

20  
21

# RAPPORT D'ACTIVITÉ



Toul **habitat**



# Éditorial



**E**ncore une année où nous avons dû vivre masqués et avec les contraintes d'une pandémie toujours présente. Adaptée à cette situation, notre activité n'en a guère souffert et nous avons su être présents auprès des locataires de nos logements et maintenir ainsi une continuité de service.

L'année 2021 a été, pour Toul Habitat, une année d'engagements renouvelés :

- par notre nouvelle convention d'utilité sociale qui est la traduction opérationnelle de nos stratégies locales menées dans le cadre de la politique de l'habitat définie par l'État et les collectivités.
- par les résultats très positifs de l'enquête de satisfaction triennale et le maintien du label Quali'HLM qui illustrent notre volonté de mettre en application nos valeurs et notre charte d'engagement au service de nos locataires.

Nous poursuivons également notre objectif de modernisation de l'Office avec la mise en ligne du nouveau site internet qui a vu le jour en tout début 2021. Il s'agit de notre principal outil de communication avec ses actualités, ses informations techniques et pratiques, avec notamment le développement du guide interactif des réparations locatives, la mise en ligne des ventes, la foire aux questions, le triptyque du parcours de la demande de logement, le nouveau livret du locataire, la charte d'engagement et notre slogan... La modernité passe également par le renouvellement de notre outil de travail. La décision a donc été prise, au sein de notre société de coordination « Habitat Lorrain », de changer de progiciel métier pour être plus performants.

Notre stratégie patrimoniale concentrée sur la rénovation thermique et la réhabilitation de notre patrimoine suit, tant bien que mal, le chemin tracé par le Plan Stratégique de Patrimoine récemment renouvelé. Et pourtant, l'Office souffre d'un manque de visibilité sur les investissements, conséquence de la loi de Finances de 2018 et du contexte de la crise sanitaire et économique. Le conseil d'administration a d'ailleurs formulé une motion lors de la séance du 17 décembre 2021 pour rappeler à quel point les décisions gouvernementales de la loi ELAN impactent aujourd'hui directement nos capacités financières. Pour reprendre textuellement les propos de Marcel Rogemont, président de la Fédération nationale des Offices publics de l'Habitat : *« La question se pose de savoir quel destin l'on dessine pour les HLM et leurs habitants. Puisse la prochaine campagne de la présidentielle répondre à la question positivement. Il est urgent de remettre le logement social au cœur du pacte républicain ».*

Mais en ce début d'année 2022, il est impossible de terminer cet éditorial, normalement centré sur l'année 2021, sans évoquer le contexte actuel. Tout particulièrement, la guerre en Ukraine, déclenchée par le président russe le 24 février, et qui a pour conséquence l'exode d'une population tourmentée et apeurée qui fuit son pays. Là encore nous sommes mobilisés et nous nous associons aux élans de solidarité nationale pour accompagner l'accueil des Ukrainiens sur notre territoire.

**Alde HARMAND**  
Président

**Mounia OUAFELLA PATIER**  
Directrice générale

## Sommaire

---

### 07 /

#### Présentation générale

- 07 / Les temps forts 2021
- 07 / Les chiffres clés
- 08 / Les organes de décision et principales décisions des instances
- 11 / Habitat Lorrain 3 ans déjà...
- 12 / L'organigramme des services
- 13 / Les ressources humaines

### 15 /

#### La qualité de service

- 15 / Certification Quali'Hlm
- 16 / Enquête de satisfaction

### 17 /

#### Toul Habitat au service de ses locataires

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

### 19 /

#### Notre patrimoine

- 19 / Les chantiers terminés
- 21 / Les chantiers en cours et à venir
- 24 / Le logement adapté
- 24 / L'entretien du patrimoine

### 25 /

#### Les données de gestion

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

### 27 /

#### Le rapport financier

- 27 / Le compte de résultat
- 28 / Le bilan 2021
- 28 / Quelques indicateurs pour aller plus loin

### 30 /

#### Perspectives 2022







Nouveau site Internet Toul Habitat



Inauguration des pavillons seniors à Dommartin-lès-Toul



Maintien du label Quali'Hlm pour Toul Habitat

# Présentation générale

## LES TEMPS FORTS 2021



### Janvier-février

- Passage en comptabilité privée
- Lancement du nouveau site internet

### Avril

- Lancement de l'enquête de satisfaction triennale

### Mai

- Adhésion d'Épinal Habitat à la société de coordination « Habitat Lorrain »

### Juin

- Maintien du label « Quali'Hlm »
- Validation de notre nouvelle convention d'utilité sociale (CUS)

### Septembre

- Lancement du paiement en ligne pour les locataires

### Octobre

- Inauguration des pavillons seniors de Dommartin-lès-Toul
- Validation du choix du nouveau logiciel métier commun avec la société de coordination « Habitat Lorrain »

### Novembre

- Résultats de l'enquête de satisfaction triennale

### Décembre

- Décision du passage sur une infrastructure informatique commune externalisée avec la société de coordination « Habitat Lorrain »

## LES CHIFFRES CLÉS



**2 196** logements

**257** logements reloués dans l'année

**113** logements vacants

**253** logements en foyers

**92** logements réhabilités



**43** collaborateurs



**5** logements vendus

**9** logements neufs livrés



**608 240 €** de Réduction de Loyer Solidarité

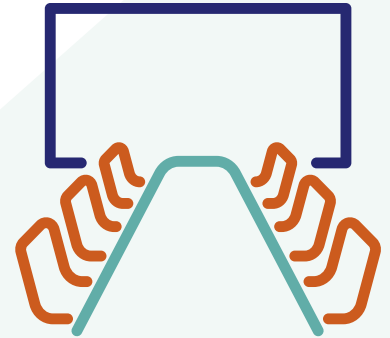
**9 020 845 €** produits locatifs

**461 753 €** résultat net



**338** garages et parkings

## Les organes de décision et principales décisions des instances



### Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2021

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 d'entreprise de Toul Habitat



## Le Conseil d'Administration s'est réuni 5 fois en 2021.

Les dossiers suivants lui ont été soumis :

### Février 2021

- Compte rendu d'activité du bureau
- Rapport ANCOLS
- PSP 2020 – 2029
- Plan pluriannuel de gros entretien PGE 2021
- Budget 2021
- Contribution des locataires aux économies de charges :
  - réhabilitation thermique de 314 logements
  - réhabilitation thermique de la résidence du Port de France
- Mise à jour de la tarification des réparations locatives
- Modification de la tarification des enlèvements des dépôts sauvages
- Télétransmission des actes soumis au contrôle de légalité
- Délégations de signatures
- Objectifs de la directrice générale 2019/2020

### Avril 2021

- Compte rendu d'activité du bureau
- Adhésion d'Épinal Habitat à la Société de Coordination Habitat Lorrain par augmentation du capital social et renonciation au droit préférentiel de souscription
- Compte rendu annuel des CAL 2020
- Extension du RIFSEEP aux techniciens territoriaux
- Autorisation d'emprunt pour l'opération de réhabilitation de la résidence autonomie Crosmarie
- Autorisation de recours à une ligne de trésorerie court terme
- Installation du nouveau secrétaire du CSE

### Juin 2021

- Compte de résultat 2020
- Affectation du résultat 2020
- Rapport d'activité 2020
- CUS 2020 - 2026
- Label Quali'Hlm
- Délégations exceptionnelles de pouvoirs
- Information sur les suites à donner à l'ANCOLS
- Information sur la SCHL – avancement sur le choix d'un ERP commun
- Bilan des objectifs de la directrice générale 2019/2020

### Octobre 2021

- Compte rendu du bureau du 6 octobre 2021
- Débat d'orientation budgétaire
- Augmentation des loyers 2022
- Communication sur le conseil de surveillance de la SCHL du 8 octobre 2021
- Demande de validation de l'enveloppe financière pour le choix du nouvel ERP

### Décembre 2021

- Motion sur retours sur la loi ELAN et le plan de relance de l'État 2021
- Plan pluriannuel de gros entretien
- Admissions en non-valeur
- Plan de financement réhabilitation des 20 pavillons de la résidence Saint-Georges à Toul
- Plan de financement réhabilitation de la résidence Badot/Denis
- Réhabilitation de la résidence du Parc à Toul, information et point d'étape
- Autorisation de démolition de la salle La Fontaine
- Communication sur les résultats de l'enquête de satisfaction
- Convention pour le partage d'accès à notre système de vidéoprotection

## Le Bureau du Conseil d'Administration

Le Bureau intervient dans le cadre d'une délégation accordée 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,  
Lucette LALEVÉE  
Myriam BONJEAN  
Thierry BELLIVIER  
Michel LAMAZE

Jean-Jacques KIRSCH en qualité de représentant des locataires

**Le Bureau s'est réuni 4 fois en 2021 ; lui ont notamment été soumis les dossiers suivants :**

- procédures de résiliations de baux
- abandons de programmes :
  - réhabilitation de la résidence Michâtel
  - réhabilitation de la résidence du Parc
  - construction de 4 logements seniors à Francheville
- plan de financement et autorisation d'emprunt pour la réhabilitation de la résidence Crosmarie
- souscription d'un emprunt pour les chantiers touchés par la crise sanitaire
- nouveau plan de financement pour la réhabilitation de la résidence autonomie Picquot
- autorisation permanente d'ester en justice et de transiger en matière de recouvrement de créances
- nouveau plan de financement et autorisation d'emprunt pour l'opération de réhabilitation thermique de la résidence Port de France
- autorisation d'emprunt pour l'opération de construction de 9 logements à Dommartin-lès-Toul
- lancement de l'opération de réhabilitation de la résidence du Parc à Toul
- lancement de l'opération de réhabilitation de 9 logements situés rues A. Denis et F. Badot à Toul
- information sur le choix du nouveau logiciel métier

## Les différentes commissions

**La Commission d'Attribution des Logements (CAL)**

Elle décide de l'attribution des logements en conformité avec la réglementation en vigueur. Elle s'est réunie 11 fois en 2021 pour 250 propositions de logements effectuées.

Présidente : **Chantal DICANDIA**

Membres titulaires :

**Lucette LALEVÉE**      **Michèle PILOT**  
**Myriam BONJEAN**    **Jean-Jacques KIRSCH**  
**Isabelle GUILLAUME**   **Fatima EZAROIL**

En 2021, la Commission d'appel d'offres s'est réunie une fois, le 1<sup>er</sup> avril, pour désigner les trois titulaires de l'accord-cadre de repérage amiante et prestations annexes.

La Commission des marchés, qui a compétence pour rendre un avis pour l'attribution des marchés dont le montant est inférieur aux seuils européens mais supérieur à 1 500 000 € HT, a quant à elle

**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.

**Mounia OUAFELLA PATIER**

Membres titulaires :

**Thierry BELLIVIER**  
**Lucette LALEVÉE**  
**Michel LAMAZE**

Membres suppléants :

**Monique DEJAY**  
**Alexandre DUCRET**  
**Didier LAUNOY**

statué, le 1<sup>er</sup> décembre 2021, sur l'attribution de l'accord-cadre à bons de commande de travaux de peinture, de revêtements de sols, de plomberie, de plâtrerie-faïence, dans le cadre de l'entretien, la réfection et la maintenance des logements occupés ou vacants, ainsi que des parties communes, des immeubles propriétés de Toul Habitat pour les années 2022 à 2024.

# Habitat Lorrain 3 ans déjà...



## 2021 a permis le lancement des premières actions et l'adhésion d'Épinal Habitat

Malgré des règles de fonctionnement lourdes mais consensuelles, **la société de coordination Habitat Lorrain a su trouver la voie pour développer des activités communes tout en préservant l'autonomie de chacun des organismes.** Un rapide coup d'œil dans le rétroviseur montre le travail accompli depuis 2020, et même 2019, puisque les 5 organismes composant Habitat Lorrain **n'avaient pas attendu la publication de la loi ELAN pour amorcer une réflexion commune.** Si 2020 a été l'année de la création de la SCHL, 2021 a été l'année du lancement des premières opérations et de l'adhésion d'Épinal Habitat :

### Adhésion d'Épinal Habitat

La société de coordination « Habitat Lorrain » totalisant ainsi près de **20 000 logements**, est maintenant composée des organismes suivants : l'OPH de la Métropole du Grand Nancy, dénommé **OMh du Grand Nancy** (environ 6 700 logements), l'**OPH de Lunéville à Baccarat** (2 700 logements), l'OPH de la communauté de communes terres toulouses, dénommé **Toul Habitat** (environ 2 200 logements), la **SA d'HLM le toit vosgien de Saint-Dié des Vosges** (environ 2 300 logements) et l'OPH de l'agglomération d'Épinal, dénommé **Épinal Habitat** (environ 5 100 logements).

### Compétences financières

Première combinaison des comptes (comptes 2020 sans Épinal Habitat), édition des tableaux de bord trimestriels, mise en œuvre du dispositif de soutenabilité financière.

### Projet de système d'information (SI) commun

Consultation et choix d'un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour un hébergement commun de notre SI, organisation et lancement de 2 consultations pour un ERP et un hébergement commun, choix de l'ERP à l'automne 2021 après relance du marché suite au désistement d'un des organismes.

### La communication

Élaboration d'un cahier des charges pour un AMO dédié à la communication, lancement d'une consultation et choix d'un AMO.

### La stratégie patrimoine

Élaboration d'un cahier des charges pour un AMO dédié à la réalisation du cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale, lancement de la consultation, choix du prestataire et démarrage de la mission.

### La mise en place d'une politique d'achat commune

Constitution du groupe de travail et premières réflexions.

# L'organigramme des services

au 1<sup>er</sup> mai 2022



# Les ressources humaines



## Indicateurs clés

- 43 collaborateurs au 31/12/2021 dont 8 au service de la proximité
- 2 arrivées pour 4 départs
- 67,4 % sous contrat privé
- L'âge moyen d'un salarié est de 46,3 ans
- 44 % des salariés (19 personnes), ont 50 ans ou plus
- L'Office emploie 37 % de femmes et 63 % d'hommes

### 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.

## Former

Le budget consacré à la formation en 2021 a été de 32 799 € soit 2 % de la masse salariale (hors coût salarial). Les formations de l'année ont représenté 416 heures de stages et ont concerné 21 personnes, pour 16 actions de formation. Les actions significatives de l'année ont été les suivantes :

### Finances

- Les fiches de situation financière et comptable
- Gestion de stock
- Logiciel métier Scepia pour le passage en comptabilité commerciale

### Gestion locative

- Le cadre juridique de la vente HLM
- La commission d'attribution des logements sociaux et l'examen de l'occupation des logements

### Prévention des risques

- Électricité, habilitations ou recyclages
- Sauveteurs secouristes du travail



## Comité social et économique

L'Office, en 2021, a versé **une subvention de 13 800 €** au comité social et économique, au titre des activités sociales et culturelles.

## 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, parmi lesquels figurent notamment certains de ses locataires, en leur permettant 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, Toul Habitat poursuit son action d'insertion à travers l'exécution de ses marchés publics. 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.

En 2021, en dépit des difficultés rencontrées dans l'exécution des travaux en raison de la crise sanitaire, **les opérations d'investissement ont permis de consacrer 418 heures de travail à 6 personnes éligibles**, soit un temps moyen de présence sur le chantier de 70 heures par bénéficiaire.

Sur l'ensemble des marchés concernés, il convient de relever une tendance à la hausse de l'âge moyen des personnes intervenues au titre de la clause d'insertion. Ainsi, alors que la moitié des personnes intervenues était âgée de moins de 30 ans en 2020, en 2021 l'âge moyen se portait à 42 ans. À une exception près, toutes étaient domiciliées dans le périmètre de la Communauté de communes Terres Toulaises.

Les profils des bénéficiaires se répartissent comme suit : **56 % de demandeurs d'emploi de longue durée, 33 % de bénéficiaires du RSA, 11 % de jeunes de moins de 26 ans.**

À cela s'ajoutent les heures réalisées dans le cadre des marchés d'entretien des espaces verts et de nettoyage des parties communes (553 heures). Le nombre total d'heures d'insertion exécutées en 2021 par les entreprises titulaires des trois chantiers en cours est le suivant :

- réhabilitation de la résidence autonomie Douzain : 327 heures, soit un cumul de **914 heures** pour 604 heures attendues ;
- réhabilitation de la résidence Port de France : 32 heures, soit un cumul de **970 heures** pour 966 heures attendues ;
- construction de 9 pavillons à Dommartin-lès-Toul : 58 heures, soit un cumul de **655 heures** pour 585 heures attendues.

Si toutes ces opérations désormais achevées ont satisfait aux objectifs fixés, le chantier de réhabilitation de la résidence Douzain s'est quant à lui révélé particulièrement exemplaire puisque les 7 entreprises impliquées sont allées bien au-delà de leurs engagements contractuels. En effet, le nombre d'heures réservées aux personnes éloignées de l'emploi a atteint **150 % de l'objectif préétabli**.

Il convient de relever que pour la première fois, une clause d'insertion a été intégrée au lot « peinture » du marché de travaux de remise en état des logements de l'Office avant leur remise en location. Celle-ci produira ses effets pour une durée de 3 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, deux entreprises sont ainsi concernées.



## La qualité de service

### Certification Quali'Hlm

Toul Habitat est engagé dans la démarche de certification **Quali'Hlm** depuis 2018.

Cette démarche nous permet de :

- **structurer notre politique qualité** pour améliorer le service rendu aux locataires
- **élaborer un plan d'action** d'amélioration sur les thématiques le nécessitant, notamment autour de la gestion de la relation client comme la propreté, la proximité, le traitement des réclamations, le fonctionnement des équipements ou encore la communication
- **consolider notre ancrage territorial** éprouvé tout en nous investissant dans une dynamique partenariale afin de favoriser le lien social avec, par exemple, la présence systématique d'un agent de Toul Habitat aux ateliers de réparation Répar'Café de la Ville de Toul.

Depuis le 17 janvier 2020 nous affichons fièrement, à côté de notre logo, **le label Quali'Hlm** qui officialise et concrétise notre engagement quotidien au service de nos locataires.

Notre audit de vérification s'est déroulé avec succès au mois de mai. Le comité de labellisation a maintenu notre label tout en saluant le travail réalisé et le bon avancement de notre démarche.

En effet, malgré la crise sanitaire, nous avons eu à cœur de poursuivre nos actions d'amélioration de notre qualité de service, en restant le plus possible fidèles à nos plans d'action :

- **sur la communication**, la refonte de notre identité graphique et de notre site internet pour moderniser et professionnaliser notre image, mais également mettre à disposition de nos clients les informations dont ils ont besoin à chaque étape de leur parcours. Cela est également valable concernant la prise en charge des réclamations où l'accent a été mis sur la traçabilité pour assurer une meilleure communication de son suivi au locataire.
- **sur l'amélioration de la qualité résidentielle** ; un investissement important a été fait pour réhabiliter nos entrées et les doter de nouveaux équipements. Nos équipes et nos prestataires veillent, au quotidien, à préserver ces investissements et contribuent à offrir un cadre de vie plus agréable tout en nous inscrivant dans une démarche écologique, par exemple, par des opérations de fleurissement, de plantation d'arbres fruitiers, pose de nichoirs, mise en place de l'éco-pâturage ou implantations de composteurs partagés en partenariat avec la Communauté de communes Terres Toulaises.
- **sur l'optimisation de processus de gestion locative et de comptabilité**, dans le cadre du passage en comptabilité privée au 1<sup>er</sup> janvier 2021. L'autonomie de gestion financière conforte nos efforts de modernisation de notre image et de notre fonctionnement ; nous sommes plus réactifs pour payer nos fournisseurs, nous offrons plus de moyens de paiement à nos locataires et nous pouvons quittancez les loyers plus tôt pour plus de clarté vis-à-vis des locataires.
- **sur la sélection de nouveaux outils SI et de digitalisation**, pour plus d'efficacité demain notamment sur la relation client, le suivi de demande des clients, la relation fournisseurs et l'analyse des données. Le nouvel ERP, choisi collectivement avec les membres de la Société de Coordination Habitat Lorrain (SCHL), sera mis en place en 2023. Une application de gestion de la proximité a été mise en place depuis le mois de septembre 2021, pour un suivi efficace, simple et digitalisé de nos prestations.

Les équipes de Toul Habitat se sont consacrées ces derniers mois à la définition et au portage de **notre stratégie d'entreprise** autour de trois leviers :

- la stratégie patrimoniale avec la validation du PSP 2020-2029,
- la convention d'utilité sociale,
- la stratégie de qualité de service avec la validation de la charte d'engagements et du slogan « Toul Habitat, plus qu'un logement, un engagement ».

Ce travail collaboratif constitue un socle essentiel pour fédérer nos équipes vers l'avenir, autour d'un projet d'entreprise ambitieux où nos équipes sont les premiers ambassadeurs de nos valeurs.

## Enquête de satisfaction

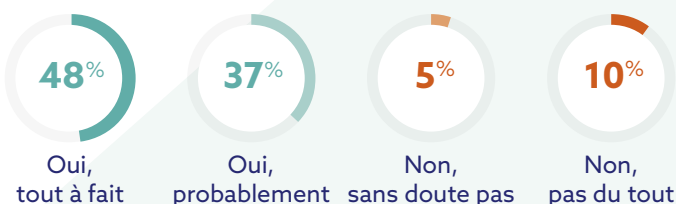
La première enquête de satisfaction triennale depuis que Toul Habitat s'est engagée dans la démarche qualité, s'est déroulée entre mi-mai et mi-juillet 2021. Au total ce sont **300 locataires représentatifs** de Toul Habitat qui ont répondu à cette enquête de satisfaction réalisée par la société INIT portant sur les grands thèmes liés à la qualité de service que sont le logement, la qualité des parties communes, les relations avec le bailleur et la qualité de vie du quartier.

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

**85%**  
recommanderaient  
Toul Habitat

### RECOMMANDATION du bailleur

Conseilleriez-vous votre bailleur à un proche ?

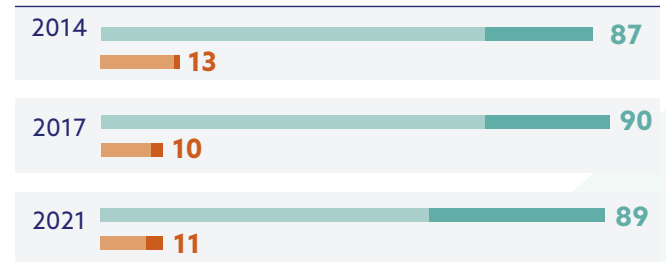


Malgré le contexte particulier lié à la crise sanitaire, l'opinion globale des locataires de Toul Habitat reste positive, tandis que la satisfaction globale moyenne dans le Grand Est chute de 3 %.

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.

**89%**  
satisfaits

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

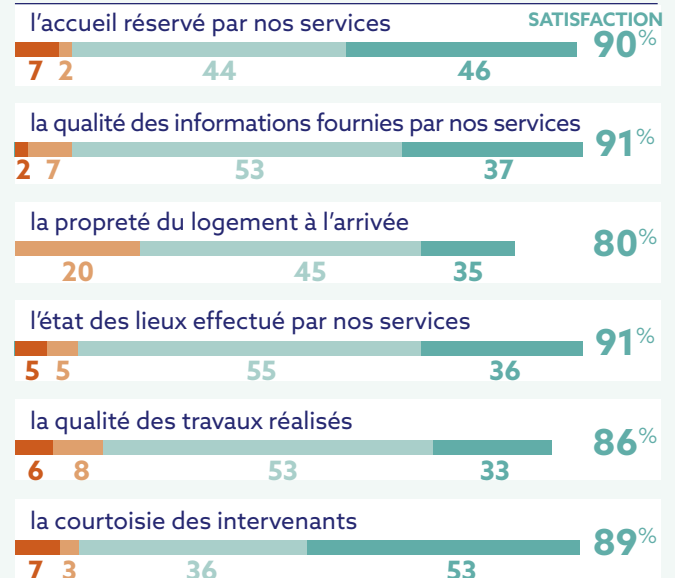


À la question « *conseilleriez-vous votre bailleur à un proche, un membre de votre famille ou un ami ?* », **vous êtes 85 % à répondre oui**. 80 % des locataires sont satisfaits de la qualité du cadre de vie et de la résidence dans laquelle ils habitent et 82 % des locataires sont satisfaits de leur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


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

### L'ENTRÉE dans le logement

Lors de votre emménagement, comment avez-vous jugé :







## 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. Ils maintiennent en **bon état de propreté, de fonctionnement et de sécurité**, le 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 2021, ce sont **2 529 réclamations techniques** qui ont été enregistrées (2 114 en 2020).

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



### RÉNOVATION DES PARTIES COMMUNES DES RÉSIDENCES BEAUMARCHAIS, CHENIER ET LAMARTINE

Toul Habitat poursuit sa politique de rénovation des parties communes de son patrimoine. Les immeubles Beaumarchais, Chénier et Lamartine ont en effet profité 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.

### CONSTRUCTION DE 9 PAVILLONS À DOMMARTIN-LÈS-TOUL

La construction de 9 pavillons à Dommartin-lès-Toul, qui avait débuté fin 2019, s'est achevée au 3<sup>e</sup> trimestre malgré des interruptions liées à l'épidémie de Covid 19, à l'intervention des concessionnaires de réseaux et à un accident survenu sur le chantier.

Ce programme, destiné prioritairement à des personnes âgées, inclut des logements totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite, de plain-pied, de type 2 et 3, thermiquement performants et disposant d'un espace extérieur. Les nouveaux locataires ont pu prendre possession de leur logement en novembre 2021.



#### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : **Défi Archi - Trigo**

Coût total de l'opération : **1 670 000 € TTC**

Début des travaux : **juin 2019**

Livraison : **octobre 2021**

PROGRAMME  
Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**  
Coût total de l'opération : **446 000 € TTC**

### TRAVAUX DE REMPLACEMENT DE 233 CHAUDIÈRES INDIVIDUELLES GAZ

Afin d'améliorer le confort thermique de ses locataires et de leur permettre de réaliser des économies d'énergie, Toul Habitat a procédé au remplacement de ses plus vieilles chaudières individuelles gaz par des chaudières à condensation de dernière génération. Cette politique se poursuivra encore au cours de l'année 2022.

## Les chantiers terminés

### RÉFECTION DE LA VENTILATION ET DU CHAUFFAGE DE 23 LOGEMENTS À FOUG

Les chaudières et le système de ventilation de l'immeuble collectif situé 4 rue du Docteur Schneider à Foug ont été entièrement remplacés. Outre un plus grand confort thermique, ces travaux permettent d'améliorer la sécurité des locataires en supprimant les risques d'intoxication au monoxyde de carbone. Cette opération avait en effet pour but de supprimer la ventilation mécanique contrôlée gaz pour la remplacer par une ventilation mécanique contrôlée de type hygro B et de remplacer les anciennes chaudières individuelles gaz par des chaudières à condensation plus performantes.



#### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : **Atfe**  
Coût total de l'opération : **105 000 € TTC**  
Début des travaux : **décembre 2020**  
Livraison : **décembre 2021**

### RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE DU PORT DE FRANCE

La réhabilitation de la résidence du Port, entamée en 2020, s'est terminée le 15 juin 2021. Les locataires réalisent désormais des économies d'énergie grâce :

- au remplacement des fenêtres et des porte palières de leur logement
- à l'isolation des plafonds des garages et des caves
- à l'isolation des combles
- à la pose de panneaux rayonnants plus performants
- au remplacement du système de ventilation

L'installation électrique, l'interphonie et le réseau de télévision ont été modernisés, de même que les parties communes (remplacement des boîtes à lettres, tableaux d'affichage, corbeilles, portes intérieures, luminaires LED à détection).



#### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre :  
**EOLE Ingénierie**

Coût total de l'opération :  
**2 165 000 € TTC**

Début des travaux :  
**février 2020**

Livraison : **juin 2021**



Le Fonds Européen de Développement Régional a participé comme co-financier de cette opération d'amélioration énergétique en versant une subvention de 351 035 euros.

## Les chantiers en cours et à venir

### RÉFECTION COMPLÈTE DES TOITURES DES RÉSIDENCES CHATEAUBRIAND ET FAVART

L'état des toitures terrasses des résidences Chateaubriand et Favart nécessitait leur réfection complète. En effet, des infiltrations d'eau étaient apparues en plusieurs endroits. Ces toitures font ainsi l'objet d'une rénovation intégrale afin d'assurer leur étanchéité et leur performance énergétique puisqu'un complexe isolant plus performant est mis en place.



#### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**

Coût total de l'opération : **140 000 € TTC**

Début des travaux : **décembre 2021**

Livraison prévisionnelle : **fin avril 2022**



### 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.

## Les chantiers en cours et à venir

### RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE AUTONOMIE PICQUOT

Alors que les travaux de réhabilitation de la résidence autonomie Douzain se sont terminés en fin d'année 2021, ceux de la résidence autonomie Picquot ont commencé dès le début de l'année 2022. 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.

#### 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 A TOUL

La résidence Saint-Georges a été acquise par Toul Habitat en 2017. Il convient désormais d'engager des travaux de réhabilitation pour améliorer les performances thermiques de ces pavillons dont les menuiseries présentent par ailleurs des défauts d'étanchéité en période de fortes pluies.

Les travaux envisagés consisteront à remplacer l'ensemble des menuiseries extérieures (fenêtres, portes-fenêtres, vélux, 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.

#### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : **Atfe**

Coût total de l'opération : **350 000 € TTC**

Début des travaux : **janvier 2022**

Livraison prévisionnelle : **juin 2023**

#### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : **Service Patrimoine**

Coût de l'opération : **196 000 € TTC**

Début des travaux : **janvier 2022**

Livraison prévisionnelle : **fin mai 2022**

### RÉNOVATION DES PARTIES COMMUNES

Les parties communes des résidences Chateaubriand, Vigny, Hugo, Musset et Gautier vont connaître, à leur tour, 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.

## RÉHABILITATION THERMIQUE DE LA RÉSIDENCE DU PARC

L'opération s'inscrit dans la politique de rénovation énergétique des logements de Toul Habitat. Cette résidence de 48 logements fait partie des toutes premières constructions de l'Office et malgré une rénovation dans les années 80, ces logements qui datent de 1955, nécessitent une réhabilitation thermique et technique. En effet, la mise aux normes actuelles de l'ensemble des installations et des réseaux de distributions est à prévoir, ainsi qu'une isolation par l'extérieur complète du bâtiment comprenant le remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures.



### PROGRAMME

Il sera demandé à l'équipe de maîtrise d'œuvre, qui sera choisie au **1<sup>er</sup> trimestre de 2022**, de mener une réflexion particulière sur l'intégration architecturale du bâtiment dans le quartier.

Coûts estimés des travaux : **entre 2 453 000 € HT et 3 203 000 € HT** selon les options retenues.



### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : choisie au 1<sup>er</sup> trimestre 2022

Coût estimé de l'opération : **690 000 €**

Début des travaux : **fin 2022**

## RÉHABILITATION THERMIQUE DE LA RÉSIDENCE HALÉVY

Afin de poursuivre son objectif de lutte contre la précarité énergétique, Toul Habitat engage la réhabilitation thermique de 16 logements de la résidence Halévy.

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.

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

Toul Habitat a lancé, à la fin de l'année 2021, un marché de réfection complète du système de chauffage et de ventilation mécanique contrôlée (VMC) des 27 logements de la résidence St-Evre sise 100 bis rue A. Denis à Toul.

Les anciennes chaudières gaz seront remplacées par des chaudières à condensation, le réseau de chauffage (distribution et émetteurs) sera entièrement revu et une ventilation hygroréglable de type B sera mise en place. Ces travaux permettront aux résidents de bénéficier d'un système de chauffage plus efficace et de réaliser ainsi des économies d'énergie.

### PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : **Bet Louvet**

Coût total estimé de l'opération : **285 000 € TTC**

Début des travaux : **juin 2022**

Livraison prévisionnelle : **fin septembre 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 2021, **67 logements** ont été adaptés à la demande de leurs occupants : **montant des travaux réalisés 202 889 €**.



## 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 2021, **204 logements** ont bénéficié de ces interventions, réalisées en partie par la régie de Toul Habitat.

Le coût total de **la remise en état des logements est de 533 024 €**, soit environ 2 612 € par logement.

### LA MAINTENANCE 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.

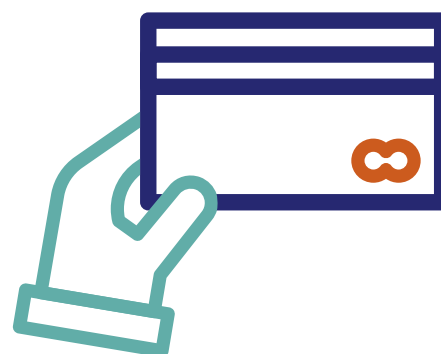


# Les données de gestion

## Les loyers

Après 3 ans sans augmentation annuelle des loyers (2016-2018), le Conseil d'Administration a décidé **une hausse des loyers de 0,66 % pour l'année 2021.**

Le produit des loyers, d'un montant de 9 020 000 €, est en légère augmentation par rapport à 2020, 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 585 000 € pour l'année 2021.



## Une vacance faible

Au 31 décembre 2021, la vacance brute totale est de 113 logements soit 5,15 % du nombre de logements.

Néanmoins, on dénombre **50 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 2,87 %.**

## Les impayés

**Les impayés en 2021 diminuent** légèrement par rapport à 2020 et représentent **7,26 % du montant des loyers** et des charges quittancés.

Le nombre de bénéficiaires de l'APL (53 %) est en diminution par rapport à 2020 (59 %), suite à 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 **459 ménages sont en impayés**, représentant en moyenne un impayé mensuel de 332 000 €.

- 36 locataires ont une dette supérieure à 2 000 € au 31 décembre, qui représente un impayé total de 144 206 € (43 % des impayés mensuels)
- **144 plans d'apurement** sont en cours.



## Pré contentieux / contentieux

- **7 mises en jeu de la garantie Locapass** pour un montant de 7 871 €
- **18 dossiers FSL** pour un montant de 16 858 €
- **25 164 € d'effacement de dettes** (procédures de rétablissement personnel)
- **52 procédures** contentieuses engagées
- **3 expulsions** ont été effectuées avec l'intervention de la force publique
- **11 reprises des lieux**, suite à 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 toutes les 3 semaines 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

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

## Les départs

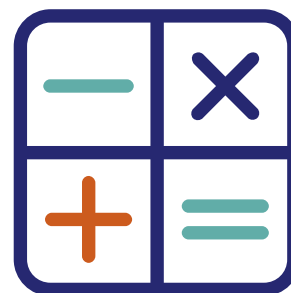
**Le nombre de congés est de 246,** en 2021 (contre 217 en 2020 à cause de la situation sanitaire).  
Taux moyen de rotation 11,20 %.



# 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. C'est dans ce contexte que certains projets bien avancés mais suspendus avant la pandémie se sont finalement terminés en 2021 (Port de France, Dommartin) et que d'autres ont dû être abandonnés (Trondes).

Le plan de relance du gouvernement, s'inscrit pleinement dans notre stratégie par son dispositif d'incitations aux opérations de réhabilitations thermiques et énergétiques.



## CHARGES (en k€)

Variation des stocks des approvisionnements

**7**

Achats non stockés de matériels & fournitures

**1 191**

Services extérieurs

**2 514**

Impôts taxes et versements assimilés

**1 738**

Charges de personnel

**1 892**

Autres charges de gestion courante

**247**

Charges financières

**432**

Charges exceptionnelles

**269**

Dotations aux amortissements et provisions

**5 197**

## PRODUITS (en k€)

Vente d'immeubles

**0**

Récupération des charges locatives

**2 063**

Loyers

**9 021**

Produits des activités annexes

**114**

Subventions d'exploitation

**32**

Autres produits de gestion courante

**694**

Produits financiers

**38**

Produits exceptionnels

**1 459**

Reprises sur amortissements et provisions

**514**

## Le compte de résultat 2021

Après un résultat comptable exceptionnellement élevé l'année précédente, celui de l'année 2021 s'élève à **461 752,85 €**.

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 2021

**461 752,85 €**

## LES POINTS À RETENIR

- Une vacance à la hausse mais dont les coûts sont absorbés par les loyers à la relocation.
- Une stratégie de rénovation/ réhabilitation ambitieuse qui se traduit par des amortissements en très nette hausse.
- Une stratégie de réduction des coûts qui porte ses fruits car malgré la hausse des matières premières et la raréfaction des recettes, l'Office poursuit ses programmes d'investissements tout en dégagant un excédent.



## Le bilan 2021

### ACTIF (en k€)

Immobilisations incorporelles	31
Immobilisations corporelles	61 644
Immobilisations en cours	2 644
Immobilisations financières	5
Stock et en-cours	328
Créances	2 019
Trésorerie	10 023
Compte de régularisation	25

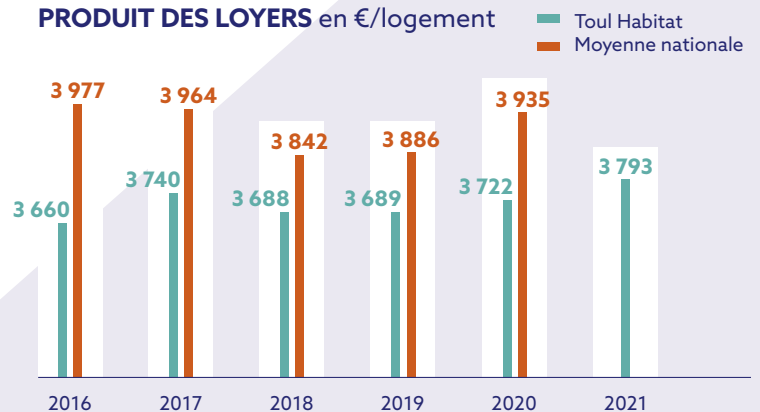
### PASSIF (en k€)

Fonds propres	26 511
Provisions pour risques et charges	1 040
Emprunts et dettes assimilées	47 988
Dettes d'exploitation et diverses	1 177
Compte de régularisation	3

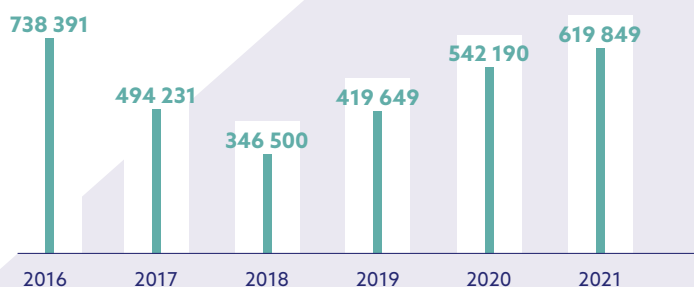
## Quelques indicateurs pour aller plus loin

Les produits des loyers, principale recette de Toul Habitat, progressent légèrement pour passer de 3 722 € à **3 793 € en 2021** pour les logements conventionnés.

### PRODUIT DES LOYERS en €/logement



### COÛT DE LA VACANCE en €

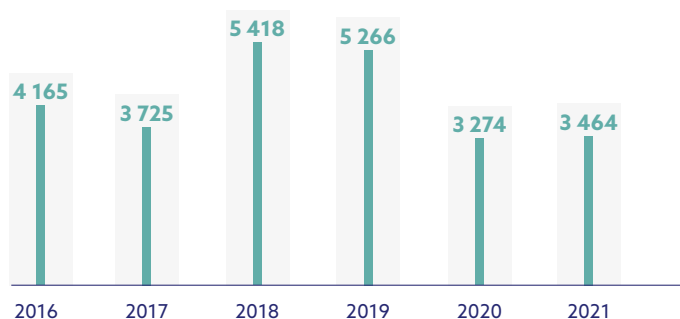


La perte financière due à la vacance a évolué à la hausse par rapport à 2020, celle-ci représente **619 849 €** en perte de loyers et de charges.

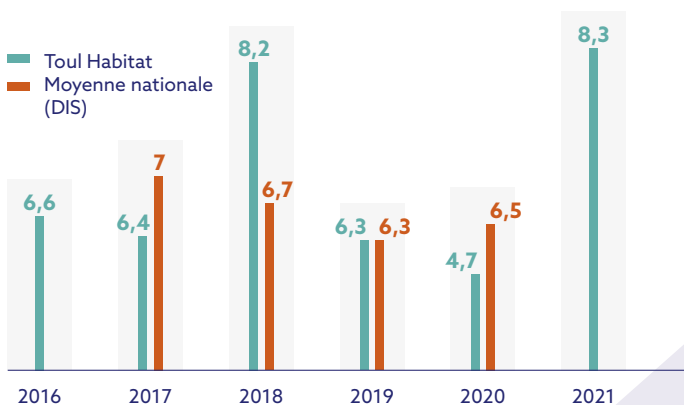


Les investissements 2021 restent stables par rapport à 2020.

#### 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 6.5 mois de quittance en 2020. En 2021, Toul Habitat se situe au-dessus de cette moyenne, disposant de **8,3 mois de quittance** pour faire face à ses dépenses.

## Perspectives 2022



### Solidarité avec les Ukrainiens

L'actualité en début d'année est marquée par la guerre en Ukraine et l'exode en masse de la population dans toute l'Europe. En tant que bailleur social nous sommes en appui au côté des associations sociales qui œuvrent en première ligne pour l'accueil de ces familles en détresse.

### Nouveau progiciel métier : Prem'habitat

Pour les équipes de Toul Habitat, 2022 sera essentiellement marquée par la mise en place du nouveau logiciel métier : PREM'HABITAT. Nous nous préparons à aborder un virage qui va changer les habitudes de travail de tout l'Office. De la professionnalisation, effectivement il en est question. Nous avons fait le choix de nous doter de l'un des meilleurs outils qui existent sur le marché et nous devrions gagner en efficacité et en modernité. Pour être opérationnelles au 1<sup>er</sup> janvier 2023, les équipes de Toul Habitat auront à gérer, en plus de l'activité quotidienne, le paramétrage du nouveau progiciel, les formations et la migration de la base de données. Ce travail, très chronophage sera mené collectivement avec les équipes des membres associés qui ont également opté pour ce grand changement : Le Toit Vosgien, OPH de Lunéville à Baccarat, OPH Épinal Habitat.



## Habitat Lorrain 2022 La concrétisation des premiers projets et les réflexions sur notre avenir

En ce début d'année où les projets prennent forme dans tous les domaines, un gros travail de mise en commun de notre système d'information a démarré, et demande à nos équipes un travail considérable :

### LES COMPÉTENCES FINANCIÈRES

Suivi des actualités et des thématiques clés, seconde combinaison des comptes avec intégration d'Épinal Habitat, suivi du dispositif de soutenabilité financière, amélioration des tableaux de bord financiers, poursuite de la migration vers les mêmes outils de gestion financière.

### LA COMMUNICATION

Élaboration et validation du plan de communication, lancement des premiers supports et outils de communication, lancement d'une mission de définition de l'identité graphique.

### LE PATRIMOINE

Réalisation d'un document sur le cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale, poursuite des réflexions sur le patrimoine.

### LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE D'ACHAT COMMUNE

Lancement de la plateforme d'achats commune, lancement d'une mission d'appui à la mise en place d'une politique d'achat commune.

### LES RESSOURCES HUMAINES

Organiser le service informatique commun à la SC pour le 1<sup>er</sup> janvier 2023, mise en place d'un plan de formation commun.





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