

20
22

RAPPORT D'ACTIVITÉ



Toul **habitat**



Éditorial



L'année 2022, résolument tournée vers l'humain fut rythmée par de nombreux projets collectifs d'envergure. Sans énumérer l'ensemble de l'activité de l'année, il nous paraît essentiel de faire un focus sur certaines démarches initiées.

La stratégie développée par la société de coordination dans son volet « amélioration de la qualité de service rendue au locataire », nous conduit à mettre en place un système d'information commun (délibération du CA du 18 octobre 2021). Tout au long de l'année 2022, les équipes de Toul Habitat ont été sollicitées pour la mise en place du **nouveau progiciel métier PREM'HABITAT. Ce nouvel outil plus performant, qui sera opérationnel pour 2023, nous fera gagner en réactivité**, nous permettant ainsi de nous professionnaliser davantage et d'améliorer notre qualité de service. **Habitat lorrain** a vu le jour en 2020, mais ce n'est que maintenant, sous sa nouvelle bannière et au travers de cette belle mutualisation que cette société a réellement commencé à exister.

Côté PSP, la problématique est de maintenir notre dynamique : poursuivre la maintenance et les réhabilitations thermiques pour continuer à moderniser notre parc et surtout à améliorer le confort de nos locataires tout en maintenant leur pouvoir d'achat. La période actuelle (guerre en Ukraine, crise économique...) rend ces enjeux d'autant plus importants et complexes que l'activité de l'Office est impactée par la hausse du taux d'inflation que nous subissons de plein fouet (hausse des prix des matières premières, du carburant, de la fourniture d'énergie).

Cette année, en parallèle des fins de chantier de réhabilitation (résidence du Port de France et de la résidence autonomie Douzain), deux opérations marqueront un tournant pour l'Office : **tant attendue et longtemps reportée, la réhabilitation de la résidence du Parc à Toul** va enfin entrer en phase chantier en avril 2023. Toutes les démarches ont été entreprises en 2022 pour le montage d'un dossier technico-financier équilibré (**3,9M€**). Notamment par le financement d'Action logement dans le cadre d'action cœur de ville et du plan de relance du Gouvernement. **L'îlot Michâtel à Toul**, regroupant 27 logements, dont l'ancienne gendarmerie a été mis en vente depuis 2020 dans le seul but de dynamiser le centre ancien de la ville par une opération immobilière remarquable. Le projet de promoteurs immobiliers nancéens, proposant des grands logements destinés à la vente, verra donc le jour d'ici 2024, au cœur de la ville historique. L'accord a été signé en juillet et la vente se finalisera en 2023.

De grands chantiers ont également été lancés par le biais du **second cycle de labellisation Quali'hlm**. Au travers d'un plan d'actions et d'amélioration ambitieux qui impacte de manière transversale l'ensemble des services, l'Office promet d'améliorer encore sa qualité de service auprès de ses locataires et de développer encore plus le lien social. Pour ce nouveau cycle, Toul Habitat a fait le choix de la **mention spéciale liée au vieillissement** qui constitue un axe stratégique majeur de développement pour améliorer l'accompagnement de nos locataires à mieux vieillir chez eux.

Deux rendez-vous démocratiques ont marqué la fin d'année ; d'une part, les élections des représentants du personnel et d'autre part celle des représentants des locataires. De nouveaux mandats à la clef pour porter la parole de nos salariés et de nos locataires ; des rôles essentiels pour mener à bien dialogues et échanges constructifs.

Pour conclure, 2022 et ce début 2023 auront été marquées par de réelles difficultés qui pèsent lourdement sur nos capacités d'investissements : des appels d'offres infructueux (pas de réponse, difficulté de recrutement des entreprises...), des marchés de travaux marqués par des prix en forte hausse (+ 20%)... L'illustration la plus marquante de ces difficultés économiques auxquelles nous devons faire face, est **l'abandon, début 2022, d'un projet de création de logements neufs, face aux offres des entreprises dépassant l'estimation de plus de 40 %**. En effet notre modèle économique est fragilisé et de plus en plus instable. Le modèle économique Hlm, qui a toujours dégagé des exploitations positives, permettant aux organismes Hlm d'investir sur le parc existant et dans l'offre nouvelle, connaît une forte secousse. Elle est la résultante de plusieurs phénomènes :

- **le maintien de la RLS : un prélèvement de 583 142€ en 2022 pour Toul Habitat.** Depuis la mise en place de la RLS, les résultats d'exercice ne sont positifs que grâce aux produits exceptionnels. Cette année encore, notre taux d'autofinancement est plus qu'honorable avoisinant les 15%,
- **la hausse du taux du livret, de 0,5 à 2% et 3% désormais**, qui pèse fortement sur la charge de la dette. Notons que 75% de l'encours de notre dette a été réalisé auprès de la CDC à taux variables, indexés sur le taux du livret A. Nos charges d'emprunt vont quasi doubler en 2023.

Le Mouvement Hlm a régulièrement interpellé le Gouvernement par de nombreuses motions et propositions pour soutenir l'effort des bailleurs sociaux. Il y a urgence, et la négociation à venir d'un pacte de confiance entre le Gouvernement et le Mouvement Hlm devra nécessairement ouvrir de nouvelles perspectives pour se sortir de cette impasse.

Aide HARMAND

Président

Mounia OUAFELLA PATIER

Directrice générale

Sommaire

06 /

Présentation générale

- 07 / Les temps forts 2022
- 07 / Les chiffres clés
- 08 / Les organes de décision et principales décisions des instances
- 10 / Habitat Lorrain
- 12 / L'organigramme des services
- 13 / Les ressources humaines
- 14 / Comité social et économique

15 /

La qualité de service

16 /

Toul Habitat au service de ses locataires

- 16 / La proximité
- 16 / Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires
- 17 / La propreté
- 17 / L'accueil physique
- 17 / L'accueil téléphonique
- 17 / Le traitement des réclamations techniques

18 /

Notre patrimoine

- 18 / Les chantiers terminés
- 19 / Les chantiers en cours
- 21 / Le logement adapté

22 /

Les données de gestion

- 22 / Les loyers
- 22 / Une vacance faible
- 22 / Les impayés
- 23 / Pré contentieux / contentieux
- 23 / L'attribution d'un logement
- 23 / La demande de logement
- 23 / Les départs

24 /

Le rapport financier

- 24 / Le compte de résultat
- 25 / Le bilan 2022
- 25 / Quelques indicateurs pour aller plus loin

27 /

Perspectives 2023

- 27 / Les chantiers à venir
- 29 / Habitat Lorrain
- 29 / Plan d'actions d'amélioration





Inauguration des travaux de réhabilitation de la résidence Port de France



Réalisation d'une fresque sur le pignon de la résidence Yourcenar par KogaOne



Inauguration des travaux de réhabilitation de la résidence autonomie Douzain

Présentation générale

LES TEMPS FORTS 2022



Janvier

- Démarrage des ateliers pour le changement d'ERP.

Février

- En vue des élections présidentielles, rencontre au siège de Toul Habitat de M. Marcel Rogemont, président de la Fédération des OPH et du Directeur, M. Laurent Goyard pour remonter les difficultés et les besoins sur notre territoire.

Mars

- Lancement des études de maîtrise d'œuvre pour les travaux de réhabilitation des 20 pavillons de la résidence St-Georges.

Avril

- Signature d'accords collectifs avec les représentants des locataires sur l'individualisation des compteurs d'eau et sur la robinetterie.

Mai

- Signature de la convention de partenariat « Transition » avec GRDF.
- Lancement des études de maîtrise d'œuvre pour les travaux de réhabilitation des résidences Halévy et du Parc.

Juin

- Réunions d'information publiques pour les travaux de réhabilitation des résidences St-Georges, Halévy et du Parc.
- Vente du pavillon sis 34 rue du Pont-Chardon.

Juillet

- Signature du compromis de vente de l'îlot Michâtel.

Août

- Diagnostic conseil Habitat-Qualité-Services®
- Réalisation d'une fresque sur le pignon de la résidence Yourcenar par KogaOne.

Septembre

- Inauguration des travaux de réhabilitation de la résidence Port de France.
- Inauguration des travaux de réhabilitation de la résidence autonomie Douzain.

Octobre

- Réunion publique pour le démarrage des travaux de la résidence St-Georges.

Novembre

- Acquisition du bien 7-9 rue des Étuves.

Décembre

- Élections des représentants des locataires.
- Élections des représentants des salariés.
- Consultation des entreprises relatifs aux travaux de réhabilitation de la résidence du Parc.

LES CHIFFRES CLÉS



2 195 logements



224 logements reloués dans l'année

114 logements vacants

42 collaborateurs

253 logements en foyers

131 logements réhabilités



1 logement vendu



583 142 € de Réduction de Loyer Solidarité

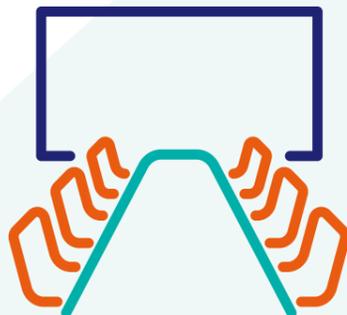
9 143 322 € produits locatifs



338 garages et parkings

827 983 € résultat net

Les organes de décision et principales décisions des instances



Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2022

Le Conseil d'Administration définit les grandes orientations stratégiques de Toul Habitat. Il détermine la politique générale, vote le budget, arrête les orientations en matière de politique des loyers et de stratégie patrimoniale.

Il est composé de **23 membres à voix délibérative** et d'un membre à voix consultative, dont :

6 représentants désignés par le Conseil communautaire en son sein

Alde HARMAND,
Président de Toul Habitat
Chantal DICANDIA,
Vice-Présidente de
Toul Habitat
Lucette LALEVÉE
Myriam BONJEAN
André TOUSSAINT
Isabelle GUILLAUME

2 représentants élus d'une collectivité territoriale autre que celle de rattachement

Alain GRIS, Maire de Bulligny
Jean Louis OLAIZOLA,
Maire de Blénod-lès-Toul

5 représentants choisis en qualité de personnalités qualifiées

Thierry BELLIVIER
Michèle PILOT
Monique DEJAY
Michel LAMAZE
Sylvie LECLERC

1 représentant d'une association œuvrant dans le domaine du logement ou de l'insertion

Alexandre DUCRET,
association AGAFAB

4 représentants des locataires

Jean-Jacques KIRSCH (CGL)
Annie MARTIN (CGL)
Peggy KIRSCH (CGL)
Jean-Jacques FAUCHART
(CGL)

3 administrateurs désignés par les institutions

Christine LIGNIER, membre désigné par l'UDAF
Nathalie GUILLEMIN,
membre désigné par
Action Logement
Didier LAUNOY, membre désigné par la CAF

2 représentants des organisations syndicales

Patrick BRETENOUX (CGT)
En attente de désignation (CFDT)

1 représentant du personnel (voix consultative)

Éric LAROCHE, comité social et économique de Toul Habitat

Le Conseil d'Administration s'est réuni **4 fois en 2022**. Les dossiers suivants lui ont été soumis :

Janvier 2022

- Budget 2022
- Plan de financement réhabilitation résidence Douzain

Mai 2022

- Compte rendu d'activité du bureau
- Compte de résultat 2021 - rapport de présentation
- Affectation du résultat 2021
- Compte rendu annuel des CAL 2021
- Bilan politique de vente
- Délégation de signature
- Autorisation de souscrire une ligne de trésorerie
- Modification RIFSEEP

Juin 2022

- Compte rendu d'activité du bureau
- Rapport d'activité 2021
- Rapport du commissaire aux comptes sur les comptes 2021
- Élections des représentants de locataires 2022
- Information sur la SCHL - point d'avancement
- Bilan des objectifs 2021 de la directrice générale
- Objectifs 2022 de la directrice générale
- Avenant 2 au contrat de travail de la directrice générale

Novembre 2022

- Compte rendu du bureau du 22 septembre 2022
- Débat d'orientation budgétaire 2023
- Augmentation des loyers 2023
- Plan pluriannuel de gros entretien
- Admissions en non-valeurs
- Affectation rectificative du résultat 2021

Le Bureau du Conseil d'Administration

Le Bureau intervient dans le cadre de délégations accordées par le Conseil d'Administration, notamment pour le lancement d'investissements, les autorisations de prêt et les actes de disposition.

Il est composé de 7 membres :

Alde HARMAND
Chantal DICANDIA vice-présidente
Lucette LALEVÉE
Myriam BONJEAN
Thierry BELLIVIER
Michel LAMAZE
Jean-Jacques KIRSCH en qualité de représentant des locataires

Le Bureau s'est réuni **7 fois en 2022** ; lui ont notamment été soumis les dossiers suivants :

- Procédure de résiliations de baux
- Abandon du projet de construction de 10 pavillons à Trondes
- Lancement de l'opération de réhabilitation de la résidence Halevy
- Validation de la mise en œuvre d'une vidéo-protection pour les résidences Tournemire et Satie
- Expulsions locatives
- Présentation du projet de réhabilitation de la résidence du Parc
- Plan de financement pour la réhabilitation de la résidence du Parc
- Plan de financement acquisition/amélioration 7-9 rue des Étuves à Toul
- Information sur projet d'actions lien social
- Validation de la vente de l'îlot Michâtel
- Offre d'achat du 7-9 rue des Étuves à Toul
- Cession des terrains de Trondes à la commune à l'euro symbolique
- Réhabilitation de la résidence du Parc à Toul - troisième ligne de charge et contribution aux économies de charges
- Mise à jour du plan de financement réhabilitation de la résidence du Parc à Toul
- Mise à jour du plan de financement réhabilitation de la résidence Halevy à Toul
- Autorisation d'emprunt opérations de réhabilitation des résidences du Parc et Halevy à Toul

La Commission d'Appel d'Offres

Elle émet un avis sur les candidatures et les offres remises dans le cadre des marchés qui lui sont soumis. Elle identifie notamment l'offre économiquement la plus avantageuse dans le respect des dispositions du code de la commande publique.

Membres titulaires :

Thierry BELLIVIER
Lucette LALEVÉE
Michel LAMAZE

Membres suppléants :

Monique DEJAY
Alexandre DUCRET
Didier LAUNOY

En 2022, la commission d'appel d'offres s'est réunie une fois, le 5 avril, en vue de l'attribution du marché de maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation de la résidence du Parc. Son pendant, la commission des marchés, dont la composition et le fonctionnement sont identiques et qui rend un avis pour l'attribution des marchés de travaux supérieurs à 1 500 000 € HT a, quant à elle, statué le 7 décembre 2022 sur les marchés de travaux de réhabilitation de la résidence du Parc.

Habitat Lorrain

L'ALLIANCE POUR L'HABITAT

La feuille de route 2022, placée sous le signe de la concrétisation des premiers projets, était articulée autour de 5 axes.

Un rapide coup d'œil dans le rétroviseur montre que l'on a bien avancé sur l'ensemble des thématiques :

Le service informatique commun
Pour rappel, les 4 organismes (Toul Habitat, Épinal Habitat, Le Toit Vosgien et l'OPHLB) ont choisi de mettre en commun à la fois leur progiciel métier, mais également leur infrastructure en choisissant l'option d'un hébergement externe. À ce jour, même s'il reste encore beaucoup à faire, tant concernant l'infrastructure que le progiciel métier, les principales fonctions, à savoir, le quittancement des loyers et des charges, l'encaissement des loyers, et l'attribution des logements, sont aujourd'hui opérationnelles.

Le développement des compétences financières
Habitat Lorrain a réalisé la seconde combinaison des comptes avec l'intégration d'Épinal Habitat et a analysé la soutenabilité financière du groupe.

La communication
Durant toute l'année 2022, le directoire et le groupe de travail « communication » ont travaillé sur l'identité visuelle d'Habitat Lorrain. Avec le concours d'un prestataire spécialisé, un logo, sobre et élégant, a été choisi ainsi que ses déclinaisons en co-marquage avec les logos de chaque organisme.



Baccarat



Toul



Nancy

Le patrimoine des membres de Habitat Lorrain représente plus de 20 000 logements



Le Cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale (CSPUS)

Ce travail de consolidation illustre ce que représente « Habitat Lorrain » en chiffres (20 000 logements, 30 000 personnes logées, 350 salariés...), présente la stratégie patrimoniale et sociale du groupe et fixe les objectifs chiffrés pour la période 2022-2026 :

- 350 M € investis dans le patrimoine
- 1 000 logements construits
- 3 000 logements réhabilités
- près de 300 logements cédés

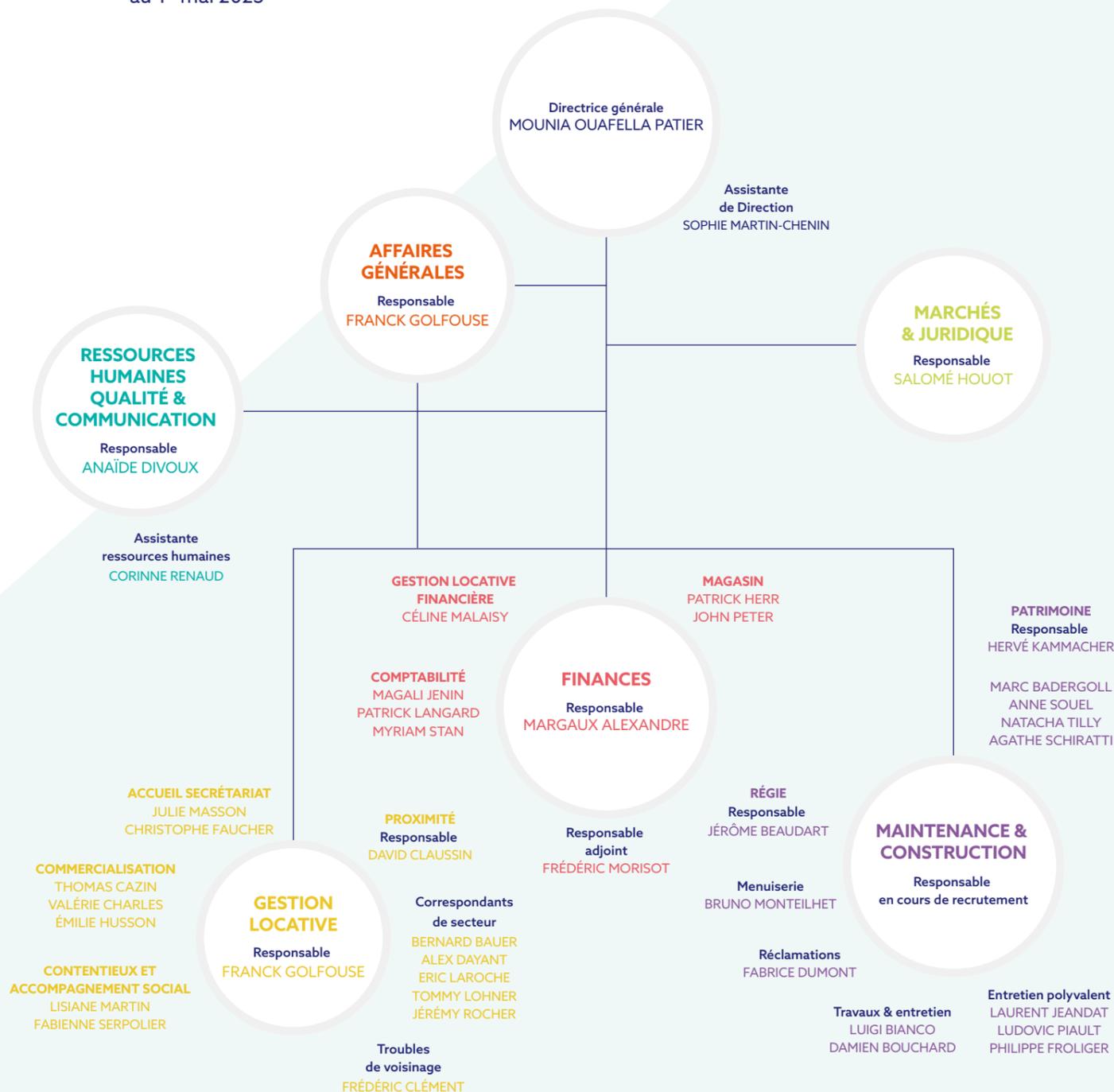
La brochure, synthèse de ce travail de définition du Cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale a été diffusé aux membres de nos Conseils d'Administration, aux élus de nos communes d'implantation, et aux conseillers départementaux et députés de nos territoires.

La politique d'achat

Mise en place une plateforme d'achat commune, aujourd'hui opérationnelle, et utilisée par les 5 bailleurs composant Habitat Lorrain. Définition de notre politique d'achat commune avec un cabinet spécialisé dans l'achat public. Cette mission se poursuivra en 2023 avec le lancement de marché(s) commun(s).

L'organigramme des services

au 1^{er} mai 2023



Les ressources humaines



Indicateurs clés

- 42 collaborateurs au 31/12/2022 dont 8 au service de la proximité
- 2 arrivées pour 2 départs
- 66,6 % sous contrat privé
- L'âge moyen d'un salarié est de 47 ans
- 42,85 % des salariés (18 personnes), ont 50 ans ou plus
- L'Office emploie 37 % de femmes et 63 % d'hommes

Former

Le budget consacré à la formation en 2022 a été de 19 400 € soit 1,38 % de la masse salariale (hors coût salarial). Les formations de l'année ont représenté 441 heures de stages et ont concerné 22 personnes, pour 20 actions de formation. Les actions significatives de l'année ont été les suivantes :

Finances

- Les spécificités comptables de la gestion locative
- Tout savoir sur les charges récupérables

Gestion locative

- La nouvelle liste des pièces justificatives pour l'enregistrement et l'instruction de la demande de logement social
- Connaître les changements de situation et leurs avenants en cours de bail
- Préparer les élections des représentants des locataires
- Handicap

Prévention des risques

- Électricité, habilitations ou recyclages
- Amiante

Proximité

- Relation gardien/ locataire
- Tranquillité résidentielle : la place des bailleurs sociaux dans le continuum de sécurité
- Garde particulier

Ne sont pas incluses dans le plan de formation toutes les formations au nouvel ERP PREM.

répartition des services



Vie professionnelle et vie privée

L'instauration des plages fixes et des plages variables instaurées en 2013 pour les bureaux ainsi que de la pause méridienne réduite à la régie en 2015 contribuent à favoriser une bonne articulation entre vie privée et vie professionnelle tout comme la possibilité d'effectuer 35 heures sur 4 jours ½.

Le télétravail a été mis en place à Toul Habitat pendant le confinement et poursuivi ensuite pour limiter le plus possible le travail en bureau partagé. Notre charte télétravail signée le 5 février 2021 représente une avancée importante pour la qualité de vie au travail du personnel de Toul Habitat.

Comité social et économique

L'Office, en 2022, a versé **une subvention de 13 800 €** au comité social et économique, au titre des activités sociales et culturelles.

En 2022, l'opération de réhabilitation de la résidence autonomie Picquot a permis de consacrer **534 heures de travail à 4 personnes éligibles**, soit un temps moyen de présence sur le chantier de 133,5 heures par bénéficiaire, représentant près de 4 semaines de travail. Les entreprises concernées se sont montrées particulièrement impliquées, dans la mesure où, au 31 décembre 2022, le pourcentage de réalisation des heures d'insertion sur ces quatre lots atteignait 170 % de l'objectif préétabli, alors même que les travaux se poursuivent au 1^{er} trimestre 2023.

L'opération de réfection des parties communes des résidences Chateaubriand, Vigny, Musset, Hugo, Gautier a quant à elle permis la mise en œuvre de **137 heures d'insertion**.

À cela s'ajoutent les heures réalisées dans le cadre du marché de nettoyage des parties communes. Il convient ici de relever la particulière exemplarité de l'entreprise DEcA Propreté qui est allée bien au-delà de son engagement en consacrant **10 800 heures de travail aux personnes éloignées de l'emploi**, alors que son contrat prescrivait la réalisation de 316 heures annuelles.

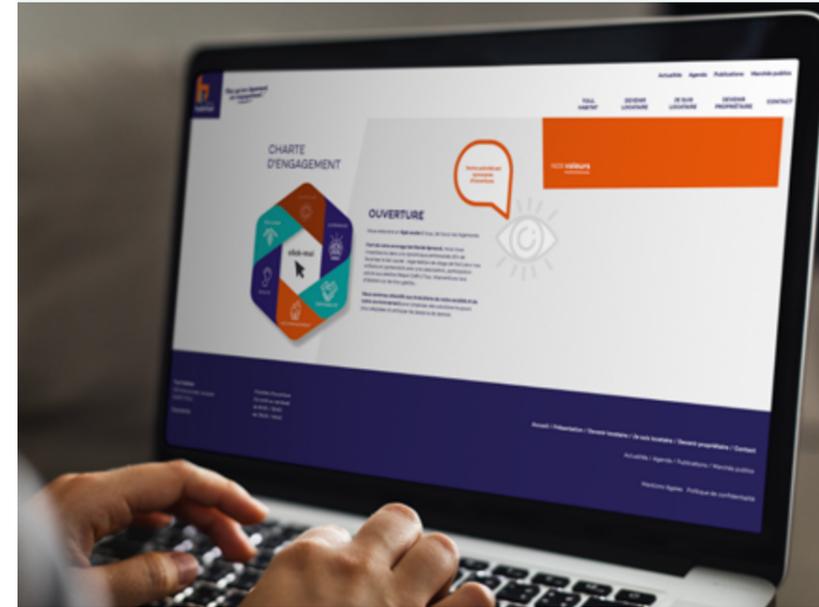
Au total, en 2022, ce sont donc **11 471 heures de travail** qui ont été réalisées dans le cadre des **clauses d'insertion**.

Sur l'ensemble des marchés concernés, il convient de relever que la majorité des personnes intervenues étaient éligibles en raison de leur âge : moins de 26 ans ou plus de 50 ans. En 2022, les difficultés de recrutement ont conduit les entreprises à élargir leur périmètre d'embauche et à mutualiser leurs heures sur plusieurs chantiers. Cela explique pourquoi, seules 16 personnes sur 24 étaient domiciliées dans le périmètre de la Communauté de communes Terres Toulaises.

Les profils des bénéficiaires se répartissent comme suit : 4 % de travailleurs handicapés, 13 % de demandeurs d'emploi de longue durée, 13 % de bénéficiaires du RSA, 33 % de jeunes de moins de 26 ans et 37 % de personnes de plus de 50 ans.

LA COMMANDE PUBLIQUE, UN LEVIER POUR L'EMPLOI

Afin de favoriser l'accès à l'emploi et à la formation des publics les plus fragiles, Toul Habitat poursuit son action d'insertion à travers l'exécution de ses marchés publics, au bénéfice notamment de certains de ses locataires. Ce dispositif permet ainsi aux personnes affectées à la réalisation des prestations de service ou des travaux concernés d'acquérir une première expérience professionnelle, de découvrir un nouveau domaine d'activité ou d'effectuer un premier pas vers un retour à l'emploi. Pour ce faire, l'Office est assisté par la Maison de l'emploi Terres de Lorraine qui quantifie les objectifs d'insertion selon les spécificités de chaque marché, accompagne et suit les entreprises attributaires dans la mise en œuvre de leurs engagements.



La qualité de service



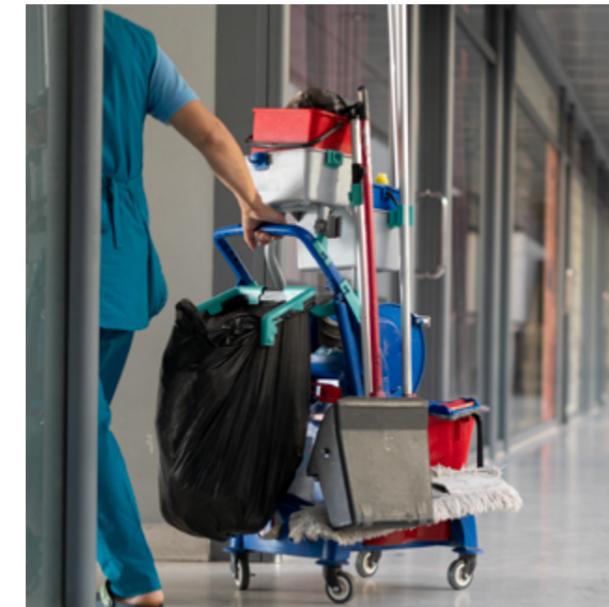
Toul Habitat est engagé dans la démarche de certification Quali'Hlm depuis 2018 avec l'obtention du label Quali'HLM en janvier 2020. Cette démarche est basée sur l'amélioration continue et concertée de la qualité de service rendue aux locataires sur les thématiques en lien avec **le management de la qualité** (dispositifs d'écoute et de mesure, politique qualité, organisation et management de la qualité, communication qualité, prise en compte des situations complexes) et **l'engagement professionnel** (l'entrée dans les lieux, l'accueil et la communication, la propreté, la tranquillité, le fonctionnement des équipements, le traitement des demandes, le service aux accédants). Le label arrivant à échéance le 31 décembre 2022, Toul Habitat a souhaité poursuivre sa dynamique qualité et s'engager dans la démarche globale de renouvellement du label avec une volonté collective de capitaliser sur les actions de progrès entreprises au cours des dernières années.

Ce nouveau cycle de labellisation de 3 ans a donc débuté le 30 août 2022 avec le diagnostic Habitat Conseil réalisé par Charles Gouon, consultant externe agréé par l'USH, qui nous a permis d'identifier des pistes d'amélioration de notre qualité de service et de nous appuyer sur des préconisations pertinentes.

Ce diagnostic s'est achevé le 2 septembre par une réunion de clôture à laquelle la moitié des collaborateurs de Toul Habitat a pu participer ainsi que les représentants de locataires.

En effet, pour ce cycle 2 nous avons choisi de partager de manière encore plus large le portage de la qualité de service auprès des équipes en constituant 7 groupes de travail différents pour construire les plans d'action d'amélioration (PAA) suivants :

- les dispositifs d'écoute et de mesure clients, notamment concernant les demandes d'intervention technique et l'exploitation de l'enquête de satisfaction triennale
- la mise en place d'un cadre précis pour la remise en état des logements
- le renfort de notre plan propreté
- la tranquillité en renforçant nos contrôles patrimoine
- le traitement des demandes, notamment le suivi des demandes techniques et le suivi des entreprises.



Toul habitat au service de ses locataires



Toul Habitat est présent au cœur de son patrimoine et des quartiers prioritaires en lien direct avec les habitants. En effet depuis janvier 2020, son siège social est installé en entrée du QPV en ville haute.

La proximité

Interlocuteurs privilégiés des locataires, nos collaborateurs de proximité portent nos valeurs :

- **disponibilité**
- **écoute**
- **expérience**
- **ouverture**
- **éco-logis**

Les équipes de proximité :

- 1 collaborateur en charge de **l'accueil physique et téléphonique**, ainsi que de la prise en charge des réclamations
- 1 équipe de 3 collaborateurs en charge des **demandes de logements** et l'attribution de ceux-ci
- 2 collaboratrices chargées **d'accompagner les locataires** en situation d'impayés
- 5 **correspondants** de secteur
- 1 agent chargé des **troubles de voisinage**
- 1 responsable de la **proximité**
- 1 **régie** composée de 10 agents

Ils sont responsables :

- des relations de proximité (contact avec les locataires, accompagnement social, visite à domicile...)
- de la gestion du patrimoine (maintenance, propreté, sécurité, qualité)
- de l'animation sociale
- de la relation commerciale

Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires

Nos 5 correspondants de secteur, épaulés par notre agent chargé des troubles de voisinage, sont en permanence au contact de la population. Par leur travail, ils contribuent à préserver et à favoriser **la pérennisation du cadre de vie** de nos locataires, en veillant au respect du règlement intérieur de Toul Habitat. Doté d'une application métier depuis 1 an, ils contrôlent **le bon état de propreté, de fonctionnement et de sécurité**, du patrimoine de Toul Habitat.



La propreté

Une préoccupation essentielle pour nos locataires.

Des moyens humains importants et des partenariats sont mobilisés pour assurer :

- **l'entretien** des abords des immeubles
- **le nettoyage** des halls et des parties communes
- **le ramassage** des encombrants
- **la réparation** et/ou le nettoyage des dégradations (graffitis par ex.)

La préoccupation de Toul Habitat est de toujours proposer à ses locataires **la meilleure qualité de service, au coût le plus juste**.

Pour rappel, nos correspondants de secteurs sont formés et agréés en tant que gardes particuliers, et peuvent constater « *tout délit portant atteinte aux propriétés dont ils ont la garde* ».

Vandalisme, dégradations de biens, couches jetées par les fenêtres, encombrants laissés dans les parties communes, nuisances sonores, insultes aux gardiens sont autant d'incivilités qui pourront amener les correspondants de secteur de Toul Habitat à dresser un PV ; les locataires indécents n'ont qu'à bien se tenir !

L'accueil physique

Toul Habitat accueille ses clients, locataires et partenaires, à son siège social en entrée de quartier prioritaire de la Ville Haute.

L'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique se fait via un système de prédécroché permettant au locataire d'être mis plus rapidement en lien avec le bon interlocuteur, en tapant 1, 2 ou 3 en fonction du service demandé.

Le traitement des réclamations techniques

Au cours de l'année 2022, ce sont **2 343 réclamations techniques** qui ont été enregistrées (2 529 en 2021).

Concernant plus particulièrement les demandes de dépannage, de réparation et de maintenance, **le délai de traitement est de moins de 5 jours** (de l'enregistrement du signalement du locataire, à la constatation de la réalisation des travaux).

Pour rappel, la procédure de traitement des réclamations techniques a fait l'objet d'une refonte dans le cadre du **label Quali'Hlm** et dans le sens d'une meilleure qualité de service.

Notre patrimoine

Les chantiers terminés



PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**
Coût pour l'année 2022 : **196 000 € TTC**

RÉNOVATION DES PARTIES COMMUNES DES RÉSIDENCES CHATEAUBRIAND, VIGNY, HUGO, MUSSET ET GAUTIER

C'est au tour des résidences Chateaubriand, Vigny, Hugo, Musset et Gautier de profiter d'une remise à neuf des embellissements et équipements de leurs parties communes : les batteries de boîtes aux lettres ont été remplacées, de même que les fenêtres situées dans la cage d'escaliers ; des panneaux d'affichages et des corbeilles ont été mis en place dans le hall d'entrée où un nouveau carrelage a été posé. Les murs et plafonds ont également été repeints et des luminaires LED à détection de présence ont été installés. Les locataires de ces immeubles bénéficient désormais d'un cadre de vie plus agréable. La pose de luminaires LED permettra de diminuer les charges d'électricité tout en améliorant l'accessibilité des parties communes aux personnes présentant des déficiences visuelles.

RÉFECTION COMPLÈTE DES TOITURES DES RÉSIDENCES CHATEAUBRIAND ET FAVART

Les toitures terrasses des résidences Chateaubriand et Favart ont été rénovées. Elles ont fait l'objet d'une rénovation intégrale afin d'assurer leur étanchéité et leur performance énergétique puisqu'un complexe isolant plus performant a été mis en place.

PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**
Coût total de l'opération : **140 000 € TTC**



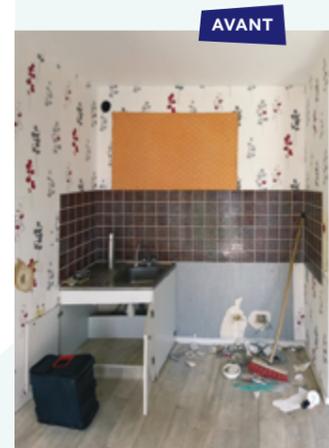
PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**
Coût total de l'opération : **57 000 € TTC**



TRAVAUX DE REMPLACEMENT DE 33 CHAUDIÈRES INDIVIDUELLES GAZ

Afin d'améliorer le confort thermique de ses locataires et de leur permettre de réaliser des économies d'énergie, Toul Habitat continue de remplacer ses plus vieilles chaudières individuelles gaz par des chaudières à condensation de dernière génération. Cette année, les résidences de la rue du Général Foy, de la Gare (logements collectifs et pavillons) et de la rue du Pont-de-Bois ont été concernées par cette opération.

Les chantiers en cours



PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Archilor - Céritel**
Coût total de l'opération : **890 000 € TTC**
Début des travaux : **janvier 2022**
Livraison prévisionnelle : **juin 2023**

RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE SAINT-GEORGES À TOUL

Les travaux de réhabilitation de la résidence Saint-Georges ont débuté au mois d'octobre 2022. Ils consistent à remplacer l'ensemble des menuiseries extérieures (fenêtres, portes-fenêtres, fenêtres de toit, portes d'entrée), à traiter le bardage et les poteaux bois, à remplacer la VMC sanitaire par une VMC hygro B et à renforcer l'isolation des combles perdus. Ces travaux permettront d'une part de mettre fin aux problèmes d'étanchéité apparus au niveau des menuiseries extérieures et d'autre part, d'améliorer le confort thermique des locataires tout en leur permettant de réaliser des économies d'énergie.



RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE AUTONOMIE PICQUOT

Les travaux de réhabilitation de la résidence autonomie Picquot ont commencé dès le début de l'année 2022 et devraient se terminer en juin 2023. Ils consistent en la réfection complète de l'électricité des logements comme des parties communes, le réaménagement des salles de bains, des cuisines et des bureaux. Ils viennent conclure un partenariat entre Toul Habitat et le CCAS de la Ville de Toul qui a permis la réhabilitation technique et thermique de l'ensemble des résidences autonomies toulouses.



PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**
Coût total de l'opération : **345 000 € TTC**
Livraison prévisionnelle : **avril 2023**

Les chantiers en cours

RÉFECTION DU CHAUFFAGE ET DE LA VENTILATION DE LA RÉSIDENCE 100 BIS RUE ALBERT-DENIS

Les anciennes chaudières gaz ainsi que la distribution et les anciens radiateurs ont été remplacés par du matériel plus performant (chaudière à condensation, distribution bi-tubes, radiateurs équipés de têtes thermostatiques). Parallèlement à ces travaux, une ventilation hygroréglable de type B a été installée en lieu et place de la VMC gaz. Ces travaux vont permettre aux résidents de bénéficier d'un système de chauffage plus efficient et de réaliser ainsi des économies d'énergie.



PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Bet Louvet**
Coût total estimé de l'opération : **258 000 € TTC**
Début des travaux : **juin 2022**
Livraison : **fin septembre 2022**

VIDEOPROTECTION

Depuis quelques années et afin de protéger son patrimoine, Toul Habitat déploie un système évolutif de vidéoprotection résistant au vandalisme, permettant de visualiser à distance, en temps réel, les images filmées. Ce sont les halls et parkings des résidences Tournemire et Satie qui ont été équipées en 2022 de caméras.

PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Ingénis Consulting**
Coût 2022 : **60 000 € TTC**
Début des travaux : **juin 2022**
Fin des travaux : **décembre 2022**



Le logement adapté

La mixité sociale et la diversité de l'habitat sont des enjeux majeurs pour Toul Habitat :

- adaptation du logement aux publics spécifiques
- diversité de l'offre locative
- maintien dans les lieux de personnes en situation de handicap

LE PARTENARIAT POUR L'ADAPTATION DES LOGEMENTS À DES PUBLICS AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Toul Habitat privilégie le partenariat avec différents intervenants, en réponse à des problématiques très variées, en termes d'habitat adapté.

290 logements ou équivalents logements sont loués à des personnes morales pour l'accueil de public ayant des besoins spécifiques :

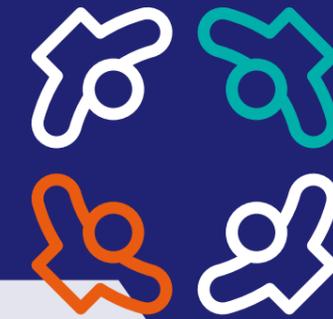
- Arélia (réfugiés, migrants, hébergements d'urgence...)
- CCAS de la Ville de Toul (personnes âgées)
- AEIM (personnes handicapées)
- AGAFAB (publics en difficulté)

LE MAINTIEN DES PERSONNES À DOMICILE : L'ADAPTATION DES LOGEMENTS EXISTANTS

Les demandes d'adaptation sont étudiées au cas par cas, en fonction, de la typologie du logement, de sa situation géographique, des contraintes de l'immeuble, de la perte d'autonomie de la personne.

Toul Habitat réalise chaque année des travaux à la demande des locataires, sous réserve d'une occupation paisible du logement et de l'absence d'impayés de loyers.

En 2022, **35 logements** ont été adaptés à la demande de leurs occupants : **montant des travaux réalisés 101 329 €.**



L'entretien du patrimoine

LA REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS

Des travaux de remise en état des logements sont réalisés suite aux diagnostics systématiques, avant toute remise en location.

En 2022, **231 logements** ont bénéficié de ces interventions, réalisées en partie par la régie de Toul Habitat.

Le coût total (travaux en régie compris) de **la remise en état des logements est de 713 133 €,** soit environ 3 087 € par logement.

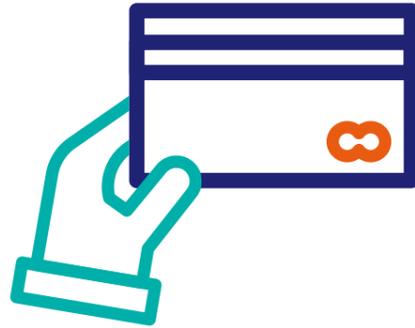
LA MAINTIENANCE QUOTIDIENNE ET LE DÉPANNAGE ASSURÉS PAR LES SERVICES DE TOUL HABITAT

De nombreuses interventions techniques sont réalisées quotidiennement par nos équipes de régie. Elles concernent la maintenance quotidienne des bâtiments, les dépannages, en majorité de plomberie, électricité et menuiserie.

Les données de gestion

Les loyers

Pour 2022, le Conseil d'Administration a décidé une **hausse des loyers de 0,42 %**. Le produit des loyers, d'un montant de 9 520 000 €, est en augmentation par rapport à 2021, malgré la prolongation de la réduction de loyer solidarité (RLS), qui est une mesure de l'État destinée à compenser la diminution des APL, laquelle s'est élevée à 583 000 € pour l'année 2022.



Une vacance faible

Au 31 décembre 2022, la vacance brute totale est de 114 logements soit **5,19 %** du nombre de logements. Néanmoins, on dénombre **46 logements bloqués** pour des opérations de réhabilitation lourde ou en vente ; les logements vacants restants correspondent à de la vacance commerciale normale provenant des locataires sortants. **Cette vacance nette s'établit donc à 3,10 %**.

Les impayés

Les impayés en 2022 augmentent par rapport à 2021. Le nombre de bénéficiaires de l'APL (52,5 %) stagne par rapport à 2021 (53 %), malgré la contemporanéisation des APL, qui sont désormais calculées en fonction des revenus des douze derniers mois et non plus de ceux d'il y a deux ans. Le travail dans le cadre du suivi des locataires bénéficiaires de l'APL et la coordination avec la Caisse d'allocations familiales permet de limiter les suspensions en cas d'impayés de loyers de plus de trois mois.

LA PRÉVENTION DE L'IMPAYÉ : UN SUIVI RAPPROCHÉ

Près de **537 ménages sont en impayés**, représentant en moyenne un impayé mensuel de 407 140 €. - **46 locataires** ont une dette supérieure à 2 000 € au 31 décembre, qui représente un impayé total de **191 126 €** (47 % des impayés mensuels) - **147 plans d'apurement** sont en cours.



Pré-contentieux / contentieux

- **30 dossiers FSL** pour un montant de 35 570 €
- **13 042 € d'effacement de dettes** (procédures de rétablissement personnel)
- **61 procédures** contentieuses engagées
- **4 expulsions** ont été effectuées avec l'intervention de la force publique
- **7 reprises des lieux**, à la suite d'abandon de logement

L'attribution d'un logement

Le service attribution de Toul Habitat accueille les locataires et les conseille dans leur recherche afin de leur proposer un logement en adéquation avec leurs attentes :

- **un entretien conseil personnalisé** avec un chargé de clientèle pour faire le point sur la situation des demandeurs, étudier leurs attentes, présenter notre offre locative
- **des attributions tous les mois** par la commission d'attribution des logements
- l'information du demandeur dans les **72 heures ouvrées** suivant la décision de la commission
- **les dossiers APL** réalisés par les chargés de clientèle aux côtés du locataire.

La demande de logement

- **785 nouvelles demandes** de logements enregistrées par Toul Habitat
- **265 logements proposés** (un même logement pouvant être proposé plusieurs fois)

Les départs

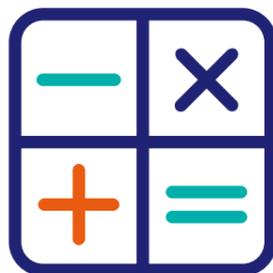
Le nombre de congés est de 187, en 2022 (contre 246 en 2021).



Le rapport financier

La stratégie patrimoniale de l'Office s'est poursuivie dans un contexte post-COVID ; la reprise des activités économiques a entraîné des pénuries et des hausses des coûts des matières premières.

D'autre part, la conjoncture de plusieurs éléments (fort taux d'inflation, guerre en Ukraine, crise financière) a engendré des hausses des coûts supplémentaires de travaux, de carburant ainsi que de la fourniture d'énergie. Par ailleurs, le plan de relance du Gouvernement s'inscrit pleinement dans notre stratégie par son dispositif d'incitations aux opérations de réhabilitations thermiques et énergétiques.



Le compte de résultat 2022

Après un résultat comptable de 461 752,85 € en 2021, celui de l'année 2022 s'élève à **827 983 €**

Nous pouvons rappeler que l'Office n'ayant pas d'actionariat, il réinvestit l'ensemble de ce résultat au profit de son patrimoine et de ses locataires.

RÉSULTAT 2022

827 983 €

LES POINTS À RETENIR

- Une vacance à la hausse mais dont les coûts sont partiellement absorbés par les loyers à la relocation
- Des impayés en hausse sur l'exercice 2022
- Une stratégie de rénovation/réhabilitation ambitieuse qui se traduit par des amortissements en hausse

CHARGES (en k€)	PRODUITS (en k€)
Variation des stocks des approvisionnements 5	Vente d'immeubles 0
Achats de matières premières et autres approvisionnements. 77	Récupération des charges locatives 1 996
Autres achats et charges externes 3 495	Loyers 9 143
Impôts taxes et versements assimilés 1 760	Produits des activités annexes 139
Charges de personnel 1 972	Subventions d'exploitation 28
Autres charges de gestion courante 114	Autres produits de gestion courante 413
Charges financières 533	Produits financiers 140
Charges exceptionnelles 142	Produits exceptionnels 1 164
Dotation aux amortissements et provisions 4 831	Reprises sur amortissements et provisions 702
	Transferts de charges 32

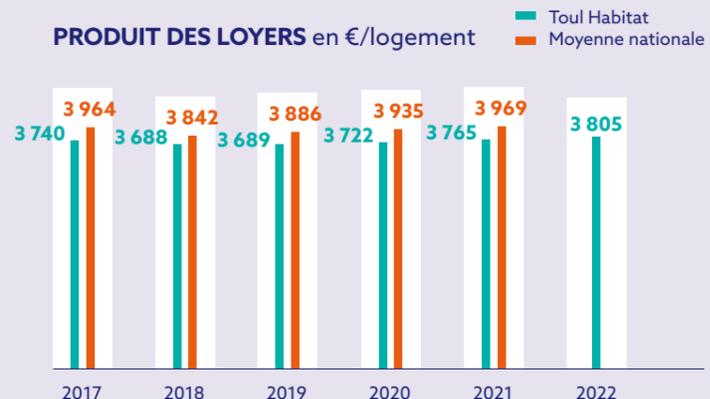
Le bilan 2022



ACTIF (en k€)	PASSIF (en k€)
Immobilisations incorporelles 21	Fonds propres 28 195
Immobilisations corporelles 61 003	Provisions pour risques et charges 1 002
Immobilisations en cours 995	Emprunts et dettes assimilées 47 296
Immobilisations financières 5	Dettes d'exploitation et diverses 961
Stock et en-cours 323	Compte de régularisation 0
Créances 1 971	
Trésorerie 13 128	
Compte de régularisation 9	

Quelques indicateurs pour aller plus loin

Les produits des loyers, principale recette de Toul Habitat, progressent légèrement pour passer de 3 765 à **3 805 € en 2022**.



COÛT DE LA VACANCE en €



La perte financière due à la vacance a évolué légèrement à la hausse par rapport à 2021, celle-ci représente **633 315,13 €** en perte de loyers et de charges.

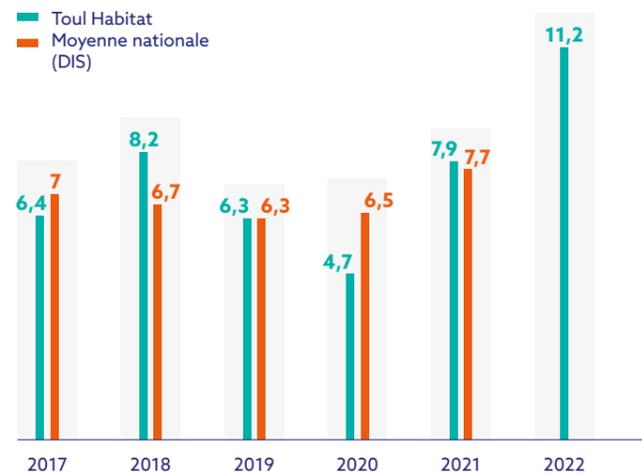


La montée en puissance de la société de coordination Habitat Lorrain et le changement d'ERP a représenté un surcroît de travail qui n'a pas permis aux équipes de Toul Habitat de s'engager dans d'autres projets d'envergure.

INVESTISSEMENTS ANNUELS en k€
(réhabilitations et constructions neuves)

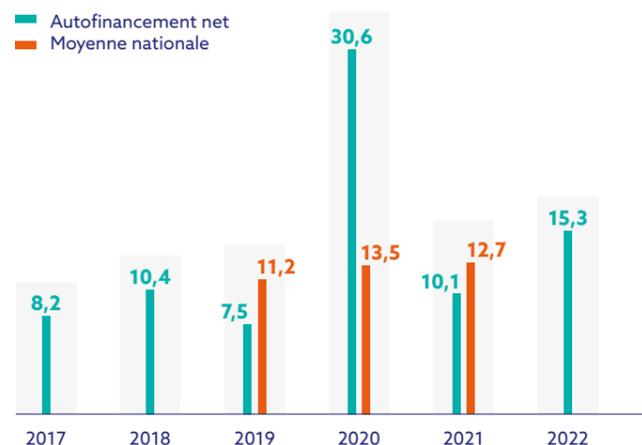


TRÉSORERIE en nombre de mois de quittance



Ce ratio exprime la capacité de Toul Habitat à assurer le paiement de ses dépenses. La moyenne de cet indicateur sur l'ensemble des offices représente 7,9 mois de quittance en 2021. En 2022, Toul Habitat se situe au dessus de cette moyenne, disposant de **11,2 mois de quittance** pour faire face à ses dépenses.

AUTOFINANCEMENT en % des loyers



L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice et restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative, rapporté aux produits de l'exercice. Le ratio d'autofinancement net HLM de Toul Habitat s'établit à **15,30 %**.



Perspectives 2023



Aujourd'hui : l'entrée côté parc.



Demain : l'entrée côté parc (image de synthèse).

Les chantiers à venir

RÉHABILITATION THERMIQUE DE LA RÉSIDENCE DU PARC

La réhabilitation de la résidence du Parc débutera fin avril 2023. Cet immeuble de 48 logements va bénéficier d'une mise aux normes de l'ensemble de ses installations électriques et des réseaux de distribution d'eau et d'évacuation des eaux usées, d'une isolation par l'extérieur complète, d'une isolation des combles, du remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures, des portes palières, des radiateurs et de l'installation des chaudières d'ancienne génération par des chaudières à condensation. Cette réhabilitation a également vocation à répondre aux différents besoins actuels en termes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans le cadre de la politique du maintien à domicile des seniors. À cette fin, l'entrée A se verra équipée d'un ascenseur et les 12 logements la composant verront leurs salles de bains équipées de douches PMR.

PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : Agence Rabolini Schlegel & Associés
Bureau d'études : SETECBA
Coût total de l'opération : 3 500 000 € TTC
Livraison prévisionnelle : juillet 2024

Les chantiers à venir

RÉHABILITATION THERMIQUE DE LA RÉSIDENCE HALEVY

Dans sa dynamique de lutte contre la précarité énergétique, Toul Habitat engage la réhabilitation thermique des 16 logements de la résidence Halévy avec pour ambition d'atteindre l'étiquette énergétique B, soit une consommation en énergie primaire inférieure à 110 kWh/m².an.

La consultation des entreprises sera lancée en septembre 2023 pour un démarrage des travaux en début d'année 2024. Pour rappel, le programme de travaux inclut une isolation par l'extérieur, la réfection complète avec isolation de la toiture terrasse, le remplacement de l'ensemble des fenêtres, portes-fenêtres et des portes palières, la réfection complète de l'électricité, de l'adduction d'eau et l'installation d'une ventilation naturelle assistée.

DES COMPOSTEURS PARTAGÉS POUR LES HABITANTS

L'installation des composteurs partagés en partenariat avec la Communauté de communes Terres Toulaises se poursuit pour une meilleure gestion de notre environnement, ainsi que pour contribuer à réduire le coût de la gestion des déchets à la charge des habitants.



PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Gandy Architecture**
Bureau d'études : **Singler Associés**
Le montant estimé de l'opération : **800 000 € TTC**
Début des travaux : **1^{er} trimestre 2023**



RÉNOVATION DES PARTIES COMMUNES

Les parties communes des résidences Sand, Fournier, Montesquieu et Voltaire vont connaître en 2023, une remise à neuf de leurs embellissements et de leurs équipements. Ces travaux s'inscrivent dans le plan général de gros entretien que Toul Habitat a lancé en 2021 et qui devrait se poursuivre dans les années à venir.

PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**
Coût de l'opération : **185 000 € TTC**



Au programme de 2023

UN SERVICE INFORMATIQUE COMMUN

La projet « phare » de 2023 est bien entendu la **mise en place du SI commun** et la prise en main de toutes les fonctionnalités de notre nouvel outil.

LES COMPÉTENCES FINANCIÈRES ET LA COMBINAISON DES COMPTES

Cette année, l'exercice se complexifiera encore un peu plus !

- Application de la TVA sur les prestations « in house »
- Intégration des éléments relatifs à l'acquisition et la maintenance de l'ERP

LA COMMUNICATION

- **Une plaquette institutionnelle** à destination des élus et des professionnels du logement social
- **Un site internet** « informatif » avec comme objectif de faire connaître Habitat Lorrain
- **Une manifestation** conviviale pour créer des liens entre les collaborateurs

LA STRATÉGIE PATRIMONIALE

Travailler sur le **volet « prospectif »** de notre stratégie patrimoniale : RE2020, arrêt des énergies fossiles en 2035, décarbonation en 2050 avec l'appui d'un prestataire spécialisé pour 2024.

LA POLITIQUE D'ACHAT COMMUNE

2023 sera consacré au volet opérationnel, avec la **mise en place de marchés communs** aux 5 organismes composant Habitat Lorrain.

LE VOLET RESSOURCES HUMAINES

Pour 2023, le directoire a souhaité **renforcer la collaboration** entre nos services RH en pérennisant le groupe de travail et en lui confiant une mission à vision prospective sur nos métiers.

APRÈS LE DIAGNOSTIC, MISE EN ŒUVRE DES PLANS D' ACTIONS ET D' AMÉLIORATION

La direction de Toul Habitat s'engage à mettre en œuvre les actions prioritaires et structurantes identifiées par les groupes de travail qualité afin de renforcer à la fois, notre démarche d'amélioration continue et notre culture client auprès de nos collaborateurs et a déposé un dossier en ce sens auprès du comité de labellisation qui se prononcera le 27 mars 2023 sur l'admissibilité de Toul Habitat au renouvellement de son label Quali'Hlm. Toul Habitat a également fait le choix de la mention spéciale liée au vieillissement qui constitue un axe stratégique majeur de développement dans le contexte de l'accompagnement de nos locataires à mieux vieillir à chez eux.





Toul Habitat
550, av. des Leuques
54200 Toul
tél. 03 83 43 02 98
oph@toulhabitat.fr
www.toulhabitat.fr