

20
19

RAPPORT D'ACTIVITÉ



Toul **habitat**



Éditorial

Pour la seconde année, le poids financier qui pèse sur les offices avec la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS) pour compenser la baisse de l'APL, fragilise grandement notre capacité d'investissement. Notre tâche est de relever le défi qui nous a été donné, de s'adapter aux nouvelles règles énoncées par le gouvernement et de se projeter vers l'avenir. Le réajustement de notre stratégie est nécessaire et la seule manière d'y parvenir sera de diluer dans le temps nos investissements à plus ou moins long terme. En 2019, Toul Habitat a su maintenir, en partie, sa politique et sa dynamique d'investissement. Les logements neufs à Pagny-derrière-Barine sont désormais habités et le projet de pavillons seniors à Dommartin-lès-Toul commence à sortir de terre. Partenaire essentiel de la Communauté de communes des Terres toulaises, nous entendons bien répondre le plus favorablement possible aux sollicitations de nos élus sur le terrain et sommes sans cesse à l'écoute de nos concitoyens.

Tout en restant vigilant sur les finances, Toul Habitat ne délaisse pas moins l'entretien de son parc existant comme le montrent les nombreuses et importantes réhabilitations passées et en cours. Le logement social c'est avant tout « un logement pour tous » mais également un véritable outil de pouvoir d'achat. Ainsi, les grandes réhabilitations thermiques permettent d'améliorer le confort au quotidien et de réduire les factures pour nos locataires. Avec les dernières réhabilitations de notre parc, nous atteindrons près de 80 % de nos logements réhabilités thermiquement.

Notre mission est aussi d'accompagner les locataires tout au long de leur parcours résidentiel chez Toul Habitat. Cette année, notre action a été motivée par la volonté d'accroître la qualité de notre service tout en améliorant la relation avec les locataires. En 2019, Toul Habitat a œuvré activement pour atteindre des résultats de vacance locative exceptionnels, permettre une baisse de l'endettement remarquable, achever les grands travaux de l'ANRU, par la construction du nouveau siège, et, enfin, pour avancer vers le label Quali'hlms...

Dans le contexte de la loi ELAN, une nouvelle donnée, celle du regroupement imposé aux bailleurs sociaux comptabilisant moins de 12 000 logements, nous a amenés à travailler sur le projet de création de la Société de Coordination Habitat Lorrain avec trois de nos homologues voisins : l'OMH du Grand Nancy, l'OPH de Lunéville à Baccarat et la SA HLM « Le Toit Vosgien ». L'ambition du gouvernement est clairement avancée : trouver des économies en mutualisant des missions, des effectifs, des moyens. La réflexion ainsi menée, avec pour objectif de conserver l'ancrage territorial pour chacun des associés, en conservant l'entité de chaque structure, nous a conduits à porter notre choix sur la seule forme de regroupement possible : la société de coordination. La convergence vers des ambitions et des valeurs communes, a fini par nous faire adhérer à la SCHL. Cette association va nous permettre de mener, ensemble et de front, les profondes mutations du logement social imposées par le gouvernement. Nous restons tout de même lucides, en plus d'être chronophage cette société va d'abord nous réduire encore notre capacité d'investissement. Elle finira peut-être par nous permettre de capitaliser des intérêts...

Aide HARMAND

Président

Mounia OUAFELLA PATIER

Directrice générale

Sommaire

07 /

Présentation générale

07 / Les temps forts 2019

07 / Les chiffres clés

08 / Les organes de décisions et principales décisions des instances

11 / L'organigramme des services

12 / Les ressources humaines

14 /

La qualité de service

15 /

Toul Habitat au service de ses locataires

15 / La proximité

15 / Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires

15 / La propreté

16 / L'accueil physique

16 / L'accueil téléphonique

16 / Le traitement des réclamations techniques

16 / Le livret du locataire

17 /

Le développement

- 17 / Le développement du patrimoine
- 17 / Les chantiers terminés
- 19 / Les chantiers en cours
- 20 / Le développement durable
- 21 / Le logement adapté
- 21 / L'entretien du patrimoine

22 /

Les données de gestion

- 22 / Les loyers
- 22 / Une vacance faible
- 22 / Les impayés
- 22 / 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 et les investissements
- 25 / Quelques indicateurs pour aller plus loin

27 /

Perspectives 2020



Logements à Pagny-derrière-Barine



Logements rues François Badot et Albert Denis



Nouveau siège de Toul Habitat



Mounia Ouafella Patier
Directrice Générale de Toul Habitat

Présentation générale

LES TEMPS FORTS 2019



Janvier

Mise en location des 12 logements neufs de Pagny derrière Barine.

Juin

Le Conseil d'Administration acte le passage en comptabilité commerciale au 1^{er} janvier 2021.

Juillet

Lancement du contrôle de Toul Habitat par l'Agence Nationale de Contrôle des Organismes de Logement Social (ANCOLS).

Démarrage des travaux de construction de 10 logements pour seniors à Dommartin-lès-Toul.

Septembre

Madame Ouafella Patier est nommée Directrice Générale de Toul Habitat.

Octobre

Adhésion à la société de coordination « Habitat Lorrain » (SCHL) avec pour associés les OPH de Nancy et Lunéville ainsi que la SA HLM « le Toit Vosgien ».

Novembre

Acquisition de 3 logements rue François Badot et de 6 logements 48 rue Albert Denis.

Décembre

Clôture du contrôle de l'ANCOLS. Réception des travaux du nouveau siège de Toul Habitat au pied du quartier Croix de Metz.

LES CHIFFRES CLÉS



44 collaborateurs



4 pavillons vendus



338 garages et parkings



2 196 logements

257 logements reloués dans l'année

101 logements vacants

253 logements en foyers

92 logements réhabilités

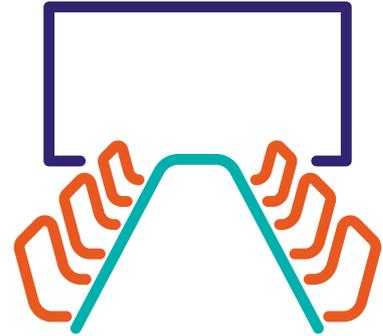


444 382 € de Réduction de Loyer Solidarité

8 986 336 € produits locatifs

791 879 € résultat net

Les organes de décision et principales décisions des instances



Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2019

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

Catherine GAY,
Vice-Présidente de
Toul Habitat

Malika ALLOUCHI-
GHAZZALE

Catherine BRETENOUX

Isabelle GUILLAUME

Lucette LALEVÉE

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

Chantal DI CANDIA

Michel LAMAZE

Daniel VINOT

Claude VUILLAUME

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

Alexandre DUCRET,
association AGAFAB

4 représentants des locataires (nouvellement élus en décembre 2018)

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

Robert BALTHAZARD,
membre désigné par
Action Logement

Didier LAUNOY, membre désigné par la CAF

2 représentants des organisations syndicales

Pierre KOVALSKI (CGT)

Stéphane PETITDEMANGE
(CFDT)

1 représentant du personnel (voix consultative)

Magali JENIN, comité d'entreprise de Toul Habitat

Le Conseil d'Administration s'est réuni 5 fois en 2019, lui ont été soumis les dossiers suivants :

Mars 2019

- Installation d'un représentant des locataires au Bureau et à la CAL
- Le compte rendu annuel sur l'activité de la CAL
- Le bilan de la politique de vente
- Le rapport d'activité
- Le compte financier 2018 et le budget 2019
- Les objectifs de la Direction Générale et le bilan des objectifs précédents
- La demande de report du dépôt de la CUS
- La modification du régime de la CAO

Juin 2019

- L'augmentation des loyers de la résidence Port de France
- Le passage en comptabilité commerciale en janvier 2021
- Les délégations de pouvoirs et de signature
- L'instauration d'une prime pour les longues périodes d'intérim de la direction générale

Septembre 2019

- Nomination de la directrice générale
- Les objectifs annuels de la direction générale
- L'augmentation des loyers 2020

Octobre 2019

- Précisions sur la facturation en cas de dépôts sauvages
- Fixation des loyers et plafonds de ressources pour les 9 logements acquis rue F. Badot / A. Denis
- Adhésion à la société de coordination Habitat Lorrain
- Modification du régime indemnitaire des fonctionnaires

Décembre 2019

- Le plan pluriannuel de gros entretien
- Le débat d'orientation budgétaire
- Les admissions en non-valeur



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, en qualité de Président

Catherine GAY

Thierry BELLIVIER

Catherine BRETENOUX

Lucette LALEVEE

Michel LAMAZE

Jean-Jacques KIRSCH, en qualité de représentant des locataires

Le Bureau s'est réuni 4 fois en 2019 ; lui ont notamment été soumis les dossiers suivants :

- Résiliations de baux
- Acquisition de 2 immeubles de 3 et 6 logements rue F. Badot / A. Denis
- Cession de locaux à la commune de Villey Saint-Etienne
- Accord pour le changement du logo de Toul Habitat

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 13 fois en 2019 pour 259 propositions de logements effectuées.

Présidente :

Catherine GAY

Membres titulaires :

Malika ALLOUCHI-GHAZZALE

Chantal Di CANDIA

Isabelle GUILLAUME

Jean-Jacques KIRSCH

Lucette LALEVÉE

La Commission d'Appel d'Offres

Elle procède à l'examen des candidatures et des offres, et désigne les entreprises dans le respect des principes de la Commande Publique.

Membres titulaires :

Mounia OUAFELLA PATIER

Catherine GAY

Lucette LALEVÉE

Michel LAMAZE

Membres suppléants :

Christine LIGNIER

Stéphane PETITDEMANGE

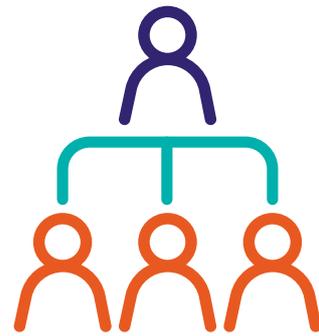
Daniel VINOT

Elle s'est réunie 3 fois en 2019 pour l'attribution des marchés suivants :

- Entretien des 1421 chaudières et 4 VMC gaz de Toul Habitat
- Installation d'un système de vidéoprotection
- Exploitation des chaufferies collectives et des installations d'eau chaude sanitaire solaire
- Protection sociale complémentaire pour le risque santé



L'organigramme des services



Les ressources humaines

Indicateurs clés

- 44 collaborateurs au 31/12/2019 dont 8 au service de la proximité
- 2 arrivées pour 2 départs
- 66 % sous contrat privé
- L'âge moyen d'un salarié est de 46 ans
- 34 % des salariés (15 personnes), ont 50 ans ou plus
- L'Office emploie 32 % de femmes et 68 % d'hommes

Vie professionnelle et vie privée

Afin de permettre une bonne articulation entre la vie professionnelle et la vie privée, les salariés du siège social peuvent gérer leur temps de travail en fonction des plages fixes et des plages variables en vigueur. Quant aux salariés de la régie, ils bénéficient d'une pause méridienne réduite et terminent ainsi plus tôt leur journée de travail.

répartition des services



Absentéisme

En 2019, le taux d'absentéisme global s'est élevé à 6,8 % et a connu une baisse notoire de 4,7 points par rapport à 2018.

Cette baisse de taux s'explique par la fin d'arrêts de longue maladie qui a impacté fortement notre taux d'absentéisme ces dernières années. En revanche le taux d'absentéisme lié à la maladie ordinaire n'a pas baissé, avec 852 jours d'arrêts de travail pour ce motif.

En 2019, quatre accidents de travail légers sont à déplorer. Ces accidents représentent 1,42 % de notre absentéisme total.

(Les absences pour congés maternité, paternité et congé parental sont exclues du calcul du taux d'absentéisme.)

Former

Le budget consacré à la formation en 2019 a été de 34 665 € soit 2,7 % de la masse salariale (hors coût salarial). Les formations de l'année ont représenté 525 heures de stages et ont concerné 30 personnes, pour 14 actions de formation. Les actions significatives de l'année ont été les suivantes :

Proximité

- Garde particulier

Gestion locative

- L'impact de la loi Elan
- Marketing de l'immobilier

Finances

- Transition de la comptabilité publique à la comptabilité commerciale
- Stratégie financière et arbitrage patrimoniaux

Prévention des risques

- Électricité, habilitations ou recyclages
- Gestes et postures
- Amiante

Informatique

- États des lieux sur tablette

Qualité

- Auditeur interne



Comité social et économique

L'Office, en 2019, a versé une subvention de 79 610 € au comité social et économique, au titre des activités sociales et culturelles, des tickets restaurants et des chèques vacances. L'Office, via son CSE, a organisé une journée de cohésion sociale au mois de juin.



LA COMMANDE PUBLIQUE CRÉATRICE D'EMPLOIS ET LEVIER D'INSERTION

Toul Habitat poursuit son action d'insertion au profit des publics éloignés de l'emploi afin qu'ils acquièrent une première expérience professionnelle, qu'ils découvrent un nouvel univers professionnel ou qu'ils réintègrent une entreprise après une période sans emploi. L'Office est assisté par la Maison de l'emploi Terres de Lorraine, qui participe à l'identification des marchés éligibles, accompagne les entreprises qui se sont engagées à mener une action d'insertion et collecte les preuves de réalisation.

En 2019, 12 marchés de travaux ont permis de consacrer 1 331 heures de travail à 15 personnes éligibles (33% de demandeurs d'emploi de longue durée, 47% de bénéficiaires du RSA, 13% de jeunes de moins de 26 ans, 7% de travailleurs handicapés). À cela s'ajoutent les heures réalisées dans le cadre des marchés d'entretien des espaces verts et de nettoyage des parties communes (748 heures).

Le nombre total d'heures d'insertion exécutées par les entreprises titulaires des trois chantiers réceptionnés en 2019 s'élève à :

- Réhabilitation de la résidence autonomie Crosmarie : 650 heures
- Réhabilitation de 314 logements : 2 186 heures
- Construction du siège social : 1 623 heures

Pour chacune de ces opérations de travaux, le nombre d'heures générées a dépassé le nombre d'heures minimum auquel s'étaient engagées les entreprises prestataires.

Dans ce cadre, le 24 avril 2019, à l'initiative de la Maison de l'emploi Terres de Lorraine et du Conseil départemental de Meurthe et Moselle, Toul Habitat a permis à une quinzaine de demandeurs d'emploi de visiter le chantier de construction de son nouveau siège social. Après un temps d'échange avec la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre, les participants ont bénéficié d'une visite guidée par M. Manet, gérant de l'entreprise CLM, en charge du gros œuvre. Ce dernier leur a fait partager son expérience dans le domaine de la construction.

La qualité de service



La qualité de service
en actions et en preuves



Séminaire "Qualité de service"

Toul Habitat s'est engagée dans une démarche de certification en 2018. Conformément aux exigences du label Quali'hlm, un diagnostic Qualité-Service® s'est déroulé en mai 2018. Suite à ce diagnostic un comité de suivi a été mis en place pour construire des plans d'actions d'amélioration validés par les représentants de locataires en conseil de concertation locative du 28 mai 2019.

Un audit de mise en œuvre a été réalisé par un auditeur agréé le 18 octobre 2019 et le 15 novembre 2019 pour évaluer l'avancement des actions d'amélioration.

Nous avons pu présenter et valoriser les actions mises en œuvre par les équipes, depuis le diagnostic, pour améliorer notre qualité de service sur les différentes thématiques du label Quali'hlm, comme :

La politique qualité

- Organisation d'un séminaire avec l'ensemble du personnel pour co-construire notre future charte d'engagement qualité de service.
- Développement de partenariat avec les acteurs locaux : implantation de composteurs partagés en pied d'immeubles et organisation d'ateliers écogestes en partenariat avec la CC2T, organisation d'un stage de foot pour nos plus jeunes locataires en partenariat avec l'association JCA.

Un management de la qualité

- Implication du personnel dans la mise en œuvre de la politique qualité de service par le biais d'un pilotage actif de la qualité de service : formation qualité, comité de suivi qualité, information régulière du personnel sur l'avancement des plans d'actions.

La communication

- Mise en place de nouveaux outils : livret du locataire, plaquette de communication institutionnelle, publication de nos annonces immobilières dans la presse régionale spécialisée, reprise de la visite courtoisie.
- Implantation de nouveaux tableaux d'affichage dans les entrées et actualisation des informations utiles à l'affichage.

La propreté

- Programme de réhabilitation des entrées, affichage des fiches de passage du prestataire de nettoyage des entrées, mise en place d'une procédure de suivi du prestataire ménage, instauration de bilans réguliers du prestataire de ménage avec les responsables de service et la Direction, installation de nouveaux cendriers dans les entrées et de distributeurs de canisacs supplémentaires.
- Création et affichage d'un règlement intérieur simplifié dans les entrées, mise en place d'une opération nettoyage de printemps avec les locataires.

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.

La proximité

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

- Relation de proximité
- Accompagnement
- Réactivité
- Écoute
- Discretion

Les équipes de proximité :

- 1 collaborateur en charge de l'accueil et de la prise en charge des réclamations
- 1 équipe de 3 collaborateurs en charge de l'attribution des logements
- 2 collaboratrices chargées d'accompagner les locataires en situation d'impayés
- 6 correspondants de secteur
- 1 agent de médiation
- 1 régie forte de 13 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 et de la relation commerciale

Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires

Nos 6 gardiens d'immeubles, appelés également correspondants de secteur, épaulés par notre agent de médiation, 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. Ils maintiennent en bon état de propreté, de fonctionnement et de sécurité, leurs secteurs.

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 & des parties communes
- le ramassage des encombrants
- le nettoyage des dégradations (ex : graffitis)

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

Depuis quelques semaines, nos gardiens d'immeubles sont formés et agréés en tant que gardes particuliers, ils peuvent désormais 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, dépôts d'ordures ménagères hors des points d'apports volontaires, nuisances sonores, insultes aux gardiens sont autant d'incivilités qui pourront amener les gardiens d'immeubles de Toul Habitat à dresser un PV, qu'ils transmettront au procureur : les locataires indécents n'ont qu'à bien se tenir !

L'accueil physique

Toul Habitat accueille ses clients, locataires et partenaires, à son nouveau siège social en entrée de quartier de la ville haute.



L'accueil téléphonique

Depuis quelques années, un système de prédécroché permet de mettre le locataire plus rapidement en lien avec le bon interlocuteur, en tapant 1, 2 ou 3 en fonction du service demandé.

Le traitement des réclamations techniques

2059 réclamations techniques ont été enregistrées en 2019 (2007 en 2018).

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).

La procédure de traitement des réclamations techniques fait l'objet d'une refonte commencée en 2019 dans le cadre du label quali HLM et dans le sens d'une meilleure qualité de service.

Le livret du locataire

Courant du dernier trimestre 2018, le livret du locataire, nouveau support de communication, est distribué à l'ensemble des locataires par les gardiens d'immeubles. Les nouveaux locataires le reçoivent lors de la signature de leur bail. Ce livret permet à nos locataires de trouver des informations pratiques et réglementaires pour les accompagner dans leur quotidien de locataires.



Le développement

Le développement du patrimoine

PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre :
Défi Archi - Trigo
Coût total estimé
de l'opération :
615 000 € HT



PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre : Gandy
Architecture - Setecba
Coût total de l'opération :
1 595 000 € HT
Début des travaux : **2020**
Durée estimative des
travaux : **18 mois**

CONSTRUCTION DE 10 PAVILLONS À TRONDES

Le projet de construction de 10 pavillons à Trondes est à l'étude. Il est destiné à un public intergénérationnel puisqu'il inclura des pavillons de types 4 et 5 qui pourront accueillir des familles et des pavillons de type 3 destinés à des personnes âgées. L'ensemble de ces logements construits de plain-pied sera totalement accessible aux personnes à mobilité réduite.

CONSTRUCTION DE 4 PAVILLONS À FRANCHEVILLE

Est actuellement à l'étude un projet de construction de 4 pavillons de type 3 à l'entrée du village de Francheville. Ceux-ci seront accessibles aux personnes à mobilité réduite et destinés exclusivement aux seniors.

PROJETS EN COURS D'ÉTUDES

Les chantiers terminés

CONSTRUCTION DU SIÈGE SOCIAL DE TOUL HABITAT

Les travaux de construction du nouveau siège social de Toul Habitat, avenue des Leuques à Toul, ont été réceptionnés fin décembre 2019. L'ensemble des services pourra ainsi investir ses nouveaux locaux courant janvier 2020.

PROGRAMME
Maîtrise d'œuvre :
Défi Archi - Accord et
archi - Trigo
Coût total de l'opération :
2 270 000 € HT
Début des travaux :
septembre 2018
Livraison :
décembre 2019



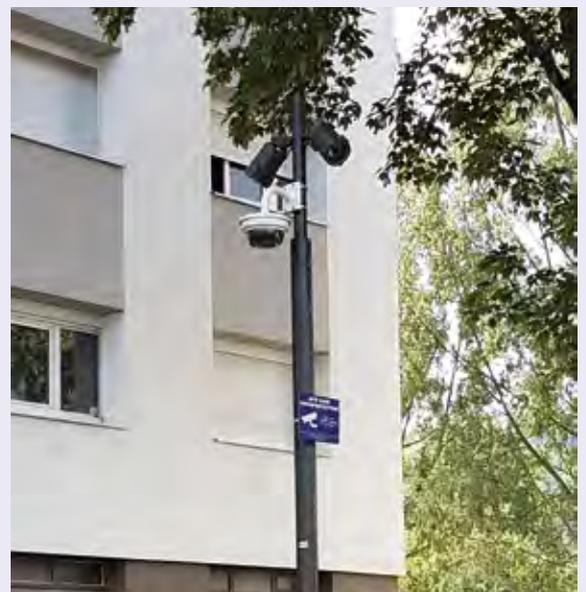
Les chantiers terminés

RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE AUTONOMIE CROSMARIE

Les travaux de réhabilitation de la résidence Crosmarie se sont achevés en juin 2019. L'immeuble construit en 1972 a subi un véritable lifting. Les locataires jouissent désormais de logements plus ergonomiques, grâce au réaménagement des salles de bains et des cuisines, et plus performants thermiquement. La résidence Douzain va bénéficier d'un programme de travaux similaire, la réalisation du logement témoin a débuté en novembre.

SÉCURISATION DES PARTIES COMMUNES INTÉRIEURES ET EXTÉRIEURES

Un système de vidéoprotection performant a été installé sur les parkings et dans les halls d'entrée des résidences Lecocq, Delibes, Ganne, Charpentier, Fauré, Messenger, Messiaen, Honegger. Celui-ci a vocation à prévenir tout acte de vandalisme et d'incivilité. Il assure ainsi la sécurité des personnes et des biens. Le système se compose de 22 caméras intérieures et 6 caméras extérieures, le centre de visualisation est implanté au siège de Toul Habitat.



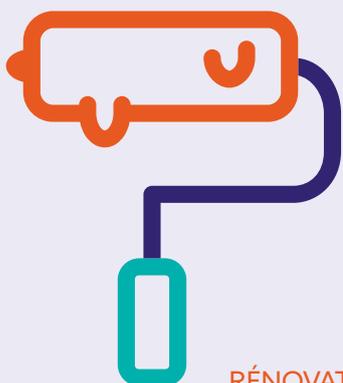
PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : Archilor - Céritel
Coût total de l'opération : **962 000 € HT**
Début des travaux : **juillet 2018**
Livraison : **juillet 2019**

PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre :
Ingénis Consulting
Coût total de l'opération :
230 000 € HT
Début des travaux :
mai 2019
Livraison :
octobre 2019





RÉNOVATION DES PARTIES COMMUNES

Le cadre de vie des locataires des résidences Satie, Tournemire, Colette, Thomas Mann, Yourcenar, Favart et Adam est devenu plus agréable. Ces immeubles ont en effet bénéficié 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.

Des travaux de même nature ont débuté dans les résidences Planquette, Roussel, Delalande, Lecocq, St-Saëns, Ravel.

PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : Service patrimoine

Coût total de l'opération : **865 000 € HT**

Début des travaux : **janvier 2018**

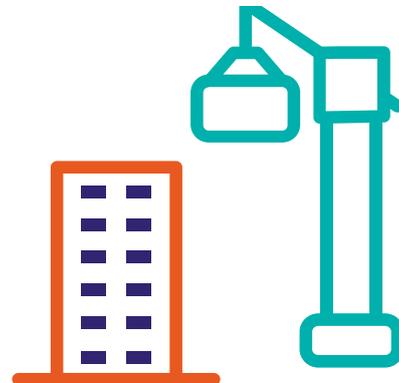
Livraison prévisionnelle : **juillet 2020**



Les chantiers en cours

CONSTRUCTION DE 9 PAVILLONS À DOMMARTIN-LÈS-TOUL

Les travaux de construction de 9 pavillons à Dommartin-lès-Toul ont débuté par le désamiantage et la déconstruction d'anciens ateliers municipaux.



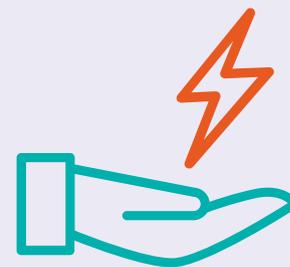
PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre :
Défi Archi - Trigo

Coût total de
l'opération :
1 400 000 € HT

Début des travaux :
juin 2019

Livraison
prévisionnelle :
juin 2021



Le développement durable



PROGRAMME

Maîtrise d'œuvre : Atelier Cadel – Fluid Concept

Coût total de l'opération : **4 806 000 € HT**

Début des travaux : **juin 2017**

Livraison prévisionnelle : **mai 2020**

RÉHABILITATION THERMIQUE DE 314 LOGEMENTS EN VILLE HAUTE

LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Toul Habitat poursuit l'objectif suivant : lutter contre la précarité énergétique en développant un habitat thermiquement performant dans le respect de l'environnement.

L'opération de réhabilitation thermique de 16 immeubles représentant 314 logements s'est poursuivie en 2019. Les Résidences Peguy, les Goncourt, Barrès, Boileau et Apollinaire ont ainsi été isolées par l'extérieur. Le programme de travaux incluait également le remplacement de l'ensemble des fenêtres et portes-fenêtres, des portes palières et l'installation d'une ventilation naturelle assistée. Ces logements satisfont dorénavant aux critères du label BBC Effinergie rénovation, leur étiquette énergétique passant de « E » à « D », voire « C ».



DES COMPOSTEURS PARTAGÉS POUR LES HABITANTS

L'installation des composteurs partagés en partenariat avec la Communauté de Communes des 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.

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 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 2019, 40 logements ont été adaptés à la demande de leurs occupants - montant des travaux réalisés 101 665 €.

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 2019, 265 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 738 552 €, soit environ 2 787 € par logement.

Un investissement en baisse, grâce à des dépenses de travaux maîtrisées (priorité est donnée à la réalisation des travaux de plomberie par notre régie) et une proportion plus grande de logements rendus dans un état ne nécessitant plus de travaux d'embellissements lourds.

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

Aucune augmentation annuelle des loyers n'avait été appliquée depuis 2015. Pour 2019, le Conseil d'Administration a décidé une augmentation annuelle des loyers de 1,25 %.

Le produit des loyers, d'un montant de 8 986 000 €, stagne par rapport à 2018. Cela s'explique par la prolongation de la Réduction de Loyer Solidarité (RLS), mesure de l'État destinée à compenser la diminution des APL. Le montant de cette RLS s'est élevé à près de 445 000 € pour l'année 2019.

Une vacance faible

Au 31 décembre 2019, la vacance brute totale est de 101 logements soit 4,62 % du nombre de logements.

À ce jour, on dénombre 40 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 2,79 %.

Les impayés

Les impayés en 2019 diminuent par rapport à 2018 et représentent 9,62 % du montant des loyers et des charges quittancés.

Le nombre de bénéficiaires de l'APL (59 %) est en constante augmentation depuis 2015 (50,5 %).

L'Office remplit sa fonction sociale.

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 577 ménages sont en impayés, représentant en moyenne un impayé mensuel de 354 000 €
- 28 locataires ont une dette supérieure à 2 000 € au 31 décembre, qui représente un impayé total de 103 000 € (29 % des impayés mensuels)
- 136 plans d'apurement sont en cours

Pré contentieux / contentieux

- 24 mises en jeu de la garantie Locapass pour un montant de 24 402 €
- 13 dossiers FSL pour un montant de 19 769 €
- 38 043 € d'effacement de dettes (procédures de rétablissement personnel)
- 43 procédures contentieuses engagées
- 6 expulsions ont été effectuées avec l'intervention de la force publique
- 3 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.

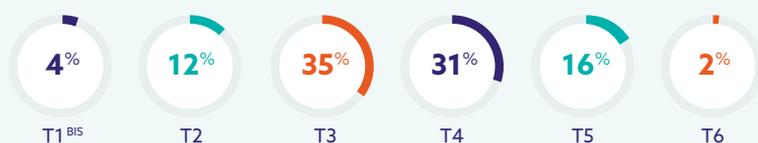
- Un entretien conseil personnalisé avec un chargé de clientèle pour faire le point sur la situation des demandeurs, étudier leurs attentes, présenter notre offre locative
- Des attributions toutes les 3 semaines par la CAL
- L'information du demandeur dans les 72 heures ouvrées suivant la décision de la commission
- Les dossiers Locapass et APL réalisés par les chargés de clientèle aux côtés du locataire.



La demande de logement

- 577 demandes de logements enregistrées ou renouvelées par Toul Habitat
- 259 logements proposés (un même logement pouvant être proposé plusieurs fois)

232 logements acceptés dont



ÉTUDE DE TOUS LES DOSSIERS EN VUE DE L'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT

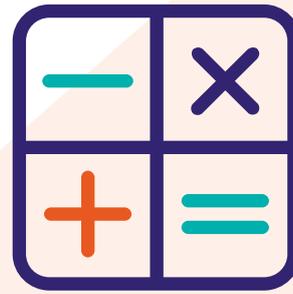
Délais d'attribution :

- 46,12 % en moins de 3 mois
- 22,87 % entre 3 et 6 mois
- 16,67 % entre 6 et 12 mois
- 14,34 % en plus d'1 an

Les départs

Le nombre de congés est de 269, en 2019, en très légère augmentation par rapport à 2018. Taux moyen de rotation 12,30 %.





Le rapport financier

La stratégie patrimoniale de l'Office, axée sur les réhabilitations thermiques, s'est poursuivie en 2019 ainsi que l'entretien courant de son parc, malgré un contexte gouvernemental particulièrement drastique envers les OPH (RLS et loi Elan).

Le compte de résultat 2019

Le résultat de l'exercice comptable 2019 s'élève à 791 879,46 €. Nous pouvons rappeler que l'Office n'ayant pas d'actionnariat, il réinvestit l'ensemble de ce résultat au profit de son patrimoine et de ses locataires.

RÉSULTAT 2019

791 879,46 €

LES POINTS À RETENIR

- Une vacance basse (2,79 % vacance nette)
- Une stratégie de remise en état des logements qui se poursuit (travaux de plomberie en régie), afin de proposer des logements de qualité à la location.

CHARGES (en k€)

Achats non stockés de matériels & fournitures

1 028

Services extérieurs

2 938

Impôts taxes et versements assimilés

1 714

Charges de personnel

1 741

Autres charges de gestion courante

74

Charges financières

532

Charges exceptionnelles

121

Dotation aux amortissements et provisions

3 751

PRODUITS (en k€)

Vente d'immeubles

504

Récupération des charges locatives

2 063

Loyers

8 986

Produits des activités annexes

94

Subventions d'exploitation

9

Autres produits de gestion courante

49

Produits financiers

49

Produits exceptionnels

1 248

Reprises sur amortissements et provisions

191

Le bilan 2019 et les investissements

ACTIF (en k€)	PASSIF (en k€)
Immobilisations incorporelles 24	Dotations et réserves 14 681
Immobilisations corporelles 61 417	Report à nouveau 1 770
Immeubles reçus en affectation 400	Résultat de l'exercice 792
Immobilisations en cours 3 899	Subventions d'investissement 6 754
Immobilisations financières 8	Provisions pour risques et charges 218
Créances d'exploitation et diverses 514	Dettes financières 46 324
Disponibilités 5 768	Droits des locataires acquéreurs 377
Charges à répartir sur plusieurs exercices 0	Loc. et org. payeurs d'APL 13
	Dettes d'exploitations diverses 997

Quelques indicateurs pour aller plus loin

PRODUIT DES LOYERS en €/logement



Les produits des loyers, principale recette de Toul Habitat, stagnent sur la période 2016-2019 mais restent en-dessous de la moyenne nationale (3 842 €/logement). Pour 2019, l'impact de la réduction de loyer de solidarité est intégré (430 K€).

COÛT DE LA VACANCE en €



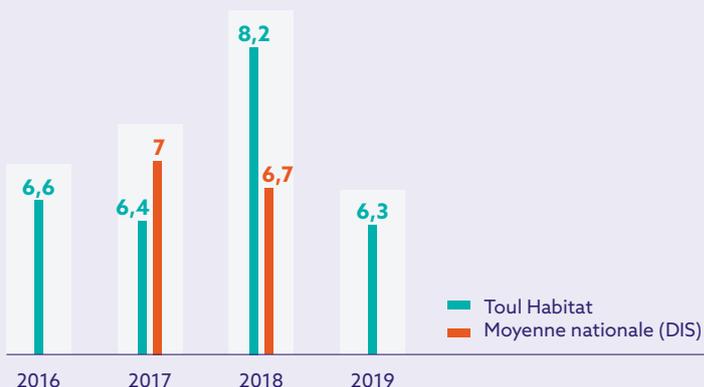
La perte financière due à la vacance a évolué à la hausse par rapport à 2018, tout en restant à un niveau plus faible que sur les 5 dernières années. En 2019, elle représente 419 649 € en perte de loyers et de charges.

INVESTISSEMENTS ANNUELS en k€
(réhabilitations et constructions neuves)



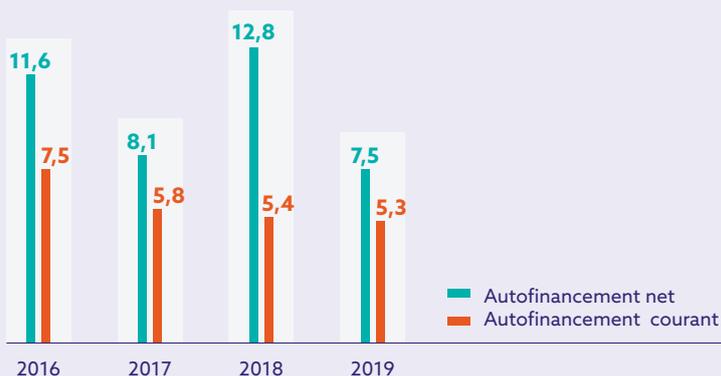
Les investissements sont en légère diminution par rapport à 2018, dus en particulier au report des opérations de réhabilitation des résidences Michâtel et du Parc, pour des études de faisabilité différentes.

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 6,7 mois de quittance en 2018. En 2019, Toul Habitat se situe légèrement en dessous de cette moyenne, disposant de 6,3 mois de quittance pour faire face à ses dépenses.

AUTOFINANCEMENT en % des loyers



L'autofinancement net représente le flux financier qu'il reste à la disposition de l'organisme, une fois ses dépenses réglées et l'encaissement de tous les produits. Il s'obtient en retranchant des produits encaissables (les loyers, les autres produits d'exploitation et les produits financiers), les charges décaissables (achats, charges de personnel, taxe foncière...). Il constitue, au même titre que les emprunts et les subventions, une source de financement pérenne. En 2019, il s'élève à 680 912 €, et représente 7,6 % des loyers. Il est en baisse par rapport à 2018.



Perspectives 2020

EN MARCHÉ VERS UNE NOUVELLE ÈRE

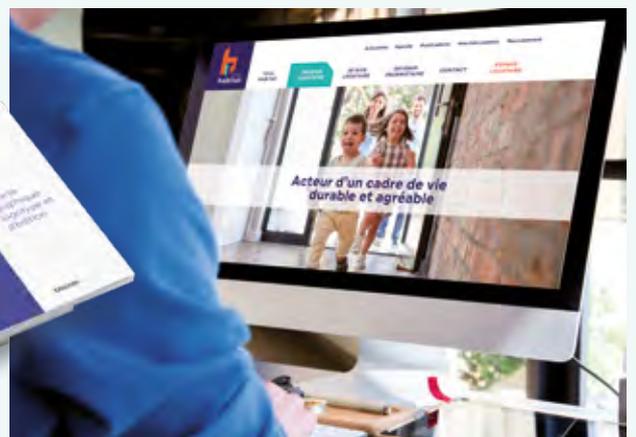


Nouveaux locaux pour l'OPH Toul Habitat

Le déménagement dans nos nouveaux locaux est programmé en tout début 2020. Ce bâtiment, flambant neuf, constitue un outil à la hauteur de l'ambition de toujours améliorer la qualité de service auprès de nos locataires : plus accessible, plus d'espace, plus de confort et plus proche de nos locataires.

De nouveaux outils de communication

La modernisation de Toul Habitat a commencé par son image et les nouveaux locaux viennent l'attester. C'est l'occasion toute trouvée d'aller encore plus loin dans la modernisation de l'image de Toul Habitat. 2020 mettra à jour une nouvelle charte graphique et le lancement du nouveau site internet. Basé sur notre nouvelle identité visuelle, son design vous permettra de découvrir de façon plus claire et aérée, nos services, nos actualités et bien plus encore.



Création de la Société de coordination Habitat Lorrain

Suite à la promulgation de la loi ELAN imposant aux organismes de logements sociaux un seuil minimal de 12 000 logements, la SCHL, société coopérative Habitat Lorrain s'est organisée.

Notre nouvelle structure coopérative regroupe les organismes de logements sociaux suivants :

- Office Métropolitain de l'habitat du Grand Nancy, représenté par son directeur général Frédéric Richard
- la société anonyme de l'habitat Le Toit Vosgien, représenté par son directeur général Patrick Schmitt
- l'Office Public de l'Habitat de Lunéville à Baccarat, représenté par son directeur général Claude Faivre
- l'Office Public de l'Habitat Toul Habitat

et leurs collectivités locales de référence ou actionnaire majoritaire :

- la Métropole du Grand Nancy, collectivité de référence de l'OMh du Grand Nancy
- la Communauté de communes du Territoire de Lunéville à Baccarat, pour l'OPH de Lunéville à Baccarat
- la Ville de Saint-Dié des Vosges, pour la SA d'HLM « Le Toit Vosgien »
- la Communauté de communes des Terres toulaises pour Toul Habitat.

La forme coopérative choisie par les membres de la Société de Coordination, avec pour règle d'or « 1 organisme / 1 voix » va permettre de créer des synergies par la mise en commun de moyens humains et financiers, tout en préservant la spécificité et l'ancrage local de chacune des structures, d'être aux côtés de nos collectivités, pour mettre en œuvre les politiques locales de l'habitat, de rester proche de nos locataires en proposant des logements de qualité à un prix abordable et à leur fournir une haute qualité de service. Lors du premier conseil de surveillance le 18 novembre 2019, le conseil d'administration a élu son président Alde Harmand, et le président du directoire Claude Faivre. Le dossier de demande d'agrément pourra être déposé en janvier 2020.

Vers une labellisation de la qualité de service et la rédaction de notre charte qualité

L'Office se porte candidat à un processus de labellisation sur la qualité de service rendu aux locataires. Le plan d'actions justifiant de nos engagements au cours de l'année 2019 et qui se poursuivra les années suivantes, sera examiné par un jury de l'USH en vue de l'obtention du label « Quali'hlm[®] ». Cela marquera une nouvelle étape dans la modernisation de l'Office.

Réalisation du prévisionnel financier à 10 ans

Un nouveau plan stratégique de patrimoine à 10 ans sera élaboré en 2020. Ce business plan tiendra compte des perspectives de construction, d'achat, de vente, ainsi que les interventions sur le patrimoine existant. Ce nouveau PSP nous permettra également de mettre à jour pour 2021 la Convention d'utilité sociale (CUS).

Passage à la comptabilité privée

Le diagnostic établi en fin d'année 2019 par l'assistance à maîtrise d'ouvrage : KPMG, va permettre en 2020 d'avancer dans la mise en place des paramètres indispensables pour un passage en comptabilité privée au 1^{er} janvier 2021. Ce chantier marque un tournant décisif pour Toul Habitat avec le changement de logiciel financier et comptable, la nomination d'un commissaire aux comptes, d'une banque, la réorganisation des équipes et des procédures comptables. À partir du 1^{er} janvier 2021, la comptabilité de l'OPH Toul Habitat ne sera plus gérée par le Trésor public. L'Office deviendra ainsi le seul interlocuteur en matière de paiement.

Perspectives 2020



Réhabilitation des logements rue Albert Denis



Réhabilitation thermique des logements de la résidence du Port de France

Côté patrimoine en 2020

Démarrages des travaux

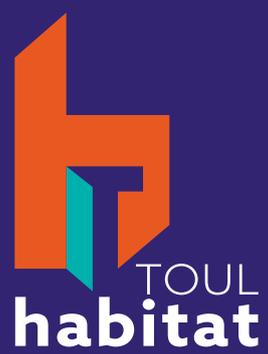
- Réfection des toitures et des volets de la façade arrière aux 98-100 rue François Badot
MOE : service patrimoine | montant total : **110 562 € HT** | durée : **3 mois**
- Phase 2 du déploiement de la vidéosurveillance sur les résidences : Bizet, Gounod, Debussy, Ravel, St Saëns, Lulli et Halévy
MOE : Ingénis Consulting | coût installation : **180 000 € HT**
durée : **5 mois**
- La réhabilitation des salles Oury et La Fontaine à Toul
MOE : service patrimoine | montant total : **60 000 € HT**
durée des travaux : **6 mois**
- Construction de 10 pavillons à Trondes
MOE : Gandy Architecture - Setecba | coût total de l'opération : **1 595 000 € HT** | durée estimative des travaux : **18 mois**
MOE : Gandy | montant total : **60 000 € HT** | durée des travaux : **6 mois**
- Réfection du système de chauffage de la résidence rue du Docteur Schneider à Foug
MOE : ATFE Ingénierie | montant total : **200 000 € HT**
durée des travaux : **6 mois**
- Réhabilitation thermique des 91 logements de la résidence du Port de France
MOE : Eole ingénierie | montant de l'opération : **1 970 000 € HT**
démarrage des travaux : **10 février 2020** | durée : **12 mois**

Seront à l'étude

- La construction de pavillons à Francheville
- La réhabilitation de la résidence du Parc à Toul
- Le devenir de l'îlot de l'ancienne gendarmerie au centre-ville de Toul
- La réhabilitation des logements rue François Badot et rue Albert Denis



Collectif rue du Docteur Schneider à Foug



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