# TOUL HABITAT RAPPORT D'ACTIVITÉ





### **Edito**

La Loi Elan a été promulguée en novembre 2018, mais l'impact sur le chiffre d'affaires était déjà connu en début d'année 2018 : une ponction de 5% sur le potentiel locatif de l'office.

L'année commençait avec un avis de mauvais temps.

Les équipes ont été invitées à participer à des ateliers organisés par service afin d'étudier ensemble les solutions à imaginer et mettre en oeuvre.

L'objectif fixé était de maintenir le niveau d'entretien du patrimoine et de service aux locataires, mais également de maintenir la capacité de la structure à développer des projets de réhabilitations lourdes et d'opérations de logements neufs.

L'inverse hypothèquerait l'avenir à moyen terme.

Le bilan au 31 décembre est positif. Les indicateurs majeurs restent dans le vert : une vacance qui reste faible, un niveau de satisfaction des locataires conservé, des délais de remise en état des logements et de relocation améliorés et les projets maintenus en études et en travaux, avec notamment :

- La livraison des logements intergénérationnels à Pagney-derrière-Barine
- La réhabilitation thermique de 314 logements à la Croix-de-Metz qui signifiera à son terme la rénovation thermique de 85% de notre patrimoine
- La réhabilitation du foyer pour personnes âgées Crosmarie
- Les aménagements extérieurs de la résidence Port de France
- La réhabilitation progressive des parties communes de la Croix-de-Metz

Ainsi qu'une amélioration de la qualité de service avec entre autres un livret du locataire, la visite systématique de nos séniors, l'assermentation des gardiens...

Toutefois, nous ne devons pas baisser la garde en 2019, pour préparer Toul Habitat aux années suivantes où la ponction sur notre chiffre d'affaires passerait à 10%. Seules les structures en bonne santé pourront assumer le choc.

Ces bons indicateurs et l'investissement des équipes sont importants, mais la période socialement troublée que nous vivons nous rappelle la nécessité d'être proche des territoires et des besoins de ceux qui y vivent et que nous hébergeons. Cette proximité est garante du maintien des services et activités économiques indispensables au coeur des territoires.

Alde Harmand, Président & Charles Gourvennec. Directeur Général

# **AU SOMMAIRE**

03

Edito

07

# Présentation générale

- 07 Les temps forts 2018
- 07 Les chiffres clés
- 08 Les organes de décisions et principales décisions des instances
- 11 L'organigramme des services
- 12 Les ressources humaines
- 13 La qualité de service

21

# Les données de gestion

- 21 Les loyers
- 21 Une vacance faible
- 21 Les impayés

22

# L'attribution d'un logement

- 22 La demande de logement
- 22 Les départs

14

# Toul Habitat au service de ses locataires

- 14 La proximité
- 14 Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires
- 14 La propreté
- 15 L'accueil physique
- 15 L'accueil téléphonique
- 15 Le traitement des réclamations techniques
- 15 Le livret du locataire

16

# Le développement

- 16 Le développement du patrimoine
- 17 Les chantiers en cours
- 18 Le développement durable
- 19 Le logement adapté
- 20 L'entretien du patrimoine

23

# Le rapport financier

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

27

Perspectives 2019



# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

# Les temps forts 2018

Tenue des ateliers thématiques de réorganisation en réponse aux enjeux de la Loi Elan

Lancement de la procédure Quali'Hlm

Lancement de la procédure d'assermentation des gardiens

#### Juin

Décision du CA pour le passage en comptabilité privée Livraison du réaménagement des espaces extérieurs de la Résidence du Port

Lancement de la campagne de visites séniors

Pose de la première pierre du nouveau siège social

#### **Novembre**

Adoption de la Loi Elan Inauguration de 12 logements intergénérationnels à Pagney-Derrière-Barine

#### Décembre

Décision du CA de créer la société de coordination « Habitat Lorrain » Installation de nouveaux représentants des locataires Adoption par le CA de la modification du Plan Stratégique de Patrimoine

Une pensée particulière à la mémoire d'Alain De Nardo...





## Les chiffres clés

collaborateurs

logements reloués

logements

logements vacants

logements en foyers

logements réhabilités

garages et parkings

logements vendus

pavillon vendu

dans l'année

8 893 786 € produits locatifs

390 000€ de Réduction de Loyer Solidarité

791 775,90 € résultat net

# Les organes de décision et principales décisions des instances



#### Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2018

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 LALEVEE

# 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)

Lisiane MARTIN, Comité d'Entreprise de Toul Habitat

#### Il s'est réuni 4 fois en 2018, 28 dossiers lui ont été soumis, dont :

#### Mars 2018

- Installation de M. Launoy (CAF) et Balthazard (Action logement)
- Le compte rendu annuel sur l'activité de la CAL
- Le rapport d'activité
- Le compte financier 2017 et le budget 2018
- Les objectifs de la Direction Générale

#### Juin 2018

- Le bilan de la politique de vente
- Le passage en comptabilité privée
- Le renouvellement du plan de concertation locative
- L'approbation du protocole des élections des représentants de locataires

#### Octobre 2018

- L'installation au CA de Chantal Di Candia en qualité de personnalité qualifiée
- L'approbation d'admissions en non valeur
- L'actualisation des loyers 2019
- L'application des loyers maximums des conventions APL à la relocation

#### Décembre 2018

- L'installation des nouveaux représentants des locataires
- La rétrocession des colonnes montantes d'électricité à ENEDIS
- La création d'une société de coordination avec l'OMH du Grand Nancy, l'OPH de Lunéville à Baccarat, le Toit Vosgien et Epinal Habitat.
- Le plan pluriannuel de gros entretien
- Le débat d'orientation budgétaire
- La révision du plan stratégique de patrimoine



#### 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 5 fois en 2018 ; lui ont notamment été soumis les dossiers suivants :

- Résiliations de baux
- Acquisition foncière à Pagney-derrière-Barine
- Cession d'un terrain pour installation d'un commerce
- Proposition d'achat de logements par la SNI
- Impacts de la loi Elan
- Présentation du projet définitif du nouveau siège de Toul HABITAT
- La restructuration de la résidence Michâtel
- La construction de 9 logements à Dommartin-lès-Toul
- La réhabilitation de la résidence du Parc
- La résidentialisation de la résidence du Port
- La réhabilitation de la résidence autonomie Douzain
- L'étalement de la dette

#### 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 15 fois en 2018

Présidente : Catherine GAY

Membres titulaires:
Malika ALLOUCHI-GHAZZALE
Chantal Di CANDIA
Isabelle GUILLAUME
Jean-Jacques KIRSCH
Lucette LALEVEE

#### 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:
Catherine GAY
Lucette LALEVEE
Michel LAMAZE

Membres suppléants : Christine LIGNIER Stéphane PETITDEMANGE Daniel VINOT

Elle s'est réunie 4 fois en 2018 pour l'attribution d'un marché de :

- Maîtrise d'oeuvre pour la réhabilitation de la résidence du Parc

# L'organigramme des services

Directeur Général
Charles Gourvennec

# Directeur Adjoint Jérôme Zilliox

Département Ressources Humaines Communication et Qualité

Responsable
Anaïde Divoux

Assistante
Corinne Renaud

Agent
Karine Parisot

Département Régie

Responsable

Jérome Beaudart

Cellule Travaux et entretien
Luigi Bianco
Cyril Broussier
Romain Odinot

Maintenance polyvalente

Damien Bouchard

Magasin
Patrick Herr

Menuiserie
Bruno Monteilhet

Cellule Réclamations
Fabrice Dumont
Ludovic Piault

Cellule Remise en état parties communes Carole Mucha

Cellule espace extérieurs
Philippe Crépin
Philippe Froliger
Laurent Jeandat
Jean-Claude Schatz

Département Finances

Responsable Franck Golfouse

Cellule Finances Magali Jenin Patrick Langard Frédéric Morisot Myriam Stan

Cellule Contentieux et accompagnement social Lisiane Martin Fabienne Serpolier

Données statistiques
Thierry Clause

Département Patrimoine

Responsable Hervé Kammacher

Cellule Patrimoine
Marc Badergoll
Anne Souel

Service Marchés Assurance

Responsable Salomé Houot

Département Gestion locative

Responsable Franck Golfouse

Cellule Attributions
Thomas Cazin
Valérie Charles
Sophie Martin-Chenin

Cellule Etat des lieux
Ahmed Benzaida
Natacha Tilly

Accueil
Christophe Faucher

Département Proximité

Responsable Jérôme Zilliox

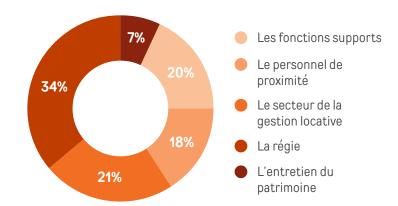
Cellule Agents de proximité Référent Jérémie Urbain Bernard Bauer Alex Dayant Gilles Gauthier Eric Laroche Tommy Lohner

Troubles de voisinage Frédéric Clément

### Les ressources humaines

#### Indicateurs clés

- 44 collaborateurs au 31/12/2018
- Dont 8 au service de la proximité
- 1 arrivée pour 2 départs
- 63% sous contrat privé
- 2 créations de poste
- L'âge moyen d'un salarié est de 46 ans
- 31,81% des salariés (14 personnes), ont 50 ans ou plus.
- L'Office emploie 29,5 % de femmes et 70,5 % d'hommes



#### **Absentéisme**

En 2018, le taux d'absentéisme global s'est élevé à 11,5 % et a connu une baisse de 1,5 point par rapport à 2017. Ce taux d'absentéisme s'explique par 18 arrêts pour maladie ordinaire de 812 jours cumulés dont deux arrêts supérieurs à 3 mois, représentant 286 jours cumulés, ainsi que par un congé de longue maladie et un congé longue durée, représentant 460 jours d'absence cumulés.

En 2018, quatre accidents de travail, et 2 accidents de trajet sont à déplorer. Ces accidents représentent 16,9 % 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 2018 a été de 28 470 € soit 2 % de la masse salariale (hors coût salarial). Les formations de l'année ont représenté 553 heures de stages et ont concerné 29 personnes, pour 18 actions de formation. Pour la 1ère année, une formation interne a été organisée afin de favoriser la transmission des connaissances entre collègues. Ainsi M. Beaudart, responsable de la régie a formé 5 collègues à la soudure à l'arc durant une journée.

Les actions significatives de l'année ont été les suivantes :

#### Proximité

- Garde particulier

#### **Gestion locative**

- Le contrat de location
- Les attributions des logements
- Charges récupérables et non récupérables

#### Prévention des risques

- Electricité, habilitations ou recyclages
- Equipiers de Première Intervention et évacuation
- Recyclage travaux en hauteur

#### Informatique

- Réclamations & gestion locative sous Scepia
- Etats des lieux sur tablette

#### Qualité

- Quali'Hlm



### 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.

### Comité d'entreprise

L'Office, en 2018, a versé une subvention de 74 111 € au comité d'entreprise, au titre des activités sociales et culturelles, des tickets restaurants et des chèques vacances. L'Office, via son CE, a organisé une journée de cohésion sociale au mois de juin.



Régates de Dragon Boat – octobre 2018 L'équipe de Toul Habitat classée 1ère

#### La Qualité de service

Toul Habitat s'est inscrit dans la démarche groupée de Diagnostic Qualité de services portée par l'Association Régionale des Bailleurs Lorrains. Ce diagnostic réalisé en mai par un cabinet d'audit, est la 1ère étape pour entrer dans une démarche de Labellisation. Ce diagnostic a montré que Toul Habitat est prêt à se lancer dans la démarche de labellisation Quali'Hlm. Ce label Quali'Hlm est une démarche basée sur l'amélioration continue. Elle représente une reconnaissance professionnelle permettant de communiquer en interne et en externe. Par ailleurs, d'ici 2020, tous les organismes HLM auront l'obligation de s'engager dans une démarche de certification. 4 comités de pilotage se sont tenus en 2018 afin de travailler à la construction de plans d'actions portant sur les différentes thématiques du label Quali'Hlm: la politique qualité, l'organisation et le management de la qualité, la communication, la propreté, le fonctionnement des équipements, le traitement des réclamations.



# TOUL HABITAT AU SERVICE DE SES LOCATAIRES

Toul Habitat est présent au coeur 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
- Ecoute
- Discrétion

#### 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 gardiens d'immeubles
- -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 au 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 indélicats n'ont qu'à bien se tenir!

# L'accueil physique

Toul Habitat accueille ses clients, locataires et partenaires, à son siège social et tient une permanence hebdomadaire au centre André Malraux en Ville Haute.

# L'accueil téléphonique

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

1950 réclamations techniques ont été enregistrées en 2018 (1878 en 2017). 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)

### 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 locataire.





# LE DÉVELOPPEMENT

# Le développement du patrimoine

# Programme neuf à Pagney-Derrière-Barine

11 logements collectifs allant du T2 au T4 et 1 logement individuel T4 proposant une nouvelle offre locative sociale à destination de séniors valides, et de jeunes ménages.



### LES CHANTIERS TERMINES

# Aménagements extérieurs port de France

Les travaux d'aménagements extérieurs Avenue Victor Hugo et Rue Monseigneur Maillet se sont terminés au mois de juillet : nouveau gazon, nouvel éclairage, plantation de haies vives, rosiers, nouvelles essences d'arbres et nouveau parking délimité par des bordures.





# Réhabilitation rue de la Petite Boucherie

Dans le cadre du projet Coeur de Ville, Toul Habitat a procédé à la réhabilitation globale de 3 immeubles vacants situés dans le centre-ville historique de Toul rue de la Petite Boucherie.



## LES CHANTIERS EN COURS



### Siège de Toul Habitat

Le futur siège social de Toul Habitat est sorti de terre.

# Réhabilitation des foyers pour personnes âgées

La résidence autonomie Crosmarie située allée de la Louvière à Toul est la première à profiter de ce programme de réhabilitation. Viendront ensuite les résidences Douzain et Picquot.



# Le développement durable

Les objectifs de Toul Habitat : anticiper les attentes et développer un habitat conciliant le respect de l'environnement, maîtriser les dépenses énergétiques et préserver l'accessibilité économique.

### La performance énergétique

Toul Habitat se consacre, au bénéfice du parc social, à la diminution des consommations énergétiques, à la baisse des émissions de CO2 et donc à la diminution des frais de chauffage pour les locataires, tout en améliorant le confort proposé.

Pour y parvenir près de 2 937 130,16€ ont été investis en 2018 pour notamment :

La politique ambitieuse de réhabilitation thermique, comprenant entre autres, l'isolation extérieure des bâtiments et le remplacement des menuiseries extérieures, porte ses fruits : 85% du patrimoine de l'office aura été réhabilité thermiquement à la réception des chantiers en cours. Nos logements consomment moins (DPE en C et en D) et sont plus performants que le logement français moyen.





### Des composteurs partagés pour les habitants

L'installation des composteurs partagés en partenariat avec la Communauté de Communes des Terres Touloises 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 :

- A Arélia (réfugiés, migrants, hébergements d'urgence...)
- Au CCAS de la Ville de Toul (personnes âgées)
- A l'AEIM (personnes handicapées)
- A l'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 d'être à jour du paiement des loyers. En 2018, 29 logements ont été adaptés à la demande de leurs occupants − montant des travaux réalisés 69 112 €.





# Le logement des seniors, faire face au défi du vieillissement de la population

Les maîtres d'oeuvre ont lancé leurs études pour la construction de pavillons seniors à Dommartin-les-Toul, Trondes et Francheville. Nos gardiens ont rendu visite à tous nos seniors afin d'établir un lien personnel et une cartographie des besoins et des risques.

# 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 2018, 272 logements ont bénéficié de ces interventions, réalisées en partie par la régie de Toul Habitat.

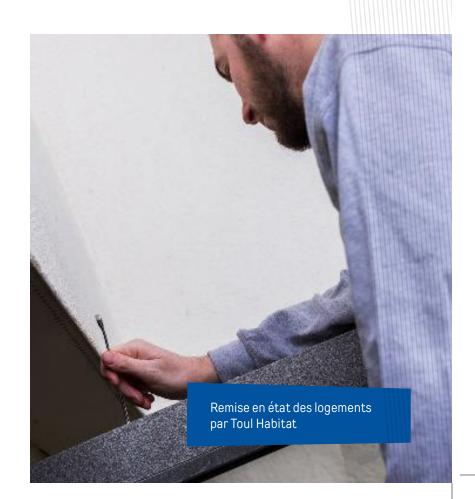
Le coût total de la remise en état des logements est de 697 870 €, soit environ 2 565 € par logement.

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'embellissement lourds.



# La maintenance quotidienne et le dépannage assurés par les services de Toul Habitat

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



# LES DONNÉES DE GESTION

## Les loyers

Aucune augmentation annuelle des loyers n'a été appliquée depuis 2015. C'est le cas en 2018. Le produit des loyers, d'un montant de 8 894 797 €, a diminué de près de 210 000 € par rapport à 2017. Cela s'explique par la mise en place de la Réduction de Loyer Solidarité (RLS), mesure de l'Etat destinée à compenser la diminution des APL. Le montant de cette RLS s'est élevé à près de 390 000 € pour l'année 2018 (sur 11 mois).



### Une vacance faible

Au 31 décembre 2018, la vacance brute totale est de 88 logements soit 4 % du nombre de logements.

A ce jour, 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 2,66%.



# Les impayés

Les impayés en 2018 stagnent par rapport à 2017 et représentent 10,57 % du montant des loyers et des charges quittancés, 8,10% concernent les locataires présents.

Le nombre de bénéficiaires de l'APL (57%) 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 535 ménages sont en impayés, représentant en moyenne un impayé mensuel de 383 000 €
- 50 locataires ont une dette supérieure à 2 000 € au 31 décembre, qui représente un impayé total de 175 000 € (43% des impayés mensuels)
- 130 plans d'apurement en cours

### Pré-contention / Contentieux

- 26 mises en jeu de la garantie Locapass pour un montant de 27 304 €.
- -13 dossiers FSL pour un montant de 15 714 €
- 12 980 € d'effacement de dettes (procédures de rétablissement personnel)
- 41 procédures contentieuses engagées
- 4 expulsions ont été effectuées avec l'intervention de la force publique
- 9 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

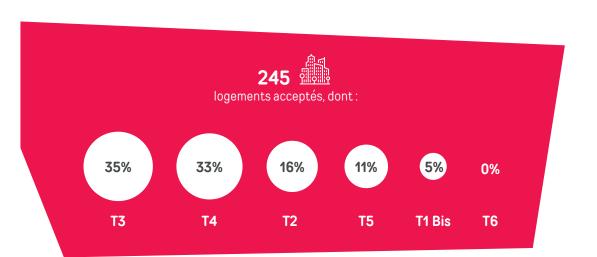
472



demandes de logements enregistrées ou renouvelées par Toul Habitat



logements proposés (un même logement pouvant être proposé plusieurs fois)



# Les départs

Le nombre de congés est de 258, en 2018, en stagnation par rapport à 2017.

Taux moyen de rotation 15,5%.



Amélioration continue de la réactivité entre le dépôt de la demande et l'attribution du logement

Délais d'attribution:

**76,8%** en moins de 3 mois

**15,8%** entre 3 et 6 mois

**3,9%** entre 6 et 12 mois

3,5% en plus d'un an

# LE RAPPORT FINANCIER

La stratégie patrimoniale de l'Office, axée sur les réhabilitations thermiques, s'est poursuivie en 2018 ainsi que l'entretien courant de son parc, malgré un contexte législatif aux conséquences particulièrement drastique envers les OPH (RLS et Loi Elan).

# Le compte de résultat 2018

k€)
1059
2 967
1698
1698
49
566
164
3 719

Produits (	en k€)	
Vente d'immeubles	191	
Récupération des charges locatives	2046	
Loyers	8894	
Produits des activités annexes	86	
Autres produits de gestion courante	25	
Produits financiers	76	
Produits exceptionnels	1243	
Reprises sur amortissements et provisions	151	

### Résultat 2018

791 775,90 €

Le résultat de l'exercice comptable 2018 s'élève à 791 775,90 €. Nous pouvons rappeler que l'Office n'ayant pas d'actionnariat réinvestit l'ensemble de ce résultat au profit de son patrimoine et de ses locataires.

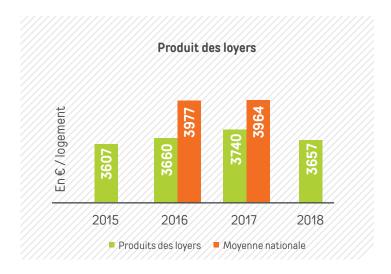


- Une vacance basse (2,66% vacance nette)
- Une stratégie de remise en état des logements qui se poursuit (travaux de plomberie en régie), afin de proposer des logements de qualité à la location.

# Quelques indicateurs pour aller plus loin

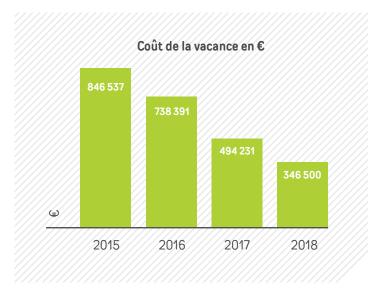
### Le produit des loyers

Les produits des loyers, principale recette de Toul Habitat, sont en constante évolution sur la période 2014-2018 mais restent en-dessous de la moyenne nationale (3 977€/logement). Pour 2018, l'impact de la réduction de loyer de solidarité est intégrée (390K€) et explique le tassement des produits.



#### La vacance

La perte financière due à la vacance, a évolué à la baisse depuis 2015. En 2018, elle représente 346 500 € en perte de loyers et de charges.



## Le bilan et les investissements



<b>Actif</b> (en k€)		
Immobilisations incorporelles	22	
Immobilisations corporelles	55 992	
Immeubles reçus en affectation	411	
Immobilisations en cours	6678	
Immobilisations financières	5	
Créances d'exploitation et diverses	1338	
Disponibilités	7475	
Charges à répartir sur plusieurs exercices	24	

Passif (en k€)		
13889		
1770		
792		
6843		
238		
46 571		
377		
13		
1395		
	1770 792 6843 238 46 571 377	

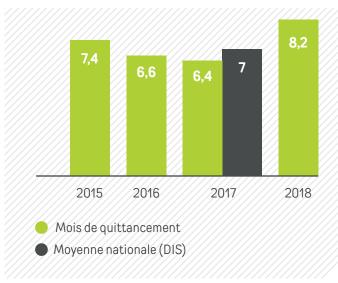
#### Les investissements

Les investissements sont en augmentation par rapport à 2017, dus en particulier aux travaux de construction de 12 logements à Pagney-Derrière-Barine et de réhabilitation de 314 logements en Ville Haute.



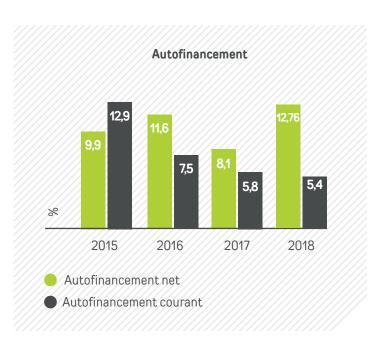
#### La trésorerie

Ce ratio exprime, en nombre de mois de quittancement, la capacité de Toul Habitat à assurer le paiement de ses dépenses. La moyenne de cet indicateur sur l'ensemble des offices représente 7 mois de quittancement en 2017. En 2018, Toul Habitat se situe au-dessus de cette moyenne, disposant de 8,2 mois de quittancement pour faire face à ses dépenses.



#### L'autofinancement

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 2018, il s'élève à 1156 000 €, et représente 12,76% des loyers. Il est en hausse par rapport à 2017.



# **PERSPECTIVES 2019**

La loi ELAN, promulguée en novembre 2018, donne obligation aux bailleurs sociaux de moins de 12000 logements de se regrouper avant le 1er janvier 2021. L'année 2019 verra la création de la Société de Coordination « Habitat Lorrain » qui réunira Toul Habitat, OMH du Grand Nancy, l'OPH d'Epinal, Le Toit Vosgien et l'OPH de Lunéville à Baccarat représentant un ensemble de près de 20 000 logements.

Ce regroupement de type horizontal permettra la préservation de l'entité et sa gouvernance, son implantation locale et territoriale, la proximité et les services rendus aux locataires, et surtout une vision partagée du logement social.

Le nouveau siège social en cours de construction permettra quant à lui de réunir les équipes pour plus d'efficacité. Plus proche de l'essentiel de notre patrimoine, il accueillera le guichet unique des demandeurs de logements du Toulois.

Le déménagement des bureaux et de la régie est prévu en fin d'année avec son cortège de réorganisation, d'archivage, de modification des habitudes de travail, de l'accueil des locataires, de l'encaissement, ... Un moment rare et fondateur dans la vie d'une société.

Le matériel informatique, devenu inadapté, sera à cette

occasion entièrement renouvelé.

Le passage de la comptabilité publique à la comptabilité commerciale en janvier 2020, rendu obligatoire par la Loi Elan, permettra la modernisation des pratiques. Enfin, le travail mené collectivement autour de la qualité de service devrait aboutir à la certification Quali'Hlm. Sur le plan des projets, après l'achèvement prévu au premier trimestre de la réhabilitation du quartier de la Croix-de-Metz, et le déploiement de la vidéosurveillance, la loupe sera mise sur le patrimoine le plus ancien du centre-ville du Toul. Les immeubles de la rue de la Petite Boucherie rénovés, le feu vert sera donné pour les travaux de réhabilitation de l'ensemble Michatel et rue du Murot, ainsi que de la résidence du Port. Les études pour la réhabilitation de la résidence du Parc (anciennement dite de la Glacière) seront menées pour des travaux prévus en 2020.

Les autres communes de la CC2T ne seront pas oubliées avec le lancement de travaux de 9 logements séniors à Dommartin-les-Toul, 4 logements séniors à Francheville, 10 logements à Trondes.

Les travaux de la résidence Crosmarie terminés, les travaux débuteront à la résidence Douzain.



