

# Rapport Annuel 2019



Habitats  
de Haute-Alsace



# Sommaire

**Édito** 4 • 5

**Qui sommes-nous ?** 6 • 13

Temps forts 2019  
Gouvernance  
Notre organisation  
Contexte législatif

**1. Accueillir, Loger, Accompagner** 14 • 21

**2. Entretien et réhabiliter le patrimoine** 22 • 27

**3. Construire de nouveaux logements  
et favoriser l'accèsion à la propriété** 28 • 33

**4. Valoriser et accompagner  
les ressources humaines** 34 • 39

**5. Bilan financier** 40 • 43



**Conception-rédaction :**  
Laurine Carella et Gala Moerten

**Conception graphique et mise en page :**  
Welcome Byzance

**Illustrations :** Edite Fernandes

**Crédits photo :** Dorian Rollin,  
service communication  
Habitats de Haute-Alsace

**Impression :** OTT Imprimeur

# Édito

## Que retiendrez-vous de l'année 2019 ?

### Catherine RAPP

Les évolutions législatives de ces dernières années ont eu un impact fort sur les finances de tous les bailleurs sociaux et nous ont obligé à réinterroger notre organisation, à revoir nos priorités, tout en réaffirmant nos valeurs.

Pour exemple, la **Réduction de Loyer de Solidarité**, mise en place il y a deux ans, a impacté nos recettes de 1,5 M€ en 2019 et nous impactera de près de 3M€ en 2020. Ce n'est pas rien et concrètement, en 2020, ça représentera 8 % de loyers en moins.

Malgré ces contraintes économiques et législatives, nous n'avons pas baissé les bras et en 2019, nous avons porté haut et fort notre mission d'intérêt général avec la même exigence et ambition au service des locataires et des demandeurs de logement.

927 nouveaux locataires ont aménagé dans un logement de l'Office ; 286 logements ont été réhabilités et 73 logements neufs ont été livrés. Ces quelques chiffres en disent plus que beaucoup de discours sur notre volonté de toujours être un acteur majeur au service des haut-rhinois et des collectivités locales.

Enfin, je ne pourrais pas revenir sur l'année 2019 sans évoquer la préparation de la fusion avec Pôle Habitat Colmar Centre Alsace, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi Elan et de l'obligation d'atteindre le seuil de 12000 logements gérés au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Après plus d'un an de travail préparatoire, le choix fin février dernier de Colmar Agglomération de renoncer au projet a en effet totalement bouleversé notre stratégie et nécessite de rebattre les cartes pour construire l'avenir de l'Office.

**Mais notre histoire récente, montre que nous avons quand même réussi 4 fusions dans d'excellentes conditions, dont la dernière le 1<sup>er</sup> janvier 2020 avec Val d'Argent Habitat. Ces fusions nous ont permis d'être ce que nous sommes aujourd'hui.**

Alors face à cette situation, je reste totalement sereine et confiante pour la suite car Habitats de Haute-Alsace est un Office solide et reconnu, qui n'a pas attendu la loi Elan pour se mettre en mouvement et rester maître de son avenir.

### Guillaume COUTURIER

L'année 2019 a également été marquée par **le renouvellement de notre certification Qualibail** en novembre dernier. Il est ressorti du rapport de l'Afnor que l'esprit Qualibail était plus que jamais ancré dans les pratiques de chaque collaborateur et je ne peux qu'être fier du travail accompli par les équipes de l'Office, qui permet aujourd'hui de disposer d'un haut niveau de qualité de service.

L'organisation en octobre dernier d'**un séminaire rassemblant l'ensemble des collaborateurs de la Direction de la Relation Clientèle** a également permis de renforcer en interne un travail plus collaboratif et de construire collectivement les réponses aux enjeux de demain.

Au chapitre patrimonial, **Habitats de Haute-Alsace a vu sortir de terre en 2019 ses premiers projets en accession sociale à la propriété**. À travers cette nouvelle activité, il s'agit pour l'Office d'encourager le parcours résidentiel de nos concitoyens, et notamment des locataires HLM, en proposant à la vente des logements neufs dans un cadre sécurisé et au meilleur coût.

La diversification de nos activités permet à l'Office de proposer aux collectivités des projets mixtes et une offre complète en terme d'habitat, allant du locatif social à l'accession à la propriété, en passant par l'aménagement et le développement de services liés à l'habitat.

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

### Catherine RAPP

La fusion avec Pôle Habitat Colmar Centre Alsace n'ayant pu aboutir, il nous faut dès à présent penser à une alternative pour répondre aux obligations de la loi et atteindre le seuil des logements gérés. L'idée est bien toujours de trouver une solution locale qui permette à notre Office de rester un partenaire de proximité, au service de l'habitat du département.

Anticiper l'avenir fait partie de l'ADN de l'Office et je sais que nous trouverons rapidement, en étroite concertation avec le Conseil Départemental du Haut-Rhin, notre collectivité de rattachement, la solution la plus pertinente pour rester un bailleur social de premier ordre sur notre territoire d'intervention.

Habitats de Haute-Alsace a la chance d'avoir des équipes talentueuses qui ont toujours su - et sauront encore - s'adapter et innover pour faire face aux nombreux défis à venir.

Depuis sa création en 1927, je vous laisse imaginer les évolutions auxquelles l'Office a dû faire face ! Nous en sommes toujours sortis grandis et plus forts.

Et quelles que soient les décisions futures, les nouveaux projets à développer, les rapprochements à imaginer, je garde toujours à l'esprit que c'est notre mission d'intérêt général qui doit nous guider.

- **Est-ce que ce projet ou ce rapprochement permettra d'améliorer la vie de nos locataires et de nos concitoyens les plus modestes ?**
- **Est-ce que ce projet ou ce rapprochement permettra de renforcer l'attractivité de notre territoire ?**
- **Est-ce que ce projet ou ce rapprochement a du sens à moyen et à long terme ?**

Construire l'avenir à travers le prisme de nos valeurs nous garantira de prendre les bonnes décisions, c'est-à-dire celles qui servent exclusivement l'intérêt général.

### Guillaume COUTURIER

En complément des enjeux d'avenir que vient d'évoquer Catherine Rapp, nous poursuivons également en 2020 les actions engagées sur le volet stratégique du numérique, avec notamment la refonte de notre site internet, la création d'un extranet pour nos clients-locataires, le suivi digital de nos prestataires ou encore la numérisation de tout notre patrimoine dans le cadre du développement du BIM.

Travailler de manière plus collaborative, poursuivre la diversification de nos activités, mettre en œuvre une politique de réhabilitation du parc ambitieuse, être à l'écoute et répondre aux attentes de nos clients-locataires seront les maîtres-mots pour l'année à venir.

Je ne peux conclure mon propos sans évoquer la crise du Coronavirus. En effet, à l'heure où nous bouclons ce rapport d'activité, nous sortons de deux mois de confinement. Comme pour toute entreprise, cette crise a bouleversé en profondeur et en un temps record notre organisation avec notamment le déploiement du télétravail pour un grand nombre de collaborateurs. Cette crise nous a obligé à être individuellement et collectivement agiles et adaptables, pour accompagner au mieux nos locataires dans cette période difficile. Les leçons organisationnelles et opérationnelles que nous allons en tirer nous seront d'une grande utilité pour construire l'avenir.

**Dans un monde qui change sans cesse, comme nous venons de le vivre, Habitats de Haute-Alsace a toujours su s'adapter, innover et veiller à rester un acteur socialement et économiquement responsable et engagé.**

Cette volonté d'être au service de nos concitoyens est également au cœur de ma ligne de conduite depuis mon arrivée à la direction de l'Office en juin 2018. L'humain est et restera au cœur de notre ambition et de notre stratégie, que ce soient vis-à-vis des locataires, des demandeurs de logement, des partenaires, mais également des salariés, forces vives de l'Office, qui travaillent au quotidien au service de nos clients.



« Construire l'avenir à travers le prisme de nos valeurs nous garantira de prendre les bonnes décisions, c'est-à-dire celles qui servent exclusivement l'intérêt général. »

### Catherine RAPP

Présidente d'Habitats de Haute-Alsace



« L'humain est et restera au cœur de notre ambition et de notre stratégie, que ce soient vis-à-vis des locataires, des demandeurs de logement, des partenaires, mais également des salariés, forces vives de l'Office, qui travaillent au quotidien au service de nos clients. »

### Guillaume COUTURIER

Directeur Général d'Habitats de Haute-Alsace

# Temps forts

[Sponsoring]

## Tournoi de foot à Illzach!

/avril

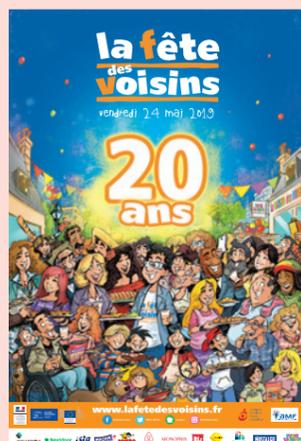
Habitats de Haute-Alsace s'est associé, pour la deuxième année, à l'opération « Lafa City Tour » organisée par le District d'Alsace de Football le 15 avril 2019 au stade de la Doller à Illzach, où l'Office gère plus de 400 logements. Plus d'une quarantaine d'enfants ont partagé une après-midi autour de leur passion commune pour le football. Le Lafa City Tour est une tournée en dix 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.



[Convivialité]

## De la couleur dans les immeubles

/mai



À l'occasion de la 20<sup>e</sup> édition de la Fête des Voisins, Habitats de Haute-Alsace a proposé à ses locataires de les assister dans l'organisation de l'événement. Un kit organisateur éco-responsable leur a été remis. Et ce sont 141 locataires qui ont fait la fête tous ensemble dans 7 résidences.

[Concours]

## Ombre & Lumière

/mai



Comme chaque été depuis 8 ans, Habitats de Haute-Alsace organise un concours photo interne. Sous le thème Ombre & Lumière, tous les collaborateurs ont été invités à ouvrir grand les yeux et à faire travailler leur imagination! Quatre prix ont été décernés aux artistes ayant fait les clichés les plus esthétiques et originaux.

[Mobilité]

## Au boulot à vélo!

/juin

Nouvelle année, nouvelle édition du défi régional « Au boulot j'y vais à vélo ». Pour cette édition 2019, 19 collaborateurs ont participé et parcouru 1020 km. Les kilomètres parcourus ont été convertis en la somme de 51 €, à laquelle se sont ajoutées les sommes récoltées par les autres entreprises participantes de la région. La cagnotte globale a été remise cette année, à l'association « Ton Handicap Ensemble On l'Oublie » dont le but est de proposer des activités en pleine nature à des personnes en situation de handicap moteur, mental ou sensoriel. Pour cette édition 2019, l'Office a sollicité l'association « Colmar Vélo Docteurs » qui a pu proposer à l'ensemble des participants un contrôle sécurité de leur vélo.

**Afin d'encourager la mobilité douce des collaborateurs, Habitats de Haute-Alsace a mis en place en 2019 le dispositif d'indemnités kilométriques pour ses salariés se rendant à vélo sur leur lieu de travail.**



[Solidarité]

## Les femmes en rose luttent contre le cancer

/septembre

Habitats de Haute-Alsace a soutenu la participation de 15 collaboratrices à la 6<sup>e</sup> édition de la course « Les Mulhousiennes » dans le but de sensibiliser les femmes à la prévention et à la lutte contre le cancer. Grâce à cette course, 100000 € ont été versés à 5 initiatives luttant contre le cancer et aidant les enfants malades ainsi que les personnes en situation de handicap.



[Animation]

## Renc'Art de rue à Guebwiller

/juillet

Du 8 au 19 juillet, les enfants de 6 ans et plus avaient rendez-vous à Guebwiller pour un nouveau « Renc'art de rue », en partenariat avec la Ville de Guebwiller et le Centre Communal d'Action Sociale. Au programme de cette édition 2019 : fabrication et initiation aux percussions avec les musiciens François Hagenmuller et Mathias Romang de Baka Trio!





# Gouvernance

## 7 personnes qualifiées désignées par le Conseil départemental du Haut-Rhin

- Denis Andolfatto\*,
- Hubert Chevarier\*,
- Jean-Paul Diringer\*,
- Gérard Hug,
- Marie-Odile Lemasson,
- André Schlegel,
- Lucette Spinhirny

## 5 représentants désignés par les institutions socioprofessionnelles

- Sabine Ziegler (CFTC),
- Dominique Flieller-Jolly (CAF),
- Francis Gollentz (Action Logement),
- Christian Steible (CFDT),
- François Tempe (UDAF)

## 4 représentants des locataires

- Jacques Chardon (CNL),
- Carole Studer (CNL),
- Yolande Remy (CLCV),
- Louis Klur\* (CLCV)

Présidence: Catherine Rapp

## 1 représentant d'une association d'insertion

- Nadine Blot

23 membres dans le Conseil d'Administration de l'Office au 1<sup>er</sup> juin 2020

## 6 élus du Conseil départemental du Haut-Rhin

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

\* Membres du Bureau du Conseil d'Administration

**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.*

# 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  
 Immobilier spécifique  
 Vente HLM - Copropriétés  
 Département BIM



**Thierry BRUNEL**  
 Directeur des Finances et de la Comptabilité  
 Comptabilité Générale  
 Comptabilité Fournisseurs  
 Gestion Financière  
 Loyers & Charges



**Bernard GAUTIER**  
 Directeur de la Relation Clientèle  
 Gestion locative  
 Action sociale et contentieux  
 Qualité de service et maintenance courante du Patrimoine



**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



**Philippe DUBY**  
 Responsable Agence de Guebwiller



**Daniel HUCK**  
 Responsable Agence de Lutterbach



**Rithya MONH**  
 Responsable Agence de Huningue



**Pascal PIERRAT**  
 Responsable Agence de Horbourg-Wihr et de l'antenne du Val d'Argent



## En 2019

- 4 Conseils d'Administration
- 3 Ateliers de Concertation Locative
- 6 Bureaux du Conseil d'Administration
- 2 Conseils de Concertation Locative
- 91 Délibérations
- 74 Commissions d'Attribution des Logements
- 5 Commissions d'Appel d'Offres (dont 2 dans le cadre de groupements de commandes avec Pôle Habitat Colmar Centre Alsace).



# Contexte Législatif



Les deux dernières années ont été marquées par des réformes législatives impactant en profondeur le secteur du logement social et obligeant les organismes HLM à réinterroger leur modèle économique. C'est notamment le cas de la loi de Finances 2018, qui a introduit la Réduction de Loyer de Solidarité; de la loi Elan, qui impose des regroupements pour les organismes de moins de 12 000 logements et, plus récemment, de la loi de Finances 2019, qui contient toute une série de dispositions fiscales, budgétaires ou juridiques qui concernent, directement ou indirectement, les organismes HLM.

## Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)



Le dispositif de Réduction de Loyer de Solidarité entré en vigueur en février 2018 n'a pas été sans conséquence pour l'Office en 2019. De nature à compenser la baisse des APL prononcée par l'État, elle baisse aussi, de fait, les ressources perçues par l'Office.

Au niveau national, cette mesure induit une baisse progressive des APL versées de 800 M€ en 2018 et 2019, et de 1,3M d'€ de 2020 à 2022 après la signature de la clause de revoyure entre le Mouvement HLM et le Gouvernement.

Pour l'Office, la RLS a représenté en 2019 une perte de loyer de 1,6 M€, soit environ 35 € par mois en moyenne par locataire bénéficiaire de l'APL.

### Signature d'une clause de « revoyure » avec le Gouvernement

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

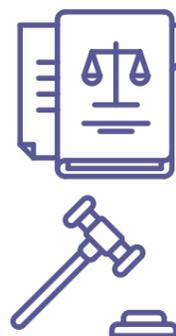
L'accord signé repose sur un ensemble de dispositions destinées à améliorer les comptes d'exploitation des organismes, à favoriser les investissements et à renforcer l'accompagnement social.

Il prévoit notamment sur la période 2020-2022 :

- 1** Une baisse des APL concomitante à une réduction de loyer de solidarité limitée à 1,3 milliard d'euros au lieu de 1,5M d'€
- 2** Une baisse des cotisations des organismes HLM au Fonds National des Aides à la Pierre pour 300 millions d'euros par an
- 3** 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.
- 4** 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.

## Loi Elan et projet de fusion avec Pôle Habitat Colmar Centre Alsace



L'une des mesures phares de la loi Elan de novembre 2018 est de regrouper les organismes HLM de moins de 12 000 logements d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Avec 9 900 logements, Habitats de Haute-Alsace est donc pleinement concerné par cette obligation de rapprochement.

Après l'étude de plusieurs scénarios en 2018, un rapprochement avec Pôle Habitat Colmar Centre Alsace (l'Office intercommunal de Colmar Agglomération), avait été acté début 2019 par les collectivités de rattachement des deux Offices et une fusion programmée pour fin 2019.

L'année 2019 a donc été en grande partie consacrée à la préparation de cette fusion et les équipes des deux bailleurs se sont fortement mobilisées pour la faire aboutir dans ce timing contraint : mise en place de groupes de travail, choix du progiciel métier du futur Office fusionné, définition d'une stratégie patrimoniale commune, harmonisation des pratiques en termes de Ressources Humaines, de communication...

Après plus d'un an de travail préparatoire, le choix en février 2020 de Colmar Agglomération de renoncer au projet de fusion pour s'orienter vers une Société Anonyme de Coordination avec d'autres partenaires a totalement bouleversé la stratégie portée par l'Office.

L'année 2020 sera donc consacrée à la construction de nouvelles alliances, qui permettront à l'Office de répondre aux obligations de la loi Elan et d'atteindre en interbailleurs le seuil de 12 000 logements gérés.

## Loi de Finances 2019 : les mesures phares



**REPORT DE DEUX ANS DE LA TAXE SUR LES VENTES HLM**



**ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ**  
Exonération de TFPB pour les opérations de location-accession dans des logements anciens

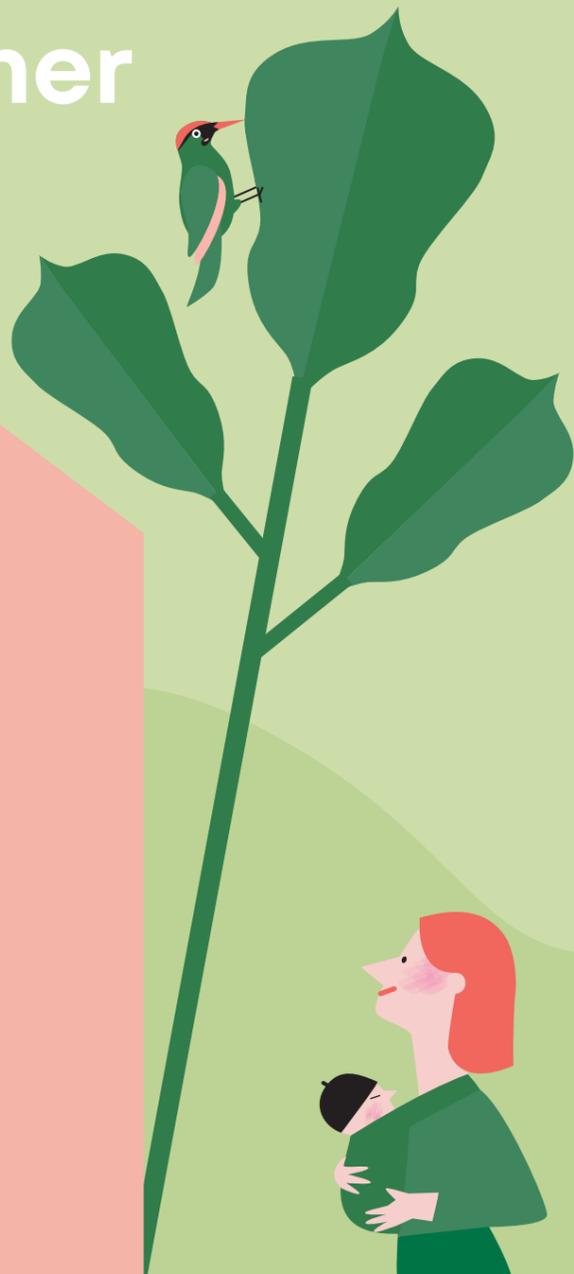


**PRÊT À TAUX ZÉRO**

Prolongation de l'éligibilité des accédants en PSLA au prêt à taux zéro dans le neuf dans les communes des zones B2 et C jusqu'au 31 décembre 2021 et non pas jusqu'à fin 2019 comme prévu par la loi de Finances 2018. Ainsi, tout locataire-accédant pourra obtenir un financement PTZ quelle que soit la commune de son acquisition, et ce jusqu'à fin 2021.



# 1 Accueillir Loger Accompagner



L'année 2019 a été l'année du changement pour la Direction de la Relation Clientèle (DRC) avec l'arrivée en juillet dernier de Bernard Gautier en tant que Directeur. L'occasion pour nous de revenir, avec le principal intéressé sur les événements qui ont marqué sa prise de fonction et notamment sur l'organisation d'un séminaire collaboratif, rassemblant tous les collaborateurs de la DRC.

Que retiendrez-vous de l'année 2019 ?



**Bernard Gautier :** Qu'elle a été riche ! L'année 2019 a été l'occasion pour tous les collaborateurs de la Direction de la Relation Clientèle de s'interroger sur les conditions d'amélioration de la qualité du service rendu à nos clients-locataires dans une société qui évolue très vite et qui nous amène à faire évoluer nos pratiques régulièrement. Et c'est très logique pour notre Office qui s'est engagé depuis 2017 dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques, matérialisée par la certification Qualibail, à laquelle nous sommes très attachés.

Lors de ma prise de fonction, et dans la droite ligne de la politique insufflée par notre Directeur Général, j'ai souhaité réunir la centaine de collaborateurs de la Direction de la Relation Clientèle en un seul et même lieu, afin que nous échangions, tous ensemble, sur les grands enjeux liés à la relation clients, qui est notre cœur de métier. L'objectif de cette journée était d'initier une nouvelle méthode de travail collaborative, où chacun puisse devenir acteur des évolutions de l'organisation, sans perdre de vue notre vocation : loger nos locataires sous conditions de ressources, en gardant à l'esprit qu'aujourd'hui, loger, c'est plus que fournir un toit.

C'est ainsi que nous nous occupons également de maintenir un environnement de qualité, que nous répondons aux sollicitations de nos clients, que nous réglons la plupart de leurs problèmes liés au logement et à la vie en collectivité, que nous leur proposons parfois d'accéder à la propriété et que nous tentons de régler les litiges qui peuvent nous opposer... tout cela jusqu'à leur sortie du logement. Et nous devons naturellement en parallèle répondre aux enjeux liés à la paupérisation et au vieillissement de la population, aux évolutions numériques et à de multiples autres choses en lien avec notre mission d'intérêt général.

C'est passionnant, mais c'est aussi parfois difficile ! Pouvoir partager les difficultés rencontrées, mais également tenter de trouver des solutions ensemble pour travailler autrement faisait partie des objectifs de ce séminaire organisé en étroite collaboration avec la Direction des Ressources Humaines et notre consultant Qualibail notamment.

**Concrètement, à la suite de ce séminaire, quels ont été les résultats ?**

**B.G :** Plusieurs axes de travail ont été dégagés et ont été enrichis des enseignements de l'audit Afnor qui a validé le renouvellement de notre certification Qualibail en novembre 2019. Nous avons mis en place des groupes de travail au premier trimestre 2020 sur deux sujets importants que sont la gestion et l'amélioration de la propreté et des réclamations pour améliorer la satisfaction de nos clients.

Pour la première fois, ces groupes sont constitués sur la base du volontariat à la fois de collaborateurs mais également de locataires et de représentants d'associations de locataires. Au-delà d'une avancée vers un management plus participatif, nous nous ouvrons aussi davantage à nos clients et partenaires, en cohérence avec notre démarche RSE.

**Et qu'avez-vous en tête pour la suite ?**

**B.G :** Beaucoup de choses : le développement de notre politique sociale, une nouvelle expérience client à travers la mise en place d'un extranet locataire, l'évolution de la prévention des impayés, le pilotage optimisé de nos indicateurs Qualité, ou encore l'intégration du BIM... Nos projets, au profit de nos clients-locataires, sont multiples et doivent intégrer la dimension digitale qui révolutionne notre environnement. C'est donc cette dimension que nous allons développer dans les mois et années à venir, dans le strict respect des valeurs d'Habitats de Haute-Alsace : innovation, solidarité, respect et professionnalisme.

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

# Accueillir



**825** NOUVEAUX LOCATAIRES EN TITRE

## Attributions

**74** Commissions d'Attribution de Logements

**9,8%** de taux de rotation (hors mutations internes)

**1700** demandes instruites

**318** attributions à des ménages prioritaires du contingent préfectoral

**927** logements attribués dont 102 pour des mutations internes

**144** attributions aux 1<sup>ers</sup> Quartiles sur les EPCI concernés



Comme chaque année, le **rapport d'activité des Commissions d'Attribution de Logements** est publié et présenté à chaque membre des différentes CAL d'Habitats de Haute-Alsace. Ce document est une synthèse de toutes les données 2019, agence par agence, en termes d'offre locative, de demande locative et d'attribution de logement.

En 2019, le nombre d'attributions est quasi stable par rapport aux années précédentes, avec 927 logements attribués contre 939 en 2018.

## Les locataires entrants

**76%** ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds de ressources pour l'accès au parc social

**13%** ont + de 60 ans

**48%** ont un emploi stable ou précaire

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

**41%** ont moins de 35 ans

**26,1%** étaient déjà locataires HLM (dont 11 % de locataires HHA)

## 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 nombre de familles monoparentales (25 % de la note)

**2**

Le pourcentage de ménages avec des ressources inférieures à 20 % des plafonds de ressources (25 % de la note)

**3**

Le pourcentage d'emploi de ménages sans emploi (20 % de la note)

**4**

Le taux d'impayés de loyers et charges (20 % de la note)

**5**

Le nombre de retraités (5 % de la note)

**6**

Le taux de rotation (5 % de la note)

## Politique d'attribution des logements

La politique d'attribution et de gestion de la demande d'Habitats de Haute-Alsace a été actualisée en 2018, suite à l'entrée en vigueur de la loi Égalité et Citoyenneté.

Elle fixe les orientations d'attribution que doivent suivre les Commissions d'Attribution des Logements (CAL) et les règles retenues pour la sélection des demandes de logement.

La 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.

## Classification selon l'occupation sociale en 2019

Résidences à capacité d'accueil : **1967 logements** (22,96 %)

Résidences à fragilité sociale moyenne : **4894 logements** (57,13 %)

Résidences à fragilité sociale forte : **1706 logements** (19,91 %)

La politique d'attribution mise en place depuis deux années à l'Office conduit à équilibrer le peuplement des résidences, illustré en 2019 par la **diminution des résidences à fragilité sociale forte** (-3,2 %) et par l'**augmentation des résidences à capacité d'accueil** (+4,3 %)

## Caractéristiques sociales des locataires de l'Office en 2019

Familles monoparentales : **27,53%** (+2,5 %) ↗

Ressources < 20 % des plafonds de ressources : **18,84%** (+7 %) ↗

**34,87%** en emploi =

Taux d'impayés de plus de 3 mois : **3,57%** ↘

**19,44%** de retraités ↘

**10,57%** de taux de rotation ↗



## 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 2019, **83 % des locataires nouveaux entrants se sont déclarés satisfaits de l'Office**; un chiffre en légère baisse par rapport à 2018, mais à relativiser par rapport aux 96 % de nouveaux locataires qui 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	91 %
Vie dans l'immeuble	80 %
Qualité du logement	75 %
Information	89 %

Dans une logique d'amélioration continue, ces résultats permettent à l'Office de mettre en place **des actions spécifiques** pour améliorer la satisfaction des clients-locataires. Ainsi en 2020, deux axes prioritaires ont été identifiés pour notre politique Qualité de Service :

- **l'engagement d'une réflexion et d'un travail visant à améliorer le traitement des réclamations** (délais, réactivité, satisfaction clients),
- **l'engagement d'une réflexion et d'un travail visant à améliorer la propreté** (abords, parties communes et logements à la relocation) ainsi que la satisfaction client sur ce thème.

## Vacance

Vacance globale : **228 logements** (2,7 % du parc)  
Médiane nationale 2018 : 4,9 %  
Médiane Grand Est au 01/01/19 : 4,2 %

Vacance commerciale : **125 logements** (1,5 % du parc) dont vacance de plus de 3 mois : 41 logements

Vacance technique : **73 logements** (0,85 % du parc)

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

« Les Commissions d'Attribution de Logements sont au cœur même de notre mission d'utilité sociale. Nous travaillons de manière collaborative avec les différents participants, représentants des collectivités et réservataires. Aujourd'hui, les enjeux sont nombreux, car il s'agit pour nous à la fois de répondre aux attentes et besoins des demandeurs, mais également d'assurer une mixité sociale au sein de nos résidences tout en garantissant le bien vivre ensemble et de répondre aux engagements de loger les publics prioritaires, dans l'esprit de la loi Égalité et Citoyenneté. Le prochain défi sera la mise en œuvre du système de cotation de la demande, attendu pour 2021. »

**Hubert Chevarier**

Administrateur de l'Office  
Président de la CAL de l'agence  
d'Horbourg-Wihr

## Fusion avec Val d'Argent Habitat

Création : 1925

**602 logements**, dont 543 situés à Sainte-Marie-Aux-Mines



**18 groupes d'habitations**

**4 communes d'implantation**

(Sainte-Marie-aux-Mines, Sainte-Croix-aux-Mines, Lièpvre, Rombach-le-Franc)

La fusion avec l'Office Val d'Argent Habitat s'est concrétisée au 1<sup>er</sup> janvier 2020, après 4 mois de préparation intense pour les collaborateurs des deux Offices.

L'objectif de cette fusion était de permettre, grâce à d'importantes économies de fonctionnement et de convergences opérationnelles, de dégager les ressources nécessaires à la pérennité et à la modernisation du parc existant sur le Val d'Argent. La mise en commun des savoir-faire, des équipes et l'exploitation des synergies permettent également de renforcer les services apportés aux locataires et demandeurs de logement.

Pour le Conseil départemental, collectivité de rattachement de l'Office, et la Communauté de Communes du Val d'Argent, ce rapprochement constituait une opportunité de maintenir le service du logement social au profit des habitants d'un territoire en pleine mutation socio-économique et de renforcer la qualité de service grâce notamment à la certification Qualibail dont est titulaire Habitats de Haute-Alsace depuis 2017.

Enfin, afin de préserver une gestion de proximité et de garantir une qualité de service vis-à-vis des locataires du Val d'Argent, l'ancien siège de Val d'Argent Habitat est devenu une antenne d'Habitats de Haute-Alsace et tous les collaborateurs de Val d'Argent Habitat présents lors de la fusion ont rejoint les effectifs d'HHA (Cf Chapitre Ressources Humaines).

# Loger

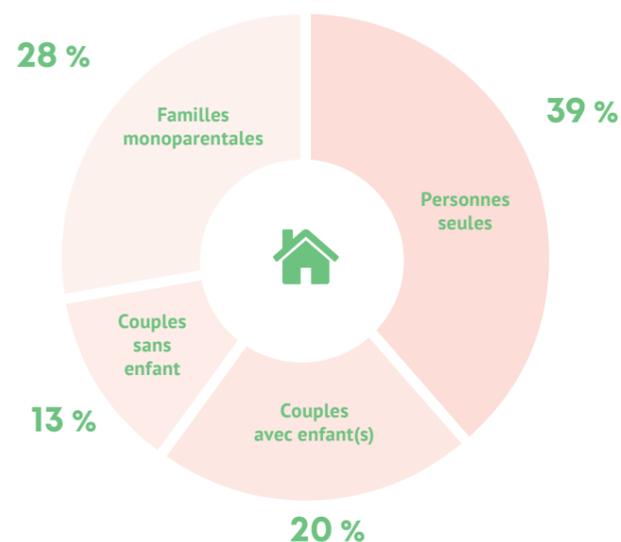


**8 333**  
LOCATAIRES



**354 €**  
LOYER MOYEN

## Situation familiale



## Ressources & emploi



**40 %** des locataires en titre **ont un emploi** (stable ou précaire)



**9,9 %** sont **bénéficiaires du RSA**

## Âge du signataire du bail

**53 ans**

Âge moyen du chef de famille

**33 %** des locataires

sont présents depuis **plus de 10 ans**

**9 %** des locataires

sont présents depuis **plus de 30 ans**



**17,5 %**

- de 35 ans



**49 %**

36-60 ans



**33,5 %**

+ de 60 ans  
moyenne nationale du parc HLM : 25 %

## Élaboration d'un Référentiel propreté

Parce que nous sommes convaincus qu'un environnement propre contribue à favoriser un meilleur cadre de vie pour tous, Habitats de Haute-Alsace et les représentants des locataires ont élaboré un « Référentiel propreté », avec l'ambition d'objectiver et de clarifier les engagements de chacun et les bons gestes en matière de propreté. Ce guide a vocation à s'adresser aussi bien aux locataires, qu'aux équipes d'Habitats de Haute-Alsace ou à ses prestataires intervenant dans les logements ou les parties communes des immeubles.

Le référentiel est à retrouver sur le site internet de l'Office : [www.hha.fr](http://www.hha.fr) / Vous êtes locataire



## Renouvellement de la certification Qualibail



En 2017, nous devenions le premier bailleur alsacien à obtenir la certification Qualibail®. En novembre 2019, cette certification a été renouvelée avec aucune non-conformité. Il en est ressorti que l'esprit Qualibail® est plus que jamais ancré dans les pratiques de chacun, les enseignements du rapport de l'Afnor démontrant la cohérence globale de notre démarche qualité.

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 la mobilisation des équipes autour de la qualité en créant une relation de confiance,
- **Améliorer la performance de l'entreprise**, donner du sens aux actions engagées 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 2019 sont consultables en ligne sur le site internet de l'Office :

[www.hha.fr](http://www.hha.fr) > Vous êtes locataire

## Résultats audit Qualibail

### MANAGEMENT

- Les **moyens et ressources** mis en place par la Direction Générale sont appropriés.
- **Des indicateurs de performance par agence ont été mis en place.** La démarche est jugée pertinente.
- Un **parcours d'intégration** des nouveaux collaborateurs est **formalisé**.
- Une volonté de **manager de façon participative** et concertée est avérée.



### AGENCES

- La **proximité territoriale et relationnelle** est avérée et reconnue comme un réel atout.
- Les équipes sont très **impliquées** et font preuve d'une « **véritable conscience professionnelle** ».
- **HHA affirme fort ses valeurs** :  
- Innovation  
- Respect  
- Solidarité  
- Professionnalisme
- **L'accompagnement social** et **l'action continue en faveur de la réduction des charges** sont reconnues comme des **préoccupations majeures** d'HHA.
- **L'augmentation des contrôles** avant la mise à disposition des logements est **félicitée**.



### EN PRATIQUE

- Les **traitements et suivi des demandes d'adaptation** de logement sont **réactifs**.
- **100 %** des appels mystères sont conformes.
- **L'amélioration du système de gestion des réclamations** et des **accusés de réception** est avérée.
- HHA se **distingue et innove** en étant le **premier bailleur social à communiquer les résultats** de l'enquête de satisfaction à son prestataire multiservices.
- **L'identité visuelle** de Qualibail est **esthétique, appropriée** et **attirante**.



## Enquête de satisfaction globale

Habitats de Haute-Alsace adresse chaque mois un formulaire d'enquête de satisfaction globale à un échantillon de locataires répartis sur l'ensemble de son parc, afin de mesurer leur satisfaction sur différents thèmes, tels que la qualité du traitement de leurs demandes ou la propreté. En 2019, cette enquête a été adressée à 2 161 locataires.

**81 %** des répondants se déclarent globalement satisfaits d'Habitats de Haute-Alsace et **88 %** recommanderaient l'Office à leur entourage.

## Gestion des demandes et réclamations

**6 802**  
demandes et réclamations



Le nombre total de réclamations est globalement en diminution par rapport à l'année 2018.

**97 %** des réclamations reçues sont **enregistrées en agence**

**72 %** d'entre elles sont traitées directement par nos services de proximité

**78 %** liées à des interventions techniques

**6 %** liées à des troubles du voisinage



Le délai de **prise en compte** moyen **des demandes** est de **1,5 jour**

# Accompagner

## Accompagner les locataires les plus fragiles

Le service d'action sociale de l'Office a pour mission d'être au plus près des locataires en difficulté et de les accompagner efficacement. Trois conseillères sociales assurent ainsi des permanences deux jours par semaine en agences et se déplacent également régulièrement au domicile des personnes.

## Les chiffres clés 2019



757

visites à domicile



178

saisines CCAPEX  
(Commission de Coordination  
des Actions de Prévention des  
Expulsions locatives)

66 logements

sont loués à des associations  
à des fins de sous-location à des personnes en  
difficulté (Armée du Salut, Appuis, Aléas, Surso,...)

40%

des locataires en situation d'expulsion  
ont pu rester dans leur logement

40%

ont quitté leur logement  
volontairement

20%

ont été expulsés  
(11 expulsions)

## 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 %** des loyers et charges sur l'année (locataires présents et partis), soit une baisse de 1,3 % par rapport à 2018 (médiane nationale 2018 à 8,40 %).

Face à la paupérisation croissante des nouveaux entrants (76 % 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



311 locataires

présents en impayés  
de + de 3 mois

(3,76 % du total des logements occupés)

pour une dette d'environ 685 K€



8 176 relances

suite à impayés

(+7,3 % par rapport à 2018)



1 223 locataires

présents en  
situation d'impayés

335

plans d'apurement actifs

au 31 décembre 2019

## Les aides au logement en chiffres

Parmi les locataires d'Habitats de Haute-Alsace,



52,5%

bénéficie d'une  
**Aide Personnalisée au Logement**

(ALF, ALS OU APL)

d'un montant moyen

de 206 € / mois

Parmi ces locataires,

78,5%

étaient concernés par une  
**Réduction de Loyer de Solidarité**  
d'un montant moyen

de 37,95 €

## Mise en place de nouveaux outils numériques

L'année 2019 a été l'occasion pour Habitats de Haute-Alsace de relever le défi du numérique. C'est ainsi que le mode de déploiement des **enquêtes de satisfaction** s'est modernisé en adoptant la solution proposée par la plateforme Avis Locataire. Cet outil permet de déployer, en masse, des enquêtes de satisfaction en ligne, adressées aux locataires par SMS ou par mail, ce qui a permis d'élargir le nombre d'enquêtes réalisées. Les enquêtes papier sont ainsi supprimées et un suivi en temps réel des résultats est désormais possible.

Autre chantier entrepris : la mise en place de la **plateforme Intent Technologie** destinée au **suivi de l'activité de nos principaux prestataires** (Alsace Home Services, Dalkia). Cette plateforme permet d'avoir un suivi en temps réel des demandes effectuées par les locataires et des interventions réalisées par les prestataires. Habitats de Haute-Alsace entend ainsi gagner en efficacité et en modernité.

Enfin, sur le terrain, la modernisation des outils numériques se concrétise avec le déploiement d'une **application de contrôle de la propreté des parties communes**, installée sur les smartphones des gardiens. Grâce à cette application, la propreté des parties communes de l'ensemble du parc d'Habitats de Haute-Alsace peuvent être suivie au quotidien, et des actions correctives mises en place si nécessaire.



## Dispositif de bail de sauvegarde



Dans le cadre de sa politique de prévention des expulsions, Habitats de Haute-Alsace a été le premier bailleur social alsacien à se lancer dans la mise en place du dispositif de bail de sauvegarde. Celui-ci permet de renforcer les actions d'accompagnement entreprises auprès de locataires fortement endettés et/ou en procédure d'expulsion et ce, de manière concertée avec l'association APPUIS. L'objectif est d'éviter au maximum les situations d'expulsion par un accompagnement adapté et concerté des publics les plus fragiles.

Explications avec Sébastien DASSONVILLE, chef de service et responsable de la gestion locative de l'association APPUIS

### Qu'est-ce qu'un bail de sauvegarde ?

**SD** : Le bail de sauvegarde est un mix de plusieurs outils permettant d'installer un intermédiaire neutre, notre association APPUIS, entre un locataire rencontrant des difficultés et son bailleur. C'est un dispositif provisoire qui met entre parenthèses, dans un premier temps, le bail initial le temps d'un accompagnement renforcé du locataire. Et, dans un second temps, il sécurise le bailleur car l'association faisant office d'intermédiaire devient locataire du logement et s'assure du paiement du loyer.

### Quelle expérience avez-vous de ce dispositif et quels sont les challenges à relever ?

**SD** : Avec Habitats de Haute-Alsace, nous sommes les premiers de la région à l'avoir expérimenté avec un ménage hébergé par HHA. Cet accompagnement a permis d'adapter notre intervention aux besoins du locataire. Dans un premier temps, nous avons opéré à un état des lieux de la situation avec lui : conseils sur les dépenses, établissement d'un budget, état des dettes, etc. Puis nous lui avons laissé cette « feuille de route » pour qu'il puisse mettre en action tous les conseils que nous lui avons adressés, en toute autonomie. Avec le ménage que nous suivons actuellement, nous avons dû l'amener vers un processus de soins afin qu'il puisse se rétablir et assumer la gestion de son quotidien.

### Qu'est-ce qui fait que votre structure arrive à renouer le lien avec les locataires ?

**SD** : Les locataires ciblés ont cumulé une dette locative et peuvent donc être en situation de conflit avec leur bailleur, ou simplement avoir honte de la situation qu'ils n'arrivent pas à assumer. Le fait que l'association se substitue au bailleur, qu'elle se pose en intermédiaire, suffit déjà à renouer avec le locataire. Mais c'est aussi parce que notre structure est neutre et qu'elle est composée d'équipes de travailleurs sociaux ayant une grande expérience d'accompagnement des personnes en difficultés que nous parvenons à faire cela. Les qualités d'écoute, de non-jugement et d'ouverture d'esprit permettent l'instauration d'une relation de confiance.

### Quels sont les critères décisifs dans la rebascule du bail vers le locataire ?

**SD** : Le point central est l'évaluation collective de la capacité du locataire à répondre durablement à ses obligations, droits et devoirs. L'évaluation se base sur plusieurs critères objectifs : la reprise du paiement du loyer, la mise en place d'une solution pour l'apurement de la dette locative (mise en place d'un plan d'apurement, dossier de surendettement), la mise à jour de l'assurance habitation...

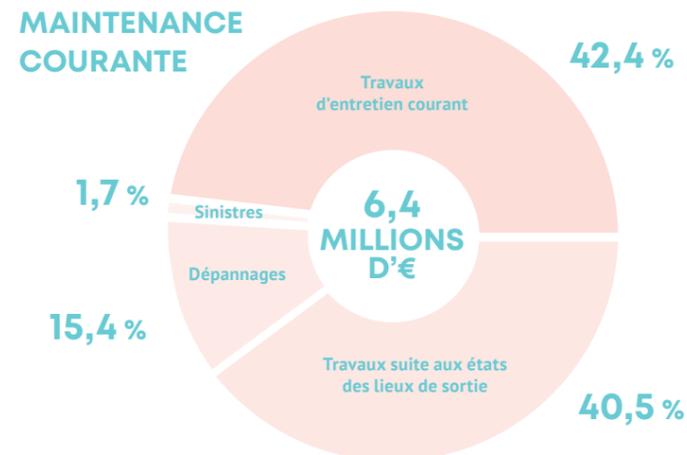
# 2 Entretien et réhabiliter le patrimoine



# Maintenance et entretien du patrimoine



**9,65 MILLIONS D'€**  
INVESTIS EN 2019



**2,62 M€**

en travaux de gros entretien et d'amélioration



**371 K€**

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



**263 K€**

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

## Principaux travaux réalisés



## Le contrat multiservices « Sérénis »

**Sérénis**

Depuis plus de 10 ans, Habitats de Haute-Alsace propose à ses locataires un contrat d'entretien multiservices 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 2019, **80 % 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 **21 276 interventions** en 2019, dont **12 492 interventions dépannage** et **8 784 visites annuelles**. Grâce à la mise en place de la plateforme informatique Intent, toutes ces interventions peuvent être suivies avec précision et en temps réel par les équipes de l'Office.

Un accord locatif a été signé avec les locataires de Val d'Argent Habitat de manière à ce que ces derniers puissent bénéficier de la prestation Sérénis dès la fusion avec HHA, intervenue au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## Ravalement de façades: avant/après

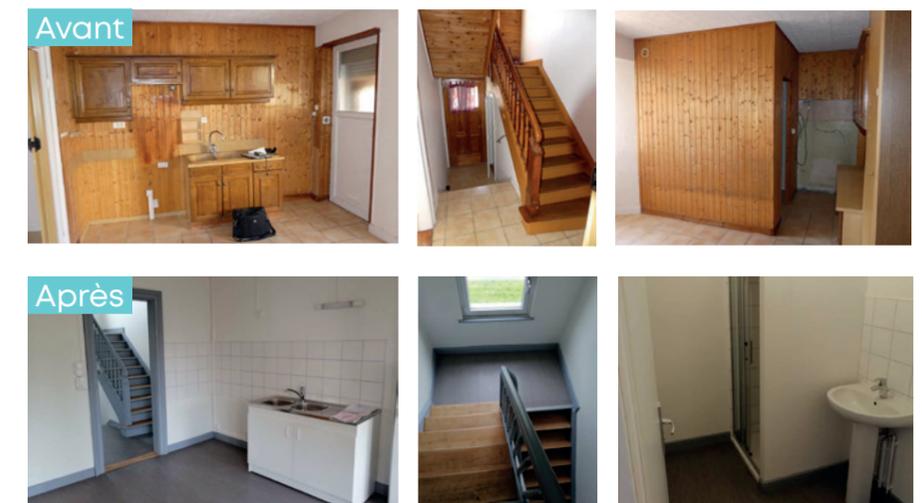
5 résidences ont fait l'objet d'un ravalement de façade en 2019, comme ici à Issenheim, où la résidence située à l'angle de la rue de Soultz et de la rue des Prés s'est refait une beauté pour un investissement total de 45 373 €.



## Rénovation complète de logements pour lutter contre la vacance

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la vacance, HHA réhabilite entièrement environ 5 logements libérés par an jugés « prioritaires » en raison d'une absence de dispositif de chauffage ou de salle de bain. La réfection complète du logement comprend l'installation d'un chauffage central et/ou d'une salle de bain, la mise aux normes électriques, la pose de nouveaux revêtements de sol et la remise en peinture des murs et plafonds. Ces opérations de réfection complète des logements sont effectuées dans des délais très courts de manière à éviter la mise en vacance technique prolongée des logements concernés.

En 2019, 6 logements entièrement rénovés ont été livrés, pour un investissement de 182 K€.



# Réhabilitation du patrimoine ancien

## 10,8 MILLIONS D'€ INVESTIS EN 2019



286

logements réhabilités  
ou résidentialisés  
6 résidences et 11 chalets



37

logements mis  
en chantier



90,1%

des logements familiaux  
construits avant 1980  
réhabilités



170

logements prévus  
pour 2020  
livraisons prévisionnelles



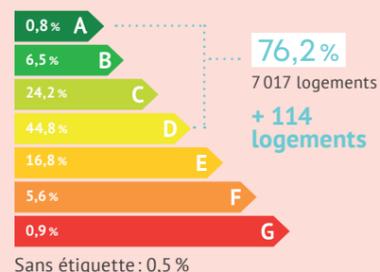
75%

des résidences  
raccordées à la  
fibre optique

## Niveau de performance énergétique des bâtiments de l'Office

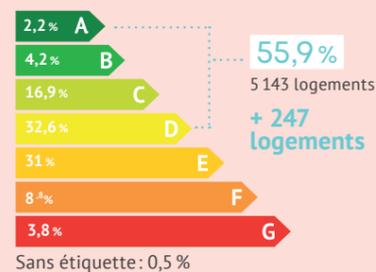
### Étiquette énergie

(consommation d'énergie primaire):



### Étiquette climat

(quantité de gaz à effet de serre émise):



## Les livraisons 2019



### Résidence Blanchard Huningue

24 LOGEMENTS

Si le label « PassivHaus » n'a finalement pas pu être obtenu à quelques kWh près, l'opération de réhabilitation de la résidence Blanchard peut se féliciter d'aller bien au-delà d'une réhabilitation classique BBC et de pouvoir ainsi fournir aux locataires une performance thermique de haut niveau.

Composition :  
12 F4, 12 F5

Loyers moyens après travaux :  
de 454 € pour un F4 à 493 € pour un F5

**Principaux travaux réalisés :**  
isolation des combles (45 cm) et extérieure des façades (26 cm), isolation des planchers bas (6 et 15 cm), installation de fenêtres triple vitrage, installation d'une VMC double-flux, mise en place d'un chauffage électrique performant à chaleur douce, eau chaude sanitaire solaire avec appoint gaz, mise aux normes électriques et incendie, embellissement des cages d'escalier et halls d'entrée, remplacement des portes palières...

Maître d'œuvre :  
DRLW / IMAEE / STRUCTURE

Investissement :  
1,8 M€



### Résidence Seniors Mon Repos Illzach



32 LOGEMENTS

Composition : 16 F1, 16 F2

Loyers moyens après travaux : de 267 € pour un F1 à 325 € pour un F2

**Principaux travaux réalisés :** remplacement des fenêtres, installation de volets roulants électriques, isolation thermique extérieure, remplacement de la couverture et des gouttières, mise aux normes incendie et remise en peinture des cages d'escalier, réfection complète des salles de bains avec remplacement des baignoires par des douches...

Maître d'œuvre : RINGENBACH / CEDER / SERAT / CEREBAT

Investissement : 1,4 M€



### Forêt-Schlucht-Loucheur – Wittenheim

101 LOGEMENTS

Composition : 45 F2, 40 F3, 16 F5

Loyers moyens après travaux :  
de 342 € pour un F2 à 456 € pour un F5

**Principaux travaux réalisés :** pose de fenêtres double vitrage et de balcons rapportés, réfection d'isolation extérieure, réfection complète de la toiture, remise en peinture des cages d'escalier, aménagement paysager, pose de nouveaux mobiliers urbains, ravalement de façade, réaménagement du parking...

Maître d'œuvre : AEA / CEDER / L&N Ing / ALPHA PROC

Investissement : 2,7 M€



### Cité Jardin – Guebwiller

64 LOGEMENTS

Du fait de la disparité des situations (logements d'origine, logements partiellement rénovés), les travaux ont été adaptés à chaque logement. Une opération sur-mesure pour l'emblématique Cité-Jardin de Guebwiller ! L'objectif principal de cette réhabilitation était de créer une installation de chauffage et d'eau chaude sanitaire moderne pour l'ensemble des habitants, d'installer un système de ventilation efficace et de mettre aux normes les installations électriques.

Composition : 8 F2, 24 F3, 32 F4

Loyers moyens après travaux : de 235 € pour un F2 à 317 € pour un F4

**Principaux travaux réalisés :** isolation du plafond et des caves, remplacement des chaudières par des chaudières individuelles au gaz, remplacement des radiateurs, ajout de robinets thermostatiques et/ou de thermostats d'ambiance, remplacement ou mise en place d'une VMC individuelle, mise aux normes électriques...

Maître d'œuvre : CEREBAT / WEST

Investissement : 1,15 M€



### Arquebusier – Guebwiller

30 LOGEMENTS

Composition : 7 F2, 11 F3, 8 F4, 4 F5

Loyers moyens après travaux : de 236 € pour un F2 à 362 € pour un F5

**Principaux travaux réalisés :**  
révision de la toiture, remplacement des fenêtres et des VMC, isolation des combles, mise aux normes incendie des cages d'escalier.

Maître d'œuvre :  
CEREBAT

Investissement :  
353 K€



### Huningue - rue de l'Abattoir

RÉSIDENTIALISATION : 24 LOGEMENTS

**Principaux travaux réalisés :**

Afin de répondre à une demande des locataires, et d'améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, le parking du 4 rue de l'Abattoir à Huningue s'est refait une beauté. Outre un confortable parking de 36 places, les résidents bénéficient dorénavant d'un environnement bien plus agréable avec un bel espace arboré. Le projet a également permis d'aménager un accès piéton sécurisé, une rampe d'accès au bâtiment et un local poubelles couvert mieux adapté.

Investissement : 229 K€



### Chalets divers

11 LOGEMENTS

En parallèle des opérations lourdes de réhabilitation, Habitats de Haute-Alsace a remis aux normes électriques 11 chalets situés sur les communes d'Altkirch, Horbourg-Wihr, Ostheim, Ribeauvillé et Rouffach, ce qui a représenté pour l'Office un investissement de 166 K€.

# 3 Construire de nouveaux logements et favoriser l'accès à la propriété



# Construire de nouveaux logements

## 73 logements livrés

dont 12 dédiés aux séniors et 18 en résidence passive



19  
PLAI (26 %)



54  
PLUS (74 %)

84 % des logements livrés situés en commune SRU

65 logements financés (agrément reçus) dont 42 % de PLUS et 28 % de PLAI

45 logements mis en chantier dont 12 dédiés aux Séniors pour répondre aux enjeux démographiques actuels et à venir (42 % en PLAI et 49 % en PLUS)

Conformément aux orientations décidées par le Conseil d'Administration de l'Office à travers le Plan Stratégique de Patrimoine 2016-2025, la production de logements neufs s'est concentrée en 2019 dans les communes impactées par la loi SRU et en déficit de logements sociaux.

Conscient que le maintien à domicile des aînés est un enjeu majeur de société, Habitats de Haute-Alsace a également livré en 2019 sa 25<sup>e</sup> résidence Séniors sur la commune de Fessenheim.

## Les livraisons 2019



## Évolution du nombre de logements livrés



# Accession à la propriété

## Vente de logements neufs



Depuis 2018, Habitats de Haute-Alsace s'est également lancé dans l'accès social à la propriété, devant alors les annonces gouvernementales liées au projet de Loi de Finances 2018 et des incidences en termes de pertes de recettes.

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

## Création de la société ATHIS et premier lancement commercial à Horbourg-Wihr



En septembre 2019, l'Office a opéré à un double lancement : celui de la société ATHIS et du programme commercial de la Résidence L'Atrium à Horbourg-Wihr.

La société ATHIS a été créée en partenariat avec le promoteur Pierres & Territoires. 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'accès social à la propriété sur l'ensemble du territoire haut-rhinois.

L'Atrium est le tout premier projet d'accès à la propriété porté par ATHIS. La Résidence est composée de 19 logements, du F2 au F4, qui seront proposés à la vente dans le cadre du dispositif location-accession. Livraison prévue pour fin 2021.

**ATHIS**  
Propriétaire, tout simplement

## Biesheim: vente de tous Les Carrés Rosalia

Le premier programme lancé à Biesheim, et en direct par Habitats de Haute-Alsace, avec les Carrés Rosalia a été marqué cette année par la vente de tous les logements proposés en PSLA par l'Office. Pour rappel, les Carrés Rosalia, ce sont 8 Duplex-Jardin mis en vente en partenariat avec le promoteur Carré de l'Habitat et qui verront le jour en 2021.



## Staffelfelden : zoom sur le lotissement L'Orée du Bois

À Staffelfelden, le lotissement L'Orée du Bois est sorti de terre. À terme, ce seront 70 logements qui seront construits dont la moitié en location (6 maisons et 30 appartements) et l'autre moitié en accession à la propriété parmi lesquels 17 lots à bâtir, dont déjà 16 ont été vendus. Un projet porté par l'envie partagée par la commune et Habitats de Haute-Alsace de favoriser la mixité sociale au sein même du lotissement.

### RETOUR SUR CE PROJET AVEC THIERRY BELLONI, MAIRE DE STAFFELFELDEN

#### Quels étaient les souhaits de la commune sur ce projet ?

Notre volonté première était de ne pas construire uniquement des logements sociaux. Cette volonté était partagée par Habitats de Haute-Alsace. Nous étions d'accord pour respecter un équilibre entre logements sociaux, intermédiaires et logements privés.

Nous voulions proposer une diversité de logements et de typologies de logement. Quand on parle de mixité sociale, il est nécessaire de l'appliquer à l'urbanisation.

#### Comment les choix d'aménagement ont-ils été discutés ?

Nous avons eu des discussions régulières et fructueuses avec Habitats de Haute-Alsace tant sur le fond que sur la forme. Nous avons également rencontré les architectes et les relations avec Habitats de Haute-Alsace ont toujours été très bonnes. Nous n'avons pas toujours été d'accord mais nous avons toujours été entendus, ce qui est indispensable pour un tel projet. Nous avons aussi privilégié des immeubles intermédiaires en cohérence avec l'urbanisation existante, et les maisons individuelles ont été placées au centre du lotissement.



## Résidence autonomie « Le Hameau d'Amélie à Wittelsheim »

Une fois de plus, Habitats de Haute-Alsace s'illustre comme une référence dans le panorama des aménageurs. C'est bel et bien le projet de l'Office qui a été retenu par la commune de Wittelsheim qui avait lancé un concours pour son projet de résidence autonomie sur son territoire.

Habitats de Haute-Alsace entreprendra donc la construction de la résidence « Le Hameau d'Amélie » en partenariat avec l'APALIB, également retenu par la commune pour la conduite du projet. Située à proximité immédiate du centre-ville, la résidence sera composée de 35 logements (25 F2 et 10 F3) chacun composé d'un accès extérieur (terrasse ou balcon), d'une cuisine et d'une salle de bains entièrement équipées et en adaptation aux besoins des personnes en mobilité réduite. Le projet comprend également la construction d'une salle de restauration, d'une cuisine commune, d'une bibliothèque et d'une salle de réunion. Tous les logements seront proposés à la location.



« Le choix du bailleur social s'est porté sur la candidature de HHA car [...] nous avons su apprécier de HHA une proposition architecturale attractive et agréable qui a respecté l'ensemble de nos préconisations. On y retrouve un esprit pavillonnaire des cités minières et de "village". » Yves Goepfert, Maire de Wittelsheim

Livraison de la résidence prévue pour 2023.

En savoir plus sur le projet :

<http://www.mairie-wittelsheim.fr/fr/information/109373/residence-autonomie>

### RETOUR SUR CE PROJET AVEC SONIA BECLE, ARCHITECTE

#### Quels étaient les souhaits de la commune sur ce projet ?

Propriétaire d'une emprise foncière dans un quartier en plein essor, la commune a souhaité y développer une résidence seniors car le terrain est idéalement situé à proximité du centre-ville, des commerces mais également à proximité directe d'un pôle médical pluridisciplinaire.

#### Quels choix ont été retenus pour ce projet d'aménagement ?

Avec des corps de bâtiments à deux étages et un étage, nous avons souhaité optimiser l'emprise au sol du projet. Comme le souhaitait la Commune, nous avons mené un aménagement de deux niveaux « en étoile », avec, au centre, un bâtiment à deux étages regroupant, au rez-de-chaussée, les pièces communes. À l'Est et au Sud du bâtiment, se trouvent deux ailes de logements sur un ou deux étages. Un large hall d'entrée dessert les couloirs menant aux logements ainsi que les pièces de vie commune. L'aile Est pourra recevoir, à terme, une extension d'une quinzaine d'appartements supplémentaires.

Après étude avec l'Office, nous nous sommes très vite aperçu qu'il était possible d'optimiser le foncier en y rajoutant un 2<sup>e</sup> projet. Ainsi, nous avons proposé à la Mairie le projet de résidence autonomie tel que souhaité avec, dans la partie sud de l'emprise foncière, une opération de 30 logements en accession sociale qui sera réalisée par la société ATHIS.

## Développement du foncier



En avril 2019, Habitats de Haute-Alsace recrutait un développeur foncier. L'objectif : mettre en place une base documentaire sur les opportunités financières, faire connaître les activités d'aménageur de l'Office auprès des partenaires et des collectivités et être ainsi le plus réactif possible sur les opportunités qui se présentent.

C'est en multipliant les rendez-vous avec les communes, les promoteurs ou privés, les prestataires ou encore avec les institutionnels et les autres bailleurs sociaux (173 rendez-vous en 2019), que l'Office a pu acquérir, en 2019, du foncier sur les communes d'Ingersheim (projet de 10 logements en location et 30 lancés avec ATHIS en accession sociale à la propriété), de Kembs (projet de 22 logements en location), de Wittelsheim (projet de 35 logements en location et 30 lancés avec ATHIS en accession sociale à la propriété) et de Ribeauvillé (projet de 12 logements lancés en accession sociale à la propriété avec ATHIS).

À cela s'ajoutent les acquisitions sous compromis de vente sur la commune de Kingersheim avec un programme d'aménagement qui comprendra 18 logements en location et 20 logements en accession sociale à la propriété, dont le lancement commercial sera assuré par ATHIS, et de 13 lots à bâtir. Un deuxième programme est prévu à Wittelsheim avec la construction de 24 logements en location et de 24 autres en accession sociale à la propriété.

Grâce à ce travail de prospection, l'Office se donne les moyens de mettre en œuvre ses objectifs de production contenus dans son Plan Stratégique de Patrimoine 2016-2025 (autour de 80 logements par an) et de se constituer les réserves foncières nécessaires à son développement sur le long terme.

## Vente de logements anciens



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.

En vendant un logement ancien, l'Office peut en effet réinvestir dans la construction de 3 logements neufs, mais également dans l'entretien et la réhabilitation du patrimoine existant.

En 2019, sur les 18 logements vendus, 12 l'ont été à des locataires d'Habitats de Haute-Alsace, 1 à un locataire d'un autre bailleur social et 5 à des acquéreurs externes.

## Nombre de logements vendus et prix de vente

2015

3 logements  
445 000 €



2016

5 logements  
542 000 €



2017

9 logements  
1 M €



2018

8 logements  
919 000 €



2019

18 logements  
2,4 M €



Prévisionnel 2020

20-25 logements  
2,7 M €



### BON À SAVOIR

- Dans le cadre de la vente HLM, les locataires en place bénéficient d'une minoration de - 10 % sur le prix de référence d'un logement libre de toute occupation.
- Pour les logements vacants, la vente HLM s'adresse aux personnes remplissant les conditions de ressources propres à l'accession à la propriété (PLI + 11 %). Dans le choix de l'acquéreur, la priorité est donnée aux personnes déjà locataires de logements sociaux, que soit chez Habitats de Haute-Alsace ou d'autres bailleurs sociaux disposant de patrimoine dans le département, ainsi que les gardiens d'immeuble qu'ils emploient.
- Depuis 2019 et sur les communes SRU, le parc vendu reste comptabilisé comme logement social pendant 10 ans (au lieu de 5 ans auparavant).



# 4 Valoriser et accompagner les ressources humaines



# Valoriser et accompagner les ressources humaines

## Les effectifs

**143**  
SALARIÉS

**64** salariés  
au Siège

+

**79** salariés  
en agences

**49,3 %**  
de femmes

**50,7 %**  
d'hommes

**83 %**  
des salariés  
sous statut privé

## Les métiers de l'Office

**42**  
métiers différents  
dont 6 métiers de proximité

**64** salariés  
dédiés à la relation client

**25** salariés  
dédiés aux fonctions support  
administratif, informatique, communication...

**23** salariés  
dédiés au patrimoine  
construction, entretien, réhabilitation...

**32** gardiens  
dédiés au service de proximité

**66 %** des salariés  
au service direct  
des clients-locataires

## Les recrutements 2019

**8 PERSONNES**  
RECRUTÉES EN CDI

dont 3 créations de poste, 5 remplacements suite à un départ.

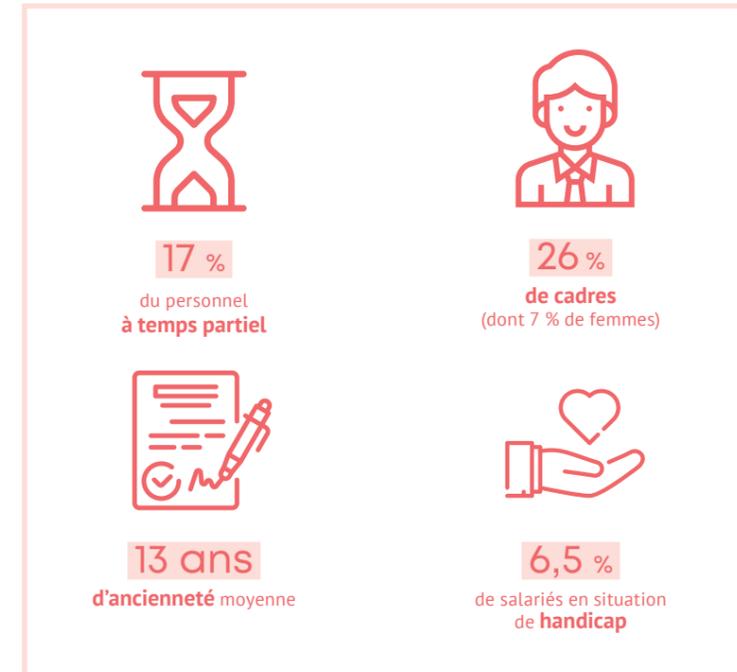


**7 PERSONNES**  
RECRUTÉES EN CDD

dont 4 personnes recrutées en alternance et 3 surcroûts d'activité.

**7,6**  
ETP personnes recrutées en intérim

**2**  
stagiaires accueillis



## Formation à la gestion des situations conflictuelles

Dans le cadre de sa politique de prévention des risques psychosociaux et suite à une recrudescence de violence verbale de la part de certains locataires ou demandeurs de logement, Habitats de Haute-Alsace a mis en place en 2019 une formation à la gestion des situations conflictuelles. Objectif premier : ne pas banaliser ces faits de violence et préserver le bien-être au travail de tous les collaborateurs. Cette formation permet notamment de prévenir ces tensions, mais également de donner les clés aux collaborateurs pour désamorcer une situation problématique et apprendre à réagir de façon optimale à des menaces, des attaques verbales ou encore des tentatives d'intimidation. Communication non verbale, médiation, ou encore écoute active sont quelques-unes des stratégies qui sont enseignées aux collaborateurs grâce à des mises en situation très concrètes et des jeux de rôle.

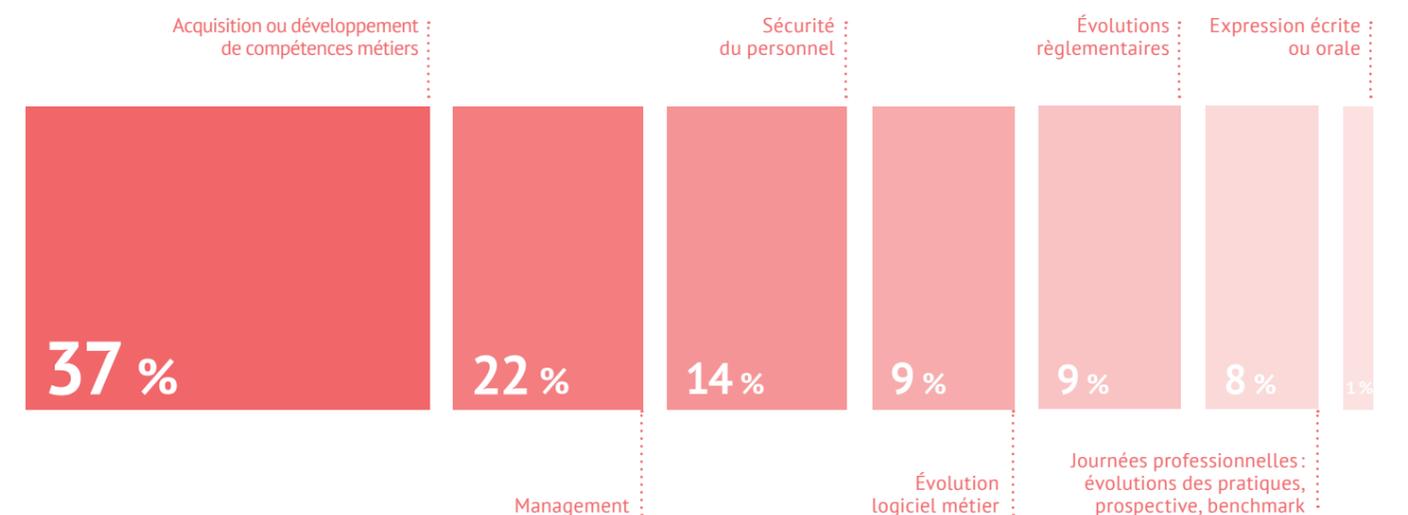
En 2019, tous les collaborateurs des agences d'Horbourg-Wihr et de Lutterbach ont été formés et les personnels des agences de Huningue et Guebwiller le seront en 2020.

## Former les collaborateurs et développer leurs compétences

La formation des collaborateurs demeure une priorité pour l'Office. En consacrant **2,18 % de sa masse salariale à la formation en 2019** (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 formation



## Évolution des pratiques managériales pour les Correspondants de site

Les Correspondants de site représentent, avec les gardiens, la plus grande population de proximité, en contact quotidien avec les clients-locataires.

Le métier ayant beaucoup évolué ces dernières années - au regard notamment d'une paupérisation croissante des locataires et plus généralement d'évolutions sociétales qui ont impacté tout le secteur du logement social - Habitats de Haute-Alsace a décidé de réinterroger en profondeur cette filière métier et de mettre en place un parcours de formation sur-mesure pour accompagner au mieux les collaborateurs concernés.

Après concertation et prise en compte à la fois des besoins exprimés par les 14 Correspondants de site et des attentes fortes de la Direction de l'Office, un parcours de formation et d'accompagnement a été mis en œuvre avec le concours de consultants-formateurs spécialisés.

En tout, ce sont donc 5 modules de formation managériale qui ont été dispensés, sur des thèmes tels que les différents modes de management, la communication, la résolution de problème ou encore la gestion du stress.

Un nouveau profil de poste de « correspondant de site confirmé » a été créé et a permis une évolution dans le métier.

Aujourd'hui, le métier de Correspondant de site confirmé implique ainsi :

- Une posture orientée client et un savoir-être adapté avec une réelle capacité d'écoute et de respect,
- Une capacité à relayer la politique de l'Office auprès des collaborateurs (gardiens notamment), de la porter et de l'incarner,
- Une posture de responsabilité qui appelle persévérance, détection des priorités et capacité à reporter à sa hiérarchie.

Cette démarche, qui permet de valoriser le rôle des collaborateurs concernés a également comme vertu de favoriser une filière d'évolution et d'encourager la mobilité professionnelle.

Elle présage des travaux qui pourront être menés à l'avenir pour d'autres filières de métiers de l'Office avec cette même philosophie de reconnaissance et d'ouverture, dans le respect des valeurs d'Habitats de Haute-Alsace.

## Accompagnement des managers : mise en place de coaching et d'ateliers de codéveloppement



Toujours dans la lignée de la démarche d'évolution des pratiques managériales mise en place depuis 2018 au sein de l'Office (création du Groupe des Managers, parcours de formation spécifique, co-création d'une charte managériale), l'Office a intégré le coaching (individuel et collectif) dans ses pratiques pour accompagner les évolutions. Ainsi, pour accompagner la prise de responsabilité managériale, un coaching est proposé à chaque collaborateur concerné, ce qui permet de faire du sur-mesure selon les profils de chacun. Des ateliers de codéveloppement ont également été mis en place pour apporter un soutien ou renforcer la cohésion d'équipe.

### Qu'est-ce qu'un atelier de codéveloppement ?

Le codéveloppement est un outil qui permet, avec ses collègues, de résoudre un problème et d'offrir un lieu d'examen et de traitement de situations rencontrées dans son quotidien professionnel. Il permet au groupe réuni (5 à 8 personnes) de travailler en vrai mode collaboratif créant ainsi de la cohésion sur le long terme. Les co-développeurs se réunissent une fois tous les mois, idéalement pendant une année.

Le déroulé est simple : un collaborateur expose en début d'atelier une problématique. Le reste du groupe, en sa qualité de consultants, réfléchit, avec l'intéressé, à comment résoudre le problème grâce au partage de savoirs pratiques et d'expériences de chacun. Par cet effet miroir, le « client » ressort avec un nouvel éclairage, d'autres points de vue et un plan d'actions concret. L'animateur est quant à lui le garant du cadre éthique des échanges et du respect du processus réflexif dans la résolution de la problématique abordée. Il s'assure également d'accompagner les participants dans leurs réflexions et ce, même après les ateliers.

Enfin, la réussite d'un atelier de codéveloppement repose sur le respect des participants de trois valeurs fondamentales : l'engagement de chacun dans le processus, l'entraide et le respect qui, ensemble, créent un socle de confidentialité permettant que chaque participant se sente en confiance et prenne plus facilement la parole. C'est pourquoi HHA a fait appel à un consultant spécialisé dans le codéveloppement pour accompagner ses collaborateurs. Face à l'engouement des participants pour l'outil, d'autres séances devraient se tenir en 2020.



## Intégration des collaborateurs de Val d'Argent Habitat

Les 9 collaborateurs de Val d'Argent Habitat ont rejoint Habitats de Haute-Alsace le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Avant cela, ils ont tous été formés au progiciel et aux processus métier de l'Office, en lien notamment avec la certification Qualibail. Cette démarche leur a permis d'appréhender sereinement leurs futures missions. Des entretiens individuels avec chacun d'entre eux ont été organisés fin octobre 2019 afin de définir leur positionnement futur au sein d'Habitats de Haute-Alsace et une réunion collective organisée début décembre afin de leur présenter les conditions de travail au sein de l'Office : organisation du temps de travail, protection sociale. Enfin, une journée d'intégration a été également organisée début décembre afin de leur présenter l'histoire d'Habitats de Haute-Alsace, son organisation, ses locaux et son patrimoine.



## Politique salariale : valoriser l'effort individuel et collectif

La politique salariale est un moyen de soutenir et valoriser l'effort collectif et individuel entrepris au quotidien par l'ensemble des collaborateurs. Chacune des 12 mesures qui composent la politique salariale 2019 de l'Office vise à atteindre un des quatre objectifs suivants :

- **RECONNAÎTRE ET ENCOURAGER LA PERFORMANCE COLLECTIVE,**
- **RÉCOMPENSER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE,**
- **FAVORISER LE POUVOIR D'ACHAT DE L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS,**
- **GARANTIR UNE BONNE PROTECTION SOCIALE, ET NOTAMMENT EN CAS D'ACCIDENT DE LA VIE.**

La totalité des mesures décidées pour 2019 représente près de 669 K€. C'est grâce aux bons résultats financiers obtenus par l'Office et notamment liés à une gestion efficace depuis déjà plusieurs années pour assurer son avenir dans un contexte socio-économique de plus en plus complexe qu'un tel montant a pu être dégagé.

À ce titre, Habitats de Haute-Alsace a souhaité notamment reconnaître en 2019 :

- le renouvellement de la certification Qualibail qui a pu se faire grâce à une mobilisation de tous les collaborateurs,
- la réussite du projet d'entreprise « CAP 2018 »,
- la reconnaissance de l'efficiency sociale, technique et financière lors du dernier contrôle de l'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS) de l'Office,
- l'engagement de chaque collaborateur dans les travaux préparatoires aux fusions engagées avec Pôle Habitat Colmar Centre Alsace et Val d'Argent Habitat.



## Décomposition de la politique salariale 2019

OPH + FPT

### Intéressement

Reconnaître et récompenser la performance collective des collaborateurs.

177 644 €

OPH

### Abondement Plan Épargne Entreprise

Reconnaître et récompenser la performance collective des collaborateurs.

87 685 €

OPH + FPT

### Titres-restaurants

Octroyer du pouvoir d'achat supplémentaire aux collaborateurs.

128 026 €

OPH + FPT

### Monétisation Compte Épargne Temps

Valoriser financièrement les jours RTT non pris par les collaborateurs.

6 781 €

OPH

### Augmentation générale

Reconnaître le travail collectif fourni par les collaborateurs et maintenir le pouvoir d'achat.

21 400 €

OPH + FPT (sauf comité de Direction)

### Prime pouvoir d'achat

Reconnaître l'implication collective. Bénéficier d'un dispositif non chargé ni fiscalisé. 400 €/collaborateur

53 840 €

OPH + FPT

### Indemnité km vélo

Faciliter un mode de déplacement non polluant pour les trajets durant le temps de travail. 200 €/collaborateur

1 636 €

OPH

### Prime de mérite

Reconnaître et valoriser une contribution particulière, une évolution positive.

48 850 €

OPH + FPT

### Augmentation individuelle

Reconnaître l'évolution d'un collaborateur dans la nature et l'accomplissement de ses missions.

24 687 €

OPH + FPT

### Prévoyance

Offrir des garanties aux collaborateurs ou à leurs proches en cas d'accident de la vie.

17 822 €

CADRES

### Complémentaire retraite

(Article 83) Compenser le régime retraite IRCANTEC qui ne valorise pas le statut Cadre.

35 256 €

OPH + FPT

### Complémentaire santé

Offrir une complémentaire santé à un coût négocié dans l'objectif de limiter le reste à charge.

65 182 €

# 5 Bilan Financier



# Bilan financier

Une gestion maîtrisée : les principaux indicateurs 2019 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)  
4 224 €/logement  
soit 352 €/mois

#### CHARGES LOCATIVES

1 149 €/logement  
soit 96 €/mois

#### MAINTENANCE

823 €/logement  
soit 19,9 % des loyers

#### TAXE FONCIÈRE PROP. BATIES

305 €/logement  
soit 7,2 % des loyers

### Indicateurs de structure financière

#### ANNUITÉS PAYÉES

1 483 €/logement  
soit 38,2 % des loyers

#### FONDS DE ROULEMENT

2 631 €/logement

#### FRAIS DE STRUCTURE

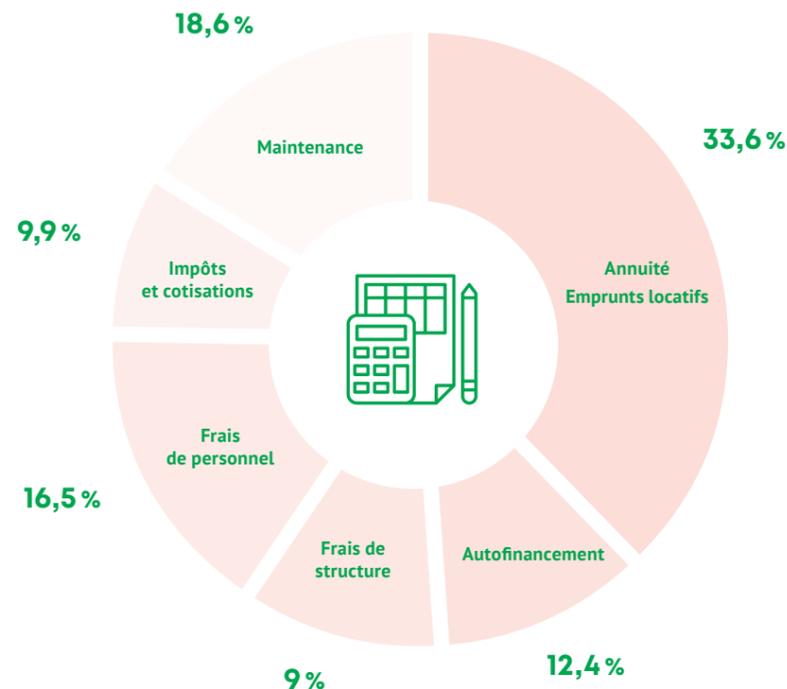
(hors CGLLS)  
1 137 €/logement  
soit 26,6 % des loyers

#### TRÉSORERIE AU 31/12/2019

3 178 €/logement  
10 mois de dépenses courantes

## Charges et autofinancement courant

(En % des produits)



## Analyse financière

Le résultat 2019 s'élève à 5 962 K€ en très légère hausse par rapport à 2018 (5 547 K€). L'effort de maintenance courante est soutenu à hauteur de 7,5 M€ soit 823 €/logement (médiane nationale 2018 du groupe de référence : 608 €/logement).

**Le résultat d'exploitation locatif** s'élève à 3 358 K€ contre 3 886 K€ en 2018 et représente **8,6 % des loyers de l'année**.

**L'autofinancement** net atteint 6 031 K€ soit **15,5 % des loyers** et **655 €/logement** (médiane nationale 2018 : 324 €/logement).

**Le potentiel financier au 31/12** s'élève à 16,8 M€ au 31 décembre 2019 soit **1 831 €/logement** (médiane nationale 2018 : 1 299 €/logement).

## Une santé financière reconnue

La Banque de France a attribué en 2019 la cotation D3+ à l'Office pour sa gestion 2018. 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 D3++.

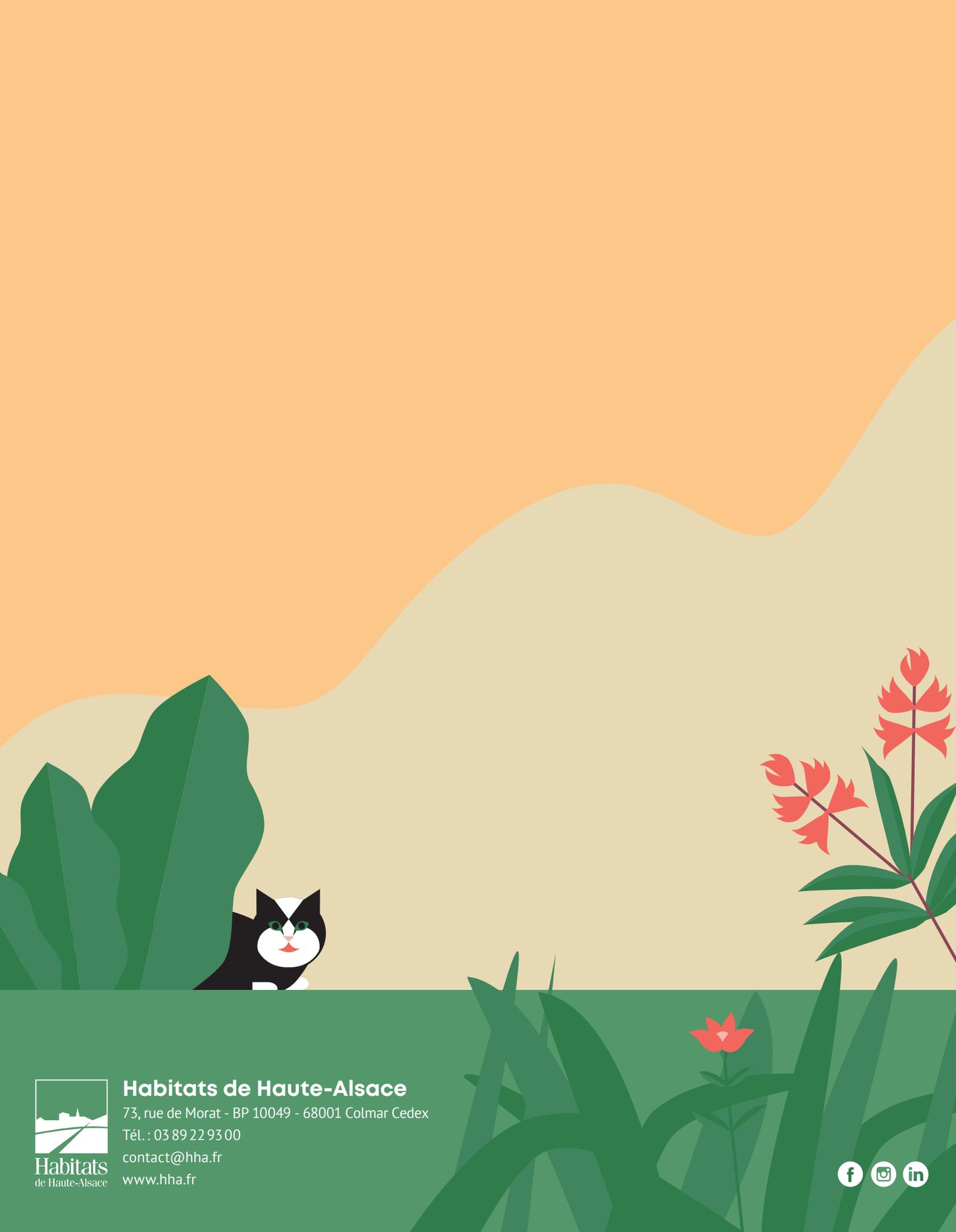
## Bilan simplifié en K€

ACTIF	2019	2018
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>301 329</b>	<b>291 657</b>
Immobilisations incorporelles	223	201
Immobilisations corporelles	285 054	282 601
Immobilisations corporelles en cours	15 158	8 013
Immobilisations financières	894	842
<b>ACTIF CIRCULANT</b>	<b>39 851</b>	<b>38 735</b>
Stocks et en cours	1 210	187
Créances exploitation et diverses	9 408	8 481
Disponibilités et placements	29 233	30 067
<b>CHARGES À RÉPARTIR</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>341 180</b>	<b>330 392</b>

PASSIF	2019	2018
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>131 908</b>	<b>125 227</b>
Dotations et réserves	68 673	66 084
Report à nouveau	27 382	24 424
Résultat de l'exercice	5 962	5 547
Subventions d'investissement	29 891	29 172
<b>PROVISIONS</b>	<b>4 696</b>	<b>4 336</b>
<b>DETTES</b>	<b>204 576</b>	<b>200 829</b>
Emprunts et dettes assimilées	197 537	194 707
Avances et acomptes reçus	414	578
Dettes d'exploitation et diverses	6 625	5 544
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>341 180</b>	<b>330 392</b>

## Compte de résultat simplifié en K€

	2019	%	2018	%
<b>MARGE BRUTE ACCESSION</b>	<b>476</b>		<b>0</b>	
Loyers	39 076		38 220	
+ Subventions d'exploitation et d'investissement	1 321		1 356	
+ Produits divers et charges locatives	315		345	
- Amortissement et charges financières locatifs	15 561		15 426	
<b>MARGE BRUTE LOCATIVE</b>	<b>25 151</b>	<b>100</b>	<b>24 495</b>	<b>100</b>
Consommations tiers	3 647		3 406	
TFPB	2 803		2 668	
Entretien courant	1 483		1 453	
Gros entretien	6 068		5 010	
Cotisations CGLLS	1 213		985	
<b>VALEUR AJOUTÉE</b>	<b>10 413</b>	<b>41,4</b>	<b>10 973</b>	<b>44,8</b>
Impôts et taxes sur rémunérations	607		550	
Charges de personnel	6 094		5 861	
<b>EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>3 712</b>	<b>14,8</b>	<b>4 562</b>	<b>18,6</b>
+ Reprises sur amortissements et provisions	3 147		2 638	
- Dotations aux amortissements et provisions	3 501		3 315	
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>3 358</b>	<b>13,3</b>	<b>3 885</b>	<b>15,9</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>119</b>	<b>0,5</b>	<b>213</b>	<b>0,9</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>2 485</b>	<b>10</b>	<b>1 449</b>	<b>5,9</b>
Impôt sur les sociétés	2		0	
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>5 960</b>	<b>23,7</b>	<b>5 547</b>	<b>22,6</b>



## Habitats de Haute-Alsace

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

Tél. : 03 89 22 93 00

[contact@hha.fr](mailto:contact@hha.fr)

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

