



EPINAL
HABITAT



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022





« **SI VOUS VOULEZ
FAIRE RIRE DIEU,
PARLEZ-LUI
DE VOS PLANS.** »

Woody Allen



PATRICK NARDIN

Président du conseil d'administration



LUDOVIC TOUSCH

Directeur général

En juin 2021, Épinal Habitat venait d'adopter son nouveau plan stratégique de patrimoine lorsque, quelques mois plus tard, l'invasion russe en Ukraine créait de nouvelles incertitudes après une période déjà très déstabilisée par la pandémie du Covid.

Habitué à travailler sur le temps long et donc à faire des plans, le logement social doit aujourd'hui démontrer une forte et rapide capacité d'adaptation face à la hausse brutale de l'inflation et des taux, aux coûts de l'énergie, aux perturbations encore à l'œuvre sur les chantiers et à la mise sous tension de son modèle économique.

Le mouvement HLM avait mis en garde contre les risques de voir la RLS pénaliser durablement les capacités financières des organismes. À la lumière du contexte actuel, cette dernière apparaît d'autant plus à contretemps, alors que le défi climatique et la sobriété foncière conduisent à réaliser d'importants investissements sur nos patrimoines.

Malgré cet environnement instable, Épinal Habitat s'est tenu à sa feuille de route en s'appuyant sur son projet d'entreprise formalisé pendant l'été. Celui-ci repose sur deux piliers et se résume en ces quelques mots : une entreprise d'utilité humaine et urbaine. D'utilité humaine en assurant sa mission de service public du logement. D'utilité urbaine en développant ses savoir-faire dans les études, les constructions et réhabilitations aux côtés des collectivités.

De nombreux chantiers internes ont également été menés comme la refonte de notre identité visuelle et le nouveau site internet, le plan de formation de la maîtrise d'ouvrage, le séminaire d'entreprise, les cafés convivialité, la promotion des mobilités douces pour les salariés, l'élaboration de la charte télétravail...

Aux côtés des locataires...

Nous avons mis en œuvre plusieurs projets, notamment le déploiement d'un contrat multiservices couvrant les menus travaux de réparation dans les logements, l'installation du nouveau système d'interphonie 4G offrant de nouvelles fonctionnalités, des portes ouvertes pour découvrir nos nouveaux standards de remise en état de logements, des ateliers de concertation pour aménager le cadre de vie de nos résidences avec les locataires.





En matière d'investissement sur notre patrimoine, nous avons achevé les travaux de réhabilitation du Foyer Sans-Souci géré par le CCAS d'Épinal, lancé la restructuration lourde d'un immeuble à Bitola, initié la construction de 6 logements à Jeuxey et la réhabilitation de 40 pavillons sur le quartier de la Vierge.

...et des collectivités

Épinal Habitat a livré cinq logements et deux commerces à Xertigny et assiste sous diverses formes les communes d'Ubexy, Fontenoy et La Vôge-les-Bains dans leurs projets ou réflexions. Nous avons aussi acquis plusieurs biens en centre-ville d'Épinal pour y créer des logements de qualité et une nouvelle agence pour y accueillir bientôt l'ensemble de notre direction de la clientèle. Notre démarche sur le centre ancien d'Épinal a d'ailleurs été récompensée par le prix « engagés pour la qualité du logement de demain ».

Une vacance en baisse

Un des faits marquants de cette année 2022 reste le succès de notre stratégie de lutte contre la vacance associant les talents de tous les services. Ce chantier, piloté en transversalité,

avait commencé à porter ses fruits en 2021. Fin décembre 2022, le taux de vacance est passé sous la barre des 8%, il était encore de 9,3% en janvier 2022. Nous sommes pleinement mobilisés pour que cette tendance se poursuive afin de conforter durablement nos marges d'exploitation.

Habitat Lorrain, l'alliance pour l'habitat

Le résumé de cette année serait incomplet sans évoquer les projets menés de concert avec nos associés de la SC Habitat Lorrain. Nous avons élaboré notre cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale commun, amorcé une politique d'achat commune et surtout finalisé les préparatifs pour le passage au logiciel d'entreprise commun au 1^{er} janvier 2023. Partager le même outil informatique est un levier supplémentaire pour mieux travailler ensemble tout en faisant des économies !

Ce rapport d'activité vous présente plus en détail les actions réalisées pendant cette année 2022. Vous constaterez qu'en réponse aux aléas, Épinal Habitat a décidé de rester en mouvement et d'envisager l'avenir avec confiance aux côtés de nos partenaires, et toujours au service du territoire et de ses habitants.

SOMMAIRE

4 Qui sommes-nous ?

6 Organisation & gouvernance

8 Les temps forts de 2022

12 Ressources humaines

14 Habitat Lorrain

16 Nos grands chantiers

20 Accueillir, loger & accompagner

25 Entretien & diversifier son patrimoine

30 Finances

QUI SOMMES-NOUS ?

Épinal Habitat est l'Office public de l'habitat de la communauté d'agglomération d'Épinal.

Nous assurons le service public du logement pour garantir à toutes et tous l'accès à un logement de qualité au juste prix.

Gestionnaire d'un parc de plus de 5 300 logements, Épinal Habitat propose son expertise dans la construction, la réhabilitation et l'entretien d'un patrimoine immobilier. Un savoir-faire que nous mettons également au service de partenaires institutionnels ou de collectivités pour les accompagner dans leurs projets.

Acteur du développement du territoire, Épinal Habitat est présent aux côtés des décideurs dès les phases de réflexion et d'études urbaines et développe ses compétences pour pouvoir relever les nombreux défis d'un habitat et d'un aménagement urbain durables.



5 039

LOGEMENTS FAMILIAUX

435

PLACES EN FOYERS

9 094

LOCATAIRES



21

NOUVEAUX LOGEMENTS produits en 2022

30



LOGEMENTS RÉHABILITÉS

Foyer sans soucis



86

SALARIÉS



91%

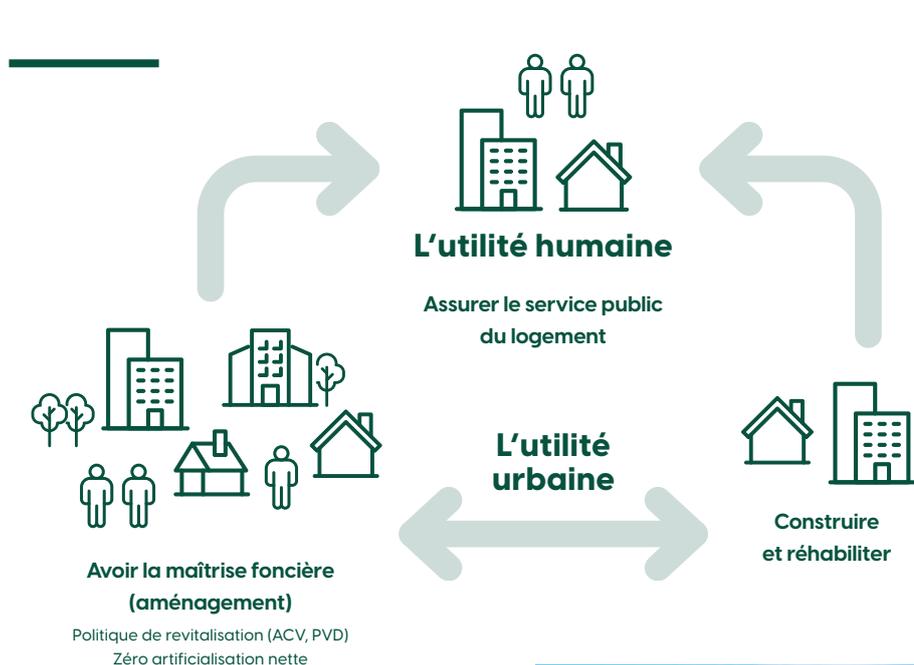
SATISFACTION DES LOCATAIRES ENTRANTS



90,2%

SATISFACTION DES LOCATAIRES SORTANTS

UNE ENTREPRISE D'UTILITÉ HUMAINE & URBAINE



DES VALEURS PARTAGÉES

Proximité
Professionalisme
Transversalité
Humilité

7,8 M€ 

INVESTISSEMENT DANS L'ÉCONOMIE LOCALE
(travaux, entretien...)

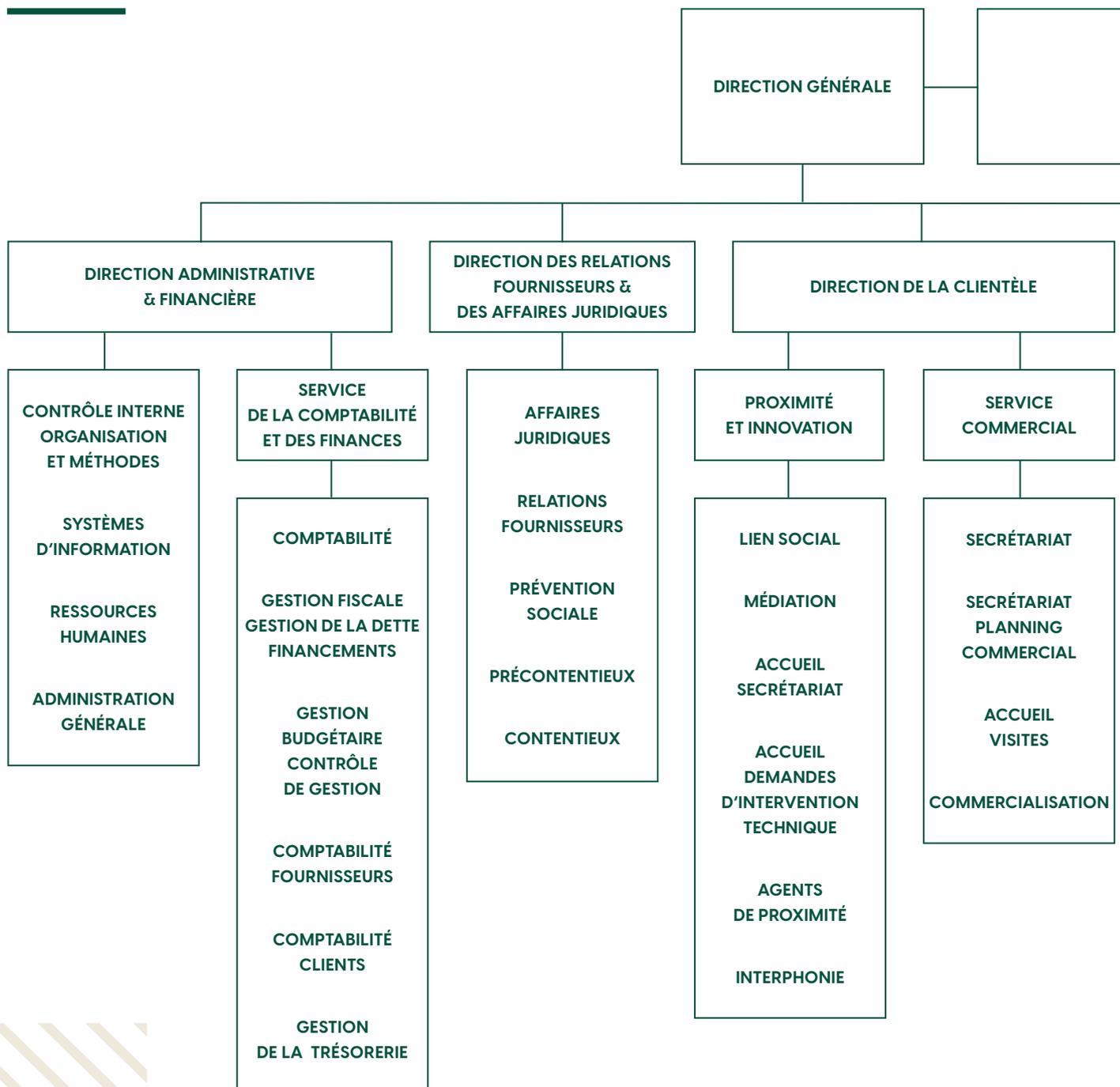
946 k€
ACQUISITIONS

20,6 M€
DE LOYERS AVANT RLS
RLS: Réduction de loyer de solidarité

843 k€
PONCTION RLS



ORGANISATION & GOUVERNANCE



4 CONSEILS D'ADMINISTRATION

4 BUREAUX

21 RÉUNIONS DE LA CALEOL ont eu lieu en 2022

7 en présentiel, 9 mixtes et 5 en visio



DÉVELOPPEMENT
ET RENOUVELLEMENT URBAIN
DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN
COMMUNICATION

DIRECTION DU PATRIMOINE
& DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

SECRETARIAT

MONTAGE
D'OPÉRATIONS

GROS TRAVAUX

MAINTENANCE
ET EXPLOITATION

MAINTENANCE

MAINTENANCE
IMMOBILIÈRE

REMISE EN ÉTAT
DE LOGEMENTS

DEMANDES
D'INTERVENTION
TECHNIQUE

23 MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

6 ÉLUS DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION D'ÉPINAL

PRÉSIDENT : PATRICK NARDIN

VICE-PRÉSIDENTE : ELISABETH LASSERONT

ROGER ALEMANI

MARC BARBAUX

CÉDRIC HAXAIRE

GHISLAINE JEANDEL-JEANPIERRE

7 PERSONNES QUALIFIÉES DÉSIGNÉES PAR LA COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

LYDIE ADAM

PASCALE DEAU

ALAIN GRISWARD

KATIA GOUVENEL

ANDRÉ LAPOIRIE

JEAN-CLAUDE MORETTON

MARIE-AGNÈS MICHEL

1 REPRÉSENTANTE D'UNE ASSOCIATION D'INSERTION

SYLVIE VALENTIN

5 REPRÉSENTANTS DÉSIGNÉS PAR LES INSTITUTIONS SOCIO-PROFESSIONNELLES

MICHAËL BOSSERR (CAF DES VOSGES)

DOMINIQUE DJELLOUL (UDAF)

GHISLAINE STEPHANN (ACTION LOGEMENT)

DELPHINE ROUXEL (CGT)

PASCAL WONNER (CFDT)

4 REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

NATHALIE SELLE (CNL)

GÉRARD TACAILLE (CNL)

FRANCINE BOUGEL (CNL)

KAIS HAMMAMI (CNL)

Voix consultatives :

1 REPRÉSENTANT DU CSE

SYLVIE ROHR

1 REPRÉSENTANT DE LA DDT



LES TEMPS FORTS DE 2022



FÉVRIER

LA PLATEFORME COMMUNE D'ACHAT POUR
LA SOCIÉTÉ DE COORDINATION HABITAT LORRAIN



MAI SÉMINAIRE DU PERSONNEL



MAI MASTER CLASS RECOUVREMENT ET FIN DE LA CERTIFICATION « ORIENTÉ-SOLUTION »



JUIN & SEPTEMBRE

RENCONTRES CAFÉ : MOBILITÉ & PROJET DE SALLE DE CONVIVIALITÉ



JUIN

**PORTES OUVERTES
DU SERVICE COMMERCIAL**



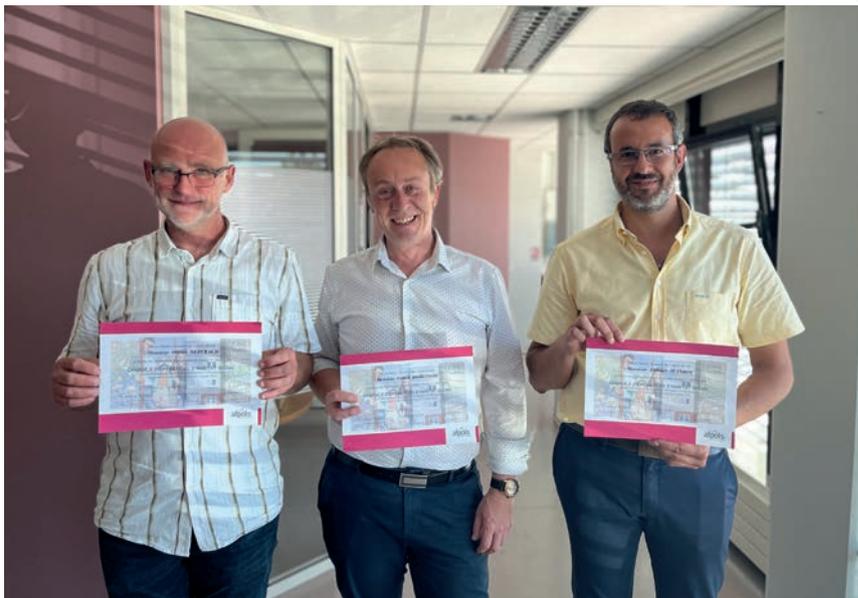
JUIN

**SEMAINE DE L'INNOVATION HLM
DANS LES QUARTIERS**



JUILLET

**VISITE DES PROJETS « ACTION CŒUR DE VILLE », ÉPINAL HABITAT LAURÉAT DE L'AMI
« ENGAGÉ POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT DE DEMAIN »**



JUILLET

REMISE DES DIPLÔMES DE LA FORMATION CERTIFIANTE DES CHARGÉS D'OPÉRATIONS

JUILLET

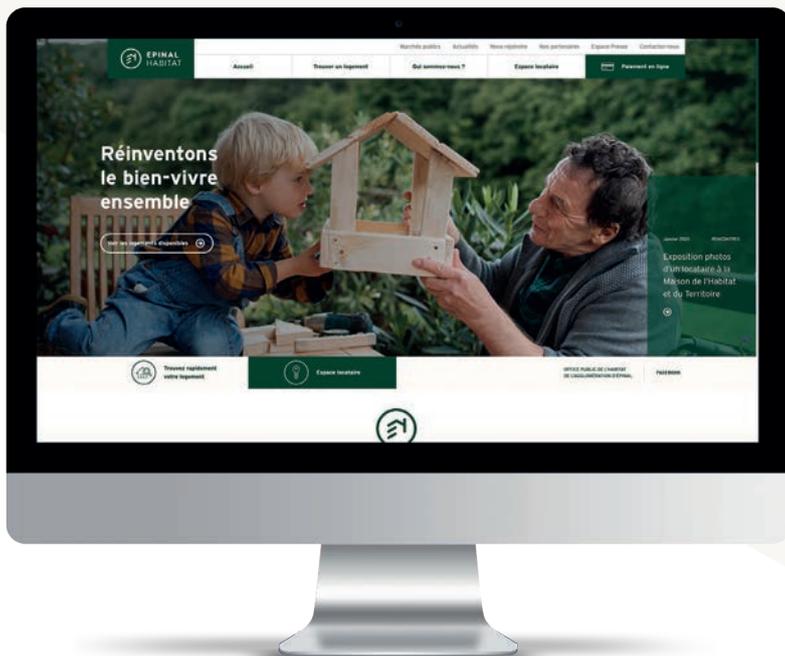
BICLOU S'EST INSTALLÉ DANS NOS LOCAUX



AOÛT

ÉPINAL HABITAT EST SUR LES ONDES DE VOSGES FM TOUTE L'ANNÉE !





**EPINAL
HABITAT**

DE AOÛT À OCTOBRE

**CHANGEMENT IDENTITÉ GRAPHIQUE
ET MISE EN LIGNE NOUVEAU SITE**



SEPTEMBRE

**RÉHABILITATION
DE LA RÉSIDENCE SANS SOUCI**



OCTOBRE

**DÉPLOIEMENT
DE L'INTERPHONIE SANS FIL**



CÔTÉ RESSOURCES HUMAINES



86

COLLABORATEURS
dont

51 & 35

HOMMES

FEMMES

45,4 ANS

ÂGE MOYEN

14,69 ANS

L'ANCIENNETÉ MOYENNE

8

EMBAUCHES

2

DÉPARTS

LES CONTRATS D'APPRENTISSAGE

Nous sommes engagés pour donner aux jeunes du territoire l'accès à une première expérience professionnelle formatrice et stimulante. Épinal Habitat a accueilli 3 alternants en 2022.

4

**CONTRATS
D'APPRENTISSAGE**

12

EMPLOIS D'ÉTÉ

EN 2022



Côté mobilité domicile travail

Afin d'accompagner le développement des mobilités douces portées par la Ville et l'Agglomération d'Épinal, Épinal Habitat a signé le plan de mobilité employeur. À la suite d'une enquête sur les pratiques des collaborateurs, il permet de proposer des avantages sur les différents modes de déplacements alternatifs à la voiture tel que, par exemple, un abonnement gratuit aux vélos en libre service pour tous les salariés d'Épinal Habitat. Nous avons également soutenu les déplacements en vélos en construisant un abri sécurisé, en participant pour la première fois au défi « Au boulot, j'y vais à vélo » et en amorçant les réflexions pour le déploiement de vélos électriques de service.

Côté cohésion d'équipe

Sous un soleil radieux et dans un cadre bucolique, toute l'équipe d'Épinal Habitat s'est retrouvée le 20 mai dernier pour un premier séminaire d'entreprise. Au programme, une matinée pour coconstruire la feuille de route et un après-midi convivial autour d'un défi collectif.

Côté formation

Deux cycles de formations certifiantes ont été réalisés auprès de onze collaborateurs dans les domaines du recouvrement et de la maîtrise d'ouvrage. Cette démarche s'inscrit dans notre souhait de permettre à nos collaborateurs de monter en compétences, d'appréhender les évolutions de leurs métiers et d'améliorer notre qualité de service. Le budget de formation 2022 à atteint 6,55% de la masse salariale.

8

FORMATIONS OBLIGATOIRES

11 **FORMATIONS**
dont **4 certifiantes**

ÉGALITÉ FEMME/HOMME

En 2022, Épinal Habitat a enregistré la note de 90/100 pour son index d'égalité entre les hommes et les femmes

Cet indicateur connaît une stabilité à très haut niveau depuis ces trois dernières années.

35/40

ÉCART DE RÉMUNÉRATION

35/35

ÉCART D'AUGMENTATION

15/15

SALARIÉES AUGMENTÉES AU RETOUR D'UN CONGÉ MATERNITÉ

5/10

PARITÉ PARMIS LES 10 PLUS HAUTES RÉMUNÉRATIONS

HABITAT LORRAIN, L'ALLIANCE POUR L'HABITAT

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.

Plusieurs projets communs ont été lancés avec la société de coordination pendant cette année 2022.

La mutualisation du système informatique

Il s'agit du projet le plus structurant, puisque quatre organismes sur cinq utiliseront le même logiciel métier à partir du 1^{er} janvier 2023. L'avantage de cette colonne vertébrale commune est double : faire des économies d'échelle sur les frais de licences et d'exploitation,

mais aussi faire jouer les synergies entre nos services qui pourront gagner du temps en mutualisant certaines tâches. Par ailleurs, le logiciel choisi a été négocié « toutes options » pour un prix inférieur à l'existant de chaque organisme.

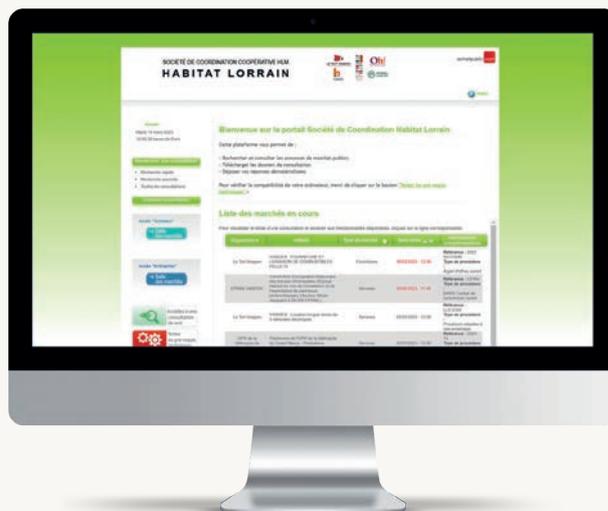
Durant toute l'année 2022, les groupes de travail ont préparé cette convergence ainsi que les formations nécessaires. Une organisation a également été arrêtée pour mettre à disposition des organismes associés les ressources humaines déjà présentes chez Épinal Habitat et au Toit Vosgien.

Les compétences financières

La société de coordination assure la combinaison des comptes des associés et réalise des tableaux de bord financiers. Nous faisons ainsi régulièrement un point sur les situations individuelles et collectives lors des conseils de surveillance. La société de coordination assure également la mission de suivi de la soutenabilité financière.

Un groupe de travail « finances et prospective » est aussi constitué pour faire un état des lieux des pratiques et promouvoir une convergence dans les approches entre associés.





La communication

L'Habitat Lorrain a formalisé une identité commune et un groupe de travail « communication » a lancé une mission pour élaborer une identité graphique.

Habitat Lorrain dispose désormais de son propre logo, attaché à ceux de chaque organisme.

Le patrimoine

Le cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale commun présente la société de coordination et ses associés ainsi que les grands axes de travail communs.

La réflexion va se poursuivre désormais dans le groupe de travail « patrimoine », afin de développer des projets répondant aux grands enjeux du moment : constructions bio-sourcées, économies d'énergies, filières locales, coûts de la construction.

-
-
-
-
-
-
-
-

La politique d'achat commune

Nous avons lancé en mars 2022 la plateforme d'achats publics commune à tous les organismes. Ce portail unique donne une lisibilité à Habitat Lorrain vis-à-vis des fournisseurs et contribue à souligner le poids économique des associés.

Le travail se poursuit avec le groupe « achats » pour identifier les convergences possibles à court, moyen et long terme afin de profiter d'économies d'échelle le cas échéant.

Les ressources humaines

Très tôt, le groupe de travail « RH » a été mis à contribution dans les réflexions. Le groupe travaille sur la mise en place d'un plan de formation commun. Comme dans les autres domaines, un degré de convergence peut être espéré progressivement, en particulier pour des formations en intra-entreprises.



NOS GRANDS CHANTIERS DE L'ANNÉE

RÉDUIRE LA VACANCE

UNE DES PRIORITÉS CONFIÉES CETTE ANNÉE AUX ÉQUIPES D'ÉPINAL HABITAT A ÉTÉ LE CHANTIER DE LA DIMINUTION DE LA VACANCE COMMERCIALE. UNE DÉMARCHE TRANSVERSALE A ÉTÉ RENFORCÉE EN INTERNE AFIN DE MENER UN CERTAIN NOMBRE D' ACTIONS TANT SUR LA COMMERCIALISATION QUE SUR LA REMISE EN ÉTAT DE LOGEMENTS JUSQU'ALORS BLOQUÉS POUR DES RAISONS TECHNIQUES OU FINANCIÈRES. CETTE MOBILISATION DE L'ENSEMBLE DE NOS COLLABORATEURS A PERMIS UNE DIMINUTION DE 16,5 % DU NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS, PASSANT DE 594 LOGEMENTS À 496 LOGEMENTS.

LA VACANCE EN QUELQUES CHIFFRES

| | 2021 | 2022 |
|---|---------|----------|
| Nombre de logements vacants 31 décembre | 594 | 496 |
| Taux de vacance global 31 décembre | 11,8 % | 9,8 % |
| Taux de vacance commerciale 31 décembre | 9,8 % | 7,6 % |
| Nombre de logements remis en état | 542 | 571 |
| Dépenses remise en état et adaptation des logements | 1922 k€ | 2 716 k€ |

LE PLAN DE LUTTE CONTRE LA VACANCE

Côté clientèle

Afin de faire diminuer la vacance, le service commercial a élaboré un Plan de lutte contre la vacance présenté au conseil d'administration.

L'un des principaux outils mis en place est la politique des loyers qui a pour objectif de donner des marges de manœuvre à nos commerciaux afin de faciliter la location de nos logements en fonction de leurs caractéristiques, le tout dans le respect d'un équilibre global.

Nous avons également renforcé le travail en transversalité entre la direction de la clientèle et la direction du patrimoine pour définir conjointement les logements à réhabiliter et la nature des travaux adaptés permettant une relocation rapide.

D'autres actions s'inscrivent également dans la lutte contre la vacance, telles que la refonte de notre site internet, la réalisation de visites virtuelles 3D de logements vacants disponibles publiées sur notre nouveau site internet ; l'utilisation d'un nouveau support de communication : la radio ; l'organisation de portes ouvertes sur sites suite à la réhabilitation ou à la mise en location de plusieurs logements dans un même programme...

Côté maintenance et maîtrise d'ouvrage

Pour nos techniciens, l'attention s'est portée sur le traitement d'une centaine de logements vacants nécessitant de gros travaux. L'enjeu a été de remettre ces logements à disposition du service commercial en plus de l'activité de remise en état des 500 logements traités annuellement après sortie des locataires.

Pour ce faire, un budget spécifique a été affecté et l'équipe a été renforcée par le recrutement d'un technicien supplémentaire.

RÉSULTATS

EN 2021

542

LOGEMENTS TRAITÉS
dont 19 logements sortis de
la vacance avec travaux renforcés.

EN 2022

571

LOGEMENTS TRAITÉS
dont 114 logements sortis de
la vacance avec travaux renforcés.



Pascal : « La vacance au sein de notre parc est liée principalement à deux phénomènes : la problématique de l'amiante et les caractéristiques de certains logements. Entre 2014 et 2018, nous avons découvert l'amiante et les coûts liés ainsi que les difficultés techniques à traiter. Nous étions aussi dans deux projets de rénovation urbaine qui mobilisaient l'ensemble des équipes et des moyens financiers, ce qui nous a amenés à arbitrer nos remises en état en défaveur des biens peu demandés et peu attractifs (grandes typologies, dernier étage sans ascenseur).

Aujourd'hui, nous avons finalisé les PRU, les entreprises se sont formées, nous avons retrouvé des capacités financières et il est plus facile et moins onéreux de réaliser les travaux. »

Camille : « Par ailleurs, nous avons renforcé nos partenariats avec certaines associations agréées qui nous sollicitent pour louer des logements. Cette demande justifiait également un renforcement de notre offre.

Depuis 2020, notre stratégie a donc évolué. Il a été demandé à l'ensemble des équipes de travailler à remettre sur le marché des biens de qualité pour rétablir une diversité de l'offre.

Nous avons donc réalisé une visite exhaustive des 550 logements vacants afin de les classer par priorité en fonction de leurs atouts et de la difficulté des travaux nécessaires au renforcement de leur attractivité. Nous avons ainsi sélectionné 100 premiers logements à réhabiliter et obtenu les budgets à la hauteur des travaux identifiés. »

Pascal : « Il s'agit aujourd'hui de trouver le meilleur compromis entre la qualité des prestations, de l'environnement de l'immeuble et le budget associé aux travaux. Des échanges hebdomadaires entre la maintenance et la clientèle sont nécessaires pour cela. Nos budgets ont également augmenté dans l'objectif de remettre en état davantage de logements et nous avons recruté un nouveau collaborateur pour consolider notre équipe. »

Camille : « En parallèle, le déploiement cette année de nouveaux outils numériques comme le site internet, les visites 3D, la mobilisation des réseaux sociaux qui démarre ou encore la réalisation d'évènements sont autant de petites choses qui ont permis d'amorcer significativement une baisse de la vacance depuis un an ! »



La perte de loyers et charges liée à cette vacance connaît maintenant une tendance à la baisse, ce qui génère de nouvelles ressources que nous réaffectons à l'alimentation de cette dynamique vertueuse.

Camille Thouvenot, adjointe au directeur de la clientèle,
& **Pascal Duchêne, responsable de la maintenance**

ADAPTER L'ORGANISATION DE PROXIMITÉ

LA PROXIMITÉ EST L'UN DES SERVICES AU PLUS PRÈS DE NOS LOCATAIRES ET DE LEUR QUOTIDIEN. IL SE COMPOSE DES AGENTS DE PROXIMITÉ, DES MÉDIATEURS ET DES AGENTS D'ACCUEIL. CE PÔLE D'ÉPINAL HABITAT VEILLE À LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE DE NOS LOCATAIRES ET AU BON DÉROULEMENT DE LEUR PARCOURS RÉSIDENTIEL.



LA QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES

Nous avons réorganisé l'organisation de nos prestations de nettoyage afin de consolider un véritable partenariat avec le prestataire. En effet, le bon entretien des parties communes de nos immeubles est un axe important de la satisfaction de nos locataires et de l'attractivité de notre patrimoine. Passant de trois à un seul prestataire, cette organisation nouvelle a permis la création d'un poste de référent terrain dédié à Épinal Habitat garantissant ainsi une plus grande réactivité d'intervention au besoin. Le suivi a également été renforcé avec la création de réunions mensuelles et des contrôles conjoints.

Côté agents de proximité

Le passage au multiservice à compter du 1^{er} janvier 2022 a impacté l'organisation des équipes de proximité d'Épinal Habitat. Les ouvriers de la régie, spécialisés dans les différents corps d'État, ont été progressivement accompagnés vers des postes d'agents de proximité. Notre présence sur le terrain est ainsi renforcée, passant de 9 à 11 personnes appuyées désormais par un coordinateur avec pour objectif de garantir la qualité du cadre de vie et du bien-vivre ensemble.

Côté accueil de nos locataires

Depuis le 1^{er} août 2022, Épinal Habitat compte deux points d'accueil ouverts continuellement : le siège et l'antenne de Ville de France ainsi qu'un point d'accueil ouvert sur rendez-vous à Bitola. Cette nouvelle organisation des visites physiques, des rendez-vous et des flux téléphoniques permet de répondre à l'évolution du nombre d'appels téléphoniques, en baisse, depuis le déploiement du multiservice ainsi qu'à la diminution des visites physiques constatées à la suite du Covid.

LA REFONTE DE NOTRE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

DANS L'OBJECTIF DE VALORISER ÉPINAL HABITAT DANS LE PAYSAGE LOCAL, MAIS ÉGALEMENT DE FLUIDIFIER LA COMMUNICATION INTERNE, DIFFÉRENTES ACTIONS ONT JALONNÉ CETTE ANNÉE 2022.

La modernisation de notre image

En lien avec la refonte du site internet, le besoin de revoir notre identité visuelle est rapidement devenu une évidence.

Nous avons tout d'abord défini nos valeurs communes ayant servi de base au travail pour la définition du nouveau logo, puis l'ensemble des collaborateurs a été consulté afin de retenir le nouveau logo d'Épinal Habitat. Parallèlement, le groupe communication a travaillé sur les attendus de ce nouveau site internet et les nouvelles fonctions utiles à y intégrer : annonces en ligne, visite 3D des logements, nouveau formulaire de contact...

Nous avons également amélioré les annonces que nous publions dans les supports de communication du territoire et mobilisé de nouveaux médias tels que les réseaux sociaux, la radio...

La démarche porte ses fruits, car nous constatons une augmentation et une diversification des profils des demandeurs qui entrent en contact avec nous, via notamment notre site internet.

Renforcer notre communication interne

Depuis 2019, Épinal Habitat a connu de nombreux mouvements de personnels du fait principalement de la pyramide des âges. Des évolutions sont aussi intervenues dans les façons de travailler ensemble (plus de transversalité) et dans les pratiques managériales. Ce contexte a conduit à repenser la communication interne. En effet, le personnel était demandeur d'une communication plus fluide, plus régulière et simple dans la forme. L'enjeu est de renforcer la connaissance partagée de nos activités et ainsi faciliter et valoriser le travail collectif.

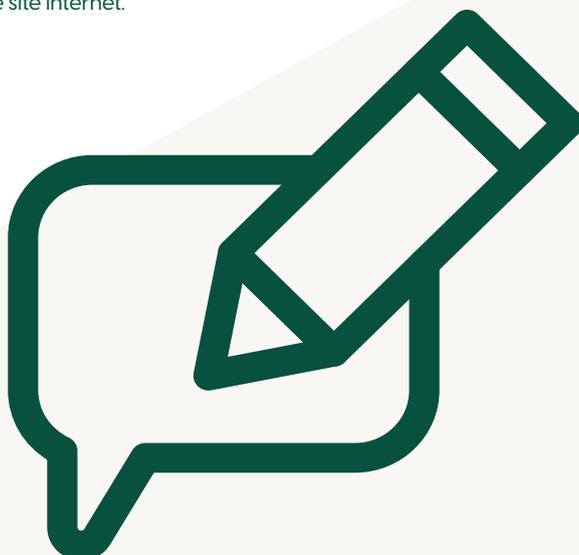
Le journal interne a été modernisé et un format plus réduit l'accompagne : le *Flash*. En un recto verso, il présente au fil de l'eau les actualités liées à nos activités.

Les « cafés à thème » ont également rassemblé le personnel sur des sujets particuliers lors de moments courts et conviviaux.

Ce chantier est en réflexion permanente et de nouvelles idées sont toujours les bienvenues pour développer la cohésion d'équipe.



**EPINAL
HABITAT**



ACCUEILLIR, LOGER & 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 aux engagements de notre certification Qualibail.

ACCUEIL DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS

Épinal Habitat s'est mobilisé pour l'hébergement de familles réfugiées ukrainiennes. Notre patrimoine immobilier a ainsi pu accueillir 40 familles, en partenariat avec plusieurs associations.

EN 2022

TAUX DE ROTATION

10,25 %

608

ATTRIBUTIONS

4772

DEMANDEURS

(demandes niveau département)

9 094

LOCATAIRES

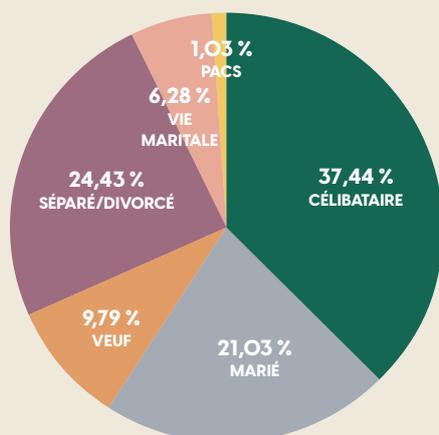


LOGER

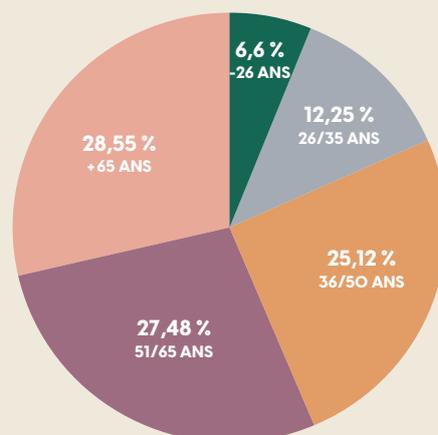
Épinal Habitat loge plus de 9 000 personnes : jeunes, adultes, séniors, familles, salariés, artisans, demandeurs d'emploi... Dans toute leur diversité, ces locataires sont le reflet de la richesse humaine du territoire, pour laquelle les équipes d'Épinal Habitat se mobilisent au quotidien avec un seul objectif : apporter un service de qualité et favoriser le bien-vivre ensemble au sein des résidences.



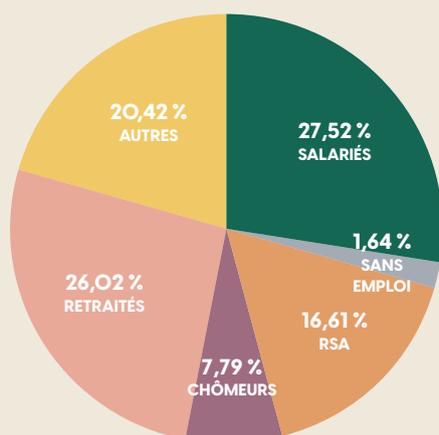
SITUATIONS FAMILIALES



ÂGES



CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES



2 449

MÉNAGES BÉNÉFICIAIRE D'APL

202 €

MONTANT MOYEN DE L'APL

Recouvrement orienté solutions

Le passage d'Épinal Habitat du régime de la comptabilité publique à celui de la comptabilité de commerce lui a fait perdre les prérogatives du Trésor public qui facilitaient l'action de recouvrement des loyers.

La volonté a été de mettre à disposition de l'équipe recouvrement (conseillères en économie sociale et familiale, précontentieux et contentieux) de nouvelles méthodes pour situer l'humain au cœur de la recherche de solution.

C'est ainsi que le cycle de formation « orienté-solutions » a été mis en place, sur une durée de 18 mois.

Le principe : en orienté-solutions, les questions posées par l'équipe recouvrement ont pour objectif de conduire le locataire en situation d'impayé à adopter une posture proactive. Ces questions ouvrent le champ des possibles et offrent une réflexion orientée solutions à l'interlocuteur, car le seul fait qu'il y réponde induit que la résorption de l'impayé est possible, qu'il existe de bonnes manières d'y arriver. Cela entraîne un processus progressif dont le locataire est rendu acteur.

Ce cycle est arrivé à son terme en avril 2022 lors de journées qui ont permis d'accueillir des locataires en difficulté. L'objectif était de mettre en pratique les techniques apprises en formation. Ces journées ont permis de solutionner des situations qui étaient jusqu'alors dans une impasse.



« Au quotidien, l'utilisation de l'ensemble des techniques de l'orienté-solution nous permet de rendre le locataire acteurs de ses propres choix. Nous bannissons aujourd'hui les phrases négatives : nous n'utilisons plus la question classique : « Pourquoi vous n'avez pas payé ? » que nous avons remplacé par « Comment comptez-vous payer votre retard de loyer ? », ce qui change complètement la posture du locataire en situation d'impayé, car nous ne sommes plus dans le jugement, mais dans la recherche de solutions qui lui appartient.

Nous avons repensé chacune des étapes de la procédure, du premier contact téléphonique jusqu'à l'expulsion, et refondu totalement la manière dont nous nous adressons aux locataires : refonte des courriers, individualisation des contacts, organisation de rencontres avec le locataire pour trouver des solutions à son impayé, arrêt des saisies, etc. Notre manière d'accueillir et de recevoir le locataire a également changé. Nous nous installons autour d'une table ronde et nous associons nos collègues conseillères en économie sociale et familiale afin d'accompagner la situation de manière plus globale et plus rapide.

Aujourd'hui, certains locataires appellent pour prévenir quand ils ont des difficultés à payer et proposent d'eux-mêmes une solution. Les résultats se ressentent aussi au niveau de l'évolution de nos indicateurs : dans un contexte d'augmentation des charges, de loyer et du coût de la vie, nos résultats de recouvrement se maintiennent. »

Romain Seguin, chargé de recouvrement

CHIFFRES

EN 2022

21,58 %

des locataires ont connu des **DIFFICULTÉS DE RÈGLEMENT** (locataires avec au moins 5€ d'impayés).

9,38 %

des locataires (soit 427) sont dans une **SITUATION D'IMPAYÉ** depuis plus de 3 mois.

ACCOMPAGNER

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 d'agents 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, de la qualité du cadre de vie et de la propreté des résidences.

Ce sont près de 30 personnes aux compétences multiples qui sont mobilisées au quotidien pour mener à bien ces missions : agents de proximité, conseillères sociales, chargés de lien social et médiateurs, cadres de proximité, agents d'accueil, techniciens...

NOUVELLE APPROCHE DES TROUBLES DE VOISINAGE

93% des troubles se résolvent par une unique prise de contact !

En 2022, un travail a été réalisé afin d'améliorer l'accompagnement que nous proposons à nos locataires concernant les troubles de voisinage. Depuis la mise en place de cette nouvelle organisation qui associe désormais le médiateur de justice, nous constatons que plus de 93% des troubles se résolvent par le biais d'une unique prise de contact !

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS ET TYPOLOGIES

7 984

RÉCLAMATIONS
hors réclamations de contrat

dont :

4 567



RÉALISÉES PAR ÉPINAL HABITAT
(gardiens et pôle maintenance)

269

RÉALISÉES PAR LA RÉGIE DES QUARTIERS

924



RÉCLAMATIONS DE CONTRATS DE MAINTENANCE

1 047

INTERVENTIONS NON TECHNIQUES ET TROUBLES DE VOISINAGE

1 177

AUTRES



Le multiservice

POUR LES MENUS TRAVAUX, NOS LOCATAIRES ONT L'ESPRIT TRANQUILLE !

Bien entretenir son logement et y réaliser les menus travaux de réparation sont des obligations des locataires. Pourtant, il n'est pas toujours facile de s'y retrouver entre les interventions à charge du propriétaire et celles à charge du locataire. Le coût peut également être significatif lorsqu'il est nécessaire de faire intervenir une entreprise.

Pour que les locataires d'Épinal Habitat aient l'esprit tranquille, nous avons déployé depuis le 1^{er} janvier 2022 un contrat multiservice, en collaboration avec nos confrères de l'OPH départemental Vosgelis.

Le contrat multiservice comprend une visite préventive annuelle et un service de dépannage et réparation à la demande couvrant les désordres les plus courants à charge du locataire. Auparavant, chaque intervention

à charge du locataire réalisée par notre régie lui était facturée. Le contrat multiservice est donc bien plus intéressant financièrement pour nos locataires qui bénéficient, en plus, d'un numéro unique pour l'ensemble du traitement de leurs demandes.

Ce contrat a été proposé à nos locataires qui l'ont largement approuvé suite à consultation sous couvert d'huissier. La part du contrat à leur charge est de 6 euros par mois. Il a été conclu jusqu'au 31 décembre 2024 et pourra être reconduit deux fois jusqu'au 31 décembre 2026. Les interventions qui n'entrent pas dans le contrat restent gérées en interne par une équipe de trois personnes d'Épinal Habitat.

La campagne de communication à destination des locataires a été lancée dès l'automne 2021. Elle a porté ses fruits puisqu'une très grande majorité des locataires se sont rapidement approprié ce nouveau service. Nous avons été très vigilants sur les conditions de déploiement de celui-ci en réalisant des enquêtes sur de larges échantillons. Les résultats font état d'une satisfaction élevée.



RENFORCER NOS LIENS AVEC LES LOCATAIRES PAR DES RENCONTRES EN PIED D'IMMEUBLE

Dans le cadre de la semaine de l'innovation lancée par le mouvement HLM, nous avons organisé le 17 juin, des rencontres en pied d'immeuble entre les différents collaborateurs d'Épinal Habitat et nos locataires. Ainsi, nous avons pu présenter les différents métiers qui concourent à la qualité du service que nous proposons et échanger sur des sujets liés au cadre de vie des résidences, notre actualité, les prochains travaux, etc.



ENTREtenir & 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 :

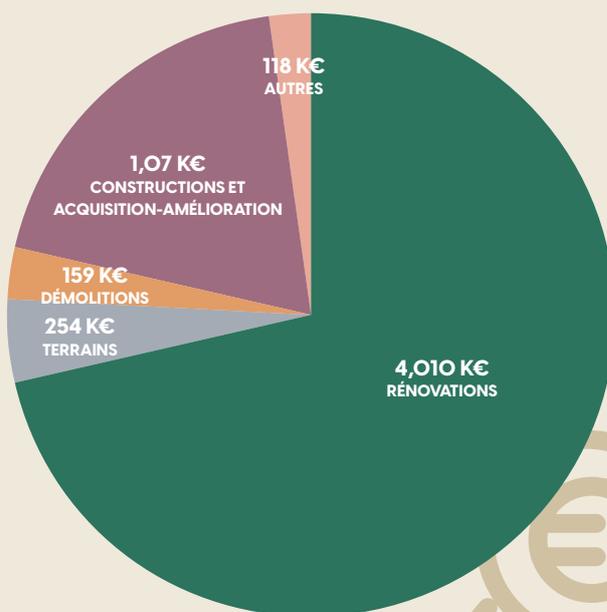
- en menant des réhabilitations plus ambitieuses, notamment à l'intérieur des logements, sur les résidences inscrites au PSP ;
- en requalifiant ses logements et en adaptant son parc au vieillissement, sur demande au fil de l'eau à la relocation ;
- en travaillant sur le cadre de vie par un programme de résidentialisation sur les ensembles « encore 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.



INVESTISSEMENTS

5,6 M€

RÉPARTITION BUDGÉTAIRE



L'entretien et la mise aux normes du parc : une priorité

Il s'agit notamment d'adapter le parc aux évolutions de la demande (vieillesse, handicap, typologies) et à l'indispensable virage environnemental pour réduire l'impact des bâtiments sur le changement climatique et les charges des locataires. Par ailleurs, plusieurs résidences demandent à ce que les logements et leur environnement bénéficient d'une requalification globale aux standards actuels pour rester attractifs sur un marché concurrentiel.

L'ensemble du patrimoine est également questionné en matière de potentiel photovoltaïque, de gestion alternative des eaux pluviales et de résilience climatique (chaleur, grand froid, tempêtes...).

SANS SOUCIS

La réhabilitation d'ampleur de ce lieu de vie destiné aux seniors permet de leur apporter des aménagements en lien avec leurs besoins. Désormais 100% accessible, il comporte également une salle informatique et une salle de convivialité. Cette résidence est gérée par le CCAS de la ville d'Épinal.

30
LOGEMENTS



2,02 M € TTC
PRIX DE REVIENT



UNE EXPÉRIMENTATION : OPÉRATION COUP DE POING POUR 50 LOGEMENTS REMIS À NEUF !

Ce marché a été conclu pour réduire la vacance locative, en accélérant la remise en état de logements. Tout a été mis en œuvre afin de limiter autant que possible la durée des travaux, alléger la charge de pilotage des chantiers par Épinal Habitat et diminuer la charge administrative lors de la préparation des commandes :

- une seule entreprise intervient et assume l'exécution de l'ensemble des travaux (plomberie, électricité, peinture, revêtements de sols, menuiserie, ventilation...);
- les prestations ont été regroupées par forfait (forfaits « mise en accessibilité de la salle de bains », « mise en peinture du logement », « revêtements de sols »...).

Le marché a été signé en janvier 2022 et permet de traiter au maximum 100 logements.

Dans le cadre de notre démarche RSE, l'insertion a été prise en compte, puisque l'entreprise a l'obligation de faire travailler des personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles.





FAIRE PARTICIPER NOS LOCATAIRES !

Depuis le mois d'avril, Épinal Habitat travaille avec les locataires des résidences Villes de France et Provinces pour identifier leurs attentes concernant l'évolution de leur cadre de vie. L'ambition porte sur la requalification des espaces verts, des stationnements et des accès aux bâtiments, tout en s'appuyant sur les principes de la nature en ville.

Quatre ateliers de concertation menés de mai à décembre ont permis aux habitants de faire émerger leurs idées à propos des aménagements qui seront réalisés. À partir du printemps 2023, des premiers éléments seront disposés sur le site afin de tester ces nouveaux usages et cela pendant une durée d'environ un an puis, dans un deuxième temps, pour valider leur implantation définitive avant travaux. Ces aménagements seront : planter davantage d'arbres pour créer de l'ombre et lutter contre les îlots de chaleur, poser des tables de pique-nique et un barbecue pour créer un lieu convivial à partager, aménager un jardin partagé et créer des cabanes co-construites avec et pour les enfants en cœur d'îlot. Cette démarche est portée en partenariat avec le centre social Denise Louis, l'association des habitants, la Ville d'Épinal et bien d'autres.



UNE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN POUR RENFORCER NOTRE LIEN AVEC LES LOCATAIRES

« Le poste de chargée de développement social et urbain (DSU) a été créé en 2022 afin de renforcer les liens avec les locataires lors des grands projets de rénovation du patrimoine d'Épinal Habitat. Il s'agit de les associer le plus en amont possible pour qu'ils participent à l'amélioration de leur cadre de vie. Les habitants sont les plus à même d'exprimer leurs besoins et attentes.

Ce sont des fonctions qui me placent à l'interface des différents services et compétences d'Épinal Habitat, mais également en proximité avec le terrain, les locataires et les acteurs locaux.

Cette première année a été concentrée sur le développement d'actions en lien étroit avec le Service de proximité et innovation. Une démarche de concertation a été élaborée pour accompagner le « retour de la nature en ville » sur un quartier de plus de 750 logements et définir avec les habitants les premiers usages qui seront testés avant la réalisation des travaux définitifs de résidentialisation. Dans l'objectif de toucher toutes les générations, une sensibilisation a également été menée en parallèle, au travers d'ateliers sur la biodiversité avec les enfants du Centre social Denise Louis.

Les prochains projets qui seront développés accompagneront notamment le nouveau projet de renouvellement urbain (NPRU) du quartier de Bitola. Le démarrage des importants travaux de réhabilitation nécessitera de renforcer ma présence sur le terrain et le lien avec mes collègues chargés du pilotage des travaux.

Autre projet en cours, le développement d'outils adaptés à la sensibilisation sur les écogestes et écoconsommations en soutien des services de la clientèle et de la proximité, permettant de renforcer notre accompagnement dans un contexte de forte progression du coût des énergies et d'inflation.

L'année prochaine, ce seront les cent ans d'Épinal Habitat ! Marquer le coup et proposer des actions auprès de nos locataires est aussi à l'ordre du jour de mes réflexions.

Créer, soutenir, concevoir et piloter des projets auprès des locataires résume mon quotidien dans cette nouvelle dynamique impulsée par Épinal Habitat. Un habitat de qualité, c'est aussi un environnement qui participe à favoriser les usages adaptés aux besoins de l'ensemble de nos locataires. »

Margaux Wetzer, chargée de développement social urbain



DÉVELOPPER L'OFFRE DE LOGEMENTS

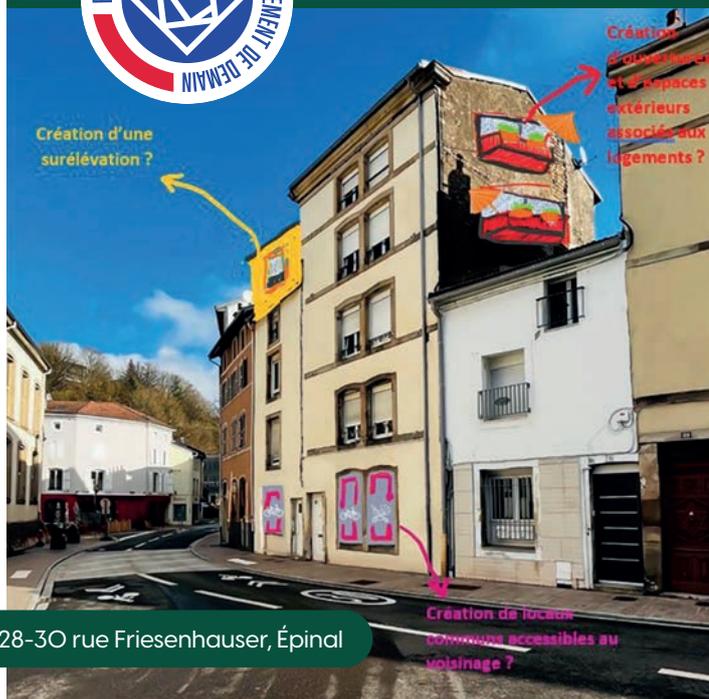
Ces dernières années, Épinal Habitat s'est progressivement positionné comme un acteur impliqué dans la revitalisation des centres anciens. La réhabilitation de l'immeuble situé 23 rue de la Maix, livré en 2021, témoigne de notre capacité à réaliser des rénovations ambitieuses en centre ancien, permettant de recréer un habitat de qualité en adéquation avec les usages actuels, le tout à un prix abordable. Cette ambition que nous portons est réalisable grâce à l'ensemble des partenaires qui nous accompagnent dans ces opérations complexes : communauté d'agglomération d'Épinal, les villes et bourgs concernés, Action Logement, Établissement public foncier de Grand-Est, Banque des Territoires, l'État.

Cette implication s'est intensifiée en 2022 avec l'acquisition de trois immeubles situés en cœur de ville d'Épinal et sur lesquels nous avons été lauréat de l'Appel à manifestation d'intérêt « engagés pour la qualité du logement de demain ». Nous sommes très heureux de cette reconnaissance et de pouvoir poursuivre nos chantiers et innovations en réseau !

21



LOGEMENTS LIVRÉS



📍 28-30 rue Friesenhauser, Épinal

📍 13 rue d'Ambrail, Épinal





Xertigny

5

LOGEMENTS

850 000 € TTC
prix de revient

Une opération mixte avec des commerces en rez-de-chaussée ! Épinal Habitat a assuré la maîtrise d'ouvrage globale : les commerces sont propriété de la Ville de Xertigny et les logements d'Épinal Habitat.



Bragard

16

LOGEMENTS

2 924 000 € TTC
prix de revient
(acquisition en VEFA)



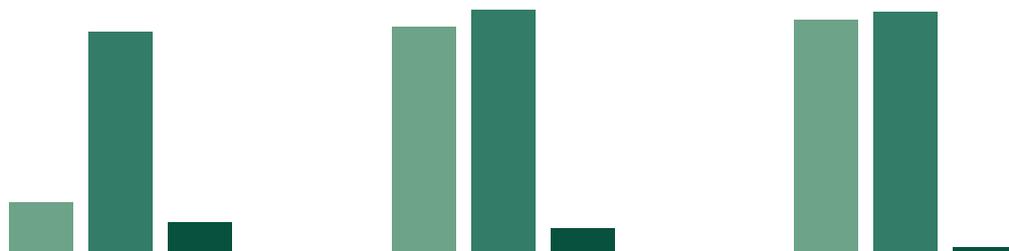
PROPOSER UNE INGÉNIERIE URBAINE AU SERVICE DES TERRITOIRES

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

Nous proposons aussi aux collectivités une prestation de maîtrise d'ouvrage déléguée, leur permettant de confier l'ingénierie à Épinal Habitat. En 2022, les opérations que nous accompagnons se poursuivent à Ubexy, Fontenoy-le-Château et à Gérardmer pour un foyer de la FMS.

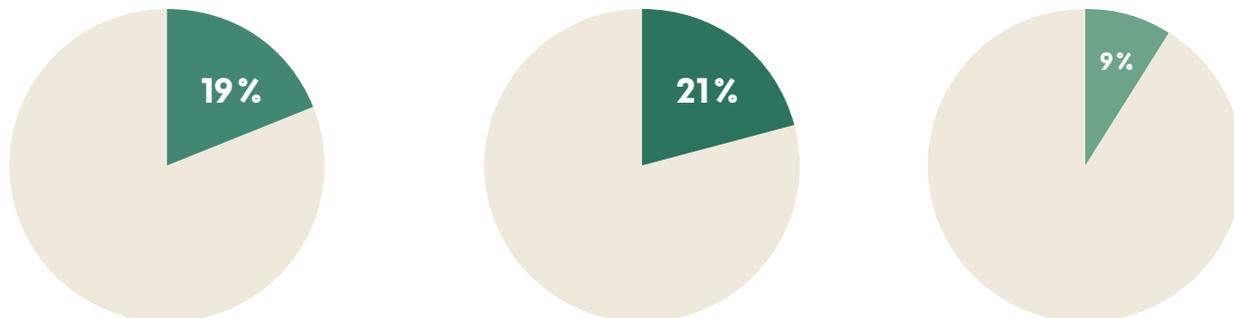
FINANCES

Compte de résultat



| | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Charges | 26 857 904,63 € | 30 257 367,92 € | 32 055 368,81 € |
| Produits | 29 542 009,73 € | 32 420 561,18 € | 32 187 523,96 € |
| Résultat | 2 684 105,10 € | 2 163 193,26 € | 132 155,15 € |

Autofinancement



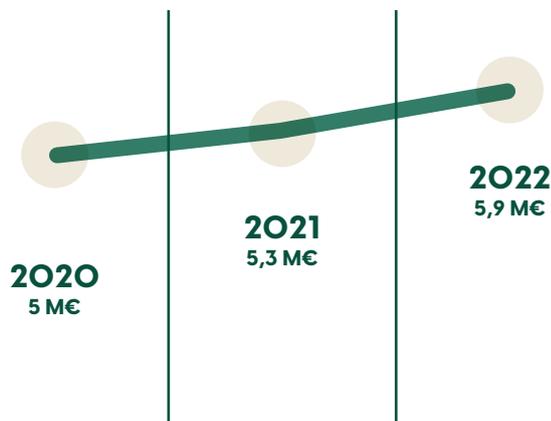
| 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------|----------------|----------------|
| 3 666 950,72 € | 4 014 569,64 € | 1 744 480,82 € |

Potentiel financier





Annuités



INVESTISSEMENT DANS L'ÉCONOMIE LOCALE

7,8 M€



dont

4,5 M€

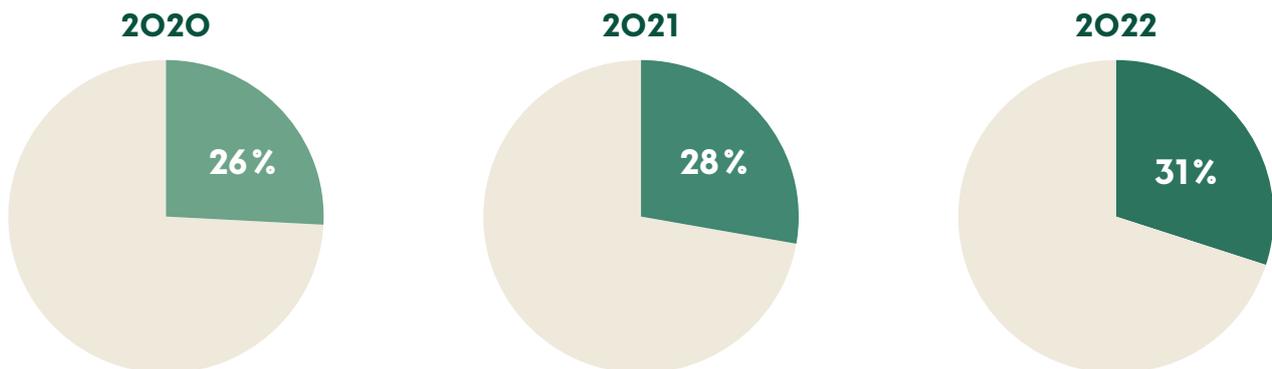


DE TRAVAUX D'AMÉLIORATION

et **3,3 M€**
D'ENTRETIEN



Taux d'endettement des annuités



Détails des investissements de l'année

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Investissements | 6 912 648,93 € | 6 516 767,28 € | 5 610 808,93 € |
| dont : constructions et acquisition amélioration | 3 084 485,97 € | 3 774 025,15 € | 1 070 327,46 € |
| rénovations, travaux et démolitions | 1 666 236,77 € | 2 346 372,07 € | 4 168 357,31 € |
| terrains | 206 968,52 € | 279 369,12 € | 253 900 € |
| autres (véhicules, info...) | 198 809,34 € | 117 000,94 € | 118 224,16 € |



epinal-habitat.com