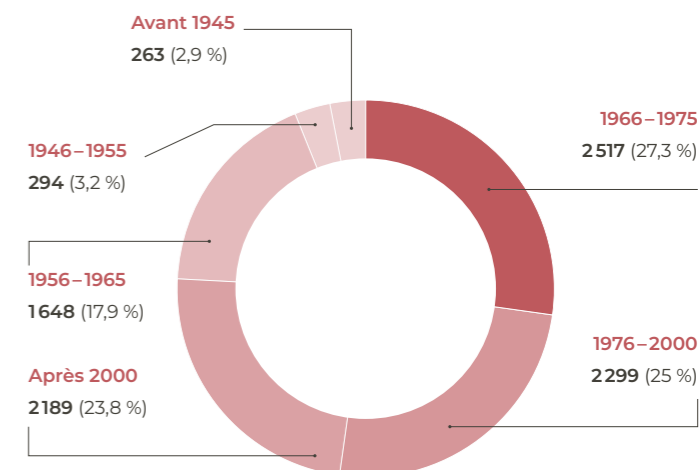
### Logements familiaux par type :

**8 698** logements collectifs + **512** logements individuels



+ **4 684** garages & emplacements de parking

### Logements familiaux par année de mise en service :



Âge moyen du parc  
de l'Office : **50 ans**

**52 %** des logements ont été  
construits entre 1960 et 1980

## MAINTENANCE & ENTRETIEN COURANT

7,35 M€ investis pour l'entretien et la maintenance du patrimoine en 2021

- Maintenance courante : 3,95 M€
- Contrat multiservices Sérénis : 1,18 M€
- Travaux d'entretien et d'amélioration des casernes de gendarmerie : 275 K€
- Contrats de maintenance (ascenseurs, chaufferies collectives, sécurité incendie, ...) : 441 K€
- Travaux logements très dégradés : 1,5 M€

### L'IMPACT DU NOUVEAU DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE (DPE)



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, le législateur a fait évoluer le DPE afin de le rendre plus fiable et plus lisible. Sa méthode de calcul a été revue et unifiée pour tous les logements, en éliminant la méthode dite « sur facture » : le nouveau DPE s'appuie désormais sur les caractéristiques physiques du logement (bâti, qualité de l'isolation, type de fenêtres ou système de chauffage). Cette évolution aura un impact majeur pour l'Office, sachant que les nouveaux seuils conduiront au reclassement de certains logements. En effet, d'après les estimations du ministère de la Transition écologique, si près de 60 % des logements conservent la même étiquette, 40 % vont évoluer d'une classe énergétique (inférieure le plus souvent), obligeant l'Office à réinterroger et à reprioriser son plan pluriannuel de réhabilitation. Dès qu'ils seront connus et stabilisés, les résultats des nouveaux DPE permettront à Habitats de Haute-Alsace d'établir une liste actualisée des groupes classés F et G, lesquels devront bénéficier d'un traitement prioritaire.

Les nouveaux modes de calcul des DPE vont également impacter la vente HLM, sachant que près de la moitié des 300 logements identifiés dans le périmètre de vente pourraient être concernés par un déclassement de l'étiquette énergétique E vers F ou G du fait de leur mode de chauffage et devraient de ce fait faire l'objet de travaux conséquents avant leur mise en commercialisation (interdiction de vente d'un logement classé F ou G depuis 2016).



### → Répartition des dépenses par type de travaux

634,5 K€

Sécurité des bâtiments et des logements



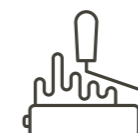
558,5 K€<sup>A</sup>

Menuiseries extérieures



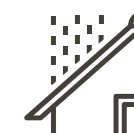
636,2 K€

Ravalement de façades et remise en peinture



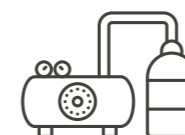
486,8 K€

Toitures et étanchéité



742,2 K€

Chaufferies collectives



450,5 K€<sup>B</sup>

Accessibilité PMR



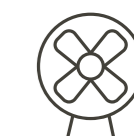
212,8 K€

Espaces verts / extérieurs



580 K€<sup>C</sup>

Ventilation des logements



**A** Afin d'améliorer le confort thermique des logements, l'Office a assuré le **remplacement de menuiseries extérieures de 153 logements** (hors opérations de réhabilitation).

**B** **204 logements ont bénéficié de travaux visant à améliorer l'accessibilité** et le confort de vie pour les personnes à mobilité réduite ou les seniors : remplacement de baignoires par des douches plein pied, installation de volets roulants électriques...

**C** Afin d'améliorer la qualité de l'air intérieur, l'Office a **installé de nouvelles VMC dans 220 logements** de son patrimoine (hors opérations de réhabilitation).

## RÉHABILITATION

**6,1 M€**  
investis dans  
la réhabilitation

175 logements réhabilités, dont 166 au niveau BBC

Financement des opérations de réhabilitation :

- Fonds propres : **24,5 %**
- Emprunts : **63,9 %**
- Subventions : **11,6 %**
- Montant moyen investi par logement : **44,1 K€**

**88,7 %**  
des logements  
construits avant 1980  
ont été réhabilités

AFIN DE FAVORISER LA MIXITÉ SOCIALE,  
HABITATS DE HAUTE-ALSACE RÉALISE  
SES OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION NEUVE  
GRÂCE À TROIS TYPES DE PRÊTS :



- le Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI) pour les logements destinés aux personnes aux revenus les plus modestes
- le Prêt Locatif à Usage Social (PLUS) pour les logements aidés traditionnels, accessibles en termes de revenus à plus de 70 % de la population
- le Prêt Locatif Social (PLS) pour les logements locatifs destinés aux familles dont les revenus sont trop élevés pour pouvoir accéder aux locations HLM, mais trop bas pour pouvoir se loger dans le secteur privé.

## CONSTRUCTION NEUVE

**9,9 M€**  
investis dans  
la construction neuve

48 logements livrés :

- 18 PLAI
- 24 PLUS
- 6 PLS

100 % des logements livrés sont situés dans des communes en déficit de logements sociaux (article 55 de la loi SRU)

77 logements mis en chantier, dont 52 dédiés aux seniors

Financement des opérations de construction :

- Fonds propres : **10,5 %**
- Emprunts : **83,8 %**
- Subventions : **5,7 %**
- Montant moyen investi par logement : **124,3 K€**



## NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

### FAVORISER L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

En 2021, Habitats de Haute-Alsace a permis la réalisation de 26 458 heures d'insertion, effectuées via des opérations de construction neuve et de travaux ainsi que via des marchés de nettoyage et d'entretien des espaces verts. Concrètement, pour les marchés concernés, il est exigé que l'entreprise attributaire réserve une part du temps de travail à une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes en difficulté : demandeurs d'emploi de longue durée, jeunes sans qualification, bénéficiaires du RSA...

L'Office peut également réserver certains marchés à des entreprises d'insertion, c'est notamment le cas pour les prestations de nettoyage et d'entretien des espaces verts.

La crise sanitaire étant également une crise économique qui a impacté un grand nombre de concitoyens, Habitats de Haute-Alsace a souhaité renforcer son engagement dans la démarche en 2022, en « clausant » 69 % de ses marchés de travaux (construction neuve et réhabilitation), en partenariat avec la Maison de l'Emploi et de la Formation de Mulhouse Sud Alsace et La Plateforme Maison de l'Emploi Pays Thur Doller.

### CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

En 2021, Habitats de Haute-Alsace a conclu 215 marchés, majoritairement des marchés d'entretien de son patrimoine et des marchés relatifs à ses opérations de construction et de réhabilitation (maîtrise d'œuvre, travaux, etc.).



Le volume d'achat s'est élevé à plus de 37 millions d'euros et plus de 80 % des entreprises attributaires étaient des TPE (moins de 10 salariés) ou des PME (de 10 à 250 salariés) localisées sur le territoire alsacien.



# Temps forts & innovations

## JANVIER

### #Partenariat ▼

#### Création de Rhénalia : première Société Anonyme de Coordination du Haut-Rhin



Pour répondre aux exigences de la loi Elan comme aux défis territoriaux de demain, Habitats de Haute-Alsace s'est rapproché de quatre bailleurs sociaux haut-rhinois, Pôle Habitat Colmar Centre-Alsace, Centre-Alsace Habitat, m2A Habitat et Saint-Louis Habitat pour créer ensemble Rhénalia, première Société Anonyme

de Coordination (SAC) du Haut-Rhin, qui rassemble près de 32 000 logements sociaux sur 135 communes.

Cette démarche collective et volontariste, fondée sur des valeurs communes, permet le partage de moyens et de compétences, au service du logement social sur le territoire haut-rhinois, tout en permettant à chacun des partenaires de conserver sa parfaite autonomie grâce au statut coopératif de cette nouvelle SAC. ■

## FÉVRIER

### #Solidarité ▼

#### Remise d'un chèque de 5 000 € à la Banque Alimentaire

Ne pouvant organiser ses traditionnels repas d'équipe de fin d'année pour cause de crise sanitaire, l'Office a décidé de faire don du budget annuel destiné aux repas de service de Noël à la Banque Alimentaire du Haut-Rhin.

La somme de 5 000 € a ainsi été versée à l'association, qui collecte gratuitement plus de 100 000 tonnes de denrées dont plus de 70 000 tonnes sont sauvées du gaspillage.

Un acte de solidarité conforme aux valeurs de l'Office et réellement en phase avec les exigences sociales du moment. ■

## AVRIL

### #Innovation ▼

#### Création de la cellule visio-diagnostic

Depuis le printemps 2021, Habitats de Haute-Alsace propose un nouveau service de visio-diagnostic à ses locataires, grâce à l'outil Apizee. Un service innovant de visio-assistance entièrement gratuit qui permet d'identifier et résoudre des problèmes techniques à l'intérieur des logements, sans avoir besoin de se déplacer. Grâce à un lien reçu par SMS ou mail, le locataire partage sa caméra avec un conseiller de l'Office qui a directement un accès visuel au problème, comme s'il était sur place.

Une équipe a été spécialement constituée et formée pour le développement de ce nouvel outil et son déploiement. ■

## JUIN

### #Partenariat ▼

#### Signature d'une convention de partenariat avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation du Haut-Rhin

Ce nouveau partenariat vise à permettre aux personnes incarcérées à la Maison d'arrêt de Lutterbach de régler d'éventuelles difficultés liées à un logement loué auprès de l'Office ou d'accéder à un logement social en prévision de leur sortie.

L'Office tient ainsi des permanences mensuelles au centre pénitentiaire de Lutterbach depuis son ouverture en novembre 2021. ■

### #Numérique ▼

#### Mise en ligne du nouveau site internet de l'Office



Grâce à une ergonomie totalement repensée, le nouveau site internet de l'Office a pour ambition d'offrir une qualité de navigation optimum, que l'on cherche un logement (à louer ou à acheter) ou que l'on soit locataire, élu, partenaire ou encore candidat en recherche d'emploi.

Avec un parti pris résolument heureux et coloré, ce nouveau site internet se veut être le reflet du logement social tel qu'il est aujourd'hui : moderne et chaleureux !

Fruit d'un travail collectif débuté au printemps 2020, la refonte de notre site web a mobilisé un grand nombre de collaborateurs et collaboratrices, notamment les services communication et informatique. ■

## JUILLET

### #Évènement ▼

#### L'Office présent au Salon des Maires du Haut-Rhin

Vendredi 2 juillet, l'Office participait au 2<sup>e</sup> salon des Maires du Haut-Rhin à Colmar avec son partenaire Pierres & Territoires, avec qui sont proposés des programmes en accession sociale à la propriété depuis plusieurs années. Objectif de la présence de l'Office à ce salon : mettre en lumière notre rôle d'ensemblier de l'habitat, avec, outre une compétence reconnue en matière de gestion locative, un savoir-faire de constructeur et d'aménageur. Une belle opportunité d'échanges et de rencontres avec les élus locaux. ■

### #Street art ▼

#### Fresque et atelier Street Art à Altkirch

Après une première fresque réalisée à Guebwiller en 2019, puis à Wittenheim en 2020, Habitats de Haute-Alsace a jeté son dévolu sur le quartier St-Morand à Altkirch pour la réalisation d'une nouvelle œuvre d'art à ciel ouvert.

Début juillet et pendant une petite semaine, l'artiste Seth a ainsi donné naissance à une fresque d'une douzaine de mètres de haut, visible depuis la rue du 3<sup>e</sup> Zouave. Un projet haut en couleur élaboré en partenariat avec la Ville d'Altkirch et la galerie mulhousienne Orlinda Lavergne.

Intitulée « Courant d'air », la fresque réalisée à Altkirch offre une ouverture lumineuse et poétique dans ce quartier de 148 logements construits dans les années 60 et récemment réhabilités par l'Office.

Afin d'associer pleinement les habitants du quartier au projet et notamment les plus jeunes, l'artiste a animé un atelier Street Art avec les enfants du quartier. Ils ont réalisé une fresque à leur hauteur sur la façade de la résidence Ermitage. ■



**SEPTEMBRE**

**#Vie de l'entreprise ▼**

**Signature du premier accord télétravail pour Habitats de Haute-Alsace**

Après plusieurs mois de concertation, le premier accord relatif à la mise en place du télétravail a été signé en septembre 2021. Cet accord répond à deux objectifs essentiels : maintenir un haut niveau de qualité de service et de proximité pour nos clients-locataires et répondre aux attentes des collaborateurs et collaboratrices dont les métiers sont télétravaillables.

Cet accord est avant tout un accord basé sur la confiance et la responsabilité de chacun. Il fera l'objet d'un bilan d'étape après une année de mise en pratique afin d'analyser en détail les retours des équipes et des managers, et d'étudier d'éventuelles évolutions. ■

**#Parcours d'intégration ▼**

**Visite du patrimoine avec les nouvelles recrues**



Chaque année, Habitats de Haute-Alsace organise une visite de son patrimoine avec les collaborateurs et collaboratrices ayant intégré l'Office récemment.

Après une pause en 2020 en raison de la crise sanitaire, cette journée a été organisée en septembre 2021 avec un programme riche : un pique-nique et un temps d'échange avec le comité de Direction et un circuit de visite permettant de découvrir des résidences en locatif social, en accession à la propriété ou encore des résidences seniors.

Cette journée « visite du patrimoine » est devenue un incontournable du parcours d'intégration mis en place et porté par la Direction des Ressources Humaines. ■

**#Innovation ▼**

**Signature d'un protocole d'accord avec CERQUAL**



Lors du 81<sup>e</sup> Congrès HLM qui se tenait en septembre 2021 à Bordeaux, Habitats de Haute-Alsace a signé un protocole d'accord avec CERQUAL, l'organisme certificateur de l'association Qualitel, portant sur la certification NF Habitat des logements produits par l'Office. Véritable repère de qualité, cette certification traduit un engagement fort d'Habitats de Haute-Alsace en faveur de la qualité environnementale et technique de ses logements.

Signé pour 3 ans, ce protocole engage Habitats de Haute-Alsace à faire certifier une partie de sa production dans le neuf (NF Habitat HQE), comme dans la rénovation (NF Habitat).

Pour la première année d'application, l'Office fera ainsi certifier 140 logements réhabilités et 30 logements neufs. ■

**OCTOBRE**

**#Numérique ▼**

**Mise en place du bail électronique**

En septembre 2020, un groupe de travail s'était réuni pour travailler sur la mise en place d'un système de signature électronique des baux de location.

Ses travaux ont permis de formaliser un processus de gestion de baux et de retenir un logiciel dédié. Le bail à signature électronique permet à la fois de moderniser les processus internes, de limiter la consommation de papier, de gagner en réactivité et de pouvoir faire les démarches à distance.

L'Office se garde la possibilité de pouvoir faire signer les baux sous format papier pour les personnes âgées ou celles qui ne seraient pas équipées numériquement. Ainsi l'accès au service de l'Office est garanti pour tous les locataires, qu'ils soient connectés ou non. ■

**#Évènement ▼**

**Le mois des inaugurations**

**Le 2 octobre à Altkirch ▼**

● inauguration de la réhabilitation BBC du quartier St-Morand (148 logements).

**Le 8 octobre à Biesheim ▼**

● inauguration des Carrés Rosalia, 8 duplex-jardins proposés à la vente grâce au dispositif de location-accession. Cette opération a été menée en partenariat avec Carré de l'Habitat.

**Le 20 octobre à Horbourg-Wihr ▼**

● inauguration des résidences L'Atrium et Le Patio, un ensemble de 24 logements locatifs sociaux et de 19 logements en accession sociale à la propriété réalisés en partenariat avec Pierres & Territoires. ■



**NOVEMBRE**

**#Évènement ▼**

**Le 3 novembre à Turckheim :**

● inauguration de 6 pavillons individuels à Turckheim, réalisés en partenariat avec le promoteur Sovia. ■

**#Innovation ▼**

**Visite de la résidence passive Villa Nova à Wittenheim**



Dans le cadre de la journée de lutte contre la précarité énergétique, l'Office a organisé le 18 novembre 2021 une visite de la résidence passive Villa Nova à Wittenheim, en partenariat avec la Collectivité européenne d'Alsace.

L'occasion pour les participants de découvrir les caractéristiques techniques et architecturales de ce bâtiment de 18 logements sociaux à haute performance environnementale, qui offre aux locataires un confort de vie optimum hiver comme été et des factures énergétiques jusqu'à 5 fois moins élevées que dans une construction neuve classique. ■

**DÉCEMBRE**

**#Évènement ▼**

**Wittelsheim : pose de la 1<sup>re</sup> pierre de la résidence autonomie**

Après plusieurs années consacrées à l'élaboration du projet, la 1<sup>re</sup> pierre de la résidence autonomie Le Hameau d'Amélie a été posée le 2 décembre 2021 à Wittelsheim !

En tant que maître d'ouvrage, Habitats de Haute-Alsace sera le propriétaire de la résidence, tandis qu'Amaelles en assurera la gestion au quotidien. Trois autres résidences autonomie fonctionnent sur ce même principe en partenariat avec Amaelles à Illfurth et Colmar et un autre projet similaire verra le jour à Ottmarsheim fin 2023. ■



# 1. Accompagner les équipes pour renforcer l'engagement

**Delphine Pasquier,**  
Directrice des Ressources Humaines  
et des Moyens Généraux



« 2021 : une année placée sous le signe de la Qualité de Vie au Travail. Nous avons longuement hésité à renouveler l'enquête (QVT) fin 2020, tant le contexte de crise sanitaire était pesant pour les équipes. Finalement nous nous sommes lancés et la progression notable des résultats au sein du collectif a permis de faire de la QVT un projet transversal. Elle a relancé une dynamique forte au sein d'HHM durant toute l'année : plus d'un quart des collaborateurs se sont mobilisés pour faire vivre la QVT au quotidien au sein de l'Office. Le changement majeur : une démarche qui permet au salarié d'être davantage acteur, car quel que soit son niveau de responsabilité, chacun peut agir pour améliorer son quotidien de travail.

Autre axe fort, pour renforcer la cohésion de l'équipe de la Direction des Ressources Humaines, nous avons souhaité affirmer ensemble notre raison d'être. Nos actions sont guidées par notre credo « accompagner pour renforcer l'engagement » et avec le sourire bien sûr ! ».

# UNE DÉMARCHE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ENRICHIE AU FIL DES ANNÉES

**Initiée en 2014, lors du lancement du projet d'entreprise Cap 2018, la démarche Qualité de Vie au Travail (QVT) de l'Office s'est étoffée au fil des années, jusqu'à devenir une démarche pleinement nourrie et enrichie par les collaborateurs eux-mêmes en 2021.**

## → UN PLAN D'ACTIONS QVT CO-CONSTRUIT PAR DES SALARIÉS VOLONTAIRES

À la suite d'une nouvelle enquête QVT réalisée fin 2020 auprès de l'ensemble des salariés, la Direction de l'Office a souhaité innover en proposant aux équipes de co-construire un plan d'actions QVT et de favoriser ainsi l'intelligence collective au service de toutes et tous. Sur la base des résultats de l'enquête, qui a mis en lumière les points forts et les axes d'amélioration en matière de Qualité de Vie au Travail à l'Office, 38 collaborateurs et collaboratrices se sont portés volontaires pour participer à des ateliers dédiés (ou les animer) et faire émerger des idées autour de 4 axes de progrès identifiés :

- L'évolution au sein de l'entreprise
- Le partage de moments de convivialité
- La créativité possible
- La prise en compte des remarques suite à l'entretien annuel d'évaluation

Pour faire naître des idées nouvelles et des pistes d'actions concrètes auprès des participants, les 11 animateurs QVT ont dans un premier temps été formés à la posture de facilitateur et aux techniques d'animation participative par le cabinet ED Institut, qui accompagne l'Office depuis 2017 dans la mise en œuvre des enquêtes QVT notamment. Une fois formés, les « animateurs QVT » ont ensuite organisé un « World Café » avec l'ensemble des salariés volontaires avec pour objectif de construire collectivement le futur plan d'action QVT de l'Office.

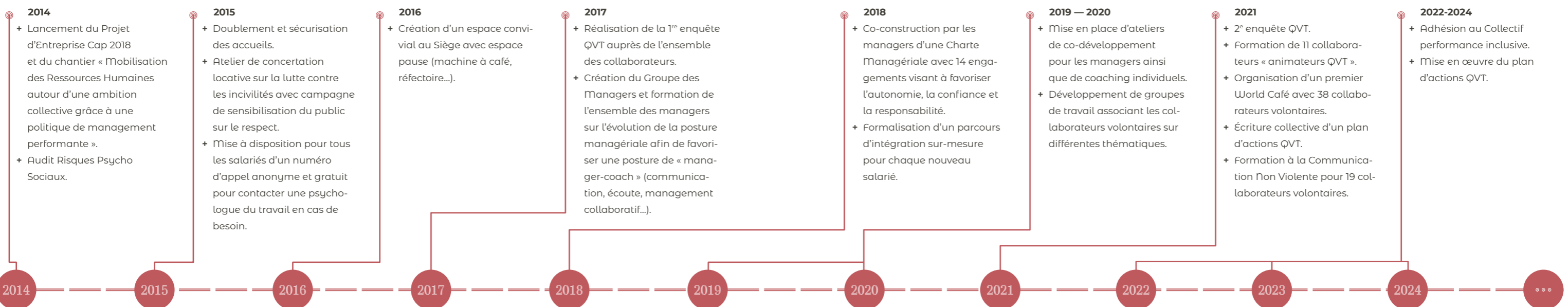
À l'arrivée et après deux journées d'ateliers, de nombreuses idées ont émergé et 12 d'entre elles ont été sélectionnées pour être mises en œuvre sur la période 2022-2023. Parmi elles : la construction d'un plan de compétences et de formations nécessaires par métier pour favoriser la mobilité interne, la refonte de la politique salariale de l'Office, le réaménagement des espaces de travail et de pause ou encore l'organisation de moments de convivialité tout au long de l'année.

### UN WORLD CAFÉ, C'EST QUOI ?



Le « World Café » reproduit l'ambiance d'un café dans lequel les participants débattent d'une question ou d'un sujet en petits groupes autour de tables. Ce type d'atelier permet notamment de faciliter le dialogue constructif, l'intelligence collective et le partage de connaissances et d'idées. Comment ? Les participants sont invités à faire émerger des propositions en groupes de 4/5 personnes autour d'une table, puis changent de table et de sujets afin de venir compléter les idées des uns avec celles des autres.

Les participants au World Café 2021



## SIGNATURE DU PREMIER ACCORD TÉLÉTRAVAIL

Après avoir expérimenté un télétravail imposé durant les périodes successives de confinement liées à la crise sanitaire, l'Office a souhaité formaliser un cadre de télétravail durable, qui corresponde aux attentes des parties prenantes (employeur/salariés). Cette expérience contrainte de télétravail s'est en effet avérée globalement positive en termes d'organisation et de performance, poussant ainsi la Direction de l'Office à poursuivre sur la voie de l'innovation avec comme maîtres mots la confiance, l'autonomie et la responsabilité de l'ensemble du collectif HHA.

**Le premier accord collectif relatif à la mise en place du télétravail a donc été signé en septembre 2021** par les organisations syndicales représentatives et la Direction de l'Office. Cet accord avait quatre objectifs principaux :

- Contribuer à améliorer la qualité de vie en favorisant une meilleure articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale et en permettant aux collaborateurs qui le souhaitent de travailler dans un environnement plus calme propice à la concentration
- Favoriser la flexibilité dans les conditions de travail tout en maintenant son efficacité
- Contribuer à développer l'agilité
- Réduire le temps de trajet et la fatigue associée ainsi que l'empreinte écologique.

**Deux formules ont été mises en place (au forfait ou en jour fixe) pour les collaborateurs dont les postes étaient télétravaillables, représentant en moyenne une journée de télétravail par semaine.**

Un groupe de suivi composé de collaborateurs, de managers et de représentants du personnel a été mis en place avec pour mission de faire un bilan du dispositif à l'issue de la première année d'expérimentation et d'ajuster si besoin les modalités de mise en œuvre du télétravail (organisation, nombre de jours...).

### → LES MOTIVATIONS PRINCIPALES DES COLLABORATEURS POUR LE TÉLÉTRAVAIL

- Besoin de calme et de concentration : **70 %**
- Gain de temps de trajet : **49 %**
- Gain d'efficacité et de productivité : **33 %**
- Équilibre vie professionnelle/vie privée : **16 %**



## RECRUTEMENT : FAVORISER LA MOBILITÉ INTERNE ET ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS

L'année 2021 a été marquée par un nombre important de recrutements (**19 CDI et 10 CDD**), dont 8 créations de postes destinés à accompagner l'entreprise dans son évolution (numérique, innovation sociale...).

Le **dispositif de cooptation** mis en place depuis plusieurs années a également permis le recrutement de **5 nouveaux collègues**.

Enfin, soucieux d'accompagner l'insertion professionnelle des plus jeunes, l'Office est heureux d'accueillir chaque année plusieurs jeunes en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**. Pour l'année 2021-2022, l'Office a accueilli une équipe de **6 apprenties**, au Siège (RH, Direction des Investissements) et en agences.



### → FAVORISER ET ACCOMPAGNER LA MOBILITÉ INTERNE

Dans un contexte où les organisations et les métiers évoluent sans cesse, la mobilité interne constitue un enjeu important de la stratégie des ressources humaines déployée chez Habitats de Haute-Alsace et elle est une attente forte des équipes. Offrir des opportunités d'évolution aux collaborateurs et collaboratrices permet de renforcer leur implication et de favoriser leur épanouissement professionnel.

Pour favoriser la mobilité interne, des outils spécifiques sont mis en place, allant de l'entretien annuel et professionnel, qui permet d'écouter et d'accompagner les souhaits des collaborateurs, en passant par des parcours d'accompagnement sur-mesure incluant selon les besoins, formation interne et/ou externe ou encore du coaching individuel. **En 2021, sur les 19 recrutements effectués en CDI, 10 ont été le fruit d'une mobilité interne.** La mobilité interne est particulièrement intéressante et efficace sur certains métiers spécifiques au logement social (Gardien ► Correspondant de site ► Responsable d'agence...). Elle évite ainsi les vacances de poste dues aux processus de recrutement et permet une prise de fonction rapide grâce à une connaissance fine de l'organisation.

	2017		2018		2019		2020		2021	
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
Nombre de collaborateurs et collaboratrices ayant bénéficié d'un parcours de mobilité interne	1	3	2	17	3	2	8	8	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>19</b>		<b>5</b>		<b>16</b>		<b>10</b>	

H Hommes F Femmes



## PLAN DE FORMATION : ACCOMPAGNER LES BESOINS ÉMERGENTS ET FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Après un plan de formation fortement impacté en 2020 par la crise sanitaire et l'annulation de nombreuses formations, la Direction des Ressources Humaines a pu élaborer en 2021 un plan de formation ambitieux, destiné notamment à accompagner au mieux les besoins émergents et à favoriser des relations de travail saines et constructives avec le lancement d'un cycle de formations consacré aux soft skills (compétences comportementales).

Habitats de Haute-Alsace a ainsi mis en place un plan de formation construit en lien direct avec ses enjeux stratégiques du moment et les besoins individuels identifiés lors des entretiens annuels d'évaluation. En 2021, 1,79 % de la masse salariale a été consacrée à la formation et 126 collaborateurs et collaboratrices ont pu bénéficier d'une formation.

### UNE FORMATION AU MÉTIER DE FORMATEUR



Pour accompagner le déploiement de nouveaux outils ou processus métier et faciliter leur appropriation en interne, une formation au métier de formateur a été proposée à cinq collaborateurs et collaboratrices. En parallèle de leurs métiers, ils ont aujourd'hui en charge l'accompagnement des équipes à la mise en œuvre opérationnelle de projets structurants (portail locataires, BIM...) et disposent des compétences nécessaires pour élaborer et déployer des actions de formation courte en interne.

# 1,79 %

de la masse salariale a été  
consacrée à la formation

### → UNE FORMATION DÉDIÉE À LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Dans le cadre de ce nouveau cycle de formations consacré aux soft skills, 19 collaborateurs et collaboratrices se sont portés volontaires pour participer à une formation portant sur la Communication Non Violente (CNV). Objectif : mieux travailler ensemble, développer une position d'écoute active et apprendre à dire les choses autrement.

Dans un contexte général d'évolution rapide des métiers, où les compétences requises sont en perpétuel renouvellement et où les méthodes de travail évoluent sans cesse, les soft skills apparaissent aujourd'hui comme des atouts indispensables pour s'adapter à ces mutations et accompagner au mieux les équipes. En effet, la sphère professionnelle n'échappe pas aux difficultés liées à la communication au quotidien et les possibilités de malentendus ou de tensions entre collègues ou avec les clients sont multiples. En faisant appel à l'authenticité, à la bienveillance et à la responsabilisation de chacun, la Communication Non Violente constitue un outil très pertinent pour faciliter la communication et les relations de travail.

Les retours de cette première action de formation consacrée à la CNV ayant été très positifs, un second cycle sera proposé en 2022 et complété par un cycle de formations spécifiques destinées aux managers.



### → CE QU'EN DISENT LES PARTICIPANTS

#### ► La Communication Non Violente (CNV) c'est quoi pour vous ?

» « Il s'agit d'apprendre à communiquer avec bienveillance dans des situations compliquées. Ça n'est pas un truc "Bisounours", mais au contraire, ça aide à aborder le problème et à mieux se préparer quand il s'agit de discussions sur des sujets difficiles. La CNV n'empêche pas le désaccord mais permet de ne pas être d'accord en se respectant et en s'écoutant ».

» « La CNV pour moi c'est une manière d'aborder une discussion différemment, avec une véritable volonté de dialogue, en opposition avec des réponses réflexes en mode défensif. Dans une relation où tout va bien, pas besoin de la CNV, c'est vraiment un outil pour nous aider dans les situations de tensions ».

» « La CNV permet également de se réinterroger : "pourquoi telle situation m'énerve" par exemple. C'est un outil qui permet de mieux se connaître pour être mieux avec les autres et développer son empathie ».

#### ► Pourquoi avez-vous souhaité suivre cette formation et qu'en avez-vous retenu ?

» « Je voulais arrêter de m'épuiser dans des frictions, réussir à mieux m'exprimer et donc à mieux me faire entendre et comprendre. On s'appuie trop souvent sur les mêmes outils dans notre communication quotidienne (humour, agressivité, non-dits...) avec cette formation, je souhaitais disposer d'un nouvel outil me permettant d'envisager la discussion sous un autre angle et de mieux structurer ma pensée ».

» « J'avais envie de disposer d'une nouvelle corde à mon arc en matière de communication. Les discussions abrasives ne me gênent pas, mais je manquais cependant d'outils pour dire les choses et glissais parfois certains sujets sous le tapis estimant que le jeu n'en valait pas la chandelle ».

» « Il ne faut pas s'attendre à une révolution du jour au lendemain, c'est une prise de conscience qui s'inscrit dans la durée, à petits pas. Mais aujourd'hui, je suis plus attentive, dans mes mails professionnels notamment ».

» « Cette formation m'a aidé à mieux préparer mes réunions, notamment celles où les sujets abordés sont assez "sensibles". Mais ça n'est pas un outil miracle, ça demande du travail et ça ne règle pas les problèmes en soi, mais ça permet cependant de moins s'énerver et d'améliorer sa qualité de vie ».



## 2. Accueillir, loger & accompagner

**Bernard Gautier,**  
Directeur de la Relation Clientèle



« Le résultat de l'enquête triennale de satisfaction réalisée en 2021 a été la plus belle récompense de l'année ! Avec 90 % de locataires satisfaits, elle vient souligner l'engagement de nos équipes et l'utilité de notre certification Qualibail, qui a par ailleurs été renouvelée en octobre dernier. Le Département Innovation Sociale qui a été créé en mai 2021 porte également déjà de beaux projets à destination de nos clients-locataires.

L'année 2022 a démarré avec enthousiasme, notamment avec la perspective de l'Espace Locataires qui sera mis en ligne prochainement mais également avec le développement de partenariats associatifs pour la création d'habitats inclusifs, en lien avec la Collectivité européenne d'Alsace. Nous développerons enfin des services spécifiques auprès de certains de nos locataires en fonction des besoins recensés (maintien à domicile des seniors isolés, services aux jeunes locataires ou aux familles monoparentales etc.) ».



# ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

839  
nouveaux locataires



## → LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

- 75 Commissions d'Attribution et d'Examen de l'Occupation des Logements – 3277 demandes instruites
- 956 logements attribués, dont 117 pour des mutations internes
- Taux de rotation : 7,3 % (hors mutations internes)
- 283 attributions aux ménages prioritaires du contingent préfectoral
- 137 attributions aux demandeurs du 1<sup>er</sup> Quartile de revenus
- 28 logements attribués à des associations à des fins de sous-location à des personnes en difficulté (Armée du Salut, Appuis, Aléos, ...).

Les 4 Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) localisées au sein des agences de proximité de l'Office sont au cœur de la mission d'utilité sociale d'Habitats de Haute-Alsace.

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

Les propositions de logements veillent à :

- Satisfaire les besoins et attentes des demandeurs
- Respecter les obligations en termes d'accueil des publics prioritaires
- Garantir une mixité sociale, favorisant le bien-vivre ensemble.

En 2021, Habitats de Haute-Alsace a organisé 75 CALEOL qui ont conduit à l'attribution de 956 logements. Un chiffre proche de celui de 2019, qui marque un retour « à la normale » après une année 2020 marquée par les confinements et une baisse des attributions.

Conformément aux attentes de la Loi Égalité et Citoyenneté, la part des attributions aux publics prioritaires lors des attributions réalisées par l'Office est passée de 16,3 % en 2017 à près de 30 % en 2021, démontrant le total engagement d'Habitats de Haute-Alsace au service d'un logement aidé accessible aux plus fragiles.

Le profil des nouveaux locataires du parc d'Habitats de Haute-Alsace est diversifié et reflète l'ambition de mixité sociale de l'Office



**73,1 %**  
ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds de ressources pour l'accès au parc social

**24,5 %**  
ont un emploi stable (CDI ou fonctionnaire) et 9,2 % sont retraités

**39,8 %**  
ont moins de 35 ans et 14 % plus de 60 ans

**38 %**  
sont des familles monoparentales

**25,1 %**  
étaient déjà locataires HLM

## → POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

La politique d'attribution et de gestion de la demande d'Habitats de Haute-Alsace s'articule autour de 4 orientations majeures :

- **Préserver les équilibres de peuplement** des ensembles immobiliers tout en assurant un bon niveau de solvabilité des ménages
- Assurer **l'accueil des ménages fragiles**
- Répondre aux besoins des **populations spécifiques** (jeunes, seniors, ...)
- **Dynamiser le parcours résidentiel** des locataires du parc.

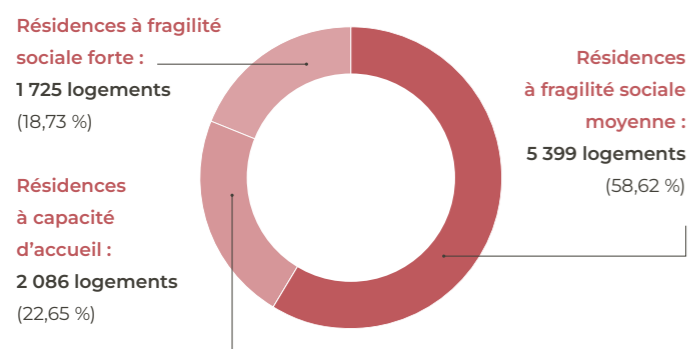
Pour faciliter le travail des services instructeurs et des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements, ces orientations d'attribution sont traduites en critères opérationnels permettant de sélectionner les demandeurs de façon objective. Ces critères respectent en particulier les priorités et les obligations qualitatives et quantitatives d'attribution aux publics spécifiques selon les territoires.

### L'accueil des publics prioritaires

Afin d'assurer l'accueil des publics les plus fragiles et de répondre aux obligations de la loi Egalité et Citoyenneté, une classification des logements selon l'occupation sociale est formalisée. Cette classification permet d'identifier les résidences susceptibles d'accueillir au mieux les publics prioritaires, tout en préservant la mixité sociale. Cette classification des résidences est établie sur la base de 6 critères :

- Le taux de familles monoparentales
- Le taux de ménages avec des ressources inférieures à 20 % du plafond de ressources pour l'accès à un logement social
- Le taux de ménages sans emploi
- Le taux d'impayés
- Le taux de retraités
- Le taux de rotation

### Classification des résidences selon l'occupation sociale :



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

## → ENQUÊTE DE SATISFACTION NOUVEAUX LOCATAIRES

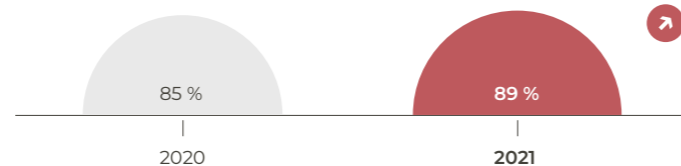
Afin de mesurer le degré de satisfaction des locataires nouveaux entrants, Habitats de Haute-Alsace leur adresse une enquête le mois suivant leur emménagement. En 2021, **83 % des nouveaux entrants se sont déclarés satisfaits** de l'Office et **96 % recommanderaient Habitats de Haute-Alsace** à des proches. Des chiffres en augmentation par rapport aux résultats de l'année 2020.

### Les taux de satisfaction par grandes thématiques

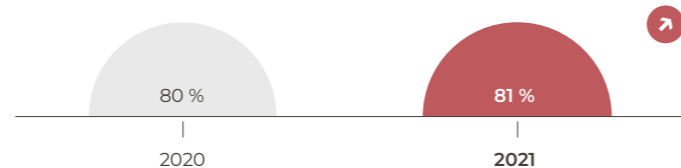
#### ACCUEIL ET DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL



#### TRAITEMENT DE LA DEMANDE



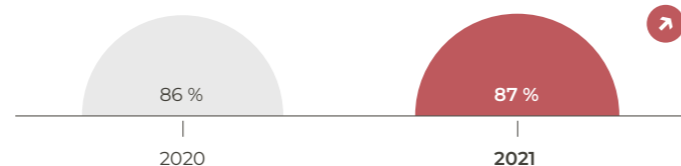
#### VIE DANS L'IMMEUBLE



#### QUALITÉ DU LOGEMENT



#### INFORMATION



# QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES

90 %  
de locataires  
satisfaits



## → ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE

Habitats de Haute-Alsace mesure sa politique de qualité de service grâce à des enquêtes régulières et notamment l'enquête triennale de satisfaction, dont la dernière a été réalisée en 2021 en lien avec 29 organismes HLM du Grand Est.

### LOCATAIRES SATISFAITS



### ACCUEIL



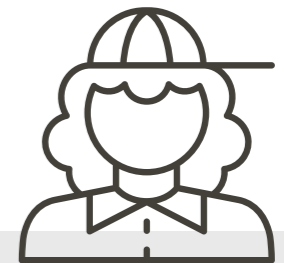
### INFO & COMMUNICATION



### LOGEMENT & RÉSIDENCE



### RECOMMANDATION



Avec 90 % de locataires satisfaits, soit le même taux que lors de la dernière enquête réalisée en 2017, l'Office maintient son niveau de satisfaction globale et se situe 11 points au-dessus de la moyenne régionale. Des résultats encourageants qui sont le fruit d'un travail collectif et d'une ambition forte en matière de qualité de service. Parmi les indicateurs significatifs, nous pouvons notamment noter :

**91 %**  
de locataires satisfaits de l'accueil  
qui leur est réservé à l'office  
▼  
**+ 8 points**  
par rapport  
à la moyenne du grand est

**83 %**  
de locataires satisfaits  
de leur résidence  
▼  
**+ 10 points**  
par rapport à la moyenne  
du grand est

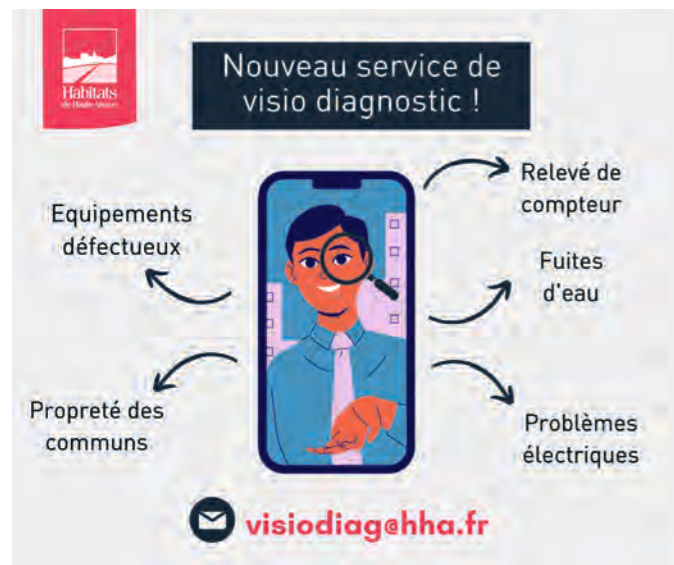
**86 %**  
des locataires satisfaits  
des actions mises en place  
pour assurer la continuité  
de service pendant les périodes  
de confinement  
▼  
**+ 10 points**  
par rapport à la moyenne  
du grand est



◀ Télécharger la synthèse  
de l'enquête

Les axes d'amélioration identifiés lors de cette enquête font l'objet d'une attention toute particulière et des groupes de travail incluant notamment des locataires ont été mis en place pour favoriser l'intelligence collective et proposer des solutions innovantes visant à renforcer la qualité du service rendu.

→ **CRÉATION D'UNE CELLULE DE VISIO-DIAGNOSTIC**



Depuis le printemps 2021, Habitats de Haute-Alsace propose un nouveau service de visio-diagnostic à ses locataires, grâce à l'outil Apizee. Un service innovant entièrement gratuit qui permet d'identifier et résoudre des problèmes techniques à l'intérieur des logements, sans avoir besoin de se déplacer.

Grâce à un lien reçu par sms ou mail, le locataire partage sa caméra avec un conseiller de l'Office qui a directement un accès visuel au problème, comme s'il était sur place. Une équipe de trois collaborateurs a été spécialement constituée et formée pour le développement de ce nouvel outil et son déploiement.

**RENCONTRE ET EXPLICATIONS AVEC L'ÉQUIPE**

► **En quoi consistent ces visio-diagnostics et comment sont-ils mis en place ?**

« Il s'agit de proposer aux locataires un nouveau service réactif et innovant de télédiagnostic lorsqu'ils contactent leur agence pour un problème technique dans leur logement.

Selon la nature du problème rencontré, les chargées d'accueil peuvent alors proposer un rendez-vous avec la cellule de diagnostic qui, par le biais de la visio, est en mesure d'identifier le problème ou les références de la pièce à commander par exemple. Une fois le diagnostic effectué, la cellule fait le lien avec les prestataires concernés pour organiser la réparation ».

► **Quels types de problèmes techniques peuvent être examinés par la cellule visio-diagnostic ?**

« La cellule visio-diagnostic peut intervenir pour une large gamme d'interventions techniques : électricité, relevés de compteurs, fuites, chaudières/chauffe-eaux/thermostats, équipements sanitaires ou encore équipements de serrurerie ou menuiserie.

Les problèmes de toiture, de troubles de voisinage, d'encombrants, de vandalisme, d'antenne TV ou encore ceux nécessitant une intervention immédiate ne relèvent pas de la cellule visio-diagnostic ».

► **Quels sont les avantages de cette nouvelle cellule ?**

« L'intérêt est double. Pour les locataires, elle permet d'être plus réactifs et efficaces, en prenant en compte rapidement leur réclamation de manière très opérationnelle, sans avoir à les orienter vers un prestataire externe ou à se déplacer dans le logement. La qualité du service rendu est donc améliorée et la satisfaction du client renforcée.

En interne et pour les correspondants de site notamment, ce nouveau service offre un gain de temps et d'énergie considérable, qui leur permet d'optimiser leurs déplacements et la gestion des urgences.

Le fait de prendre en charge la réclamation immédiatement évite également les multiples relances de locataires ».

→ **RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION QUALIBAIL : UNE RÉUSSITE COLLECTIVE**

Suite à un audit réalisé en octobre 2021, l'AFNOR a validé le renouvellement de la certification Qualibail de l'Office pour les trois prochaines années. Pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, aucune non conformité n'a été identifiée et un grand nombre de points forts ont été soulignés.

**EXTRAITS BILAN AFNOR 2021**

« La dynamique d'amélioration continue se poursuit notamment par le biais de groupes de travail pluridisciplinaires sur des thématiques prioritaires »

« Sur le site internet de l'Office, les annonces sont très détaillées et le moteur de recherche permet d'affiner les demandes (filtre PMR, senior...) »

« Depuis octobre 2020, un suivi mensuel des sollicitations liées aux ascenseurs, au chauffage et aux problèmes de production d'eau chaude est assuré par l'assistante technique et administrative du département du Patrimoine »

L'année 2021 a également été l'occasion de travailler collectivement à l'amélioration de certains processus et de mettre en place de nouveaux outils à travers :

- La création d'un **groupe de travail sur la gestion de la propreté** avec la participation de locataires et de leurs représentants et d'un autre groupe de travail sur **l'amélioration du traitement des réclamations** avec un zoom spécifique sur la gestion des troubles de voisinage
- La **mise en place du visio-diagnostic** au service des locataires, permettant un traitement plus réactif de leurs demandes d'interventions techniques
- La participation de collaborateurs à la création de **l'Espace Locataires en ligne** qui sera mis à disposition de nos clients en 2022.

**Politique qualité de service : les objectifs 2022-2024**

- Déployer les actions proposées par les groupes de travail relatifs à l'amélioration du traitement des réclamations et de la propreté
- Renforcer les liens avec les locataires à travers l'innovation sociale et le développement d'une démarche de proximité numérique
- Répondre aux enjeux du vieillissement de la population et de nos locataires.

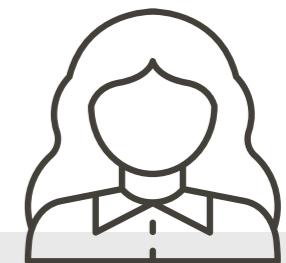


Le référentiel Qualibail comprend 6 engagements et 28 sous-engagements qui garantissent un service de qualité depuis l'accueil des demandeurs de logement jusqu'au départ d'un locataire :

1. Orienter les demandeurs à chaque étape d'une demande de logement
2. Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité
3. Assurer le bon déroulement de la location
4. Traiter les demandes d'interventions techniques
5. Informer les locataires et évaluer les interventions effectuées
6. Accompagner les locataires dans leur parcours résidentiel.

→ **GESTION DES DEMANDES ET RÉCLAMATIONS : TRANSPARENCE ET TRAITEMENT RAPIDE**

7 909 demandes et réclamations ont été enregistrées en 2021, soit un chiffre en augmentation par rapport à l'année 2020, du fait notamment de la crise sanitaire et des périodes de confinement, qui ont fait ressortir chez tous les bailleurs ce constat d'augmentation des réclamations et notamment celles liées à des troubles de voisinage.



Malgré l'augmentation des demandes constatée en 2021 (+ 700), l'Office a réussi à maintenir un excellent taux de traitement, avec un délai moyen constaté de prise en compte des demandes de 1,4 jours.

→ **VACANCE**

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

- **Vacance globale** de l'Office s'élève à 4 % au 31 décembre 2021 (367 logements) soit un taux inférieur à la médiane observable en 2020 au niveau national (5 %)
- **Vacance commerciale** : 1,8 % du parc (166 logements)
  - dont vacance de plus de 3 mois : 101 logements
- **Vacance technique** : 1,2 % du parc (113 logements)
- **Vacance stratégique** : 1 % du parc (88 logements) réservés pour des projets de démolition ou de réhabilitation lourde.

# ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES ET INNOVATION SOCIALE

7 salariés

contribuent directement à l'accompagnement social des locataires



Être au plus près des locataires en difficulté et les accompagner efficacement est une des missions essentielles de la Direction de la Relation Clientèle. Pour la mener à bien, trois conseillères sociales assurent ainsi des permanences deux jours par semaine dans les agences de proximité et se déplacent régulièrement au domicile des locataires. Une équipe de quatre chargées de recouvrement a également pour mission d'accompagner les locataires en difficultés économiques au sein des agences.

- 1444 plans d'apurement signés
- 418 visites à domicile
- 103 saisines CCAPEX<sup>1</sup>
- Procédures d'expulsions : 63 % des locataires en situation d'expulsion ont pu rester dans leur logement, 25 % ont quitté leur logement volontairement et 12 % ont été expulsés (5 expulsions)
- 124 logements sont loués à des associations à des fins de sous-location à des personnes en difficulté (Armée du Salut, Accès, Appuis, Aléos, Surso, Les Tournesols, Le Bercail, Tremplin, UDAF...).

## → CRÉATION DU DÉPARTEMENT INNOVATION SOCIALE ET RECOUVREMENT

Afin de répondre aux enjeux actuels et aux défis de demain en matière sociale, Habitats de Haute-Alsace a souhaité renforcer sa politique sociale avec la création d'un Département de l'Innovation Sociale et du Recouvrement.

Ce nouveau Département, créé en mai 2021, se structure autour de quatre axes principaux :

- Le développement de partenariats avec les acteurs associatifs et institutionnels, afin d'accompagner au mieux les ménages les plus vulnérables, que ce soit dans le cadre de l'accès au logement ou du maintien dans le logement
- Le développement de la présence de l'Office dans l'animation et le soutien des résidences connaissant des difficultés de cohabitation et de bien vivre ensemble
- Le développement de la politique senior et handicap de l'Office (labélisation, habitat inclusif...)
- Le pilotage global du recouvrement, amiable et contentieux, en lien avec un accompagnement social adapté, dans une perspective de prévention des impayés et des expulsions.

1. Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives

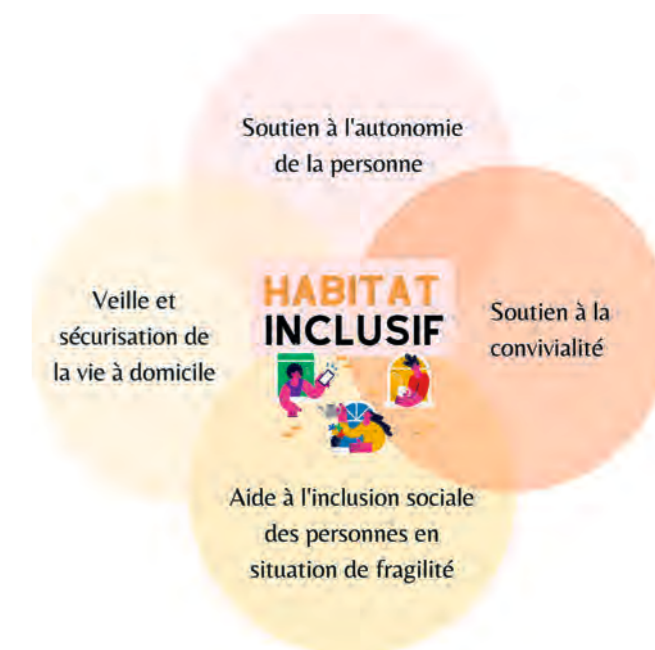
Un audit sur l'occupation sociale du parc de l'Office sera réalisé en 2022 et permettra de cibler de nouvelles actions à destination de certains locataires ou de certaines résidences. Le Département Innovation Sociale formalisera également une politique globale à l'attention des seniors, en lien avec les autres directions et développera des projets d'habitat inclusif en partenariat avec des structures locales.

## → S'ENGAGER POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'HABITAT INCLUSIF

Créé par la loi Elan du 23 novembre 2018, l'habitat inclusif permet aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées en perte d'autonomie un maintien à domicile tout en bénéficiant d'un accompagnement et d'une vie sociale. Le mot d'ordre ? « Chez soi, sans être seul ».

Ce dispositif propose aux publics visés un mode d'habitation regroupé et un projet de vie sociale et partagée en vue d'une meilleure inclusion au sein de la société.

La Collectivité européenne d'Alsace et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) ayant fait part de leur souhait de voir se développer cette nouvelle forme d'habiter sur le territoire alsacien, l'Office s'est rapproché de plusieurs associations et communes souhaitant s'inscrire dans cette démarche et plusieurs projets ont d'ores et déjà été identifiés. Ces différentes pistes de projets feront l'objet en 2022 d'une étude approfondie avec des associations partenaires (Adapei, Aléos, Familles Solidaires et Amaelles).



**MAINTENIR L'AUTONOMIE AVEC L'HABITAT INCLUSIF**

- ▶ Avec 16 résidences sociales dans le Haut-Rhin, l'association ALEOS accompagne des personnes isolées en situation de précarité sociale, administrative et/ou ayant besoin d'un suivi médical.



▲  
Laurent Hollet, Dirigeant secteur intervention sociale  
– ALEOS

» « Aujourd'hui, l'habitat inclusif redonne aux personnes isolées le pouvoir d'agir, la force de décision et de choix concernant leur projet d'habitat. Avec Habitats de Haute-Alsace, nous co-construisons deux projets à Richwiller et Ribeauvillé autour du maintien à domicile des seniors. L'idée derrière ces projets est de jumeler nos compétences et nos valeurs communes pour faire émerger un parcours d'accompagnement adapté à leurs besoins. La vie sociale et la vie citoyenne sont nos deux centres d'attention à travers des animations ludiques pour entretenir une vie sociale et un accompagnement administratif pour le maintien de la vie citoyenne. Nous permettons aux seniors de maintenir une vie d'adulte responsable malgré la dépendance qui augmente avec les années ».

**ENCOURAGER LA PAIR-AIDANCE GRÂCE À L'HABITAT INCLUSIF**

- ▶ Adapei Papillons Blancs d'Alsace est une association reconnue d'utilité publique qui défend des valeurs d'inclusion sociale et de citoyenneté. L'Adapei regroupe une cinquantaine d'établissements répartis sur l'ensemble du territoire alsacien.



▲  
Philippe Brandenburger, Directeur du Pôle Dannemarie  
– Adapei Papillons Blancs d'Alsace

» « L'habitat inclusif c'est un logement dans lequel un accompagnement régulier est nécessaire pour répondre aux besoins de la personne qui vit en autonomie, mais pas seule. C'est une offre qui se situe entre le secteur médico-social et le secteur du logement ordinaire. Nous co-construisons actuellement avec Habitats de Haute-Alsace de beaux projets d'habitat inclusif à Dannemarie.

L'objectif de notre projet principal est de développer un habitat inclusif destiné aux travailleurs en situation de handicap et proposant une alternative au placement en institution. Une partie des bénéficiaires est hébergée au sein d'une habitation dédiée disposant d'espaces collectifs et l'autre partie est hébergée dans le diffus dans une résidence de logements sociaux qui se trouve à proximité immédiate. Le projet favorise la co-activité entre des locataires en situation de handicap conformément à notre objectif d'encouragement de la pair-aidance : les locataires peuvent et doivent s'aider les uns les autres pour les tâches du quotidien ».

**→ ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT : NOUVEAU PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION APPUIS**

Habitats de Haute-Alsace a signé en août 2021 une convention avec les services de l'État pour la mise en place de la prestation Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) au bénéfice de demandeurs de logement et de locataires en lien avec l'association APPUIS. Cette prestation permet un accompagnement spécifique sur une période déterminée, pour une personne dont le problème de maintien ou d'accès dans un logement provient de difficultés financières, d'insertion sociale ou d'un cumul de difficultés.

À travers la signature de cette nouvelle convention, l'Office vise à prévenir les procédures contentieuses, en externalisant les mesures d'accompagnement pour l'accès au logement ou le maintien dans le logement.

Les besoins peuvent être identifiés avant un passage en CALEOL au regard de la situation fragile d'un demandeur ou pour les locataires en place par les conseillères sociales ou chargées de recouvrement en agence, qui identifient des personnes en situation d'impayés ou en difficulté dans leur logement et qui les orientent vers l'association APPUIS pour un accompagnement.

En 2021, 18 ménages ont ainsi pu bénéficier de ce dispositif AVDL, qui permet notamment la reprise d'un lien apaisé entre le locataire et l'Office, l'intégration sereine du locataire dans son nouveau logement et le suivi du paiement du loyer. Pour l'année 2022, la convention prévoit l'accompagnement de 45 à 50 ménages.

**AVDL : LE PUBLIC CONCERNÉ**



Accès au logement :

- Demandeurs sortants de structures d'hébergement
- Demandeurs sortants de détention
- Jeunes demandeurs vulnérables (18-25 ans)
- Demandeurs relevant du 1<sup>er</sup> quartile de revenus
- Les femmes victimes de violences

Maintien dans le logement :

- Les locataires dont une rupture de situation professionnelle ou familiale affecte leur capacité à se maintenir dans le logement
- Les locataires en situation de troubles de santé mentale perturbant la jouissance paisible de leurs voisins
- Les locataires auteurs de troubles de voisinages (pour lesquels les procédures classiques entreprises par l'Office n'aboutissent pas)
- Les femmes victimes de violences

**ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA RÉFORME DES AIDES PERSONNELLES AU LOGEMENT**



Entrée en vigueur en janvier 2021 de la réforme des APL a impliqué une réévaluation trimestrielle des droits des bénéficiaires sur la base des revenus des 12 derniers mois et non plus ceux de l'année N-2.

Le mode de calcul, la nature des ressources et les barèmes pris en compte n'ont pas été impactés par la réforme et sont restés les mêmes.

Si cette évolution a permis de coller au plus près à la situation actuelle des bénéficiaires, elle a cependant entraîné une perte ou une baisse d'allocations pour une partie des locataires de l'Office (- 4 points par rapport à 2020). Elle a par ailleurs permis un accès à l'aide personnalisée pour de nouveaux bénéficiaires.

En décembre 2021, parmi les locataires d'Habitats de Haute-Alsace, **49 % bénéficiaient d'une Aide au Logement (ALS ou APL)** couvrant 18,3 % des loyers.

Parmi ces locataires, 86,6 % étaient concernés par une Réduction de Loyer de Solidarité, d'un montant moyen de 50 €.

**→ CONTENIR LES IMPAYÉS DE LOYERS**

Le taux global d'impayés, y compris locataires partis, est stabilisé à **6,1%** des loyers et charges quittancés en 2021, malgré les difficultés rencontrées par nombre de nos locataires en raison des conséquences de la crise sanitaire d'une part et de la réforme du calcul des APL d'autre part.

- **387 locataires présents en impayés** de plus de trois mois au 31 décembre 2021 (4,4 % du total des logements occupés) pour une dette moyenne d'environ **2 400 €**
- **6104 relances** suite à impayés
- **1343 locataires** présents en situation d'impayés
- **479 plans d'apurement** actifs au 31 décembre 2021 (+ 158 pour des locataires partis)

Face à la paupérisation croissante des nouveaux entrants (seulement 26 % des nouveaux locataires ont un emploi stable) et à la crise sanitaire qui a impacté les ressources d'un grand nombre de locataires, les équipes de l'Office sont mobilisées au quotidien afin d'accompagner, suivre et proposer des solutions aux locataires débiteurs. Leur rôle est notamment de faire connaître aux locataires les aides dont ils peuvent bénéficier et plus généralement de trouver des leviers afin de régler la situation rapidement et éviter de rentrer dans la spirale de l'endettement.



# ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ ET PARCOURS RÉSIDENTIELS DES HABITANTS

58  
logements vendus



## VENTE DE LOGEMENTS ANCIENS

19 logements  
vendus en 2021

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

  
1  
logement  
ancien **vendu**

  
3  
nouveaux logements  
**construits**  
avec les fonds propres

  
10  
logements  
**réhabilités**  
avec les fonds propres

=

OU

La politique de vente annuelle validée par le Conseil d'Administration définit le plan de vente à mettre en oeuvre au cours de l'année et fixe les objectifs à atteindre. Le stock de logements ciblé à la vente s'élève à 337 logements répartis sur 24 communes.

En 2021, sur les 19 logements vendus (16 maisons et 3 appartements), 4 l'ont été à des locataires d'Habitats de Haute-Alsace, 11 à des locataires d'un autre bailleur social et 8 à des acquéreurs externes.

### Nombre de logements vendus et prix de vente

ANNÉE	NOMBRE DE LOGEMENTS VENDUS	PRIX DE VENTE
2015	3	445 K€
2016	5	542 K€
2017	9	1 m€
2018	8	919 K€
2019	18	2,4 m€
2020	13	1,7 m€
2021	19	2,7 m€
2022	18 (prévisionnel)	2,5 m€

### Bon à savoir

En achetant auprès de l'Office, les acquéreurs bénéficient de nombreux avantages :

- Un **prix de vente attractif**
- Des **frais de notaire réduits** (environ 3 % contre 8 % habituellement)
- Un **accompagnement personnalisé** tout au long du processus d'achat
- Un **achat sécurisé en cas de difficultés** grâce à un dispositif de rachat du bien pendant les 10 ans qui suivent sa vente.

## VENTE DE LOGEMENTS NEUFS

# 39 logements livrés en 2021

Depuis 2018 et dans une stratégie de diversification de ses activités, Habitats de Haute-Alsace s'est lancé dans la vente de logements neufs.

Le développement de la vente de logements neufs permet de dégager des marges globales entre 5 et 10 %, marges qui sont réinvesties dans la production ou la réhabilitation de logements locatifs sociaux.

Pour le développement de cette activité, Habitats de Haute-Alsace s'est associé avec le promoteur Pierres & Territoires Alsace, avec qui l'Office a créé en 2019 la société ATHIS pour proposer des programmes en accession abordable à la propriété sur le Haut-Rhin.



La société ATHIS a été créée en partenariat avec le promoteur régional Pierres & Territoires Alsace. Objectif : réunir les savoir-faire, les expertises et les valeurs de chacun afin de toujours mieux répondre aux attentes des collectivités et des futurs propriétaires. Avec ATHIS, Habitats de Haute-Alsace entend renforcer son activité d'accession sociale à la propriété sur l'ensemble du territoire du Sud Alsace. Pour les opérations menées au nom d'ATHIS, Habitats de Haute-Alsace est en charge de la maîtrise d'oeuvre et Pierres & Territoires de la commercialisation.

L'année 2021 a été marquée par la livraison de deux programmes :

- Le Botania à Ribeauvillé : 12 logements
- L'Atrium à Horbourg-Wihr : 19 logements

Trois autres programmes sont également en cours de commercialisation :

- Le Boréal à Kingersheim : 16 logements
- Le Prélude à Ingersheim : 46 logements
- Sérénis à Wittelsheim : 24 logements

L'Office peut également être amené à acheter des logements en VEFA à des promoteurs, pour les proposer ensuite à la vente via le dispositif de location-accession (PSLA).

Ainsi en 2021, le premier programme de 8 logements a été livré en partenariat avec le promoteur Carré de l'Habitat sur la commune de Biesheim.

Trois autres programmes ont également été commercialisés en 2021 à Uffheim, Rouffach et Fessenheim

### Bon à savoir

Accessible aux ménages sous plafonds de ressources, l'accession sociale à la propriété sécurisée s'appuie sur une formule d'accession différée grâce à la mise en place d'un prêt location-accession (PSLA). Avec cette formule, l'accédant devient propriétaire après une phase préalable de location.

Les avantages pour l'accédant :

- Un taux de TVA réduit
- Une exonération de la taxe foncière pendant 15 ans
- Aucun appel de fonds pendant la durée des travaux
- Constitution d'un apport personnel pendant la phase locative
- Pas de frais d'agence
- Une accession sécurisée grâce à une garantie de rachat et de relogement
- Un accompagnement personnalisé dans toutes les étapes du projet.



Le Boréal à Kingersheim ▲



Sérénis à Wittelsheim ▲



Les Carrés 20 à Rouffach ▲



Le Prélude à Ingersheim ▲



# 3. Entretenir, réhabiliter & construire de nouveaux logements

**Laurent Biehlmann,**  
Directeur des Investissements et du Patrimoine

« L'année 2021 a été pour la Direction des Investissements et du Patrimoine une année de consolidation. Plusieurs nouvelles opérations d'aménagement et d'accession sociale ont été engagées, confirmant ainsi notre mouvement soutenu de diversification de nos activités. Nous avons également livré 175 logements réhabilités et lancé les travaux de notre première opération en conception-réalisation pour la réhabilitation de 117 logements à Huningue. La concrétisation de notre plan BIM, avec la numérisation de 100 % de notre patrimoine a enfin été un élément marquant. Cela nous permettra dès la fin 2022 de gagner 12 jours par an et par collaborateur dans la recherche d'informations liée à la gestion de notre patrimoine !



L'année 2022 sera assurément une année de résilience. Dans un contexte de post-crise sanitaire, de crise mondiale et d'envolée des prix des énergies et des matériaux, je suis convaincu que nous avons à jouer un rôle d'amortisseur de crise en continuant à investir fortement dans l'entretien, la réhabilitation et le développement de notre patrimoine. La révision du Plan Stratégique de Patrimoine de l'Office en 2022 va permettre de mettre en cohérence cette ambition avec les nouveaux enjeux financiers que connaît actuellement le secteur du logement aidé ».

# NOS LIVRAISONS 2021



**#Réhabilitation BBC | Altkirch**  
Quartier Saint-Morand  
– 148 logements



**#Réhabilitation BBC | Sultz**  
Rue de Jungoltz – 18 logements



**#Construction | Turckheim**  
Résidence Le Hamo  
– 6 logements



**#Construction | Horbourg-Wihr**  
Résidence Le Patio  
– 24 logements



**#Construction | Staffelfelden**  
Résidence L'Orée du Bois  
– 11 logements



**#Réhabilitation | Sultz**  
Maison Feltz  
– 9 logements



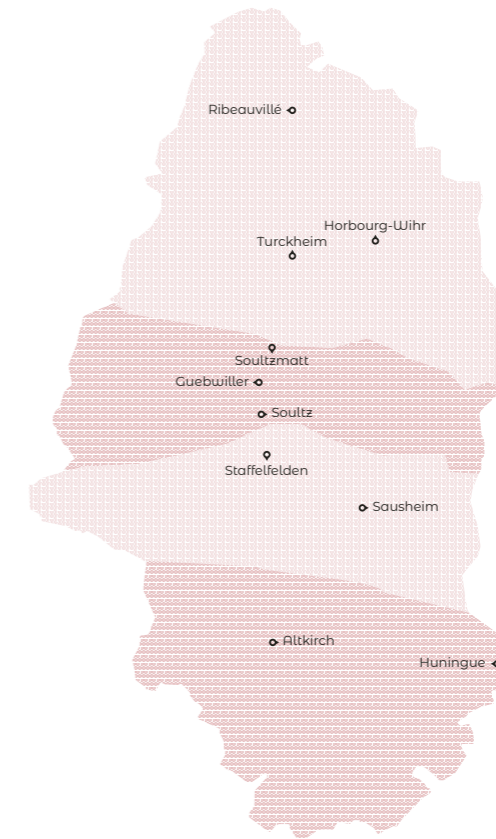
**#Construction | Horbourg-Wihr**  
Résidence L'Atrium  
– 19 logements en accession abordable à la propriété avec ATHIS



**#Acquisition-Amélioration | Sausheim**  
Grand'Rue  
– 7 logements



**#Construction | Ribeauvillé**  
Résidence Le Botania  
– 12 logements en accession sociale à la propriété avec ATHIS



- Construction neuve / Acquisition-Amélioration
- Réhabilitation / Ravalement / Réfection de logements
- Accession sociale à la propriété



**#Ravalement de façade | Huningue**  
Rue Schuman  
– 80 logements



**#Ravalement de façade | Guebwiller**  
Place du Marché  
– 26 logements

# MAINTENANCE ET ENTRETIEN DU PATRIMOINE

## → CRÉATION DU DÉPARTEMENT EXPLOITATION DU PATRIMOINE

L'année 2021 a été marquée par la création du « Département Exploitation du Patrimoine », fruit d'une réorganisation du Département Qualité de Service & Maintenance et du Département du Patrimoine.

Ce nouveau Département, qui a été acté suite à un audit sur la gestion de la maintenance au sein de l'Office, fait partie intégrante de la Direction des Investissements et du Patrimoine qui regroupe les travaux de maintenance et d'entretien programmés, le BIM, la sécurité et les contrats d'exploitation.

L'ambition principale de cette réorganisation était de centraliser au sein d'une seule Direction la maintenance du patrimoine et de simplifier les arbitrages sur la prise en charge de certains travaux.

La création de ce nouveau Département Exploitation du Patrimoine vise également à :

- Associer davantage les agences de proximité dans les processus d'élaboration des marchés et notamment les marchés à bon de commande afin de limiter au maximum les dépenses hors marchés
- Définir une stratégie globale d'efficience et d'équilibre qualité/prix des interventions techniques de l'Office
- Créer un lien plus structuré entre le siège et les agences de proximité dans le but de renforcer la maintenance préventive et la veille technique patrimoniale
- Consolider les compétences techniques internes de l'Office (formation, partage des bonnes pratiques...).

### ORIENTATION STRATÉGIQUE



Dans son Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029, l'Office prévoit un investissement de 112 M€ pour la réalisation de travaux d'entretien du patrimoine visant à renforcer l'attractivité et la sécurité du patrimoine.

▼ Huningue, rue Schumann



## FAIRE CONVERGER DES SERVICES QUI CONTRIBUENT À LA MAINTENANCE DE NOTRE PATRIMOINE

» « L'audit de la maintenance avait identifié deux enjeux majeurs pour la gestion de la maintenance au sein de l'Office :

- Rassembler les services gros entretien, BIM, contrats & sécurité au sein d'un même Département Exploitation du Patrimoine
- Développer la transversalité entre ce nouveau Département et les agences de proximité, premier niveau d'intervention technique sur le patrimoine.



▲ Isabelle Collignon, Responsable du Département Exploitation du Patrimoine

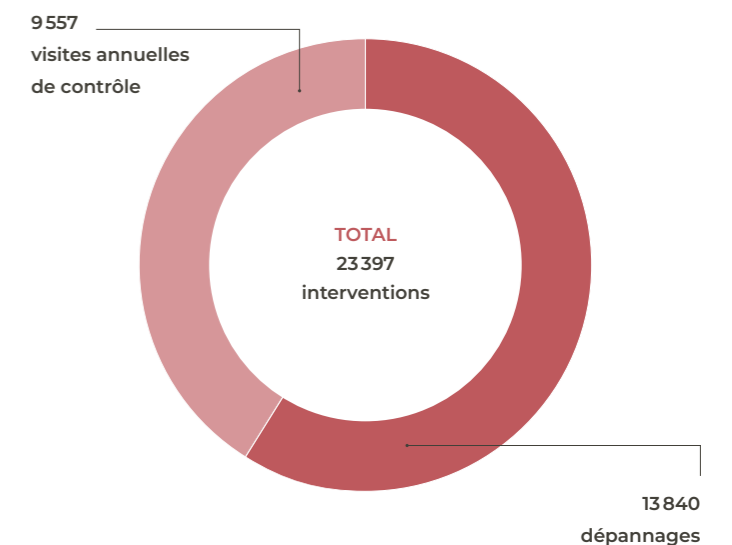
La transversalité, c'est une posture. Pour la renforcer, nous avons par exemple mis en place « les marchés du jeudi » avec mon collègue responsable du service contrat & sécurité. Ce sont des temps de rencontre et d'échanges avec les agences durant lesquels nous faisons le point afin d'identifier leurs besoins en termes de marchés et repérer les entreprises qui pourraient y répondre. Ces échanges nous permettent ensuite de rédiger des contrats adaptés et de tendre vers le 0 % hors marché. Ces « marchés du jeudi » sont également des moments permettant de sensibiliser les équipes aux règles des Marchés Publics et de les acculturer à la réglementation en vigueur.

C'est une dynamique vertueuse qui se met en place, la communication interservices est une clé de l'amélioration de notre qualité de service ».

## → LE CONTRAT MULTISERVICES SÉRÉNIS



Depuis plus de 10 ans, Habitats de Haute-Alsace propose à ses locataires un contrat d'entretien multiservices, baptisé Sérénis. Ce contrat, dédié à l'entretien technique des logements est proposé aux locataires de l'Office pour 10 €/mois en moyenne et comprend une visite annuelle préventive ainsi qu'un service d'assistance technique 24h/24 couvrant l'ensemble des réparations locatives. Lors de l'enquête de satisfaction réalisée en 2021, 79 % des locataires se sont déclarés satisfaits du service.



Les prestations de ce contrat d'entretien sont assurées sur tout le département par la société Alsace Home Services, filiale du groupe alsacien Stihlé.

Grâce à la mise en place d'une plateforme en ligne, toutes les interventions peuvent être suivies avec précision et en temps réel, ce qui permet d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

## → BIM : 100 % DU PATRIMOINE NUMÉRISÉ

Deux ans après s'être lancé dans le BIM (Building Information Modeling), l'Office a finalisé en 2021 la numérisation de l'ensemble de son patrimoine (plans de tous les bâtiments, parties communes et logements gérés).

Les plans papier ont été collectés dans les archives du siège, les agences de proximité ou encore dans certaines mairies. Il a également été nécessaire d'effectuer des relevés sur sites pour une vingtaine de résidences pour lesquelles l'Office ne disposait pas de plans. Une première étape fastidieuse, mais évidemment essentielle pour la mise en œuvre du projet.

### RENCONTRE AVEC MICHEL ZIRNHELD, RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT BIM À L'OFFICE.



▲  
Michel Zirnheld, Responsable  
du Département BIM

### ► Quel est l'objectif du BIM pour Habitats de Haute-Alsace ?

» « L'objectif premier du BIM est de faciliter et fiabiliser l'accès et le partage de l'information pour tout collaborateur qui aurait besoin d'informations sur une résidence ou un logement et ce via une interface intuitive et simple d'utilisation. Grâce à des requêtes simples, nous pourrions par exemple prévoir des travaux précis et ciblés en ayant connaissance des dates de remplacement des équipements et pourrions ainsi affiner la programmation de nos travaux. La richesse du BIM, c'est d'apporter une vision globale du patrimoine et d'être dans une connaissance partagée de l'information ».

### ► Quelles sont les prochaines étapes ?

» « En 2022, il s'agira pour nous de fiabiliser toutes les maquettes avec les données dont nous disposons en interne pour le patrimoine réhabilité. Nous allons ainsi mettre à jour les données pour tout le patrimoine réhabilité au cours de ces 10 dernières années en ajoutant les détails des travaux réalisés, matériaux utilisés et équipements installés. L'objectif est qu'en 2023 nous puissions lancer un plan pluriannuel d'entretien avec les données fiabilisées à disposition dans le logiciel. Parallèlement à ce travail de fiabilisation, nous travaillons au développement du connecteur qui permettra que toutes les informations enregistrées sur notre progiciel métier remontent automatiquement sur le logiciel BIM. Dès que cette fonctionnalité sera opérationnelle, toutes les interventions réalisées sur notre patrimoine seront automatiquement intégrées dans les maquettes de nos logements et immeubles, permettant une connaissance fine de leur état technique ».

### ► Comment allez-vous déployer ce nouvel outil en interne ?

» « L'agence de proximité de Guebwiller est pilote pour tester l'outil et ses fonctionnalités. Le déploiement se fera ensuite agence par agence une fois que l'outil sera 100 % opérationnel et éprouvé par les collègues de Guebwiller. C'est un outil qui pourra servir et sera accessible à toutes les équipes en interne. Le BIM permet de centralisation de toutes les données de notre patrimoine sur une interface web très intuitive. Le potentiel est infini et l'outil ultra puissant ! ».

# RÉHABILITATION DU PATRIMOINE ANCIEN

175  
logement réhabilités

## → LES RÉHABILITATIONS DE L'ANNÉE

### Quartier St-Morand, Altkirch

- Livraison : avril 2021
- Composition : 148 logements répartis sur 6 bâtiments
- Loyers : de 222 € (T1) à 402 € (T5)
- Investissements : 6,4 M€
- Maître d'œuvre : Cabinet SBAU

Construit dans les années 60, le quartier St-Morand a été entièrement réhabilité au niveau BBC. Pour améliorer les performances thermiques du bâti, l'Office a remplacé les toitures, les fenêtres, portes-fenêtres et volets roulants ainsi que les radiateurs dans 48 logements. Tous les bâtiments ont été isolés par l'extérieur. Résultat : une consommation énergétique divisée de plus de moitié et donc des factures considérablement allégées pour les locataires. Le programme de rénovation a également intégré des travaux d'embellissement et des améliorations d'équipements.

### ORIENTATION STRATÉGIQUE



Dans son Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029, l'Office a défini un programme de réhabilitation ambitieux visant la réhabilitation de 1 800 logements pour un investissement total de 63 millions d'euros.

L'Office établit son plan de réhabilitation autour de 5 enjeux clés :

- l'amélioration de la sécurité des personnes et du patrimoine
- la diminution des charges locatives
- l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments pour lutter contre la précarité énergétique, avec un traitement prioritaire d'ici à 2025 pour les immeubles collectifs dont le DPE est classé en F et G
- le renforcement de l'attractivité des bâtiments permettant d'améliorer les indicateurs de gestion (vacance, impayés et rotation)
- l'adaptation du parc au vieillissement de la population.



Altkirch, Quartier St-Morand ▼



**Rue de Jungholtz, Soultz**

- Livraison : septembre 2021
- Composition : 18 logements
- Loyers : de 362 € (T3) à 405 € (T4)
- Investissements : 1 M€
- Maître d'œuvre : Bleu Cube Architecture

Construite en 1972, la résidence s'est découverte une nouvelle jeunesse après 12 mois de travaux en site occupé. Le changement le plus marquant ? L'ajout de balcons rapportés, qui rendent méconnaissable la résidence et offre aux locataires la possibilité nouvelle d'un logement tourné vers l'extérieur. Tous les logements bénéficient également désormais de fenêtres double-vitrage, de nouvelles chaudières individuelles au gaz et d'une isolation thermique renforcée.



▲ Soultz, rue de Jungholtz

**Maison Feltz, Soultzmatt**

- Livraison : août 2021
- Composition : 9 logements
- Loyers : de 436 € (T2) à 619 € (T4)
- Investissements : 200 K€
- Maître d'œuvre : Cerebat

Les parties les plus anciennes de cette maison, remaniée à plusieurs reprises, remontent au XV<sup>e</sup> siècle. Elle constitue le dernier vestige de l'ancienne enceinte de la Freyhof (cour franche), qui était un des six établissements fortifiés de Soultzmatt et abrite aujourd'hui 9 logements gérés par Habitats de Haute-Alsace.

L'Office y a entrepris des travaux de réhabilitation en 2021 avec au programme notamment le ravalement de façades, le remplacement des menuiseries extérieures et des portes palières et le remplacement des convecteurs par des radiateurs à inertie.



▲ Soultzmatt, Maison Feltz

**→ PLAN DE RELANCE : 3 OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION SUBVENTIONNÉES**

**1,8 M€**  
de subventions exceptionnelles  
« Plan de relance »

Suite aux dispositions mises en place par l'État en 2021 pour soutenir le secteur du BTP à la sortie du Covid, l'Office a engagé trois réhabilitations globales (thermiquement et techniquement lourdes) concernant 177 logements. Près de 1,8 M€ de subventions exceptionnelles « Plan de relance » ont été accordées pour ces opérations :

Résidence Les Peupliers à Reguisheim (36 logements – 3 bâtiments) :

- Isolation thermique, amélioration du système de chauffage, remplacement des fenêtres, réfection des salles de bains, remise en peinture des cages d'escaliers, installation de nouvelles VMC
- Réaménagement des espaces extérieurs, création de jardins partagés
- Ajouts de balcons rapportés.

Quartier Tivoli et Marquis de Puisieux à Huningue (117 logements – 6 bâtiments) :

- Isolation thermique, remplacement des fenêtres, reprise des halls d'entrée et création de sas, mise en conformité électrique, installation de nouvelles VMC, réfection des salles de bain et WC
- Réaménagements des espaces extérieurs : revégétalisation des espaces verts, reprise des parkings, sens de circulation, création de locaux vélo et ordures ménagères.

Résidence Schlumberger à Guebwiller (24 logements) :

- Isolation thermique, installation de nouvelles fenêtres et de nouvelles VMC, remplacement de la toiture, installation d'un système de visiophonie, réfection des halls d'entrée, reprise des salles de bain et des WC, création de locaux pour les ordures ménagères, tri sélectif et biodéchets.

Pour obtenir une subvention relative à ce Plan de Relance, les principales conditions étaient :

- Un accord locatif positif de réhabilitation obtenu en 2021
- Un démarrage du chantier en 2021
- Un saut de deux classes énergétiques de DPE après réhabilitation
- Des travaux conséquents attestant d'une réhabilitation globale.

Trois autres opérations de réhabilitation devraient également être concernées en 2022 suite au renouvellement de ce dispositif de soutien au BTP.

**→ « COUP DE POUCE » POUR LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE**

Depuis l'automne 2020 et dans le cadre du dispositif national des Certificats d'Économie d'Énergie, l'Office a engagé d'importants travaux d'amélioration de la performance énergétique de ses logements. Toutes ces actions permettront de générer de substantielles économies d'énergies et de réduire les charges énergétiques des locataires.

**Les travaux réalisés en 2021**



**87 000 m<sup>2</sup>**  
de surface isolée (combles et planchers bas), soit l'équivalent d'une surface de 12 terrains de foot

**10 km**  
de tuyauterie calorifugée (chauffage et eau chaude sanitaire)

**512**  
chaudières remplacées par de nouvelles chaudières à condensation

**1 630**  
ensembles corps et têtes thermostatiques installés

**1 255**  
radiateurs électriques « intelligents » à chaleur douce installés en remplacement d'anciens convecteurs énergivores

# CONSTRUCTION DE NOUVEAUX LOGEMENTS ET ACCOMPAGNEMENT DES TERRITOIRES

48 nouveaux  
logements livrés

▼ Staffelfelden, L'Orée du Bois



L'année 2021 a été marquée par la livraison de 48 nouveaux logements répartis sur 5 communes, toutes en déficit de logements sociaux au regard de la loi SRU.

L'Office a également renforcé son rôle de conseil en urbanisme-aménagement, en accompagnant plusieurs communes en demande de soutien d'un opérateur d'intérêt général.

Plusieurs réunions de concertation avec les élus et leurs services techniques ont ainsi été organisées en 2021 sur les communes de Horbourg-Wihr, Wintzenheim, Ottmarsheim et Kingersheim.

Ainsi par exemple, sur la commune de Kingersheim, l'Office a proposé une opération d'aménagement mixte regroupant un ensemble de 18 terrains à bâtir, 16 appartements en accession sociale à la propriété, 21 logements en locatif social (dont 18 seniors) et 14 logements en accession classique à la propriété. Pour ces derniers, Habitats de Haute-Alsace s'est rapproché du promoteur alsacien Clever Home, à qui l'Office a revendu les parcelles pour de l'accession classique à la propriété. Ce type de partenariat gagnant-gagnant permet de favoriser un lotissement où se marie mixité sociale et diversité architecturale, avec de petits ensembles à taille humaine et des maisons individuelles.

## Saisir les opportunités de préemption

Afin de saisir les opportunités foncières très en amont d'une opération dans les communes en déficit de logements sociaux, l'Office s'attache à saisir dès que possible l'opportunité d'une Déclaration d'Intention d'Aliénation (DIA) dans le délai imparti de 2 mois à compter du moment de sa notification à la collectivité.

En 2021, l'Office a ainsi acquis un foncier stratégique d'une surface de 47,15 ares par voie de préemption sur la commune de Horbourg-Wihr. L'ensemble immobilier comprend actuellement une maison de maître de 14 pièces, des dépendances d'environ 220 m<sup>2</sup> et un verger de 35 ares. Une opération d'engurgure en lien avec des promoteurs privés, propriétaires de terrains attenants à ceux de l'Office et de la Ville de Horbourg-Wihr est en cours de discussion pour offrir une réponse d'aménagement global mixant du logement social et du logement privé sur l'une des dernières grandes zones à urbaniser de la commune.

## ORIENTATION STRATÉGIQUE



Sur la période de son Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029, l'Office souhaite maintenir un rythme annuel de production neuve d'une centaine de logements par an dans un objectif affiché de renouvellement d'au moins 1 % de son parc chaque année.

Environ 960 logements (dont 30 % dédiés aux seniors) devraient ainsi être construits sur les 10 prochaines années pour un coût moyen d'environ 130 K€/logement et un investissement global prévisionnel de plus de 125 M€.



### → RÉDUCTION DE L'EMPREISE FONCIÈRE ET VERDISSEMENT DES OPÉRATIONS

L'Office s'attache depuis de nombreuses années à bâtir des lieux de vie où les habitants se sentent bien chez eux, mais également où ils puissent profiter d'espaces extérieurs agréables et conviviaux. La récente crise sanitaire et les périodes de confinement ont encore renforcé les attentes des locataires, qui souhaitent plus que jamais pouvoir avoir accès à des espaces de verdure dans leur environnement immédiat.

Ajouts de balcons rapportés, plantation d'arbres pour favoriser le confort d'été avec des espaces d'ombre, création de jardins partagés, d'aires de jeux ou d'espaces de convivialité, préservation de la biodiversité avec l'installation de nichoirs pour hirondelles en partenariat avec la LPO, etc. Les actions menées par l'Office sont nombreuses et la tendance s'accroîtra encore dans les années à venir en lien notamment avec la nouvelle réglementation environnementale et les enjeux de construction bas carbone.

Le sujet de l'accompagnement de la transition écologique et de la réduction de l'empreinte carbone des activités sera au cœur du futur projet d'entreprise de l'Office.

### DES ESPACES VERTS PENSÉS COMME DES LIEUX DE VIE

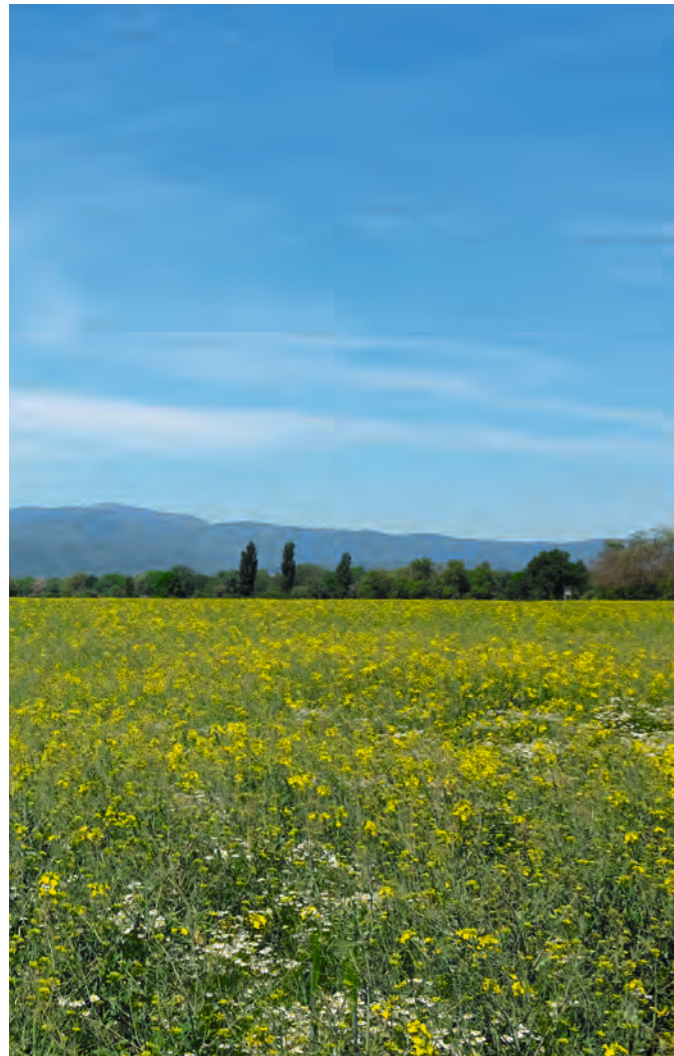
**Gabriel Milochau est paysagiste-concepteur et travaille régulièrement avec Habitats de Haute-Alsace. Sa mission : analyser la relation des résidents avec les espaces extérieurs afin d'établir un diagnostic des usages qui permette de renforcer les points positifs existants.**



Gabriel Milochau, paysagiste-concepteur

« Dans toutes nos interventions sur des espaces extérieurs (espaces verts, cheminements...), on essaye d'organiser des lieux de vie très vite appropriables par les résidents. Sur le projet de réhabilitation des 148 logements du quartier St-Morand à Altkrich, nous avons ainsi proposé des éléments de mobilier qui répondent à des usages déjà en place : des bancs sous les arbres, un espace de jeux de ballons, etc. Nous avons également aménagé des prairies qui, une fois investies par les résidents, peuvent se transformer en jardin partagé, lieu d'échange ou autre. Les résidents ont la possibilité de devenir les paysagistes de cet espace.

Nous accompagnons également Habitats de Haute-Alsace sur des projets de construction neuve, afin de renforcer l'intégration paysagère du bâti et d'optimiser les usages des parties communes extérieures. Sur le projet de construction de la Résidence rue Adolphe Hirn à Wintzenheim-Logelbach, nous avons ainsi transformé tout le front de rue en un espace qui permet une transition verte ».



### → SIGNATURE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD AVEC CERQUAL

Habitats de Haute-Alsace a signé en 2021 un protocole d'accord avec CERQUAL, l'organisme certificateur de l'association Qualitel, portant sur la certification NF Habitat des logements produits par l'Office. Véritable repère de qualité, cette certification traduit un engagement fort d'Habitats de Haute-Alsace en faveur de la qualité environnementale et technique de ses logements.



Signé pour 3 ans, ce protocole engage Habitats de Haute-Alsace à faire certifier une partie de sa production dans le neuf (NF Habitat HQE), comme dans la rénovation (NF Habitat).

Pour la 1<sup>re</sup> année d'application, l'Office fera ainsi certifier 140 logements réhabilités et 30 logements neufs. La certification NF Habitat – NF Habitat HQE est une démarche qualité qui s'intéresse à tous les aspects du bâtiment afin de proposer des logements sains, sûrs, économes, performants et durables.

Pour obtenir la certification, il s'agit notamment pour l'Office de respecter les exigences définies dans le référentiel de certification. Il constitue le cahier des charges qui fixe des objectifs qualitatifs et quantitatifs permettant d'attester :

- de la qualité de vie dans le logement
- du respect de l'environnement
- de la maîtrise des charges
- d'un management responsable visant l'amélioration continue.

Qualité environnementale, isolation acoustique et thermique, qualité de l'air, performance économique et confort de vie sont notamment au cœur de cette certification.

Guillaume Couturier,  
Directeur général

« Si nous avons pour mission de construire de nouveaux logements et de réhabiliter les plus anciens, nous avons également le devoir de le faire mieux. Comme pour tous les acteurs du secteur, il est essentiel qu'Habitats de Haute-Alsace fasse évoluer ses pratiques pour réduire les émissions carbone, les consommations d'énergie des bâtiments et pour améliorer le confort de vie de ses clients-locataires. Cette démarche de certification volontaire démontre une fois de plus qu'Habitats de Haute-Alsace innove et participe dès aujourd'hui à construire un avenir et un habitat plus durables, au service du territoire et des Alsaciens ».





# 4.

## Bilan financier

**Thierry Brunel,**  
Directeur financier



« Habitats de Haute-Alsace a su de nouveau en 2021 être à la fois attentif aux conséquences sociales et financières de la crise sanitaire pour ses locataires (avec un gel des loyers notamment) et rester un acteur agile et actif permettant de soutenir efficacement l'activité des entreprises locales du BTP dans une période d'incertitude. Le niveau de nos investissements et dépenses en termes de construction, de réhabilitation et de maintenance à plus de 23 M€ le démontre très concrètement.

La bonne situation financière d'Habitats de Haute-Alsace reconnue notamment par la cotation C3+ de la Banque de France devrait lui permettre de rester en 2022 un donneur d'ordre engagé au côté du tissu économique alsacien pour réaliser les objectifs ambitieux de son Plan Stratégique Patrimonial, et ce malgré les nouveaux défis qui se présentent : coût des matières premières et de l'énergie, inflation, remontée des taux d'intérêt, etc. ».



# BILAN FINANCIER

## UNE GESTION MAÎTRISÉE : LES PRINCIPAUX INDICATEURS 2021 D'HABITATS DE HAUTE-ALSACE



### LOYERS

4 263 €/logement  
soit **355 €/mois**



### CHARGES LOCATIVES

1 188 €/logement  
soit **99 €/mois**



### MAINTENANCE

854 €/logement  
soit **20 % des loyers**



### TAXE FONCIÈRE PROPRIÉTÉS BÂTIÈS

328 €/logement  
soit **7,7 % des loyers**

## INDICATEURS DE STRUCTURE FINANCIÈRE



### ANNUITÉS PAYÉES

1 360 €/logement  
soit **31,9 % des loyers**



### FONDS DE ROULEMENT

4 660 €/logement



### FRAIS DE STRUCTURE

(hors CGLLS)  
1 170 €/logement  
soit **27,4 % des loyers**



### TRÉSORERIE AU 31/12/2021

2 985 €/logement  
**15 mois** de dépenses courantes

## ANALYSE FINANCIÈRE

Le résultat 2021 s'élève à 7 582 K€, en hausse par rapport à 2020 (4 602 K€).

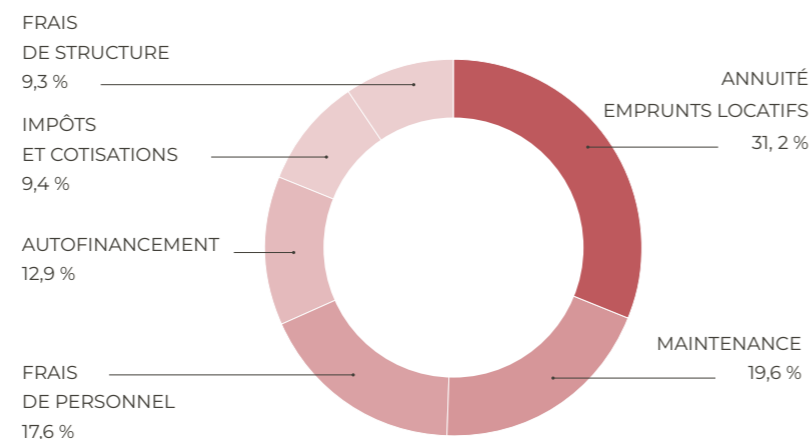
L'effort de maintenance courante est très important à hauteur de 8,4 M€ soit 854 €/logement (médiane nationale 2020 du groupe de référence : 616 €/logement).

**Le résultat d'exploitation locatif** s'élève à 3 898 K€ contre 2 949 K€ en 2020 et représente **9,3 % des loyers de l'année**.

L'**autofinancement** net atteint 6 995 K€ soit **16,7 % des loyers** et **714 €/logement** (médiane nationale 2019 : 533 €/logement).

Le **potentiel financier** s'élève à 25 M€ au 31 décembre 2021 soit **2 550 €/logement** (médiane nationale 2020 : 2 093 €/logement).

## CHARGES ET AUTOFINANCEMENT COURANT (en % des produits)



## BILAN SIMPLIFIÉ EN K€

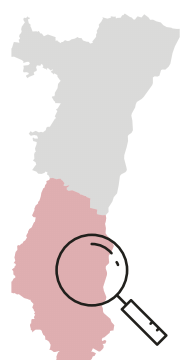
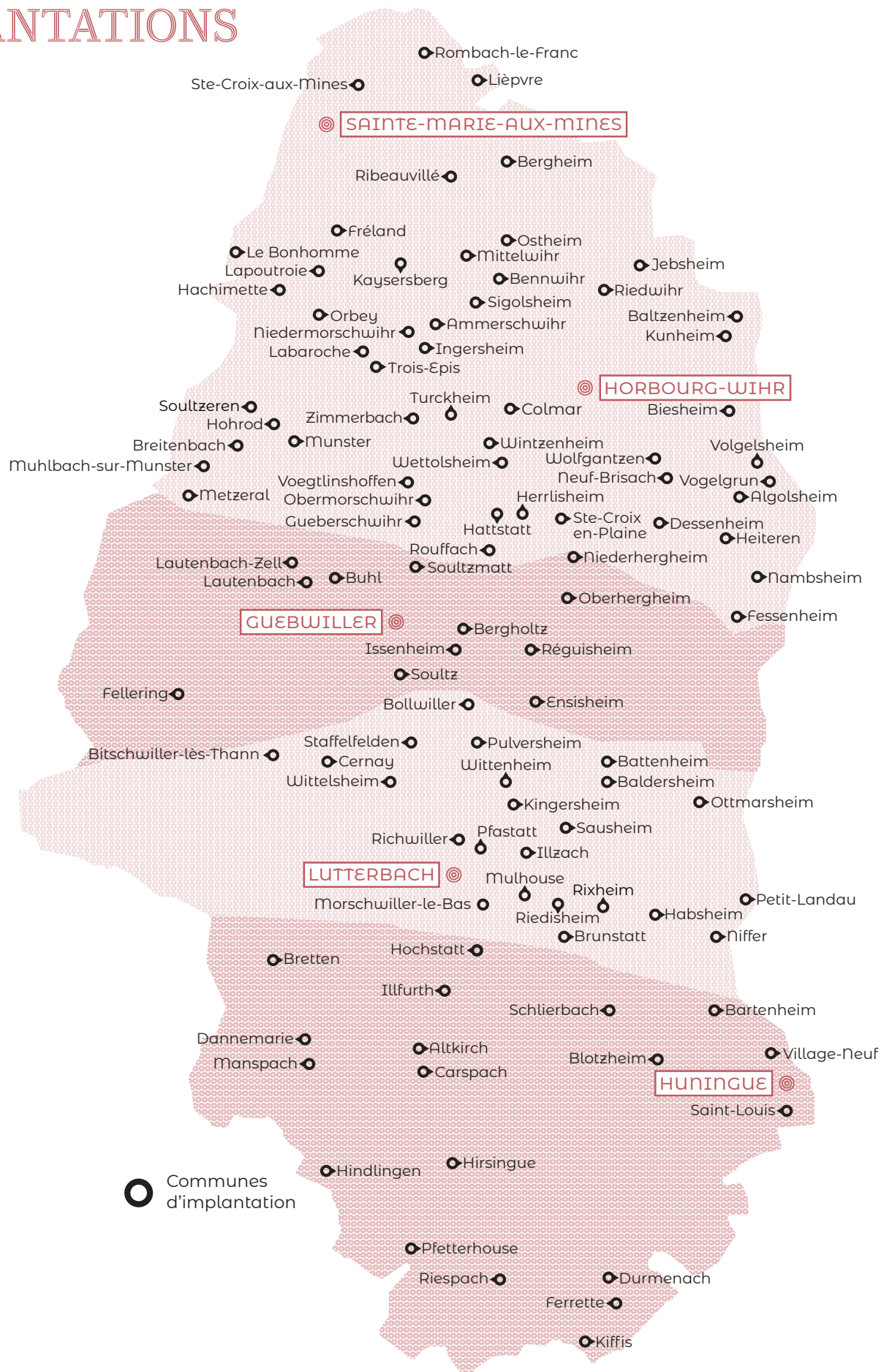
ACTIF	2021	2020
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>315.732</b>	<b>310.045</b>
Immobilisations incorporelles	1.364	587
Immobilisations corporelles	295.834	293.539
Immobilisations corporelles en cours	17.601	15.008
Immobilisations financières	933	911
<b>ACTIF CIRCULANT</b>	<b>48.099</b>	<b>49.458</b>
Stocks et en-cours	6.865	3.674
Créances exploitation et diverses	11.970	11.049
Disponibilités et placements	29.264	34.735
<b>CHARGES À RÉPARTIR</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>363.831</b>	<b>359.503</b>

PASSIF	2021	2020
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>150 090</b>	<b>140 734</b>
Dotations et réserves	78 375	75 956
Report à nouveau	30 909	28 726
Résultat de l'exercice	7 582	4 602
Subventions d'investissement	33 224	31 450
<b>PROVISIONS</b>	<b>4 836</b>	<b>4 837</b>
<b>DETTES</b>	<b>208 905</b>	<b>213 932</b>
Emprunts et dettes assimilées	201 000	206 509
Avances et acomptes reçus	539	263
Dettes d'exploitation et diverses	7 366	7 160
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>363 831</b>	<b>359 503</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ EN K€

	2021	%	2020	%
<b>MARGE BRUTE ACCESSION</b>	<b>226</b>		<b>865</b>	
Loyers	41 771		41 214	
+ Subventions d'exploitation et d'investissement	1 686		1 449	
+ Produits divers et charges locatives	868		917	
- Amortissement et charges financières locatifs	17 096		17 214	
<b>MARGE BRUTE LOCATIVE</b>	<b>27 229</b>	<b>100</b>	<b>26 366</b>	<b>100</b>
Stocks et en-cours	5 359		3 287	
Créances exploitation et diverses	3 212		3 132	
Disponibilités et placements	378		1 631	
Immobilisations incorporelles	6 372		6 686	
Immobilisations corporelles	793		897	
<b>VALEUR AJOUTÉE</b>	<b>11 341</b>	<b>41,6</b>	<b>11 598</b>	<b>44</b>
Impôts et taxes sur rémunérations	688		579	
Charges de personnel	6 848		6 384	
<b>EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>3 805</b>	<b>14</b>	<b>4 635</b>	<b>17,6</b>
+ Reprises sur amortissements et provisions	3 648		2 981	
- Dotations aux amortissements et provisions	3 555		4 667	
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>3 898</b>	<b>14,3</b>	<b>2 949</b>	<b>11,2</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>100</b>	<b>0,4</b>	<b>161</b>	<b>0,6</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>3 582</b>	<b>13,2</b>	<b>1 493</b>	<b>5,7</b>
Impôt sur les sociétés	2		1	
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>7 582</b>	<b>27,8</b>	<b>4 602</b>	<b>17,4</b>

# NOS IMPLANTATIONS





**Habitats**  
de Haute-Alsace



**HABITATS  
DE HAUTE-ALSACE**

**Office Public de l'Habitat  
de la Collectivité  
européenne d'Alsace**

73, rue de Morat  
BP 10049  
68001 Colmar Cedex

Tél. 03 89 22 93 00  
contact@hha.fr



[www.hha.fr](http://www.hha.fr)





