

ÉPINAL HABITAT



Rue des cités Tschupp, Épinal.

Répondre aux enjeux sociaux, urbains et patrimoniaux de la prochaine décennie

Après une année 2020 inédite, largement perturbée par les effets de la crise sanitaire, Épinal Habitat est resté fortement mobilisé pendant toute l'année 2021 au service de ses locataires et a poursuivi ses chantiers internes pour répondre aux défis de la prochaine décennie : adhésion à la Société de Coordination Habitat Lorrain dans le cadre de la Loi Elan, nouveau Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), signature d'une nouvelle convention d'utilité sociale (CUS) avec l'État, recrutements et stabilisation des équipes après des départs en retraite.

Épinal Habitat rejoint l'Habitat Lorrain

Depuis le 1^{er} janvier 2021, tous les organismes HLM doivent atteindre un seuil d'au moins 12 000 logements, soit directement, soit en faisant partie d'un groupe. Épinal Habitat a donc rejoint la Société de Coordination coopérative Habitat Lorrain le 4 mai 2021. Habitat Lorrain regroupe les OPH de Lunéville à Baccarat, de Toul, de la Métropole du Grand Nancy, l'ESH le Toit Vosgien de Saint-Dié et Épinal Habitat. L'objectif de la Société de Coordination est de promouvoir une coopération « horizontale » (1 organisme = 1 voix) permettant des mutualisations tout en respectant l'autonomie de chaque associé.

Engagés pour la qualité de service

Toujours aux côtés de nos locataires, le renouvellement de notre certification Qualibail démontre notre engagement et nos résultats en matière de qualité de service. Nos locataires ont été près de 89 % à être satisfaits ou très satisfaits de l'Office lors de l'enquête triennale menée conjointement entre 29 bailleurs du Grand Est. C'est l'occasion de saluer l'implication et le travail de toutes nos équipes et de remercier nos locataires pour leur confiance. Ces résultats doivent nous encourager à poursuivre nos efforts. C'est dans ce sens que nous avons décidé et préparé en 2021 le renforcement de la présence de terrain dès début 2022, avec le passage de neuf à douze gardiens de secteurs et le déploiement d'un contrat multiservices pour les demandes d'interventions techniques incluant les réparations locatives. Épinal Habitat reste donc en mouvement pour adapter en permanence ses pratiques et renforcer le lien de proximité avec ses locataires.

Un nouveau Plan Stratégique de Patrimoine

L'objectif de l'Office est d'assurer au mieux sa mission d'intérêt général au service des habitants et des collectivités de notre

territoire. C'est pourquoi le nouveau Plan Stratégique de Patrimoine, adopté par le conseil d'administration le 28 juin 2021, traduit des ambitions élevées en matière de réhabilitation, d'adaptation et de construction jusqu'à 2030. Épinal Habitat mobilisera près de 120 millions d'euros sur la période. Ces moyens conséquents seront utilisés pour mener à bien le projet de renouvellement urbain de Bitola, poursuivre l'amélioration du confort thermique des logements et leur accessibilité aux personnes à mobilité réduite, valoriser le cadre de vie des résidences et produire de nouveaux logements en privilégiant largement le recyclage de l'habitat ancien en centre urbain/centre-bourg.

La convention d'utilité sociale, signée en décembre 2021 avec l'État, matérialise la cohérence de notre feuille de route pour assurer ce service public du logement et de l'habitat.

La lutte contre la vacance est également un enjeu essentiel pour assurer l'équilibre à long terme de nos activités. Mobilisés sur ce défi, nous avons lancé en 2021 de nouveaux marchés techniques pour augmenter le volume de remise en état de logements vacants et renforcerons encore cette démarche en 2022 dans le cadre d'une stratégie globale de commercialisation.

Cette feuille de route s'appuie sur la structure financière saine de l'Office. La vigilance reste toutefois de mise dans un environnement macro-économique, géopolitique et réglementaire incertain.

Des équipes mobilisées

Pour mener à bien tous ces chantiers, la première force d'Épinal Habitat est son personnel. Les dernières années ont été fortement impactées par des mouvements liés principalement à la pyramide des âges impliquant de nombreux changements dans l'organisation interne et les méthodes de travail. Depuis 2019, nous travaillons à améliorer et sécuriser nos fonctionnements et processus au travers notamment des « Ateliers métiers », groupes de travail transversaux permettant de renforcer le travail collectif. Alors qu'un nouveau projet d'entreprise se construit pour répondre aux défis qui nous attendent, il convient de saluer le travail de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs qui s'engagent au quotidien dans nos missions au service de nos locataires et de notre territoire.



Patrick NARDIN



Ludovic TOUSCH

Patrick NARDIN, président d'Épinal Habitat
Ludovic TOUSCH, directeur général d'Épinal Habitat.

Sommaire

ÉDITO
p.2

QUI SOMMES-
NOUS ?

ÉPINAL HABITAT
en quelques chiffres
p.3

ORGANIGRAMME
des collaborateurs
p.4

LES TEMPS
FORTS DE 2021
p.6

CÔTÉ
GOUVERNANCE
p.9

CÔTÉ
RESSOURCES
HUMAINES
p.10

OÙ EN SOMMES-
NOUS ?
p.12

ACCUEILLIR,
LOGGER ET
ACCOMPAGNER
p.19

FINANCES
et commandes publiques
p.26

Qui sommes-nous ?

Épinal Habitat est l'Office Public de l'Habitat de l'Agglomération d'Épinal. Historiquement rattaché à la Ville d'Épinal jusqu'en 2017, son patrimoine d'un peu plus de 5 000 logements (5 300 avec les foyers) est essentiellement situé sur la ville centre (environ 95 %). L'Office est également présent sur neuf autres communes de l'agglomération et à Eloyes.

Épinal Habitat assure la construction, l'amélioration et la gestion de son patrimoine afin de proposer des logements et des services de qualité à la population. Sa vocation est également de répondre aux besoins des collectivités sur tous les sujets relatifs à l'habitat et à la revitalisation des centralités.

L'expertise développée depuis de nombreuses années et les compétences des équipes de l'Office permettent de proposer des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage et/ou de maîtrise d'ouvrage déléguée pour des programmes immobiliers, des équipements publics ou associatifs ainsi que des études urbaines.

La maîtrise d'ouvrage déléguée

Épinal Habitat propose aux collectivités, une prestation de maîtrise d'ouvrage déléguée, leur permettant de confier l'ingénierie à Épinal Habitat. En 2021, Ubexy, Fontenoy-le-Château, la Vôge-Les-Bains et la FMS nous ont sollicités dans ce cadre.

2021

Épinal Habitat en quelques chiffres



5 023
LOGEMENTS
FAMILIAUX



8
VENTES

42

LOGEMENTS
RÉHABILITÉS

70

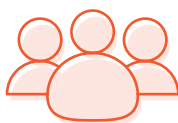
DÉMOLITIONS



8 732
LOCATAIRES



23
NOUVEAUX LOGEMENTS



83
SALARIÉS

CHARGES

30,2 M€

PRODUITS

32,4 M€

RÉSULTATS

2,2 M€



Organigramme

Direction générale

Communication
Développement Social Urbain (DSU)

Direction administrative et financière (DAF)

Directeur
Adjoint au Directeur

Administration générale

Secrétariat
Logistique
Moyens généraux

Développement des ressources humaines

Responsable

Système d'information

Responsable

Service comptabilité – Finances

Responsable
Comptabilité générale/Gestion fiscale
Comptabilité/Fournisseurs
Exploitation/Investissement
Comptabilité clients
Quittancement/Charges
Financements/Gestion de la dette
Contrôle de gestion et gestion budgétaire
Gestion de la trésorerie

Organisation et méthodes

Direction relations fournisseurs et affaires juridiques

Directeur

Affaires juridiques

Relations fournisseurs

Prévention sociale – Recouvrement

Prévention sociale
Antenne Villes de France et Bitola
Précontentieux
Contentieux

Direction de la clientèle (DC)

Directeur de la clientèle
et des affaires foncières
Adjointe au Directeur

Service commercial

Responsable
Responsable adjointe
Secrétariat
Secrétariat planning commercial
Accueil et/ou visites
Commercialisation

Proximité & innovation

Responsable
Responsable adjointe
Tranquillité résidentielle
Gestion du lien social
Médiation
Secrétariat
Accueil antennes
Secrétariat/Accueil demandes
d'interventions techniques
Proximité
Antenne Villes de France et Bitola

Les membres du conseil d'administration

(23 membres)
**Membres désignés
par la communauté d'agglomération**

Élus (6 membres)

Président : Patrick NARDIN
Vice-présidente : Elisabeth LASSERONT

Roger ALEMANI
Marc BARBAUX
Cédric HAXAIRE
Ghislaine JEANDEL-JEANPIERRE

Personnes qualifiées (7 membres)

Lydie ADAM
Pascale DEAU
Alain GRISWARD
Katia GOUVENEL
André LAPOIRIE
Jean-Claude MORETTON
Marie-Agnès MICHEL

Personne représentant l'insertion (1 membre)

Sylvie VALENTIN

Personnes représentant les organisations socio-professionnelles et les syndicats (5 membres)

Michaël BOSSERR (CAF des Vosges)
Dominique DJELLOUL (UDAF)
Ghislaine STEPHANN (Action Logement)
Delphine ROUXEL (CGT)
Pascal WONNER (CFDT)

Représentants élus des locataires (4 membres)

Danielle BOUERY (CLCV)
Nicole HAYET (CLCV)
Nathalie SELLE (CNL)
Gérard TACAILLE (CNL)

Avec voix consultatives

Représentant (DDT)
Représentant (CSE)

Direction du patrimoine & de la maîtrise d'ouvrage (DPMO)

Patrimoine & Maîtrise d'ouvrage

Secrétariat
Montage d'opérations
Gros entretien
Maintenance & Exploitation

Maintenance immobilière

Remise en état
des logements suite EDL
Maintenance courante
du patrimoine



Les temps forts de 2021

Épinal Habitat rejoint l'Habitat Lorrain

Le 4 mai Épinal Habitat rejoint l'Habitat Lorrain à Saint-Dié.



Actualisation des documents de références : la CUS et le PSP

Les 28 juin et 14 décembre, le conseil d'administration a approuvé respectivement le nouveau Plan Stratégique de Patrimoine et la nouvelle Convention d'Utilité Sociale. Ces deux documents fixent les orientations, les objectifs et les moyens associés pour mener à bien les ambitions d'Épinal Habitat pour la prochaine décennie.



Démolition NPRU

Mai – Démolition de 70 logements dans le cadre du NPRU Bitola-Champbeauvert, à Épinal.

Livraison 23 rue de la Maix

Décembre 2021 – Restructuration lourde de trois logements en centre ancien, dans le cadre de l'OPAH-RU « Épinal au cœur » lancée par la Ville d'Épinal, 23 rue de la Maix à Épinal.



89 %



de satisfaction :

Les résultats de l'enquête triennale de satisfaction client positionnent Épinal Habitat second *exaequo* dans le Grand Est.

92 % sont satisfaits de l'accueil du bailleur

88 % sont satisfaits d'Épinal Habitat

88 % des locataires sont satisfaits de leur logement



Une capsule temporelle a été scellée

Le 18 septembre 2021, une capsule temporelle a été scellée, en présence de M. le préfet, M. le Président et maire d'Épinal, M. le Directeur Général et de nombreux habitants. En lieu et place des deux immeubles démolis dans le cadre du NPRU de Bitola, de nombreux témoignages de l'an 2021 attendront 2071 pour être découverts par les nouvelles générations.



Démolition et réhabilitation Tschupp

Mars 2021 – Réhabilitation de 42 logements, rue des Cités Tschupp, Épinal.

Signature de la charte mobilité

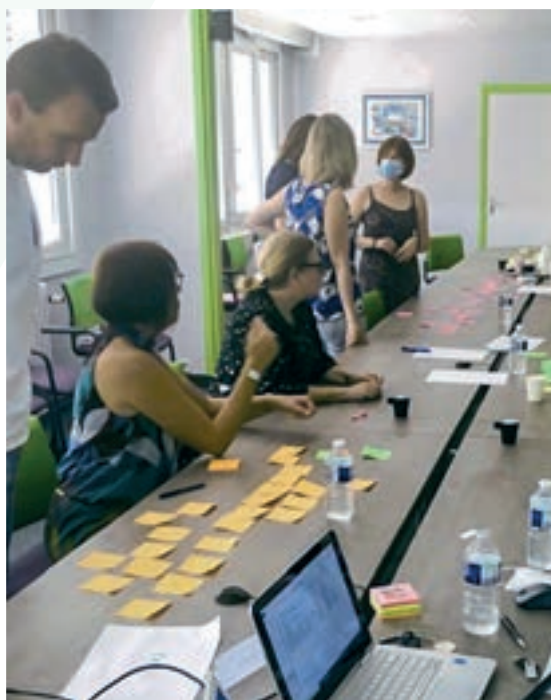
Septembre 2021 – Soucieux de son empreinte environnementale, et afin d'accompagner une évolution des modes de déplacement, Épinal Habitat s'engage dans la charte mobilité aux côtés du centre hospitalier, de l'inspection d'académie des Vosges et de la CPAM pour favoriser les déplacements doux de ses collaborateurs.



© Vosges Matin

Passage en comptabilité de commerce

Formation du service prévention sociale et recouvrement pour le passage en comptabilité de commerce. Au cœur de la démarche : un dialogue « orienté solutions » pour accompagner au mieux nos locataires les plus fragiles, prévenir les impayés et éviter les expulsions.



Maintenir le lien entre collaborateurs

Pour maintenir des moments collectifs, dans le respect des conditions sanitaires, Épinal Habitat a organisé différentes animations. À l'occasion des fêtes de fin d'année, de nombreux collaborateurs ont enfilé leur pull de Noël dans le cadre d'un concours interne !

Côté gouvernance



Action 1

Adapter les Caleol pour être plus réactifs

Un nouveau règlement intérieur de la Caleol (Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) a été adopté par le conseil d'administration en date du 14 octobre 2021 afin de prévoir la mise en place d'un vote à distance. Ces « Caleol dématérialisées », qui s'ajoutent aux deux séances bimensuelles en présentiel, permettent de gagner en réactivité et ainsi contribuer à lutter contre la vacance. Le logiciel Vot'Imho permet donc à un membre de la commission de prendre connaissance des dossiers qui lui sont soumis et de partager ses décisions. La mise en œuvre opérationnelle de cette nouvelle organisation se fera début 2022.

En quelques chiffres

5

Bureaux



23

Caleol

5

conseils
d'administration



**PLAN DE CONCERTATION
LOCATIVE**

ÉPINAL
habitat
Accompagnement
www.epinal-habitat.com

Action 2

Moderniser le Plan de Concertation Locative

Un nouveau Plan de Concertation Locative (PCL) a été adopté par le conseil d'administration après une phase de concertation avec les associations représentatives des locataires. Cette concertation a permis aux représentants des locataires et d'Épinal Habitat d'échanger sur des bonnes pratiques à promouvoir pour associer davantage les locataires aux opérations menées par le bailleur. Le nouveau Plan de Concertation Locative introduit notamment les diagnostics « en marchant », les rencontres prestataires et les rencontres en « pied d'immeuble » en direct avec les locataires.

Côté Ressources humaines

Une année riche en mouvements

Nous savions que notre pyramide des âges allait entraîner de nombreux mouvements de personnel entre 2019 et 2023. En 2021, ce sont ainsi 12 collègues qui ont quitté l'entreprise et 11 nouveaux talents qui rejoignent l'équipe pour relever nos défis.

Les actions mises en œuvre de capitalisation des savoir-faire, de formation et de description de nos processus et activités nous permettent de pérenniser nos compétences.



11

recrutements
en 2021 et
12 départs

Égalité femmes/hommes

Épinal Habitat développe une **politique volontariste en matière de qualité de vie au travail et d'égalité professionnelle**. En 2021, l'Office a enregistré l'excellente note de 90/100 pour son index d'égalité entre les femmes et hommes.

INDEX D'ÉGALITÉ
PROFESSIONNELLE
FEMMES-HOMMES 2021

90/100

Écart de rémunération

37/40

Écart d'augmentation
individuelle

35/35

Salariées augmentées au
retour d'un congé maternité

8/15

Parité parmi les 10 plus
hautes rémunérations

5/10



Épinal Habitat en quelques chiffres



+ de 30 %
TRAVAILLENT
EN PROXIMITÉ
sur le terrain
au service direct
des locataires

83

COLLABORATEURS



49

HOMMES

34

FEMMES



16,75 ans

ANCIENNETÉ MOYENNE

46,5

ÂGE MOYEN

Action 1

La professionnalisation des équipes

Nos métiers demandent de plus en plus d'expertise. Par ailleurs, une génération nombreuse de collaborateurs et collaboratrices expérimenté-e-s fait valoir ses droits à la retraite. La formation est donc un enjeu important pour l'organisme. Elle est en cours pour les trois chargés d'opérations de la direction du patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage ; elle se poursuit pour les métiers du précontentieux-contentieux et sera déployée en 2022 en direction de la clientèle pour le personnel de proximité (accueil et gardiens) ainsi que pour les fonctions commerciales.

Le ticket coaching

Depuis début 2021, les cadres ont accès à un dispositif de coaching professionnel de six heures par an sur la base du volontariat afin de les accompagner de manière individuelle sur des enjeux relatifs à leur fonction de manager.

Action 2

Poursuivre la dynamique de transversalité amorcée

Les départs à la retraite de ces dernières années ont entraîné une réorganisation interne de l'Office. La refonte de l'organigramme s'est construite autour de trois pôles métiers :

- les métiers « produits » (la direction du patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage) ;
- les métiers « clients » (la direction de la clientèle) ;
- les métiers « supports » (la direction administrative et financière).

La transversalité et le travail en équipe sont désormais des valeurs diffusées et partagées par l'encadrement. Une fois par mois un Codir élargi (l'ensemble des cadres) se réunit pour échanger sur les sujets d'actualité et examiner les indicateurs.

Des groupes de travail, « les ateliers métiers », ont été mis en place pour réfléchir à l'organisation de nos processus et les formaliser.

Malgré les contraintes sanitaires qui ont fait obstacle au calendrier de déploiement initial, ce grand chantier du « mieux travailler ensemble » a déjà donné des résultats concrets et positifs tels qu'une meilleure adaptation de notre parc de logements au public sénior, une mobilisation collective permettant de diminuer la vacance...



Mobilisation des ressources pour le contrôle Ancols

La seconde partie de l'année 2021 a été marquée par un contrôle de l'Ancols. Cet exercice singulier a fortement mobilisé l'ensemble des équipes afin de fournir les éléments attendus.

Où en sommes-nous ?

La Société de Coordination

Habitat Lorrain, un groupe HLM coopératif de 19 500 logements

Le 19 octobre 2020, le conseil d'administration d'Épinal Habitat a décidé de rejoindre la Société de Coordination coopérative HLM « Habitat Lorrain ».

Cette intégration s'est concrétisée le 4 mai 2021, lors de l'assemblée générale de la Société de Coordination réunie à Saint-Dié (siège du groupe). Le groupe rassemble l'ESH le Toit Vosgien de Saint-Dié, l'OPH de Toul, l'OPH de Lunéville à Baccarat, l'OMH du Grand Nancy et l'OPH Épinal Habitat. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2021, la réforme du tissu HLM impose à tous les organismes de faire partie d'un groupe d'au moins 12 000 logements.

Les membres de l'Habitat Lorrain ont ainsi décidé de transformer cette exigence en opportunité et de renforcer les coopérations entre des organismes partageant « le même ADN ».

Nos cinq organismes forment un groupe basé sur les valeurs coopératives, où les décisions sont prises de manière collégiale selon la règle : un organisme équivaut à une voix. Ce principe garantit l'équilibre entre l'autonomie de chacun et le déploiement de projets communs, bénéfiques à tous.



Les objectifs de la SC

Des objectifs communs au service des territoires

- Préserver l'ancrage territorial local, ADN de l'histoire et de l'identité des organismes
- Être aux côtés des collectivités pour mettre en œuvre les politiques locales de l'habitat déclinées dans les PLH.
- Proposer des logements de qualité à prix abordable à l'ensemble des habitants des territoires dans toute leur diversité, en particulier les plus fragiles.
- Être à l'écoute des locataires et fournir une qualité de service de haut niveau.

Des objectifs opérationnels

- Mettre en place les compétences obligatoires de la SC.
- Réaliser des économies d'échelle en mutualisant des services support, en particulier au niveau de nos systèmes d'information et logiciels connexes.
- Harmoniser les pratiques dans la plupart des métiers d'un bailleur social (gestion locative, financière et patrimoniale).
- Créer des pôles d'excellence, qui visent pour chaque thématique à profiter des compétences du plus avancé pour porter le groupe vers l'excellence.

Action 1

Un système informatique commun, une colonne vertébrale pour booster les coopérations !

Partager le même système informatique a été la première décision structurante prise par Habitat Lorrain. Un chantier de convergence a donc été lancé en 2021 avec un appel d'offres permettant de partager un même logiciel métier et d'organiser les groupes de travail nécessaires pour arriver au 1^{er} janvier 2023 à un seul système informatique pour quatre organismes sur cinq (sauf l'OMH du Grand Nancy, déjà fortement mobilisé en interne sur son programme NPRU).

L'objectif poursuivi est de renforcer les coopérations dans tous les domaines tout en développant des solutions digitales au service de nos locataires à des coûts maîtrisés.

Épinal Habitat copilote cette première initiative commune, marquant ainsi son engagement dans ces transformations.

Action 2

Définir en commun les Cadres Stratégiques Patrimoniaux et d'Utilité Sociale

Bien connus dans les organismes, les Conventions d'Utilité Sociale (CUS) ont aussi leurs équivalents à l'échelle de la Société de Coordination : les Cadres Stratégiques Patrimoniaux et Cadres Stratégiques d'Utilité Sociale communs. Conformément aux compétences obligatoires des sociétés de coordination, un accompagnement à la formalisation de ces documents a été lancé en 2021 pour un rendu en 2022.

L'objectif de ces documents communs est d'identifier et de valoriser les synergies au sein de la Société de Coordination en matière de politiques patrimoniales et sociales.

Action 3

Groupe de travail inter-métier

Mieux se connaître et construire ensemble des procédures harmonisées pour exploiter au mieux le futur système informatique commun, tel est l'objectif des groupes de travail inter-bailleurs qui mobilisent nos équipes pour profiter pleinement des synergies à venir. Ces groupes sont organisés autour de plusieurs thèmes : gestion locative, technique et patrimoine, finances, et proximité.

« **A**près la création de la Société de Coordination Habitat Lorrain, il était essentiel de nourrir ce nouveau projet en échangeant sur nos pratiques et thématiques communes. Une première phase a permis à l'ensemble des bailleurs de présenter leur ERP (logiciel de gestion), dans l'objectif de se lier à un logiciel commun. Par la suite, le logiciel Prem de la société Aaeron a été retenu pour ses performances. Pour gagner en efficacité et perfectionner la collaboration entre bailleurs, nous avons mis 80 % de nos paramétrages en commun. L'outil Prem, déjà connu chez Épinal Habitat, a évolué afin de répondre aux besoins du personnel de terrain. Nos équipes de proximité verront ainsi leurs missions se simplifier à travers une digitalisation de leurs pratiques (transmission des réclamations, de l'évolution des travaux...). Ce renouveau informatique et l'amélioration de nos compétences sur le logiciel nous permettront de gagner en fluidité et en efficacité. »

Éric Herrmann,
responsable service
proximité et innovation



Les grands chantiers transversaux

UN PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE ADAPTÉ AUX ENJEUX DE DEMAIN

En 2021, Épinal Habitat s'est doté d'un nouveau Plan Stratégique de Patrimoine pour la période 2021-2030. Situé sur un territoire détendu, Épinal Habitat a construit une nouvelle stratégie patrimoniale en tenant compte des enjeux de réduction de la consommation énergétique, d'adaptation du parc à la demande (notamment au vieillissement de ses locataires), de sobriété foncière (restaurer l'habitat existant plutôt que consommer du foncier) et de réduction de la vacance.

« L'année 2021 a été riche pour l'Office et la Direction du Patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage avec notamment le renouvellement de son Plan Stratégique de Patrimoine, mais aussi avec des changements organisationnels et structurels. L'élaboration du PSP repose principalement sur un diagnostic de l'existant. Nous avons récolté des informations permettant une cotation des bâtiments suivant plusieurs axes d'analyses : le marché (porteur, détendu...), l'attractivité (qualité urbaine, qualité du produit...), les besoins en travaux et le potentiel économique. Nous les avons ensuite croisées entre elles pour dégager un classement du bâti par grandes familles patrimoniales. Sur cette base et en fonction de la capacité financière de l'organisme, nous avons réalisé les arbitrages permettant de construire notre stratégie d'intervention pour les dix prochaines années. La participation de plusieurs collaborateurs a permis de rendre cette nouvelle feuille de route claire et partagée par les équipes dès sa phase de conception. Le résultat de ce travail est un PSP ambitieux structuré autour de trois axes : privilégier des réhabilitations lourdes dont les coûts moyens pour l'Office avoisinent les 50 000 € TTC par logement, poursuivre les résidentialisations comme moteur du retour de la nature en ville, et développer une nouvelle offre de logements adaptés aux attentes de nos locataires et aux stratégies de revitalisation du territoire. »

Guillaume Parmentier,
directeur du Patrimoine
et de la maîtrise d'ouvrage.

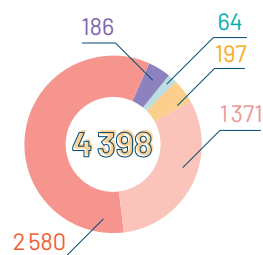


Cet exercice qui a mobilisé l'ensemble des services de l'Office consiste à anticiper et planifier les interventions sur le patrimoine, à arbitrer les investissements en réhabilitation, résidentialisation et constructions neuves.

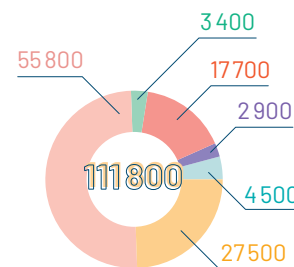
Ce PSP intègre deux études stratégiques innovantes en matière de développement durable. L'une porte sur le potentiel photovoltaïque du patrimoine et l'autre concerne la gestion intégrée des eaux pluviales de l'ensemble du parc. Le PSP a été voté par le Conseil d'administration le 28 juin 2021.

PSP 2021-2028

Nombre de logements



Montant en k€



■ Construction AA ■ Réhabilitation – Restructuration ■ Vente
■ Travaux foyers ■ Travaux immobilisés divers ■ Démolition

LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

Fin décembre 2021, une nouvelle Convention d'Utilité Sociale (CUS) a été signée avec l'État. Ce document présente un état des lieux en matière de peuplement et les engagements du bailleur pour remplir sa mission de service public. Bien que le contenu de la convention soit très normé, un important travail de bilan, de diagnostic et de perspective a été fourni par nos équipes pour la formalisation de cette nouvelle version qui couvrira les années 2021-2026.

La « CUS » est notamment basée sur le Plan Stratégique de Patrimoine, qui a été lui-même redéfini cette même année.

MAINTENIR LES LIENS HUMAINS DANS UN CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE

2021 a encore été une année singulière pour le vivre ensemble. Le confinement, le couvre-feu, les gestes barrières et le pass sanitaire puis vaccinal perturbent le lien social, ce qui interroge notre rôle aussi bien en tant que bailleur que comme employeur. Épinal Habitat s'est employé à rester en contact, à maintenir sa présence sur le terrain autant que possible et à accompagner son personnel dans cette période éprouvante.

Action 1

Maintien du lien locataires

Soucieux du bien-être de nos locataires, nous avons plus que jamais entretenu nos liens de proximité avec eux. L'une des premières actions début 2021 a été la mise en place d'appels téléphoniques de courtoisie durant la période de restriction liée à la situation sanitaire. Sur le quartier de Bitola, en cours de rénovation, ces appels ont également été l'occasion de poursuivre la démarche de concertation en cours, afin que les transformations à venir du cadre de vie correspondent aux aspirations des habitants.

Ces appels ont également permis de déceler des situations de détresse qui ont été relayées auprès des partenaires (CCAS et Épinal Solidaire). Cette initiative a particulièrement été appréciée.

Les rencontres avec nos aînés se sont poursuivies à travers des moments d'échange sur des thèmes tels que la lutte contre les accidents domestiques, les écogestes ou encore la fracture numérique.

Après une prise de rendez-vous à domicile, nos volontaires en service civique se déplaçaient afin de présenter des outils pédagogiques qu'ils avaient préalablement élaborés.

Action 2

Maintenir les liens internes dans un contexte de distanciation sociale

Épinal Habitat s'est mobilisé au quotidien pour rester au contact de ses salariés tout au long de la crise sanitaire. De nombreux outils ont été mis en place afin d'expliquer les différentes mesures en vigueur et les répercussions directes pour chacun des postes de travail. Le Plan de Continuité et de Reprise d'Activité (PCRA), mis en place en 2020, a été régulièrement mis à jour en concertation avec le CSE.

Pour soutenir l'encadrement dans cette période particulière, Épinal Habitat a conclu un contrat d'accompagnement sous forme de coaching, ouvert à tout cadre qui en ferait la demande. Nos encadrants ont le choix entre trois professionnels qui peuvent les soutenir sur tout sujet en lien avec l'exercice de leur fonction.

Parallèlement à ce travail du quotidien, malgré des modalités de télétravail renforcées et l'impossibilité de se retrouver, le service des ressources humaines a fait preuve de créativité pour organiser des moments de « convivialité » respectant les gestes barrières : distribution de petits déjeuners, pain d'épice de la Saint-Nicolas, organisation de la journée du pull moche, etc.

« La cohésion des équipes a été mise à mal ces deux dernières années du fait des modalités de distanciation liées à la crise sanitaire. Celles-ci se desserrant en fin d'année, ça a été l'occasion de redynamiser les liens internes et de remettre les relations sociales au centre de nos activités. C'était un vrai défi pour les ressources humaines ! Ces moments ont permis d'échanger avec les collaborateurs des antennes, de l'atelier et du siège. Ce contact avec l'ensemble des équipes a été très bien perçu, ce sont des instants positifs et essentiels à la vie d'une entreprise. Personnellement, ce type d'initiative me semble indispensable pour maintenir le lien, c'est un moment de rencontre qui casse le quotidien et rétablit des échanges. Nous souhaitons maintenir cette dynamique ! Concernant mon statut d'alternante, les initiatives internes me permettent de créer du lien, mais également de revenir sur le cœur de mon métier. Le contact et la confiance font partie des éléments indispensables aux missions des ressources humaines. »



Julie Laurent,
chargée de mission
ressources humaines
(en contrat de professionnalisation)

LUTTER CONTRE LA VACANCE

Dans les quartiers « de la reconstruction » des années 60-70, les formes urbaines de ces années, mais aussi la typologie des logements s'éloignent des critères de choix d'une part importante des demandeurs de logements. Ce décalage entre les caractéristiques des logements proposés et les attentes des nouveaux locataires se traduit par une vacance qui devient structurelle.

C'est pourquoi notre nouveau PSP prévoit des restructurations lourdes de certains immeubles et des projets de résidentialisation ambitieux pour changer l'image des résidences concernées que ce soit dans le cadre du Nouveau Projet de Renouvellement Urbain (NPRU) de Bitola, mais aussi hors NPRU, en particulier sur le secteur Provinces et Villes de France.

Par ailleurs, nos équipes ont travaillé sur trois autres axes afin d'améliorer le flux des attributions et le retour sur le marché de logements jusqu'ici indisponibles à la location :

- Le renforcement de l'offre de logements disponibles pour fluidifier les attributions, *via* une augmentation des moyens financiers pour la remise en état technique de logements vacants et la conclusion de marchés dédiés permettant d'augmenter la cadence de remise en location.
- L'amélioration des actions de commercialisation des logements *via* la réorganisation et la montée en compétence du service « clientèle ».
- Le développement des actions de communication auprès des différents publics ciblés.

Après leur lancement en 2021, ces actions se poursuivront en 2022, la réduction de la vacance étant une priorité pour l'organisme.

En quelques chiffres

	2020	2021
Coût de la vacance globale (loyers + charges)	3,63 M€	3,46 M€
Nombre de logements vacants au 31/12	657	594
Taux de vacance au 31/12	12,90%	11,80%
dont taux de vacance commerciale	9,9%	9,8%

Action 1

Renforcer l'attractivité des résidences

Pour lutter contre l'habitat énergivore et améliorer la qualité d'usage des logements, les réhabilitations qui ont été programmées dans le cadre du nouveau PSP intègrent systématiquement un volet lié au confort thermique et la modernisation des bâtiments lorsque cela est possible : ajout d'un ascenseur et d'espaces extérieurs associés aux logements (balcons). Par ailleurs, les opérations s'accompagnent d'un traitement des abords pour requalifier le cadre de vie.

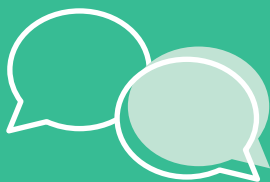


Projet de réhabilitation du 2-10 rue Jacquard, halls d'entrée, balcons et ascenseur.

Action 2

Augmenter le nombre de logements adaptés et mis en location

Afin d'accompagner les parcours de vie, Épinal Habitat procède à des travaux en cours de bail pour adapter les logements aux besoins des locataires, en particulier lorsque apparaissent des contraintes liées à l'âge ou au handicap. En 2021, les prestations d'adaptation de salles de bains ont été complètement revues pour rehausser la qualité des travaux, de même que le nombre de logements traités. De nouveaux marchés de travaux ont été passés à cette fin et le résultat est très apprécié des locataires ! Par ailleurs, le recensement et l'évaluation des logements placés en vacance technique (amiante, dégradations) ont conduit à remettre 50 logements sur le marché après des travaux lourds de remise en état. Cette initiative s'inscrit dans les premières actions d'une stratégie globale de réduction de la vacance avec une forte mobilisation des équipes, le passage de marchés dédiés et l'augmentation du budget liés à la remise en état des logements après état des lieux.



Action 3

Repenser le fonctionnement du service commercial

« Nous avons identifié qu'un interlocuteur unique à disposition de nos partenaires associatifs, qui louent des logements en intermédiation locative, permettrait de fluidifier et faciliter nos échanges. Une fonction de commercial a ainsi été créée afin de couvrir l'ensemble des étapes du parcours client au sein d'Épinal Habitat : de la prise de contact initial à l'État des lieux d'entrée, en passant par la visite du logement, la présentation du dossier en Caleol, etc. Une réflexion identique a été menée sur les nouvelles constructions afin d'accueillir nos nouveaux clients et ainsi faciliter le suivi de leurs demandes et leur parcours résidentiel. Cette nouvelle organisation assure également davantage de transversalité entre les métiers : j'accompagne, par exemple, les réflexions de la maîtrise d'ouvrage lors des études sur les nouvelles constructions ou réhabilitation dans l'objectif de partager les retours d'expériences de la gestion locative. »

Mickaël ANDRÉ,
nouveau chargé
de commercialisation.



Action 4

Renforcer notre communication

Dans le cadre d'un chantier global de modernisation de la communication d'Épinal Habitat, des premiers supports ont été réalisés afin de mieux faire connaître l'Office et d'attirer de nouveaux locataires. Un groupe de travail transversal « communication » s'emploie également à coordonner la mise en service d'un nouveau site internet en 2022, qui s'appuiera lui-même sur une nouvelle identité.



Mise en place d'une communication ciblée en fonction du profil des demandeurs en partenariat avec l'agence Trait d'Union.



ACCOMPAGNEMENT PUBLIC SÉNIOR

La part des locataires de plus de 65 ans est de 26,65 % et continuera à augmenter. Épinal Habitat s'est mobilisé pour améliorer la qualité de son accompagnement auprès du public sénior. L'enjeu du maintien au domicile est un réel sujet de société. Afin d'identifier les actions à mettre en place pour y répondre, un groupe de travail transversal a été constitué. Différentes actions ont découlé des échanges et ont rapidement été mises en œuvre.

Action 1

Adapter les logements

La salle de bain peut devenir un lieu à risque pour nos locataires séniors ou en perte de mobilité. Dans ce contexte, il est nécessaire de l'adapter pour garantir un maintien à domicile en toute sécurité.

La transformation de baignoires en douches, la pose de barres de maintien ou de sièges adaptés sont autant de réponses pour favoriser le maintien à domicile. En lien avec un ergothérapeute, les demandeurs sont accompagnés par Épinal Habitat pour la constitution de leurs dossiers de financement. Un comité interne s'ensuit pour valider les demandes et les prioriser.



Action 2

Aller au-devant

Les équipes d'Épinal Habitat comptent deux conseillères en Économie Sociale et Familiale bien identifiées par les locataires et qui travaillent au quotidien auprès d'eux. Dans le cadre de la réflexion menée, elles ont fait remonter deux difficultés que rencontrent certains séniors et des solutions ont été mises en œuvre pour lever ces freins.

- Certains souhaitent anticiper leur maintien à domicile mais ne peuvent dans ce cas bénéficier des aides permettant l'adaptation de leur logement. Une enveloppe financière de 50 000 euros a été débloquée par Épinal Habitat afin de réaliser ces travaux, même lorsqu'ils ne sont pas pris en charge par des tiers financeurs.
- Certains de nos aînés vivent dans des logements non adaptés à leur motricité, mais ne signalent pas leur situation, ce qui engendre des risques importants de chute et de dégradation de leur état de santé. Pour anticiper ces situations, les équipes d'Épinal Habitat, sur la base de nos fichiers clients, contactent de manière proactive les personnes de plus de 65 ans afin d'envisager avec elles les modalités d'adaptation de leur logement.

En quelques chiffres

En 2021, le nombre de **douches installées** a été multiplié par

2,2

par rapport à 2020

445 000 €
TTC
de coût travaux

72

Visites en 2021
qui concernent
le sujet «**PMR**»

47

salles de bain ont été
adaptées en 2021
avec un **taux de**
satisfaction de 100 % !

Accueillir, loger et accompagner

Accueillir

Proposer une solution de logement adaptée aux besoins de chacun

Épinal Habitat s'engage à trouver le logement le mieux adapté aux besoins de ses clients en termes de qualité, de coût maîtrisé et d'accessibilité.

Notre équipe accompagne les futurs locataires dans leurs démarches en analysant leur demande, en effectuant des visites sur site et en les accompagnant dans la signature du contrat de location. Le tout conformément à la certification Qualibail.

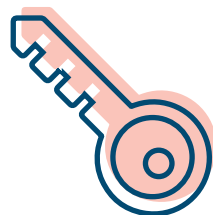


10,33 %

Taux de
rotation

529

Attributions



4 466

Demandeurs
(demandes niveau
Département)

251

Logements loués
aux associations
agréées

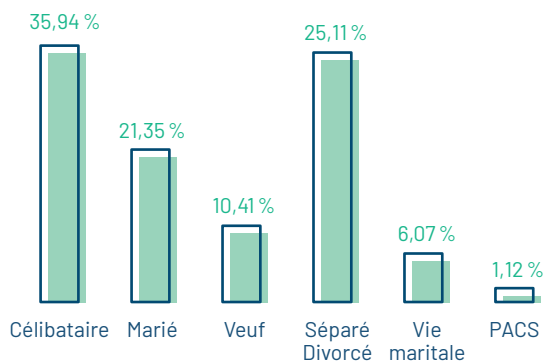


Loger

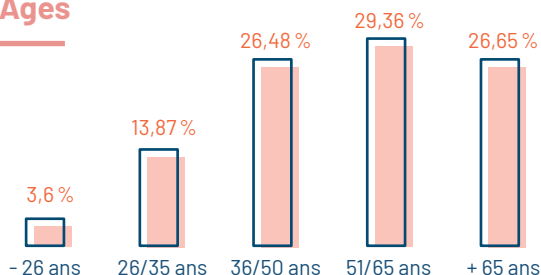
Épinal Habitat loge près de 8 732 personnes : jeunes, adultes, seniors, familles, salariés, artisans, demandeurs d'emploi... Dans toute leur diversité, ces locataires sont le reflet de la richesse humaine du territoire, pour laquelle les équipes d'Épinal Habitat se mobilisent au quotidien avec un seul objectif : apporter un service de qualité et favoriser le bien-vivre ensemble au sein des résidences.

En quelques chiffres

Situations familiales



Âges

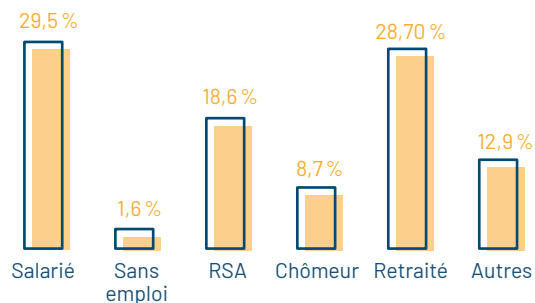


En collaboration avec les associations d'intermédiation locative

Épinal Habitat a signé un engagement de partenariat avec quatre associations d'intermédiation locative du département. Ainsi, fin 2021, c'est une centaine de logements et deux foyers qui sont mis à leur disposition pour l'hébergement de 600 personnes environ.



Catégories socioprofessionnelles



2 458
Ménages
bénéficiaire d'APL
(soit près de 60 %)

199,70 €
Montant moyen
de l'APL

L'humain au cœur de notre activité

Épinal Habitat souhaite mettre l'humain au centre. C'est pourquoi l'attention portée quant à la qualité de l'accompagnement proposé aux locataires est forte : adaptation des logements pour les seniors, augmentation du nombre de gardiens de proximité, maintien du lien avec les plus isolés, détection des situations de fragilité, prévention des difficultés financières qui pourraient survenir, préservation de la tranquillité du cadre de vie et de la propreté environnementale. Ce sont près de 30 personnes sur des compétences multiples qui sont mobilisées au quotidien pour mener à bien ces missions : gardiens, CESF, chargés de lien social et médiateurs.

Accompagner

La mise en place du multiservices

L'année 2021 a été mise à profit afin de planifier et d'effectuer les opérations nécessaires à la signature d'un contrat multiservices, pour une prise d'effet au 1^{er} janvier 2022.

Une action de communication progressive à destination de nos locataires a été mise en œuvre afin de les accompagner à prendre de nouvelles habitudes. En parallèle, Épinal Habitat a également concerté ses équipes opérationnelles pour organiser ce changement de manière optimale et développer les outils adaptés.

Nombre de réclamations et typologies

9 562

maintenance
hors réclamations
de contrat dont :

4 732

interventions
techniques
réalisées
par la régie

2 262

autres

917

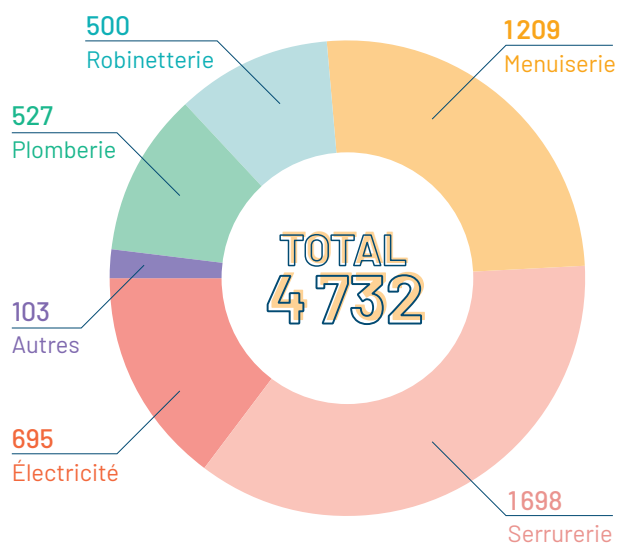
réclamations
de contrats
de maintenance

1 651

interventions
non techniques
et **troubles
de voisinage**



Nombre d'interventions techniques réalisées en régie en 2021



Une réorganisation du service recouvrement pour renforcer l'écoute

Le passage en comptabilité de commerce, obligatoire au 1^{er} janvier 2021, a impacté le fonctionnement des services d'Épinal Habitat. Dans un premier temps, l'équipe comptable a été réorganisée afin d'intégrer trois salariés qui étaient jusqu'alors détachés auprès des services du Trésor Public. La réorganisation a conduit à la création de trois pôles au sein du service recouvrement : prévention, précontentieux et contentieux.

Dans un second temps, l'équipe a suivi un processus de formation sur 18 mois afin de s'acclimater au nouveau fonctionnement.

Cette nouvelle dynamique s'est illustrée par l'écriture de nouveaux modes opératoires et le renforcement du partenariat avec les huissiers de justice, en matière de recouvrement des loyers, dans les cas où les actions préventives s'avèrent inefficaces. Ces changements internes ont également été accompagnés par l'installation d'une borne de paiement afin d'offrir une solution de substitution aux locataires qui réglaient leur loyer au guichet du Trésor Public.

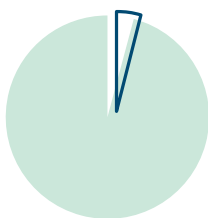
Cette mutation profonde n'a pas impacté l'accompagnement proposé aux locataires, puisque le taux de recouvrement est resté à un niveau comparable à celui de l'année précédente (98,5 %).



Taux d'impayés de loyers

4,43 %
en 2021

4,47 %
en 2020



Nombres de locataires en impayés de plus de trois mois

368
en 2021

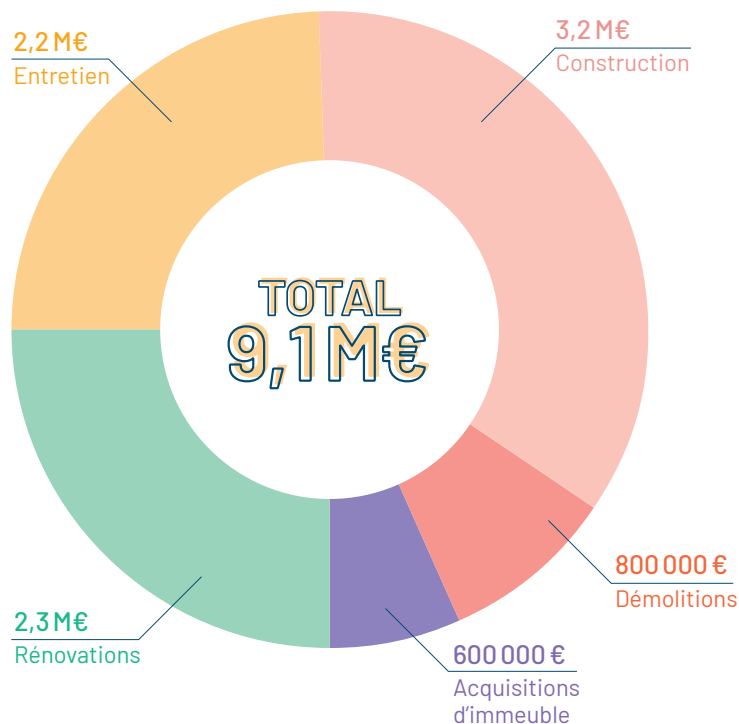
342
en 2020



Entretenir et diversifier son patrimoine

Le marché local de l'Habitat est détendu. Le SCoT et le Plan Local de l'Habitat (PLH) déploient une stratégie visant à recycler et à adapter les biens existants afin de réduire la vacance sur le territoire. La politique patrimoniale d'Épinal Habitat s'inscrit dans ces orientations :

- en menant des réhabilitations plus ambitieuses, notamment à l'intérieur des logements, sur les résidences inscrites au PSP ;
- en requalifiant ses logements et en adaptant son parc au vieillissement, sur demande au fil de l'eau à la relocation ;
- en travaillant sur le cadre de vie par un programme de résidentialisation sur les ensembles « connotés HLM » autour du concept de retour de la nature en ville afin de valoriser ce patrimoine et restaurer son attractivité ;
- en recyclant des biens existants en centre-ville ou centre-bourg.



Entretenir, adapter et réhabiliter

L'entretien et de la mise aux normes du parc est une priorité.

Le PSP validé en juin 2021 planifie les interventions sur les résidences à traiter dans les 10 ans à venir et prévoit des travaux de restructuration lourde sur plus de 200 logements. Chaque réhabilitation s'accompagne également d'un travail sur la résidentialisation des espaces extérieurs afin de renforcer l'attractivité commerciale des résidences.

Rehausser la qualité des logements, banaliser les résidences et les rendre plus attractives sont des prérequis pour maintenir une mixité de population, garante du bien vivre ensemble.

Déploiement de l'interphonie 4G

Afin d'accompagner la modernisation des services proposés au sein des résidences, Épinal Habitat a testé l'interphonie 4G au 114 rue Salvador-Allende. Cette technologie amène un véritable confort d'usage grâce à l'utilisation des téléphones, tablettes ou boîtiers mobiles pour ouvrir la porte d'accès de leur immeuble.

Épinal Habitat a développé un accompagnement individuel afin d'assurer que cette nouvelle technologie était correctement maîtrisée par chaque locataire.

Cette solution sera déployée sur l'ensemble du parc à partir de 2022.

Réhabiliter



910 000 €
TTC

Mars 2021 — Réhabilitation de 42 logements, rue des Cités Tschupp, Épinal.
Partenaire : Banque des Territoires.

680 000 €
TTC



Décembre 2021 — Réhabilitation rue Abel-Ferry, installation d'ascenseurs.
Partenaire : La Banque Postale.

Démolir



880 000 €
TTC

Mai 2021 — Démolition de 70 logements dans le cadre du NPRU
Bitola-Champbeauvert, Épinal.
Partenaire : ANRU.

Développer l'offre de logements

Ces dernières années, Épinal Habitat s'est progressivement positionné comme un acteur clé de la revitalisation des centres anciens.

La réhabilitation de l'immeuble situé 6 rue Aristide Briand témoigne de notre capacité à réaliser des rénovations ambitieuses permettant de recréer un habitat de qualité, en adéquation avec les usages actuels.

Cette implication s'est intensifiée cette année avec la livraison de trois logements au 23 rue de la Maix, en état de ruine depuis plus d'une dizaine d'années au centre-ville d'Épinal.

Épinal Habitat se tient aux côtés d'autres collectivités de l'agglomération pour étudier des projets immobiliers ou des projets dans le cadre des programmes Petites Villes de Demain ou Reconquête du bâti rural. Ainsi, des échanges, des études d'opportunité, de marché ou de faisabilité ont été amorcés à Moriville, La Vôge-les-bains, Ubexy, Fontenoy, Chantraine, Deyvillers, Thaon, etc.



Avril 2021 — Livraison de deux logements et d'une maison de santé à La Vôge-Les-bains. Maîtrise d'ouvrage déléguée.

270 000 €
TTC



Décembre 2021 — Restructuration lourde de trois logements en centre ancien, accompagnant l'OPAH-RU « Épinal au cœur » lancée par la ville d'Épinal, rue de la Maix. Partenaires : État, Banque des Territoires, Ville d'Épinal, Action Logement.

420 000 €
TTC



23

Nouveaux
logements

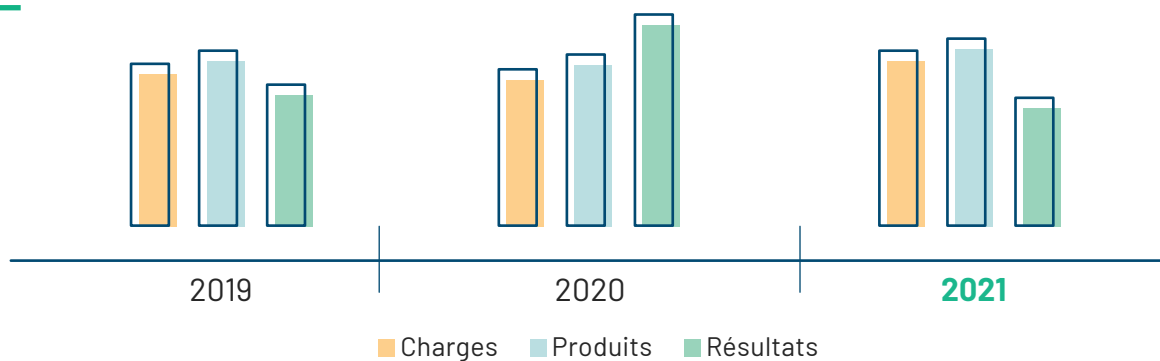
Action Logement, un partenaire incontournable

ActionLogement

Épinal Habitat a renforcé son action au sein d'Action Cœur de Ville pour accompagner l'ambition de la ville d'Épinal quant à la qualité des logements en centre ancien. Ces opérations présentent une complexité nouvelle et un coût important. Le soutien d'Action Logement permet ainsi la faisabilité de ces réhabilitations lourdes en centre ancien.

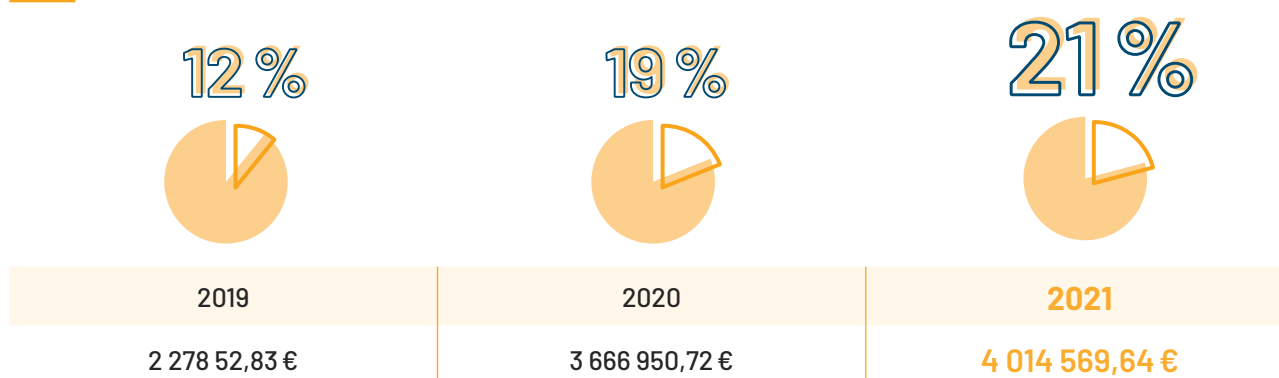
Finances et commandes publiques

Compte de résultat

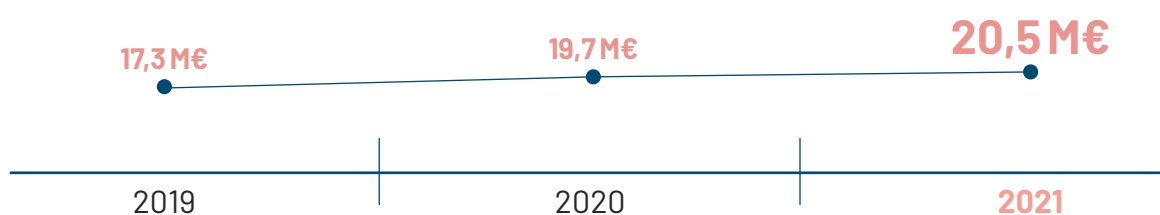


	2019	2020	2021
Charges	27 846 556, 86 €	26 857 904,63 €	30 257 367,92 €
Produits	30 247 928,30 €	29 542 009,73 €	32 420 561,18 €
Résultat	2 401 371,44 €	2 684 105,10 €	2 163 193,26 €

L'autofinancement



Le potentiel financier



Investissement dans l'économie locale



8,5 M€

dont plus de...



2,3 M€

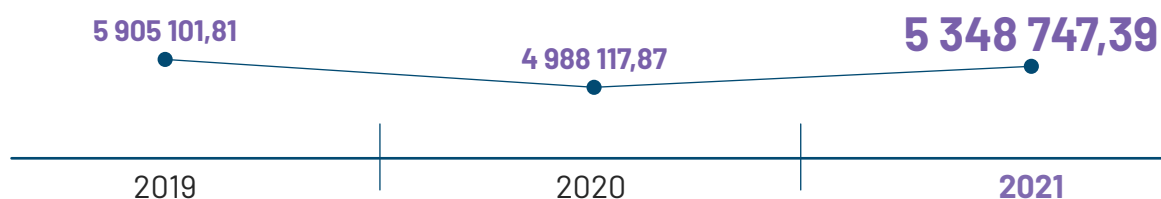
DE TRAVAUX POUR
AMÉLIORER LE PATRIMOINE



2,2 M€

DE TRAVAUX
POUR L'ENTRETIEN

Annuités



Taux d'endettement des annuités



31%

en 2019



26%

en 2020



28%

en 2021

Détails des investissements de l'année

	2020	2021
Investissements	6 912 648,93 €	6 512 142,28 €
dont : constructions et acquisitions améliorations	3 084 485,97 €	3 774 025,15 €
Rénovations et travaux	1 666 236,77 €	2 346 372,07 €
Terrains	206 968,52 €	279 369,12 €
Autres (véhicules, info...)	198 809,34 €	112 375,94 €

