

Toul **Habitat**

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024



2024

ÉDITO

Une année de transitions,
d'engagements et de résultats

Chers locataires, partenaires et collaborateurs,

Nous avons l'honneur de vous présenter le rapport d'activité 2024 de Toul Habitat. Cette année a été marquée par de nombreuses avancées et une mobilisation collective au service de notre mission : garantir à chacun un logement de qualité, accessible, durable et adapté à ses besoins.

Un patrimoine valorisé, tourné vers l'avenir

2024 a été une année charnière pour notre parc immobilier. Des opérations de réhabilitation d'envergure ont été engagées, notamment sur les résidences du Parc et Halévy, afin d'améliorer significativement le confort des habitants tout en réduisant l'empreinte énergétique de nos bâtiments. Ces projets incarnent pleinement notre volonté d'agir pour un habitat plus durable, plus sobre, plus respectueux de l'environnement.

Notre engagement en faveur de la transition écologique s'est également renforcé à travers la formation de nos équipes et notre adhésion au Pacte Bois et Biosourcés. Ces actions structurantes traduisent notre conviction que la décarbonation du secteur du logement est une priorité collective.

Une exigence continue de qualité de service

Toul Habitat a poursuivi en 2024 sa dynamique d'amélioration continue avec le renouvellement du label Quali'Hlm. Ce label atteste de notre engagement à offrir un service public de qualité, fondé sur l'écoute, la proximité et l'efficacité. De nouveaux outils de mesure de satisfaction, une meilleure gestion des réclamations et un soin particulier porté à l'entretien des parties communes ont contribué à renforcer la confiance de nos locataires.

Nos équipes de terrain, pleinement investies, jouent un rôle essentiel dans la vie des résidences. Leur présence au quotidien favorise le lien social et garantit un cadre de vie serein et sécurisé.

Des perspectives ambitieuses et partagées

Les années à venir s'annoncent porteuses de nombreux projets : poursuite des rénovations thermiques, modernisation des équipements, adaptation des logements aux évolutions démographiques, et développement de nos actions en faveur de l'insertion et de l'emploi local.

La transition énergétique, l'innovation sociale et la qualité de service demeurent les piliers de notre stratégie. C'est collectivement, avec nos partenaires et nos locataires, que nous continuerons à faire de Toul Habitat un acteur engagé au service de tous.

Nous remercions sincèrement l'ensemble des collaborateurs pour leur professionnalisme et leur engagement, et adressons nos remerciements aux locataires pour leur confiance et leur fidélité.

Bonne lecture à toutes et à tous



Alde
HARMAND
Président



Mounia
OUAFELLA PATIER
Directrice générale

SOMMAIRE

04

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- 05 Les chiffres clés
- 06 Les organes de décision et principales décisions des instances
- 09 La société de coordination Habitat Lorrain
- 12 L'organigramme des services
- 13 Les ressources humaines

15

LA QUALITÉ DE SERVICE

16

TOUL HABITAT AU SERVICE DE SES LOCATAIRES

- 16 La proximité
- 16 Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires
- 17 Le traitement des réclamations techniques

18

NOTRE PATRIMOINE

- 18 Les chantiers en cours
- 20 Les chantiers terminés
- 20 Les projets à venir
- 22 Le logement adapté
- 23 L'entretien du patrimoine

24

LE RAPPORT FINANCIER

- 24 Le compte de résultat 2024
- 25 Le bilan et les investissements
- 26 Quelques indicateurs pour aller plus loin

28

LES DONNÉES DE GESTION

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

30

PERSPECTIVE 2025

Stands de nos partenaires
lors de notre journée portes ouvertes



Les temps forts

Janvier • Inauguration des travaux de réhabilitation de la résidence autonomie André Picquot à Toul.

• Lancement des études de maîtrise d'œuvre dans le cadre de l'opération acquisition-amélioration des 7-9 rue des Etuves à Toul

Février • Vente d'un pavillon à Blénod-Lès Toul

• Démarrage des travaux du Plan de Gros Entretien relatif à la réfection des entrées des résidences Rousseau, Diderot et Buffon

Mars • Marche exploratoire interservices du patrimoine en ville haute

• Lancement des ateliers numériques à destination de nos locataires de plus de 70 ans

Avril • Lancement des travaux de réhabilitation de la résidence HALEVY

• Signature du Pacte Bois et Biosourcés de la région Grand Est

• Signature Contrat de Ville 2024-2030 avec la commune de Toul et l'Etat

• Vente d'un logement de la résidence Humbert

• Obtention de la mention spéciale « Accompagnement du vieillissement » du label Quali'Hlm

Mai • 3ème journée Portes Ouvertes Eco'Logis de Toul Habitat

• Lancement du « Défi j'y vais » pour favoriser les modes de déplacements alternatifs « Au boulot, j'y vais autrement »

• Lancement des groupes « Décarbonation du patrimoine » avec Habitat Lorrain

• Séminaire de printemps OPH TOUL HABITAT

• Mise en place d'une visite de courtoisie des correspondants de secteur pour les nouveaux locataires

Juin • Lancement du Bilan carbone de l'office

• Programmation de 4 rencontres « Café Propreté » en pied d'immeuble pour échanger avec les locataires sur la thématique de la propreté

• Retour de l'enquête de satisfaction triennale

• Participation à la convention de la Fédération des OPH à Angers

Juillet / Août -

Septembre • Participation de TOUL HABITAT au salon seniors de Toul

• Animation en pied d'immeuble avec l'association Jeunes et Cité

• Marche exploratoire interservices du patrimoine en centre ville

• Participation au 84ème congrès national du mouvement HLM à Montpellier

• Mise en ligne de la visite virtuelle de notre patrimoine de la ville haute sur notre site internet



Octobre • Séminaire d'automne du personnel de TOUL HABITAT

• Plantation de 27 arbres sur le patrimoine de Toul Habitat dans le cadre de l'opération Argent de Poche

• Participation à la convention des CODIR Habitat Lorrain

• Participation au Forum des solutions Action Cœur de Ville à Paris

• Participation au Salon de l'Habitat de Toul

• Maintien du label Quali'HLM

Novembre • Mise en place du concept « Vis ma vie » auprès du personnel de TOUL HABITAT

• Opération citoyenne « Nettoyage d'Halloween » : nettoyage de quartier avec les locataires et les associations de quartier

• Réunion publique pour le suivi des travaux de réhabilitation de la résidence DU PARC

• Participation au salon ENVIRO-pro à Nancy

Décembre -

Participation de TOUL HABITAT au salon seniors de Toul



Les chiffres clés

2 164

logements

253

logements en foyers



199

logements reloués dans l'année

51

logements vacants

131

logements réhabilités

308

garages et parkings



623 424,37 €

de Réduction de loyer Solidarité

10 000 859,88 €

produits locatifs

- 322 620,01 €

résultat net

9,10%

d'autofinancement net HLM en % des loyers

2 logements vendus

3 véhicules achetés



88%

de locataires satisfaits

48

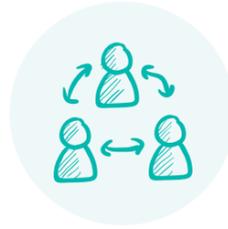
Collaborateurs



Les organes de décision et principales décisions des instances

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

Aide HARMAND
Président de Toul Habitat

Chantal DICANDIA
Vice-Présidente de Toul Habitat

Lucette LALEVEE

Myriam BONJEAN

André TOUSSAINT

Isabelle GUILLAUME

5 représentants choisis en qualité de personnalités qualifiées

Thierry BELLIVIER

Michèle PILOT

Monique DEJAY

Michel LAMAZE

Sylvie LECLER

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)

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

Alain GRIS
Maire de Bulligny

Cécile DENIS
Maire de Blénod-lès-Toul

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

Alexandre DUCRET
association AGAFAB

3 représentants des locataires

Jean-Jacques KIRSCH (CGL 57)

Samira SAHEL (CGL 57)

Nouzha R'GUI (CGL 57)

1 représentant du personnel (voix consultative)

Eric LAROCHE
comité social et économique de Toul Habitat

Le Conseil d'Administration s'est réuni 4 fois en 2024. Les dossiers suivants lui ont été soumis

Avril 2024

- Installation d'un nouvel administrateur
- Avenant au plan de vente de la CUS
- Opération de réhabilitation des pavillons de la ZAC « Côte St Michel »
- Compte de résultat 2023
- Affectation du résultat
- Rapport des Commissaires aux comptes
- Habitat Lorrain - Conventions règlementées pour 2024
- Habitat Lorrain - Avance en compte courant d'associés à l'OMH du Grand Nancy

Juin 2024

- Compte rendu du bureau du 27/05/24
- Rapport d'activité 2023
- Compte rendu des CAL 2023
- Politique de vente - Bilan 2023
- Augmentation des loyers et 3ème ligne de charge suite à la réhabilitation des 20 pavillons de la Résidence St Georges

Le Bureau du Conseil d'Administration

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

Le Bureau s'est **réuni 6 fois en 2024** ; lui ont notamment été soumis les dossiers suivants :

- Procédure de résiliations de baux
- Plan de financement définitif de la réhabilitation de la Résidence Autonomie Picquot
- Autorisation de vente des parcelles autour du siège
- Etude d'opportunité - Internalisation de la prestation de nettoyage des communs
- Opération de réhabilitation des 15 pavillons de la ZAC ST MICHEL à Toul, mise à jour du plan de financement.
- Lancement de l'opération de réhabilitation des 17 pavillons de la Compagnie du chemin de fer à Toul.
- Lancement de l'opération de réhabilitation de la résidence « LES ROISES » à Trondes
- Réalisation d'un contrat de prêt d'un montant de 290 000 € auprès de la caisse des dépôts et consignations pour le financement d'une opération de réhabilitation de 20 logements situés rue du Maréchal Lyautey et chemin de charmes la cote à Toul
- Vidéoprotection Adam et Roussel

- Clôture de l'opération et autorisation d'emprunt pour la réhabilitation de la résidence Autonomie PICQUOT
- Bilan des objectifs 2023 de la Directrice Générale
- Présentation de l'arrêté DG - Avenant au contrat de la Directrice Générale
- Délégations de pouvoirs et de signatures
- Note d'information Habitat Lorrain

Octobre 2024

- Compte rendu de l'activité des derniers bureaux
- Débat d'Orientation Budgétaire
- Augmentation des loyers pour 2025
- Présentation des résultats de l'enquête triennale de satisfaction

Décembre 2024

- Compte rendu des bureaux
- Budget 2025
- Plan pluriannuel de Gros Entretien
- Admissions en non-valeurs
- Objectifs de la Directrice Générale 2025



Le bureau est composé de 7 membres

Aide HARMAND
en qualité de Président

Chantal DICANDIA
Vice-Présidente

Chantal DICANDIA
Vice-Présidente

Lucette LALEVEE

Myriam BONJEAN

Thierry BELLIVIER

Michel LAMAZE

Nouzha R'GUI
en qualité de représentant des locataires

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.



En 2024, la Commission d'appel d'offres s'est **réunie 3 fois** en vue de l'attribution des marchés suivants :

- Accord-cadre repérage amiante 2024 - 2027
- Exploitation des chaufferies collectives et des installations d'eau chaude sanitaire solaire pour les années 2024 à 2029
- Marché d'assurances de Toul Habitat pour les années 2025 à 2029
- Marché « risque santé » pour les années 2025 à 2029

La Commission des marchés, dont la composition et le fonctionnement sont identiques à ceux de la Commission d'appel d'offres et qui rend un avis pour l'attribution des marchés de travaux supérieurs à 1 500 000 € HT a, quant à elle, statué sur :

- L'attribution du marché de réhabilitation de la résidence Halévy ;
- La conclusion d'un avenant n°2 au profit de l'entreprise Mairel, titulaire du lot 4 « Menuiseries extérieures PVC » du marché de réhabilitation de la résidence du Parc ;
- La conclusion d'un avenant n°2 au profit de l'entreprise Béton Technique Service, titulaire du lot 2 « Démolition - Gros œuvre - VRD » du marché de réhabilitation de la résidence du Parc.

La société de coordination Habitat Lorrain

Gouvernance

En 2024, Habitat Lorrain a renforcé sa gouvernance à travers plusieurs réunions clés. **Le Conseil de Surveillance** s'est réuni quatre fois pour discuter des bilans d'activité, des projections financières et des indicateurs de gestion. Ces réunions ont également abordé des sujets cruciaux comme la décarbonation et les changements de présidence.

Le Directoire, composé des Directeurs Généraux des organismes membres, a tenu 13 réunions en 2024. Ces réunions ont permis de décider des actions à mener, incluant des points sur le site internet, la décarbonation et les avancées financières.

Par ailleurs, **une Assemblée Générale ordinaire** a eu lieu le 18 juin 2024 pour approuver les comptes annuels et discuter des perspectives futures.



« Habitat Lorrain :
L'ALLIANCE POUR L'HABITAT »

Premier Conseil de surveillance sous la présidence de Bertrand KLEIN, vice-président de l'Omh



Membres titulaires du bureau

Thierry BELLIVIER
Lucette LALEVÉE
Michel LAMAZE

Membres suppléants :

Membres suppléants

Monique DEJAY
Alexandre DUCRET
Didier LAUNOY



Faits marquants de 2024

L'année 2024 a été marquée par des avancées significatives dans plusieurs domaines pour Habitat Lorrain.

Dans le domaine du système d'information, l'embauche de nouveaux collaborateurs et la mise en place d'un règlement intérieur informatique ont été des étapes importantes.

Sur le plan financier, il a été question de la mise en place d'un groupe TVA opérationnel et d'une avance en compte courant d'associé à l'OMh du Grand Nancy.

La stratégie de décarbonation a également pris de l'ampleur avec la formation des collaborateurs pour réaliser nos propres bilans carbone et la signature du pacte Bois et Biosourcé.



Bilan carbone Habitat Lorrain

52%

Exploitation-
énergie individuelle

23%

Exploitation- énergie collective

17% Réhabilitation non amortie

5% Exploitation maintenance

3% Entreprise

0% Construction non amortie



Le séminaire des CODIR, tenu le 14 octobre 2024, a permis de renforcer la cohésion de groupe et de réfléchir collectivement sur les toutes les thématiques métiers du logement sociale.

Enfin, **la communication** a été améliorée avec la finalisation du site internet et l'embauche d'une chargée de communication à 20%.

Perspectives pour 2025/2026



Ensemble, engagés autour de 6 principes décarbonés

MIEUX



Pour les années à venir, Habitat Lorrain a défini plusieurs objectifs stratégiques.

En gestion comptable et financière, il est prévu de réorganiser les missions comptables et financières avec une répartition des tâches entre les Directeurs financiers des organismes membres.

La stratégie de décarbonation se poursuivra avec l'élaboration de Plans Stratégiques de Patrimoine décarbonés et la mise en place d'actions concrètes pour réduire les émissions de carbone au sein de nos structures. **Les ressources humaines** seront consolidées avec un suivi des nouveaux collaborateurs et une optimisation des procédures de paie.

Les achats et marchés publics seront optimisés avec une actualisation de la cartographie des marchés et une analyse des possibilités de mutualisations pertinentes.

Enfin, **la qualité de service et l'optimisation des process-métiers** seront améliorées pour offrir un meilleur service aux locataires.

Habitat Lorrain s'engage dans une démarche ambitieuse de décarbonation et d'amélioration continue de ses services, tout en renforçant sa gouvernance et ses ressources humaines pour les années à venir.

En matière de communication, l'objectif est de terminer et d'alimenter continuellement le site internet, d'élaborer un plan de communication et de participer à des événements majeurs sur le climat et l'environnement.

Rendez-vous sur le site
www.habitat-lorrain.fr



L'organigramme des services

au 1er mai 2025



Les ressources humaines

Indicateurs clés



Vie professionnelle et vie privée

- Horaires variables pour les postes éligibles
- Pause méridienne réduite
- Télétravail possible pour les postes éligibles
- Possibilité de travailler **35 heures** sur 4 jours 1/2

Former



Le budget consacré à la formation en 2024 a été de **30 413€** soit **2.72 %** de la masse salariale (hors coût salarial). Les formations de l'année ont représenté **609 heures** de stages et ont concerné **33 personnes**, pour **23 actions** de formation. Les actions significatives de l'année ont été les suivantes :

- Patrimoine
- Ecole bas carbone
- Règlementation environnementale RE2020
- Gestion locative
- Agir en concertation locative
- Baux commerciaux et professionnels

- Comptabilité, finances
- Fondamentaux de la TVA des bailleurs sociaux
- Procédure d'ouverture et de clôture d'exercices comptables
- Le calcul des surfaces et des loyers dans les logements sociaux
- Prévention des risques
- Electricité, habilitations ou recyclages
- Salarié désigné compétent en matière de sécurité
- La gestion des risques amiante
- Proximité
- Troubles de voisinage et santé mentale
- Garde particulier

La répartition des services

29% Fonctions supports

23% Gestion locative

19% Régie

17% Proximité

12% Entretien du patrimoine

Comité social et économique

L'Office, en 2024, a versé une **subvention de 22 000 €** au comité social et économique, au titre des activités sociales et culturelles.

LA COMMANDE PUBLIQUE, UN LEVIER POUR L'EMPLOI

Dans le cadre de ses marchés publics, Toul Habitat poursuit son engagement en faveur de l'insertion professionnelle afin de promouvoir et faciliter l'accès à l'emploi et à la formation des publics les plus vulnérables. Ce dispositif, ouvert notamment aux locataires de l'Office remplissant les conditions d'éligibilité, offre aux bénéficiaires l'opportunité d'acquérir une première expérience professionnelle, de découvrir un nouveau secteur d'activité ou d'effectuer un premier pas vers un retour à l'emploi.

Pour mener à bien cette démarche, l'Office s'appuie sur l'expertise de la Maison de l'Emploi Terres de Lorraine qui définit des objectifs d'insertion adaptés à chaque marché et accompagne les entreprises attributaires dans la mise en œuvre de leurs engagements.

En 2024, **1 361 heures d'insertion ont été réalisées**, un chiffre en recul par rapport aux années précédentes. Cette baisse s'explique par la finalisation de plusieurs chantiers particulièrement structurants, qui avaient concentré l'essentiel des engagements des années antérieures. L'opération de réhabilitation de la résidence Halévy, engagée en 2024, devrait générer des heures d'insertion en 2025.

À ce titre, le chantier de réhabilitation de la résidence du Parc avait quasiment atteint son objectif dès la fin de l'année 2023, avec **2 025 heures réalisées sur les 2 043** prévues contractuellement. Dans le courant de 2024, 561 heures supplémentaires ont été dévolues à des personnes éligibles. Bien que les travaux ne soient pas encore achevés et malgré la défaillance économique d'un prestataire, l'objectif préétabli (2 738 heures réalisées pour 2 043 heures attendues) a été dépassé de **34%**.

À cela s'ajoutent les heures réalisées dans le cadre du marché de nettoyage des parties communes. Il convient ici de souligner l'exemplarité de l'entreprise Samsic, qui s'est distinguée en mobilisant **800 heures**

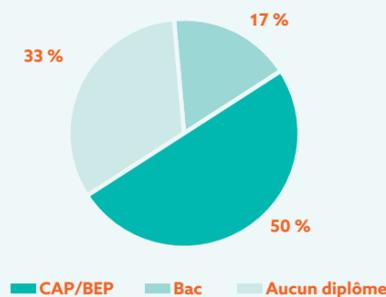
Métiers représentés



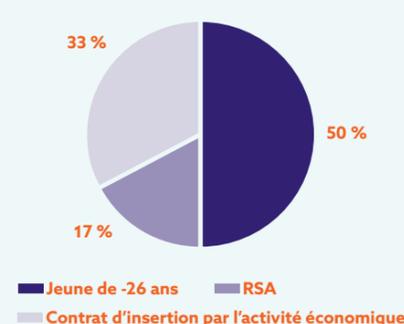
au bénéfice de deux personnes éloignées de l'emploi, soit plus du double de l'obligation contractuelle fixée à **372 heures** annuelles.

Contrairement aux idées reçues, la majorité des bénéficiaires disposent d'une formation initiale qualifiante, allant du CAP/BEP au baccalauréat. La plupart des intervenants étaient éligibles en raison de leur âge : sur les six participants de 2024, quatre avaient moins de 26 ans, ce qui les rendait prioritaires au regard des critères d'éligibilité. La mise en œuvre des clauses d'insertion leur a ainsi offert une opportunité concrète de renforcer leur expérience professionnelle, favorisant ainsi leur insertion durable sur le marché du travail.

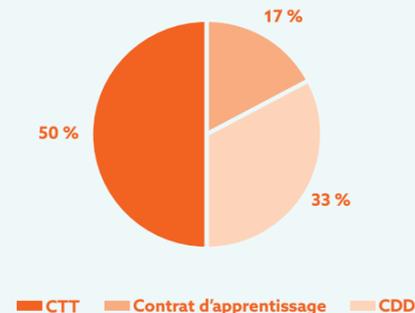
Niveau de formation des participants



Statut à l'entrée dans le dispositif



Types de contrats conclus



LA QUALITÉ DE SERVICE



Reconduction du label Quali'Hlm

- Audit de vérification Quali'Hlm réalisé les 23 et 24 septembre 2024.
- Avis favorable au maintien du label pour 18 mois, confirmé par le comité de labellisation du 30 octobre 2024.

Consolidation des fondamentaux métiers

Dispositif d'écoute et de mesure de la satisfaction

Mise en place :

- Nouvelle solution de téléphonie avec mesure des taux de décrochés
- Renforcement de l'accueil (création d'un 2^e poste)
- Suivi téléphonique post-intervention (panel de 20% des DIT)
- Enquêtes de satisfaction complémentaires (régie, Proxiserve, qualité de vie),
- SMS types, visites de courtoisie intégrées à Sowell

Traitement des demandes techniques (DIT)

- Révision de la procédure interne
- Enquêtes de satisfaction (mai 2024) avec 80% de satisfaction globale (+7 pts par rapport à 2021)
- Mise en place d'un suivi renforcé des entreprises (réception de travaux + appel de satisfaction auprès des locataires)

Propreté des parties communes

- Nouveau prestataire (SAMSIC) depuis janvier 2024 :
- Difficultés initiales, suivi renforcé avec mise en demeure et actions correctives
- Mise en place d'un renfort des contrôles sur 15 sites sensibles
- Diagnostics en marchant (printemps et automne)

Actions de sensibilisation

- **5** Cafés propreté en pied d'immeuble avec les habitants et partenaires
- Campagnes de communication sur les émotions et le bien-vivre ensemble (bruits, écogestes, encombrants, propreté des parties communes,...)

Tranquillité résidentielle

Renforcement du suivi des troubles de voisinage :

- Système de traçabilité par catégorie
- Courriers de rappel au règlement intérieur
- Marches exploratoires (2/an)
- Communication : affichages systématiques des travaux programmés avec visuels avant/après



Amélioration de l'état des logements à la relocation

- Création d'un référentiel en **3** standards de relocation (patrimoine attractif à fragile)
- Approche transversale avec régie, patrimoine, gestion locative

Initiatives transversales et animation de la qualité

- Séminaire du personnel : analyse de cas concrets (panne, troubles de voisinage,...) pour appropriation élargie des procédures
- Opération de ramassage des déchets en partenariat avec la ville et les associations locales
- Réunions de relevé de décisions à l'issue des visites croisées de patrimoine
- Mise en place d'un groupe de travail Quali'Hlm au sein d'Habitat Lorrain pour la mutualisation des bonnes pratiques

Mention spéciale - Accompagnement du vieillissement

- Label spécifique obtenu le 8 avril 2024
- Politique structurée déployée depuis 2022 :
 - Document cadre partagé avec l'ensemble des parties prenantes (CODIR, personnel, CCL, élus)
 - Sensibilisation et formation du personnel sur les fragilités liées à l'âge
 - Partenariats avec CCAS en cours de formalisation,
 - Accessibilité renforcée : 12 logements + 3 résidences autonomie adaptées
 - Massification des douches PMR sur mesure en résine,
 - Actions de proximité : petits services, ateliers ergothérapie, moments de convivialité

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 Quartier Prioritaire de la Ville en ville haute.



La proximité

Nos collaborateurs de proximité, interlocuteurs privilégiés des locataires, portent nos valeurs :

- Disponibilité
- Écoute
- Expérience
- Ouverture
- Éco-logis

Les équipes de proximité :

- 2 collaborateurs 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
- 6 correspondants de secteur
- 1 agent chargé des troubles de voisinage
- 1 responsable de la proximité
- 1 régie composée de 9 agents

Ils sont responsables :

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

Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires

Toul Habitat dispose de 2,5 correspondants de secteurs affectés au QPV, avec un responsable à 50% sur le territoire. Les CS ont un rôle central dans la gestion de la proximité et le lien social avec les habitants. Ils veillent au bon fonctionnement du quartier en agissant sur plusieurs aspects

Technique

- Maintenance des espaces : Gestion de l'hygiène, de la propreté des espaces extérieurs et des parties communes, et maintenance technique.
- Petites réparations : Réalisation de petites réparations et travaux d'entretien courant.
- Sécurité et surveillance : Ils assurent la sécurité du quartier en signalant les dysfonctionnements ou anomalies.

Accompagnement des habitants

- Bien-être et aide au quotidien : Intervention dans les tâches quotidiennes des résidents.

- Information et orientation : Affichage d'informations utiles dans les résidences, distribution des quittances de loyer.
- Gestion de l'hygiène et de la sécurité des résidences : Lutte contre les encombrements dans les parties communes.
- Médiation et gestion des conflits : Un agent de médiation est affecté à la gestion des troubles de voisinage.
- Animation : Participation active à des événements de quartier. Toul Habitat s'engage activement auprès des résidents, notamment à travers des actions de sensibilisation sur la propreté.

Affichage sur nos secteurs et participation à cette manifestation



- Lien social : Présence à toutes les manifestations du quartier, réunions du Conseil citoyen, Répar'café, après-midis seniors, aux animations de la Communauté de Communes Terres Toulaises autour du compostage partagé, de la gestion du tri, des écocistes...
- Outils numériques : Utilisation de l'application SOWELL pour le suivi des incidents techniques.



Remise d'un bouquet de fleurs à notre centenaire du QPV

Le traitement des réclamations techniques

Au cours de l'année 2024, ce sont **2 427** réclamations techniques qui ont été enregistrées (2 579 en 2023).

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.





Les chantiers en cours

Programme

Maîtrise d'œuvre
Agence RABOLINI SCHLEGEL & ASSOCIES

Bureau d'études
SETECBA

Coût estimatif total de l'opération
4 100 000 € TTC
été 2025

Livraison prévisionnelle

La réhabilitation thermique de la résidence du parc arrive à son terme

Les travaux de réhabilitation de la résidence du Parc, un immeuble de **48** logements, ont débuté en avril 2023. Ce programme prévoit la mise aux normes complète des installations électriques, des réseaux de distribution d'eau et d'évacuation des eaux usées. Il inclut également une isolation thermique par l'extérieur, l'isolation des combles, le remplacement de toutes les menuiseries extérieures, des portes palières, des radiateurs, ainsi que l'installation de nouvelles chaudières à condensation. Un saut significatif de **4** étiquettes énergétiques est ainsi franchi.

Cette réhabilitation vise également à améliorer l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, en cohérence avec la politique de maintien à domicile des seniors. À ce titre, l'entrée A a été équipée d'un ascenseur, et les **12** logements qu'elle dessert ont été entièrement adaptés pour répondre aux besoins des résidents en perte d'autonomie.

La réhabilitation thermique de la résidence Halevy

Un chantier ambitieux pour améliorer le confort et la performance énergétique



Attribués en avril 2024, les marchés de travaux ont marqué le coup d'envoi d'une opération de réhabilitation d'envergure, dont les premières interventions ont débuté en juillet de la même année. Ce chantier vise à améliorer significativement les performances énergétiques et le confort des logements concernés et vise l'atteinte de l'étiquette énergétique B.

Le programme prévoit notamment une isolation thermique par l'extérieur par des matériaux biosourcés, la réfection complète de la toiture-terrasse avec l'intégration d'un isolant, ainsi que le remplacement de l'ensemble des fenêtres, portes-fenêtres et portes palières. À cela s'ajoute une remise à neuf complète des installations électriques et des réseaux d'adduction d'eau, ainsi que la mise en place d'un système de ventilation naturelle assistée, plus performant et économe en énergie. L'em-

bellissement des parties communes finalise le projet en améliorant la qualité du cadre de vie.

Cette rénovation globale s'inscrit dans une démarche de modernisation durable du parc immobilier, au service du bien-être des habitants et de la transition énergétique.

Programme

Maîtrise d'œuvre
GANDY ARCHITECTURE

Coût estimatif total de l'opération
900 000€ TTC

Bureau d'études
SINGLER ASSOCIES

Début des travaux
3^{ème} trimestre 2024

Acquisition et amélioration du 7 et 9 rue des Études

Acquis en 2022, cet immeuble ancien situé au cœur du centre historique de Toul s'apprête à faire peau neuve. Objectif : transformer ce bâtiment vétuste pour y créer de nouveaux logements de qualité à destination de futurs locataires.

Le projet prévoit l'aménagement d'un appartement T3 en duplex au numéro 7, ainsi que la rénovation complète de trois logements de petite typologie au numéro 9.

Les travaux incluront une réhabilitation thermique de l'enveloppe du bâtiment, le remplacement du système de chauffage par des équipements décarbonés, ainsi que la mise aux normes de toutes les installations techniques.

Vers de nouveaux logements en cœur de ville

Programme

Maîtrise d'œuvre
Cabinet d'architectes Re-nouveau!

Coût estimatif total de l'opération
730 000 € TTC

Début des travaux
fin 2025



Les chantiers terminés

Les résidences Rousseau, Diderot et Buffon font peau neuve

Les parties communes de ces trois résidences ont récemment été rénovées, avec la remise en état des équipements et des finitions pour offrir un cadre plus agréable aux habitants. Ces travaux s'inscrivent dans le plan général de gros entretien lancé par Toul Habitat depuis 2021, qui vise à améliorer durablement **le confort de l'habitat des locataires.**



Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

Coût pour l'année 2024
196 000 € TTC

Réfection complète des toitures des résidences Bizet, Gounod et Debussy

Les toitures des résidences Bizet, Gounod et Debussy feront l'objet d'une rénovation intégrale en 2025. La consultation des entreprises est prévue au cours du premier semestre, en vue d'un démarrage des travaux à la fin de l'été.

Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

Coût estimatif total
de l'opération
500 000 € TTC

isolée des toitures, l'isolation des sous-faces de caves, le remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures, l'amélioration du système de ventilation, ainsi que la mise aux normes des installations électriques et des différents réseaux d'eau.

Par ailleurs, ce projet de réhabilitation vise également à améliorer l'accessibilité des logements pour les personnes à mobilité réduite, dans le cadre de la politique de maintien à domicile des personnes âgées.

Programme

Maîtrise d'œuvre
Recrutement et études en 2025

Coût estimatif total
de l'opération
5 400 000 € TTC

Réhabilitation thermique et technique de 15 pavillons situés à la croix de Metz et de 17 pavillons situés secteur Saint Evre

Dans le cadre de sa stratégie de lutte contre la précarité énergétique, Toul Habitat prévoit la réhabilitation thermique de **15** pavillons situés à la Croix de Metz et de **17** autres dans le secteur Saint-Evre. Le lancement de la consultation pour la maîtrise d'œuvre est prévu au début de l'année 2025.

Les travaux envisagés comprennent notamment : l'isolation thermique par l'extérieur, la réfection complète et

Remplacement de 157 chaudières

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

Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

Coût estimatif total
de l'opération
245 000 € TTC

Les projets à venir

Réhabilitation des installations électriques et de la ventilation de la résidence des Cordeliers

La résidence des Cordeliers va faire l'objet d'une rénovation complète de ses systèmes de ventilation et d'électricité. L'actuelle ventilation autoréglable sera remplacée par un système hygroréglable de type B, plus performant et adapté aux besoins actuels. Par ailleurs, l'installation électrique, en place depuis 1986, sera entièrement refaite afin d'être conforme aux normes en vigueur.

Ces travaux permettront d'améliorer le confort des résidents tout en optimisant les performances énergétiques du bâtiment.



Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

Coût estimatif total
de l'opération
310 000 € TTC



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 associatifs et solidaires, en réponse à des problématiques très variées, en termes d'habitat adapté.

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

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

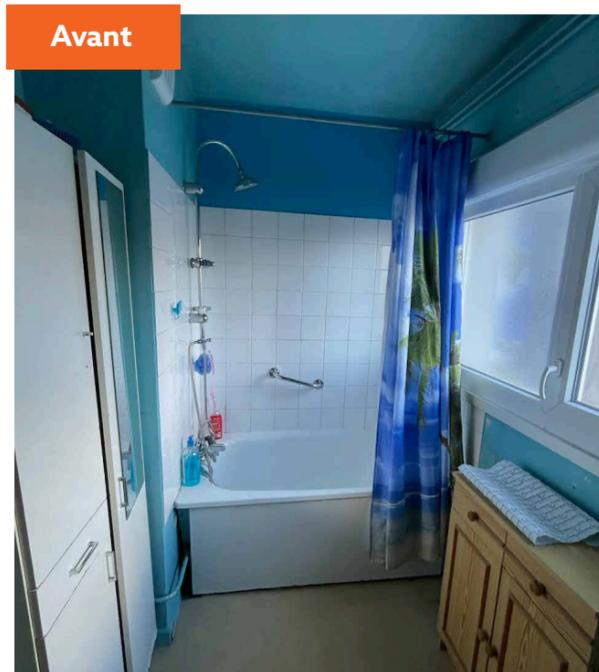
Adapter les logements pour favoriser le maintien à domicile

Adaptation des salles de bains pour les personnes à mobilité réduite

Toul Habitat s'engage en faveur du maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie en adaptant, chaque année, des logements en fonction des besoins de ses locataires. Les demandes sont étudiées au cas par cas, en tenant compte de plusieurs critères : la typologie du logement, sa localisation, les contraintes techniques de l'immeuble, ainsi que le niveau d'autonomie de la personne concernée.

Ces interventions sont réalisées sous réserve d'une occupation paisible du logement et de l'absence d'impayés de loyer.

En 2024, **31** locataires ont pu bénéficier de travaux d'adaptation de leur salle de bains. Les anciennes baignoires ont été remplacées par des douches en résine, plus accessibles et mieux adaptées aux personnes à mobilité réduite. Le montant total de ces travaux s'élève à **171 269,27 €**.



Avant



Après

Programme

31 locataires

Coût pour l'année 2024
171 269 € TTC

Accessibilité des logements en rez-de-chaussée : des aménagements à l'étude entre deux locations

En complément des adaptations réalisées à la demande, Toul Habitat porte une attention particulière aux logements situés en rez-de-chaussée. Lorsqu'un logement se libère, une étude de faisabilité est systématiquement menée pour évaluer les possibilités d'aménagement en vue de le rendre accessible aux personnes à mobilité réduite.

Ces travaux peuvent inclure, selon les configurations, l'élargissement des portes, la suppression de seuils, l'adaptation de la salle de bains, ou encore la mise en place d'équipements facilitant l'usage quotidien. Cette démarche proactive permet d'anticiper les besoins et de proposer, dès la relocation, des logements adaptés à tous les profils de locataires.

L'entretien du patrimoine

La remise en état des logements

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

En 2024, **220** logements ont bénéficié de ces interventions, réalisées en partie par la régie de Toul Habitat. On peut noter une plus grande proportion de logement sans travaux entreprises.

Le coût total (travaux en régie compris) de la remise en état des logements est de **492 832,03 €**.



Programme

2024
220 logements

Coût pour l'année 2024
492 832 €

L'année 2024 s'inscrit dans un contexte économique particulièrement tendu pour les Offices Publics de l'Habitat. Le secteur continue de faire face à des contraintes structurelles et conjoncturelles de plus en plus marquées : inflation persistante, hausse des taux d'intérêt (en 2023-2024), renchérissement du coût des travaux, tension sur les ressources humaines, et exigences réglementaires accrues, notamment en matière de transition énergétique et de décarbonation du parc immobilier.

Dans ce contexte, les équilibres financiers des organismes HLM sont mis à rude épreuve. La capacité d'autofinancement se réduit, alors même que les besoins d'investissement, notamment pour répondre aux objectifs de la loi Climat et Résilience, ne cessent de croître. Si le secteur a su démontrer, ces dernières années, une

forte capacité de résilience, les marges de manœuvre financières s'amenuisent désormais face à l'ampleur des enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

Toul Habitat n'échappe pas à ces difficultés : après un exercice 2023 marqué par un résultat comptable positif, l'année 2024 se clôture par un résultat déficitaire de **322 620,01 €**. Ce résultat, bien qu'en retrait, reflète davantage l'impact de l'environnement économique général que des déséquilibres structurels internes. Il confirme la nécessité de poursuivre un pilotage rigoureux, d'optimiser la gestion patrimoniale et de renforcer les stratégies d'adaptation pour préserver la solidité financière à moyen et long terme.



Le compte de Résultat 2024

827 983 €

Après un résultat comptable positif de 1 356 777,37 € enregistré en 2023, l'exercice 2024 se clôture par un **résultat déficitaire de 322 620,01 €**. 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.

Les points à retenir

Une vacance en % historiquement basse et une vacance en valeur en importante baisse

Des impayés en hausse sur l'exercice 2024

Un important dégrèvement sur TFPB obtenu

Une maîtrise et baisse des coûts sur la chaîne de remise en état des logements

Charges (en k€)

32 Variation des stocks des approvisionnements	2 009 Impôts taxes et versements assimilés	1 143 Charges financières
84 Achats de matières premières et autres approvisionnements	2 310 Charges de personnel	207 Charges exceptionnelles
3 461 Autres achats et charges externes	158 Autres charges de gestion courante	5 058 Dotation aux amortissements et provisions

Produits (en k€)

0 Vente d'immeubles	6 Subventions d'exploitation	1 058 Produits exceptionnels
1 796 Récupération des charges locatives	50 Autres produits de gestion courante	771 Reprises sur amortissements et provisions
10 001 Loyers	272 Produits financiers	47 Transferts de charges
138 Produits des activités annexes		

Le bilan 2024



Actifs (en k€)

13 Immobilisations incorporelles	332 Stocks
54 976 Immobilisations corporelles	2 961 Créances
3 416 Immobilisations en cours	9 498 Trésorerie
613 Immobilisations financières	29 Compte de régularisation

Passif (en k€)

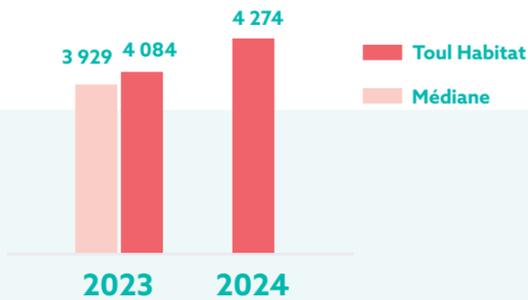
29 686 Fonds propres	1 288 Dettes d'exploitation et diverses
781 Provisions pour risques et charges	6 Compte de régularisation
40 077 Emprunts et dettes assimilées	

Quelques indicateurs pour aller plus loin



Produits des loyers en € / logement

Les produits des loyers, qui constituent la principale source de recettes de Toul Habitat, sont en progression en 2024. Cette évolution s'explique par l'augmentation des loyers de **3,50 %** appliquée au 1er janvier, ainsi que par une diminution significative de la vacance en valeur. La progression des loyers, conjuguée à la vente de **31** logements au cours des deux derniers exercices, contribue mécaniquement à l'augmentation du ratio « produit des loyers par logement » exprimé en euros.



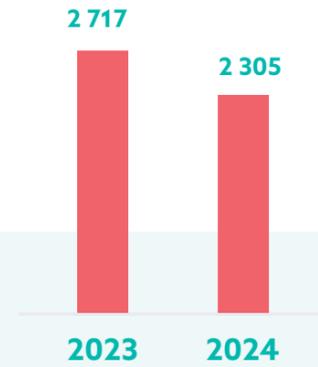
Coût de la vacance en €

La perte financière due à la vacance s'amenuise sur l'année 2024, celle-ci représente **377 399,80 €** en perte de loyers et de charges. Cette amélioration résulte des actions menées en 2023-2024 pour optimiser la chaîne de remise en état des logements.

Investissements annuels en k€

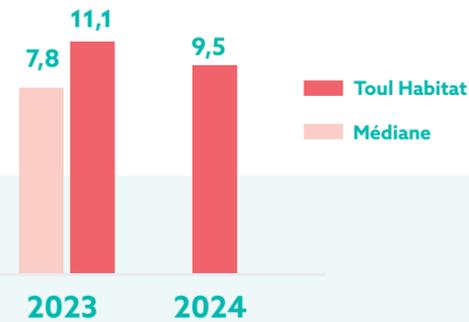
La diminution des investissements observée entre 2024 et 2023 peut être attribuée à la chronologie de nos deux principaux chantiers en cours. Tout d'abord, concernant la résidence du Parc, le pic d'investissement a été atteint en 2023, lorsque les phases de travaux lourds étaient en cours.

En 2024, nous sommes désormais dans la 3e phase, qui bien que cruciale, est moins coûteuse et se concentre sur des travaux moins impactants en termes d'investissements. Quant au chantier de réhabilitation de la résidence Halevy, il en est encore à sa phase de démarrage, ce qui engendre des dépenses initiales plus faibles, correspondant principalement à la phase de planification, de conception et aux premières étapes des travaux. Ces facteurs conjugués expliquent la baisse des investissements par rapport à l'année précédente.



Trésorerie en nombre de mois de quittance

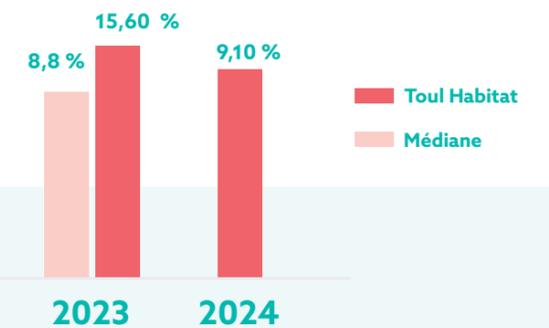
Ce ratio exprime la capacité de Toul Habitat à assurer le paiement de ses dépenses, la trésorerie nette de Toul Habitat baisse légèrement et représente **9,5** mois de loyers et charges et **3 862 €** par logement.



Autofinancement net HLM en % des loyers

L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice et restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative, rapporté aux produits de l'exercice.

Le ratio d'autofinancement net HLM de Toul Habitat s'établit à **9,10 %**





Revalorisation des loyers de 3,50%

Les loyers

Pour l'exercice 2024, le Conseil d'Administration a décidé d'appliquer une revalorisation des loyers de **3,50 %**.

Le produit des loyers s'élève ainsi à **10 000 859,88 €**, en progression par rapport à 2023, et ce malgré la reconduction de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS). Cette mesure, mise en place par l'État pour compenser la baisse des aides personnalisées au logement (APL), représente un montant de **623 424,37 €** pour l'année 2024.

Cette hausse des produits locatifs s'explique également par une diminution de la vacance en valeur, ayant généré un gain estimé à **134 918,00 €**.

Une vacance faible

Au 31 décembre 2024, la vacance brute totale est de **51** logements soit **2,36 %** du nombre de logements.

Néanmoins, on dénombre **30** 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 **0,97 %**.

Vacance nette à 0,97%

1 147 930€ d'impayés

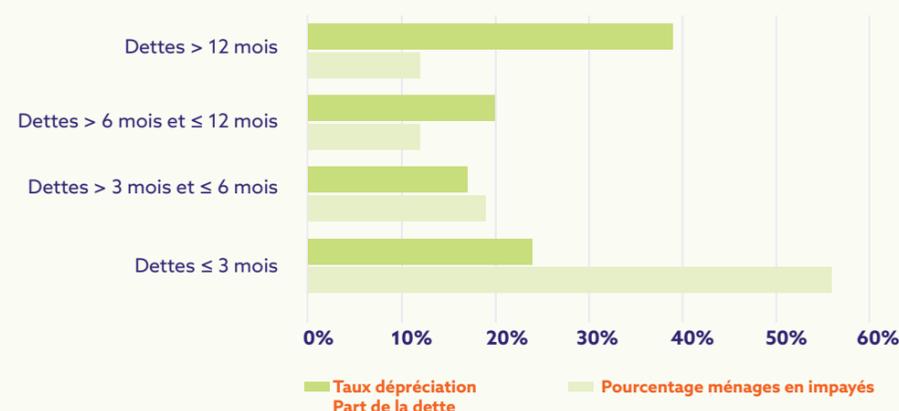
Les impayés

En 2024, le montant des impayés locatifs a significativement progressé à la hausse en atteignant **9,73 %** du montant des loyers et des charges quittancés, soit un montant de **1 147 930 €**.

Au 31 décembre 2024, **980** ménages étaient bénéficiaires de l'APL, soit **47,8 %** des locataires.

Le travail mené pour le suivi des locataires bénéficiaires de l'APL et la coordination avec la Caisse d'Allocations Familiales permet de limiter les suspensions, de favoriser le rétablissement des versements d'APL en cas d'impayés de loyers, d'œuvrer au rappel des APL non versées.

Impayés des locataires présents 2024



La prévention de l'impayé : un suivi continu et rapproché

- **577** ménages présents étaient en impayés au 31 décembre 2024, représentant en moyenne un impayé mensuel moyen de **570 679 €**.
- **90** locataires avaient une dette supérieure à **2 000 €** au 31 décembre. Ce qui représente un impayé total de **419 580 €**
- **155** plans d'apurement étaient en cours au 31 décembre, dont **131** plans conclus avec les locataires présents et **24** avec les locataires partis.

Pré contentieux / contentieux

- **551** courriers de relance, **251** mises en demeure et **82** derniers avis avant contentieux ont été adressés aux locataires présents
- **212** courriers de relance ont été adressés aux débiteurs partis
- **27** dossiers FSL, dont **15** secours, ont été constitués pour un montant total de 31 976 €
- **23 588 €** d'effacement de dettes (soit 11 procédures de rétablissement personnel)
- **52** commandements de payer ont été délivrés à des locataires débiteurs
- **3** expulsions ont été réalisées avec l'intervention de la force publique
- **13** abandons de logement ont donné lieu à une reprise par le Commissaire de justice



L'attribution d'un logement



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

- Un entretien conseil personnalisé avec un chargé de clientèle pour faire le point sur la situation des demandeurs, étudier leurs attentes, présenter notre offre locative
- Des attributions tous les mois par la Commission d'Attribution des Logements
- L'information du demandeur dans les 3 jours ouvrés suivant la décision de la commission
- Les dossiers APL réalisés par les chargés de clientèle aux côtés du locataire.

La demande de logement

- **601** demandes de logements enregistrées ou renouvelées par Toul Habitat, d'autres bailleurs, ou sur le Portail Grand Public
- **262** logements proposés (un même logement pouvant être proposé plusieurs fois)

Les départs

Le nombre de congés de logements est de **182** en 2024 (227 en 2023).

Le nombre de congés de garages ou parkings est de **43** en 2024 (30 en 2023).

Cap sur un avenir décarboné et innovant

À l'aube de 2025, l'Office s'engage résolument dans une nouvelle étape de son développement, marquée par l'ambition environnementale, l'innovation et la proximité. Après la réalisation de **son bilan carbone**, une première étape indispensable pour évaluer l'impact environnemental de son activité, l'Office lance désormais un **plan stratégique patrimonial décarboné**. Une démarche structurante pour préparer l'avenir tout en répondant aux enjeux climatiques actuels.



Réhabilitations et modernisation : un patrimoine en pleine transformation

La poursuite de l'entretien du parc reste une priorité, avec notamment la **livraison de plusieurs grands projets de réhabilitations thermiques**. Ces opérations visent à améliorer la performance énergétique des logements, réduire les charges des locataires, et offrir un meilleur confort de vie.

Dans cette dynamique, de nouvelles opérations de réhabilitation seront également lancées, notamment sur les anciens **pavillons du quartier de la gare et de la ville haute**. Un investissement patrimonial fort, au service de la qualité résidentielle.



Une page se tourne : la démolition de la salle Lafontaine

C'est avec une certaine émotion que la salle Lafontaine sera démolie cette année. Ce lieu chargé de souvenirs pour de nombreux habitants doit être malheureusement déconstruit en raison des mouvements de terrain qui rendent le site instable.

Développement urbain et transitions

Parallèlement, l'Office mettra en **vente 5 parcelles constructibles** autour de son siège. Ces terrains offrent des opportunités de développement pour de futurs projets résidentiels, dans une logique de densification maîtrisée.

Le renouvellement du parc automobile se poursuivra également, avec l'arrivée de **véhicules plus modernes et plus respectueux de l'environnement**, en cohérence avec les engagements environnementaux pris à l'échelle de l'Office.

Mais c'est surtout un **projet d'envergure** qui marquera 2025 : la **création d'un ÉCO-Quartier à Écrouves**. Ce nouveau quartier, pensé pour être à la fois moderne et respectueux de l'environnement, proposera des logements économes en énergie dans un cadre de vie agréable, conçu pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et de demain.

Transparence et innovation au service des usagers

Dans un souci constant de modernisation et de transparence, une **visite virtuelle complète de l'ensemble du parc sera mise en ligne** sur le site internet de l'Office. Une nouveauté qui permettra aux locataires, aux partenaires et au grand public de découvrir le patrimoine sous un nouveau jour.



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