

20

Rapport  
annuel



Habitats  
de Haute-Alsace

23



# Patrimoine immobilier de l'Office\* :

112 communes d'implantation



○ 4 agences de proximité

**Horbourg-Wihr**  
2752 logements familiaux

**Guebwiller**  
2469 logements familiaux

**Lutterbach**  
2494 logements familiaux

**Huningue**  
1550 logements familiaux

\* Logements familiaux, casernes de Gendarmerie et foyers

# Sommaire

2 Édito

## 1 NOTRE ORGANISATION

6 Qui sommes-nous ?

8 Notre histoire

9 Rhenalia / Rita

10 Gouvernance

12 Temps forts 2023

## 2 NOTRE PATRIMOINE

18 Patrimoine immobilier de l'Office

18 Chiffres clés

20 Nos livraisons en 2023

22 Réhabiliter

24 Entretien

26 Construire et accompagner les territoires

28 Favoriser l'accèsion à la propriété

## 3 NOS LOCATAIRES Accueillir, loger, accompagner, favoriser le lien social

34 Accueillir

36 Loger

38 Accompagner

42 Favoriser le lien social

## 4 NOS ÉQUIPES Accompagner pour renforcer l'engagement

46 Favoriser le bien-être et l'épanouissement  
professionnel

49 Valoriser et accompagner les ressources  
humaines

## 5 NOS FINANCES

54 Bilan financier

56 Cycle économique du financement  
du logement social

# ÉDITO

## Quel regard portez-vous sur 2023 ?

### Guillaume Couturier

« L'année 2023 a été particulièrement intense, avec des crises multisectorielles qui ont eu un impact fort sur le secteur du logement social comme pour le reste de la société française. L'évolution du taux du Livret A à 3 % au 1<sup>er</sup> février 2023, la forte augmentation des charges fixes et des coûts de construction en lien avec l'inflation et les impacts de la guerre en Ukraine, l'augmentation des taxes foncières et surtout l'explosion des prix de l'énergie ont évidemment eu une incidence sur nos finances et celles de nos clients-locataires. Malgré ce contexte complexe et difficile, où les transitions sociétales et environnementales se font de plus en plus pressantes et où les inégalités se creusent, notre Office a poursuivi une activité soutenue et de qualité en optimisant son fonctionnement, en repensant ses pratiques et ses priorités, et surtout en travaillant sur le développement de projets utiles et innovants pour nos locataires et le territoire alsacien. **Être un acteur social et territorial engagé**, telle est et reste l'ambition d'Habitats de Haute-Alsace.

Cela s'est notamment traduit en 2023 par le respect de nos engagements quantitatifs et qualitatifs de production neuve et de réhabilitation, la montée en puissance de notre activité d'aménageur, le développement de nouvelles formes d'« habiter » (habitats inclusifs, bail réel solidaire...), l'accompagnement renforcé des collectivités et partenaires de l'Office (assistance à maîtrise d'ouvrage pour les communes, nouveaux projets de construction de casernes de Gendarmerie...). Cette activité dense et volontariste conforte les ambitions de l'Office de se positionner comme un ensemblier de l'habitat répondant aux besoins actuels et à venir des collectivités haut-rhinoises et de leurs habitants. Elles sont également le reflet de la force et de l'engagement quotidien des collaboratrices et collaborateurs de l'Office au service de notre mission d'intérêt général. »



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



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

### Lucien Muller

« Tout comme M. Couturier, lorsque je porte un regard sur cette année écoulée, je perçois la pleine mobilisation de l'ensemble des collaborateurs de l'Office et leur engagement permanent pour répondre à notre raison d'être : **être utile aujourd'hui et demain en étant un acteur de référence de l'Habitat pour les Haut-Rhinois.**

314 logements livrés (neufs et réhabilités), plus de 110 communes d'implantation sur tout le Haut-Rhin et bientôt 10 000 logements gérés... Ces trois données remarquables sont le reflet d'une politique patrimoniale forte et reflètent l'utilité et l'engagement territorial d'Habitats de Haute-Alsace aux côtés de la Collectivité européenne d'Alsace, notre collectivité de rattachement.

Notre utilité sociale, elle, s'est traduite en 2023 par de multiples actions pour faire **« plus que loger »**. Je retiendrais notamment le déploiement de nombreux projets d'accompagnement de nos locataires à travers des services dédiés et personnalisés aux différentes situations de la vie (lancement du portail extranet locataire, déploiement des habitats inclusifs, développement de projets d'accompagnement renforcé des locataires Séniors...).

Le renouvellement par l'AFNOR, fin 2023, de la certification Qualibail pour l'ensemble de nos activités de gestion locative confirme par ailleurs la qualité du service rendu à nos clients-locataires et l'engagement des équipes de l'Office pour accompagner au mieux chaque locataire et demandeur de logement dans la réussite de son parcours résidentiel. Elle nous permet de nous différencier et de fidéliser nos clients-locataires, ce qui me semble essentiel dans le contexte actuel. »

# Quelles sont les ambitions portées par Habitats de Haute-Alsace pour l'avenir?

Guillaume Couturier

« Dans un monde en changement, Habitats de Haute-Alsace doit rester un acteur engagé et volontariste pour remplir efficacement et utilement ses missions. Engagé depuis plus de 10 ans dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises, l'Office et ses 165 collaborateurs sont acculturés à la nécessité du changement et c'est aujourd'hui **une force pour affronter les nouveaux défis que nous devons collectivement relever.** »

L'année 2024 sera naturellement une année importante pour Habitats de Haute-Alsace avec la **mise en œuvre opérationnelle de la nouvelle politique Habitat de la Collectivité européenne d'Alsace**. Porteuse de nombreuses ambitions et dotée de moyens conséquents pour le parc public, cette politique construite en lien étroit avec les acteurs de terrain répond pleinement aux enjeux et attentes des bailleurs sociaux alsaciens. Les équipes de l'Office seront pleinement mobilisées pour déployer les différents axes de cette politique. »

Lucien Muller

« L'année 2024 sera en effet une année charnière pour l'Office puisqu'elle devra à la fois mettre en œuvre la nouvelle politique de l'Habitat de la CeA, mais également faire face à des enjeux sociétaux et environnementaux forts, imposant à l'Office d'établir une nouvelle feuille de route adaptée et agile. Plusieurs axes stratégiques ont d'ores et déjà été retenus pour 2024-2025.

Le premier nécessite **un virage important vers la décarbonation des activités de l'Office** en adéquation avec les objectifs de neutralité carbone à échéance 2050 fixés par l'État. **Penser globalement, agir localement**: pour réduire les gaz à effet de serre liés à ses activités, l'Office va devoir repenser la manière d'exercer chacune de celles-ci en intégrant innovation et acceptation du changement au sein de ses équipes. La réflexion sur un remplacement massif des énergies fossiles utilisées pour le chauffage de notre patrimoine par des énergies renouvelables sera également une priorité ainsi que le déploiement de toutes les solutions innovantes permettant d'améliorer la performance énergétique de notre parc.

Le deuxième est lié à l'évolution sociétale que nous connaissons aujourd'hui avec le vieillissement de la population et le besoin croissant de logements et services adaptés permettant de continuer à vivre en autonomie

le plus longtemps possible chez soi. Les Séniors logés par Habitats de Haute-Alsace représentaient il y a 5 ans 35 % des locataires du parc, ils sont aujourd'hui 39 %. **En tant que bailleur social, il est donc de notre devoir d'accompagner cette évolution et de prévoir le logement de demain**, en prenant en compte et en anticipant les besoins immobiliers et les services nécessaires pour permettre au plus grand nombre de nos locataires Séniors de rester, en toute autonomie, dans leur logement et cadre de vie actuels. Le renforcement de la production d'une offre nouvelle spécifiquement conçue et adaptée au vieillissement devra également rester une priorité pour répondre aux besoins massifs à venir (résidences autonomie, résidences Séniors, habitat inclusif...).

Enfin, Habitats de Haute-Alsace a toujours placé ses clients-locataires au cœur de ses attentions avec une priorité forte sur la qualité de service rendue. Le maillage territorial de l'Office, avec 83 collaboratrices et collaborateurs dédiés à la relation locataire et déployés sur 6 agences et antennes de proximité dans le Haut-Rhin, ainsi que le déploiement du portail locataires sont de bons exemples des engagements pris par l'Office pour rester un **acteur de proximité à l'écoute de ses locataires**. C'est avec le même état d'esprit de mobilisation et de qualité de service que je souhaite aujourd'hui que nous puissions progresser vers un **accompagnement encore plus renforcé de nos clients-locataires**, en lien avec des partenaires publics, associatifs ou privés pour leur proposer des prestations innovantes et services dédiés et personnalisés aux différentes étapes de la vie et de leur parcours résidentiel. »

▼ Présentation des vœux aux collaborateurs par Lucien Muller



1



# NOTRE organisation



# QUI SOMMES-NOUS ?

Office Public de l'Habitat créé en 1927, Habitats de Haute-Alsace est rattaché depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 à la Collectivité européenne d'Alsace. L'Office a pour mission d'offrir un habitat abordable et de qualité aux personnes aux ressources modestes, en partenariat avec les collectivités locales. Au service des habitants et des élus locaux, Habitats de Haute-Alsace développe un panel d'activités et de nouveaux services faisant de lui un véritable ensemblier de l'habitat.

## Nos convictions

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

### Les HLM, une chance pour toutes et tous !

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

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

## NOS VALEURS



### L'innovation

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



### Le respect

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



### La solidarité

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



### Le professionnalisme

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



▲ Staffelfelden, Lotissement L'Orée du bois.

## Nos engagements

### Loger & accompagner nos clients-locataires

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

### Créer de la cohésion sociale pour lutter contre toutes les exclusions

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

### Construire un habitat diversifié et adapté aux besoins

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

- Des logements individuels ou collectifs, en locatif social ou en accession abordable à la propriété ;
- Des Résidences Séniors (pavillons individuels ou petits collectifs) ;
- Des Résidences Autonomie, en partenariat avec des structures spécialisées (Amaelles, ADMR...);
- Des EHPAD et des logements-foyers ;
- Des lotissements ;
- De la revente de parcelles foncières à des investisseurs privés ou publics ;
- Des logements dédiés à des corps professionnels (Gendarmerie...).

### Entretenir et réhabiliter le patrimoine existant

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

Cette priorité donnée à la réhabilitation du patrimoine existant permet de maintenir son attractivité, de réduire les charges énergétiques des locataires et de limiter l'impact environnemental du bâti. L'Office vise ainsi le label « BBC. Effinergie Rénovation » (attestant de la performance thermique des résidences réhabilitées) et maintient ses objectifs d'éradication des logements classés énergétiquement F et G conformément aux exigences de la loi Climat et Résilience.

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



Soultzeren, Rue des prés ►

# NOTRE HISTOIRE

## 1927-1945

### Les premiers pas

Création de l'Office Public d'Habitations à Bon Marché du département du Haut-Rhin.  
**100 Logements**

## 1945-1975

### Les Trente Glorieuses

L'Office développe son activité de constructeur et participe à la réparation des habitations endommagées par suite de faits de guerre. Suite à l'appel de l'Abbé Pierre en 1954 et à une prise de conscience de la nécessité de permettre au plus grand nombre d'accéder à un logement abordable, l'Office connaît une période de très fort développement patrimonial sur l'ensemble du département.  
**2 700 Logements**

## 1991

### Naissance d'Espace Habitat 68

L'Office Public départemental HLM devient « Espace Habitat 68 ».  
**3 500 Logements**

## 2004-2007

### Fusions et transformation en OPH

L'Office départemental fusionne avec l'OPHLM de Guebwiller (1450 logements locatifs) et prend la dénomination d'Habitats de Haute-Alsace en 2004. En 2006, Habitats de Haute-Alsace fusionne avec l'OPHLM de Huningue (772 logements locatifs). L'Office se transforme en Office Public de l'Habitat en 2007.  
**6 850 Logements**

## 2016

### Fusion avec la Semclohr

Habitats de Haute-Alsace fusionne avec la Semclohr – Société d'Économie Mixte – pour la Construction de Logements dans le Haut-Rhin.  
**9 200 Logements**

## 2017

### Obtention de la certification Qualibail

Habitats de Haute-Alsace est certifié Qualibail par l'Afnor pour ses activités de gestion locative.



## 2020

### Fusion avec Val d'Argent Habitat

Habitats de Haute-Alsace fusionne avec Val d'Argent Habitat.  
**9 900 Logements**

## 2021

### Rattachement à la Collectivité européenne d'Alsace



Habitats de Haute-Alsace devient l'Office Public de l'Habitat de la Collectivité européenne d'Alsace.

### Création de Rhénalia



Première Société Anonyme de Coordination du Haut-Rhin rassemblant Centre Alsace Habitat, m2A Habitat, Pôle Habitat Colmar Centre Alsace, Saint-Louis Habitat et Habitats de Haute-Alsace. Une offre habitat de qualité, diversifiée et renforcée quantitativement à travers de nouvelles stratégies inter-bailleurs.

## 2024

L'Office va atteindre les 10 000 Logements en gestion sur le Haut-Rhin.



Pour répondre aux exigences de la loi Elan et aux défis territoriaux de demain, Habitats de Haute-Alsace s'est associé

en 2021 à quatre autres bailleurs haut-rhinois (Centre Alsace Habitat, m2A Habitat, Pôle Habitat Colmar Centre Alsace et Saint-Louis Habitat) pour créer Rhénalia, la première Société Anonyme de Coordination du Haut-Rhin. Une synergie basée sur des ambitions partagées au service des territoires et des habitants du Sud Alsace.

Dans une complémentarité opérationnelle, cette forme d'association permet à chaque bailleur un partage de flux, de moyens et d'actions, tout en conservant leurs spécificités organisationnelles.

En 2023, 3 nouveaux groupes de travail ont été créés et s'associent aux 4 groupes existants pour mettre à profit leur com-



Rencontre des membres des 7 groupes de travail inter-bailleurs en 2003 ▲

plémentarité autour des thèmes de la commande publique, des finances, de la gestion locative, de la maîtrise d'ouvrage, du contrôle interne, du contrôle de gestion et des ressources humaines.

Plus qu'une société de coordination, Rhénalia constitue une expression unique pour **accompagner le développement du logement social dans tout le Haut-Rhin.**

## Rhénalia en quelques chiffres

**561**  
collaborateurs



**32 000**  
logements



Dans **136**  
communes  
d'implantation



**18 M€**  
investis en travaux  
d'entretien



**1 766**  
logements  
mis en chantier



**54 991**  
personnes  
logées



## RITA: Réseau d'Ingénierie Territoriale d'Alsace

Impulsé par la Collectivité européenne d'Alsace dans la foulée de sa création en 2021, le Réseau d'Ingénierie Territoriale d'Alsace (RITA) rassemble 20 organismes alsaciens qui possèdent une expertise et des clés leur permettant de proposer une offre de services et un appui sur mesure aux communes et intercommunalités alsaciennes dans toutes les phases et toutes les dimensions de leurs projets.

Ce réseau d'expertises très pointues constitue un outil stratégique d'accompagnement des acteurs publics du territoire, en reliant et coordonnant entre elles les multiples compétences d'ingénierie existant en Alsace.

Rattaché à la Collectivité européenne d'Alsace, Habitats de Haute-Alsace s'est naturellement inscrit dans cette démarche, en qualité de partenaire immobilier et ensemblier de l'habitat des collectivités du Sud Alsace.

# GOVERNANCE

## Conseil d'Administration



**M. Lucien Muller**  
Président  
Conseiller d'Alsace  
et Maire de Wettolsheim



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

### 6 élus de la collectivité européenne d'Alsace :

- M. Lucien Muller, Président \*
- M. Pierre Bihl, Vice-Président \*
- Mme Fatima Jenn \*
- M. Joseph Kammerer
- M. Francis Kleitz
- Mme Pascale Schmidiger\*

### 5 représentants désignés par les institutions socio-professionnelles :

- M. Jean-Luc Boissier (CFDT)
- Mme Dominique Flieller-Jolly (CAF)
- M. Francis Gollentz (Action Logement)
- M. François Tempe (UDAF)
- Mme Sabine Ziegler (CFTC)

\* Membres du Bureau

### 7 personnes qualifiées désignées par la Collectivité européenne d'Alsace :

- M. Denis Andolfatto \*
- M. Hubert Chevarier \*
- M. Michel Habig
- Mme Monique Liermann
- M. Jean-Luc Lips
- Mme Mariane Loewert
- Mme Isabelle Trendel

### 4 représentants des locataires :

- M. Abderrahman Adla (CNL)
- Mme Annie Chardon\* (CNL)
- Mme Carole Studer (CNL)
- M. Louis Klur (CLCV)

### 1 représentante d'une association d'insertion :

- Mme Elisabeth Dietrich (Manne Emploi)

### Les missions du Conseil d'Administration

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

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

### Le Bureau

Le Conseil d'Administration élit un Bureau composé de 7 membres (dont le Président et un représentant des locataires), à qui il peut donner délégation sur certains sujets. Le Bureau agit dans le cadre des délégations qu'il a reçues et rend compte de ses délibérations lors des séances du Conseil d'Administration.

# Le comité de direction



## Guillaume Couturier

Directeur Général

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

- Juridique
- Communication



## Laurent Biehlmann

Directeur Général adjoint, Directeur des Investissements et du Patrimoine

### Investissements

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

### Exploitation du Patrimoine

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

### Ventes

- Immobilier spécifique
- Copropriétés
- Accession à la propriété

### Commande publique et assurances



## Bernard Gautier

Directeur de la Relation Clientèle, Qualité de Service et Innovation Sociale

### Pôle Territoires et Proximité

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

### Pôle Gestion locative

- Recouvrement et accompagnement social
- Loyers et charges

### Pôle Qualité de service et Innovation sociale



## Marie Moser

Directrice des Finances et de la Comptabilité

- Comptabilité Générale
- Comptabilité Fournisseurs
- Gestion Financière
- Contrôle de gestion



## Delphine Pasquier

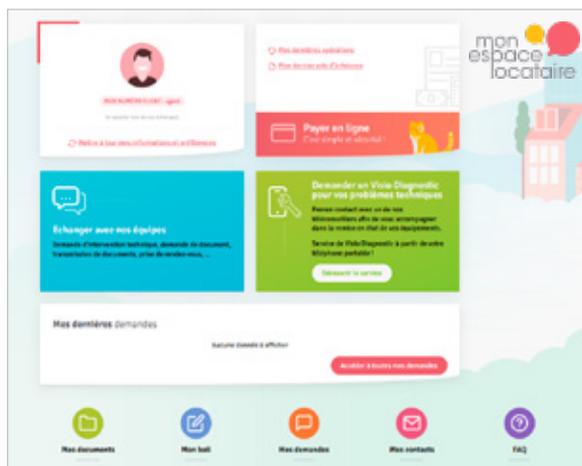
Directrice des Ressources Humaines, du Système d'Information et des Environnements de Travail

### Ressources Humaines & Environnement de travail

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

### Système d'Information

# TEMPS FORTS 2023



1



4



2



3

## FÉVRIER

### Lancement de « Mon espace locataire » #Innovation

1 Après deux ans de travail, Habitats de Haute-Alsace a déployé le 1<sup>er</sup> février son nouveau portail locataire, un espace en ligne personnalisé et sécurisé, permettant aux locataires d'effectuer leurs démarches en ligne. Accessible depuis un smartphone, un ordinateur ou une tablette, 24h/24 et en toute autonomie, « Mon espace locataire » a séduit plus de 900 locataires le 1<sup>er</sup> mois, et 2400 sur sa première année d'existence!

## MAI

### Inauguration des nouveaux bureaux du Département des Investissements #QVCT

2 Plus d'un an après le lancement du projet, les équipes du Département des Investissements ont pu prendre possession de leurs nouveaux bureaux. Un plateau lumineux et ouvert pour permettre les échanges, des bureaux électrifiés et réglables en hauteur pour plus de confort, des espaces spécifiques et insonorisés pour les conversations téléphoniques, visios ou réunions ainsi qu'un espace de pause favorisant le lien et la convivialité.

## JUIN

### Salon des Maires #Partenariat

3 Le 16 juin 2023, l'Office participait au 4<sup>ème</sup> salon des Maires du Haut-Rhin à Colmar. Objectif de la présence de l'Office à ce salon : mettre en lumière – outre notre compétence reconnue en matière de gestion locative – notre rôle d'ensemblier de l'habitat, avec les différentes facettes de nos activités : aménager, construire, gérer, loger... Une belle opportunité d'échanges et de rencontres avec les élus locaux!

### Défi j'y vais à vélo #Developpementdurable

4 L'Office s'est classé 7<sup>ème</sup>/100 dans la catégorie « effectif de 101 à 400 personnes » des entreprises alsaciennes, grâce aux 25 participantes et participants qui ont parcouru 2 170 km (soit 434,14 kg Co<sup>2</sup> évités!). Afin d'encourager la mobilité douce des collaborateurs, Habitats de Haute-Alsace a mis en place depuis 4 ans un dispositif d'indemnités kilométriques pour ses salariés se rendant à vélo sur leur lieu de travail.



## SEPTEMBRE

### Ouverture d'une antenne à Altkirch #Proximité

**5** Renforcer et faciliter l'accès au service public alsacien de l'habitat est au cœur des engagements d'Habitats de Haute-Alsace. C'est pourquoi l'Office a ouvert une nouvelle antenne de proximité au 2, avenue du Général de Gaulle à Altkirch, permettant à chaque Sundgauvien d'être à 30 minutes maximum d'un point d'accueil d'Habitats de Haute-Alsace. Rattachée à l'agence d'Huningue, l'antenne reçoit actuellement les clients-locataires sur rendez-vous (pour une signature de bail ou un besoin spécifique) ou durant des permanences hebdomadaires.

### Visite du patrimoine pour les nouveaux collaborateurs #Intégration

**6** Dans le cadre de leur parcours d'intégration, les collaborateurs et collaboratrices ayant récemment intégré l'Office ont pu découvrir, le jeudi 14 septembre dernier, un panel représentatif du savoir-faire d'Habitats de Haute-Alsace en termes d'habitat. Temps d'échange avec le comité de direction, pique-nique et circuit de visite ont rythmé cette 13<sup>ème</sup> édition de la journée d'intégration.

### Salon immobilier à Ottmarsheim #Innovation

**7** Dans le cadre de l'aménagement sur mesure du lotissement « Les Érables » à Ottmarsheim, Habitats de Haute-Alsace a organisé son 1<sup>er</sup> salon immobilier en lien avec la Mairie, accueillant 7 autres exposants et partenaires (promoteurs, constructeurs, services à la personne et banque). Ce lotissement, dont l'emprise unique en entrée de ville permettra d'accueillir une diversité d'habitats courant 2025 (18 appartements en accession sociale à la propriété, 25 logements en résidence autonomie et 14 terrains libres à bâtir à prix abordables) était une occasion unique de présenter les différentes activités de l'Office, à la fois aménageur, bâtisseur et locueur.



8



9

## OCTOBRE

### La résidence Schlumberger de Guebwiller fait peau neuve #Inauguration

8 Habitats de Haute-Alsace a inauguré le 24 octobre 2023 la réhabilitation BBC Effinergie Rénovation des logements de la résidence Schlumberger à Guebwiller. Près de 60 ans après sa construction et après une première réhabilitation en 1992 et une rénovation partielle de la chaufferie en 2018 (installation d'une chaudière à condensation), la résidence a bénéficié de nombreux travaux intérieurs (réfection de la moitié des pièces humides) et d'amélioration thermique (isolation renforcée, remplacement des menuiseries...). Objectif premier de cette opération: augmenter le confort de vie des résidents tout en réduisant le coût d'usage de leur logement.

### Une entreprise où il fait bon travailler: un 1<sup>er</sup> prix pour l'Office #QVCT

9 Le 19 octobre, les équipes de l'Office se sont rendues à la « Soirée d'échanges Qualité de Vie et Condition de Travail » organisée par ED Institut, structure alsacienne spécialisée dans cette thématique. L'occasion d'écouter les témoignages d'entreprises alsaciennes autour de la QVCT et de découvrir les lauréats du « Palmarès de l'organisation où il fait bon s'épanouir ». Un palmarès dont fait fièrement partie l'Office puisqu'il a été classé 1<sup>er</sup> dans la catégorie « institutionnels de plus de 100 salariés ». Un prix qui vient saluer les efforts des équipes RH et des ambassadrices QVCT et qui reflète les engagements forts de l'Office pour devenir une entreprise collaborative et attentive au bien-être de ses collaborateurs.



## DÉCEMBRE

### Soutenir les plus précaires à travers les dons #Solidarité

**10** Dans un contexte de forte baisse du pouvoir d'achat et donc de difficultés pour nombre d'habitants, l'Office a souhaité contribuer, à son échelle, à la lutte contre la précarité alimentaire en réalisant cette année encore, un don de 5 000 € à la Banque Alimentaire du Haut-Rhin. D'autres initiatives solidaires ont été organisées par les équipes en fin d'année : dons de matériel informatique à l'Institut St Jean de Colmar et dons de fournitures de bureau à des associations locales : Appuis à Mulhouse, Armée du Salut à Kingersheim et Emmaüs à Horbourg-Wihr.

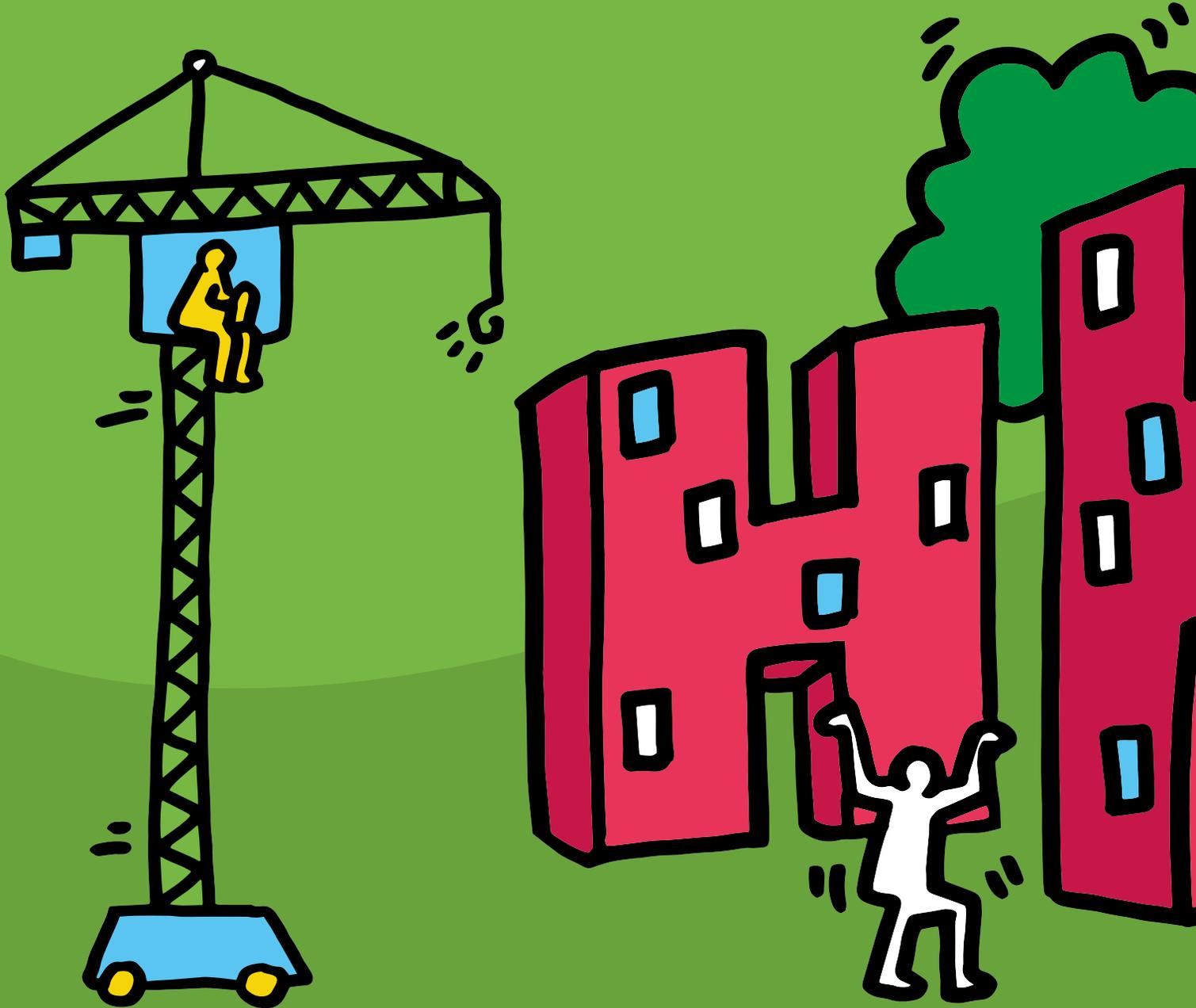
### Le miel de fleurs de l'Office obtient la médaille d'or! #Biodiversité

**11** Le miel de fleurs issu des 4 ruches situées à l'arrière du siège de l'Office à Colmar a remporté la médaille d'or au Concours des miels des apiculteurs d'Alsace. Un succès qui témoigne de l'engagement sans faille de nos deux collègues et apiculteurs passionnés, Frédéric DOUCEY et Michel ZIRNHELD. Grâce à eux, 40 kg de miel ont été récoltés en 2023!

### Habitats de Haute-Alsace et la Banque des Territoires, une histoire qui dure #Financement

**12** L'Office et la Banque des Territoires ont renforcé leur partenariat en faveur du logement social dans le Haut-Rhin, à l'occasion du Congrès de l'Union Sociale de l'Habitat (USH) qui se tenait à Nantes du 3 au 5 octobre 2023. La Banque des Territoires s'est engagée à mobiliser une enveloppe de près de 72 M€ sur 3 ans pour accompagner le développement et la réhabilitation du patrimoine immobilier de l'Office.

# 2 NOTRE PATRIE



# moine



# CHIFFRES CLÉS



**9 265**

logements familiaux, dont

**883**

logements dédiés aux Séniors

**489**  
logements en Résidences Autonomie

**40**  
logements en Foyers d'Hébergement pour Adultes Handicapés (FHAH)

**4 656**  
stationnements (garages, parking)

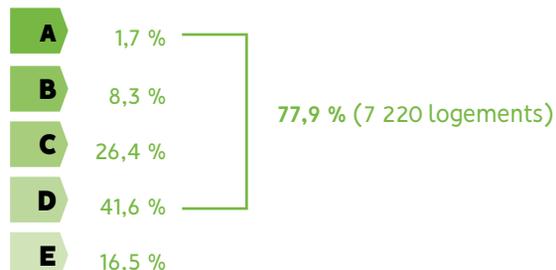
**161**  
logements divers (Gendarmeries...)

**7**  
logements en location-accession

**729**  
locaux annexes (locaux professionnels, dépendance...)

## Niveau de performance énergétique: (conformément aux nouvelles méthodes de calcul des DPE liées à la réglementation 2021)

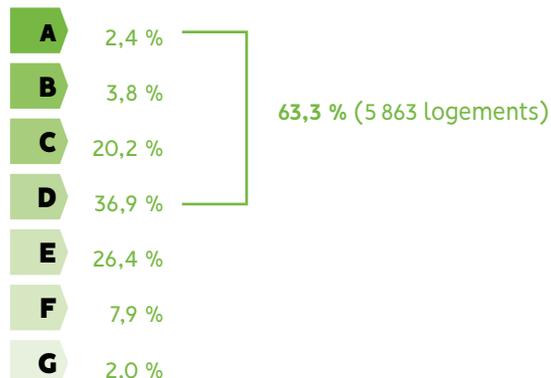
Étiquette énergie (consommation d'énergie primaire):



**F** 4,3 %      **OBJECTIF 2025 :**  
**G** 0,9 %      **zéro logement classé en F ou G**

Sans étiquette: 0,4 %

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



Sans étiquette: 0,4 %

**564**

logements familiaux accessibles et adaptés aux personnes en perte de mobilité

**18**

Casernes de Gendarmerie en gestion directe ou pour le compte de la Collectivité européenne d'Alsace

**70**

logements mis en service en 2023 (27 logts familiaux, 35 logts foyers, 8 logts accession) et 14 parcelles

Âge moyen du parc de l'Office

**51**  
ans

**51 %**

du parc construit entre 1960 et 1980

**100 %**

des logements livrés situés en commune SRU (dont 33 % PLAI, 11 % PLUS et 18 % PLS) sur les logements familiaux

## Marchés publics et RSE

284

marchés publics conclus dont majoritairement des marchés d'entretien du patrimoine et des marchés relatifs à des opérations de construction et de réhabilitation (maîtrise d'œuvre, travaux, etc.)

94 %

de contrats par des PME

29000

heures d'insertion (soit l'équivalent de 18 emplois à temps plein), réalisées via des opérations de construction neuve et de travaux ainsi que via des marchés de nettoyage et d'entretien des espaces verts

41

millions d'euros de volume d'achat global

85 %

d'entreprises alsaciennes

## Logements familiaux par type :

8 760 logements collectifs + 505 logements individuels

T1: 481 (5,2 %)

T2: 1716 (18,5 %)

T3: 3 594 (38,8 %)

T4: 2 847 (30,7 %)

T5: 614 (6,6 %)

T6 et +: 13 (0,2 %)

+ 4 656 garages & emplacements de parking

## Logements familiaux par année de mise en service :

Avant 1945: 263 (2,8%)

1946-1965 : 1939 (20,9%)

1966-1975 : 2 513 (27,1%)

1976-2000 : 2 266 (24,5%)

Après 2000 : 2 284 (24,7%)

## Plan Stratégique du Patrimoine 2020-2029



### RÉHABILITATION ET GROS ENTRETIEN

139 millions d'euros

Améliorer la performance énergétique du patrimoine

2 900 logements réhabilités soit 48 K€/logement

27 millions d'euros

Renforcer l'attractivité et la sécurité des logements

Travaux de gros entretien et de remplacement de composants

Démolition de 76 logements

+ 70 M€ en travaux d'entretien courant



### CONSTRUCTION NEUVE



134 millions d'euros

Développer une nouvelle offre de logements locatifs

950 nouveaux logements construits soit 140 K€/logement

300 millions d'euros

### VENTE NEUF ET ANCIEN

Favoriser l'accès à la propriété

515 logements neufs en accession sociale à la propriété

130 logements en vente Hlm



# NOS LIVRAISONS EN 2023



Construction neuve  
**SAUSHEIM**

Rue des Blés | 3 pavillons



Construction neuve  
**STAFFELFELDEN**

Lotissement L'Orée du bois | 6 pavillons



Construction neuve  
**WITTELSHEIM**

Résidence autonomie  
« Le Hameau d'Amélie » | 35 logements



Construction neuve (PSLA)  
**FESSENHEIM**

« Carrés Clint » | 8 logements



Construction neuve  
**BLOTZHEIM**

Rue Koechlin | 18 logements



Construction neuve  
(Accession sociale à la propriété – ATHIS)

**INGERSHEIM**  
Rue des Pistons | 23 logements



 Construction neuve  
(Accession sociale à la propriété - ATHIS)  
**KINGERSHEIM**  
Rue de Reims (lotissement Vert Village) | 16 logements



 Réhabilitation  
**RÉGUISSHEIM**  
Résidence Les Peupliers | 36 logements



 Réhabilitation  
**WITTENHEIM**  
Place Émile Zola | 34 logements



 Réhabilitation  
**GUEBWILLER**  
Résidence Les Fonctionnaires  
Schlumberger | 24 logements



 Ravalement de façades  
**HIRSINGUE**  
Quartier Primevères



 Réhabilitation  
**HUNINGUE**  
Résidences Tivoli et Marquis de Puisieux | 117 logements



 Réhabilitation  
**SOULTZEREN**  
Rue des Prés



# RÉHABILITER



## Rappel des orientations stratégiques

Le Plan Stratégique du Patrimoine 2020-2029 adopté par l'Office et actualisé en 2022 a défini un programme de réhabilitation ambitieux permettant de réhabiliter environ 2 900 logements (soit 1000 logements de plus que dans la version précédente du PSP), pour un investissement de 139 M€.

Des enjeux d'amélioration de la sécurité des personnes et du patrimoine, de diminution des charges locatives, de renforcement de l'attractivité des bâtiments, d'adaptation du parc au vieillissement de la population, mais également et plus que jamais d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine. L'Office s'est en effet engagé à traiter prioritairement d'ici à 2025 les immeubles collectifs dont le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) est classé F et G.



**244**

logements réhabilités en 2023 (6 chantiers)  
+ 1 démolition de 28 logements à Ste-Marie-aux-Mines



**93,5 %**

des logements construits avant 1980  
ont été réhabilités



**12 568 K€**

investis dans la réhabilitation ou la résidentialisation  
(19 résidences concernées)

## Le quartier Tivoli à Huningue réhabilité

**117**

logements réhabilités



**8,10 M€**

montant total  
des opérations

« Le programme de rénovation de la tour Marquis de Puisieux et des 6 bâtiments de la résidence Tivoli intégrait les nombreuses attentes des locataires en termes d'amélioration des équipements techniques et d'embellissement des bâtiments. Avec cette revalorisation architecturale, l'amélioration et le renforcement des performances énergétiques et les travaux de résidentialisation, on a pu redonner une seconde jeunesse à ce quartier emblématique de Huningue! »

Éric de Sousa, conducteur d'opérations

Réhabilitation dans le cadre d'un marché de conception réalisation attribué à l'entreprise Demathieu Bard.



## Wittenheim : lancement d'une réhabilitation d'ampleur à Beauséjour

La réhabilitation de la résidence Séniors « Beauséjour » à Wittenheim, pour laquelle une subvention de 640 K€ a été obtenue au titre du Plan de relance 2022, est un bel exemple d'opération mêlant restructuration lourde et amélioration du cadre de vie des locataires. La rénovation thermique des 64 logements permettra de viser le label BBC Rénovation pour les deux immeubles, (passant d'une étiquette F à C) et de nombreux travaux intérieurs et extérieurs amélioreront la sécurité et le confort des résidents.

Le chantier a débuté en septembre 2023 avec la démolition des cages d'ascenseurs existantes pour créer en lieu et place de nouveaux ascenseurs aux normes handicapées. Une opération d'ampleur qui, pour impacter le moins possible les locataires pendant les 8 mois de travaux, a été accompagnée de la mise en place d'un système de portage vertical à disposition des locataires pour faciliter leur mobilité et le portage de leurs courses.

**Livraison prévisionnelle : fin 2024**

### 500 LOGEMENTS BIENTÔT CERTIFIÉS NF HABITAT



Habitats de Haute-Alsace a signé en 2021 un protocole d'accord avec CERQUAL, l'organisme certificateur de l'association Qualitel, portant sur la certification NF Habitat des logements produits par l'Office. Qualité environnementale, isolation acoustique et thermique, qualité de l'air, performance économique et confort de vie sont notamment au cœur de cette certification.

Véritable repère de qualité, cette certification a été obtenue sur 8 opérations de réhabilitation et 5 opérations de construction neuve depuis 2021 (soit 411 logements concernés).

Le palier du 500<sup>ème</sup> logement certifié, qui a été atteint début 2024, traduit un engagement fort de l'Office en faveur de la qualité environnementale et technique de ses logements.

Perspectives de la future résidence  
Vieil Armand à Guebwiller  
**Livraison prévisionnelle : Fin 2025 ►**

## Un soutien financier considérable pour appuyer les chantiers de réhabilitation à venir

Plus de **2 M€ de subventions exceptionnelles ont été obtenues en 2023 pour 11 chantiers de réhabilitation**. Une aide précieuse qui vient soutenir l'engagement fort d'Habitats de Haute-Alsace en matière de rénovation énergétique et technique de son patrimoine mais également d'amélioration du cadre de vie de ses locataires.

L'un des soutiens les plus conséquents pour l'Office concerne le dispositif « **Seconde Vie des logements locatifs sociaux** » mis en place par l'État, l'Union sociale pour l'habitat (USH) et la Caisse des Dépôts et Consignations.

L'Office a en effet obtenu une subvention de 784 K€ pour la réhabilitation des 56 logements de la résidence Séniors « Vieil Armand » à Guebwiller, soit 20 % du montant total des travaux. Grâce à l'assouplissement des règles du Fonds National d'Aide à la Pierre (FNAP), 6 autres opérations de réhabilitation ont également bénéficié d'un soutien financier renforcé, pour une enveloppe totale de 608 K€. Grâce à ce soutien, ces chantiers situés à Orbey, Soultzmatt, Pulversheim et Huningue ont pu débuter en 2023.

Mais l'année 2023 se caractérise également par l'obtention de subventions exceptionnelles au titre du **dispositif expérimental « Fonds Vert »**, spécifique aux opérations d'acquisition-amélioration. Destiné à accélérer la transition écologique sur les territoires, ce fonds soutient la sobriété foncière en limitant l'artificialisation des terrains. Un enjeu pour lequel Habitats de Haute-Alsace souhaite fortement s'engager. Grâce à ces soutiens, l'Office va ainsi redonner vie et créer des logements dans un immeuble vacant à Mulhouse (8 logements), dans l'ancien hôtel de la Croix d'Or à Orbey (12 logements), dans une maison alsacienne à Turckheim (6 logements) et dans une maison de Maître à Horbourg-Wihr (4 logements ainsi que des bureaux pour la CeA).



# ENTRETENIR

## Maintenance et entretien courant



**8,50 M€**  
investis en 2023

### Principaux travaux réalisés :

- Entretien courant : 1,20 M€
- Gros entretien : 4,40 M€
- Contrat multiservices Sérénis : 1,20 M€
- Travaux d'entretien et d'amélioration des Casernes de Gendarmerie : 403 K€
- Contrats de maintenance (ascenseurs, chaufferies collectives, sécurité incendie...) : 182 K€
- Travaux logements très dégradés : 142 K€
- Travaux accessibilité personnes à mobilité réduite : 560 K€

## 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 2023, 79 % des locataires se sont déclarés satisfaits du service.

En 2023 :

- **19 664** interventions, dont :
  - 11 301 dépannages
  - 8 363 visites annuelles de contrôle
- **27 607** appels traités
- Moyenne d'attente des appels : 3 min 15
- Durée moyenne de communication : 4 min 16
- **10 506** mails traités (reçus de nos agences) dont 2 848 mails concernant les états des lieux. 72 % des e-mails ont été traités en moins de 8h.

Les prestations de ce contrat d'entretien sont assurées sur tout le département par la société Alsace Home Services, filiale du groupe alsacien Stihlé. Grâce à la mise en place d'une plateforme en ligne, toutes les interventions peuvent être suivies avec précision et en temps réel, permettant d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

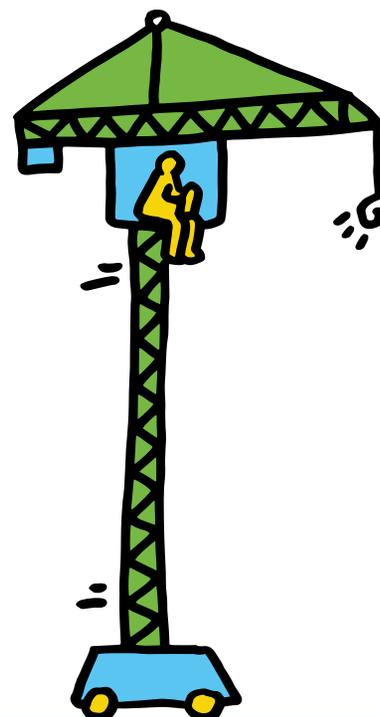
## Travaux d'amélioration



**2 M€**

investis en 2023

- Chauffage individuel : 48 K€
- Sécurité des bâtiments et des logements : 196 K€
- Plomberie/sanitaire : 665 K€
- Toitures et étanchéité : 82 K€
- Menuiseries extérieures : 340 K€
- Structure et travaux divers : 246 K€
- Chaufferies collectives : 155 K€
- Espaces verts/extérieurs : 108 K€
- Ravalement de façades : 146 K€



## Orientations stratégiques

Dans le Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029, l'Office a prévu un investissement de 27 M€ pour la réalisation de travaux de gros entretien et de remplacement des composants, ainsi que pour la démolition de 76 logements en zone détendue. En parallèle, plus de 70 millions d'euros sont destinés à des travaux d'entretien courant du parc.

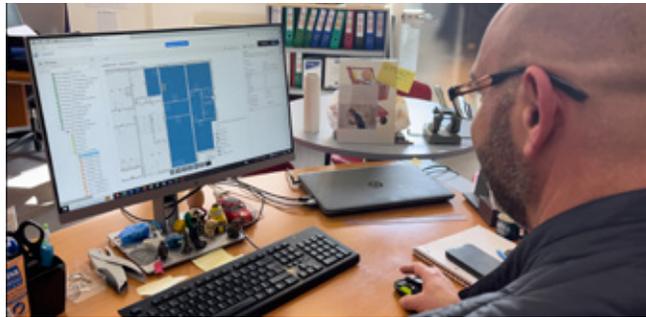
## BIM: une solution désormais opérationnelle

Il y a des projets particulièrement ambitieux et longs à déployer, mais dont les résultats attendus sont bel et bien une petite révolution. C'est le cas du BIM (pour Modélisation des Informations du Bâtiment), projet d'envergure engagé en 2020 pour un coût total d'1,30 M€, et pour lequel l'Office commence à entrevoir les premiers retours sur investissement.

Michel Zirnheld, responsable BIM, est pilote de ce projet. « La première étape a été de numériser l'ensemble du patrimoine. Un travail ambitieux de collecte de plans des logements de l'Office mené sur 2 ans, et qui a permis de recenser et d'intégrer dans le logiciel Abyla dédié, toutes les informations des résidences, de leurs caractéristiques techniques aux plus petits détails concernant les équipements installés. Il a ensuite fallu fiabiliser ces informations en intégrant toutes les données liées aux réhabilitations réalisées depuis 2017, avec les dates de travaux et de remplacement des équipements ». 4 ans plus tard, ce projet numérique a atteint son premier objectif: les équipes de l'Office peuvent désormais accéder à l'ensemble des plans détaillés du patrimoine, mais également aux informations techniques le concernant (diagnostics, métrages, types d'équipement en place...), ce qui facilite le travail de programmation des travaux à venir, et fait gagner un temps précieux aux équipes dédiées.

### Lancement de la commande sur plans

L'autre intérêt majeur pour l'Office est d'utiliser les informations qualitatives et quantitatives intégrées dans les



maquettes numériques pour améliorer la qualification des besoins techniques auprès des prestataires missionnés dans le cadre d'interventions (mise en peinture, remplacement des sols, etc.). De nombreux tests ont été réalisés à l'agence de proximité de Guebwiller et la **première commande de travaux sur plan a pu être réalisée en mars 2024** avec un objectif d'optimisation financière significative des achats techniques de l'Office dans les années à venir.

### Les objectifs pour 2024

Le déploiement de la solution auprès des 3 autres agences de proximité est prévu avant la fin de l'année 2024, le temps d'informer et former nos équipes et les entreprises avec lesquelles l'Office travaille sur chaque territoire.



Découvrez ce projet et ses coulisses en vidéo en flashant le QRCode!

## Un partenariat durable avec le groupement de Gendarmerie du Haut-Rhin

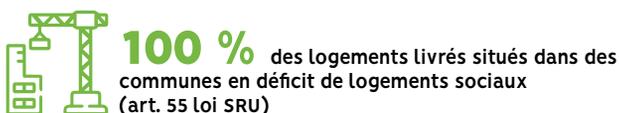
Habitats de Haute-Alsace assure la gestion patrimoniale de 18 casernes de Gendarmerie en direct ou pour le compte de la Collectivité européenne d'Alsace. Une gestion et entretien du bâti qui dure depuis 2008 avec l'ancien Conseil départemental du Haut-Rhin, et qui a permis en 2023 à ces casernes de bénéficier de travaux de maintenance et gros entretien (bureaux administratifs, espaces d'accueil du public et logements des gendarmes), pour un montant de plus de 300 K€. Un budget conséquent afin d'entretenir et rénover ce parc immobilier essentiel au bon fonctionnement du service public de la sécurité nationale.

En 2023, l'activité de l'Office au service de la Gendarmerie s'est amplifiée avec :

- **Un mandat de gestion confié par la commune de Ribeauvillé** pour la gestion de la nouvelle caserne locale (livraison décembre 2023),
- **La construction de 2 nouvelles casernes à Ottmarsheim et Burnhaupt-le-Haut** (début des travaux fin 2024),
- **Le lancement de l'étude de 3 projets de construction de casernes à Kembs, Altkirch et Horbourg-Wihr** dans le cadre du programme national de construction de 238 nouvelles Gendarmeries engagé par l'État sur le territoire français.

L'expertise de l'Office pour accompagner les projets immobiliers de la Gendarmerie Nationale sur le Haut-Rhin est aujourd'hui pleinement reconnue, que ce soit en termes d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour la construction, l'agrandissement ou la réhabilitation de casernes ou la prise en gestion de celles d'ores et déjà existantes.

# CONSTRUIRE ET ACCOMPAGNER LES TERRITOIRES



## Un accompagnement renforcé des collectivités

Le département des Investissements a développé une nouvelle activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage à destination des collectivités haut-rhinoises dans le cadre de projets spécifiques.

Deux mandats ont ainsi été signés, l'un pour accompagner la commune d'Heimersdorf dans le cadre de leur projet de résorption de l'habitat insalubre des gens du voyage sédentaires, l'autre avec la commune d'Horbourg-Wihr, pour des études de capacité d'aménagement de zone du secteur Holtzmatt et l'implantation entre autres d'une nouvelle caserne de Gendarmerie.



### Orientations stratégiques

Conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029 actualisé en 2022, environ **950 logements** (dont 30 % dédiés aux Séniors) devraient être construits sur la période du PSP pour un coût moyen d'environ **140 K€/logement** et un investissement global prévisionnel de plus de **134 M€**.

Dans un contexte économique de plus en plus contraint avec une hausse structurelle du coût des matériaux, des frais financiers (Livret A à 3 % en 2023) et du foncier (impact loi ZAN), l'équilibre financier des nouvelles opérations nécessite de plus en plus l'apport de fonds propres.

Aussi, dans le cadre de l'actualisation du Plan Stratégique du Patrimoine réalisée en 2022 et afin de préserver l'équilibre financier global de l'Office et de répondre aux nouveaux enjeux de la réhabilitation thermique massive du parc, le volume annuel de livraisons de logements neufs sera ramené de 110 à 75 logements à compter de 2025.

Afin de favoriser la mixité sociale, Habitats de Haute-Alsace réalise ses opérations de construction neuve grâce à trois types de prêts :

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

## « Le Hameau d'Amélie », nouvelle résidence autonomie à Wittelsheim

Reflète de son engagement pour accompagner le développement d'une offre d'habitat adaptée au vieillissement de la population, l'Office a livré en 2023 « Le Hameau d'Amélie », nouvelle résidence autonomie à Wittelsheim aux allures pavillonnaires de par son architecture originale. Située à proximité immédiate du centre-ville et d'un pôle médical pluridisciplinaire, la résidence est composée de 35 logements (25 F2 et 10 F3), chacun composé d'un extérieur (terrasse ou balcon), d'une cuisine et d'une salle de bains entièrement équipées et adaptées aux besoins des personnes à mobilité réduite.



En tant que maître d'ouvrage, Habitats de Haute-Alsace porte financièrement la construction de cette résidence, tandis qu'Amaelles en assure la gestion au quotidien. À mi-chemin entre le domicile et la maison médicalisée, la résidence autonomie propose aux Séniors un lieu et un cadre de vie sécurisants, adaptés à leurs besoins, dotés de services (salle de restauration, bibliothèque...), tout en favorisant un réseau de relations internes et externes, notamment grâce à la mise en place de nombreuses activités de loisirs organisées par l'association Amaelles et des bénévoles.

Trois autres résidences autonomie fonctionnent d'ores et déjà avec Amaelles à Illfurth et Colmar, et dans la continuité de ce partenariat, l'Office devrait livrer début 2026 une 5<sup>ème</sup> résidence autonomie gérée par Amaelles à Ottmarsheim, rue de Hombourg.

## Fin de la 1<sup>ère</sup> tranche du lotissement Vert Village à Kingersheim

Grâce à une équipe pluridisciplinaire et un réseau de professionnels experts (architectes, bureaux d'études, urbanistes...), Habitats de Haute-Alsace développe depuis plusieurs années un rôle d'aménageur du territoire alsacien par la viabilisation de parcelles et la réalisation de lotissements.

Parmi les derniers projets engagés, on retrouve le lotissement « Vert Village » à Kingersheim, situé à proximité du centre-ville et regroupant 18 terrains à bâtir (libres d'architecte), 14 logements en accession classique à la propriété, une résidence de 16 logements en accession sociale à la propriété (via ATHIS), 3 pavillons accolés en locatif social et une résidence de 18 logements Séniors (dédiée aux locataires âgés de + de 60 ans). La livraison fin mars 2024 de cette résidence Séniors appelée « L'Australe » et regroupant 18 logements adaptés (volets roulants électriques, douches sans seuil, barres de maintien dans les WC et les douches, accessibilité fauteuil roulant...) est venue clôturer la première tranche du lotissement.

La maîtrise d'ouvrage de cette 1<sup>ère</sup> opération d'aménagement va se développer avec une 2<sup>ème</sup> tranche en 2024-2025 sur l'emprise foncière voisine.



▲ Vue de la 1<sup>ère</sup> tranche du lotissement Vert Village à Kingersheim

# FAVORISER L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ



## 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.

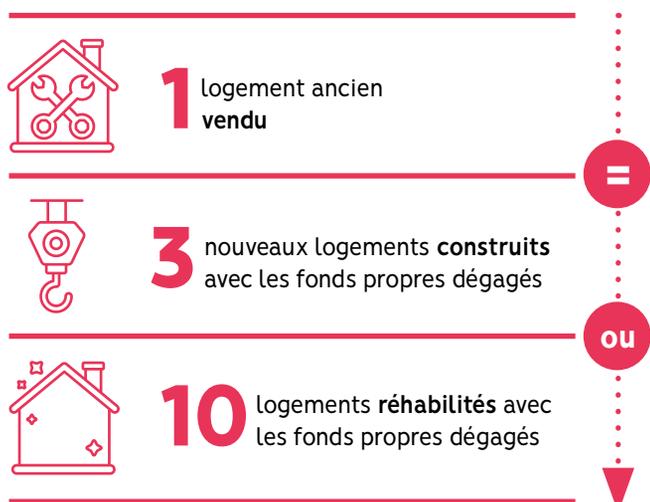
La politique de vente annuelle validée par le Conseil d'administration définit le plan de vente à mettre en œuvre au cours de l'année et fixe les objectifs à atteindre.

En 2023, ce plan a été révisé avec une stratégie d'élargissement des critères de sélection, rajoutant 57 logements supplémentaires aux logements déjà ouverts à la vente, ce qui porterait à 361 le stock de logements ciblés à la vente en 2024.

## Ventes réalisées et prix de vente

Sur les 9 maisons vendues en 2023, 4 l'ont été à des locataires ou descendants de locataires du parc social d'Habitats de Haute-Alsace, et 5 à des acquéreurs externes. Une vente en bloc a également été réalisée sur la commune de Soultz, au profit de l'association ALEOS pour la création d'une résidence sociale de 53 logements (dont 20 places dédiées au dispositif « résidence accueil »).

ANNÉE	NOMBRE DE LOGEMENTS VENDUS	PRIX DE VENTE
2015	3	445 K€
2016	5	542 K€
2017	9	1 M€
2018	8	919 K€
2019	18	2,40 M€
2020	13	1,70 M€
2021	19	2,70 M€
2022	14	2 M€
2023	9 + 1 bloc	2,20 M€
2024	12 (prévisionnel)	1,50 M€



### BON À SAVOIR

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

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

## Vente de logements neufs

**14** logements vendus en 2023 par HHA pour 2 851 142 € et 3 ventes par ATHIS



**88 %** de satisfaction des prestations et services proposés par l'Office sur les programmes PSLA



**25** logements en construction

Depuis 2018 et dans une stratégie de diversification de ses activités, Habitats de Haute-Alsace s'est lancé dans la vente de logements neufs. Le développement de la vente de logements neufs permet de dégager des marges globales entre 5 et 10 %, marges qui sont réinvesties dans la production ou la réhabilitation de logements locatifs sociaux.

Pour le développement de cette activité, Habitats de Haute-Alsace s'est associé avec le promoteur Pierres & Territoires Alsace, avec qui l'Office a créé en 2019 la société Athis pour proposer des programmes en accession abordable à la propriété sur le Haut-Rhin. En 2022, le capital de cette société a été ouvert à Coopérative Centre Alsace Habitat, associé de Rhénalia et dont le développement de l'accession sociale à la propriété fait partie de leurs points stratégiques.

L'acquisition de logements en VEFA auprès de promoteurs pour les proposer ensuite à la vente via le dispositif de location accession (PSLA) est également mis en œuvre par l'Office pour développer cette activité. En 2023, ce sont 14 logements en Prêt Social Location Accession (PSLA) qui ont été vendus par Habitats de Haute-Alsace et un programme de 8 logements livré sur la commune de Fessenheim (commercialisé en partenariat avec le promoteur Carré de l'Habitat).

**Fin 2023/début 2024, 3 programmes en VEFA sont en cours de commercialisation :**

- Arbor&Sens à Lutterbach (2 logements)
- Clever'Parc des Aigles à Aspach-le-Bas (4 logements)
- Les Carrés Ono à Rouffach (4 logements)



### Orientations stratégiques

L'Office prévoit dans son Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2029 la **vente de 20 à 30 logements neufs en moyenne par an** réalisés en maîtrise d'ouvrage directe ou par le biais d'un achat en VEFA, ainsi que **20 à 30 logements réalisés par la société ATHIS (PSLA, BRS)**, portant ainsi un total de **plus de 500 logements vendus sur la période du PSP**.



▲ Carrés Rosalia : La première opération réalisée en PSLA par l'Office s'est clôturée début octobre 2023 avec la vente du dernier F4 duplex jardin encore en location à Biesheim

## Les ventes via ATHIS



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

2 programmes ont été livrés en 2023 (Boréal à Kingersheim et Prélude à Ingersheim), et 4 programmes sont en cours de commercialisation :

- Les Sélestines à Colmar (PSLA) : 14 logements
- Sérénis à Wittelsheim (PSLA) : 24 logements
- Othentik à Ottmarsheim (PSLA) : 18 logements
- Harmonia à Village Neuf (BRS) : 10 logements

### Village-Neuf : premier programme d'accession sociale en Bail Réel Solidaire (BRS)



Habitats de Haute-Alsace a rejoint en 2020 l'Organisme Foncier Solidaire d'Alsace (OFSA), porté par la Société d'Aménagement et d'Équipement de la Région de Strasbourg (S.E.R.S) et Procvivis Alsace. Fruit d'une collaboration entre collectivités territoriales et acteurs locaux de l'aménagement et du logement, l'OFSA offre une nouvelle opportunité d'accession abordable à la propriété via un Bail Réel et Solidaire conclu entre l'acquéreur et l'organisme.

Le mécanisme d'un Organisme Foncier Solidaire (OFS) est basé sur la dissociation entre le foncier et le bâti lors de l'acquisition d'une résidence principale par un ménage sous plafond de ressources : l'acquéreur est d'une part propriétaire de son logement et par ailleurs locataire de la quote-part de foncier affectée à ce logement. L'OFS reste propriétaire du foncier et le met à disposition de l'acquéreur au travers d'un Bail Réel et Solidaire (BRS).

En cas de revente du logement par le propriétaire, le prix de cession du logement est encadré ; le nouvel acquéreur doit répondre aux mêmes critères de ressources et être agréé par l'OFSA.

Habitats de Haute-Alsace est à ce jour le seul Office du Sud Alsace adhérent à l'OFSA, et le premier programme ATHIS en BRS est en cours de commercialisation à Village Neuf : la Résidence Harmonia propose 10 logements (F2 et F3) en R+2, bénéficiant pour chacun d'un balcon, d'une terrasse ou un jardin.

#### Les avantages du BRS pour l'acquéreur :

- Un **prix d'achat modéré par rapport à l'offre classique** (jusqu'à 1/3 de moins que le prix du marché),
- Une **redevance mensuelle maîtrisée sur le long terme** (entre 1 à 2 €/m<sup>2</sup>/mois en fonction de la situation du bien),
- Des **droits réels rechargeables** pour chaque acquéreur, permettant d'inscrire le dispositif dans la durée,
- Une **sécurisation forte avec une garantie de rachat** et le cas échéant de relogement.

#### Les avantages du BRS pour la commune :

- Un prix du bien immobilier régulé par un **mécanisme anti-spéculatif** (encadrement du prix de revente lors des ventes successives),
- Des logements comptabilisés au titre de la **loi SRU** (en tant que PLS).

## Lotissement et terrains à bâtir



4

terrains à bâtir  
vendus pour 281 K€

En 2023, l'Office a poursuivi le développement de son activité d'aménagement de lotissement et de vente de terrains nus sur les communes de Staffelfelden (L'Orée du Bois), Kingersheim (Vert Village) et plus récemment d'Ottmarsheim (Les Érables).

L'aménagement d'espaces fonciers d'envergure revêt de nombreux avantages pour l'Office :

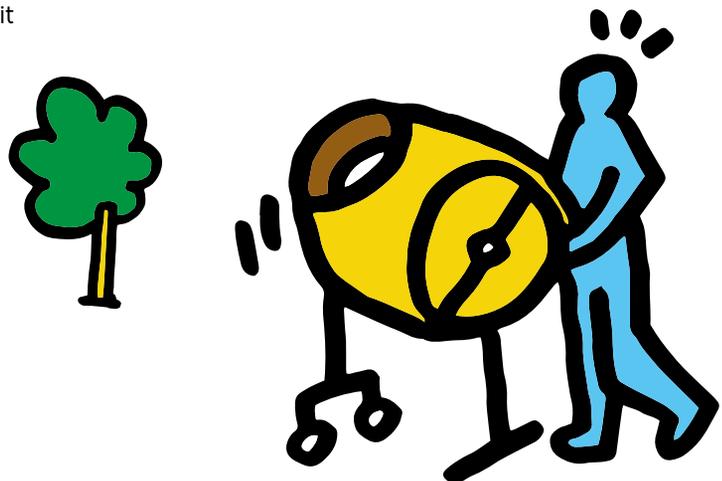
- Il génère les ressources financières nécessaires au bouclage financier d'opérations de production de logements sociaux via des transferts de charge foncière : la vente de terrains nus à des particuliers ou des promoteurs permet d'équilibrer les plans de financement des opérations de construction de logements sociaux sur le lotissement ;
- Il permet de choisir les parcelles d'implantation intéressantes pour la construction des logements sociaux, tout en respectant l'harmonie des lotissements (mixité sociale et pluralité architecturale) et les attentes des riverains ;
- Il répond aux besoins des communes et des habitants en favorisant le parcours résidentiel des classes moyennes (vente de terrains nus moins cher que ceux issus du secteur marchand) et en permettant d'apporter une pluralité d'offres d'habitats sur une même emprise (locatif social, accession classique à la propriété et accession sociale abordable).

4 terrains ont été vendus en 2023 par le Service vente de l'Office, et le projet d'extension du lotissement Vert Village à Kingersheim (2<sup>ème</sup> tranche) - récemment finalisé grâce à l'acquisition des derniers fonciers du lotissement - devrait permettre d'accroître encore cette nouvelle activité.

## 1<sup>er</sup> Salon immobilier à Ottmarsheim : un format innovant et concluant

En réponse à la commune d'Ottmarsheim, en forte demande d'habitat locatif (et notamment Séniors), Habitats de Haute-Alsace a proposé un projet d'aménagement sur-mesure à travers le lotissement « Les Érables ». Situé en entrée de ville sur une emprise unique, le projet marie accession sociale à la propriété (18 logements), terrains à bâtir libres d'architecte (14 parcelles viabilisées à prix abordables), et locatif social avec la construction d'une résidence autonomie (25 logements gérés par Amaelles).

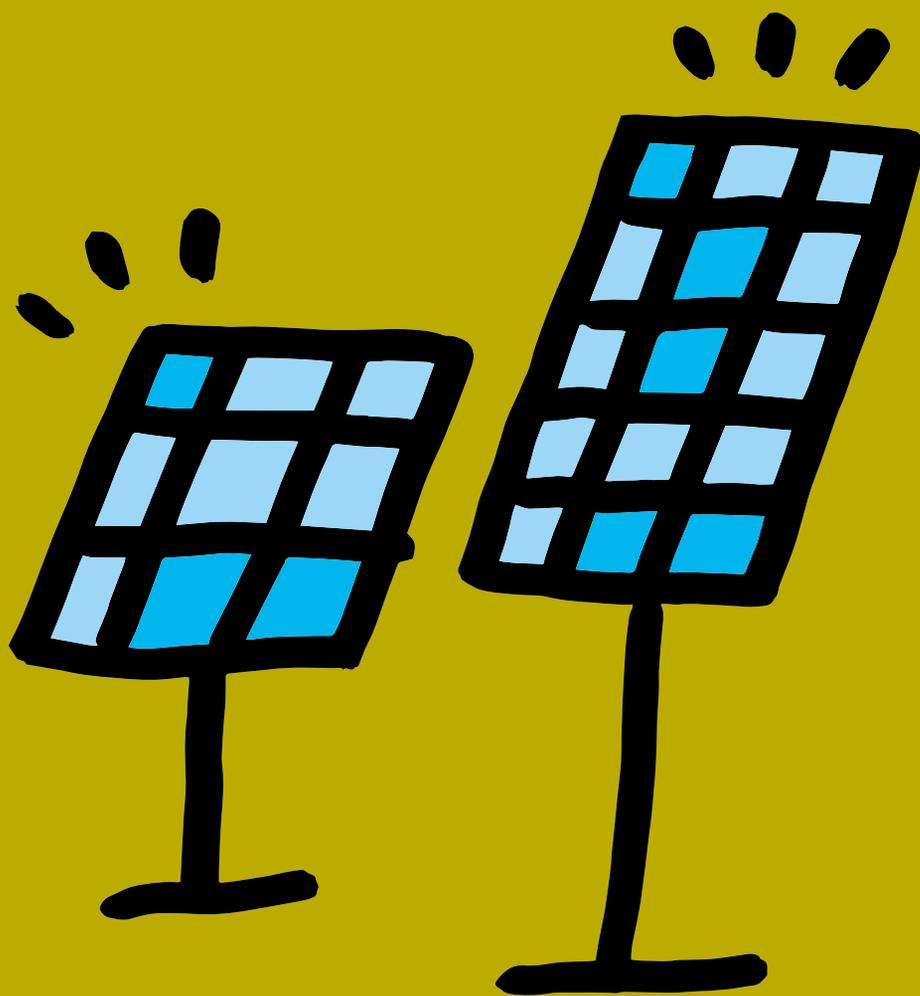
Un beau projet en partenariat avec la commune, qui a été mis en lumière lors du 1<sup>er</sup> salon de l'immobilier dédié aux habitants. Une première pour l'Office qui n'avait jusqu'alors jamais organisé de tel événement, mais qui a tenu toutes ses promesses tant les retours des visiteurs et partenaires présents (constructeurs, banque et courtier, services à la personne) ont été positifs.

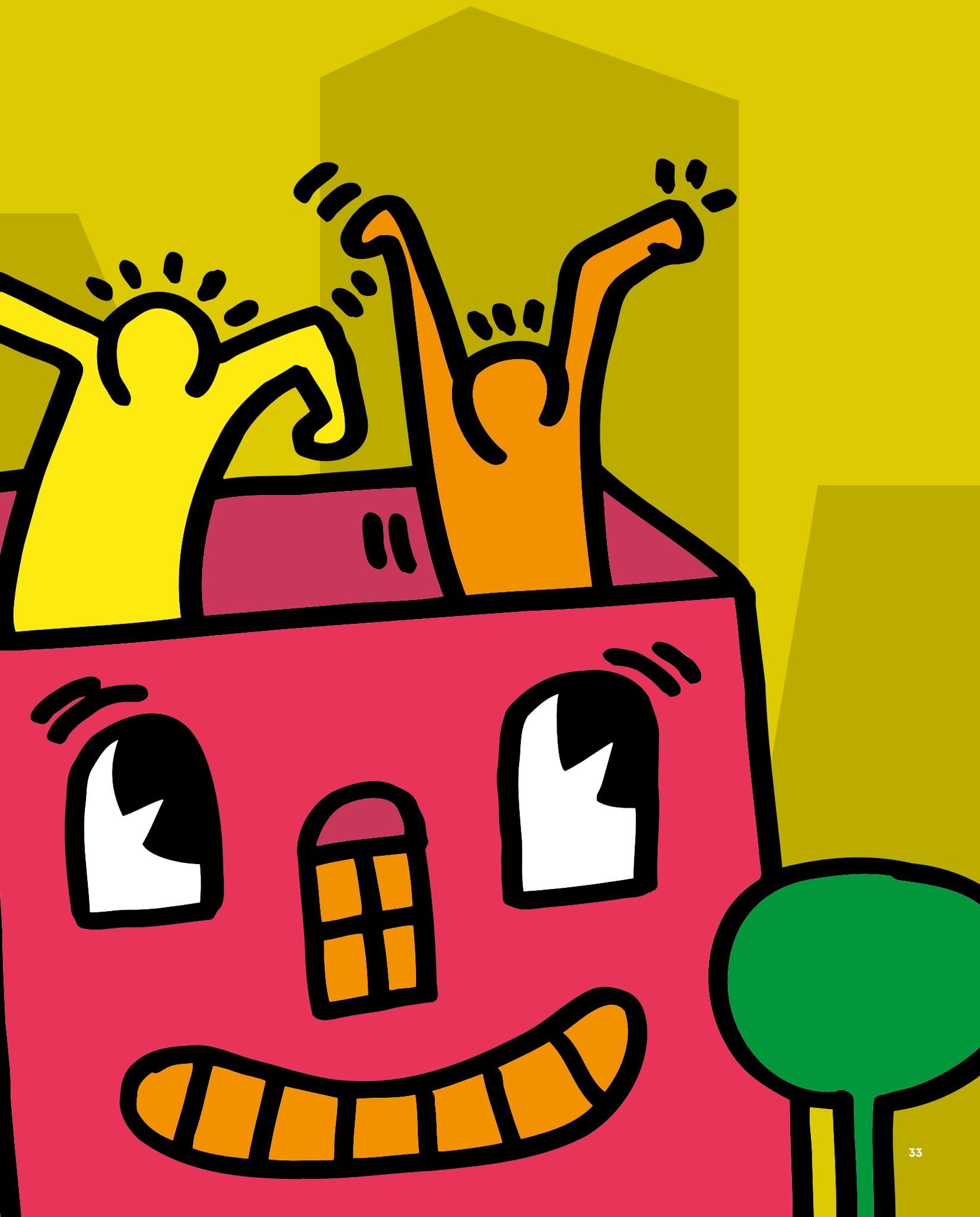


# 3

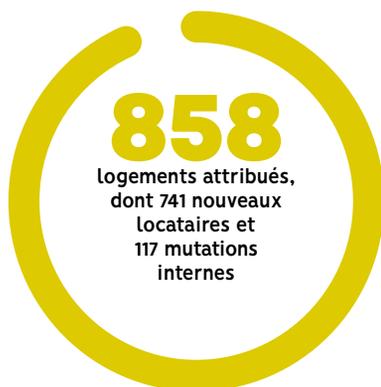
# NOS LOCATAIRES

Accueillir, loger,  
accompagner,  
favoriser le lien social





# ACCUEILLIR



**99 %**  
des décisions après CALEOL sont communiquées  
dans les 3 jours

**100 %**  
des locataires reconnaissent la qualité  
de l'accompagnement lors de leur demande de logement

**76**  
Commissions d'Attribution  
et d'Examen de l'Occupation  
des Logements –  
3 056 demandes instruites  
(3 090 en 2022)

**8,7 %**  
Taux de rotation  
(hors mutations internes)

**267**  
attributions aux ménages  
prioritaires du contingent  
préfectoral (31 %)

**103**  
attributions  
aux demandeurs  
du 1<sup>er</sup> Quartile de revenus  
(12 %)

## Attribution de logements et accueil des nouveaux locataires

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

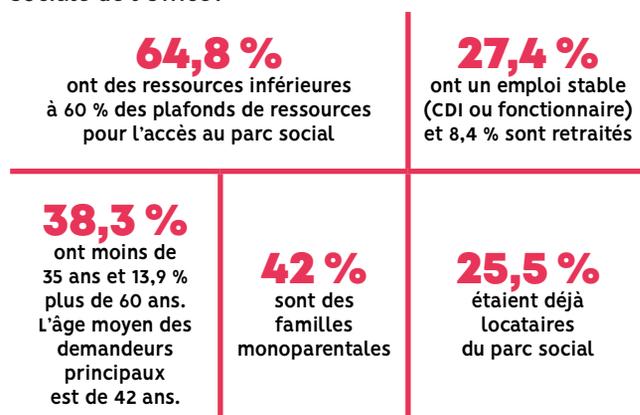
L'Office veille à ce que les propositions de logements soient gérées de manière collaborative avec l'ensemble des acteurs concernés, représentants des collectivités et réservataires notamment.

Les propositions de logements s'attachent à :

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

Conformément aux attentes de la Loi Égalité et Citoyenneté, la part des attributions aux publics prioritaires lors des attributions réalisées par l'Office est passée de 16 % en 2017 à **61,9 %** en 2023, démontrant le total engagement d'Habitats de Haute-Alsace au service d'un logement aidé accessible aux plus fragiles.

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



## Politique d'attribution des logements

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

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

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

## L'accueil des publics prioritaires

Afin d'assurer l'accueil des publics les plus fragiles et de répondre aux obligations de la loi Égalité et Citoyenneté, une classification des logements selon l'occupation sociale est formalisée afin de permettre d'identifier les résidences susceptibles d'accueillir au mieux les publics prioritaires, tout en préservant la mixité sociale.

Cette classification des résidences est établie sur la base de 6 critères :

- 1/ Le taux de familles monoparentales
- 2/ Le taux de ménages avec des ressources inférieures à 20 % du plafond de ressources permettant l'accès à un logement social
- 3/ Le taux de ménages sans emploi
- 4/ Le taux d'impayés
- 5/ Le taux de retraités
- 6/ Le taux de rotation

## Classification des résidences selon l'occupation sociale :

Résidences à capacité d'accueil :

**1917 logements**  
(20,69 %)

Résidences à fragilité sociale forte :  
**1749 logements**  
(18,88 %)



Résidences à fragilité sociale moyenne :  
**5599 logements**  
(60,43 %)

▼ Les membres de la CALEOL à Huningue



## Enquête de satisfaction nouveaux locataires

Afin de mesurer le degré de satisfaction des locataires nouveaux entrants, Habitats de Haute-Alsace leur adresse une enquête le mois suivant leur emménagement. En 2023, **91 % des nouveaux entrants se sont déclarés satisfaits** de l'Office et **83 % recommanderaient Habitats de Haute-Alsace à des proches**.

Les taux de satisfaction par grande thématique :

Accueil



Orientation de la demande de logement et suivi de l'attribution



Informations données lors de la signature du bail



État du logement et des équipements



## Création d'un guide d'orientation de la demande

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité de service initiée avec la certification Qualibail, l'Office a décidé de mettre à disposition de ses collaborateurs en agences un guide visant à améliorer l'accompagnement et le suivi des futurs locataires dans la prise en charge de leur demande de logement. Ce guide, qui fait partie intégrante du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs en agences, regroupe et détaille les différentes étapes du suivi d'une demande, permettant aux équipes d'adapter au mieux la réponse apportée aux demandeurs.

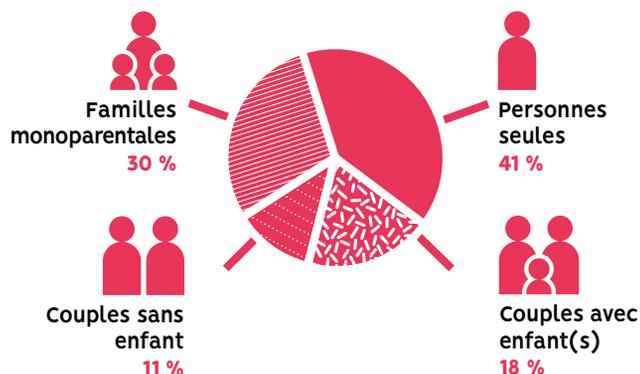
# LOGER

## Nos locataires, chiffres clés :

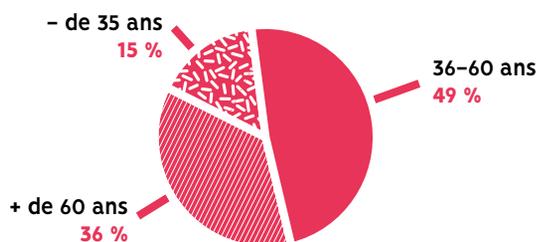
**19 532**  
personnes logées

**8 856** locataires en titre, dont 858 nouveaux locataires accueillis en 2023

### Situation familiale :



### Âge du signataire du bail :



Âge moyen du titulaire du bail : **55 ans**

### Ressources et emploi :

**23 %**  
des locataires en titre sont en CDI

**24 %**  
des locataires en titre sont retraités

**64,8 %**  
des locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds permettant l'accès au logement social

### Aides personnelles au logement

En décembre 2023, parmi les locataires d'Habitats de Haute-Alsace, **48 %** bénéficiaient d'une Aide au Logement (ALS ou APL). Parmi ces locataires, **76 %** étaient concernés par une Réduction de Loyer de Solidarité d'un montant moyen de **67,20 €**.

**90 %** des locataires satisfaits ou très satisfaits d'Habitats de Haute-Alsace (enquête interne 2023)

## Vacance

Habitats de Haute-Alsace présente depuis plusieurs années un taux de vacance globale inférieur à la médiane nationale. Ainsi, en 2023, la **vacance globale de l'Office s'élève à 4 % (370 logements)**, inférieure à la médiane nationale 2022 (4,7 %).

Une baisse du taux de vacances de 7 % par rapport à 2022, en lien avec de nombreuses actions mises en place pour revenir aux niveaux connus par l'Office il y a quelques années :

- Vacance commerciale : 221 logements (2,4 % du parc) dont vacance de plus de 3 mois : 137 logements (1,5 % du parc)
- Vacance technique : 95 logements (1 % du parc)
- Vacance stratégique : 54 logements (0,6 % du parc)

## « Mon espace locataire » : un extranet dédié aux locataires

- 2 444 comptes créés au 1<sup>er</sup> janvier 2024
- 3 500 demandes générées par les locataires sur l'extranet (32 % des demandes), dont 50 % de demandes d'informations et de dépôt de documents



L'année 2023 a été l'occasion pour Habitats de Haute-Alsace de relever un nouveau défi numérique avec le lancement de son extranet locataires. Ce nouvel outil a pour objectif de faciliter la communication avec les locataires et d'améliorer leur quotidien avec des démarches en ligne et des services accessibles gratuitement 7j/7 et 24h/24.

L'ensemble des locataires peuvent ainsi accéder à leur extranet depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur pour :

- Déposer une réclamation et avoir une visibilité en temps réel de l'avancement de toutes leurs demandes
- Faire une demande de visio-diagnostic (rendez-vous en visio pour un dépannage ou un diagnostic)
- Payer en ligne leur loyer
- Échanger directement avec les équipes de l'Office et signaler un changement de situation
- Télécharger, consulter et déposer des documents (bail, situation de compte, quittance de loyer, assurance, etc.)

Pari réussi si l'on en croit le nombre de comptes locataires créés, puisque 27 % des locataires du parc de l'Office avaient créé leur espace locataire au 1<sup>er</sup> janvier 2024, soit moins d'un an après son lancement. Une adhésion forte qui devrait s'accroître en 2024 avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités qui permettront aux locataires comme aux équipes de l'Office de gagner du temps.

## Gestion de la demande et des réclamations : transparence et rapidité

5 004 demandes et réclamations ont été enregistrées en 2023, un chiffre en baisse par rapport à l'année 2022 :

- 76 % des demandes sont d'ordre technique
- 7 % liées à des troubles de voisinage
- 3,5 % liées à des questions de propreté/espaces verts
- 2/3 sont traitées directement par les agences

L'Office maintient un excellent taux de traitement des réclamations, avec 83 % des réclamations techniques et administratives qui ont reçu une réponse sous 8 jours.

## Renouvellement de la certification Qualibail, une qualité de service reconnue

Seul bailleur social alsacien certifié Qualibail, l'Office a obtenu le renouvellement de sa certification pour ses activités de gestion locative, suite à l'audit réalisé par l'AFNOR en octobre 2023. Un audit qui a mis en valeur la pertinence des actions d'amélioration mises en place depuis 2022. L'Afnor a souligné la forte proximité de l'Office à travers

ses 6 agences et antennes de proximité réparties sur tout le territoire du Haut-Rhin et le « réel esprit qualité » des collaborateurs.

Pour renforcer cette qualité de service, l'année 2023 a été l'occasion de travailler collectivement à l'amélioration de certains processus et de mettre en place de nouveaux outils :

- Lancement de l'extranet « Mon espace locataire »
- Création d'« Intent », une nouvelle plateforme interactive permettant aux collaborateurs de l'Office de communiquer en temps réel aux locataires l'état d'avancement et de traitement des interventions techniques (Alsace Home Services et Dalkia)
- Proposition d'entretien de courtoisie à tous les nouveaux locataires
- Déploiement d'un logigramme pour mieux orienter les demandes techniques des clients-locataires

Le référentiel Qualibail comprend 6 engagements concrets et 28 sous-engagements qui garantissent aux locataires un service de qualité depuis leur entrée dans le logement jusqu'à leur départ :

**1 Orienter**  
les demandeurs à chaque étape d'une demande de logement

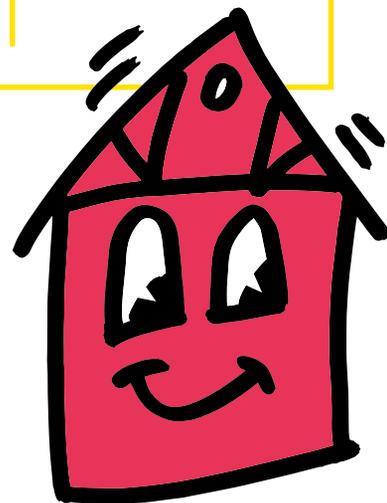
**2 Faciliter**  
l'eménagement, agir pour le confort et la sécurité

**3 Assurer** le bon déroulement de la location

**4 Traiter** les demandes d'interventions techniques

**5 Informer** les locataires et évaluer les interventions effectuées

**6 Accompagner** les locataires dans leur parcours résidentiel



# ACCOMPAGNER



**48 %**

bénéficiaient d'une aide  
personnalisée au logement  
(ALS ou APL).

Parmi ces locataires, 76 % sont  
concernés par une Réduction  
de Loyer de Solidarité  
d'un montant moyen  
de 67,20 €

Être au plus près des locataires en difficulté et les accompagner efficacement est une des missions essentielles de la Direction de la Relation Clientèle, Qualité de service et Innovation sociale de l'Office. Pour la mener à bien, 3 conseillères sociales assurent des permanences deux jours par semaine en agences et se déplacent régulièrement au domicile des locataires. Une équipe de 4 chargées de recouvrement a également pour mission d'accompagner les locataires en difficultés économiques au sein des agences et antennes de proximité.

## Contenir les impayés de loyer

Le taux global d'impayés, y compris ceux concernant les locataires partis, s'élève à 6,45 % des loyers et charges quittancés en 2023 (6,26 % en 2022), en lien avec les difficultés rencontrées par nombre de nos locataires du fait de l'augmentation soutenue du coût des énergies et de la diminution du pouvoir d'achat d'un grand nombre d'entre eux. Cette maîtrise globale est notamment due à l'engagement sans faille des équipes de l'Office qui font connaître aux locataires les aides dont ils pourraient bénéficier et plus généralement qui trouvent des leviers afin de traiter leur situation le plus rapidement possible et leur éviter de rentrer dans la spirale de l'endettement.

- 1556 locataires présents en situation d'impayés dont 547 locataires en impayés de + de 3 mois (6,1 % du total des logements occupés) pour une dette moyenne d'environ 2 848 € par locataire
- 9 450 relances suite à impayés
- 1337 plans d'apurement signés en 2023 (+ 61 pour des locataires partis)
- 455 visites à domicile
- 148 saisines CCAPEX
- Procédures d'expulsions : 64 % des locataires en situation d'expulsion ont pu rester dans leur logement, 21 % ont quitté leur logement volontairement et 15 % ont été expulsés (9 expulsions).

## Accompagner les locataires en difficultés économiques



logements sont loués à des associations à des fins de sous-location à des personnes en difficulté

Face à la paupérisation croissante des nouveaux entrants (seuls 27,4 % ont un emploi stable) et des locataires en place du fait des crises successives qui ont impacté fortement leurs ressources, les équipes de l'Office se sont mobilisées au quotidien afin d'accompagner, suivre et proposer des solutions aux locataires débiteurs, mais également en développant des actions et projets innovants permettant de réduire leurs charges locatives :

- **Une renégociation des contrats d'achats de gaz :**  
Le coût du mégawatt heure (MWh) ayant flambé en 2022, les charges de nos 5 500 locataires concernés par le chauffage collectif au gaz se sont retrouvées fortement impactées en 2023. L'Office a donc entamé des négociations exceptionnelles auprès de ses 4 fournisseurs d'énergie (dont 3 qui se sont avérées concluantes), qui permettra une économie de près de 150 000 € sur la période 2024-2025.
- **La demande directe d'aides auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)**  
Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023, les 3 conseillères sociales de l'Office peuvent réaliser directement des demandes d'aide financière à la quittance et aux impayés de charges pour les locataires en place ayant des difficultés de paiement. Jusqu'alors, seule une partie des demandes de FSL « Accès » pour les aides aux nouveaux locataires pouvaient être instruites directement par les équipes de l'Office pour la prise en charge des dépôts de garantie et garanties de paiement des loyers.
- **L'adhésion au dispositif « Soli'AL »**  
Deux types d'aides existent dans le cadre de cette convention de financement entre Habitats de Haute-Alsace et Action Logement : L'Aide énergie en lien avec la crise énergétique actuelle et l'Aide sur quittance. « L'aide énergie, est une des possibilités envisagées lorsque des locataires nous contactent pour des difficultés de paiement liées à l'explosion actuelle des charges énergétiques. L'aide sur quittance, elle, est conditionnée aux locataires subissant un accident de la vie et donc une baisse de leurs ressources (chômage, séparation...). La quittance est réduite automatiquement du

montant de l'aide, ce qui leur permet de souffler quelques mois et de retrouver une situation stable » explique Lucie Crombez, conseillère sociale de l'Office.

**56**  
dossiers  
d'« Aide énergie »

**34**  
dossiers d'« Aide  
sur Quittance » acceptés  
en 2023, pour un montant  
d'aide de 69 K€

#### • Le déploiement du dispositif d'« Accompagnement Vers et Dans le Logement » (AVDL)

Habitats de Haute-Alsace a signé en 2021 une convention avec les services de l'État pour la mise en place de la prestation **Accompagnement Vers et Dans le Logement** au bénéfice de demandeurs de logement et de locataires. Assuré par l'association APPUIS et Aleos, cette prestation permet un accompagnement spécifique sur une période déterminée des personnes dont le problème de maintien ou d'accès dans un logement provient de difficultés financières, d'insertion sociale ou d'un cumul de difficultés. En 2023, cet appel à projet a été renforcé, permettant à 55 ménages de bénéficier de ce dispositif AVDL, assurant une intégration sereine de ces locataires dans leur logement et un suivi du paiement de leurs loyers.



## Des dispositifs innovants pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement

Acteur social engagé auprès des territoires, Habitats de Haute-Alsace déploie différents types de baux pour accompagner les locataires en grande difficulté et les publics en précarité financière dans leur parcours de maintien et/ou d'accès à un logement. Ces dispositifs, qui renforcent les actions d'accompagnement déjà entreprises auprès des locataires, font essentiellement appel à une intermédiation locative avec des associations partenaires qui aident les ménages à se stabiliser et devenir autonomes dans un logement pérenne.

- Les conventions d'hébergement : les associations sont locataires directes des logements et gèrent la sous-location aux personnes en difficulté qu'elles accompagnent.
- Le bail glissant : accompagnée par l'association locataire (qui reste gestionnaire du logement et assure le paiement des loyers), la personne ou ménage hébergé peut glisser vers un bail en son nom s'il atteint les objectifs de stabilité locative.
- Le bail de sauvegarde : une association reprend le bail provisoirement, le temps d'un accompagnement renforcé. La rebascule du bail intervient quand plusieurs objectifs sont atteints (reprise du paiement du loyer, mise en place d'une solution pour l'apurement de la dette locative mise à jour de l'assurance habitation).

# ACCOMPAGNER

## Une politique Séniors renforcée pour accompagner le « bien vieillir chez soi »

Afin de répondre aux défis de demain en matière de vieillissement de la population, Habitats de Haute-Alsace a souhaité renforcer sa politique Séniors. Une démarche qui s'inscrit pleinement dans sa politique de responsabilité sociétale (RSE) ainsi que dans sa mission intrinsèque d'utilité sociale, et qui s'appuie sur une analyse claire de son occupation sociale avec un nombre de locataires Séniors qui progresse considérablement d'année en année :

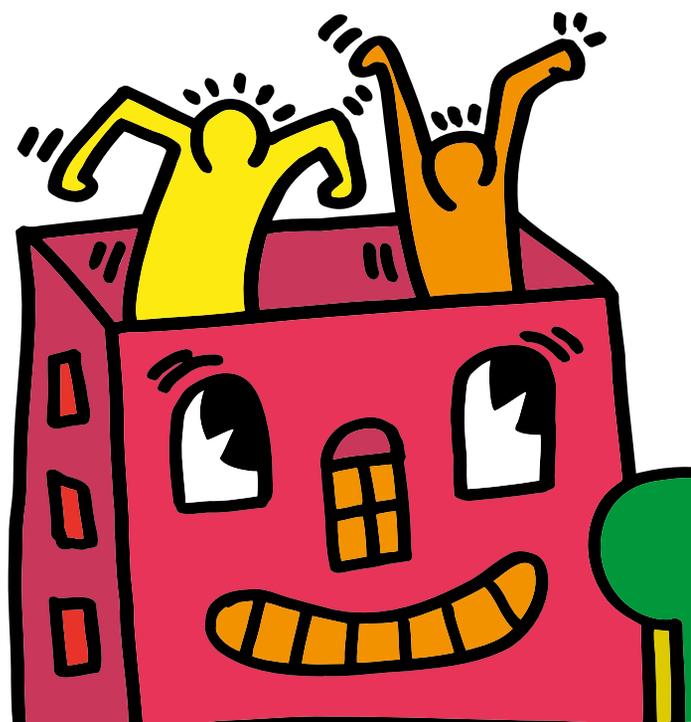
Locataires de + de 60 ans en 2019	2 982
En 2023 (soit une augmentation de 11,7 %)	3 508
Estimation à 2035	4 100

<p><b>24 %</b> des locataires sont retraités</p>  <p><b>26 %</b> du parc adapté au vieillissement</p>  <p><b>4</b> résidences labellisées Habitats inclusifs</p>	<p><b>36 %</b> ont plus de 60 ans</p>  <p><b>883</b> logements Séniors</p>  <p><b>489</b> logements en Résidences autonomie</p>
--	---

## Résidences Séniors, Autonomie, et adaptation des logements du parc

Face au manque d'alternatives d'habitats adaptés, l'Office s'est déjà engagé depuis plusieurs années à travers une importante politique de construction de résidences adaptées. Dans son Plan Stratégique du Patrimoine 2020-2029, Habitats de Haute-Alsace a ainsi prévu la construction annuelle d'une à deux résidences Séniors sur le territoire départemental, et d'accompagner tout appel à projet de résidence Autonomie porté par la Collectivité européenne d'Alsace.

En sus de la production de logements neufs adaptés au vieillissement, l'adaptation du parc existant est également une priorité pour permettre au plus grand nombre de locataires de rester le plus longtemps possible dans leur logement, malgré leur avancée en âge.





**Avant une structuration organisationnelle plus forte de sa politique « Séniors et Autonomie » début 2024 avec le recrutement d'une personne dédiée en charge de cette thématique, l'Office a d'ores et déjà engagé divers projets d'innovation sociale répondant à cet enjeu sociétal :**

- Le déploiement du dispositif « Repair'âge », un projet dédié aux séniors isolés : conscient que la perte d'autonomie, l'isolement et les fragilités économiques s'accroissent avec l'âge, Habitats de Haute-Alsace s'est inscrit dans une démarche partenariale ambitieuse avec l'association mulhousienne Aleos pour accompagner ses locataires isolés et âgés du parc dans leur parcours résidentiel et parcours de vie. Une initiative sur 3 ans qui a pour objectif d'aller à la rencontre de 1200 locataires en titre âgés de plus de 65 ans de l'Office, pour tisser un lien privilégié, entendre leurs préoccupations et ainsi anticiper et prévenir leurs besoins pour leur garantir un maintien dans les lieux le plus aisé possible et un cadre de vie bienveillant.
- L'adhésion au développement de l'Habitat inclusif initiée par la Collectivité européenne d'Alsace : conscient que la perte d'autonomie est accélérée par la perte des liens sociaux, Habitats de Haute-Alsace a développé 4 projets d'habitat inclusif dans des résidences existantes en 2023, en lien avec des associations partenaires spécialisées dans le handicap ou l'accompagnement des séniors. Cette nouvelle forme « d'habiter » permet d'être « chez soi, sans être seul » en coconstruisant un projet de vie sociale et partagé qui vise à les maintenir dans leur domicile le plus longtemps possible.

# FAVORISER LE LIEN SOCIAL



## S'engager pour le développement de l'habitat inclusif

Créé par la loi Elan du 23 novembre 2018, l'habitat inclusif permet aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées en perte d'autonomie, un maintien à domicile le plus longtemps possible tout en bénéficiant d'un accompagnement adapté et d'actions créatrices de lien social.

Répondant aux souhaits de la Collectivité européenne d'Alsace et la Caisse de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) de voir se développer cette nouvelle forme d'habiter sur le territoire alsacien, l'Office a concrétisé 4 projets d'habitats inclusifs en 2023 en lien étroit avec les communes concernées et des associations partenaires spécialisées dans le handicap ou l'accompagnement des Séniors.

### 1 Résidence Séniors Bois fleuri (avec Aleos) à RICHWILLER

- ▶ 12 Séniors de 65 ans et plus
- ▶ Une salle commune de 150 m<sup>2</sup>
- ▶ Principales actions menées en 2023 : soutien à la convivialité avec l'organisation d'animations durant l'année (repas partagés, jeux de société, jardinage, confection de gâteaux, moments festifs, café rencontres...), veille administrative, lutte contre l'isolement à travers des visites à domicile, échanges avec d'autres structures, etc.

« Même si nous ne sommes pas toujours très nombreux, nous avons pu créer un véritable lien entre nous, c'est toujours agréable de se retrouver, pour des activités ou simplement pour parler. Nous apprenons à mieux nous connaître et ce n'est que le début, nous avons encore beaucoup de projets à faire ensemble car nous formons au final une petite « famille ». »

*Une locataire de la résidence Bois Fleuri*



3

- ▶ Principales actions menées en 2023 : accompagnement administratif, lutte contre l'isolement à travers des visites à domicile, accompagnement vers le numérique (et notamment à l'extranet locataire de l'Office), animations durant l'année (repas partagés, jeux de société, gym douce, visites organisées, rencontres avec les résidents de l'habitat inclusif de Richwiller...)

### 3 Résidence Séniors Les Jardins du Presbytere (avec Amaelles) à HORBOURG WIHR

- ▶ 12 Séniors de 65 ans et plus dont 7 personnes de plus de 80 ans

- ▶ Une salle commune de 65 m<sup>2</sup>

- ▶ Principales actions menées en 2023 : animations durant l'année (anniversaires, jeux de société, moments festifs, sorties cinéma ou dans le vignoble, activités manuelles...), visites chez les locataires les plus isolés, aides aux démarches administratives, etc.



4

### 4 Résidence Perce-Neige (avec Amaelles) à DANNEMARIE

- ▶ 12 personnes concernées (6 Séniors et 6 personnes en situation de handicap)

- ▶ Un espace commun de 80 m<sup>2</sup>

- ▶ Principales actions menées en 2023 : repas partagés, moments festifs...

### 2 Résidence Séniors Lutzelbach (avec Aleos) à RIBEAUVILLÉ

- ▶ 12 Séniors de 65 ans et plus

- ▶ Une salle commune de plus de 300 m<sup>2</sup>, une salle d'activité de 200 m<sup>2</sup> et 4 salles juxtaposées avec séparation mobile de 106 m<sup>2</sup>

Un 5<sup>ème</sup> projet d'habitat inclusif à Illzach avec Familles Solidaires a également été sélectionné en 2022 par la Collectivité européenne d'Alsace : « La Résidence Mon Repos ». Des travaux doivent encore être réalisés pour transformer un logement en espace commun (ou réaliser une salle en extension de la résidence actuelle) avant l'ouverture de cet habitat inclusif.

## À Orbey, un sixième projet d'habitat inclusif « sur mesure » à l'étude

C'est à la suite d'échanges avec l'association « Le Foyer Les Sources » et la Commune d'Orbey sur les besoins du territoire et de ses habitants, qu'Habitats de Haute-Alsace a acquis - via l'Établissement Public Foncier d'Alsace (EPFA) - l'ancien Hôtel de la Croix d'Or situé dans le centre-ville d'Orbey. Cette acquisition-amélioration d'un bâtiment sans avenir à ce jour va permettre de développer un 6<sup>ème</sup> projet partenarial d'habitat inclusif, spécifiquement adapté à ses futurs locataires (12 personnes en situation de handicap et Séniors de plus de 65 ans).

En intégrant la philosophie des habitats inclusifs et leurs spécificités techniques directement dans les opérations de restructuration lourde de bâtiments existants, l'Office s'acculture ainsi au montage technique complexe de ce type d'habitation en vue de futures possibles constructions neuves sur d'autres territoires.

**Livraison prévisionnelle de la résidence : début 2026**

4

# NOS équipes

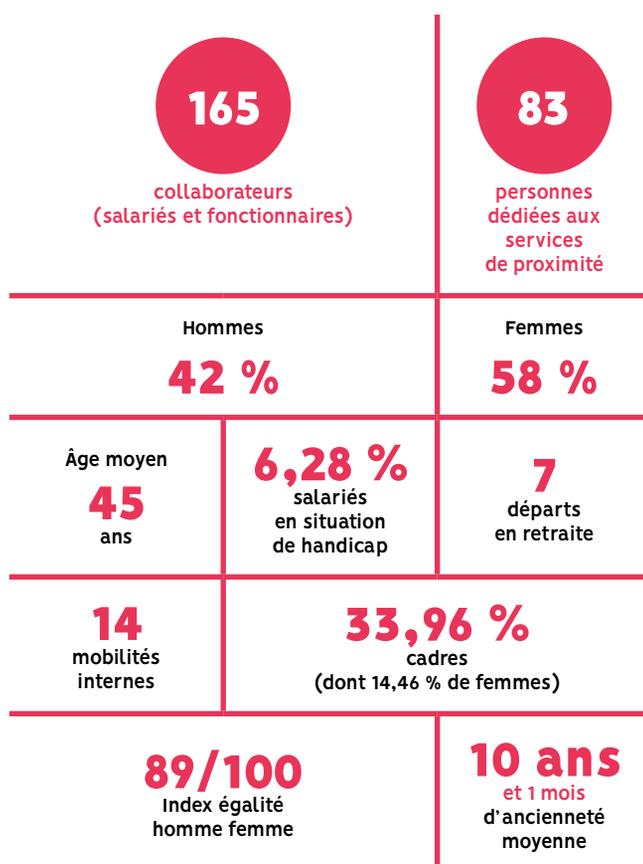
Accompagner  
pour renforcer  
l'engagement





# FAVORISER LE BIEN ÊTRE ET L'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL

## Les effectifs



## Les recrutements 2023



## Qualité de Vie et Conditions de Travail: une nouvelle enquête et un prix décerné

### L'épanouissement des collaborateurs mise en avant

Dans les organisations collaboratives, on part du postulat que l'épanouissement des collaborateurs aura nécessairement un impact positif sur la performance. C'est dans cette démarche que s'inscrit l'Office depuis une dizaine d'années. La démarche Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) de l'Office s'est étoffée au fil des années, jusqu'à devenir une démarche innovante et reconnue. Pilotée par la Direction des Ressources Humaines, elle est portée au quotidien par les managers et animée par des ambassadrices QVCT, relais opérationnels dans les différents services de l'Office.

Le plan d'actions, coconstruit par les équipes et la Direction de l'Office à la suite de l'enquête interne en 2020, a donné lieu à 4 axes de progrès :

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

Cela s'est traduit en 2023 par l'engagement de projets ambitieux avec notamment la refonte de la politique salariale de l'Office pour répondre aux enjeux du FAR (Fidéliser, Attirer, Reconnaître), l'aménagement des espaces de travail et de pause favorisant la cohésion des équipes ou encore l'organisation de moments de convivialité tout au long de l'année.

Placée sous les signes de la convivialité et du bien-être, l'Office a participé pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive à la **Semaine Nationale pour la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)** du 19 au 23 juin 2023. Petits déjeuners et déjeuners conviviaux et collaboratifs, balades digestives, midi jeux de société, shiatsu et découverte de l'hypnose... Ces moments de respiration et de détentes se sont révélés propices aux échanges informels entre collègues et ont conforté la cohésion des équipes.



▲ Remise du prix de « l'Organisation où il fait bon s'épanouir » – 2023

« 2023 marque la volonté d'accompagner encore mieux les collaborateurs pour renforcer leur engagement. Notre charte managériale parle depuis 2017 de confiance, d'autonomie, de responsabilité et d'écoute : la notion de CARE, qui signifie prendre soin en anglais. Chez Habitats de Haute-Alsace nous voulons prendre soin de nos collaborateurs et ça passe par une écoute de leurs attentes et une capacité à faire évoluer nos pratiques pour répondre au plus près aux besoins. Cela crée une dynamique et permet de renforcer l'engagement pour le collectif. »

*Delphine Pasquier, Directrice des Ressources Humaines, du Système d'Information et des Environnements de travail.*

## Une nouvelle enquête interne réalisée en 2023

Confiée au cabinet spécialisé ED Institut, qui accompagne l'Office depuis 2017 dans la mise en œuvre des enquêtes internes, une nouvelle enquête a été lancée en 2023 auprès de l'ensemble du personnel pour mesurer l'efficacité des évolutions mises en place ainsi que le niveau de satisfaction interne. Elle a balayé de nombreux sujets, tels que l'environnement de travail, les relations de travail, l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, le management, la rémunération...

Des résultats plus que positifs sur l'épanouissement des collaborateurs qui coïncident avec le prix obtenu par l'Office en 2023, à savoir le Palmarès de « l'Organisation où il fait bon s'épanouir en Alsace », organisé par ED Institut en partenariat et l'ADIRA (l'Agence de développement d'Alsace) et auquel Habitats de Haute-Alsace a participé dans la catégorie Institutionnels de plus de 100 collaborateurs.

Une récompense pour l'ensemble des actions mises en place au quotidien, celles portées par les managers dont les décisions et actions sont guidées par nos valeurs et par la charte managériale, mais également la dynamique des actions organisées par nos ambassadrices QVCT!



soit un taux représentatif de réponse de

**68 %**

### Épanouissement au travail

**80 %**

des répondants déclarent travailler avec plaisir

### Fierté d'appartenance

**87 %**

des répondants se déclarent fiers de travailler pour l'Office

### Adhésion aux valeurs

**96 %**

des répondants déclarent adhérer aux valeurs de l'Office (professionnalisme, innovation, solidarité et respect)

### Sentiment d'utilité

**94 %**

des répondants se sentent utiles (+25 points par rapport à 2020)



▲ Inauguration de l'antenne d'Altkirch en présence du Maire, des élus, des partenaires et de l'équipe de l'agence de proximité d'Huningue

## Des espaces de travail repensés et adaptés

### Livraison du plateau du Département des Investissements

**« Les espaces façonnent les comportements et les comportements forgent la culture »**

Les besoins en matière d'espaces de travail ont beaucoup évolué ces dernières années, notamment avec l'arrivée du télétravail depuis le Covid. L'évolution des espaces de travail vient à la suite de l'évolution de la culture d'entreprise que connaît Habitats de Haute-Alsace et la conforte, pour :

- Favoriser la cohésion en regroupant les équipes
- Optimiser les espaces de travail afin de proposer des espaces dédiés à des usages différents (travail individuel, réunions, visio, work café) et avoir des lieux permettant des moments de regroupement formels et plus informels
- Favoriser le bien-être en écoutant les besoins et envies des équipes (couleurs...) et en étant attentifs à l'ergonomie des postes de travail

C'est dans cette optique que le projet de nouveaux bureaux dans les anciens ateliers du siège de l'Office à Colmar a été lancé. Ce projet a été piloté par la Direction des Ressources Humaines qui s'est associée à un cabinet spécialisé dans l'aménagement des espaces pour construire le projet avec l'équipe qui allait s'installer dans cet espace (en l'occurrence l'équipe du Département des Investissement constituée de Responsables de projets immobiliers, de conducteurs d'opérations et d'assistantes. Ce projet innovant a évolué en

fonction des retours et attentes des futurs utilisateurs en lien étroit avec l'équipe projet constituée en interne (système d'information, moyens généraux...) et se révèle un bel exemple de la force du collectif et de la nécessité de travailler « ensemble » pour contribuer à l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT).

Les 14 collaborateurs du Département des Investissements se sont rapidement appropriés leurs nouveaux bureaux en février 2023 : des espaces de travail modulables et évolutifs qui se veulent agréables et respirants, du mobilier moderne et ergonomique, des salles de réunion et des espaces insonorisés pour les conversations téléphoniques et les visioconférences, ainsi qu'un espace de pause chaleureux pour les équipes.

### Une nouvelle antenne de proximité à Altkirch

Présent depuis 2005 dans le sud de l'Alsace avec une agence de proximité à Huningue, Habitats de Haute-Alsace a engagé début 2023 des travaux d'aménagement d'un local commercial vacant de longue date, dans la commune d'Altkirch. Cette antenne apporte le soutien nécessaire aux équipes de proximité de l'agence d'Huningue (située à 30 km) pour favoriser les rencontres avec les locataires et demandeurs sundgauviens de l'Office, et répond également aux attentes des équipes de terrain en leur permettant de prendre leurs pauses dans un local adapté et chaleureux.

Ouverte en septembre 2023, l'antenne ne dispose pas de personnel permanent, mais fonctionne sur un système de permanences et de rendez-vous avec les 16 collaborateurs de l'agence d'Huningue (correspondants de sites, gardiens, conseillers logement et chargés de recouvrement).

# VALORISER ET ACCOMPAGNER LES RESSOURCES HUMAINES

## Recrutement: attractivité et mobilité interne

Véritable levier de performance et de pérennité, le recrutement de nouveaux talents et la mobilité interne constituent des enjeux prioritaires de la stratégie des ressources humaines de l'Office. Dans un contexte où les organisations et les métiers évoluent sans cesse et très rapidement, cette dynamique doit se renforcer.

De nombreux outils et dispositifs ont ainsi été déployés ces dernières années pour appuyer cette stratégie tout en répondant aux attentes des équipes :

- Encouragement des équipes à la cooptation ;
- Développement de la marque employeur ;
- Accompagnement régulier avec des entretiens annuels et professionnels (y compris à mi-année) ;
- Perspectives d'évolution à travers l'accompagnement sur mesure (incluant les formations et coachings individuels) et la mobilité interne.

## La mobilité interne pour favoriser l'engagement et l'épanouissement professionnel

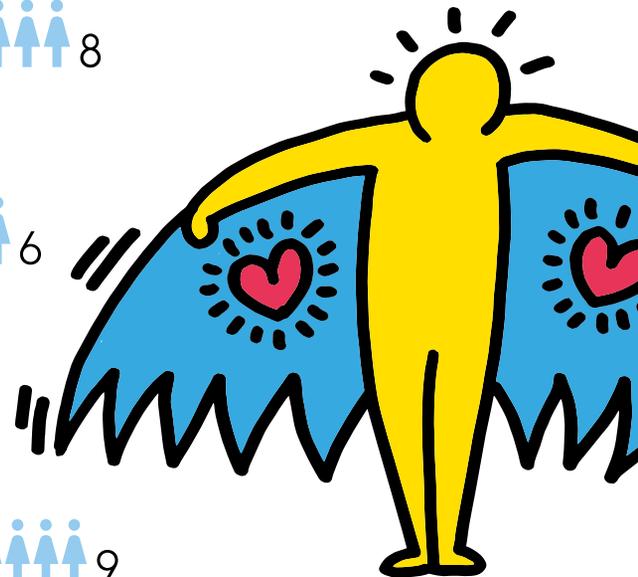
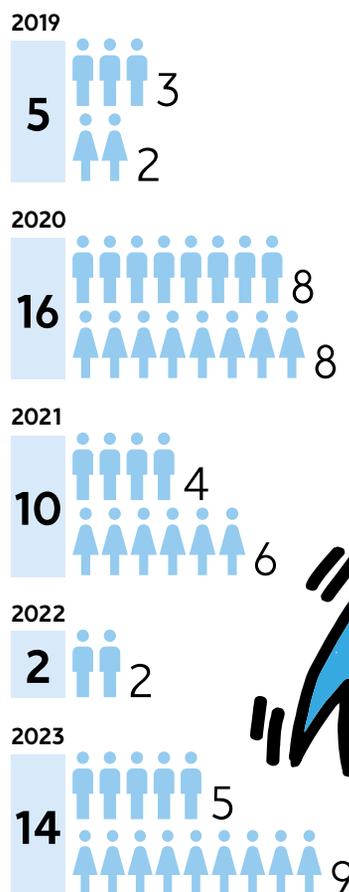
L'année 2023 a été marquée par 7 départs en retraite, offrant des opportunités d'évolutions professionnelles pour les collaborateurs en place. Sur 34 recrutements, 14 ont été le fruit d'une mobilité interne, illustrant à la fois la confiance accordée aux équipes et la valorisation de l'investissement, des compétences et des résultats de chacun dans l'activité de l'Office.



▲ Les retraités 2023 mis à l'honneur lors de la Cérémonie des vœux 2024

La mobilité permet de valoriser les collaborateurs et d'offrir des perspectives dès le recrutement. Des passerelles existent dans certains métiers spécifiques au logement social (de chargé d'accueil à Conseiller logement, de Gardien à Correspondant de site, de Correspondant de site à Responsable d'agence, etc.). Les collaborateurs sont ainsi rapidement opérationnels car ils connaissent déjà l'organisation, il ne leur reste qu'à acquérir la partie plus technique du poste avec le soutien des collègues qui se mobilisent pour accompagner la mobilité.

## Nombre de collaborateurs et collaboratrices ayant bénéficié d'un parcours de mobilité interne



## Cap sur la retraite

Soucieux d'accompagner ses collaborateurs à chaque étape de leur vie professionnelle, Habitats de Haute-Alsace organise tous les 2-3 ans une formation « Bien préparer sa retraite ». En février 2023, 12 volontaires ont pu être accompagnés pour préparer en amont la transition entre leur fin de carrière professionnelle et le passage à la retraite. L'occasion de se retrouver entre pairs, de dresser un bilan utile et positif de leur parcours, de piloter la transition de vie et préparer leur projet pour donner du sens à leur retraite!



## Former les collaborateurs et développer leurs compétences

En renforçant les compétences professionnelles et le niveau de qualification des équipes, la formation favorise l'épanouissement professionnel tout en contribuant à améliorer la qualité de service apportée à nos clients-locataires.

- 29 actions de formation réalisées (43 % de formation métier, 12 % de formation outils numérique et digital, 14 % de formation posture, développement et soft skills et 31 % de formation santé et sécurité au travail)
- 1,84 % de la masse salariale dédiée à la formation
- 105 collaborateurs ont bénéficié d'actions de formation et donc de montée en compétence en 2023 (dont 75 % personnel non-cadre)
- Dépenses formation : 62 K€
- 5 apprentis accueillis au siège (RH, Direction des Investissements et du Patrimoine) et en agences.

### Insertion professionnelle : l'Office accentue son engagement sociétal

Soucieux d'accompagner le retour à l'emploi des personnes éloignées du marché du travail (demandeurs d'emploi de longue durée, jeunes sans qualification...), l'Office a inscrit plusieurs clauses sociétales dans ses marchés de travaux et de services. 29 000 heures d'insertion professionnelle ont ainsi été réalisées en 2023 à travers des chantiers de réhabilitation, des prestations de peinture, nettoyage ou d'entretien des espaces verts, représentant 18 équivalents temps plein.

## Un dialogue social constructif avec le nouveau CSE



▲ Signature des Négociations Annuelles Obligatoires avec les 2 délégués syndicaux (Antoine Brugnano et Déborah Pierre)

En 2023, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi son ambition d'animer un dialogue social constructif, 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 des réunions périodiques avec le nouveau Comité Social et Économique (13 collaboratrices et collaborateurs élus lors des élections professionnelles fin 2022 et dont la prise de fonction a été effective en janvier 2023), et par la signature d'un nouvel accord avec les deux nouveaux délégués syndicaux portant sur l'intéressement.

### 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.

## Une organisation optimisée

En 2023, l'organisation de l'Office a évolué pour à la fois renforcer l'accompagnement des collaborateurs de l'Office et optimiser les services dédiés à l'accompagnement de nos clients-locataires :

**La Direction des Ressources Humaines et des Moyens Généraux est devenue la Direction des Ressources Humaines, du Système d'information et des Environnements de travail.**

3 activités de domaines certes différents, mais tous dédiés à l'accompagnement des collaborateurs de l'Office et avec une forte dimension projet/accompagnement des évolutions. Restructuré en deux axes, l'accompagnement quotidien des équipes d'un côté, et le développement de l'activité de l'Office de l'autre (avec un traitement inno-

vant en mode projet des nouveaux besoins), le Système d'information vient ainsi renforcer l'orientation « client » des deux autres composantes et permettra une meilleure efficacité interne. Un Comité d'Engagement Numérique a également été créé pour valider le lancement de tout nouveau projet ayant une dimension numérique (faisabilité technique et humaine, équipe projet, échéance, budget...), suivre l'avancement et déterminer les ordres de priorité de chaque projet en cours.

**La nouvelle Direction de la Relation Clientèle, Qualité de Service et Innovation Sociale s'est restructurée en fin d'année grâce au recrutement de deux nouvelles collaboratrices, pour un pilotage renforcé autour de 3 pôles :**

- Territoires et proximité, qui regroupe l'ensemble des agences de proximité ;
- Qualité de service et Innovation sociale, qui, outre le pilotage de notre démarche de Qualité de service (Qualibail), s'occupe de faire émerger des solutions et actions innovantes en lien avec la politique sociale de l'Office, notamment sur l'accompagnement au vieillissement et à la perte d'autonomie de nos locataires ;
- Gestion locative, avec la supervision des services d'accompagnement social et de recouvrement, des loyers et charges ainsi que le pilotage des grands process transverses (attributions, vacance, impayés) en lien avec les agences de proximité.



▲ Nouveaux collaborateurs 2023/2024

5

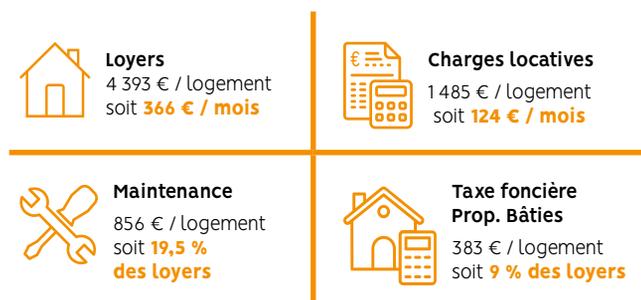
# NOS FINANCIAMOS



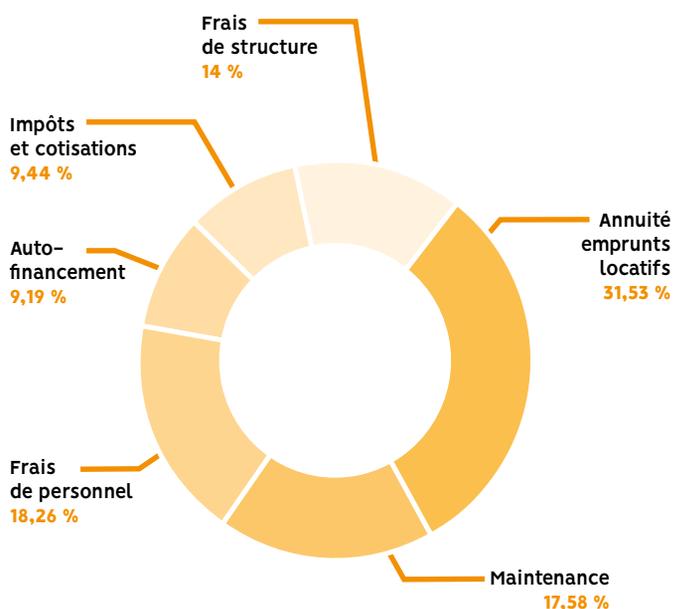


# BILAN FINANCIER

## Une gestion maîtrisée : les principaux indicateurs 2023 d'Habitats de Haute-Alsace



## Charges et auto-financement courant (en % des produits)



## Indicateurs de structure financière



**Annuités payées**  
 1 535 € / Logement  
 soit **34,93 %** des loyers



**Frais de structure**  
 (hors CGLLS)  
 1 290 € / Logement  
 soit **29,35 %** des loyers



**Trésorerie au 31/12/2023**  
 4 027 € / Logement  
 soit **15 mois** de dépenses courantes

## Une santé financière reconnue

La Banque de France a attribué en 2023 la cotation C1 (excellente) à l'Office pour sa gestion 2022. Une cotation qui reconnaît sa bonne santé financière et sa forte capacité à honorer ses engagements financiers à un horizon de 3 ans.

## Analyse financière : médiane autofinancement de 11,3 % en 2022

Le résultat 2023 s'élève à 1280 K€, en baisse par rapport à 2022 (6909 K€). Cette évolution s'explique principalement par l'évolution du taux du Livret A à 3 % au 1<sup>er</sup> février 2023 (+ 2151 K€ de charges financières) et la forte augmentation des charges fixes de l'Office en lien avec l'inflation (+ 4,9 %) et notamment l'augmentation des taxes foncières (+425 K€). L'effort de maintenance courante est resté soutenu à hauteur de 8 M€, soit 856 €/logement (médiane nationale 2022 du groupe de référence: 693 €/logement).

L'activité gestion locative est déficitaire à hauteur de 1082 M€ en lien avec l'évolution plus importante des charges que des recettes.

Cette situation est à contrebalancer avec un résultat exceptionnel de 1195 K€ issu de l'activité de vente HLM. L'autofinancement net atteint 5507 K€, soit 12,68 % des loyers et 557 €/logement (pour une médiane nationale d'autofinancement de 11,3 % en 2022).

## Bilan simplifié en K€

ACTIF	2023	2022
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>334 232</b>	<b>320 003</b>
Immobilisations incorporelles	1 388	1 453
Immobilisations corporelles	313 072	300 936
Immobilisations corporelles en cours	18 602	16 410
Immobilisations financières	1 170	1 204
<b>ACTIF CIRCULANT</b>	<b>61 709</b>	<b>62 162</b>
Stocks et en-cours	4 240	7 385
Créances exploitation et diverses	17 657	14 486
Disponibilités et placements	39 812	40 291
<b>CHARGES À RÉPARTIR</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>395 941</b>	<b>382 165</b>

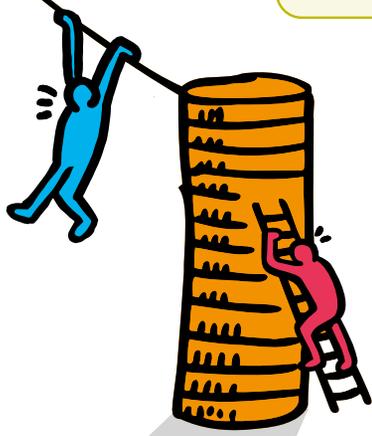
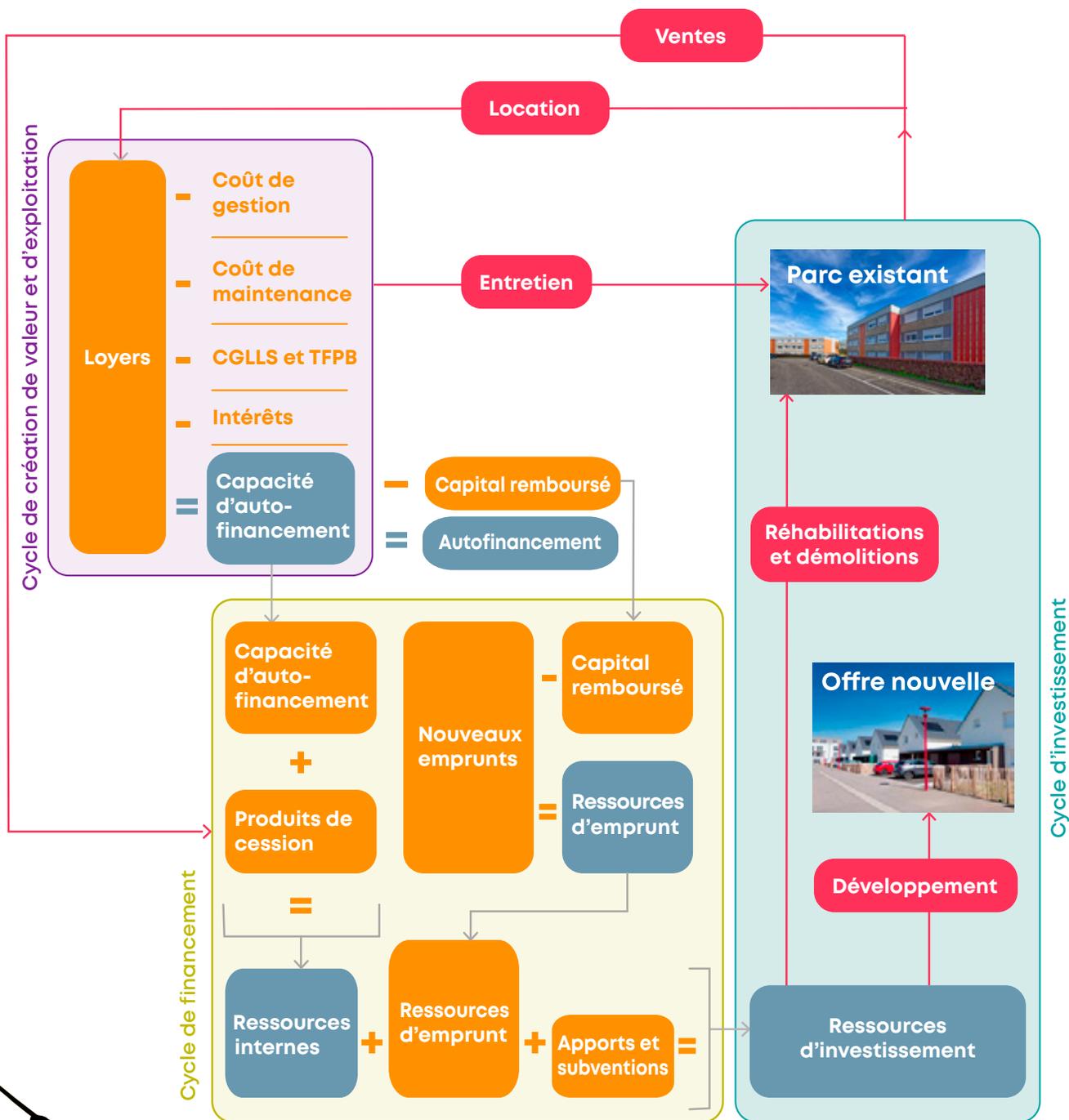
PASSIF	2023	2022
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>168 321</b>	<b>165 467</b>
Dotations et réserves	93 424	86 515
Report à nouveau	30 351	30 351
Résultat de l'exercice	1 280	6 909
Subventions d'investissement	35 766	34 192
Titres participatifs	7 500	7 500
<b>PROVISIONS</b>	<b>4 780</b>	<b>4 369</b>
<b>DETTES</b>	<b>222 839</b>	<b>212 329</b>
Emprunts et dettes assimilées	208 560	200 611
Avances et acomptes reçus	3 234	1 650
Dettes d'exploitation et diverses	11 045	10 068
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>395 941</b>	<b>382 165</b>

## Compte de résultat simplifié en K€

	2023	%	2022	%
<b>MARGE BRUTE ACCESSION</b>	<b>444</b>		<b>827</b>	
Loyers	43 310		41 984	
+ Subventions d'exploitation et d'investissement	1 692		1 719	
+ Produits divers et charges locatives	962		897	
- Amortissement et charges financières locatifs	20 652		17 900	
<b>MARGE BRUTE LOCATIVE</b>	<b>25 312</b>	<b>100</b>	<b>26 700</b>	<b>100</b>
Consommations tiers	6 293		5 944	
TFPB	3 789		3 364	
Entretien courant	371		373	
Gros entretien	6 589		9 145	
Cotisations CGLLS	642		773	
<b>VALEUR AJOUTÉE</b>	<b>8 072</b>	<b>31,89</b>	<b>7 970</b>	<b>29,8</b>
Impôts et taxes sur rémunérations	678		696	
Charges de personnel	7 523		7 087	
<b>EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>-129</b>	<b>-0,51</b>	<b>186</b>	<b>0,7</b>
+ Reprises sur amortissements et provisions	4 295		8 339	
- Dotations aux amortissements et provisions	5 248		4 212	
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 082</b>	<b>-4,27</b>	<b>4 313</b>	<b>16,1</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>1 035</b>	<b>4,09</b>	<b>677</b>	<b>2,5</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>1 405</b>	<b>5,55</b>	<b>2 013</b>	<b>7,5</b>
Impôt sur les sociétés	79		94	
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>1 280</b>	<b>5,06</b>	<b>6 909</b>	<b>25,9</b>

# Cycle économique du financement du logement social

Une spécificité au service d'une mission d'intérêt général



conception rédaction  
**Laure Keith**

conception graphique  
& illustrations  
**Welcome Byzance**

impression  
**Ott Imprimeurs,**  
**Wasselonne**

crédits photo  
**Benoit Grunewald**



## Habitats de Haute-Alsace

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

73, rue de Morat – BP 10 049  
68001 Colmar Cedex

Tél. : 03 89 22 93 00

[contact@hha.fr](mailto:contact@hha.fr)  
[www.hha.fr](http://www.hha.fr)

