

## ÉDITO

Depuis 2003, Toul Habitat s'est inscrit dans la mise en place d'un dispositif d'enquête triennale auprès de ses locataires, visant à évaluer leur niveau de satisfaction quant au service rendu. L'objectif poursuivi par cette démarche est une amélioration continue et, de ce fait, de conduire des actions concertées avec les locataires.

Les résultats de l'enquête de 2021 ne font qu'affirmer notre volonté de mettre en application nos valeurs au service de nos locataires. Ces valeurs vous ont été présentées dans notre charte d'engagement.

De nombreuses actions ont été menées dans ce sens : développement de la communication envers nos locataires, déploiement de nouveaux services pour faciliter leur quotidien. Une attention particulière a été apportée à notre image, à tous niveaux ; plus moderne et plus professionnelle. L'amélioration de votre habitat a fait également partie de nos priorités. Le bilan semble plutôt positif...

Cette performance est à souligner puisqu'elle est mesurée dans un contexte social et sanitaire fragilisé. Cela démontre de manière visible que les mesures prises ont renforcé la confiance et la satisfaction de nos locataires.

Toul Habitat restera impliqué et soucieux d'apporter une réponse toujours plus satisfaisante aux attentes de ses locataires.

Et pour cela, notre engagement, à sans cesse nous améliorer, est ici renouvelé.



Notre activité  
est synonyme  
d'OUVERTURE



ÉCO-LOGIS  
Notre action s'inscrit dans  
une perspective durable



Nos équipes, spécialisées  
dans les différents  
domaines du logement,  
mettent à votre service  
leur EXPERIENCE  
et leur savoir-faire

## NOTRE CHARTE D'ENGAGEMENT



Une ÉCOUTE  
de qualité au cœur  
de nos relations



Une DISPONIBILITÉ  
pour vous répondre dans  
les meilleurs délais



Un ACCOMPAGNEMENT  
de qualité pour construire  
une relation de confiance

## SOMMAIRE

### 2 / LE DOSSIER

Résultats de notre  
enquête de satisfaction

### 4 / Revue de projets côté patrimoine

6 / Actualités vertes  
Recette  
Répar' Café  
Numéros utiles

### 7 / La parole aux représentants des locataires

8 / Les ventes  
du moment



## DOSSIER

### Enquête de satisfaction

## LES locataires ONT LA parole

Les organismes de logements sociaux sont amenés à réaliser une enquête de satisfaction auprès de leurs locataires, à intervalles réguliers. Dans ce cadre, tous les 3 ans, un échantillon de locataires est interrogé par téléphone sur la base d'un questionnaire commun à l'ensemble des organismes.

**89 %**  
satisfaits

### SATISFACTION GLOBALE à l'égard du bailleur en %



- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt insatisfait
- Pas satisfait du tout

Cette opération permet à l'Office de comparer ses résultats avec ceux de la dernière enquête, mais aussi avec ceux des autres bailleurs inscrits dans la démarche.

Engagé depuis mai 2018 dans la démarche qualité de labellisation Quali'Hlm, les résultats de cette enquête de satisfaction sont très importants :

- d'une part parce que, depuis que nous sommes engagés dans la démarche de labellisation, c'est la première mesure du niveau de satisfaction de nos locataires ;
- et surtout parce qu'à partir des points de mécontentement éventuellement détectés, nous allons pouvoir construire de nouveaux plans d'actions et d'améliorations ;

Comme en 2017, l'enquête a été structurée autour de grands thèmes liés à la qualité de service que sont le logement, la qualité des parties communes, les relations avec le bailleur, la qualité de vie du quartier.

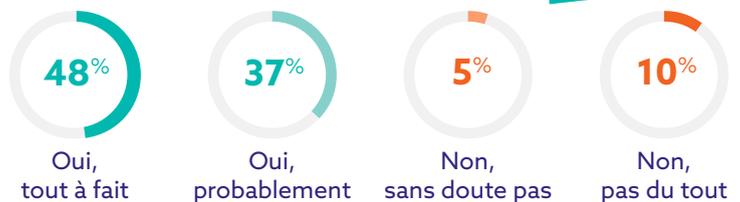
Au total, entre mi-mai et mi-juillet 2021, vous êtes **300 locataires représentatifs** de Toul Habitat à avoir répondu à cette enquête réalisée par la société INIT.

Malgré le contexte particulier lié à la crise sanitaire, l'opinion globale des locataires de Toul Habitat reste positive, tandis que la satisfaction globale moyenne dans le Grand-Est chute de 3%.

Toul Habitat obtient une note de **satisfaction globale de 89 %** soit **10 points de plus que la moyenne** du référentiel des 29 organismes du Grand Est.

### RECOMMANDATION du bailleur Conseilleriez-vous votre bailleur à un proche ?

**85 %**  
recommanderaient  
Toul Habitat



À la question « conseilleriez-vous votre bailleur à un proche, un membre de votre famille ou un ami ? », **vous êtes 85 % à répondre oui**. 80 % des locataires sont satisfaits de la qualité du cadre de vie et de la résidence dans laquelle ils habitent et 82 % des locataires sont satisfaits de leur logement.



90 %  
satisfaits de  
l'accueil

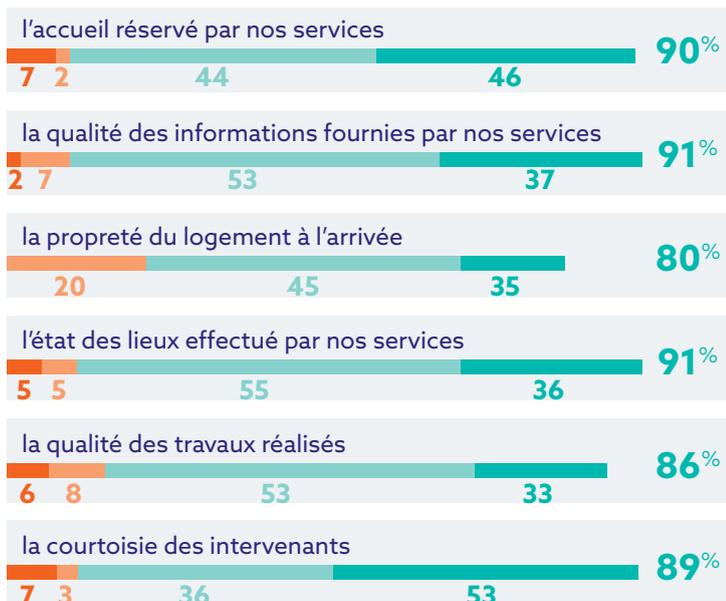
quali'  
hlm

La qualité de service  
en actions et en preuves

## L'ENTRÉE dans le logement

Lors de votre emménagement, comment avez-vous jugé :

SATISFACTION



Ces **résultats en hausse** récompensent le travail de nos équipes et nous encouragent à poursuivre notre travail d'amélioration de la qualité de service.

Nous tenons à remercier les locataires qui ont participé à l'enquête et remercions l'ensemble de nos locataires pour leur confiance.



## REMISE DU LABEL Quali'Hlm

Le label Quali'hlm est destiné à labelliser les organismes HLM en reconnaissant leur capacité à améliorer en continu la qualité de service rendu aux locataires. Toul Habitat a obtenu ce label en janvier 2020 et son maintien lui a été confirmé en juin 2021.

C'est fin septembre 2021, au 81<sup>e</sup> congrès HLM qui s'est tenu à Bordeaux que Mounia Ouafella Patier, Directrice générale de Toul Habitat, s'est vu remettre officiellement le label Quali'Hlm obtenu par Toul Habitat.

Cette labellisation Quali'Hlm et les résultats en hausse de notre enquête de satisfaction récompensent le travail de nos équipes mobilisées au quotidien pour vous proposer un service de qualité. Ils sont un encouragement fort pour poursuivre les actions engagées et la dynamique d'amélioration continue des prestations rendues.





## REVUE DE PROJETS

Côté patrimoine

Résidence autonomie Picquot

### NOS CHANTIERS EN COURS

## RÉSIDENCES AUTONOMIE Crosmarie, Douzain ET Picquot

Les réhabilitations des 3 résidences autonomie appartenant à Toul Habitat et gérées par le CCAS de Toul s'achèvent par la résidence Picquot.

Les logements de cette résidence verront leur **cuisine et salle de bains totalement réaménagées** ; **l'électricité de l'ensemble du bâtiment sera complètement refaite**. **Une porte automatique sera installée afin de faciliter l'accès des locataires.**

### PROGRAMME

Coût total de l'opération : **892 000 € TTC**

Durée estimative des travaux : **4 phases** de février 2022 à mai 2023

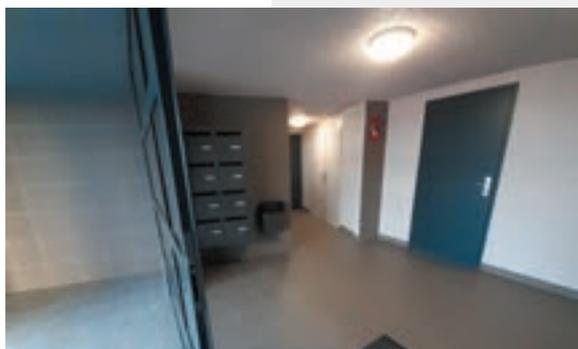
## Réfection DES PARTIES COMMUNES

**Un programme de rénovation des parties communes, halls et cages d'escaliers, de 15 résidences situées en Ville Haute à Toul a été engagé.** Les travaux, qui se dérouleront en 4 phases, consistent au remplacement des fenêtres et à la remise en peinture des cages d'escalier ainsi qu'à la réfection des sols carrelés des halls. Toutes les parties communes de ces bâtiments seront dotées d'éclairage LED à détection de présence, plus performants et plus économes en énergie. Afin d'améliorer l'aspect esthétique des halls, nous procéderons également au remplacement des batteries de boîtes aux lettres et à la pose de corbeilles.

En 2021, les résidences Beaumarchais, Chenier et Lamartine ont été les premiers à bénéficier de cette rénovation. En 2022, ce sera au tour des bâtiments Chateaubriand, Vigny, Hugo, Musset et Gautier de voir leurs parties communes refaites. Viendront ensuite, en 2023, les résidences Sand, Fournier, Montesquieu et Voltaire et en 2024, les bâtiments Rousseau, Diderot et Buffon.



Réfection de la cage d'escaliers



Réfection du hall d'entrée

## NOS CHANTIERS À VENIR

# RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE Saint-Georges

Dès janvier 2022, un bureau d'études sera retenu en vue de la réhabilitation des 20 pavillons de la résidence Saint Georges, dans l'optique d'un démarrage des travaux à l'automne 2022 au plus tard. Ces travaux, qui visent pour l'essentiel à améliorer la performance et le confort thermique des logements consisteront au remplacement complet de l'ensemble des menuiseries extérieures (fenêtres, portes-fenêtres, Velux®, portes d'entrée), au remplacement des chaudières individuelles gaz par des chaudières individuelles à condensation et de la VMC sanitaire par une VMC hygro B, ainsi qu'à la reprise des poteaux bois extérieurs et au ravalement du bardage bois.

### PROGRAMME

Coût estimatif total de l'opération : **330 000 € HT**

Début des travaux : **automne 2022**



Résidence Saint-Georges

# CHAUFFAGE DE LA RÉSIDENCE Saint-Evre

Toul Habitat poursuit sa politique de lutte contre la précarité énergétique en lançant la **réfection complète du chauffage des 27 logements de la résidence Saint-Evre** située 100 bis rue Albert-Denis. Il s'agira de procéder au remplacement des actuelles chaudières individuelles par des chaudières à condensation de dernière génération. La distribution du réseau de chauffage sera également intégralement revue, de nouveaux radiateurs seront mis en place et une VMC de type hygro B sera substituée à l'actuelle VMC gaz.



Résidence Favart

# TOITURES TERRASSES DES RÉSIDENCES Chateaubriand ET Favart

Les toitures terrasses vieillissantes des résidences Chateaubriand et Favart vont être intégralement refaites afin d'assurer, d'une part, leur parfaite étanchéité, et d'améliorer, d'autre part, leurs performances en matière thermique puisqu'elles bénéficieront d'une isolation renforcée.

## NOS PROJETS EN BREF

### ÉTUDES ET TRAVAUX AU PROGRAMME DE 2022

- **Remplacement des 42 chaudières** individuelles des logements situés 18 rue du Pont de Bois, 12 et 14 rue du Général Foy et résidence de la Gare à Toul.
- **Réhabilitation thermique des 16 logements** de la résidence Halévy : recrutement d'un maître d'œuvre pour un démarrage des travaux fin 2022. Le programme des travaux intégrera l'isolation par l'extérieur du bâtiment, la réfection de la toiture, le remplacement des menuiseries extérieures, portes palières, électricité, ventilation. Les parties communes seront également rénovées.
- **Réhabilitation technique** de la résidence située 48 rue A. Denis et du 2 rue F. Badot à Toul
- **Travaux d'adaptabilité aux personnes à mobilité réduite** de la salle sociale Oury.
- **Démolition** de la salle La Fontaine qui présente des problèmes structurels en raison de mouvements de terrain.

## ACTUALITÉS VERTES



## Répar'café

### FABRIQUER SA lessive MAISON EN 10 minutes



#### RECETTE

#### INGRÉDIENTS

- 1 litre d'eau
  - 20 g de savon de Marseille
  - 1 cuillère à soupe de bicarbonate de soude
  - 1 cuillère à soupe de vinaigre blanc
  - 10 gouttes d'huile essentielle au choix : lavande, lavandin, géranium, romarin, tea tree, citron vert ou jaune (facultatif)
- Dans une casserole, faire chauffer le litre d'eau puis y ajouter les copeaux de savon de Marseille pour les faire fondre. Mélanger à l'aide d'une cuillère en bois jusqu'à ce que les copeaux soient totalement fondus.
- Hors du feu, ajoutez les autres ingrédients au mélange eau/savon puis laissez refroidir pendant environ 15 minutes.
- Mixez la préparation pendant environ 2 minutes afin d'obtenir une belle consistance de lessive qui ne durcira pas.
- Verser la préparation dans votre contenant à l'aide d'un entonnoir (ancien bidon de lessive, bouteille ou contenant d'au moins 1 litre). Remuez bien avant chaque utilisation.

Depuis le 25 septembre 2021, Toul Habitat est partenaire des ateliers Répar'café proposés une fois par mois par la Ville de Toul à ses habitants. Le but de ces ateliers est de tenter de réparer de nombreux objets de la vie quotidienne pour éviter que ces derniers finissent en déchet. Les réparations sont réalisées avec une équipe de dépan'acteurs qui met en œuvre toutes ses ressources pour tenter de redonner une seconde vie aux objets défectueux.

Votre grille-pain, votre fer à repasser ou bouilloire vient de tomber en panne ? Ne les jeter pas, il est sûrement possible de les réparer. Venez apprendre à les réparer vous-même avec l'aide d'un dépan'acteur aux ateliers Répar'café.

#### DATES DES REPAR'CAFÉ PRÉVUES AU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2022

- Samedi 26 février
- Samedi 19 mars (journée mondiale du recyclage le 18 mars)
- Samedi 9 avril
- Samedi 21 mai (fête de la nature)
- Samedi 25 juin

## UN problème technique DANS MON LOGEMENT OU DANS LES PARTIES COMMUNES. Qui dois-je contacter ?

### CONTACTS



Entretien convecteurs électriques et pompe à chaleur	Must	03 29 75 13 73
Chaudière gaz	Proxiserve	09 69 36 89 51
Compteur d'eau (Croix de Metz et Trondes)	Océa	03 87 17 33 10
Compteur d'eau (résidence Port de France)	Ista	03 88 56 34 44
Robinetterie	Proxiserve	09 69 36 89 51
Chauffage collectif, eau chaude collective, chaufferie	Dalkia	0811 902 424
Eau chaude solaire	Dalkia	0811 902 424
Ascenseur	Otis	0800 242 407
VMC	Aphysio	03 83 53 22 55

Pour tout **problème technique**, vous pouvez également joindre Toul Habitat au **03 83 43 86 59**.  
Pour toute **autre question**, vous pouvez nous joindre au **03 83 43 02 98**  
du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h45.

## L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE



## COMMENT éviter LA FACTURATION



En tant que représentants des locataires nous souhaitons aborder le sujet de l'état des lieux de sortie et plus précisément du risque de facturation encouru lorsque votre bailleur constate des dégradations après avoir comparé l'état des lieux d'entrée et l'état des lieux de sortie.

Les réparations nécessitées par la vétusté ou résultant d'un usage normal sont bien sûr à la charge de votre OPH.

En revanche, lorsqu'un locataire restitue un logement en mauvais état, qui implique des travaux de remise en état du logement, une retenue sur votre dépôt de garantie sera appliquée par Toul Habitat. C'est également le cas lorsque le logement est rendu sale.



### POUR ÉVITER CETTE FACTURATION

- Rendez un logement en bon état d'entretien et propre.
- Soyez attentifs aux recommandations qui vous seront données lors de la visite conseil. Cette visite qui intervient 1 mois avant votre départ, détermine les travaux à faire avant votre départ par comparaison avec votre état des lieux d'entrée.

Les réparations locatives peuvent vous être réclamées, notamment concernant :

- papiers et peintures
- revêtements de sol détériorés par votre faute
- appareils sanitaires cassés ou fêlés
- portes, fenêtres ou serrures abîmées ou faussées
- trous dans les murs ou les cloisons
- vitres cassées ou fêlées
- ...

### CONSEILS

- Si vous faites vous-même ces travaux, dans les règles de l'art, cela peut représenter pour vous une économie importante.
- Pour éviter que votre état des lieux ne soit reporté, videz entièrement votre logement et ses dépendances (cave, garage, grenier...).

Nous vous rappelons que vous pouvez nous rencontrer lors de nos permanences tous les mercredis de 14 h à 16 h 30, à notre siège situé au RDC de la résidence Stendhal, 176 rue Vouachalons à Toul, Croix de Metz.



Vous pouvez également nous joindre au **09 82 53 59 98** ou par email : [cgl54200@bbox.fr](mailto:cgl54200@bbox.fr)



### LE SAVIEZ-VOUS ?

Toul Habitat a mis en ligne sur son site internet un guide interactif des réparations locatives pour vous permettre de savoir quelles réparations sont à votre charge et quelles réparations sont à la charge de votre bailleur. Pensez à le consulter avant d'appeler Toul Habitat, car en cas de réparations locatives, des frais de déplacement et de main d'œuvre vous seront facturés.

## LES VENTES du moment



**TOUT LE MONDE PEUT DEVENIR  
PROPRIÉTAIRE AVEC TOUL HABITAT.**

### **Vous êtes déjà locataire chez nous**

Bénéficiez de deux mois de priorité pendant lesquels vous pourrez visiter et vous positionner sur un logement mis en vente par Toul Habitat.

### **Vous n'êtes pas locataire chez nous**

Les offres ne sont pas réservées qu'aux locataires de Toul Habitat. Vous pouvez, passé un délai de 2 mois suivant la publication des annonces (pendant ce délai nos locataires sont prioritaires), acquérir un de nos logements.

En achetant un bien de Toul Habitat vous bénéficiez de conditions avantageuses

- des prix attractifs,
- pas de frais de dossier,
- pas de frais d'agence\*,
- des frais de notaire réduits\*,
- un accompagnement pour trouver les meilleures conditions de prêt.

*\*aucun frais de négociation du fait de l'absence d'intermédiaire entre le vendeur et l'acquéreur.*

## TOUL Ville Haute

**T3 RÉSIDENCE GAVEAUX - 60.50 M<sup>2</sup> 2<sup>E</sup> ÉTAGE 1/2 -  
DOUBLE SÉJOUR - 1 CHAMBRE  
DPE : E 257 - GES : F 60**

Prix : **52 000 €**



**VENDU**

## SAULXURES-lès-Vannes

**PAVILLON - T6 - 104 M<sup>2</sup> - DPE : E 264 - GES : C 12 Prix : 120 000 €**

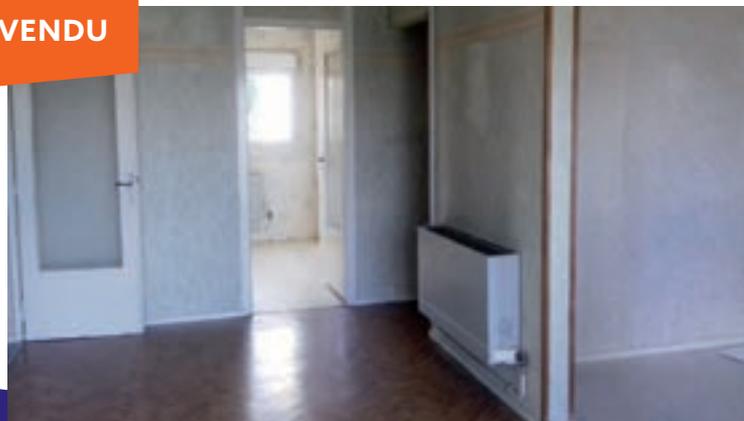


**VENDU**

## TOUL Ville Haute

**T3 RÉSIDENCE MEHUL - 60.50 M<sup>2</sup> - 2<sup>E</sup> ÉTAGE 1/2 - DOUBLE  
SÉJOUR - 1 CHAMBRE - DPE : E 245 - GES : F 57 Prix : 52 000 €**

**VENDU**



De nouveaux biens seront très prochainement mis en vente par Toul Habitat. Dès qu'ils seront disponibles à la vente, vous pourrez les retrouver sur notre site internet rubrique devenir propriétaire ainsi que toutes informations utiles pour se lancer dans l'accession à la propriété.

Vous êtes intéressés ?

Contactez-nous au **07 87 42 91 62**

