

Toul **Habitat**

2025

RAPPORT D'ACTIVITÉ





SOMMAIRE

06

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

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

15

LA QUALITÉ DE SERVICE

17

TOUL HABITAT AU SERVICE DE SES LOCATAIRES

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

20

NOTRE PATRIMOINE

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

25

LES DONNÉES DE GESTION

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

27

LE RAPPORT FINANCIER

- 27 Le compte de résultat 2025
- 28 Le bilan
- 29 Quelques indicateurs pour aller plus loin



2025

ÉDITO

2025 : Entre engagement social
et transformation durable

Chers partenaires, administrateurs et collaborateurs,

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des transformations engagées depuis plusieurs années à Toul Habitat, avec une ambition constante : offrir à chacun un logement digne, durable et adapté aux réalités d'aujourd'hui et de demain.

Dans un contexte marqué par de fortes tensions sur le secteur du logement social — contraintes financières, exigences environnementales accrues, attentes légitimes des locataires — notre Office a su maintenir son cap. Ce rapport illustre la solidité de notre modèle, la mobilisation de nos équipes et la capacité de Toul Habitat à conjuguer exigence de gestion et engagement social.

Cette année a été particulièrement structurante. Elle témoigne de notre volonté de renforcer la qualité de service, en nous appuyant sur l'écoute des locataires, notamment à travers l'enquête de satisfaction, qui confirme l'attachement de ceux-ci à leur logement tout en nous guidant vers des axes d'amélioration concrets. Elle reflète également notre engagement en faveur du bien-vivre ensemble, avec des actions de proximité qui contribuent à renforcer le lien social et la qualité du quotidien.

Sur le plan patrimonial, 2025 marque une étape importante avec l'aboutissement de projets emblématiques, comme la réhabilitation de la Résidence du Parc. Ce type d'opération illustre pleinement notre ambition : préserver et valoriser notre patrimoine, tout en l'adaptant aux enjeux énergétiques, au vieillissement de la population et aux nouveaux usages.

L'année a également confirmé notre détermination à contribuer à la transition écologique. À travers nos actions concrètes, mais aussi notre implication au sein d'Habitat Lorrain, nous affirmons notre volonté d'inscrire durablement notre action dans une logique de responsabilité environnementale et d'innovation.

Enfin, au-delà des projets et des chiffres, ce rapport met en lumière l'essentiel : la mobilisation forte des femmes et des hommes de Toul Habitat, leur professionnalisme, leur sens du service public et leur capacité d'adaptation sont les véritables moteurs de notre réussite collective.

Dans un environnement en constante évolution, Toul Habitat poursuivra sa transformation avec la même exigence et la même détermination, au service de ses locataires et de son territoire.

Bonne lecture à toutes et à tous.



**Alde
HARMAND**
Président



**Mounia
OUAFELLA PATIER**
Directrice générale



Les temps forts 2025

Janvier - Mars

- Résultats de l'**enquête triennale de satisfaction** : niveau de satisfaction élevé, supérieur à la moyenne régionale, avec des axes d'amélioration identifiés (propreté, tranquillité, voisinage).
- Engagement renforcé en faveur de l'**accessibilité des logements** : travaux d'adaptation (douches PMR, rampes, équipements) et amélioration du confort pour les seniors.
- Lancement d'une **campagne de sensibilisation au bien-vivre ensemble**, basée sur des situations du quotidien des locataires.

Avril - Juin

- Organisation d'**actions de proximité et citoyennes** :
 - > Nettoyages de quartier et répar'cafés
 - > Mobilisation des habitants autour de la qualité du cadre de vie



- **Journée portes ouvertes** le 13 juin 2025 : événement fédérateur autour de la convivialité, de la sensibilisation environnementale et des échanges avec les habitants.

Juillet - Août

- **Mobilisation des jeunes sur des chantiers solidaires** (embellissement des résidences, plantations, actions environnementales).
- **Signature du Pacte Réemploi le 28 août 2025** : engagement structurant pour le réemploi des matériaux et la réduction de l'empreinte carbone des opérations.

Septembre - Octobre

- Déploiement de **travaux d'amélioration du confort et des charges** :
 - > Modernisation des systèmes d'eau chaude sur le secteur solaire
 - > Sécurisation des réseaux et meilleure maîtrise des consommations
- Organisation des **Cafés propreté** (les Mercredis 1^{er} octobre 2025, Vendredi 3 octobre 2025 et Vendredi 10 octobre 2025) : dialogue renforcé avec les habitants sur les enjeux du cadre de vie et du respect des espaces communs.

- **Commercialisation de terrains à bâtir** autour du siège : diversification de l'offre et contribution au développement du territoire.
- **Inauguration de la Résidence du Parc** :

- > Réhabilitation emblématique (4,4 M€)
- > Amélioration énergétique, adaptation au vieillissement, valorisation du patrimoine existant
- > Projet structurant illustrant la stratégie de Toul Habitat

Novembre

- **'Challenge Energic'** : un mois de défis RSE qui a mobilisé l'ensemble des collaborateurs d'Habitat Lorrain. Une belle aventure ludique et écoresponsable !



Plantation d'arbres dans le cadre de l'opération argent de poche



Terrains à bâtir

Les chiffres clés

2 167

logements

253

**logements
en foyers**



183

**logements reloués
dans l'année**

71

**logements
vacants**

291

**logements
réhabilités**



511 169,97 €

de Réduction de loyer Solidarité

10 428 952,41 €

produits locatifs

+1 184 768,90 €

résultat net

181

**logements
remis en état**

308

**garages
et parkings**



57

douches PMR

47

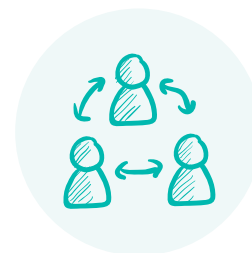
Collaborateurs



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**

Alde HARMAND

Président de Toul Habitat

Chantal DICANDIA

*Vice-Présidente
de Toul Habitat*

Myriam BONJEAN

Isabelle GUILLAUME

Lucette LALEVEE

André TOUSSAINT

2

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

Cécile DENIS

Maire de Blénod-lès-Toul

Alain GRIS

Maire de Bulligny

5

**représentants
choisis en qualité
de personnalités
qualifiées**

Thierry BELLIVIER

Monique DEJAY

Michel LAMAZE

Sylvie LECLER

Michèle PILOT

3

**administrateurs
désignés par les
institutions**

Nathalie GUILLEMIN

*membre désigné
par Action Logement*

Didier LAUNOY

membre désigné par la CAF

Christine LIGNIER

membre désigné par l'UDAF

1

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

Alexandre DUCRET

association AGAFAB

4

représentants des locataires

Jean-Jacques KIRSCH

(CGL 57)

Samira SAHEL

(CGL 57)

Nouzha R'GUI

(CGL 57)

Carole BOCKHORN

(CGL 57)

2

**représentants
des organisations syndicales**

Patrick BRETEUX

(CGT)

Stéphane PETITDEMANGE

(CFDT)

1

**représentant du personnel
(voix consultative)**

Éric LAROCHE

*comité social et économique
de Toul Habitat*

Le Conseil d'Administration s'est réuni 4 fois en 2025. Les dossiers suivants lui ont été soumis

Avril 2025

- Compte rendu des bureaux
- Lancement de l'opération ECS secteur solaire à TOUL
- Compte de résultat 2024
- Affectation du résultat
- Rapport des Commissaires aux comptes
- Habitat Lorrain - Conventions règlementées pour 2025 (habitat lorrain)
- Habitat Lorrain - Convention de groupement de commande pour le marché de téléphone mobiles
- Informations Habitat Lorrain - Rapport d'activité 2024
- Bilan carbone de TOUL HABITAT
- Résiliation du bail TRONDES - Protocole d'accord transactionnel

Juin 2025

- Installation d'un nouvel administrateur
- Compte rendu de l'activité du dernier bureau
- Compte rendu annuel des CAL 2024
- Politique de vente - Bilan 2024

- Rapport d'activité 2024
- Bilan 2024 des objectifs de la directrice générale
- Suivi d'exécution budgétaire 2025
- Budget modificatif 2025
- Note d'information Habitat Lorrain

Octobre 2025

- Compte rendu de l'activité du bureau
- Débat d'Orientatation Budgétaire 2026
- Augmentation des loyers 2026

Décembre 2025

- Budget 2026
- Plan pluriannuel de Gros Entretien
- Admissions en non-valeurs
- Objectifs de la Directrice Générale 2025

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 3 fois en 2025** ; lui ont notamment été soumis les dossiers suivants :

- Procédure de résiliations de baux
- Dénonciation du Bail Emphytéotique TRONDES
- Autorisation d'achat immobilier à Toul rue du St Michel
- Actualisation du plan de financement et autorisation de prêts Action Logement pour le 7-9 rue des Etuves à Toul
- Autorisation d'ester en justice pour le recours TA contre Action Logement concernant la demande d'indemnité
- Autorisation de lancer l'opération de démolition-reconstruction 72 rue Bel pré à BRULEY
- Vente des parcelles autour du siège - fixation du prix de vente à **140,00 € TTC**
- Reprise de l'opération de réhabilitation des **11** logements de Trondes



Le bureau est composé de 7 membres

Alde HARMAND
en qualité de Président

Chantal DICANDIA
Vice-Présidente

Thierry BELLIVIER

Myriam BONJEAN

Lucette LALEVEE

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 2025, la Commission d'appel d'offres s'est réunie **une fois** afin de statuer sur :

- La conclusion d'un avenant n°3 au profit du groupement d'entreprises constitué du cabinet d'architecture Rabolini-Schlegel et associés et du bureau d'études Setecba, titulaire du marché de maîtrise d'oeuvre pour la réhabilitation de la résidence du Parc.

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, délibéré sur :

- L'attribution du marché de remplacement des chaudières individuelles gaz de 157 logements ;
- L'attribution du marché de réfection de la production d'eau chaude sanitaire et de remplacement des colonnes d'eau froide de 345 logements.

Membres titulaires du bureau

Thierry BELLIVIER

Lucette LALEVEE

Michel LAMAZE

Membres suppléants

Monique DEJAY

Alexandre DUCRET

Didier LAUNOY

La société de coordination Habitat Lorrain



Habitat Lorrain : une coopération au service de la performance et de la stratégie de Toul Habitat

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

L'année 2025 confirme le rôle structurant d'Habitat Lorrain dans le développement et la consolidation des coopérations entre les cinq bailleurs membres, dont Toul Habitat. **Dans un contexte d'exigences croissantes pesant sur le secteur du logement social, la société de coordination constitue un levier essentiel pour renforcer la capacité d'action des organismes, mutualiser les compétences et sécuriser les équilibres économiques.**

Sur le plan de l'organisation, **le fonctionnement de la gouvernance – articulé entre le Directoire et le Conseil de Surveillance – est désormais pleinement opérationnel.** Il permet d'assurer un pilotage partagé des orientations stratégiques tout en garantissant l'autonomie de chaque bailleur. Pour Toul Habitat, cette organisation offre un cadre structurant pour porter des projets communs tout en inscrivant son action dans une dynamique territoriale plus large.

L'année 2025 est également marquée par la montée en puissance concrète des mutualisations.

Les groupes de travail thématiques (patrimoine, achats, ressources humaines, systèmes d'information, RSE, finances, communication, qualité) jouent un rôle central. Ils permettent de croiser les expertises, de partager les retours d'expérience et de produire des outils et méthodes communs directement opérationnels pour les équipes de Toul Habitat. Cette dynamique renforce la transversalité et contribue à améliorer l'efficacité des organisations.



Plusieurs avancées structurantes ont été consolidées au cours de l'année. **Le système d'information mutualisé, désormais en fonctionnement, constitue un levier majeur de modernisation et d'harmonisation des pratiques**, notamment en matière de gestion locative et de pilotage. Par ailleurs, la politique d'achat commune a franchi une nouvelle étape avec le développement de marchés mutualisés et la structuration progressive d'une fonction achat plus stratégique, permettant à Toul Habitat de bénéficier d'économies d'échelle et d'un accompagnement renforcé.

Sur le plan stratégique, l'année 2025 a permis de formaliser des documents structurants à l'échelle du groupement, notamment une politique technique et une **politique d'achat validées par les instances**. Parallèlement, une réflexion plus globale a été engagée sur le projet de groupe, avec pour objectif de définir à moyen terme une vision partagée de développement et de renforcer les mutualisations, y compris sur des activités nouvelles.

L'engagement en faveur de la **transition écologique constitue un axe central de l'action** d'Habitat Lorrain. Les travaux engagés autour de la décarbonation des patrimoines et des pratiques – bilans carbone, élaboration de plans stratégiques de patrimoine décarbonés, expérimentations techniques – contribuent directement aux orientations portées par Toul Habitat en matière de rénovation énergétique et de qualité du cadre de vie. **La signature du Pacte Réemploi en août 2025 et les démarches en faveur des matériaux biosourcés** traduisent cette volonté d'inscrire durablement l'action du groupement dans une logique d'économie circulaire.

Enfin, l'année 2025 a été marquée par un **contrôle de l'Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS)**. Les observations qui en découleront viendront nourrir les travaux engagés et contribuer à accompagner Habitat Lorrain vers une nouvelle phase de maturité.

Dans ce cadre, Habitat Lorrain apparaît pleinement comme un outil au service de la stratégie de Toul Habitat, permettant de concilier performance, innovation, solidarité entre bailleurs et réponse aux enjeux majeurs du secteur.

L'organigramme des services

au 1^{er} mai 2026



Les ressources humaines

Indicateurs clés

47



collaborateurs
au 31/12/2025 dont 7
au service de la proximité

L'âge moyen d'un salarié
est de

46 ans



19% des salariés, ont 55 ans ou plus



1

embauche en CDI

dont

1

création de poste

et

1

départ en retraite

75,5%

sous contrat privé

L'Office emploie

43%



de femmes

57%

d'hommes

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 2025 a été de **20 525 €** soit **1,89 %** de la masse salariale (hors coût salarial). Les formations de l'année ont représenté **602** heures de stages et ont concerné **37** personnes, pour **22** actions de formation. Les actions significatives de l'année ont été les suivantes :

- Patrimoine : Atelier CSRD, Les fondamentaux de droit, de l'urbanisme et de l'aménagement
- Gestion locative : Actualités juridiques des processus d'attribution du logement social / Actualités juridiques des processus liés à la gestion locative

- Comptabilité, finances : Investissement et clôture des comptes / Comprendre et réduire la taxe foncière / Contrôle et optimisation des charges locatives
- Prévention des risques : Electricité, habilitations ou recyclages / Sauveteurs secouristes du travail
- Proximité : Comprendre, appréhender, gérer la relation habitants dans un nouveau contexte sociétal / Garde particulier
- Développement personnel : Gérer l'agressivité et ses émotions à chaud / Efficacité relationnelle et managériale
- RSE : Formation transition écologique

La répartition des services

28% Fonctions supports

21% Gestion locative

19% Entretien du patrimoine et maîtrise d'ouvrage

17% Régie

15% Proximité

Comité social et économique

L'Office, en 2025, a versé une **subvention de 27 000 €** 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 réaffirme son engagement en faveur de l'insertion professionnelle avec l'objectif de favoriser l'accès à l'emploi et à la formation des publics les plus fragiles. Ce dispositif, notamment ouvert aux locataires de l'Office répondant aux critères d'éligibilité, permet aux bénéficiaires d'acquérir une première expérience professionnelle, de découvrir de nouveaux secteurs d'activité ou d'amorcer un retour vers 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.

Métiers représentés



En 2025, **821 heures d'insertion ont été réalisées**, ce chiffre est en net recul par rapport aux années précédentes. Cette baisse s'explique, d'une part, par l'absence de mise en chantier de travaux d'envergure susceptibles de générer un volume important heures d'insertion et par l'achèvement de plusieurs opérations structurantes.

Les heures réalisées en 2025 s'inscrivent ainsi principalement dans le cadre de marchés pluriannuels, que sont les travaux de remise en état des logements (peinture), le nettoyage des parties communes, ainsi que le nettoyage des logements avant leur remise en location.

D'autre part, cette diminution s'explique également par la conclusion, pour la première fois, d'un marché réservé aux opérateurs économiques qui satisfont aux conditions des articles L2113-12 et L2113-13 du Code de la commande publique, reflétant l'engagement de Toul Habitat de renforcer la dimension inclusive de sa politique d'achat public.

Ce marché a pour objet le nettoyage et le vidage de logements encombrés et/ou encrassés avant leur remise en location. Il a été attribué à l'entreprise d'insertion VALO'propreté. Dans la mesure où il intègre directement une dimension d'insertion dans son objet même, cela contribue mécaniquement à une moindre mobilisation d'heures d'insertion dans les autres marchés de nettoyage.

L'analyse des données 2025 met en évidence plusieurs tendances significatives parmi les bénéficiaires des clauses d'insertion. Tout d'abord, la majorité d'entre eux ne disposaient pas de formation initiale qualifiante, ce qui confirme leur exposition à des difficultés structurelles d'accès à l'emploi et justifie pleinement l'accompagnement proposé dans ce cadre.

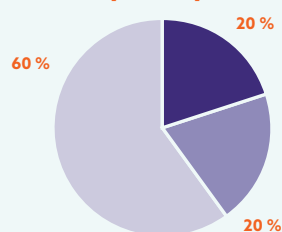
Par ailleurs, la répartition par âge fait apparaître un recul de la part des jeunes de moins de 26 ans au profit d'une augmentation de la tranche des quadragénaires, traduisant une évolution des publics orientés vers le dispositif, davantage centrée sur des profils en reconversion ou confrontés à des ruptures de parcours professionnels.

Sur le plan de la répartition par genre, les hommes demeurent largement majoritaires dans les heures réalisées, les femmes ne représentant que **20 %** du volume total.

Dans ce contexte, la mise en œuvre des clauses d'insertion a permis à cinq personnes de bénéficier d'un parcours professionnel encadré, contribuant au développement de leurs compétences et à la consolidation de leur expérience, dans une perspective d'insertion durable sur le marché du travail.

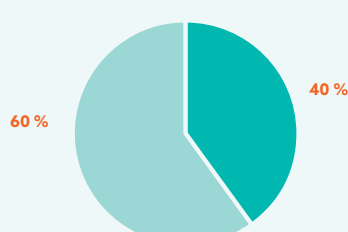


Niveau de formation des participants



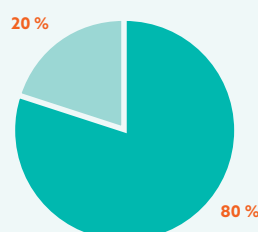
■ CAP/BEP ■ Bac ■ Aucun diplôme

Âge des participants



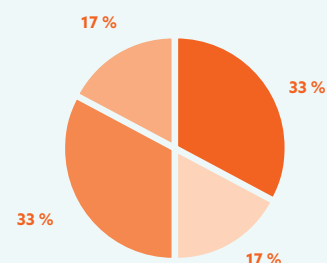
■ Jeune de -26 ans ■ 26 à 40 ans ■ 41 à 50 ans

Une majorité d'hommes



■ Hommes ■ Femmes

Types de contrats conclus



■ CDD ■ Contrat d'apprentissage
■ CTT ■ CDI

Une démarche qualité inscrite dans la durée

En 2025, Toul Habitat a poursuivi et consolidé sa démarche d'amélioration continue de la qualité de service, inscrite dans le cadre du 3^e cycle de labellisation Quali'Hlm. Cette dynamique s'appuie à la fois sur les enseignements du diagnostic Habitat Qualité de Service (HQS), sur les retours des locataires et sur une mobilisation collective des équipes autour d'objectifs partagés.

Les travaux engagés s'inscrivent dans une logique de perfectibilité, conformément aux attendus du label Quali'Hlm®, et visent à renforcer durablement la qualité du service rendu tout au long du parcours résidentiel du locataire.



Maintien du label Quali'Hlm et pilotage du 3^e cycle

En 2025, Toul Habitat a maintenu son label Quali'Hlm®, confirmant la reconnaissance externe de la qualité de ses pratiques et de son organisation. Ce maintien s'appuie sur les résultats satisfaisants de l'audit de vérification et sur le suivi régulier des plans d'actions d'amélioration (PAA).

L'année a également été marquée par la préparation et le dépôt des Plans d'Actions d'Amélioration du 3^e cycle, présenté au comité de labellisation du 12 mars 2026, traduisant la volonté de Toul Habitat de poursuivre une démarche structurée, exigeante et réaliste au regard de ses missions de bailleur social.

Écoute des locataires et mesure de la satisfaction

L'écoute client demeure un pilier central de la politique qualité. En 2025, Toul Habitat s'est appuyé sur plusieurs dispositifs complémentaires :

- l'exploitation des résultats de l'enquête de satisfaction triennale,
- la poursuite des enquêtes à chaud à l'issue des interventions techniques (régie, prestataires).

Ces dispositifs permettent d'objectiver les points forts et les axes de progrès.

Tableau de synthèse

LES THÉMATIQUES DE L'ENGAGEMENT PROFESSIONNEL	Points forts 👍	Situation satisfaisante 😊	Points d'alertes mineurs 😬	Points d'alertes majeurs 😞
Le fonctionnement des équipements				
Les ascenseurs	X			
Les équipements liés au logement		X		
Les équipements liés aux parties communes		X		
Le traitement des demandes				
Les demandes d'intervention techniques		X		
Les demandes liées à la mobilité				
Les demandes liées au vieillissement				
Les demandes administratives				
Le service aux accédants	Non étudié			
Communication auprès des accédants		X		
Accompagnement des accédants		X		
Service après-vente		X		

Amélioration continue des fondamentaux métiers

Traitement des demandes techniques et réclamations

En 2025, Toul Habitat a poursuivi la structuration du traitement des demandes techniques (DIT) et des réclamations, avec :

- une procédure réclamations formalisée et diffusée,
- un suivi renforcé de la clôture des interventions,
- des enquêtes de satisfaction post-intervention intégrées au pilotage qualité.

Ces actions répondent directement aux constats et recommandations issus des audits HQS et de suivi.



Café propreté en pied d'immeuble

Propreté, tranquillité et qualité de vie

La propreté des parties communes et la tranquillité résidentielle sont restées des priorités fortes en 2025. Des actions ciblées ont été menées sur les sites sensibles :

- renforcement des contrôles des prestations de nettoyage,
- diagnostics en marchant,
- actions de médiation et de rappel du règlement intérieur,
- cafés propreté et temps d'échange en pied d'immeuble.

Ces actions s'inscrivent dans la continuité des engagements Quali'Hlm et des attentes exprimées par les locataires.

Mention spéciale « Accompagnement du vieillissement »

Toul Habitat a poursuivi en 2025 sa politique volontariste en faveur des locataires seniors, dans le cadre de la mention spéciale Quali'Hlm « Accompagnement du vieillissement ». Les actions menées visent à favoriser le maintien à domicile, prévenir les risques et améliorer l'adaptation des logements.

Des partenariats structurants, notamment avec Envie Autonomie, ont permis de renforcer l'accompagnement individualisé des locataires concernés et de développer des actions de sensibilisation et de prévention.



Remise d'un bouquet à notre doyenne Mme Paulette D., 102 ans, célébrée avec attention par son correspondant de secteur

Une dynamique collective et partenariale

En 2025, Toul Habitat s'est pleinement inscrit dans les travaux du groupe qualité interbailleurs Habitat Lorrain, contribuant aux réflexions sur :

- la définition d'indicateurs qualité communs,
- la réalisation d'audits croisés,
- l'harmonisation des pratiques en matière de réclamations et d'écoute client.

Cette dynamique collective renforce la cohérence des démarches qualité à l'échelle du territoire et favorise le partage de bonnes pratiques.

Perspectives

Les enseignements de l'année 2025 et les apports du diagnostic HQS conduisent Toul Habitat à poursuivre en 2026 :

- le pilotage fin des indicateurs qualité,
- la consolidation des fondamentaux métiers,
- une approche pragmatique et partagée de la qualité de service,
- une attention constante portée à l'équilibre entre exigences du label et réalité des missions de bailleur social.

Cette ambition traduit la volonté de Toul Habitat de faire de la qualité de service un levier durable de confiance, de performance et de bien-vivre ensemble.

Toul Habitat est présent au cœur de son patrimoine et des quartiers prioritaires en lien direct avec les habitants.



*L'accueil au cœur de notre engagement :
un premier contact attentif et essentiel*

Une présence quotidienne aux côtés de ses locataires

Toul Habitat a fait le choix stratégique de maintenir en 2025 un sureffectif de personnel de proximité sur le périmètre QPV, afin d'assurer :

- une présence quotidienne renforcée
- une meilleure réactivité face aux dysfonctionnements
- un lien direct et permanent avec les habitants

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
- **1** responsable de la proximité
- **6** correspondants de secteur
- **1** agent chargé des troubles de voisinage
- **1** régie composée de **7** agents

A. Organisation des moyens humains

Toul Habitat mobilise des moyens humains spécifiques sur le périmètre du QPV, à savoir :

2,5 équivalents temps plein de correspondants de secteur (CS) ;

Un responsable de proximité dédié à hauteur de 50 % sur le territoire.

Ces agents constituent un maillon essentiel de la gestion de proximité et du lien social, en assurant une présence renforcée et régulière au plus près des habitants.

B. Missions des correspondants de secteur

Les correspondants de secteur exercent des missions polyvalentes, articulées autour de plusieurs axes complémentaires.



Accompagnement des habitants

Dans une logique de service et de proximité, les correspondants de secteur assurent également un rôle d'accompagnement des résidents :

Information et orientation

- Affichage d'informations utiles dans les halls et parties communes
- Distribution des quittances de loyer
- Orientation des habitants vers les services compétents de Toul Habitat ou les partenaires

Aide au quotidien et veille sociale

- Interventions favorisant le bien-être des habitants
- Attention particulière portée aux publics les plus fragiles

Missions techniques

Ils veillent au bon fonctionnement quotidien des résidences et de leur environnement, notamment à travers :

Maintenance des espaces

- Suivi de l'hygiène et de la propreté des espaces extérieurs et des parties communes
- Signalement et coordination des interventions de maintenance technique

Petites réparations et entretien courant

- Réalisation de petites réparations relevant de l'entretien de proximité
- Contribution à la prévention de la dégradation du patrimoine

Sécurité et veille technique

- Repérage et signalement des dysfonctionnements, anomalies ou situations à risque
- Participation à la sécurisation des résidences par une présence régulière sur site



Au quotidien, nos équipes de proximité veillent au bon fonctionnement des équipements

Une participation active aux événements de quartier

La présence aux :

- Réunions du Conseil citoyen
- Repar' cafés
- Après-midis seniors
- Animations portées par la CC2T (compostage partagé, tri des déchets, écoresponsables, etc.)



Goûter partagé et remise des récompenses aux jeunes artistes ayant participé à notre concours dessin

Gestion de l'hygiène et de la sécurité des résidences

Les correspondants de secteur participent activement à la qualité résidentielle, notamment par :

- La **lutte contre les encombrements** dans les parties communes
- La sensibilisation des habitants au respect des espaces collectifs
- Le signalement des situations nuisant à la sécurité ou à la salubrité

C. Médiation et gestion des conflits

Afin de prévenir et gérer les situations de tension, **un agent de médiation**, en lien avec le responsable Proximité et la Direction, intervient spécifiquement sur :

- Les troubles de voisinage
- Les situations de conflit entre résidents

- La restauration d'un climat apaisé au sein des résidences

D. Animation et développement du lien social

Toul Habitat s'inscrit pleinement dans la dynamique de territoire et contribue au renforcement du lien social.



Actions de sensibilisation à la propreté et au cadre de vie

En lien étroit avec les habitants et les partenaires locaux.

E. Outils numériques de suivi

Les équipes de proximité s'appuient sur des outils numériques adaptés, notamment :

L'application **SOWELL**, utilisée pour :

- Le signalement et le suivi des incidents
- L'amélioration de la réactivité des services
- La traçabilité des interventions sur le territoire

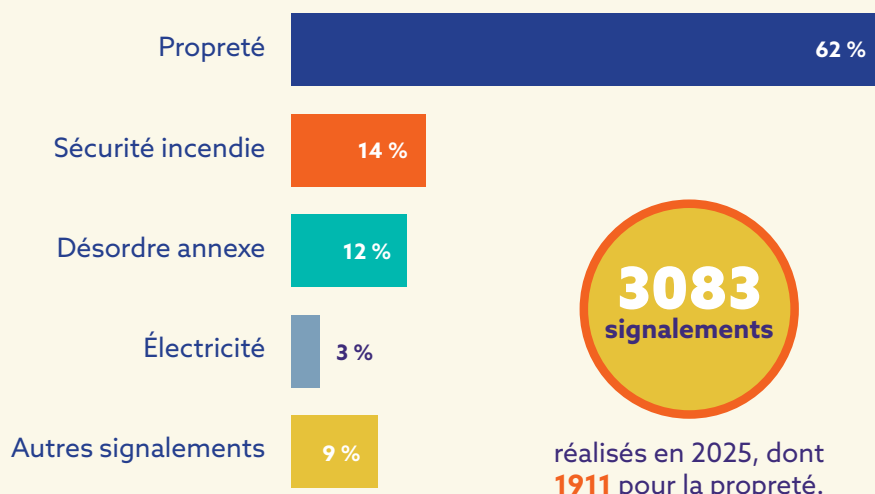
Le traitement des réclamations techniques

Au cours de l'année 2025, ce sont **2 524** réclamations techniques qui ont été enregistrées (2 427 en 2024).

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 principaux signalements en 2025





Les projets à venir



Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

**Coût estimatif total
de l'opération**
550 000 € 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 complète au cours de l'année 2026. L'attribution devrait intervenir en mai 2026 et le démarrage des travaux au 2^e trimestre 2026.

Rénovation des parties communes des résidences Bizet, Gounod et Debussy

Toul Habitat poursuit sa politique de rénovation des parties communes de ses résidences. Les résidences Bizet, Gounod et Debussy vont être concernée en 2026. Cette initiative vise à améliorer le confort et la sécurité des locataires tout en valorisant le patrimoine immobilier. Les travaux porteront sur plusieurs axes majeurs : la réfection complète des peintures dans les espaces communs, le remplacement des portes d'accès aux immeubles afin de renforcer la sécurité et l'esthétique, ainsi que le renouvellement de l'interphonie pour faciliter les échanges et garantir un accès contrôlé aux bâtiments.

Ce projet s'inscrit dans la volonté de Toul Habitat d'offrir un environnement agréable et moderne à ses résidents, tout en répondant aux besoins actuels en matière d'entretien et de sécurité.



Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

**Coût estimatif total
de l'opération**
180 000 € TTC



Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

Coût total de l'opération
270 000 € TTC

Remplacement de 183 chaudières

Pour améliorer le confort des logements et aider les locataires à réduire leur consommation d'énergie, Toul Habitat remplace ses chaudières individuelles gaz les plus anciennes par des chaudières à condensation, plus performantes et de dernière génération. Cet effort s'inscrit dans une politique d'investissement régulière, menée pour entretenir et moderniser le patrimoine, logement par logement.



Les chantiers en cours



Réhabilitation thermique de la résidence Halévy

La quasi-totalité des travaux de réhabilitation de la résidence Halévy est désormais achevée. Ont notamment été réalisés : la mise en place d'une ventilation naturelle assistée, le remplacement des colonnes d'eau froide, la rénovation de l'électricité, la visiophonie, le remplacement des portes palières et des menuiseries extérieures, la réfection des parties communes ainsi que de la toiture (avec renforcement de l'isolation).

Situation concernant les travaux de façades : Le chantier d'isolation thermique par l'extérieur de la résidence Halévy a révélé des malfaçons nécessitant des actions correctives. Une nouvelle consultation d'entreprises va être engagée afin de finaliser les travaux dans les meilleures conditions.



Programme

Maîtrise d'œuvre

Gandy Architecture

Bureau d'études

Singler Associés

Coût estimatif total de l'opération

900 000 € TTC



Restructuration du 7 & 9 rue des Étuves

Perspective projet

L'objectif de cette opération est de réaménager entièrement le bâtiment situé aux n° 7 et 9, tout en revalorisant les parties communes. Au 9, les deux T2 et le T3 existants (situés rue des Étuves) seront reconfigurés en deux T2 et un T4 en duplex. Au 7, le garage, ainsi qu'une partie du T3 existant, seront transformés en un T3 en duplex, entièrement indépendant des autres logements.

Les travaux prévoient une restructuration complète du bâti, comprenant l'isolation thermique des murs, des combles et des caves, le remplacement des menuiseries extérieures, ainsi que la suppression du gaz au profit de solutions décarbonées. L'opération inclut également la mise aux normes des installations électriques et la reprise des réseaux d'eau.

Le Cabinet d'architectes Re-nouveau ! a été retenu début 2025 pour assurer la maîtrise d'œuvre. La phase travaux est prévue pour fin 2026.



Programme

Maîtrise d'œuvre

Cabinet d'architectes
Re-nouveau !

Coût estimatif total de l'opération

530 000 € TTC



Réhabilitation thermique et technique de 15 pavillons situés Ville-Haute et de 17 pavillons situés secteur Saint-Èvre

Dans le cadre de sa démarche de lutte contre la précarité énergétique, Toul Habitat engage un programme de réhabilitation thermique portant sur **15** pavillons situés Ville Haute et **17** pavillons situés secteur Saint-Èvre.



Perspective projet

L'agence RABOLINI SCHLEGEL & ASSOCIES et le bureau d'études STECBA ont été retenus. La phase de diagnostic débutera au 1^{er} trimestre 2026, en vue d'un démarrage des travaux au début de l'année 2027. Le programme prévoit notamment : une isolation par l'extérieur, la réfection complète des toitures avec isolation, l'isolation des sous-faces des caves, le



Perspective projet

remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures, l'amélioration de la ventilation, ainsi que la mise aux normes des installations électriques et des différents réseaux d'eau.

Cette réhabilitation a également pour objectif de répondre aux besoins actuels en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, en cohérence avec la politique de maintien à domicile des seniors.

Des travaux d'embellissement pourront également être programmés, en fonction de l'état des pavillons, des possibilités techniques et des conditions d'occupation.



Programme

Maîtrise d'œuvre

Agence Rabolini
Schlegel & Associés

Coût estimatif total de l'opération

5 400 000 € TTC

Début des travaux

Début 2027



Réhabilitation électrique et de la ventilation de la résidence des Cordeliers

La résidence des Cordeliers fera l'objet d'une rénovation de ses installations de ventilation et d'électricité. La ventilation existante, de type autoréglable, sera remplacée par une ventilation hygroréglable de type B. Parallèlement, l'installation électrique en place depuis

1986 sera entièrement reprise afin d'être remise en conformité avec les normes en vigueur. Ces travaux amélioreront les performances du système de ventilation et permettront aux résidents de réduire leur consommation d'énergie.



Programme

Maîtrise d'œuvre

Service Patrimoine

Coût estimatif total de l'opération

310 000 € TTC

Début des travaux

2^e trimestre 2026

Travaux de remplacement des alimentations en eau froide et de pose de cumulus en remplacement des installations collectives solaires de 345 logements

Des travaux de remplacement des colonnes d'eau froide et de pose de cumulus individuels sont en cours dans **15** résidences. Cette opération vise à fiabiliser durablement les installations, à améliorer le confort des logements et à optimiser la performance des équipements, tout en contribuant à réduire le coût du réchauffage de l'eau. Démarré en septembre 2025, le chantier se poursuit selon le calendrier prévisionnel et doit s'achever fin avril 2026.



Programme

Maîtrise d'œuvre

Service Patrimoine

Coût estimatif total de l'opération

840 000 € TTC

Les chantiers terminés

Réhabilitation thermique de la résidence du Parc

Au terme de deux ans et demi de travaux, la réhabilitation de la résidence du Parc arrive à son terme. Cet immeuble de **48** logements a fait l'objet d'une rénovation complète : mise aux normes des installations électriques et des réseaux d'eau (distribution et évacuation), isolation par l'extérieur et des combles, remplacement des menuiseries extérieures, des portes palières et des radiateurs, ainsi que la substitution des anciennes chaudières par des chaudières à condensation. Le projet intègre également un volet accessibilité, avec l'installation d'un ascenseur dans l'entrée A et l'aménagement de **12** logements équipés de douches PMR, en cohérence avec la politique de maintien à domicile des seniors.



Aménagements PMR entrée A de la résidence du Parc



Programme

Maîtrise d'œuvre

Agence Rabolini
Schlegel & Associés

Bureau d'études

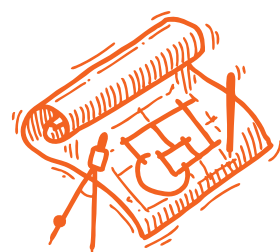
Setecba

Coût estimatif total de l'opération

4 483 000 € TTC

Livraison

Février 2026



Programme

Maîtrise d'œuvre

Service Patrimoine

Coût estimatif total de l'opération

245 000 € TTC

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 a procédé au remplacement de ses plus vieilles chaudières individuelles gaz par des chaudières à condensation de dernière génération. Cette politique se poursuivra encore au cours des années à venir.

Adaptation des sanitaires PMR

Toul Habitat accorde une attention particulière à l'amélioration de l'accessibilité pour ses locataires en situation de handicap ou à mobilité réduite. Dans ce cadre, la pose de douches PMR (Personne à Mobilité Réduite) fait partie intégrante de sa politique d'adaptation du parc immobilier. En adoptant cette politique proactive, Toul Habitat démontre son engagement à offrir des logements adaptés, confortables et sécurisés à tous ses résidents. L'intégration de douches PMR dans les logements représente ainsi un progrès notable vers l'inclusion et l'amélioration de la qualité de vie des personnes à mobilité réduite.



Programme

Maîtrise d'œuvre
Service Patrimoine

Coût pour l'année 2025
pour 57 douches réalisées

250 000 € TTC

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 2025, **181** 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 entrepris.

Le coût total (travaux en régie compris) de la remise en état des logements est de **593 353,56 €**.



Programme

2025

Coût pour l'année 2025
593 353,56 €





Revalorisation des loyers de 3,00%

Les loyers

Pour l'exercice 2025, le Conseil d'Administration a décidé d'appliquer une revalorisation des loyers de **3,00 %**.

Le produit des loyers atteint ainsi **10 428 952,41 €**, en progression par rapport à 2024, principalement grâce à cette revalorisation, et ce malgré la reconduction de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS).

Cette mesure, mise en place par l'État pour compenser la diminution des aides personnalisées au logement (APL), représente pour l'année 2025 un montant de **511 169,97 €**.

Une vacance faible

Au 31 décembre 2025, la vacance brute totale est de **71** logements soit **3,28 %** 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 **1,89 %**.

Vacance nette à 1,89 %



Les impayés

2 062 316,83 € d'impayés

En 2025, le montant des impayés locatifs a significativement progressé à la hausse en atteignant **10,66 %** du montant des loyers et des charges quittancés, et représente un montant de **2 062 316,83 €**.

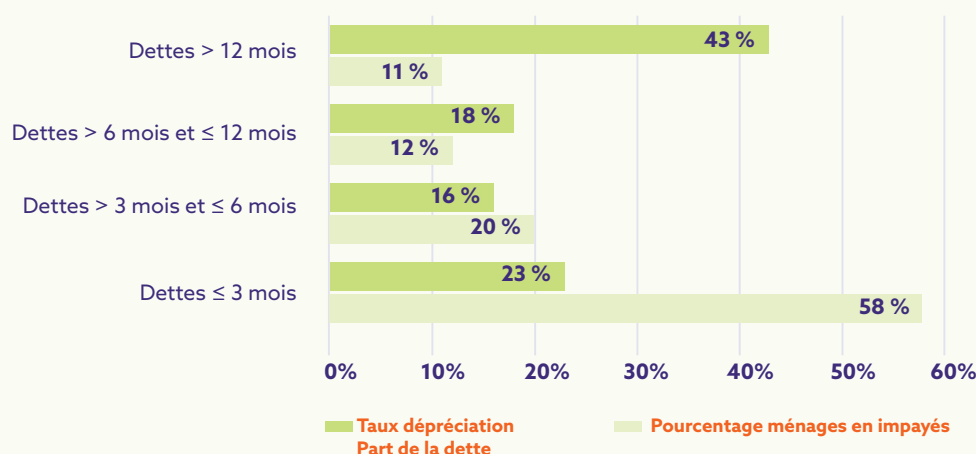
Au 31 décembre 2025, **1064** ménages étaient bénéficiaires de l'APL, soit **50,8 %** des locataires.

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.

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

- **562** ménages présents étaient en impayés au 31 décembre 2025, représentant en moyenne un impayé mensuel moyen de **633 161 €**.
- **100** locataires avaient une dette supérieure à **2 000 €** au 31 décembre. Ce qui représente un impayé total de **481 634,19 €**
- **221** plans d'apurement étaient en cours au 31 décembre, dont **199** plans conclus avec les locataires présents et **22** avec les locataires partis.

Impayés des locataires présents 2025



Pré contentieux / contentieux

- **383** courriers de relance, **204** mises en demeure et **67** derniers avis avant contentieux ont été adressés aux locataires présents
- **71** courriers de relance ont été adressés aux débiteurs partis
- **25** interventions du FSL, dont **17** secours, pour un montant total de **25 085 €**
- **10 916,73 €** d'effacement de dettes (soit 5 procédures de rétablissement personnel)
- **56** commandements de payer ont été délivrés à des locataires débiteurs
- **5** expulsions ont été réalisées avec l'intervention de la force publique
- **14** abandons de logement ont donné lieu à une reprise par le Commissaire de justice



L'attribution d'un logement



Le service Attributions de Toul Habitat accompagne les demandeurs tout au long de leur parcours afin de leur proposer un logement correspondant au mieux à leur situation et à leurs attentes.

Cet accompagnement repose sur :

- Un **entretien-conseil personnalisé** mené par un chargé de clientèle, permettant d'analyser la situation du demandeur, de préciser ses besoins et de lui présenter l'offre locative de Toul Habitat ;
- L'**examen mensuel des dossiers** par la Commission d'Attribution des Logements, seule compétente pour statuer sur les propositions de logement ;
- L'**information du demandeur dans un délai de trois jours ouvrés** suivant la décision de la commission ;
- La **constitution des dossiers d'Aide Personnalisée au Logement (APL)**, réalisée par les chargés de clientèle en lien étroit avec le locataire, afin de sécuriser son entrée dans le logement.

La demande de logement

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

Les départs

Le nombre de congés de logements est de **183** en 2025 (182 en 2024).

Le nombre de congés de garages ou parkings est de **34** en 2025 (43 en 2024).

LE RAPPORT FINANCIER

L'exercice 2025 évolue dans un contexte plus stable, avec une inflation modérée (0,9 %) et un début de reprise dans le bâtiment. La baisse du taux du Livret A à 1,7 % allège progressivement les charges financières des bailleurs sociaux, améliorant leur capacité d'autofinancement.

Cependant, le secteur reste fragilisé : demandes de logements toujours très élevées, faible mobilité résidentielle et exigences croissantes liées à la transition écologique. Malgré une réduction exceptionnelle de la RLS, à l'échelle nationale, à 1,1 Md€, cette mesure continue de peser sur les finances des organismes.

L'année est également marquée par une forte incertitude politique, retardant les arbitrages budgétaires et laissant en suspens l'avenir des dispositifs de soutien au logement social. Par ailleurs, la crise du financement des aides à la pierre s'aggrave, avec un FNAP largement sous-doté et l'arrêt du cofinancement par Action Logement, compromettant les opérations de construction et de réhabilitation.

Dans le Grand Est, la situation est encore plus tendue : l'enveloppe FEDER 2021-2027 dédiée au logement social est entièrement consommée, sans perspective de réabondement, limitant fortement les capacités de financement, notamment pour les projets de transition énergétique.

Dans ce contexte, les équilibres financiers des organismes HLM sont mis à rude épreuve. Si le secteur a su démontrer, ces dernières années, une forte capacité de résilience, les marges de manœuvre financières s'ameublissent désormais face à l'ampleur des enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

Même si Toul Habitat présente un résultat bénéficiaire en 2025, il demeure indispensable de maintenir un pilotage rigoureux, d'optimiser la gestion patrimoniale et de renforcer les stratégies d'adaptation afin de préserver la solidité financière à moyen et long terme.

Charges (en k€)

8	Variation des stocks des approvisionnements
75	Achats de matières premières et autres approvisionnements
3 219	Autres achats et charges externes
2 050	Impôts taxes et versements assimilés
2 271	Charges de personnel
172	Autres charges de gestion courante
988	Charges financières
286	Charges exceptionnelles
4 629	Dotation aux amortissements et provisions

Produits (en k€)

0	Vente d'immeubles
1 850	Récupération des charges locatives
10 429	Loyers
150	Produits des activités annexes
23	Subventions d'exploitation
110	Autres produits de gestion courante
320	Produits financiers
1 596	Produits exceptionnels
367	Reprises sur amortissements et provisions
38	Transferts de charges



Le compte de Résultat 2025

1 184 768,90 €

Après un résultat comptable déficitaire de 322 620,01 € enregistré en 2024, l'exercice 2025 se clôture par un **résultat bénéficiaire de 1 184 768,90 €**

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.

Les points à retenir

La vacance se maintient à un niveau faible en pourcentage, la perte financière en valeur reste stable, après la forte diminution enregistrée les années précédentes.

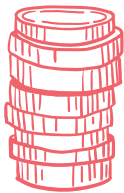
Une RLS en baisse

Des impayés en hausse sur l'exercice 2025

Un important dégrèvement sur TFPB obtenu

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

Le bilan 2025



Actifs (en k€)

5

Immobilisations incorporelles

326

Stocks

51 577

Immobilisations corporelles

3 101

Créances

5 490

Immobilisations en cours

9 309

Trésorerie

1 019

Immobilisations financières

40

Compte de régularisation

Passif (en k€)

30 409

Fonds propres

1 316

Dettes d'exploitation et diverses

767

Provisions pour risques et charges

13

Compte de régularisation

38 362

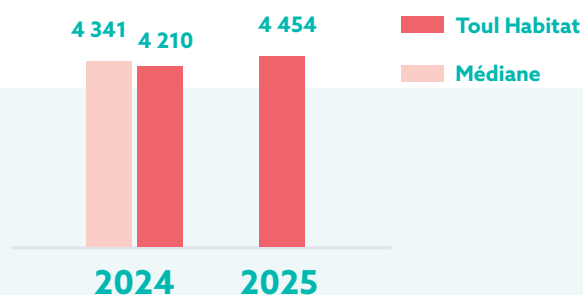
Emprunts et dettes assimilées

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 2025. Cette évolution s'explique par l'augmentation des loyers de **3,00 %** appliquée au 1^{er} janvier, ainsi que par une diminution significative de la RLS. La progression des loyers, la stabilisation de la perte financière due à la vacance, la baisse de la RLS, conjuguée à la vente de **31** logements au cours des trois derniers exercices, contribue mécaniquement à l'augmentation du ratio « produit des loyers par logement » exprimé en euros.

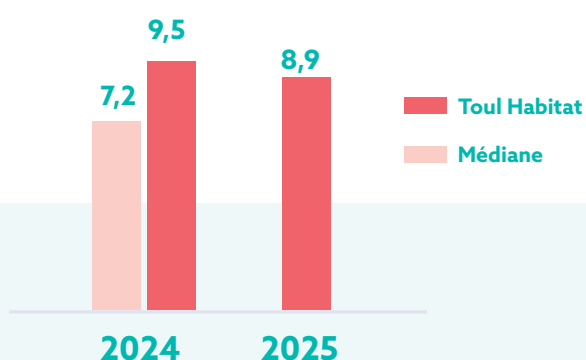
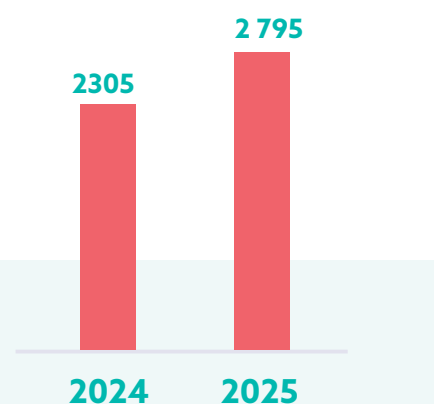


Coût de la vacance en €

La perte financière liée à la vacance reste globalement stable en 2025. Elle s'élève à **386 562,62 €** en manque à gagner sur les loyers et charges. Il est important de rappeler que grâce à l'optimisation de la chaîne de remise en état des logements engagée en 2023 et 2024, cette perte avait déjà été réduite de **136 000 €**, témoignant de l'efficacité des actions menées sur la vacance commerciale.

Investissements annuels en k€

Les dépenses d'investissement connaissent une légère progression en 2025, tout en demeurant relativement limitées. Elles concernent principalement des interventions ciblées sur la Résidence Halévy et la Résidence du Parc, ainsi que la poursuite des travaux d'adaptation des salles d'eau pour les personnes à mobilité réduite. L'année 2025 a également été marquée par le remplacement du système collectif de réchauffage solaire de l'eau par des chauffe-eaux électriques individuels, afin d'améliorer la performance et la fiabilité des équipements. Bien que d'un montant global modéré, ces opérations contribuent à la modernisation progressive du patrimoine et à l'amélioration des conditions de vie des locataires.



Trésorerie en nombre de mois de quittance

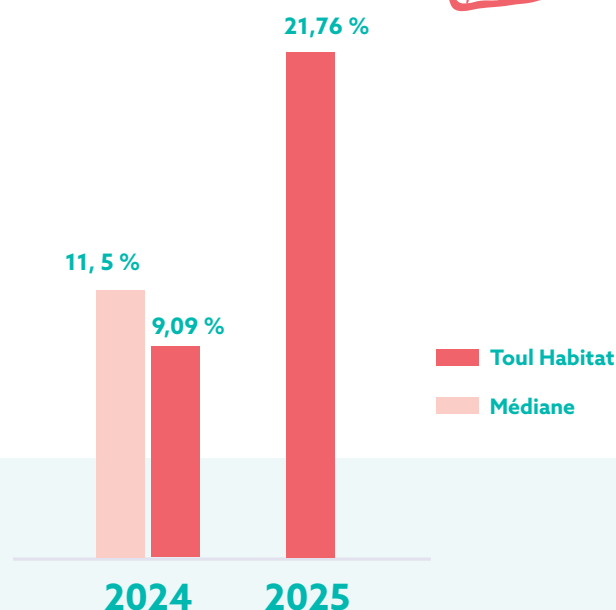
Ce ratio exprime la capacité de Toul Habitat à assurer le paiement de ses dépenses ; la trésorerie nette de Toul Habitat baisse légèrement et représente **8,90** mois de loyers et charges et **4 295 €** par logement.



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 liées à l'activité locative, rapporté aux produits de l'exercice.

Le ratio d'autofinancement net HLM de Toul Habitat s'établit à **21,76 %**



Le logement est *un droit*, le loyer est *un devoir*

Grâce aux bailleurs sociaux et aux aides au logement, chacun peut accéder à un logement. En retour, payer son loyer, c'est contribuer à faire vivre ce droit pour tous.



Payer son loyer, c'est respecter son engagement.



Jules est *vigilant*

Ses voisins sont partis en vacances, mais ils peuvent compter sur lui. Il veille à ce que tout se passe bien en leur absence.



En étant vigilant, on contribue au bien vivre ensemble.



Thomas est *écœuré !*

Cela fait bien 5 jours que les poubelles de son voisin trainent dans le couloir...



En s'occupant de ses déchets, on contribue au bien-être des autres.



Mélanie est *épatée !*

C'est le printemps ! Les résidents fleurissent leur extérieur... et c'est très réussi !



En entretenant son extérieur, on contribue à son propre bien-être et celui des autres.



Laura aurait pu éviter sa chute

Si son voisin de palier n'avait pas laissé trainer sa trottinette dans le couloir...



En respectant nos espaces, on prend soin des autres.



Julien est un *Winner*

Il a gagné 675 kWh
Quel est son secret ?
Il a réduit son chauffage de 3°C



On devrait tous être des Winner, comme Julien.



Sonia est *dépassée !*

Le délai de l'enquête surloyer arrive à grands pas !

Mais il lui manque deux documents pour compléter sa réponse...



Pas de panique, Toul Habitat vous guide pour n'oublier aucun élément et répondre dans les temps !



Louise est *épuisée !*

Son voisin du dessus a commencé la batterie il y a deux semaines. Bel instrument ? Oui.
Agréable à entendre ? Pas tous les jours...



Moins on fait de bruit, mieux on s'entend





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