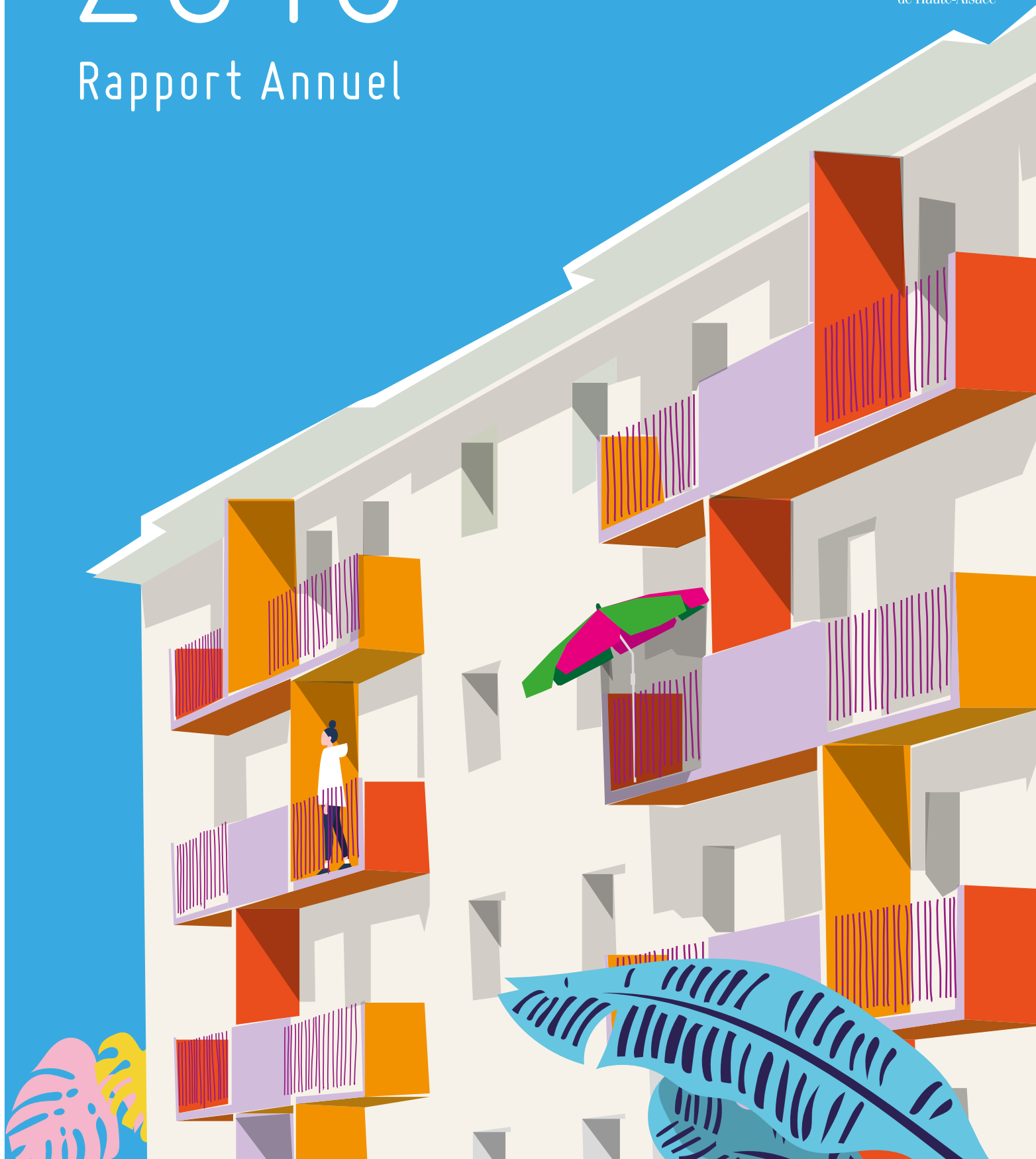


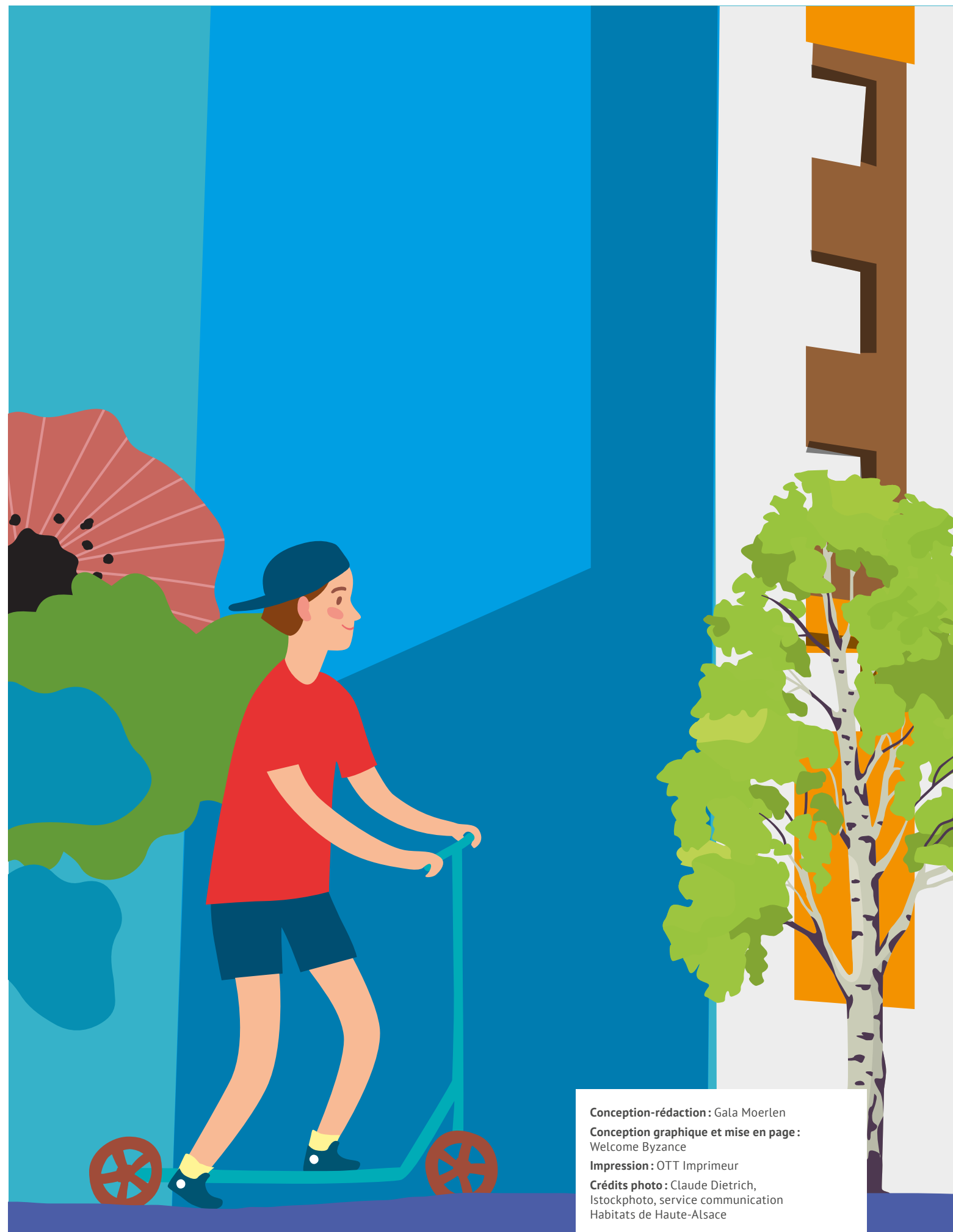
2018

Rapport Annuel



Habitats
de Haute-Alsace





Conception-rédaction : Gala Moerlen
Conception graphique et mise en page :
Welcome Byzance
Impression : OTT Imprimeur
Crédits photo : Claude Dietrich,
Istockphoto, service communication
Habitats de Haute-Alsace

Sommaire

Édito 4•5

Qui sommes-nous ? 6•15

Temps forts 2018

Gouvernance

Notre organisation

Contexte législatif

Bilan du projet d'entreprise Cap 2018

1.

Accueillir, loger,
accompagner nos
clients-locataires

16•23

2.

Entretien
et réhabiliter
le patrimoine

24•31

3.

Construire
de nouveaux
logements sociaux

32•35

4.

Valoriser et
accompagner les
ressources humaines

36•41

5.

Être éco et
socialement
responsable

42•45

6.

Bilan
financier

46•49

2018 en images sur Instagram 50•51

Édito

Que retiendrez-vous de l'année 2018?

Catherine RAPP : L'année 2018 a été marquée par d'importantes évolutions législatives, qui ont eu un impact fort sur le secteur du logement social (loi de finances 2018, loi ELAN). Avec la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) et l'augmentation de la TVA pour la construction neuve de 5.5 % à 10 %, nous avons perdu l'an passé 1,4 million d'euros. L'année 2018 a donc été particulièrement intense et ces évolutions législatives nous ont obligé à réinterroger nos pratiques et à innover, afin de trouver des solutions pour pouvoir poursuivre notre mission d'intérêt général, malgré cette baisse importante de nos recettes.

De 2018, je retiendrais également la nomination au mois de juin de Guillaume Couturier au poste de Directeur Général. Il a su prendre les rênes de l'Office avec un très grand professionnalisme malgré cette période tourmentée.

Guillaume COUTURIER : L'an passé a été marqué par la clôture de notre projet d'entreprise Cap 2018. Dans le contexte actuel qui bouscule tout le secteur du logement social, je suis intimement convaincu que ce projet d'entreprise et notre engagement dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises a contribué à renforcer Habitats de Haute-Alsace et à nous donner les clefs pour poursuivre le développement de l'Office en cohérence avec nos valeurs.

Quels seront les enjeux à venir pour Habitats de Haute-Alsace?

Catherine RAPP : La loi ELAN, votée fin 2018, imposera des regroupements aux organismes Hlm de moins de 12000 logements au plus tard le 1^{er} janvier 2021.

Avec 9 200 logements, Habitats de Haute-Alsace est donc concerné par cette évolution, qui nous oblige à construire dès à présent des stratégies d'alliances pour atteindre le seuil de 12 000 logements exigé par la loi.

Dans cette perspective, la gouvernance de l'Office a examiné différentes solutions de rapprochement et rencontré plusieurs bailleurs alsaciens.

Les discussions se poursuivront en 2019 pour trouver un mode de coopération permettant de répondre aux exigences de la loi ELAN.

Quelle que soit l'issue de ces échanges, il est essentiel de faire de cette obligation de rapprochement une opportunité de développement pour notre Office.

Au-delà de la simple nécessité économique et législative, un rapprochement avec un autre bailleur local est une opportunité de créer un véritable pôle départemental dédié au logement social.

Guillaume COUTURIER : En parallèle des enjeux de rapprochement inhérents à la loi ELAN que vient d'évoquer Catherine RAPP, il nous faudra en 2019 poursuivre nos missions avec **3 défis majeurs**.

Le 1^{er} sera de continuer à diversifier nos activités pour dégager de nouvelles recettes. Il s'agira notamment de développer l'accession sociale à la propriété, mais également d'accompagner davantage les collectivités dans des projets d'aménagement plus larges.

Avec le développement de l'accession sociale à la propriété, l'Office espère générer à terme environ 400 000 euros de recettes supplémentaires par an. Une somme qui sera directement investie dans la construction ou la réhabilitation du patrimoine, qui reste notre cœur de métier.

La mise en commercialisation de logements dans le cadre de la vente Hlm sera également un enjeu fort pour l'Office, avec un objectif de 15 à 20 ventes par an.

Le 2^e enjeu, incontournable aujourd'hui, sera d'aller toujours plus en avant dans la transition numérique. Aujourd'hui - et demain plus encore - le numérique s'insinuera dans toutes nos activités, dans tous nos métiers.

Nous avons d'ores et déjà entrepris des actions concrètes en 2018 avec la mise en place des états des lieux dématérialisés et prochainement la mise à disposition de tablettes pour les visites de chantier. Ces évolutions permettent d'améliorer les conditions de travail de nos équipes et de fluidifier les échanges avec nos locataires et partenaires.

Dans les années à venir, le développement du BIM sera également un grand bond en avant dans notre façon de travailler. Nous pourrions mieux suivre et mieux gérer nos chantiers, aussi bien pour l'entretien courant que pour les projets de réhabilitation.

Le 3^e enjeu sera de continuer à faire de la qualité de service un axe prioritaire. Nous avons obtenu fin 2017 la certification Qualibail qui reconnaît la qualité de service rendu à nos clients-locataires et donc, le travail des équipes au quotidien. Cette certification, que l'Afnor nous a renouvelée en 2018, nous permet de nous différencier et de fidéliser nos clients-locataires, ce qui me semble essentiel dans le contexte actuel.



« Les discussions se poursuivront en 2019 pour trouver un mode de coopération permettant de répondre aux exigences de la loi ELAN. Quelle que soit l'issue de ces échanges, il est essentiel de faire de cette obligation de rapprochement une opportunité de développement pour notre Office.

Au-delà de la simple nécessité économique et législative, un rapprochement avec un autre bailleur local est une opportunité de créer un véritable pôle départemental dédié au logement social. »

Catherine RAPP

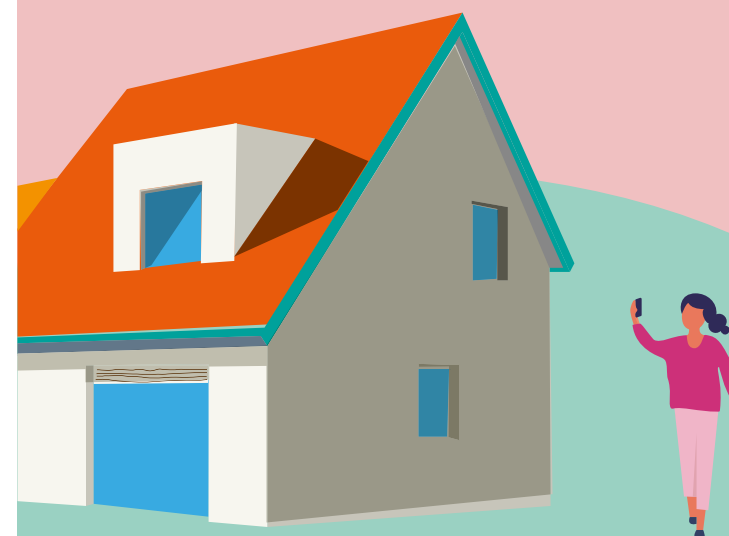
Présidente d'Habitats de Haute-Alsace



« Dans le contexte actuel qui bouscule tout le secteur du logement social, je suis intimement convaincu que notre dernier projet d'entreprise et notre engagement dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises a contribué à renforcer Habitats de Haute-Alsace et à nous donner les clefs pour poursuivre le développement de l'Office en cohérence avec nos valeurs. »

Guillaume COUTURIER

Directeur Général d'Habitats de Haute-Alsace



Temps forts 2018

[Sponsoring]

Tournoi de foot à Illzach!

/avril

Habitats de Haute-Alsace s'est associé à l'opération « Lafa City Tour » organisée par le District d'Alsace de Football le 25 avril 2018 au stade de la Doller à Illzach. Une après-midi dédiée au ballon rond qui a rassemblé plus d'une soixante d'enfants ! Le Lafa City Tour est une tournée en huit étapes des city-stades alsaciens à destination des jeunes qui habitent dans les quartiers urbains. Habitats de Haute-Alsace a souhaité soutenir cette opération placée sous le signe du sport et de la convivialité en s'associant à l'étape d'Illzach, où l'Office gère plus de 400 logements.



[Mobilité]

Au boulot à vélo!

/juin

Pour cette édition 2018 du défi régional Au Boulot j'y vais à vélo, 17 collaborateurs ont participé et parcouru 1004 km. Les kilomètres parcourus ont été convertis en la somme de 50 €, à laquelle s'ajouteront les sommes récoltées par les autres entreprises participantes sur la région. La cagnotte a été cette année remise par les organisateurs du défi à l'association alsacienne Cyclo Club de Kingersheim pour son activité tandem à destination des personnes malvoyantes.



Afin d'encourager la mobilité douce des collaborateurs, Habitats de Haute-Alsace mettra en place en 2019 le système d'indemnité kilométriques pour les salariés se rendant à vélo sur leur lieu de travail.



[Nomination]

Guillaume Couturier, nouveau Directeur Général

/juin



Guillaume Couturier a été nommé Directeur Général d'Habitats de Haute-Alsace le 1^{er} juin 2018, succédant ainsi à Bernard Otter.

Diplômé en droit public, Guillaume Couturier a dans un premier temps été Directeur Général de l'Office de Sainte-Marie-aux-Mines pendant dix ans. Il a ensuite intégré Habitats de Haute-Alsace en tant que Secrétaire Général et collaborateur direct de Bernard Otter.



[Évènement]

Pose de la 1^{re} pierre de la Gendarmerie de Saint-Louis

/juillet

Dans le cadre de sa mission d'entretien et de gestion de casernes de Gendarmerie sur le département du Haut-Rhin, Habitats de Haute-Alsace a entrepris la réhabilitation complète et l'extension de la caserne de Gendarmerie de Saint-Louis. Objectifs principaux de l'opération : améliorer les conditions d'accueil du public et les conditions d'hébergement des Gendarmes. Une cérémonie de 1^{re} pierre a été organisée le 12 juillet 2018 afin de marquer symboliquement le lancement des travaux, qui s'achèveront en janvier 2020.



[Street art]

De la couleur à Guebwiller!

/décembre



Depuis 2008, Habitats de Haute-Alsace est partenaire de l'opération « Renc'Art de rue » à Guebwiller (anciennement « Art'Mobil »). Des animations artistiques sont ainsi proposées aux enfants de plusieurs quartiers de la ville chaque été, durant la 1^{re} quinzaine de juillet.

En 2018, c'est le street artiste Salamech qui leur a fait découvrir le maniement des pinces à peinture durant 15 jours. Les différentes œuvres réalisées ont été installées par les enfants eux-mêmes dans les rues de Guebwiller apportant une belle touche de couleur au mobilier urbain de la commune.

[Solidarité]

Toutes en rose contre le cancer à Mulhouse!

/septembre

Habitats de Haute-Alsace a soutenu la participation de 22 collaboratrices à la 5^e édition de la course « Les Mulhousiennes » dans le but de sensibiliser les femmes à la prévention et à la lutte contre le cancer. En 2018, les Mulhousiennes ont soutenu la Ligue contre le Cancer du Haut-Rhin (Prévention) et d'autres causes, en lien avec les femmes et les enfants.



[Seniors]

Inauguration de la résidence Charles à Muhlbach-sur-Munster

/octobre

En présence de nombreux élus et des futurs locataires, Habitats de Haute-Alsace a inauguré le 2 octobre 2018 la résidence Seniors Charles à Muhlbach-sur-Munster.

La résidence se compose de 7 pavillons individuels de plain-pied (3 F2 et 4 F3), entièrement accessibles et adaptés aux difficultés de mobilité. Les pavillons, spacieux (de 53 m² à 66 m²) disposent tous d'une terrasse, d'un jardin privatif et d'un cellier extérieur.

La résidence a été labélisée « Effnergie+ » et « Habitat et environnement performance ».



[Partenariat]

Coulisses du BTP

/octobre

En octobre 2018 et pour la 2^e année consécutive, Habitats de Haute-Alsace a participé aux « Coulisses du Bâtiment » organisée par la Fédération Française du Bâtiment. Objectif de l'opération : faire découvrir aux plus jeunes les métiers du BTP et susciter des vocations ! Plus de 100 visiteurs (principalement des collégiens et des lycéens) ont ainsi pu découvrir les coulisses du chantier de construction de la résidence passive Villa Nova à Wittenheim et échanger avec les artisans présents sur place.



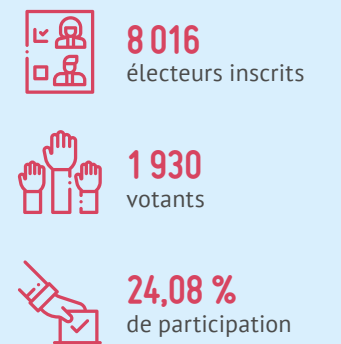
[Élections]

Quatre nouveaux élus représentants des locataires

/novembre



Les locataires d'Habitats de Haute-Alsace ont élu en novembre 2018 leurs représentants, qui siègeront pour 4 années au Conseil d'administration de l'Office. Ont ainsi été élus **Jacques CHARDON** et **Carole STUDER** (liste CNL, 58,26 %) ainsi que **Louis KLUR** et **Yolande REMY** (liste CLCV 41,74 %).



[Élections professionnelles]

Constitution du Comité Social et Économique

/décembre



Fin 2018, l'ensemble du personnel d'Habitats de Haute-Alsace a été amené à élire les membres du Comité Social et Économique, nouvelle instance qui a fusionné les instances représentatives du personnel, délégués du personnel, comité d'entreprise et comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Plus de 84 % des collaborateurs ont ainsi participé à ce scrutin pour élire les 7 titulaires et 7 suppléants qui les représenteront pour 4 ans.



Gouvernance



6 élus du Conseil départemental du Haut-Rhin

- Pierre Bihl* (Vice-Président),
- Alain Grappe,
- Bernadette Groff,
- Michel Habig,
- Catherine Rapp* (Présidente),
- Pascale Schmidiger*

Le Conseil d'Administration de l'Office :

- décide de la politique générale
- vote le budget
- décide de la politique de construction et de réhabilitation
- arrête les orientations en matière de politique des loyers

Les membres du Conseil d'Administration participent également à la vie de l'Office, grâce à différentes Commissions :

- Commissions d'Attribution des Logements
- Commissions d'Appel d'Offres
- Conseils de Concertation Locative

Le Secrétaire du Comité d'Entreprise participe aux réunions du Conseil d'Administration avec voix consultative.

2 Ateliers de Concertation Locative

75 Commissions d'Attribution des logements

2 Conseils de Concertation Locative

7 Commissions d'Appel d'Offres

4 Conseils d'Administration

84 Délibérations

7 Bureaux du Conseil d'Administration

En 2018



Notre organisation



Guillaume COUTURIER

Directeur Général

Système d'information
Commande publique - Assurances
Contrôle interne et de gestion
Communication
Juridique



Laurent BIEHLMANN

Directeur des Investissements et du Patrimoine

Département Investissements

- Prospection Aménagement / Études de faisabilité
- Constructions neuves / Acquisitions Améliorations
- Accession sociale à la propriété
- Réhabilitations

Département Patrimoine

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



Daniel HUCK
Responsable Agence de Lutterbach



Thierry BRUNEL

Directeur des Finances et de la Comptabilité

Comptabilité Générale
Comptabilité Fournisseurs
Gestion Financière



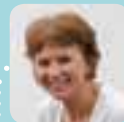
Rithya MONH
Responsable Agence de Huningue



Delphine PASQUIER

Directrice des Ressources Humaines et des Moyens Généraux

Gestion administrative du personnel
Emploi et formation
Relations sociales
Politique Sociale
Accueil et Moyens Généraux



Nadia BOES

Directrice de la Relation Clientèle

Gestion locative
Politique Sociale
Qualité et maintenance courante du Patrimoine
Immobilier spécifique
Vente HLM – Copropriétés



Pascal PIERRAT
Responsable Agence de Horbourg-Wihr



Philippe DUBY
Responsable Agence de Guebwiller



Contexte législatif



Dans un contexte législatif qui bouleverse en profondeur le modèle économique du logement social et face à une précarité croissante des demandeurs de logement, Habitats de Haute-Alsace a dû innover, réinterroger ses pratiques et être proactif de manière à assurer la maîtrise de son avenir.

Ainsi, tout en poursuivant sa mission historique d'Office Public de l'Habitat, Habitats de Haute-Alsace assure également sa pérennité et son autonomie financière par le développement de **nouvelles activités**, au service des habitants et du territoire.

La loi de Finances 2018



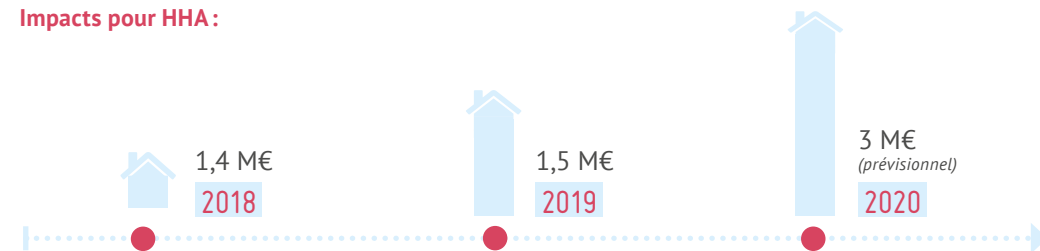
Les priorités

Le redressement durable des comptes publics par la baisse de la dépense publique via notamment la transformation en profondeur de la politique du logement.

Des mesures phares

→ Baisse des APL et mise en place de la **Réduction de Loyer de Solidarité** pour les locataires du parc social avec un objectif de réduction des dépenses de l'État de 800 millions d'euros en 2018 et en 2019 puis d'1,5 milliard en 2020.

Impacts pour HHA :



→ Hausse de la **TVA pour la construction neuve** de 5,5 % à 10 %.

Impacts pour HHA :

environ 400 000 € pour l'année 2018

Signature de la clause de « revoyure » avec le Gouvernement en avril 2019

L'Union Sociale pour l'Habitat et les Fédérations représentatives du Mouvement Hlm ont signé en avril 2019 avec l'État la clause de revoyure. Cette clause de revoyure a été engagée aux vues des indicateurs très inquiétants de la production de logements (-15 % d'agréments de logements sociaux en deux ans).

L'accord signé repose sur un ensemble de dispositions destinées à améliorer les comptes d'exploitation des organismes, à favoriser les investissements et à renforcer l'accompagnement social.

Il prévoit notamment :

- une baisse des APL concomitante à une réduction de loyer de solidarité limitée à 1,3 milliard d'euros ;
- une baisse des cotisations des organismes Hlm au Fonds national des aides à la pierre pour 300 millions d'euros par an ;
- des remises, à hauteur de 50 millions d'euros par an sur les intérêts de la dette des organismes Hlm auprès de la Caisse des Dépôts ;
- le retour à un taux de TVA à 5,5 % sur la production de logements PLAI.

En contrepartie de ces mesures, les bailleurs sociaux s'engagent à produire chaque année 110 000 logements sociaux et à rénover thermiquement 125 000 logements sur la période 2020-2022.

La loi ELAN

/novembre 2018

Les priorités



1. CONSTRUIRE
plus, mieux et moins cher

2. RÉFORMER
l'organisation du secteur du logement social

3. FAVORISER
la mobilité et la mixité sociale

4. AMÉLIORER
le cadre de vie

Des mesures phares

- **Regrouper les organismes HLM** de moins de 12 000 logements d'ici 2021
- **Augmenter la vente HLM** afin de favoriser la construction
- **Réexaminer la situation** du locataire occupant tous les 3 ans
- **Supprimer l'obligation de recours** aux concours d'architecte pour les bailleurs sociaux

Avec 9 200 logements, Habitats de Haute-Alsace est donc pleinement concerné par l'obligation de rapprochement prévu dans la loi Elan. Après l'étude de plusieurs scénarios en 2018, un rapprochement avec un Office intercommunal est privilégié. La mise en œuvre opérationnelle de ce rapprochement se déroulera sur la période 2019-2020.

Concernant la vente HLM, un audit interne a été mené fin 2018 dans le cadre de l'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine. Cet audit a permis d'identifier de nouveaux groupes à vendre et d'établir un plan de commercialisation pour la période 2019-2024.

L'Office prévoit ainsi la vente de 10 à 15 biens par an de façon à dégager un résultat net de 1 à 1,5 million d'euros annuel.

La loi Égalité et Citoyenneté

/décembre 2016



Les priorités

Favoriser la mixité sociale et le vivre ensemble dans un environnement en évolution profonde, **marqué notamment par une paupérisation durable d'une partie significative des ménages.**
Décloisonner les politiques de production du logement, les politiques d'attribution et les politiques de loyers.

Des mesures phares

- Fixation au niveau intercommunal des orientations en matière d'attribution : création d'une nouvelle Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) & d'une Conférence Intercommunale du Logement (CIL)
- Obligation de réserver 25 % des attributions aux ménages prioritaires
- Contractualisation autour d'objectifs partagés de mixité sur les territoires
- Participation de tous les réservataires au logement des ménages prioritaires
- Nouvelle politique des loyers qui tient compte de l'état de l'occupation sociale des immeubles

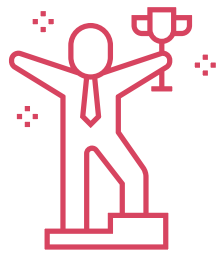
Afin de répondre aux exigences de la loi Égalité et Citoyenneté, Habitats de Haute-Alsace a redéfini en 2018 sa politique d'attribution des logements de manière à accueillir davantage de ménages prioritaires.

Une classification des logements selon l'occupation sociale a été formalisée afin de permettre d'identifier les groupes susceptibles d'accueillir au mieux ces publics prioritaires, tout en préservant la mixité sociale.

Cap 2018 : bilan du projet



Quatre ans après son lancement, Habitats de Haute-Alsace a clôturé son projet d'entreprise Cap 2018. Toutes les actions menées dans ce cadre ont permis à l'Office d'être plus efficace et plus performant dans sa mission d'intérêt général.



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

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

L'engagement de l'Office dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises a été un puissant levier d'amélioration de son fonctionnement et de sa performance globale.



« Cap 2018 et notre engagement dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises a permis à l'Office d'être davantage à l'écoute de ses parties prenantes internes et externes et de s'ouvrir sur son écosystème de manière pro active. Grâce à ce 3^e projet d'entreprise, Habitats de Haute-Alsace est devenu plus fort pour affronter les enjeux et les profondes mutations en cours et à venir dans le secteur du logement social. »

Guillaume Couturier,
Directeur Général

Principales actions mises en œuvre

Évaluer la demande de logement et adapter la politique des loyers

- Nouvelle politique d'attribution validée par le Conseil d'administration.
- Adaptation de la politique d'attribution de l'Office au regard des nouvelles exigences sociales contenues dans les lois Égalité et Citoyenneté et ELAN.
- Rédaction d'une Charte d'Attribution des Logements.

Objectiver le coût global de la rénovation Bâtiment Basse Consommation

- Évaluation des surcoûts des travaux thermiques dans une rénovation BBC en comparaison d'une rénovation globale non BBC.

1. PROPOSER

un habitat adapté aux besoins des habitants et des territoires, dans une approche respectueuse de l'environnement.

Accompagner les locataires dans l'usage durable de leur logement

- Ouverture du logement pédagogique Econ'Home à Huningue: 250 visiteurs (oct. 2015 - juil. 2016).
- Projet Logi'Eco à Guebwiller: 236 ménages sensibilisés aux économies d'énergie, tri des déchets et au bien vivre ensemble (oct. 2016 - juin 2017).
- Présence du bus de l'AREAL 'Mon appart' éco Malin' dans différents quartiers de l'Office.
- 318 habitants formés aux économies d'énergies et d'eau, à la réduction et au tri des déchets et à la qualité de l'air intérieur (2016, 2017 et 2018).

Se préparer au Bâtiment à énergie positive

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

Piloter et mettre en œuvre le Plan Stratégique du Patrimoine

- Plan Stratégique de Patrimoine 2016-2025 approuvé par le Conseil d'Administration.
- Développement de l'accession sociale à la propriété.
- Actualisation du PSP suite aux impacts de la Loi de Finances 2018 (révision de la programmation des réhabilitations).

Définir un système qualité et valider l'opportunité d'une certification qualité

- Obtention de la certification Qualibail.

2. DÉVELOPPER

la qualité de service, l'accompagnement social et le parcours résidentiel des locataires en association avec les parties prenantes concernées.

Développer les missions sociales de l'Office en partenariat avec les acteurs sociaux

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

Développer les relations avec les associations de locataires

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

Évolution des pratiques managériales

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

Développer les éco-gestes dans l'entreprise

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

3. MOBILISER

les ressources humaines autour d'une ambition collective, en harmonisant les pratiques managériales et en développant les pratiques collaboratives.

Optimiser le dispositif d'évaluation/formation

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

Développer le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs

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



Vous pourrez retrouver les actions Cap 2018 mises en œuvre l'an passé au fil de ce rapport d'activité grâce au logo.

1

Accueillir
Loger
Accompagner



Accueillir

1.



823 NOUVEAUX LOCATAIRES EN TITRE

Attributions

75 Commissions d'Attribution de Logements

208 attributions à des ménages prioritaires du contingent préfectoral

1 957 demandes instruites

66 attributions aux 1^{ers} Quartile sur les EPCI concernés

939 logements attribués, dont 116 pour des mutations internes

55 logements loués à des associations à des fins de sous-location à des personnes en difficulté (Armée du Salut, Appuis, Aléos...)

9,7 % de taux de rotation (hors mutations internes)

En 2018, le nombre d'attributions est en légère augmentation par rapport aux années précédentes, avec 939 logements attribués contre 898 en 2017.

Cette augmentation s'explique notamment par la livraison de 78 nouveaux logements.

Les locataires entrants

74 % ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds de ressources pour l'accès au parc social

72 % sont des personnes seules ou des familles monoparentales (36 %)

49 % ont un emploi stable ou précaire

29,3 % étaient déjà locataires HLM (dont 12,4 % de locataires HHA)

38 % ont - de 35 ans

15 % ont + de 60 ans

Une nouvelle politique d'attribution des logements



Suite à l'entrée en vigueur de la loi Égalité et Citoyenneté en 2017, qui a modifié en profondeur la gestion de la demande et des attributions de logements, Habitats de Haute-Alsace a formalisé une nouvelle politique d'attribution des logements, qui a été validée en février 2018 par le Conseil d'administration. Cette nouvelle politique d'attribution fixe les orientations d'attribution que doivent suivre les 4 Commissions d'Attribution des Logements (CAL) et les règles retenues pour la sélection des demandes de logement.

La nouvelle politique d'attribution acte notamment 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 CAL, ces orientations d'attribution ont été traduites en critères opérationnels d'attribution 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 Égalité et Citoyenneté, une classification des logements selon l'occupation sociale a été formalisée afin de permettre d'identifier les groupes 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 :

1.

Le taux de familles monoparentales

2.

Le taux de ménages avec des ressources inférieures à 20 % du plafond

3.

Le taux d'emploi des personnes majeures

4.

Le taux d'impayés

5.

Le nombre de retraités

6.

Le taux de rotation de la résidence

Classification des logements selon l'occupation sociale en 2018

21,5 % Résidences à capacité d'accueil **1 828** logements

55,5 % Résidences à fragilité sociale moyenne : **4 731** logements

23 % Résidences à fragilité sociale forte : **1 966** logements

Caractéristiques sociales des locataires de l'Office en 2018

↗ 26 % Familles monoparentales

↗ 18 % Ressources < 20 % du plafond

= 35 % En emploi

↘ 3,66 % Taux d'impayés

↘ 20 % Retraités

Une Charte d'Attribution des Logements

Afin de communiquer clairement les conditions d'accès à son patrimoine aux demandeurs de logements et à ses partenaires, Habitats de Haute-Alsace a élaboré une Charte d'Attribution des Logements, qui détaille 5 engagements de l'Office sur ce sujet :

1. **Accueillir** les ménages en favorisant la cohésion et la mixité sociale,
2. **Orienter** les ménages à chaque étape de leur demande de logement,
3. **Garantir** la transparence du processus d'attribution des logements,
4. **Accompagner** les locataires dans leurs parcours résidentiels et prendre en compte les problématiques liées au vieillissement et au handicap,
5. **Être proche** des demandeurs.

Cette Charte est remise aux demandeurs de logement et consultable sur le site internet de l'Office.

Vacance

Vacance globale : **247** logements (2,9 % du parc).
Médiane nationale 2017 : 5 %
Médiane Haut-Rhin 2017 : 3,70 %

Vacance commerciale : **136** logements (1,6 % du parc) dont vacance de plus de 3 mois : 54 logements

Vacance technique : **81** logements (1 % du parc)

Vacance stratégique : **30** logements (0,4 % du parc)

La vacance technique est en légère augmentation (+ 33 %), en raison notamment du nombre croissant de logements dégradés à la libération et du temps nécessaire à leur remise en état avant relocation. La hausse est également liée à la prise en compte dans les statistiques des logements vides dans les groupes en cours de réhabilitation.



Enquête de satisfaction nouveaux entrants

Afin de mesurer le degré de satisfaction des locataires nouveaux entrants, Habitats de Haute-Alsace leur adresse une enquête après trois mois de présence dans leur logement.

En 2018, 90 % des locataires nouveaux entrants se sont déclarés satisfaits de l'Office, soit 1 point de plus qu'en 2017.

Ils sont par ailleurs 93 % à préciser qu'ils recommanderaient Habitats de Haute-Alsace à des proches.

Les taux de satisfaction par grande thématique :

Thème	Taux de satisfaction
Accueil et disponibilité du personnel	96 %
Traitement de la demande	93 %
Vie dans l'immeuble	87 %
Qualité du logement	78 %
Information	94 %

Des États des lieux dématérialisés

Depuis le mois de mai 2018, l'Office a opté pour un système d'états des lieux dématérialisés, qui sont désormais réalisés sur tablettes et automatiquement enregistrés dans le système d'information. Gain de temps, économies de papier, possibilités d'enregistrer des photos, les avantages sont nombreux !

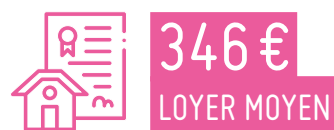
Après une phase de test réalisée sur l'agence de Guebwiller, la solution a été déployée agence par agence et l'ensemble des correspondants de sites formés à son utilisation.

Comment ça fonctionne ?

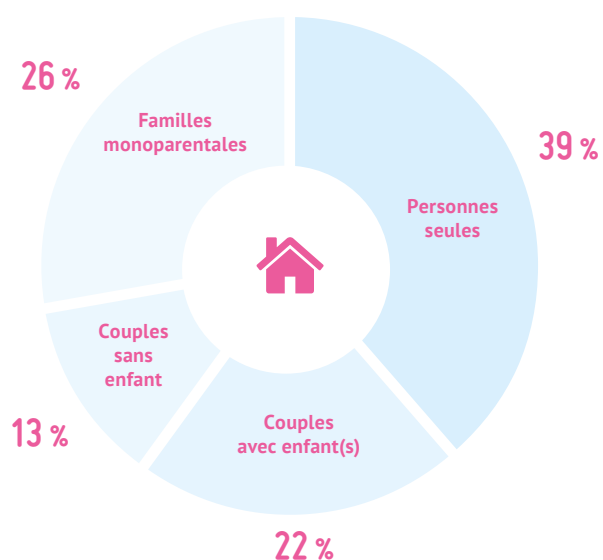
Que ce soit pour un état des lieux d'entrée ou de sortie d'un logement, le correspondant de site renseigne l'ensemble des éléments réglementaires directement sur sa tablette et peut si besoin y ajouter des photographies, qui permettent d'objectiver l'état d'un logement ou d'un équipement. À l'issue de l'état des lieux, le locataire et le correspondant de site signent électroniquement le document, qui ne sera alors plus modifiable. L'état des lieux réalisé est ensuite automatiquement basculé dans le système d'information de l'Office et envoyé par mail au locataire (ou imprimé et envoyé par courrier au locataire si ce dernier ne dispose pas d'adresse mail).

Loger

1.



Situation familiale

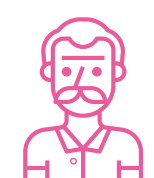


Âge du signataire du bail

Âge moyen du chef de famille

53 ans

33 % des locataires sont présents depuis **plus de 10 ans** et **9 %** depuis **plus de 30 ans**



Ressources et emploi



Renouvellement de la certification Qualibail et axes d'amélioration



Depuis 2017, Habitats de Haute-Alsace est certifié QUALIBAIL® par l'Afnor pour ses activités de gestion locative.

Le référentiel QUALIBAIL® comprend **6 engagements** et **28 sous-engagements** qui garantissent un service de qualité depuis l'accueil des demandeurs de logement jusqu'à leur départ.

Pour Habitats de Haute-Alsace, la certification QUALIBAIL® poursuit un triple objectif :

- **Améliorer le niveau de service** rendu aux clients-locataires,
- **Rendre visible** auprès des locataires et partenaires notre mobilisation autour de la qualité en créant une relation de confiance,
- **Améliorer la performance de l'entreprise**, donner du sens à nos actions et créer une véritable culture de service.

Ce référentiel et ses engagements constituent un axe stratégique majeur pour Habitats de Haute-Alsace. Les extraits du bilan Qualibail pour l'année 2018 sont consultables en ligne sur le site internet de l'Office.

En 2018, Habitats de Haute-Alsace a élaboré avec les représentants des locataires un référentiel propreté qui sera mis en œuvre en 2019. Objectifs de ce référentiel :

- **Impliquer** les équipes de terrain,
- **Partager** les attendus en termes de propreté,
- **Mener des actions ciblées** sur les groupes identifiés comme prioritaires en vue d'une amélioration durable de la propreté,

Afin d'améliorer le suivi des interventions techniques réalisées dans le cadre du contrat multiservices Sérénis, une plateforme informatique de suivi sera mise en place au 1^{er} semestre 2019.

Gestion des demandes et réclamations

8 452 demandes et réclamations ont été enregistrées en 2018 (204 de moins qu'en 2017)

dont **+ de 80 %** liées à des interventions techniques et **5 %** liées à des troubles du voisinage.

délais de prise en compte des demandes

1,3 jour pour une demande verbale (téléphone, visite...)

1,5 jour pour une demande écrite (courrier, mail...)

Vente HLM

Habitats de Haute-Alsace développe depuis plusieurs années une politique de vente de logements 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.

Suite à l'impact de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), la vente HLM est devenue un enjeu fort pour dégager de nouvelles ressources et permettre à l'Office de maintenir ses capacités de développement.

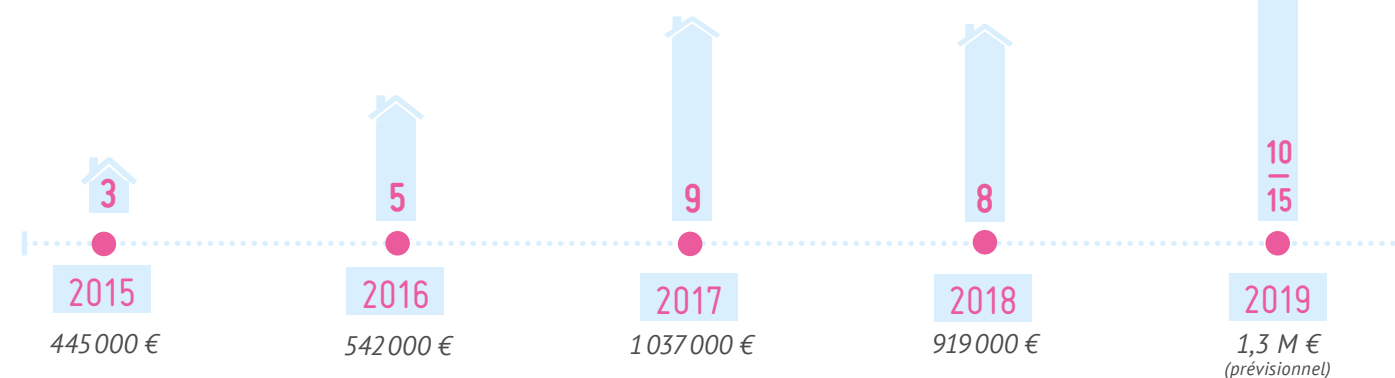
Afin d'augmenter le niveau des ventes, le Conseil d'administration de l'Office a décidé d'élargir le périmètre des mises en vente. Pour ce faire, un audit interne a été mené fin 2018 dans le cadre de l'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine et a permis d'identifier de nouveaux groupes à vendre et d'établir un plan de commercialisation pour la période 2019-2024.

En 2018, sur les 8 logements vendus, tous l'ont été à des locataires d'Habitats de Haute-Alsace.

« Cet audit a permis de disposer d'un état des lieux très précis du patrimoine, sur la base duquel nous pouvons bâtir une stratégie de vente Hlm ambitieuse et réfléchie. Nous prévoyons ainsi la vente de 10 à 15 biens par an de façon à dégager un résultat net de 1 à 1,5 millions d'euros annuel. »

Jean-Simon Lizzi,
Chargé des ventes et des copropriétés chez Habitats de Haute-Alsace

Nombre de logements Hlm vendus et prix de vente



Bon à savoir



Dans le cadre de la vente HLM, les locataires en place bénéficient d'une minoration de **-10 %** sur le prix de vente arrêté et les autres locataires de l'Office de **-5 %**



Pour les logements libres, la priorité est donnée pendant **2 mois** à tous les locataires du parc HLM



Depuis 2019 et sur les communes SRU, le parc vendu reste comptabilisé comme logement social pendant **10 ans** au lieu de 5 ans auparavant

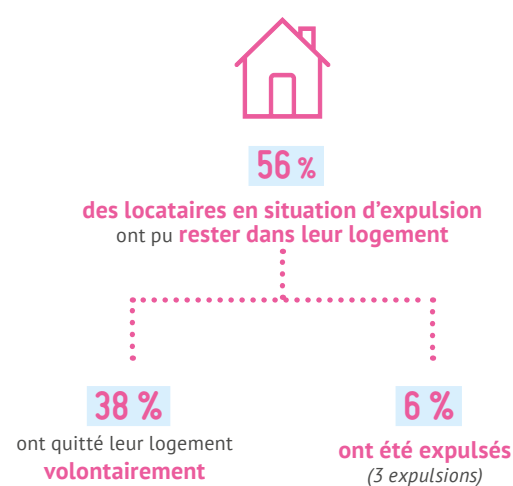
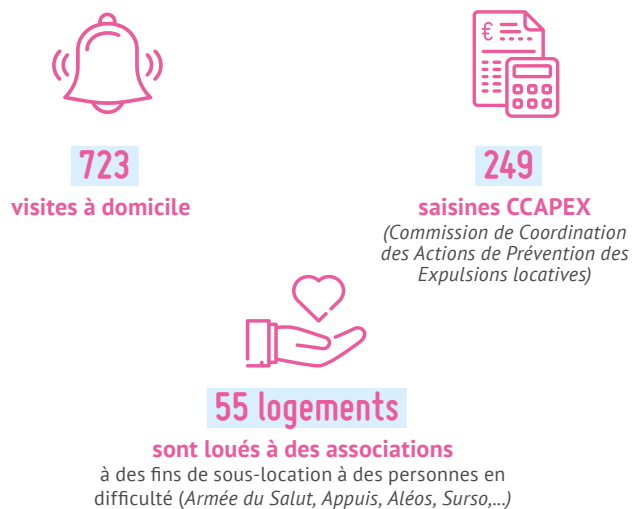
Accompagner

1.

Accompagner les locataires les plus fragiles

Depuis 2017, Habitats de Haute-Alsace a structuré son service d'action sociale de façon à être au plus près des locataires en difficulté et de les accompagner efficacement. Deux conseillères sociales assurent ainsi des permanences deux jours par semaine en agences et se déplacent également si besoin au domicile des personnes.

Les chiffres clés 2018



Contenir les impayés de loyers

La politique d'accompagnement social des locataires mise en place dès les premiers signes de difficultés de paiement a permis de contenir le **taux d'impayés global à 6,1 %** des loyers et charges sur l'année (locataires présents et partis), soit une baisse de 5,9 % par rapport à 2017 (médiane nationale à 7,90 %).

Le Conseil d'administration de l'Office a également appliqué pour la 3^e année consécutive le gel des loyers dans un souci de préservation du pouvoir d'achat des locataires du parc social.

Face à la paupérisation croissante des nouveaux entrants (74 % ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds de ressources pour l'accès au parc social), les équipes de l'Office sont mobilisées au quotidien afin d'accompagner, suivre et proposer des solutions aux locataires débiteurs.



Les impayés en chiffres



Mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)

Le dispositif de Réduction de Loyer de Solidarité entré en vigueur en février 2018 dans le cadre de la loi de Finances a nécessité une formation des collaborateurs et une communication ciblée à l'attention des locataires.

« Si la RLS est entrée en vigueur en février 2018, sa mise en place opérationnelle s'est faite sur les quittances du mois de juin pour les locataires dépendant de la CAF et du mois de juillet pour les locataires MSA, avec un effet rétroactif depuis février. Les quelques 3 300 locataires concernés ont été destinataires d'un support leur expliquant en détail le dispositif, mais ils n'avaient aucune démarche à effectuer » Magda Guira, Chargée de quittancement à l'Office.

Depuis sa mise en application, la RLS se traite de façon identique aux APL, selon un fichier fourni directement par la CAF.



Les aides au logement en chiffres

Parmi les locataires d'Habitats de Haute-Alsace,

52,7% bénéficient d'une Aide Personnalisée au Logement (ALF, ALS OU APL)

d'un montant moyen de **210 € / mois**

Les allocations logement (APL/AL) couvrent ainsi **32,2%** du total des loyers perçus par l'Office.

Réduction de Loyer de Solidarité ce qu'il faut retenir

LE PRINCIPE

La RLS est une réduction de loyer imposée par le Gouvernement et appliquée aux locataires dont les ressources sont situées sous un certain plafond. Cette réduction se calcule notamment en fonction de la composition familiale et s'accompagne d'une baisse de l'APL.

Exemple :

- 27,74 € de baisse de loyer
- 27,19 € de baisse d'APL* (98% de la RLS)
- = **0,55€** de gain financier pour le locataire

LE CALCUL

Le calcul du montant de la RLS est effectué par la CAF ou la MSA pour les ménages APLisés (la très grande majorité des situations).

*Pour les ménages non APLisés concernés par la RLS, le calcul sera effectué directement par HHA.

LE CALENDRIER

La RLS est entrée en vigueur le 1^{er} février 2018, mais la mise en place opérationnelle se fera sur la quittance du mois de juin avec un effet rétroactif pour les mois de février à mai 2018.

Vous n'avez aucune démarche à effectuer.

Situation familiale	Les plafonds de ressources mensuelles		Montant max mensuel RLS	
	zone 2*	zone 3*	zone 2*	zone 3*
1 personne	846 €	820 €	27,74 €	26 €
2 personnes	1 032 €	998 €	33,95 €	31,52 €
2 personnes + 1 enfant	1 316 €	1 276 €	38,2 €	35,34 €
2 personnes + 2 enfants	1 567 €	1 521 €	43,76 €	40,40 €
2 personnes + 3 enfants	1 924 €	1 858 €	49,32 €	45,46 €
2 personnes + 4 enfants	2 221 €	2 148 €	54,88 €	50,52 €
3 personnes	263 €	245 €	5,56 €	5,06 €

*Zone 2 : Baldersheim, Brunstatt, Buschwiller, Didenheim, Habsheim, Hégenheim, Héringue, Huningue, Illzach, Kingersheim, Lutterbach, Morschwiller-le-Bas, Mulhouse, Pfattatt, Pulversheim, Richwiller, Riedisheim, Rixheim, Ruelisheim, Saint-Louis, Sausheim, Staffelfelden, Village-Neuf, Wittelsheim, Wittenheim.
*Zone 3 : toutes les autres communes du département du Haut-Rhin.

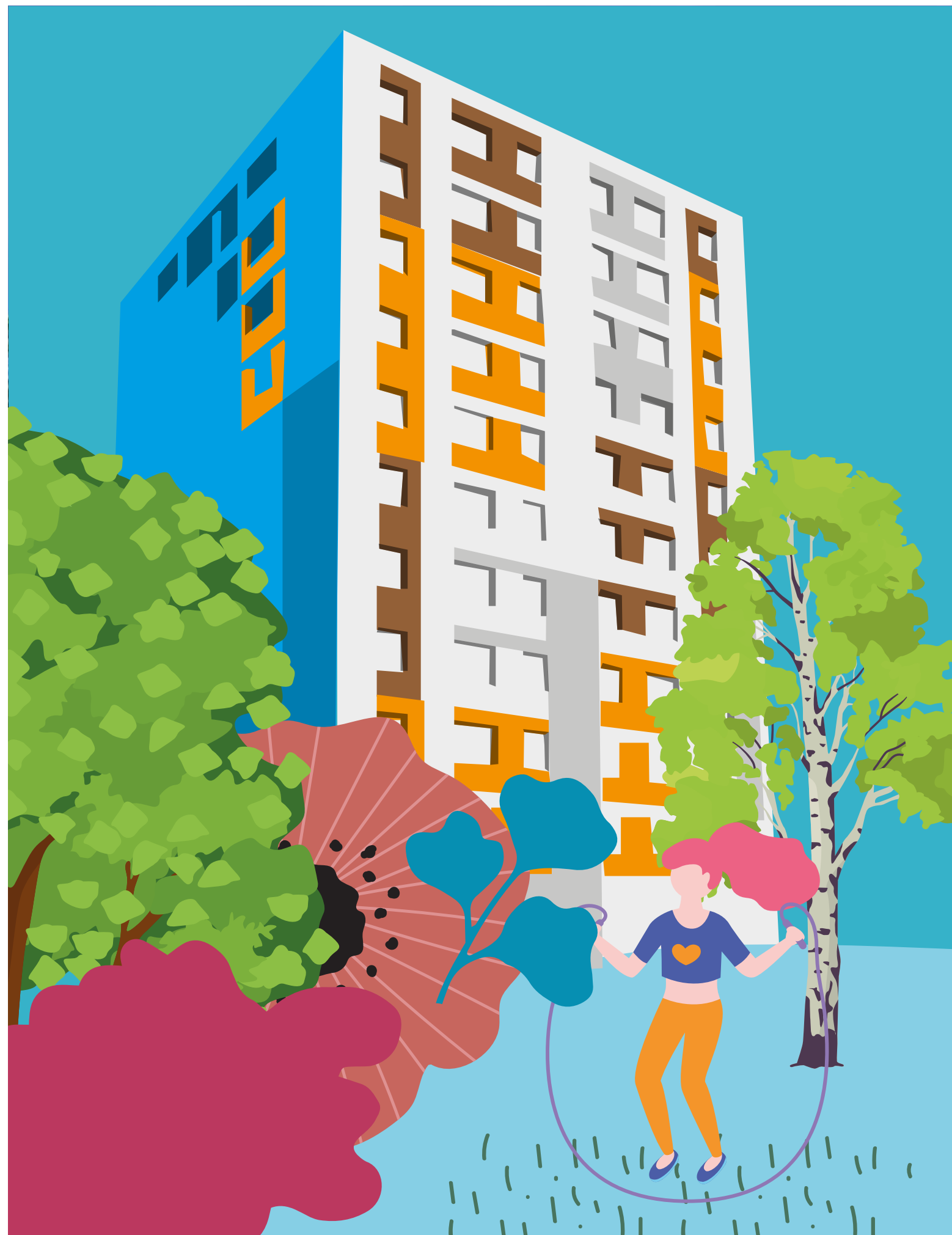
Une question ?
N'hésitez pas à nous contacter au 03 89 22 93 70

www.hha.fr



2

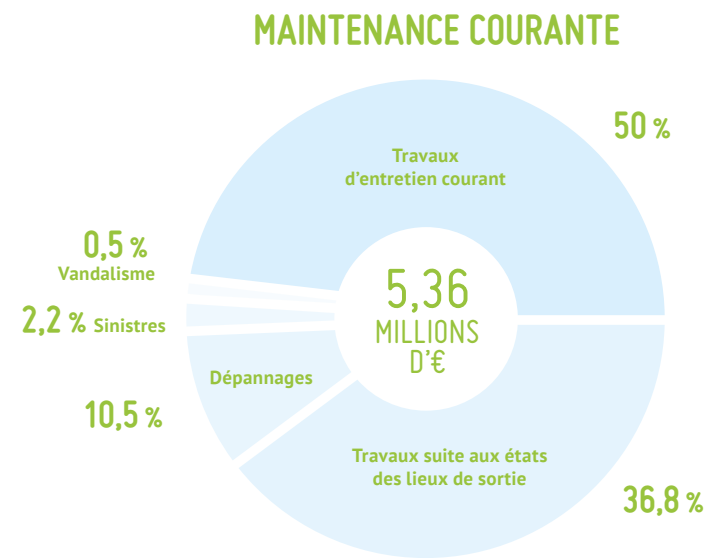
Entretenir
et réhabiliter
le patrimoine



Maintenance et entretien du patrimoine 2.



9,36 MILLIONS D'€
INVESTIS EN 2018



3,4 M€

en travaux de gros entretien et d'amélioration



335 K€

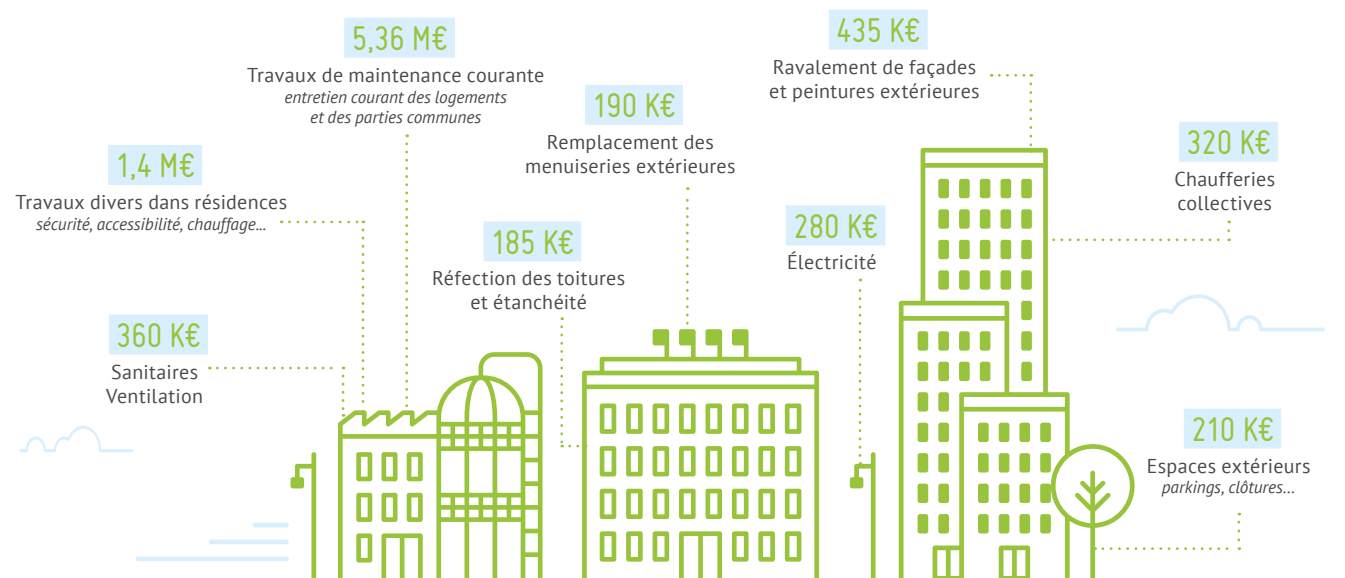
en contrats de maintenance ascenseurs, chaufferies collectives, sécurité incendie...



273 K€

en travaux d'entretien et d'amélioration des Casernes de Gendarmerie

Principaux travaux réalisés



Une nouvelle jeunesse pour les Résidences-Autonomie d'Illfurth et Colmar!

Pour répondre aux attentes de la loi liée à l'adaptation de la société au vieillissement, Habitats de Haute-Alsace a opéré en 2017 le transfert de gestion à l'APALIB de 3 résidences pour personnes âgées à Illfurth et Colmar. L'Office, qui reste propriétaire des bâtiments, a souhaité accompagner ce transfert de gestion par d'importants travaux qui ont été réalisés en 2018. Ces travaux, d'un investissement de 900 000 € visaient notamment à renforcer l'attractivité et la fonctionnalité des 3 résidences (accessibilité, remplacement des baignoires par des douches, installation de kitchenettes...)



Ravalement de façades: avant/après

Résidence Schumann à Huningue: pour le ravalement de façade de cette résidence, Habitats de Haute-Alsace a fait appel à une coloriste. Un résultat haut en couleur, qui a donné une toute nouvelle image au bâtiment.



Saint-Louis: Une nouvelle Gendarmerie en 2020

Dans le cadre de sa mission d'entretien et de gestion de casernes de Gendarmerie sur le département du Haut-Rhin, Habitats de Haute-Alsace a entrepris la réhabilitation complète et l'extension de la caserne de Gendarmerie de Saint-Louis. Objectifs principaux: améliorer les conditions d'accueil du public et les conditions d'hébergement des Gendarmes.

En concertation avec les représentants de la Gendarmerie, le Conseil départemental et les élus locaux, Habitats de Haute-Alsace a donc construit un projet sur-mesure comprenant la restructuration complète du bâtiment existant ainsi que la construction d'un nouveau bâtiment destiné à accueillir 8 nouveaux logements de fonction. Les travaux, qui ont débuté à l'été 2018 devraient s'achever début 2020.

Maître d'œuvre : Jacques Ringenbach



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 2018, 82 % des locataires interrogés se sont déclarés satisfaits de cette prestation.

Les prestations de ce contrat d'entretien sont assurées par la société Alsace Home Services sur tout le département, ce qui a représenté **21 290 interventions** en 2018, dont **12 651 interventions dépannage** et **8 639 visites annuelles**. En 2019, les interventions réalisées dans le cadre de ce contrat d'entretien pourront être suivies par les équipes de l'Office via une plateforme informatique « Intent technologies ».

Déploiement de la fibre optique: 25% des résidences raccordées!

Dans le cadre du plan Très Haut Débit porté par la Région Grand Est et le Conseil départemental du Haut-Rhin, Habitats de Haute-Alsace a entrepris le raccordement à la fibre optique de l'ensemble de son patrimoine. Objectif: que tous les locataires puissent être connectés à l'Internet très haut débit d'ici 2022, comme le prévoit le plan régional, en commençant par les communes les moins bien desservies en débit Internet!

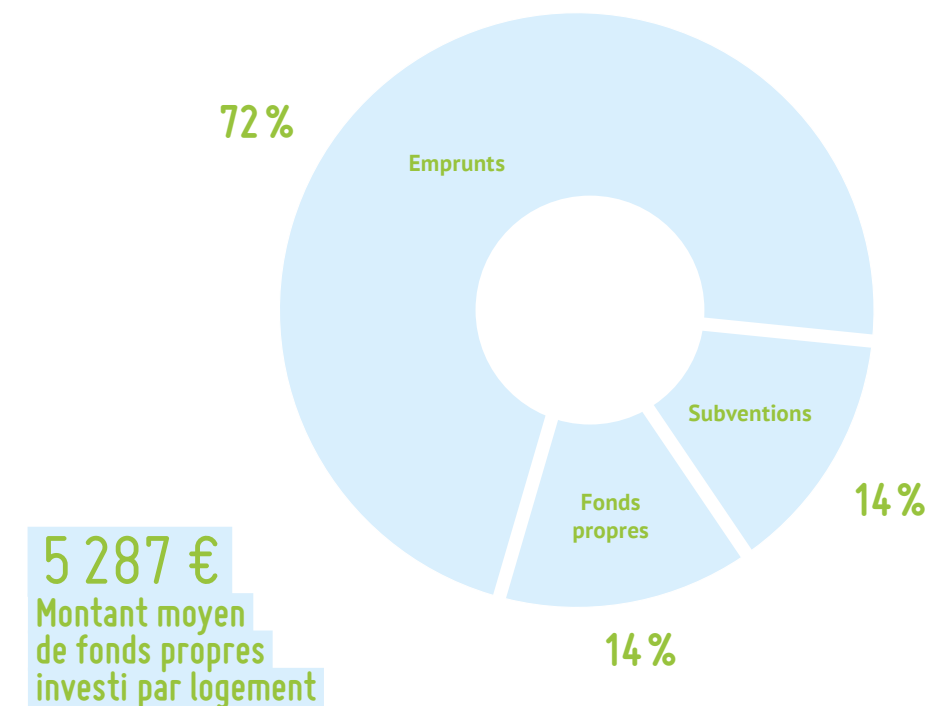
Avec un patrimoine de près de 400 résidences, réparties sur 110 communes, le chantier de déploiement de la fibre optique est un enjeu de taille pour Habitats de Haute-Alsace et ses locataires. Fin 2018, 25 % des résidences étaient d'ores et déjà raccordées à la fibre optique, sur plus de 30 communes.



Réhabilitation du patrimoine ancien

2.

6,8 MILLIONS D'€
INVESTIS EN 2018



275
logements réhabilités
(6 résidences)



503
logements mis en chantier



88,1 %
des logements familiaux construits avant 1980 réhabilités

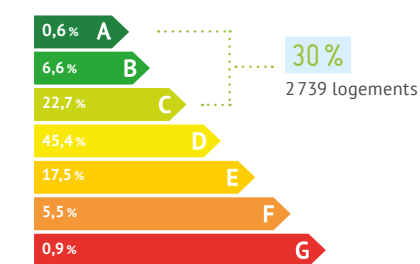


288
logements prévus pour 2019
livraisons prévisionnelles

Niveau de performance énergétique des bâtiments de l'Office

Étiquette énergie

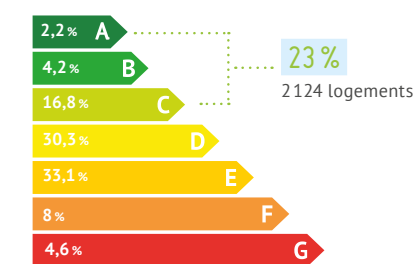
(consommation d'énergie primaire):



Sans étiquette : 0,8 %

Étiquette climat

(quantité de gaz à effet de serre émise):



Sans étiquette : 0,8 %

Réhabilitations 2018



Résidence pour personnes âgées Ste Anne à Ensisheim

Composition : 58 F1 et 1 F4

Loyers après travaux : 210 € (F1)

Principaux travaux réalisés : réfection complète des salles de bain afin d'améliorer l'accessibilité et la sécurité pour les locataires

Maître d'œuvre : Cerebat

Investissement : 1 M€



Résidence Nonnenbruch à Lutterbach

Composition : 24 logements du F3 au F4

Loyers après travaux : de 335 € (F3) à 380 € (F4)

Principaux travaux réalisés : réfection complète de la couverture, pose d'une isolation thermique par l'extérieur, remplacement des fenêtres et remise en peinture des parties communes et des façades et installation d'une chaufferie centralisée au sous-sol avec deux chaudières au gaz naturel à condensation.

Maître d'œuvre : HBI

Investissement : 1,4 M€



Résidence Breilmatt à Guebwiller

Composition : 88 logements du F1 au F5

Loyers après travaux : de 218 € (F2) à 440 € (F5)

Principaux travaux réalisés : isolation, remplacement des fenêtres et des portes-fenêtres, installation d'une chaufferie gaz centralisée, remise en peinture des salles de bain, des WC et des cages d'escalier, mise aux normes de la sécurité incendie...

Maître d'œuvre : MGD Architecture

Investissement : 4,2 M€



Résidence Grand Rue à Algosheim

Composition : 19 logements du F2 au F4

Loyers après travaux : de 304 € (F2) à 541 € (F4)

Principaux travaux réalisés : isolation thermique par l'extérieur, isolation des combles et rénovation des murs en ossature bois. Remplacement des portes d'entrée, des garde-corps des escaliers et des balcons.

Maître d'œuvre : IMAEE

Investissement : 755 K€



Résidence Winkelmat à Soultz

Composition : 33 logements du F1 au F5

Loyers après travaux : de 255 € (F1) à 462 € (F5)

Principaux travaux réalisés : remplacement de la couverture, isolation, fermeture des loggias, mise en place d'un système de ventilation.

Maître d'œuvre : Valente

Investissement : 1 M€



Résidence Les Fleurs à Illzach

Composition : 52 logements du F3 au F4

Loyers après travaux : de 327 € (F3) à 366 € (F4)

Principaux travaux réalisés : isolation, étanchéité de la toiture, remplacement des fenêtres, mise en place d'un système de ventilation.

Maître d'œuvre : Vito conseils

Investissement : 753 K€

Plan de réhabilitation 2019-2024



Afin de prendre en considération le nouveau contexte lié à la loi de finances 2018 et à la loi ELAN, une remise à plat des opérations d'investissement sur le patrimoine pour les 5 prochaines années a été réalisée en 2018 par la Direction des Investissements et du Patrimoine.

Un nouveau programme de travaux a été élaboré par les différents services de l'Office afin de cibler au mieux les groupes d'habitations nécessitant prioritairement des interventions techniques lourdes pour la période 2019-2024.

Le programme d'intervention s'est construit en tenant compte des critères ci-dessous, qui ont été définis avec le souhait d'aller au-delà des simples considérations techniques :

Sécurité des personnes et du patrimoine

Diminution des charges locatives

Précarité énergétique

Attractivité des bâtiments

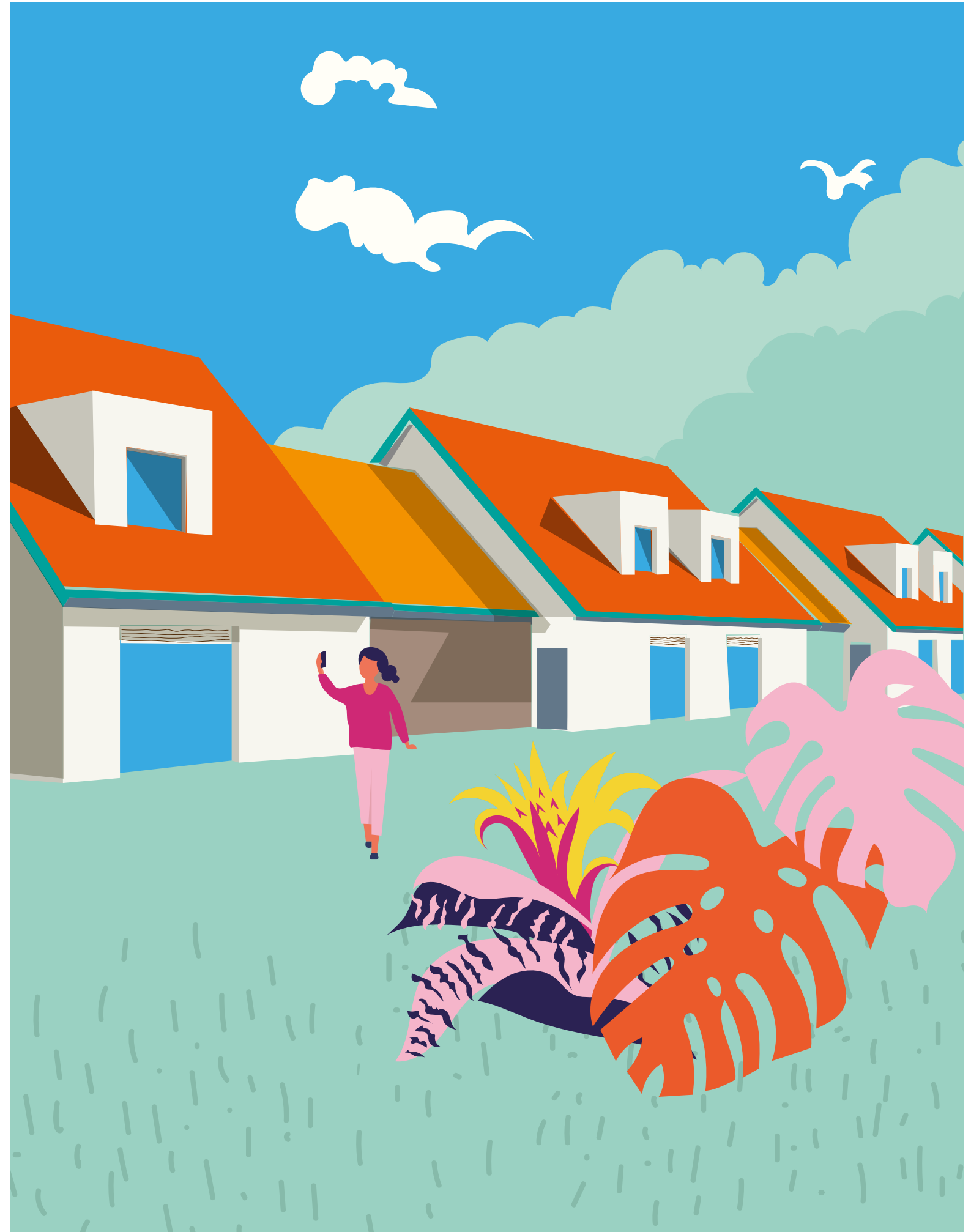
Adaptation du parc au vieillissement de la population

Compte pour 2/3 dans la décision



3

Construire
de nouveaux
logements



Construire de nouveaux logements

3.

78 LOGEMENTS LIVRÉS
DONT 32 DÉDIÉS AUX SÉNIORS



40
PLAI



33
PLUS



5
PLS

64 %
des logements livrés situés
en commune SRU

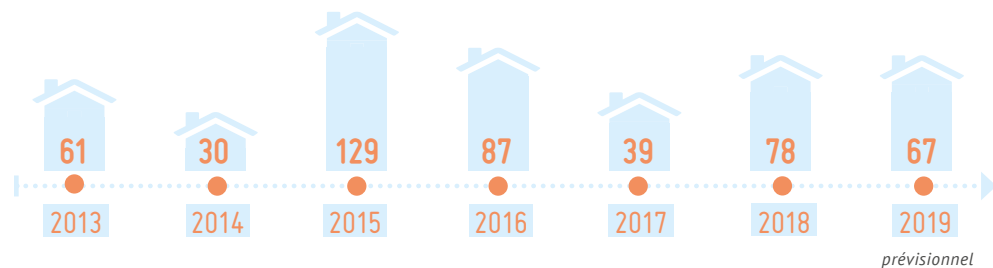
74
logements financés
(agréments reçus) dont 58 %
de PLUS et 36 % de PLAI

49
logements mis en chantier dont
12 dédiés aux Séniors pour répondre aux enjeux
démographiques actuels et à venir

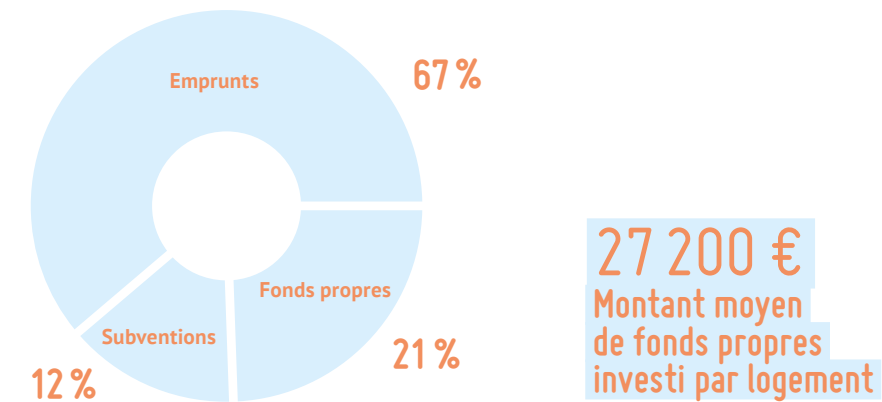
Les livraisons 2018



Évolution du nombre de logements livrés



Financement des opérations de construction en 2018



Premiers programmes en accession sociale à la propriété

Dès les premières annonces gouvernementales liées au projet de **Loi de Finances 2018** et aux pertes de ressources liées à la baisse des loyers et des APL souhaités par l'État, Habitats de Haute-Alsace a pris les devants pour diversifier ses activités et générer de nouvelles recettes.

Le Conseil d'Administration de l'Office a ainsi validé en février 2018 le développement d'une nouvelle activité : l'accession sociale à la propriété. Fort d'une expérience reconnue et éprouvée dans la construction de logements locatifs, il a été décidé de développer cette activité avec un objectif prévisionnel de production de **20 à 30 logements neufs par an**, en privilégiant la formule location-accession (Prêt Locatif Social Accession - PLSA).

Le premier programme en accession sociale a été lancé fin 2018 en partenariat avec le promoteur Carré de l'Habitat à Biesheim. Baptisé « Les Carrés Rosalia », il se compose de 8 Duplex-Jardin® mis en vente à partir de **184 600 €**.

Un second programme de lotissement mêlant locatif social et accession à la propriété a également été lancé fin 2018 à Staffelfelden, avec la mise en vente de **17 terrains à bâtir**. Des maisons individuelles (T3 et T4) y seront proposées en location-accession dès 2019.



Soutien aux communes SRU



IXO Architecture

Construction d'une résidence de 24 logements à Village-Neuf

Dans le cadre d'une déclaration d'intention d'aliéner (DIA), Habitats de Haute-Alsace a acquis en 2018 un terrain de 2 221 m² à Village-Neuf. Objectif du projet : construire une résidence de **24 logements** (F2, F3, F4), sur cette commune SRU carencée. Pour ce programme, Habitats de Haute-Alsace candidate à l'appel à projet E+C- lancé par la Caisse des Dépôts et l'Union Sociale pour l'Habitat. Les travaux de construction de la résidence devraient démarrer fin 2019.



Acquisition d'une résidence de 37 logements à Rixheim

Suite à une consultation lancée par la SNI Nouveau Logis de l'Est en 2018, Habitats de Haute-Alsace s'est porté acquéreur d'une résidence de **37 logements** à Rixheim. Cette résidence, construite en 1995 est située à proximité directe de la gare SNCF, du centre-ville et de toutes les commodités. La présence de 37 garages facilite également le stationnement des résidents.

La résidence a été entretenue régulièrement, mais l'Office a toutefois décidé de lancer différents travaux d'amélioration qui seront effectués en 2019 : réfection de l'étanchéité, ravalement des façades, rénovation du système de chauffage électrique, réfection des clôtures.

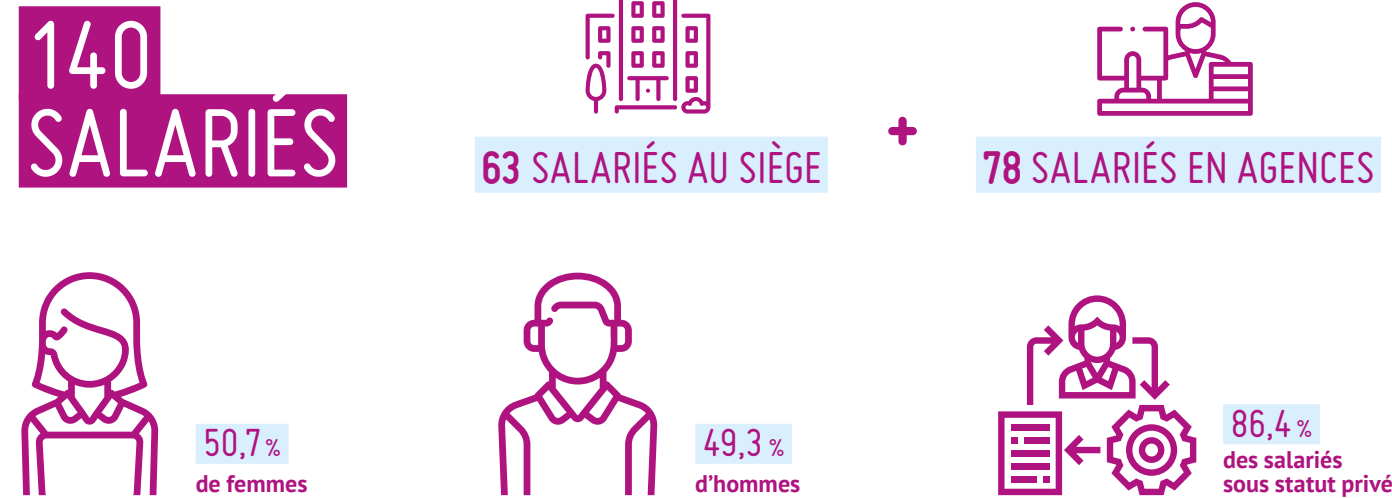
4

Valoriser et accompagner
les ressources humaines



Valoriser et accompagner les ressources humaines

4.

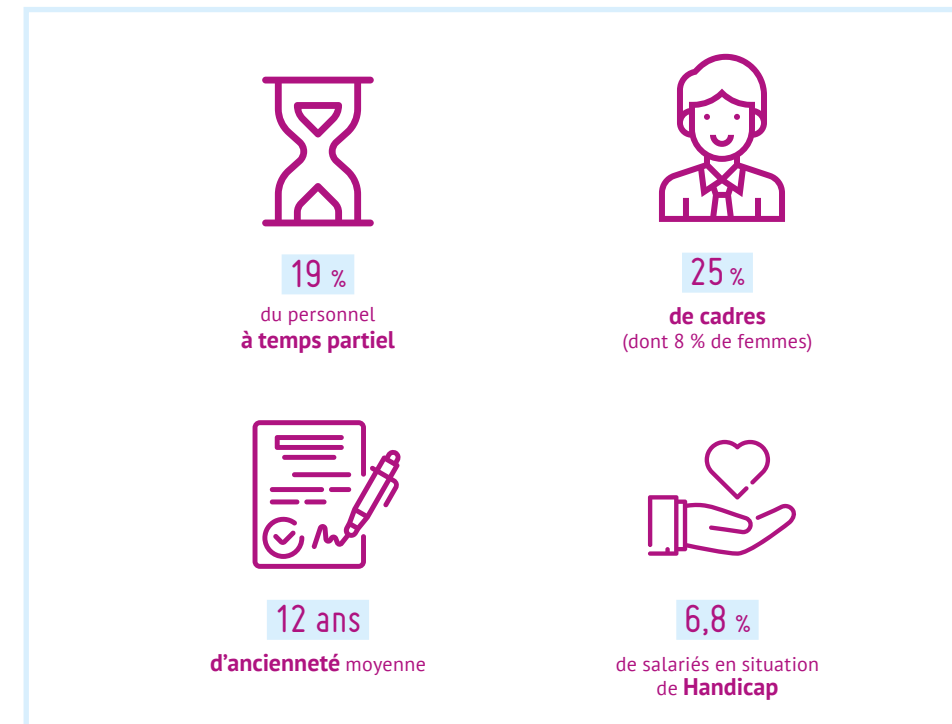


Les recrutements 2018

9 PERSONNES RECRUTÉES EN CDI
dont 3 créations de postes, 6 remplacements suite à un départ



Les métiers de l'Office



Une formation à l'accession sociale en MOOC

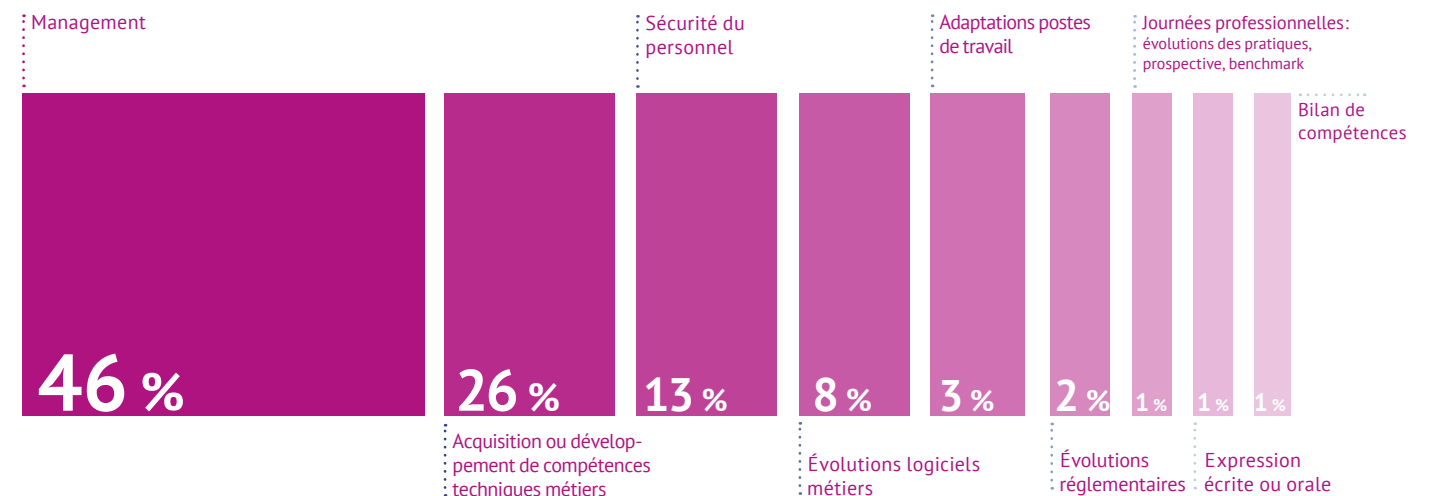
Afin d'accompagner les équipes dans le développement de l'accession sociale à la propriété, les Directions des Ressources Humaines et des Investissements et du Patrimoine ont travaillé de concert pour proposer une formation sur-mesure aux 17 collaborateurs impactés par cette nouvelle activité. Cette formation a été proposée sous forme de MOOC, c'est-à-dire d'une formation en ligne, qui a été suivie sur deux ½ journées. Cette formation a permis à tous les collaborateurs concernés par la mise en place de l'accession sociale de suivre ensemble le MOOC et d'échanger ainsi en direct sur les implications de cette nouvelle activité dans leur métier.

Former les collaborateurs et développer leurs compétences

La formation des collaborateurs demeure une priorité pour l'Office. En consacrant 2,56 % de sa masse salariale à la formation en 2018 (obligation légale : 1 %), Habitats de Haute-Alsace a mis en place un plan de formation ambitieux, construit en lien direct avec ses enjeux stratégiques du moment et les besoins individuels identifiés lors des entretiens annuels d'évaluation.



Plan de formation par typologie de formations



Un parcours d'intégration sur-mesure pour les nouveaux collaborateurs



Si une attention particulière a depuis longtemps été portée à l'accueil d'un nouveau collaborateur au sein d'Habitats de Haute-Alsace, l'Office a souhaité en faire un axe d'amélioration et y consacrer un chantier dédié dans son projet d'entreprise, Cap 2018.

De nombreuses actions avaient d'ores et déjà été mises en place pour faciliter l'arrivée d'un nouveau collaborateur à l'Office: visite du patrimoine, formation « culture professionnelle dans le milieu de l'habitat », livret d'accueil et de bienvenue...

Il s'agissait de compléter le parcours d'intégration existant et de le systématiser, quelle que soit la direction de rattachement du nouveau collaborateur. Chaque parcours est élaboré « sur-mesure » avec le N+1 et adapté aux besoins de la fonction du nouveau salarié.

L'accompagnement du hiérarchique est ensuite primordial tout au long du parcours, qui s'étalera jusqu'à la fin de la période d'essai.

Si le parcours d'intégration consiste bien évidemment à donner les outils nécessaires à la maîtrise de son nouveau poste, il permet également, et surtout, de donner du sens et une vision globale de l'entreprise.

« C'était mon premier véritable parcours d'intégration en entreprise et j'ai trouvé ça idéal pour un nouvel arrivant, je me suis senti vraiment accueilli. Prendre le temps de rencontrer et d'échanger avec des personnes du Siège, des agences, mais également avec le Directeur Général permet de comprendre rapidement le fonctionnement de l'entreprise et donc de s'intégrer plus rapidement. »

Éric de Sousa,
Conducteur d'Opérations recruté en 2018

Co-construction d'une Charte Managériale



La Charte managériale a été présentée par chaque manager à ses équipes et plusieurs sessions de formations ont été organisées tout au long de l'année 2018 pour accompagner les managers dans l'évolution de leurs pratiques managériales.

En consacrant **46 % des formations** en 2018 à l'évolution des pratiques Managériales, l'Office a clairement fait le choix de faire de cet enjeu une priorité. A l'heure de profonds changements dans le modèle économique et social des bailleurs sociaux, renforcer les compétences managériales est en effet apparu comme un puissant levier d'amélioration du fonctionnement de l'Office, qui permettra d'aborder sereinement les changements à venir.

Sur la base de l'enquête Qualité de Vie au Travail réalisée en 2017 et des retours formulés par les salariés, le Groupe des Managers de l'Office a élaboré en 2018 une Charte Managériale, qui formalise les **14 engagements** que chaque manager prend vis-à-vis de lui-même et de ses équipes afin de développer des relations de travail constructives au service du développement de l'Office.

Outil de progrès, la Charte Managériale a été élaborée autour de l'affirmation de trois postures managériales, identifiées comme prioritaires au regard des résultats des enquêtes menées en interne, à savoir :



> LA CONFIANCE

> L'AUTONOMIE

> LA RESPONSABILITÉ

Élection du nouveau Comité Social et Économique



Fin 2018, l'ensemble du personnel d'Habitats de Haute-Alsace a été amené à élire les membres du Comité Social et Économique, nouvelle instance qui a fusionné les instances représentatives du personnel, délégués du personnel, comité d'entreprise et comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Plus de 84 % des collaborateurs ont ainsi participé à ce scrutin pour élire les 7 titulaires et 7 suppléants qui les représenteront pour 4 ans.

Les missions du CSE

La délégation du personnel élue au CSE a pour mission d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle...

Elle contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail dans l'entreprise.

Un dialogue social constructif



En 2018, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi son ambition d'animer un dialogue social riche pour construire un système collectif répondant aux attentes des collaborateurs et aux enjeux de performance d'Habitats de Haute-Alsace. Cette ambition s'est concrétisée par la signature de 4 accords avec les délégués syndicaux portant sur les thématiques des Négociations annuelles obligatoires: politique salariale, emploi et temps de travail, l'intéressement, les modalités des élections et du fonctionnement du Comité Social et Économique (CSE).

Afin de répondre aux attentes des salariés et aux évolutions sociétales, il a également été décidé la mise en place de groupes de travail courant 2019 afin de travailler collectivement sur des sujets tels que le télétravail ou l'égalité femmes/hommes.

C2H

Construire un Changement Humain



CHARTRE MANAGÉRIALE



Les 14 engagements du Manager



+ DE CONFIANCE

- 1 J'encourage les initiatives et leurs auteurs
- 2 Je suscite et j'accueille les propositions innovantes sans préjugés
- 3 J'accompagne la mise en œuvre de l'innovation en acceptant le droit à l'erreur
- 4 Je laisse mes collaborateurs agir sans exercer un contrôle excessif
- 5 J'évalue les résultats sur des critères réalistes, clairs et partagés
- 6 Je suis soucieux de mettre en avant mes collaborateurs et de les valoriser



+ D'AUTONOMIE

- 7 Je définis le cadre d'intervention et les modalités de rendu-compte
- 8 Je délègue à mes collaborateurs ce qui relève de leurs compétences
- 9 Je n'interfère pas dans le travail de mes collaborateurs et respecte le cadre convenu
- 10 Je veille à diffuser et à partager les informations utiles à mes collaborateurs

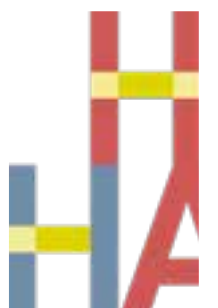


+ DE RESPONSABILITE

- 11 J'explique les décisions que je prends et je les assume
- 12 Je favorise l'esprit d'équipe et participe à la bonne ambiance de l'entreprise
- 13 Je partage et je relaie les informations stratégiques
- 14 Je prends en compte les impératifs liés aux métiers de mes collaborateurs et de l'ensemble de mes collègues



Cette Charte Managériale a été élaborée en cohérence avec les quatre valeurs de l'Office que sont la solidarité, le respect, le professionnalisme et l'innovation.



5

Être éco
et socialement
responsable



Être éco et socialement responsable

3.

Agir pour le développement économique local

Acteur important de l'économie locale, notamment à travers ses activités patrimoniales, Habitats de Haute-Alsace a travaillé en 2018 avec plus de 172 fournisseurs dans le cadre de marchés publics pour un volume de plus de 36 millions d'euros.

36,2 M€

investis dans l'économie dans le cadre de marchés publics

362

marchés attribués

7

commissions d'Appel d'Offres

80%

des investissements réalisés au profit d'entreprises régionales

Afin que les petites et moyennes entreprises puissent disposer d'une plus grande visibilité sur les marchés à passer au courant de l'année et afin de stimuler la concurrence, une liste des principaux travaux d'investissement et contrats de fournitures ou services pour lesquels un appel d'offres est programmé dans l'année en cours est consultable sur le site internet de l'Office.

Typologie des marchés passés en 2018

Type de marché	Nombre de marchés
Études	6
Contrôle technique	5
Fournitures	12
Maîtrise d'œuvre	21
Services	36
Coordination Santé Sécurité	5
Travaux	277
Total général	362

Une carte BTP obligatoire sur tous les chantiers



Dans le cadre du plan national de lutte contre le travail illégal, une carte d'identification professionnelle a été rendue obligatoire depuis le 1^{er} octobre 2017 pour tout salarié travaillant sur un chantier du BTP, quel que soit le type de statut (salariés, intérimaires, détachés, intérimaires détachés) et de contrat (CDI, CDD, apprentis).

À la demande de la Fédération Française du BTP du Haut-Rhin dont l'Office est partenaire, Habitats de Haute-Alsace a effectué un certain nombre de contrôles sur ses chantiers en cours, afin de s'assurer que tous les ouvriers présents disposaient bien de leur carte en cours de validité. Une initiative appréciée des salariés eux-mêmes, qui ont tous présenté une carte en cours de validité lors des contrôles effectués.



Soutien à l'animation culturelle et associative

Habitats de Haute-Alsace soutient depuis plusieurs années des initiatives locales portées par des associations, des communes ou des locataires : fête des voisins, événement Renc'Art de rue à Guebwiller, jardins partagés, Lafa City Tour...

Un projet de fresque sur le pignon d'une résidence de Guebwiller est à l'étude pour 2019, en partenariat avec la Galerie Orinda Lavergne. Ce projet, qui s'inscrit dans la démarche RSE de l'Office, vise à la fois à un embellissement d'un bâtiment, mais également au renforcement du bien-vivre ensemble, le projet associant pleinement les habitants (locataires Hlm et riverains) et les acteurs institutionnels du territoire (Mairie, Communauté de communes...).

Le projet, qui permettra de porter un autre regard sur le patrimoine Hlm, renforcera également l'attractivité de la commune de Guebwiller en mettant en lumière l'œuvre d'un artiste de renommée internationale.

Développer l'insertion professionnelle



Habitats de Haute-Alsace est signataire depuis 2016 d'une convention de partenariat avec la Plateforme Maison de l'Emploi du Pays de Thur Doller dans le but de développer les clauses sociales dans ses marchés publics.

Ainsi, pour les marchés dans lesquels Habitats de Haute-Alsace intègre des clauses sociales, il est exigé que l'entreprise attributaire réserve au minimum 5 % des heures de travail à un public en difficulté : demandeurs d'emploi de longue durée, jeunes sans qualification...

11 228 heures d'insertion

réalisées en 2018
(principalement à travers des prestations de nettoyage)

85 bénéficiaires

dont 75 % de femmes

À l'issue des contrats d'insertion, 2 ont trouvé un emploi en CDI, 6 personnes en CDD, 45 en contrats d'insertion et 1 en contrat d'apprentissage.

Mise en conformité avec le Règlement européen de protection des données (RGPD)

Entré en vigueur en mai 2018, le nouveau Règlement européen de protection des données oblige toute entreprise à s'engager dans une démarche vertueuse permettant de mieux protéger les données personnelles.

Quelle est la démarche d'Habitats de Haute-Alsace ?

Depuis mars 2013, l'Office a entrepris une démarche Informatique & Libertés pour se mettre en conformité avec les préconisations de la CNIL.

Un registre des traitements de données personnelles a été élaboré dès 2013 pour tous les services qui collectent des données (informatiques ou papier). Ce registre a été mis à jour en 2018 suite à l'entrée en vigueur du RGPD et permet aujourd'hui d'avoir une visibilité sur toutes les données personnelles qui circulent à l'Office, de leur collecte, à leur traitement puis à leur destruction.

Ce travail de fond a permis à l'Office d'élaborer des plans d'actions pour sécuriser ces données. Les référents RGPD ont ainsi réalisé des « fiches de traitement » pour chaque service et pour chaque « acte » nécessitant un traitement de données et le travail se poursuivra sur l'année 2019.

« L'objectif est de responsabiliser les responsables de traitement, qui doivent impérativement maîtriser la finalité du traitement de la donnée et son archivage » Marie Haffner, Déléguée à la protection des données à l'Office.

Des actions de sensibilisation à l'attention du personnel ont été organisées en 2018 et d'autres le seront en 2019 afin que l'ensemble des services (et des nouveaux arrivants) soient sensibilisés et informés sur les enjeux du RGPD, qu'il s'agisse du traitement de données personnelles de locataires, d'acquéreurs ou de salariés.

Le système d'information évoluera également afin de protéger davantage la vie privée des utilisateurs (gestion des mots de passe, installation d'un moteur de recherche et d'un navigateur garantissant la protection des données personnelles...).

Les 6 bons réflexes adoptés par l'Office

- 1 Ne collecter que les données **vraiment nécessaires**
- 2 Être **transparent**
- 3 Penser aux **droits** des personnes
- 4 Garder **la maîtrise** des données
- 5 **Identifier** les risques
- 6 **Sécuriser** des données

Favoriser la biodiversité au cœur de la ville

Depuis 2016 et en partenariat avec la Fédération des Apiculteurs du Haut-Rhin, Habitats de Haute-Alsace entretient quatre ruches au Siège de l'Office.

Plus de **110 kg** de miel ont été récoltés en 2018 et distribués à l'ensemble des collaborateurs et administrateurs de l'Office.

Le miel récolté a été primé lors du Concours des miels des apiculteurs producteurs d'Alsace :

Médaille d'or pour le miel de fleurs
Médaille de bronze pour le miel de tilleul



6

Bilan financier



Bilan financier

6.

Une gestion maîtrisée : les principaux indicateurs 2018 d'Habitats de Haute-Alsace témoignent de la rigueur de sa gestion et de sa solidité financière.

Indicateurs de gestion

Indicateurs d'exploitation

LOYERS

(hors supplément de loyer)
4 158 €/logement
soit 346 €/mois

CHARGES LOCATIVES

1 124 €/logement
soit 94 €/mois

MAINTENANCE

708 €/logement
soit 16,9 % des loyers

TAXE FONCIÈRE PROP. BATIES

292 €/logement
soit 7 % des loyers

Indicateurs de structure financière

ANNUITÉS PAYÉES

1 629 €/logement
soit 38,9 % des loyers

FONDS DE ROULEMENT

2 501 €/logement

FRAIS DE STRUCTURE

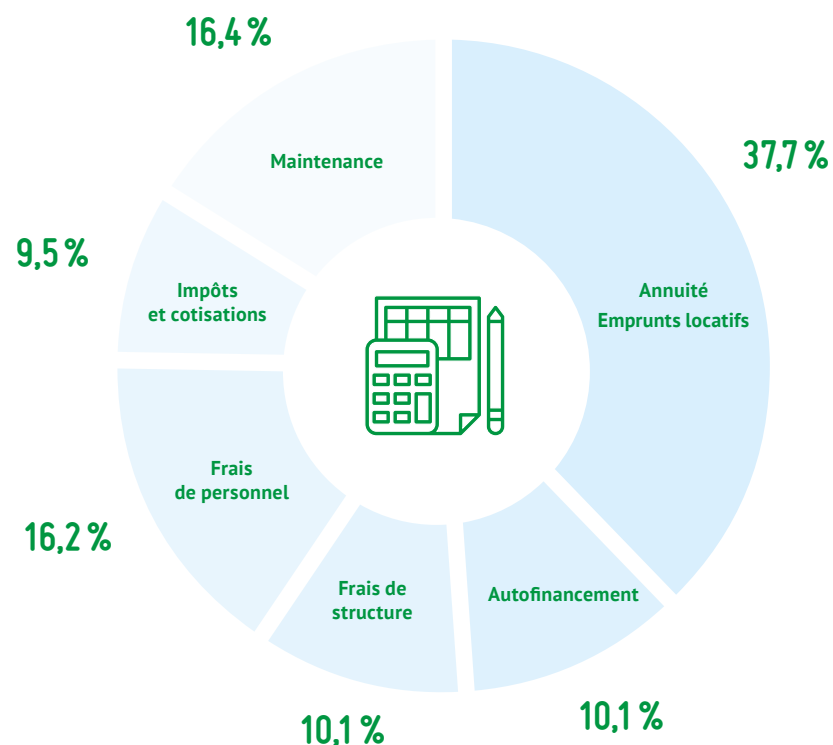
(hors CGLLS)
1 075 €/logement
soit 25,7 % des loyers

TRÉSORERIE AU 31/12/2018

3 292 €/logement
10 mois de dépenses courantes

Charges et autofinancement courant

(En % des produits)



Analyse financière

Le résultat 2018 s'élève à 5 547 K€ en baisse par rapport à 2017 (8 455 K€) du fait de la RLS. L'effort de maintenance courante se poursuit néanmoins à hauteur de 6,5 M€ soit 708 €/logement (médiane nationale 2017 du groupe de référence : 635 €/logement).

Le résultat d'exploitation locatif s'élève à 3 886 K€ contre 6 845 K€ en 2017 et représente **10,2 % des loyers de l'année**.

L'autofinancement net atteint 4 960 K€ soit **13 % des loyers** et **543 €/logement** (médiane nationale 2017 : 468 €/logement).

Le potentiel financier à terminaison s'élève à 15,9 M€ au 31 décembre 2018 soit **1 742 €/logement** (médiane nationale 2017 : 1 527 €/logement).

Une santé financière reconnue

La Banque de France a maintenu en 2018 la cotation C3+ à l'Office pour sa gestion 2017. Une cotation qui reconnaît sa bonne santé financière et sa forte capacité à honorer ses engagements financiers à un horizon de trois ans, la cotation maximum étant C3++.

Bilan simplifié en K€

ACTIF	2018	2017
ACTIF IMMOBILISÉ	291 657	287 986
Immobilisations incorporelles	201	316
Immobilisations corporelles	282 601	274 279
Immobilisations corporelles en cours	8 013	12 557
Immobilisations financières	842	834
ACTIF CIRCULANT	38 735	35 745
Créances exploitation et diverses	7 825	7 364
Disponibilités et placements	30 067	27 725
Autres	843	656
CHARGES À RÉPARTIR	0	0
TOTAL ACTIF	330 392	323 731

PASSIF	2018	2017
CAPITAUX PROPRES	125 227	118 677
Dotations et réserves	66 084	65 176
Report à nouveau	24 424	16 877
Résultat de l'exercice	5 547	8 455
Subventions d'investissement	29 172	28 169
PROVISIONS	4 336	4 323
DETTES	200 829	200 731
Emprunts et dettes assimilées	194 707	194 814
Avances et acomptes reçus	578	605
Dettes d'exploitation et diverses	5 544	5 312
TOTAL PASSIF	330 392	323 731

Compte de résultat simplifié en K€

	2018	%	2017	%
Loyers	38 220		39 613	
+ Subventions d'exploitation et d'investissement	1 356		1 675	
+ Produits divers et charges locatives	345		265	
- Amortissement et charges financières locatifs	15 426		15 738	
MARGE BRUTE LOCATIVE	24 495	100	25 815	100
Consommations tiers	3 406		3 299	
TFPB	2 668		2 573	
Entretien courant	1 453		1 429	
Gros entretien	5 010		5 307	
Cotisations CGLLS, mutualisation des fonds propres	985		944	
VALEUR AJOUTÉE	10 973	44,8	12 263	47,5
Impôts et taxes sur rémunérations	550		564	
Charges de personnel	5 861		6 139	
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION	4 562	18,6	5 560	21,5
+ Reprises sur amortissements et provisions	2 638		4 494	
- Dotations aux amortissements et provisions	3 315		3 209	
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	3 885	15,9	6 845	26,5
RÉSULTAT FINANCIER	213	0,9	98	0,4
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	1 449	5,9	1 545	6
Impôt sur les sociétés	0		33	
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	5 547	22,6	8 455	32,8



2018 en images sur Instagram

@habitats_de_haute_alacce





Habitats
de Haute-Alsace

Habitats de Haute-Alsace

73, rue de Morat - BP 10049 - 68001 Colmar Cedex

Tél. : 03 89 22 93 00

contact@hha.fr

www.hha.fr

