

PRATIQUES & FONCTIONNEMENTS des Maisons de l'Habitat



SOMMAIRE

■	Ce qu'il faut retenir	3
■	Objectifs et méthodologie	4
■	Présentation des collectivités interrogées	5
■	Trois modèles observés	7-19
■	Modèle A : Maison de l'habitat « guichet d'information » :	7
	▪ Points communs	
	▪ Divergences	
	▪ Exemple du Guichet Unique de l'Habitat de la Communauté de Communes de la Campagne de l'Artois	
■	Modèle B : Maison de l'habitat « accompagnatrice »	11
	▪ Points communs	
	▪ Divergences	
	▪ Exemple de la Maison de l'habitat de l'Alsace Bossue	
■	Modèle C : Maison de l'habitat « centre de ressources territorial »	15
	▪ Points communs	
	▪ Divergences	
	▪ Exemple de la Maison de l'Habitat de Saint Nazaire Agglomération	
■	Outils et communication : principaux facteurs de réussite	20
■	Maison de l'habitat de l'agglomération mulhousienne : les défis à relever	21

CE QU'IL FAUT RETENIR

■ Les maisons de l'Habitat évoluent vers un accompagnement global

Qu'elles interviennent dans des territoires urbains, périurbains ou ruraux, toutes les maisons de l'habitat répondent à un même constat : **les politiques de l'habitat et de la rénovation sont devenues particulièrement complexes pour les habitants**. La multiplication des dispositifs d'aides, la diversité des interlocuteurs et l'évolution régulière de la réglementation rendent les démarches difficiles à comprendre pour les particuliers. Dans ce contexte, **la création d'un point d'entrée unique apparaît comme une réponse largement partagée afin de simplifier les parcours et d'améliorer l'accès aux services**.

Mais si certaines Maisons de l'Habitat avaient initialement pour vocation de fournir **une simple information au public**, elles tendent aujourd'hui à devenir de véritables **plateformes d'accompagnement**. L'information seule ne suffit plus à répondre aux attentes des ménages. Les usagers recherchent un interlocuteur capable de les orienter, de les accompagner dans leurs démarches administratives et, dans certains cas, de suivre leur projet jusqu'à sa réalisation. Cette évolution traduit un changement de philosophie : il ne s'agit plus uniquement de diffuser une information, mais de **construire un véritable parcours de service**.

■ Une logique partenariale fondée sur la coordination pour faciliter le parcours des usagers

La coordination entre les acteurs tient une place centrale dans la réussite du dispositif. **Les Maisons de l'Habitat ne se substituent pas aux organismes spécialisés mais agissent comme une interface entre les différents partenaires**. Elle rassemble ou coordonne des compétences complémentaires relevant notamment de la rénovation énergétique, de l'information juridique, de l'accompagnement social, de l'amélioration de l'habitat ou encore des dispositifs financiers. **Cette logique partenariale permet de limiter les ruptures dans le parcours des usagers et d'éviter qu'un ménage soit contraint de multiplier les interlocuteurs pour un même projet**.

Les structures implantées dans des espaces ruraux privilégient des permanences délocalisées, des interventions sur le terrain et une forte proximité avec les communes. À l'inverse, les territoires urbains disposent généralement d'équipes plus spécialisées et d'une offre de services plus diversifiée. Les territoires de montagne ou littoraux développent

également des réponses spécifiques liées aux problématiques locales du logement. L'objectif reste identique : proposer un service simple, accessible et adapté aux réalités du territoire.

■ La gouvernance, les moyens humains et la communication comme facteurs de réussite

La réussite d'une Maison de l'Habitat dépend largement de sa gouvernance et de son portage politique. Les collectivités étudiées ont adopté des organisations différentes, certaines privilégiant un pilotage direct par l'intercommunalité tandis que d'autres s'appuient sur une gouvernance largement partenariale. Dans tous les cas, **l'implication des élus et la coordination entre les différents partenaires apparaissent comme des conditions essentielles au bon fonctionnement du dispositif**.

Les entretiens mettent également en évidence l'importance des moyens humains. Si les outils numériques facilitent l'accès au service, ils ne remplacent pas l'accompagnement personnalisé. Les projets liés à l'habitat mobilisent des dimensions techniques, juridiques, financières et parfois sociales qui **nécessitent des équipes compétentes et pluridisciplinaires**.

Enfin, la communication constitue un enjeu majeur. Les collectivités les plus performantes développent une **identité claire, des supports harmonisés et une communication continue à travers les sites internet, les réseaux sociaux, les permanences locales ou les relais assurés par les communes**. La visibilité du dispositif apparaît comme une condition indispensable à son appropriation par les habitants.

■ Une évolution vers un véritable service public territorial de l'habitat

Les Maisons de l'Habitat évoluent progressivement d'une logique de guichet administratif vers une logique de service public territorial intégré. **Elles deviennent des espaces de coordination, d'accompagnement et d'animation réunissant une pluralité de compétences au bénéfice des habitants**. Cette évolution traduit une transformation profonde des politiques locales de l'habitat. Les collectivités ne cherchent plus uniquement à informer les usagers, mais à les accompagner tout au long de leur parcours résidentiel, depuis le premier renseignement jusqu'à la réalisation de leur projet.

Objectifs

La présente publication s'inscrit dans le cadre du projet de création d'une Maison de l'Habitat portée par Mulhouse Alsace Agglomération. Face aux enjeux croissants liés à la rénovation énergétique, à l'amélioration du parc de logements, à la lutte contre l'habitat indigne ou dégradé et à la complexité des dispositifs d'accompagnement existants, il est apparu important d'analyser les projets et expériences développées par d'autres collectivités françaises. Cette démarche vise à identifier les organisations, les outils et les pratiques qui ont démontré leur efficacité afin d'alimenter la réflexion sur la future structure.

L'objectif principal est ainsi de disposer d'une synthèse comparative permettant de dégager des pistes d'action concrètes en matière de fonctionnement, d'organisation, de gouvernance, d'animation et de services adaptables au contexte local. Cette analyse s'attachera à identifier les facteurs de réussite des dispositifs existants, mais également les difficultés rencontrées par les collectivités afin d'identifier les éventuels freins à la mise en place d'une Maison de l'Habitat.

Cette mission alimente plus globalement les réflexions pour l'ensemble des partenaires de l'Afut Sud Alsace.

Méthodologie

Un questionnaire a été réalisé. Les informations recueillies auprès d'une dizaine de maisons de l'Habitat et dispositifs assimilés, implantés dans des collectivités aux profils variés, ont été traitées.

Les données ont été collectées au moyen d'entretiens téléphoniques ou en visio, permettant de comprendre concrètement l'organisation des structures, leurs missions, leurs difficultés et leurs facteurs de réussite. Cette approche qualitative apporte une vision fidèle du fonctionnement réel des dispositifs et des choix opérés par les collectivités.

Les territoires étudiés présentent des caractéristiques démographiques, économiques et institutionnelles différentes, ce qui permet de confronter des approches variées et d'identifier les facteurs qui influencent les choix organisationnels. Cette diversité constitue un atout méthodologique puisqu'elle met en évidence la capacité des collectivités à adapter leurs réponses aux besoins de leur population tout en poursuivant un objectif commun de simplification de l'accès aux services liés à l'habitat.

La méthodologie retenue consiste à comparer de manière transversale les principales composantes de chaque dispositif. L'analyse porte notamment sur la gouvernance, les missions exercées, l'organisation interne, les moyens humains mobilisés, les modalités de financement, les partenariats développés, les outils de communication, les modalités d'accueil ainsi que le parcours proposé aux usagers. Une attention particulière est également portée aux solutions innovantes mises en œuvre par les collectivités et aux articulations développées avec les autres politiques publiques locales. L'enjeu : faire émerger des tendances communes, des divergences et des modèles de fonctionnement. Cette méthode permet de construire une typologie des Maisons de l'Habitat observées, d'identifier les bonnes pratiques les plus pertinentes et de formuler des recommandations directement mobilisables dans le cadre du projet de création de la Maison de l'Habitat de m2A.

PRESENTATION DES COLLECTIVITES INTERROGÉES

Caractéristiques des collectivités interrogées

Les collectivités étudiées présentent des profils variés, allant de communautés de communes rurales à des communautés d'agglomération plus urbaines et densément peuplées, en passant par des territoires mixtes associant villes-centres, espaces périurbains et villages. Cette diversité constitue un intérêt majeur de l'étude puisqu'elle met en évidence les adaptations nécessaires des Maisons de l'Habitat selon les caractéristiques démographiques, économiques et géographiques de chaque territoire :

■ **La Maison de l'Habitat de Haut-Bugey Agglomération (Ain).** La maison de l'habitat intervient sur un territoire de moyenne montagne mêlant la ville-centre (Oyonnax- 22480 hab.) et des communes rurales. Son organisation est pensée comme un guichet unique accompagnant les 63 653 habitants répartis dans 42 communes, dans leurs projets de logement, de rénovation et d'adaptation de l'habitat.

■ **Le Guichet Unique de l'Habitat d'Albret Communauté (Lot-et-Garonne).** Il est implanté dans un territoire essentiellement rural caractérisé par une faible densité de population. Il privilégie une logique de proximité et d'accompagnement personnalisé afin de faciliter l'accès aux dispositifs d'aide et aux services liés à l'habitat. La communauté de communes regroupe 33 communes et compte 258 666 habitants.

■ **La Maison de l'Habitat de Sète Agglopôle Méditerranée (Hérault)** s'inscrit dans un territoire littoral fortement urbanisé et attractif, confronté à une forte pression immobilière. Elle développe une offre de services complète autour de la rénovation énergétique, de l'amélioration du parc de logements et de l'information des ménages sur un territoire qui regroupe 14 communes et compte 131 216 habitants.

■ **La Maison de l'Habitat de la Communauté de Communes Cœur de Maurienne Arvan (3CMA- Savoie)** couvre un territoire alpin composé de communes de montagne et de stations touristiques. Son action porte aussi bien sur l'accompagnement des parcours résidentiels que sur la rénovation et la valorisation du parc existant. La communauté de communes Cœur de Maurienne regroupe 8 communes et compte 12 707 habitants.

■ **Le Guichet Unique de l'Habitat de la Campagne de l'Artois (Pas-de-Calais)** intervient sur un territoire majoritairement rural de 96 communes regroupant 33 290 habitants. Son principal objectif est de rapprocher les services de l'habitat des habitants grâce à un dispositif simplifié d'information et d'orientation.

■ **La Maison de l'Habitat du Grand Chambord Beauce Val de Loire (Loire-et-Cher)** dessert un territoire de 16 communes pour 20 640 habitants, composé de bourgs ruraux et de communes périurbaines. Elle participe à la revitalisation résidentielle en accompagnant les projets de rénovation et en centralisant les informations relatives aux aides disponibles.

■ **La Maison de l'Habitat de Saint-Nazaire Agglomération (Loire Atlantique)** est implantée dans une agglomération urbaine littorale dynamique de 10 communes et 131 317 habitants. Son organisation répond à des enjeux de renouvellement urbain, de transition énergétique et d'accompagnement des ménages dans un contexte de forte attractivité résidentielle.

■ **La Maison de l'Habitat d'Alsace Bossue (Bas Rhin)** constitue un exemple intéressant de service de proximité développé dans un territoire rural de 45 communes comprenant 24 000 habitants. Elle repose sur la mutualisation des compétences et sur un accompagnement individualisé des habitants afin de maintenir une offre de services accessible malgré la faible densité du territoire.

■ Pour terminer, **le Guichet unique de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération Hénin-Carvin (Pas-de-Calais)** intervient dans un territoire densément urbanisé de l'ancien bassin minier (14 communes, 126 133 habitants), marqué par un important parc de logements anciens et par des enjeux majeurs de rénovation énergétique et de requalification de l'habitat.

TROIS MODÈLES OBSERVÉS

Description des 3 modèles

L'étude comparative des différentes Maisons de l'Habitat et guichets uniques met en évidence que, malgré un objectif commun consistant à améliorer l'accès des habitants aux politiques de l'habitat, les collectivités ont développé des organisations sen-

siblement différentes. Ces différences concernent principalement le niveau d'accompagnement proposé, le rôle joué dans la coordination des acteurs et l'intégration de la Maison de l'Habitat dans la stratégie territoriale.

L'analyse des retours d'expérience permet d'identifier trois grands modèles de fonctionnement



Modèle A : il correspond à une **Maison de l'Habitat « guichet d'information »**, dont la mission principale est d'accueillir et d'orienter les habitants vers les dispositifs compétents.



Modèle B : il s'agit du modèle d'une **Maison de l'Habitat « accompagnatrice »**, qui assure un suivi individualisé des projets et accompagne les ménages tout au long de leurs démarches.



Modèle C : le troisième modèle correspond à une **Maison de l'Habitat « centre de ressources territorial »**, véritable outil de coordination des politiques locales de l'habitat, mobilisant un réseau important de partenaires et jouant un rôle stratégique pour le territoire.

Cette typologie ne traduit pas une hiérarchie entre les dispositifs mais illustre plutôt différents niveaux de maturité et d'intégration, largement conditionnés par les caractéristiques des territoires, les moyens disponibles et les ambitions politiques des collectivités.

Modèle A: Maison de l'Habitat « GUICHET D'INFORMATION »



Au sein de cette première catégorie peuvent notamment être rattachés le Guichet Unique de l'Habitat d'Albret Communauté, le Guichet Unique de l'Habitat de la Communauté de Communes de la Campagne de l'Artois ainsi que le Guichet Unique de l'Habitat de La Roche-sur-Yon Agglomération.



GOVERNANCE

Ces structures sont principalement **pilotées par les intercommunalités qui assurent la coordination des différents partenaires de l'habitat tout en conservant un rôle de chef de file local**. La gouvernance repose généralement sur un **portage direct par le service habitat de l'EPCI, en articulation avec les dispositifs nationaux tels que France Rénov', les Pactes Territoriaux ou encore les Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat**.

À Albret Communauté, le guichet est intégré au service habitat de l'intercommunalité et s'inscrit dans un ensemble plus large comprenant une OPAH-RU multisites, un Pacte Territorial ainsi que plusieurs dispositifs liés à la lutte contre l'habitat dégradé. La coordination s'effectue avec les services de l'État, l'ANAH et les différents partenaires techniques (le CAUE, l'Architecte des Bâtiments de France, les CCAS, la CAF, les services sociaux ainsi que France Services).

Dans la Campagne de l'Artois, le pilotage est également assuré directement par la communauté de communes qui coordonne les différents acteurs du Pacte Territorial et du réseau France Rénov'. Cette gouvernance relativement souple favorise une adaptation permanente aux besoins du territoire.

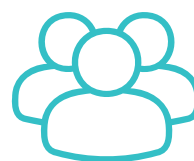


MISSIONS

Les missions de ces guichets reposent avant tout sur **l'information, le conseil et l'orientation des habitants. Ils constituent une porte d'entrée unique pour l'ensemble des questions liées à l'habitat et au logement**.

Les thématiques abordées concernent principalement la rénovation énergétique, l'adaptation des logements au vieillissement ou au handicap, l'accès aux aides financières, l'amélioration de l'habitat, la lutte contre l'habitat indigne ainsi que les questions relatives aux relations propriétaires-locataires.

À Albret Communauté, le dispositif s'adresse à l'ensemble des habitants du territoire, qu'il s'agisse de propriétaires occupants, de propriétaires bailleurs ou de locataires. La Campagne de l'Artois développe une approche similaire mais davantage orientée vers la rénovation énergétique et l'information des propriétaires. Dans les deux cas, le guichet assure également un important travail de pédagogie afin de rendre compréhensibles des dispositifs souvent complexes pour les habitants.



ORGANISATION

L'organisation de ces structures repose généralement sur des **équipes de taille modeste** mais disposant d'une bonne connaissance des dispositifs de l'habitat. À Albret Communauté, le service comprend un conseiller habitat, deux techniciens ainsi qu'une responsable intervenant notamment sur les problématiques d'habitat dégradé et de péril, représentant environ trois équivalents temps plein. Dans la Campagne de l'Artois, le dispositif fonctionne avec environ 1,3 équivalent temps plein composé d'une conseillère France Rénov' à temps plein et d'un responsable mobilisé partiellement sur la structure.

Le fonctionnement repose sur une complémentarité entre accueil physique, accueil téléphonique et mobilisation des partenaires. Les équipes assurent un premier niveau d'information avant d'orienter les habitants vers les opérateurs compétents.



FINANCEMENTS

Les financements sont principalement assurés par les **collectivités locales et les dispositifs nationaux de l'habitat**.

À Albret Communauté, le fonctionnement du guichet est soutenu par les financements liés au Pacte Territorial et à l'OPAH-RU pour un montant avoisinant 80 000 euros annuels. Dans la Campagne de l'Artois, le financement repose également sur les crédits du Pacte Territorial et les contributions des partenaires institutionnels.

Ces structures reposent donc essentiellement sur des financements publics qui permettent de maintenir un service gratuit pour les habitants.

Maison de l'Habitat « « GUICHET D'INFORMATION »



PARTENARIAT

Les partenariats constituent l'un des principaux fondements de ce modèle de

guichet unique. Albret Communauté mobilise notamment l'ADIL, le SLIME 47, les services de l'État, France Services, les services urbanisme ainsi que les acteurs de la transition énergétique.

Dans la Campagne de l'Artois, les partenariats associent notamment l'ANAH, le CAUE, l'Architecte des Bâtiments de France, les CCAS, la CAF, les services sociaux ainsi que France Services.

Cette **logique partenariale** permet au guichet de **répondre à une grande diversité de situations sans disposer en interne de toutes les compétences spécialisées**.



PARCOURS USAGERS

Le parcours usager est conçu pour être le plus simple possible. L'habitant dispose généralement d'un

numéro de téléphone unique, d'une adresse électronique dédiée et d'un accueil physique identifié.

Après un premier contact, un diagnostic de la situation est réalisé par le conseiller habitat. **Celui-ci oriente ensuite le ménage vers le dispositif ou le partenaire le plus adapté.** Lorsque cela est nécessaire, le guichet conserve un rôle de suivi afin d'éviter les ruptures de parcours et les renvois successifs entre organismes.

Cette organisation permet de réduire la complexité administrative ressentie par les habitants tout en assurant une meilleure coordination des interventions.



LOCAUX ET IDENTITE

L'identité de ces structures repose principalement sur leur rôle de porte d'entrée unique et sur leur proximité avec les habitants.

À Albret Communauté, **le guichet est implanté au sein de l'intercommunalité** et complété par des permanences délocalisées dans plusieurs communes du territoire. Dans la Campagne de l'Artois, **le siège est également situé dans les locaux de la communauté de communes** mais des permanences sont organisées dans trois communes afin de couvrir un territoire rural relativement vaste.

Leur identité est celle d'un service public de proximité visant à simplifier l'accès aux dispositifs habitat. Elles cherchent à être reconnues par les habitants comme l'interlocuteur de référence pour toutes les questions liées au logement.



DIVERGENCES

Des divergences apparaissent néanmoins entre les structures étudiées. Certaines développent

une présence territoriale importante grâce à des **permanences délocalisées** tandis que d'autres **privilégient un accueil davantage centralisé. Le degré de spécialisation des conseillers varie également selon les moyens humains disponibles.**

Les territoires ruraux de la Campagne de l'Artois ou d'Albret Communauté, accordent une place importante à la proximité et aux déplacements des usagers.

Enfin, certaines structures développent des **actions complémentaires de sensibilisation** telles que **les cafés rénovation, les balades thermiques ou le prêt de matériel de diagnostic**, renforçant ainsi leur rôle d'animation territoriale au-delà du simple accueil des habitants.

EXEMPLE DE MAISON DE L'HABITAT «GUICHET D'INFORMATION» (MODÈLE A)

Guichet Unique de l'Habitat

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA CAMPAGNE DE L'ARTOIS (62)



CONTEXTE TERRITORIAL



96
communes



34 000
habitants



Environ **550 à 600**
ménages accompagnés
par le dispositif chaque année



1,3 ETP
comprenant une conseillère France Rénov' à
temps plein ainsi qu'un responsable mobilisé à
hauteur d'environ 30 % de son temps.



GOUVERNANCE

Pilotage

L'EPCI. La Maison de l'habitat portée par l'intercommunalité (s'inscrit dans le PACTE Territorial France Renov)

Partenaires associés

L'État, l'ANAH, le CAUE et l'Architecte des Bâtiments de France



ACCUEIL

Locaux

La maison de l'habitat est installé dans les locaux de la Communauté de Communes, sans bâtiment spécifiquement dédié.

Public accueilli

Une majorité de propriétaires occupants et de propriétaires bailleurs.

Sujets les plus souvent abordés par les usagers

- la rénovation énergétique
- amélioration de l'habitat.

Modalité de l'accueil

- Les habitants sont accueillis dans des bureaux et salles de rendez-vous réservés au dispositif.
- Afin de couvrir efficacement le territoire, des permanences sont organisées dans trois autres communes, permettant de rapprocher le service des habitants (démarché d'aller vers).
- Les rendez-vous sont majoritairement programmés à l'avance mais un accueil sans rendez-vous reste possible dans certaines situations.
- Les appels téléphoniques sont filtrés par France Services, qui assure un premier niveau d'accueil avant d'orienter les usagers vers la conseillère habitat.



MISSIONS

Objectif

- devenir la porte d'entrée unique pour toutes les questions liées à la rénovation de l'habitat.
- sensibilisation des usagers afin d'inciter les ménages à engager des travaux.

Missions

- Accueil des habitants
- Information des usagers sur les aides financières existantes
- Premier niveau de conseil
- Orientation des ménages vers les dispositifs les plus adaptés.

Défis

Malgré une communication offensive, les responsables soulignent la **difficulté à toucher certains publics précaires**, la complexité des dispositifs nationaux et les évolutions fréquentes des règles d'aides à la rénovation. **Ces constats renforcent l'intérêt d'un accompagnement local de proximité, capable d'assurer un rôle de médiation entre les politiques nationales et les habitants.**

Ils soulignent également l'enjeu de renforcer la communication locale et stabiliser l'information nationale.

EXEMPLE DE MAISON DE L'HABITAT «GUICHET D'INFORMATION» (MODÈLE A)

Guichet Unique de l'Habitat de la Communauté de Communes de la Campagne de l'Artois



PARTENARIATS

L'ANAH, le CAUE, l'Architecte des Bâtiments de France, la DREAL, l'Association Stop Exclusion Énergétique, les CCAS, la CAF, France Services ainsi que les communes du territoire. Une convention spécifique lie notamment la collectivité au CAUE et à l'Architecte des Bâtiments de France afin d'organiser les permanences mensuelle et trimestrielles et les actions d'information auprès du public. **Les permanences ne croisent pas plusieurs acteurs : elles sont propres à chaque acteur et les rendez-vous sont individualisés.** France Services occupe une place particulièrement importante dans le fonctionnement quotidien en assurant le point d'entrée, premier accueil téléphonique et une partie de l'orientation des habitants. **Les communes participent également activement au dispositif en mettant des salles à disposition** pour les permanences et en relayant largement la communication auprès de leurs administrés.



PARCOURS USAGER

Après un premier contact, généralement assuré par France Services, les besoins du ménage sont analysés afin d'orienter rapidement la personne vers la conseillère habitat. Un rendez-vous individuel permet ensuite d'étudier le projet, d'identifier les aides mobilisables et de proposer un suivi adapté. Cette organisation permet d'éviter les ruptures de parcours et limite les risques d'abandon des projets de rénovation.



FINANCEMENT

Le Pacte Territorial France Rénov' finance quasi intégralement le dispositif (50 % de financement national et 50 % de financement local).

Avant la mise en place du Pacte Territorial, le dispositif était soutenu par l'État et la Région. Même si le montant global du budget n'est pas précisé, ce modèle de financement permet de maintenir un accompagnement entièrement gratuit pour les habitants tout en garantissant la neutralité des conseils apportés. Les financements servent également à soutenir les actions de sensibilisation, de communication et d'animation territoriale.



IDENTITÉ & COMMUNICATION

3 piliers : la proximité, la pédagogie et l'innovation. Bien que le **service soit installé dans les locaux de la Communauté de Communes et ne dispose pas d'un bâtiment dédié**, il a développé une identité propre grâce à une politique d'animation particulièrement dynamique.

Les « Cafés Réno » constituent l'une des actions les plus originales. Organisés sous un format convivial, ils permettent aux habitants d'échanger librement avec les conseillers autour de leurs projets de rénovation. La collectivité organise également des **balades thermiques** au cours desquelles les participants observent les déperditions énergétiques de bâtiments grâce à une caméra infrarouge. Ces démonstrations rendent les enjeux de la rénovation beaucoup plus concrets.

Le territoire met également gratuitement à disposition des habitants du matériel de diagnostic, notamment des **caméras thermiques** et des **hygromètres**, afin qu'ils puissent réaliser eux-mêmes un **premier diagnostic de leur logement**. Cette pratique demeure relativement rare parmi les structures étudiées et renforce fortement la dimension pédagogique du dispositif.

La Communauté de Communes mobilise simultanément une **newsletter hebdomadaire**, une **page Facebook**, la **presse locale**, des **flyers**, un **agenda intercommunal semestriel** ainsi que le **relais permanent des 96 communes membres**. Cette stratégie multicanale permet de maintenir une visibilité importante du guichet sur l'ensemble du territoire.



EN IMAGES



« La Maison de la Rénovation », une exposition ludique et interactive réalisée par le guichet Unique

Modèle B: Maison de l'Habitat « ACCOMPAGNATRICE »



Cette catégorie regroupe la Maison de l'Habitat de Haut-Bugey Agglomération, la Maison de l'Habitat du Grand Chambord Beauce Val de Loire, la Maison de l'Habitat de Cœur de Maurienne Arvan (3CMA) ainsi que la Maison de l'Habitat d'Alsace Bossue.



GOUVERNANCE

La gouvernance demeure principalement assurée par les **collectivités territoriales**, généralement les intercommunalités ou

les collectivités délégataires des aides à la pierre. Cependant, **ces structures occupent une place plus centrale dans les politiques locales de l'habitat**. Elles sont souvent directement intégrées aux services habitat des collectivités et entretiennent des relations permanentes avec les services en charge du Pacte Territorial France Rénov', des politiques de l'habitat privé, de l'adaptation du logement ou encore du logement social.

La Maison de l'Habitat d'Alsace Bossue illustre particulièrement cette logique avec un co-portage entre la Collectivité européenne d'Alsace (CEA) et la Communauté de communes de l'Alsace Bossue. À Haut-Bugey Agglomération comme à la 3CMA, la Maison de l'Habitat est directement intégrée aux stratégies intercommunales de rénovation de l'habitat et constitue un **outil opérationnel de mise en œuvre des politiques locales**.



MISSIONS

Contrairement aux simples guichets d'information, ces structures ont été conçues pour **accompagner les habitants tout au**

long de leur projet habitat et non plus uniquement lors de la phase de renseignement initial.

Les missions confiées à ces structures vont bien au-delà de la simple information. **Elles assurent un accompagnement global des ménages dans leurs projets de rénovation, d'adaptation ou d'amélioration de l'habitat.**

Les habitants peuvent y obtenir des renseignements sur les **aides financières**, **bénéficier d'un conseil technique**, être accompagnés dans la constitution de leur dossier, être orientés vers des artisans ou opérateurs compétents et être suivis tout au long de leurs démarches administratives.

La Maison de l'Habitat Alsace Bossue, intervient surtout sur les questions de rénovation énergétique, l'adaptation du logement à la perte d'autonomie, le logement social, l'habitat dégradé, le patrimoine bâti ancien et les litiges liés au logement. À Grand Chambord, l'accompagnement porte également sur

les problématiques de rénovation énergétique et d'amélioration du parc privé. À Haut-Bugey et en Maurienne, les structures jouent un rôle essentiel dans la mobilisation des aides à destination des propriétaires occupants et bailleurs.

L'objectif commun consiste à éviter que les ménages abandonnent leur projet en raison de la complexité administrative ou du nombre important d'interlocuteurs à contacter.



ORGANISATION

L'organisation repose sur **des équipes plus étoffées et davantage spécialisées** que dans le mo-

dèle du simple guichet unique.

Ces structures mobilisent généralement plusieurs profils complémentaires tels que des conseillers habitat, des conseillers France Rénov', des techniciens spécialisés, des chargés de mission habitat, des animateurs territoriaux.

Pour la Maison de l'Habitat de l'Alsace Bossue, l'organisation repose notamment sur une cheffe de projet habitat, une agente d'accueil spécialisée et un réseau important de partenaires intervenant régulièrement dans le cadre de permanences. La Maison de l'Habitat devient ainsi un véritable point d'ancrage pour les ménages qui disposent d'un interlocuteur identifié capable de suivre leur situation dans la durée.



FINANCEMENT

Les financements demeurent principalement publics mais s'appuient sur plusieurs sources complémentaires. Les collectivités assurent généralement une part importante du financement des postes et du fonctionnement quotidien tandis que les dispositifs nationaux contribuent au financement des actions d'accompagnement. Les Pactes Territoriaux France Rénov', les programmes de l'ANAH, les OPAH, les aides à la pierre ou encore certaines subventions régionales constituent les principaux leviers financiers mobilisés. La maison de l'habitat Grand Chambord Beauce Val de Loire a également réussi à mobiliser des fonds FEDER.

Pour Alsace Bossue, la Collectivité européenne d'Alsace finance les postes et les équipements tandis que la Communauté de communes assure la mise à disposition des locaux et des moyens matériels.

Modèle B: Maison de l'Habitat « ACCOMPAGNATRICE »



Dans d'autres territoires comme Haut-Bugey ou la Maurienne, les financements reposent également sur des partenariats entre intercommunalités, État, ANAH et opérateurs de l'habitat. Cette combinaison de financements permet de maintenir la gratuité du service pour les habitants tout en développant un accompagnement relativement approfondi.



PARTENARIAT

Les partenariats occupent une place centrale dans le fonctionnement de ces structures. **La Maison de l'Habitat agit comme une plateforme de coordination réunissant de nombreux acteurs de l'habitat.** On retrouve notamment les Espaces Conseil France Rénov', les opérateurs du Pacte Territorial, l'ADIL, les bailleurs sociaux, les services sociaux, les CAUE, les ABF, les collectivités locales, les communes, les services de l'État ainsi que différents partenaires spécialisés dans le patrimoine ou l'adaptation du logement (ex : SOLHIA). La maison de l'habitat Grand Chambord Beauce Val de Loire s'appuie également sur des acteurs privés (agences immobilières, Artisans et réseaux professionnels (ECOBAT)). **Des permanences, parfois itinérantes,** permettent de capter la population concernée.



PARCOURS USAGERS

Le parcours usager constitue l'un des principaux éléments de différenciation avec la catégorie précédente. Dans ce modèle, **l'usager ne bénéficie plus seulement d'une orientation vers un partenaire mais d'un accompagnement personnalisé tout au long de son projet.** Après un premier accueil, un diagnostic approfondi de la situation est réalisé afin d'identifier les besoins du ménage, les aides mobilisables et les éventuelles difficultés administratives ou techniques. **L'habitant conserve un interlocuteur référent qui peut suivre l'évolution de son dossier,** faciliter les échanges avec les partenaires et intervenir en cas de difficulté. **Cette continuité de l'accompagnement limite les ruptures de parcours souvent observées dans les dispositifs plus classiques.**

À Alsace Bossue, les agents décrivent eux-mêmes leur rôle comme celui d'un « GPS » capable d'orienter les habitants dans la complexité des dispositifs existants tout en restant disponibles pour assurer le suivi des démarches. Cette logique est également présente à Haut-Bugey, Grand Chambord ou en Maurienne où les structures cherchent à sécuriser les parcours de rénovation jusqu'à l'aboutissement du projet.



LOCAUX ET IDENTITE

L'identité de ces structures repose largement sur leur proximité avec les habitants et leur capacité à accompagner concrètement les projets.

Contrairement aux guichets d'information, elles disposent généralement d'un lieu clairement identifié qui devient une référence pour les habitants du territoire. Elles sont souvent implantées au sein des locaux de l'intercommunalité ou à proximité immédiate d'autres services publics.

La Maison de l'Habitat d'Alsace Bossue est installée dans les locaux de la Maison France Services et de la Communauté de communes afin de renforcer sa visibilité et son accessibilité. Cette proximité avec les autres services publics facilite les orientations croisées et contribue à renforcer son rôle de porte d'entrée de l'habitat sur le territoire.

Dans les autres collectivités étudiées, les Maisons de l'Habitat cherchent également à développer une identité propre reposant sur la proximité, la stabilité des interlocuteurs et la qualité de l'accompagnement proposé. Elles apparaissent ainsi comme des lieux ressources capables de répondre à l'ensemble des problématiques liées au logement.



DIVERGENCES

La principale divergence concerne l'intensité de l'accompagnement proposé. Certaines Maisons de l'Habitat assurent un suivi très poussé pouvant aller jusqu'à la réalisation des travaux et au versement des aides, tandis que d'autres concentrent davantage leurs interventions sur les **phases de préparation et de montage des projets.** Les effectifs mobilisés jouent également un rôle important. Les structures disposant d'équipes plus importantes peuvent **développer un accompagnement individualisé** plus approfondi et intervenir sur un nombre plus large de thématiques.

Enfin, les contextes territoriaux influencent fortement les modalités d'intervention. Les territoires ruraux comme l'Alsace Bossue ou le Grand Chambord privilégient une forte proximité avec les communes et les habitants tandis que les agglomérations plus importantes comme Haut-Bugey disposent généralement de ressources techniques plus développées. Malgré ces différences, l'ensemble de ces structures partage une même logique consistant à faire de la Maison de l'Habitat un véritable outil d'accompagnement des parcours résidentiels et des projets de rénovation.

MAISON DE L'HABITAT DE L'ALSACE BOSSUE (67)



CONTEXTE TERRITORIAL



45
communes



24 000
habitants



Environ **300**
ménages accompagnés
par le dispositif chaque année



2 ETP
comprenant une cheffe de projet et un agent
d'accueil



GOVERNANCE

Pilotage

La Maison de l'habitat portée conjointement par la CeA et la communauté de communes de l'Alsace Bossue (co-portage). La CEA assure le pilotage technique par l'intermédiaire de sa Direction de l'Habitat, tandis que la Communauté de Communes participe activement au fonctionnement quotidien et à l'ancrage

territorial du dispositif. Cette gouvernance permet de combiner une vision stratégique départementale avec une parfaite connaissance des réalités locales.

Partenaires associés

L'État, l'ANAH, l'ADIL, les espaces conseil France Rénov', le CAUE, Alsace Habitat, les PETR Alsace Bossue, la maison France Services, les communes La maison de l'habitat est intégrée au Pacte Territorial France Rénov'.



ACCUEIL

Locaux

La maison de l'habitat est installée depuis peu dans la maison des Services à Sarre-Union.

Public accueilli

Tous les publics sans condition de ressources, même si les agents constatent que les ménages modestes et très modestes représentent la majorité des usagers en raison des caractéristiques socio-économiques du territoire.

Thématiques abordées

- la rénovation énergétique
- aides financières & juridique
- adaptation à l'autonomie
- valorisation du patrimoine
- logement social

Modalité de l'accueil

L'agent d'accueil assure un premier niveau de conseil avant de mobiliser le partenaire compétent. Les agents décrivent eux-mêmes leur rôle comme celui d'un « GPS de l'habitat », chargé de guider les habitants dans un environnement administratif devenu particulièrement complexe.

Le conseiller France Rénov', initialement présent une semaine sur deux, assure désormais une permanence hebdomadaire, tandis que certaines permanences spécialisées sont maintenues uniquement sur rendez-vous lorsque leur fréquentation est plus faible.



MISSIONS

Objectif

Intervenir sur l'ensemble des problématiques liées à l'habitat et pas seulement la rénovation énergétique

Missions

Au-delà d'orienter les ménages vers les dispositifs les plus adaptés, la Maison de l'Habitat réalise un véritable **diagnostic de la situation des ménages**, identifie les dispositifs mobilisables et accompagne les ménages dans leurs démarches administratives jusqu'à l'aboutissement du projet lorsque cela est nécessaire.



PARTENARIATS

Les permanences proposées couvrent l'ensemble des besoins des habitants : rénovation énergétique avec France Rénov', logement social avec Alsace Habitat, conseils juridiques avec l'ADIL, conseils architecturaux avec le CAUE, adaptation des logements ou encore accompagnement des projets patrimoniaux. Cette organisation permet de proposer une réponse globale tout en conservant un interlocuteur unique pour les habitants. Les partenariats restent particulièrement souples et sont régulièrement adaptés en fonction des besoins du territoire et de la fréquentation des permanences.

EXEMPLE DE MAISON DE L'HABITAT «ACCOMPAGNATRICE » (MODÈLE B)

Maison de l'Habitat de l'Alsace Bossue (67)



FINANCEMENT

Le modèle financier repose sur une répartition claire des compétences entre les deux collectivités partenaires. La Collectivité européenne d'Alsace finance les postes, le matériel informatique ainsi que les équipements numériques nécessaires au fonctionnement du service. La Communauté de Communes de l'Alsace Bossue met à disposition les locaux, le mobilier, les fluides et assure les dépenses courantes de fonctionnement.

Les habitants peuvent être accompagnés vers différents dispositifs financiers mobilisant notamment les aides de l'ANAH, les abondements de la CEA, les aides de la Communauté de Communes ainsi que le Fonds de sauvegarde de la Maison Alsacienne du XXI^{ème} siècle, destiné à soutenir la rénovation du patrimoine bâti traditionnel.



PARCOURS USAGER

Les habitants disposent d'un interlocuteur clairement identifié qui assure un premier diagnostic avant de les orienter vers le partenaire le plus adapté. Contrairement à de nombreux dispositifs où l'accompagnement s'arrête après l'orientation, la Maison de l'Habitat conserve un rôle de suivi tout au long du projet.

Les échanges peuvent s'effectuer en présentiel, par téléphone, par courriel ou, lorsque cela est nécessaire, en visioconférence avec certains partenaires. Si une permanence spécialisée ne peut être assurée faute de rendez-vous, les habitants sont immédiatement redirigés vers une permanence téléphonique ou un autre mode d'accompagnement afin d'éviter toute rupture de parcours.

Cette continuité constitue l'une des principales forces du dispositif. Les agents soulignent que de nombreux habitants reviennent

plusieurs années après un premier accompagnement pour une nouvelle problématique ou pour obtenir des informations sur l'avancement de leur dossier, preuve de la confiance accordée à la structure.



IDENTITÉ & COMMUNICATION

La Maison de l'Habitat est implantée au sein de la Maison France Services et des locaux de la Communauté de Communes à Sarre-Union depuis le 1^{er} décembre 2025. Auparavant installée dans des locaux distincts en centre-ville, cette relocalisation répondait à plusieurs objectifs : améliorer la visibilité du service, rapprocher les différents services publics, faciliter les orientations entre partenaires et renforcer l'accessibilité pour les habitants.

L'accueil s'effectue dans des bureaux dédiés permettant de recevoir les habitants en toute confidentialité.

L'identité de la Maison de l'Habitat repose sur une communication fortement territorialisée.

Un flyer spécifique a été créé afin de présenter l'ensemble des services proposés.

Un calendrier trimestriel des permanences est diffusé auprès des 45 communes ainsi qu'aux élus communautaires.

Les informations sont également disponibles sur le site internet de la Communauté de Communes, qui centralise les horaires, les permanences et les coordonnées du service.

L'une des bonnes pratiques les plus intéressantes réside dans le choix de communiquer avant tout sur les problématiques des habitants plutôt que sur les institutions partenaires. Les responsables estiment que les habitants identifient plus facilement leur Communauté de Communes que les différentes structures administratives intervenant dans le domaine de l'habitat. Cette stratégie renforce la lisibilité du dispositif et contribue à faire de la Maison de l'Habitat un véritable guichet unique de proximité.



EN IMAGES



Anciens et nouveaux locaux de la Maison de l'Habitat de l'Alsace Bossue

Modèle C : Maison de l'Habitat « CENTRE DE RESSOURCES TERRITORIAL »



Ce troisième modèle est représenté notamment par la Maison de l'Habitat de Saint-Nazaire Agglomération, la Maison de l'Habitat de Sète Agglopolé Méditerranée et le Guichet Unique de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin.



GOUVERNANCE

Contrairement aux deux catégories précédentes, ces structures ne constituent plus uniquement des lieux d'information ou d'ac-

compagnement des ménages mais deviennent de **véritables outils stratégiques au service des politiques locales de l'habitat.**

La gouvernance repose sur une **forte implication des intercommunalités qui utilisent la Maison de l'Habitat comme un levier de mise en œuvre de leur Programme Local de l'Habitat (PLH), de leur Pacte Territorial France Rénov' ou encore de leurs politiques de renouvellement urbain.** Les collectivités assurent le pilotage général tout en associant étroitement les partenaires institutionnels, les opérateurs spécialisés, les bailleurs sociaux, les services de l'État et les acteurs économiques du territoire.

À Saint-Nazaire Agglomération, la Maison de l'Habitat a été conçue comme un outil structurant permettant de regrouper l'ensemble des compétences habitat dans un même lieu et de renforcer la coordination des partenaires. À Sète Agglopolé Méditerranée, la structure participe directement à la mise en œuvre des politiques de rénovation et de lutte contre l'habitat dégradé. À Hénin-Carvin, le guichet unique s'inscrit dans une stratégie plus globale de transformation du parc de logements et d'accompagnement des habitants.



MISSIONS

Elles assurent naturellement les fonctions classiques d'information, de conseil et d'accompagnement des ménages mais

développent également des missions d'animation territoriale, de coordination des partenaires, d'observation du parc de logements et de pilotage des politiques publiques de l'habitat.

Ces structures participent à l'**identification des besoins du territoire, à l'évaluation des dispositifs mis en œuvre et à la définition des orientations stratégiques des collectivités.** Elles assurent également la diffusion des informations auprès des élus, des professionnels et des habitants.

À Saint-Nazaire, la Maison de l'Habitat a notamment vocation à devenir un lieu ressource pour l'ensemble des questions liées au logement, à la rénovation énergétique, à l'accession à la propriété, au loge-

ment social et à l'amélioration du parc privé. À Sète, la structure intervient également sur les questions de rénovation du parc ancien et d'adaptation des logements. À Hénin-Carvin, le guichet unique est conçu comme un outil global de mise en cohérence des différentes politiques habitat du territoire.



ORGANISATION

L'organisation repose sur une mutualisation importante des compétences et sur une forte coopération entre les partenaires.

Contrairement aux modèles précédents, ces structures ne se limitent pas à quelques agents spécialisés mais cherchent à réunir dans un même espace plusieurs acteurs de l'habitat afin de faciliter les échanges et les parcours des usagers.

Les équipes associent généralement des conseillers habitat, des conseillers France Rénov', des chargés de mission habitat, des techniciens spécialisés, des opérateurs d'accompagnement et parfois des représentants des bailleurs sociaux ou d'autres organismes partenaires.

Cette organisation permet une circulation rapide de l'information et favorise le traitement coordonné des situations complexes. La Maison de l'Habitat devient ainsi un véritable centre de ressources territorial capable de mobiliser rapidement les compétences nécessaires en fonction des problématiques rencontrées.



FINANCEMENTS

Ils reposent généralement sur une combinaison de ressources issues de l'intercommunalité, de l'État, de l'ANAH, des dispositifs France Rénov', des contrats territoriaux, des programmes de renouvellement urbain ainsi que d'autres financements régionaux ou européens lorsqu'ils sont mobilisables.

Cette diversité des ressources financières reflète la diversité des missions exercées. **Les financements ne servent plus uniquement à assurer l'accueil du public mais également à financer des fonctions de coordination, d'animation, d'observation et d'ingénierie territoriale.**

Les moyens financiers plus importants permettent également de développer des actions complémentaires telles que des **campagnes de communication, des événements thématiques, des observatoires ou des actions d'accompagnement renforcé.**

Modèle C : Maison de l'Habitat

« CENTRE DE RESSOURCES TERRITORIAL »



PARTENARIAT

Les partenariats constituent le cœur même du fonctionnement

de ces structures.

Les Maisons de l'Habitat de cette catégorie cherchent à rassembler dans une même dynamique l'ensemble des acteurs intervenant dans le domaine de l'habitat. Elles associent les services de l'État, l'ANAH, les ADIL, les Espaces Conseil France Rénov', les bailleurs sociaux, les collectivités locales, les opérateurs de l'habitat, les acteurs du renouvellement urbain, les organismes sociaux ainsi que les professionnels du bâtiment.

La logique n'est plus uniquement celle de l'orientation mais celle de la coordination permanente. Les partenaires participent directement à la définition des actions, au suivi des dispositifs et à la résolution des problématiques rencontrées sur le territoire.

Cette coopération permet également de construire une vision partagée des enjeux locaux et d'améliorer la cohérence des interventions publiques.



PARCOURS USAGERS

Les parcours usagers sont conçus comme des parcours intégrés et continus.

L'objectif n'est plus seulement de répondre à une demande ponctuelle mais d'accompagner les ménages tout au long de leur projet, depuis la phase d'information jusqu'à la réalisation effective des travaux ou l'aboutissement du projet résidentiel.

Les habitants disposent d'un point d'entrée unique à partir duquel ils peuvent accéder à l'ensemble des dispositifs existants. Les échanges entre partenaires permettent de limiter les ruptures de parcours et de garantir une meilleure continuité de l'accompagnement.

Les situations complexes peuvent être traitées collectivement grâce à la mobilisation simultanée de plusieurs acteurs. Cette approche intégrée favorise une meilleure sécurisation des projets et améliore la qualité du service rendu aux habitants.



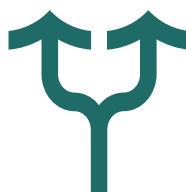
LOCAUX ET IDENTITE

L'identité de ces structures repose sur leur rôle de centre de ressources territorial.

Ces Maisons de l'Habitat ne sont plus seulement perçues comme des lieux d'accueil mais comme des équipements structurants de la politique locale de l'habitat. Leur implantation est souvent pensée pour être visible, accessible et identifiable par l'ensemble des habitants du territoire.

À Saint-Nazaire Agglomération, la Maison de l'Habitat a été conçue comme un lieu central regroupant plusieurs compétences afin d'offrir un service lisible et cohérent. À Sète Agglopol Méditerranée, la structure participe à la revitalisation des politiques locales de l'habitat et à la coordination des interventions sur le parc privé.

Leur identité repose ainsi autant sur le service rendu aux habitants que sur leur rôle d'animation et de coordination territoriale.



DIVERGENCES

Les différences observées entre les structures concernent principalement le niveau d'intégration des partenaires et l'ampleur des

missions exercées.

Certaines Maisons de l'Habitat fonctionnent avant tout comme des plateformes de coordination où les partenaires interviennent régulièrement tout en conservant leur autonomie institutionnelle. D'autres développent une véritable fonction d'ingénierie territoriale et participent directement à la conception, au pilotage et à l'évaluation des politiques publiques de l'habitat.

Les moyens humains et financiers influencent fortement cette capacité d'action. Les structures les plus développées disposent d'équipes importantes et de ressources suffisantes pour assurer simultanément l'accueil des habitants, la coordination des partenaires, l'animation territoriale et l'observation des dynamiques locales du logement.

Malgré ces différences, l'ensemble de ces structures partage une même ambition : faire de la Maison de l'Habitat un outil stratégique au service du territoire, capable d'articuler accompagnement des habitants, coordination des acteurs et pilotage des politiques locales de l'habitat.

MAISON DE L'HABITAT DE SAINT-NAZAIRE AGGLOMÉRATION (44)



CONTEXTE TERRITORIAL



10

communes



130 000

habitants



Environ **900** ménages accueillis chaque année



2 ETP

comprenant une secrétaire, une coordinatrice de site, et une animatrice de la Maison de l'Habitat



GOUVERNANCE

Pilotage

Le pilotage est assuré par la Communauté d'Agglomération de la Région Nazairienne et de l'Estuaire (CARENE) et plus précisément la Direction Habitat et Logement de la CARENE, qui coordonne l'ensemble des partenaires présents au sein de la structure. La Maison de l'Habitat est également intégrée au Pacte Territorial France Rénov', à l'Espace Conseil

France Rénov' et au dispositif Mon Accompagnateur Rénov' (MAR). **Une gouvernance partenariale est progressivement mise en place avec les associations résidentes**, l'ADIL, Alizé et les différents partenaires institutionnels afin de garantir une coordination permanente des actions. Des comités de suivi, des réunions régulières entre partenaires ainsi que des outils de pilotage spécifiques ont été créés afin d'assurer un suivi continu du fonctionnement du site.



ACCUEIL

Locaux

La Maison de l'Habitat regroupe **dans un même bâtiment** les équipes de la Direction Habitat et Logement, l'ADIL 44, l'association Alizé en charge de l'animation de France Rénov', Habitat Jeunes en Région Nazairienne ainsi que de nombreux partenaires intervenant sous forme de permanences.

Thématiques abordées

Les habitants peuvent y obtenir des informations concernant la rénovation énergétique, le logement social, l'habitat privé, les copropriétés, l'adaptation du logement au vieillissement, l'accession à la propriété, le logement des jeunes, les aides financières, les dispositifs d'amélioration du parc privé ainsi que des conseils juridiques liés au logement.

Modalité de l'accueil

Trois nouvelles fonctions spécifiques ont été créées pour accompagner l'ouverture de l'équipement : un poste d'accueil, une mission dédiée à l'animation, à la communication et aux expositions, ainsi qu'un secrétariat général chargé de la coordination du site. Ces missions représentent 1 ETP pour l'accueil, 0,7 ETP pour l'animation et la communication et 0,3 ETP pour le secrétariat général, soit environ 2 équivalents temps plein dédiés spécifiquement au fonctionnement de la Maison de l'Habitat. Le fonctionnement quotidien repose également sur des redéploiements internes et sur la mutualisation des équipes France Rénov'.



MISSIONS

Objectif

Ouverte en 2026, **elle constitue l'une des actions phares du Programme Local de l'Habitat (PLH)** et s'inscrit pleinement dans la stratégie habitat de l'agglomération. Elle a été pensée comme un véritable centre de ressources territorial regroupant l'ensemble des politiques publiques liées au logement.

Missions

L'organisation repose sur une forte mutualisation des compétences. La structure développe également une importante mission d'animation territoriale grâce à des **conférences, ateliers, expositions, brunchs rénovation, rencontres avec les professionnels, animations thématiques et mise à disposition d'une matériauthèque** permettant aux habitants de découvrir des solutions techniques pour leurs projets. Cette **vocation pédagogique** constitue l'une des spécificités majeures du projet.



FINANCEMENT

Le projet représente un investissement particulièrement important pour l'agglomération. La création de la Maison de l'Habitat a nécessité un investissement d'environ 5 millions d'euros TTC, hors dépenses liées à la dépollution du site. Le financement de cette opération est assuré principalement par la CARENE, avec une participation du Département de Loire-Atlantique d'environ 1 million d'euros, une subvention de l'État au titre de la DSIL d'environ 400 000 euros ainsi qu'un dossier de financement FEDER en cours.

Le fonctionnement annuel est estimé à environ 250 000 euros hors masse salariale. Il est financé notamment par le Pacte Territorial France Rénov', la participation des bailleurs sociaux, l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) ainsi que les loyers et charges acquittés par les structures partenaires hébergées dans le bâtiment. La masse salariale des nouvelles missions sont estimés entre 90 000 et 120 000 euros par an.



PARCOURS USAGER

Le parcours usager constitue l'une des principales innovations du projet. Les habitants disposent d'un numéro unique, d'un site internet dédié, d'une prise de rendez-vous en ligne, de permanences téléphoniques, de rendez-vous en visioconférence ainsi que d'un accueil physique dans la Maison de l'Habitat.

Un **serveur vocal interactif permet de qualifier les demandes dès le premier appel** et d'orienter automatiquement les usagers vers le bon interlocuteur. Le bâtiment comprend également des postes informatiques en libre-service, un système de QR codes, un outil de prise de rendez-vous dématérialisé ainsi qu'un accompagnement numérique pour les démarches liées à l'ANAH, à la CAF ou aux autres dispositifs.

Les habitants peuvent être reçus avec ou sans rendez-vous, selon les services concernés. Cette organisation permet de proposer un parcours particulièrement fluide tout en limitant les délais d'attente. Pour faciliter l'orientation des habitants dans le bâtiment, des logigrammes d'orientation ont été élaborés avec l'ensemble des partenaires afin de limiter les ruptures de parcours et d'harmoniser les réponses apportées au public.



IDENTITÉ & COMMUNICATION

L'une des principales forces du projet réside dans son bâtiment. La Maison de l'Habitat est implantée en centre-ville de Saint-Nazaire, dans un équipement spécifiquement conçu pour accueillir les habitants. L'agglomération a fait le choix d'acquérir une ancienne cellule commerciale, de démolir un ancien entrepôt puis de construire une extension afin de créer un bâtiment entièrement dédié aux politiques de l'habitat.

L'équipement représente environ 800 m². Le rez-de-chaussée, entièrement accessible au public, comprend les espaces d'accueil, une matériauthèque, des expositions permanentes et temporaires, un écran interactif, des espaces d'attente ainsi que les bureaux de réception des usagers. Les étages accueillent les bureaux des partenaires et les espaces de travail, accessibles uniquement par contrôle d'accès.

Une **identité visuelle spécifique a été créée avec un logo dédié**, une charte graphique, des supports de communication harmonisés ainsi qu'un site internet propre. La communication repose également sur des campagnes d'ouverture, des flyers, les réseaux sociaux de l'agglomération, un **compte LinkedIn spécifique**, ainsi que des kits de communication diffusés aux dix communs membres.

La Maison de l'Habitat développe également une forte présence hors-les-murs grâce à des **permanences organisées dans les communes**, des interventions lors des salons et forums, des ateliers « Bien vieillir chez soi » ainsi que des actions conduites avec le truck Soliha. Avant même son ouverture, des simulations de flux, des jeux de rôle, des tests de signalétique et d'orientation des visiteurs ont été réalisés afin d'optimiser l'accueil du public. Enfin l'un des enseignements les plus intéressants de cette expérience concerne le pilotage du lieu. Des outils très complets de suivi ont été mis en place, comprenant une caméra de comptage, une borne de satisfaction, un tableau de bord, le suivi des flux téléphoniques, des rendez-vous honorés, des horaires de fréquentation et même des situations d'incivilités. Cette culture de l'évaluation continue constitue l'une des bonnes pratiques les plus avancées observées parmi l'ensemble des Maisons de l'Habitat étudiées.

EXEMPLE DE MAISON DE L'HABITAT «CENTRE DE RESSOURCES TERRITORIAL » (MODÈLE C)

Maison de l'Habitat de Saint Nazaire Agglomération (44)



PARTENARIATS

Les partenaires permanents présents au sein de la structure sont la Direction Habitat et Logement, l'ADIL 44, l'association Alizé chargée de France Rénov' ainsi que Habitat Jeunes en Région Nazairienne.

De nombreuses permanences complètent cette offre avec la présence du CAUE, de Soliha, des prestataires spécialisés dans les copropriétés, des bailleurs sociaux, d'Action Logement, de l'Agence d'Urbanisme, de la SPL locale ainsi que de plusieurs partenaires institutionnels. Les communes de l'agglomération, France Services, les CCAS, la CAF et les structures sociales participent également au fonctionnement du dispositif.



EN IMAGES



Maison
de l'habitat

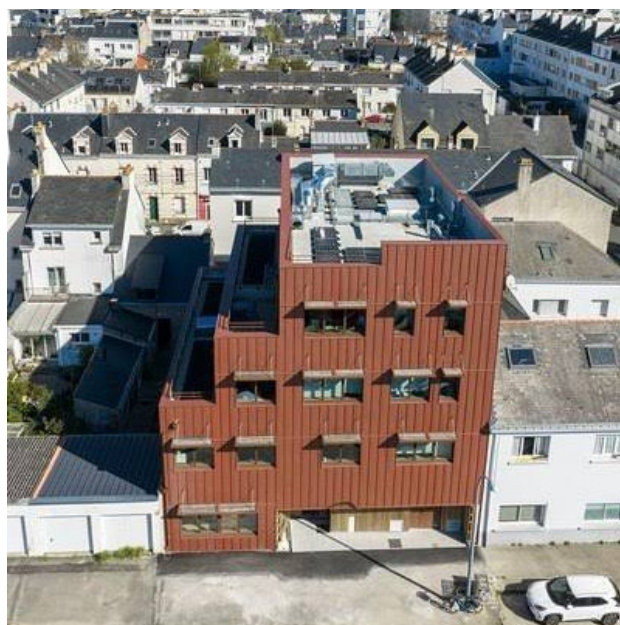
/saint-
nazaire
agglo

📍 Pour venir nous voir

59 rue Jean Jaurès
44600 Saint-Nazaire

🕒 Horaires d'ouverture au public

- Lundi : 13h30 – 18h,
- Mardi – mercredi – jeudi : 9h-12h30 / 13h30 – 18h
- Vendredi : 9h – 13h30



OUTILS DE COMMUNICATION : PRINCIPAUX FACTEURS DE RÉUSSITE

En comparant les différentes Maisons de l'Habitat met en évidence que **les outils de communication constituent un levier essentiel de leur réussite**. Si la qualité de l'accompagnement proposé demeure fondamentale, celui-ci ne peut être **pleinement efficace que si les habitants connaissent l'existence du dispositif et comprennent clairement les services qui leur sont proposés**. Les collectivités interrogées ont ainsi développé des stratégies de communication variées, combinant outils numériques, supports physiques et actions de terrain afin de toucher un public le plus large possible.

■ **IDENTITE PROPRE** : Le premier enseignement concerne la volonté de **créer une porte d'entrée clairement identifiable**. La majorité des structures étudiées disposent d'une identité propre, avec un nom, un logo ou une dénomination spécifique permettant de distinguer la Maison de l'Habitat des autres services administratifs de la collectivité. Cette identité est généralement relayée par un site internet dédié, une adresse électronique et un numéro de téléphone unique, facilitant ainsi le premier contact avec les usagers et simplifiant leur orientation.

■ **PROXIMITE** : La communication ne repose pas uniquement sur des outils numériques. Plusieurs collectivités privilégient une approche de proximité en s'appuyant sur les communes membres, les mairies, les France Services ou encore les partenaires locaux pour diffuser l'information. Des flyers, affiches et brochures sont régulièrement distribués dans les équipements publics afin de toucher les habitants qui ne consultent pas nécessairement les supports numériques. Cette stratégie apparaît particulièrement pertinente dans les territoires ruraux ou faiblement denses où le bouche-à-oreille et les relais institutionnels conservent une place importante.

■ **ANIMATION** : Les entretiens mettent également en évidence le développement d'actions de sensibilisation destinées à rendre les politiques de l'habitat plus accessibles et plus concrètes. Certaines structures organisent des cafés rénovation, des conférences thématiques, des réunions publiques, des salons de l'habitat ou encore des balades thermiques permettant aux habitants de visualiser les déperditions énergétiques des logements et d'échanger directement avec les conseillers. Ces animations remplissent un double objectif : informer le public tout en créant une dynamique territoriale autour des enjeux de rénovation et d'amélioration de l'habitat.

■ **INFORMATION** : La plupart disposent d'un site internet regroupant les informations pratiques, les dispositifs d'aide, les coordonnées des partenaires et les modalités de prise de rendez-vous. Certaines collectivités proposent également des formulaires de contact, des calendriers de permanences ou des espaces permettant de préparer en amont les projets des ménages. Les réseaux sociaux et les newsletters viennent compléter ces dispositifs en assurant une communication régulière sur les nouvelles aides, les événements organisés ou les évolutions réglementaires.

■ **COMMUNICATION** : Les outils de communication ne constituent pas uniquement des moyens de promotion mais participent pleinement au parcours usager. Une communication claire permet de mieux orienter les habitants dès leur premier contact et limite les erreurs d'aiguillage ou les démarches inutiles. Les collectivités les plus avancées privilégient ainsi une stratégie multicanale associant accueil physique, téléphone, courrier électronique, supports imprimés, réseaux sociaux et animations de terrain. Cette complémentarité des outils contribue à renforcer la visibilité de la Maison de l'Habitat et à améliorer l'accessibilité du service pour l'ensemble des publics, quels que soient leur âge, leur niveau de maîtrise du numérique ou leur lieu de résidence.



MAISON DE L'HABITAT DE L'AGGLOMERATION MULHOUSIENNE : LES DEFIS A VENIR

Maison de l'habitat de l'agglomération mulhousienne : une réflexion à adapter au contexte local

Un point d'orientation téléphonique préexistant sur l'amélioration de l'habitat privé

La mise en œuvre du Pacte territorial France Rénov' de m2A a permis de dégager des ressources pour le recrutement d'une personne en charge d'un accueil téléphonique sur les questions d'amélioration de l'habitat privé à m2A. Sur 752 sollicitations depuis mars 2025, 80% sont des questions relatives à la rénovation énergétique (avec des réorientations vers l'ALME et l'ADIL), 10% sur l'autonomie (redirection vers le CICAT).

Une opportunité immobilière

Depuis janvier 2026, le service habitat de m2A a déplacé ses locaux au premier étage du Grand Rex. Ceux-ci comprennent un local accessible au rez-de-chaussée de l'immeuble sis 33 Grand' Rue à Mulhouse (anciennement l'agence de la participation citoyenne), composé d'un espace d'accueil, de deux bureaux ainsi que d'une **salle de réunion pouvant accueillir une 20 aine de personnes au maximum**. Inscrit dans le PLH, le projet de maison de l'habitat a été retenu pour s'inscrire dans ce lieu.

Les acteurs clés de l'habitat déjà bien identifiés dans l'agglomération mulhousienne

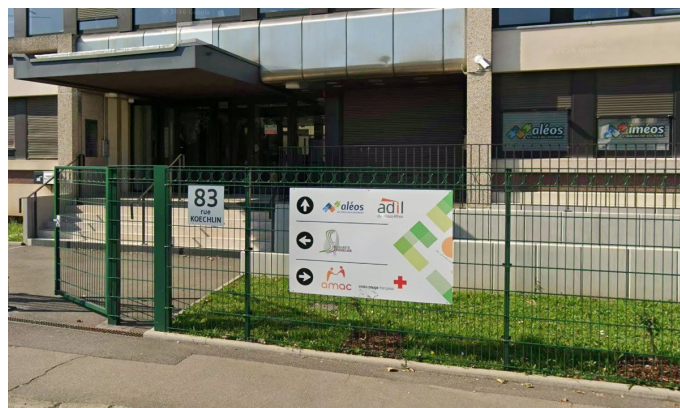
■ **ALME (Agence Locale de la maîtrise de l'Energie)**. Initialement implantée dans l'immeuble du Grand REX (mais installée depuis quelques années à la Maison du territoire à Sausheim), l'**Alme** (Agence Locale pour la maîtrise de l'Energie) informe et conseille les particuliers et les copropriétés sur la rénovation énergétique de l'habitat et les économies d'énergie et de ressources. L'association organise et anime également diverses actions de sensibilisation à destination du grand public et de publics spécifiques.

■ **ADIL68 (Agence partenariale d'information sur le logement)**. Les missions de l'**ADIL 68** couvrent un large champ, qui dépasse la rénovation énergétique du parc privé. L'Adil apporte une information et un accompagnement sur tous les aspects juridiques, financiers et fiscaux liés au logement. Elle **renseigne aujourd'hui plus de 5300 ménages de m2A/an** sur toutes questions relative au logement et à l'habitat, projet ou difficulté relative au logement (parc public privé, parc social, accession à la propriété, logement des étudiants, mal logement...).



L'ALME à la Maison du Territoire (siège de m2A) à Sausheim

Depuis 2025, l'ADIL 68 est labellisée Espace Conseil France Rénov'. Les locaux de l'ADIL se situent à moins de 500m de l'immeuble du Grand Rex, dans « l'Atrium », rue Koechlin. Dans le même bâtiment se trouve IMEOS, l'agence immobilière à vocation sociale.



Les locaux de l'ADIL, rue Koechlin à Mulhouse

■ **Le CICAT (Centre d'Information et de Conseil en Aides Techniques).** Depuis le 1er janvier 2024, **MaPrimeAdapt'** est la nouvelle aide pour financer des travaux d'aménagements permettant d'améliorer l'accessibilité et la sécurité du domicile. Le CICAT est reconnu comme AMO (Assistant à Maîtrise d'Ouvrage) agréé par l'ANAH pour conseiller et accompagner les particuliers souhaitant adapter leur logement. La structure est implantée place Franklin, à moins de 300m de l'immeuble du Grand Rex.



Les locaux du CICAT, Place Franklin à Mulhouse

La proximité géographique de ces principales structures constitue autant un atout qu'un frein. Il serait inopérant de créer de nouvelles permanences de l'ALME, du CICAT ou de l'ADIL au sein de la maison de l'habitat de m2A au risque de démultiplier les moyens et nuire à la lisibilité de la démarche pour les usagers. Le regroupement de ces structures au sein d'un même bâtiment apporterait plus de cohérence à la Maison de l'habitat de m2A.

La très grande majorité des appels pour la rénovation de l'habitat privé se fait en contact direct à l'ADIL ou à l'ALME. Ces organismes assurent également la sous-traitance du point d'information téléphonique de m2A en cas d'absence (ligne transférée). Il en va de même pour les copropriétés. Le chainage est aujourd'hui lisible pour les usagers, l'enjeu est bien de ne pas générer de confusion ni de complexifier le parcours des usagers.

LES DEFIS A VENIR POUR LA MAISON DE L'HABITAT DE M2A

Quelles pistes pour la Maison de l'Habitat de l'agglomération mulhousienne ?

Existe-t-il un manque dans le parcours des usagers ? La Maison de l'habitat répond-elle à un besoin réel ?

Animer : la maison de l'habitat, un lieu pour apprendre, se former et échanger ?

La maison de l'habitat offre la possibilité d'organiser des événements de type conférences (ex : table ronde de l'immobilier), expositions (lien avec le CAUE), réunions d'information, permanences d'infos, ateliers ou rencontres entre habitants et professionnels ou uniquement entre professionnels. L'ADIL proposait même d'y abriter une « école de la copropriété »

Le dimensionnement et la configuration des locaux pourrait à terme constituer une difficulté.

Accompagner : la maison de l'habitat, un nouveau guichet qui s'inscrit dans le SAID de m2A ?

Le plan partenarial de gestion de la demande et de l'information des demandeurs (PPGDID) impose la mise en place d'un service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID) sur le territoire de l'EPCI.

Plus de 60% de la demande sociale se fait en ligne dans m2A.

Le SAID de m2A existe déjà sous forme d'un réseau de nombreux guichets physiques, qui offrent différents niveaux d'information et d'accompagnement dans une partie des communes de l'agglomération.

Faire réseau : la maison de l'habitat comme un levier de mise en relation voire de coopération partenariale ?

La capacité à partager les informations est un aspect important des maisons de l'habitat analysées dans le benchmarking. Aussi, la Maison de l'Habitat de m2A pourrait devenir un lieu de rencontre et de coopération entre les acteurs du logement qui se connaissent souvent peu et ignorent les interactions thématiques, financières parfois possibles. Mieux faire connaître les missions de chacun pour générer de futures collaborations, voire des travaux en commun, pourrait être une piste à exploiter en terme d'évolution des missions de la maison de l'habitat de m2A.

La mise en réseau des professionnels pourrait être une mission à développer mais le dimensionnement et la configuration des locaux pourrait parfois constituer une difficulté.



Le projet de maison de l'habitat au rez de chaussée de l'immeuble du Grand Rex à Mulhouse



PUBLICATIONS EN LIEN

GUICHET UNIQUE HABITAT

Eléments de benchmarking pour une approche des besoins

Afut Sud Alsace, 2023

<https://afut-sudalsace.org/document/show/Guichet-unique-Habitat-Elements-de-benchmarking-pour-une-approche-des-besoins-1>

Afut 
agence de fabrique
urbaine et territoriale
SUD-ALSACE

CONTACT

Afut Sud-Alsace
33 avenue de Colmar
68200 MULHOUSE
03 69 77 60 70
www.afut-sudalsace.org

Direction de la publication

Viviane BEGOC, directrice de l'Agence
viviane.begoc@afut-sudalsace.org

Conception et rédaction

Jennifer KEITH et Igor CVETKOVIC
jennifer.keith@afut-sudalsace.org

Photographie

Afut Sud Alsace sauf mention contraire

Iconographie

Freepik / Flaticon

Graphisme et mise en page

Anne LICHTLÉ
anne.lichtle@afut-sudalsace.org

Iconographie

Freepik / Flaticon

Toute reproduction autorisée avec mention précise
de la source et référence exacte.