

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021





ÉDITO

INTERVIEWS



Jean-Michel FABRE

Président de l'OPH31, Vice-Président du Conseil Départemental de la Haute-Garonne, chargé du Logement, de l'habitat et de la transition écologique ainsi que des mobilités douces. Vice-Président de l'Union Sociale de l'Habitat de la Région Occitanie

L'année 2021 a été marquée par la naissance de la SAC Garonova. La Société Garonova regroupe 4 organismes : l'OPH31, la SA des Chalets, la coopérative de la Haute-Garonne et

Ysalia (filiale de CDC Habitat Social spécialisée dans le logement des jeunes). La SA Garonova a souhaité avant tout définir un projet territorial concernant la Haute-Garonne, dont l'ambition est de renforcer l'accompagnement de l'ensemble des locataires de tous les membres de cette société de coordination, d'améliorer la satisfaction de tous les locataires (de tous âges et sur tous les territoires haut garonnais) et accédant à la propriété (pour l'accession sociale) et de consolider le partenariat avec les collectivités locales. Ainsi, malgré des difficultés sanitaires qui persistaient, nous avons poursuivi le développement de nos offres grâce notamment à un échange de logements ayant eu lieu entre l'OPH31 et la SA des Chalets. Cette nouvelle répartition territoriale a amené le personnel de l'OPH31 à s'adapter rapidement à de nouvelles problématiques et à faire preuve d'une mobilisation collective face à la complexité de certaines situations. De plus, de nouveaux projets de réhabilitations et de livraisons se sont poursuivis durant cette année.

Nous nous sommes engagés, en particulier en période de crise (sanitaire, énergétique...), à rester accessibles et à l'écoute de tous nos locataires, en particulier les plus isolés d'entre eux. Nous avons une nouvelle fois considéré comme une priorité majeure l'accompagnement de nos locataires en situation de handicap, des seniors isolés mais aussi de nos jeunes locataires rencontrant

des difficultés financières.

En interne, nous avons poursuivi le déploiement du télétravail lorsque celui-ci n'était plus obligatoire pour les salariés qui le désiraient. Le bien-être du personnel, comme celui des locataires, doit être une composante primordiale des actions entamées par l'OPH31.

A partir de la fin d'année 2021, l'arrivée d'un nouveau directeur général à l'OPH31 a conduit à réorganiser plusieurs fonctions de l'Office. J'ai souhaité que cette réorganisation se fasse sur la base des orientations définies par le Conseil d'Administration, lesquelles s'inscrivent résolument, comme j'ai eu l'occasion de le souligner à plusieurs reprises, sur la dynamique que doit porter la SAC Garonova et en lien étroit avec notre outil commun de réhabilitation et de construction que constitue le GIE Garonne Développement.

En conclusion, une année 2021 durant laquelle nos équipes ont su faire face aux crises qui se succédaient tout en préparant la nécessaire adaptation aux défis qui nous attendent : mobilisation face au changement climatique, réponse aux besoins de logements en relançant la construction en particulier en lien avec le GIE, réhabilitation des logements accélérée pour réduire les factures énergétiques et, surtout, action permanente de nos équipes en charge de la gestion de proximité pour assurer les meilleures conditions de vies de tous nos locataires.

Je tiens, à titre personnel, à remercier l'ensemble des acteurs de l'OPH31 mais aussi du GIE ainsi que nos partenaires de la SA des Chalets pour leur mobilisation et pour avoir porté haut les valeurs de solidarité : solidarité entre les personnes, solidarité entre les territoires.

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONOVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



ÉDITO

INTERVIEWS



Thierry BESANÇON Directeur Général de l'OPH31

Depuis mon arrivée à l'OPH31 fin septembre 2021, toute l'équipe développe un nouveau mode de fonctionnement qui s'appuie bien évidemment sur un savoir-faire centenaire détenu. Le projet PS5 (Performance et Satisfaction Client sur 5 ans) a donné du sens à notre volonté d'insuffler une nouvelle dynamique. En effet, aspirant à devenir une marque innovante avec des services spécifiques attribués à l'ensemble des locataires, nous nous sommes encore plus attachés à recentrer le client au coeur des priorités afin de toujours plus le satisfaire. Dans la même lignée, la naissance de la SAC Garonova nous conforte dans ce but en contribuant à mieux répondre à la diversité de besoins des locataires et aux particularités de chacun des territoires du département de la Haute-Garonne.

De plus, nous avons développé une politique active de rénovation et de livraison, concrétisée par la livraison de trois résidences neuves, permettant la construction d'un total de 113 logements. En matière de réhabilitation, une opération a été menée par l'Office dans la commune d'Odars. Ainsi, des moyens sont mis en place durant cette année afin d'améliorer le cadre de vie de nos locataires de manière concrète, le tout en parfaite collaboration avec le GIE Garonne Développement qui nous assiste sur la maîtrise d'ouvrage de ces opérations.

Conscient de cet investissement, je tiens à remercier l'ensemble des salariés de l'OPH31 pour leur fort engagement durant l'année 2021. Finalement cette remise en question perpétuelle caractérise la longévité de notre organisme centenaire !

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

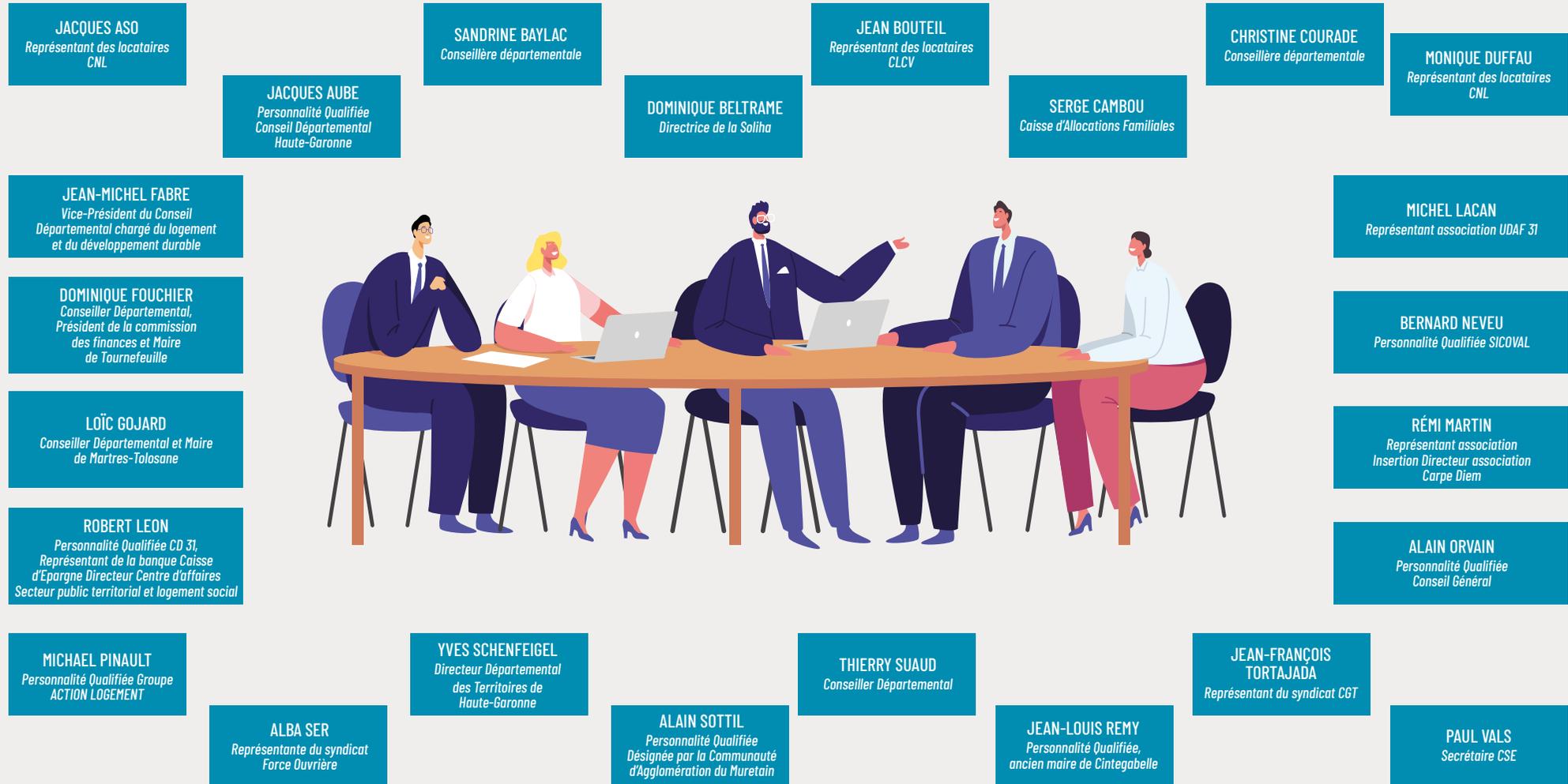
SAC GARONOVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION





L'OPH31 EN CHIFFRES

24
ADMINISTRATEURS



72
COLLABORATEURS

54 SALARIÉS EN CDI

13 FONCTIONNAIRES

5 CONTRATS D'APPRENTISSAGE

RÉPARTIS À LA FOIS AU SIÈGE MAIS AUSSI SUR
L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE DE LA HAUTE-GARONNE



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



L'OPH31 EN CHIFFRES

Code	Commune	Résidence	Type	Surface	N° logement	Prix de vente	LO/LV	Date signature acte
0162	Ayguesvives	Cantegril	Type 4	79 m ²	7	132 000 €	Logement occupé	21/12/2021
0145	Marquefave	Le Pradas	Type 4	79 m ²	17	195 000 €	Logement vacant	21/12/2021
0183	Nailloux	St Martin 1	Type 4	77 m ²	2	100 000 €	Logement occupé	06/01/2021
0192	Nailloux	St Martin 2	Type 4	81 m ²	24	104 000 €	Logement occupé	06/07/2021



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATIONOPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

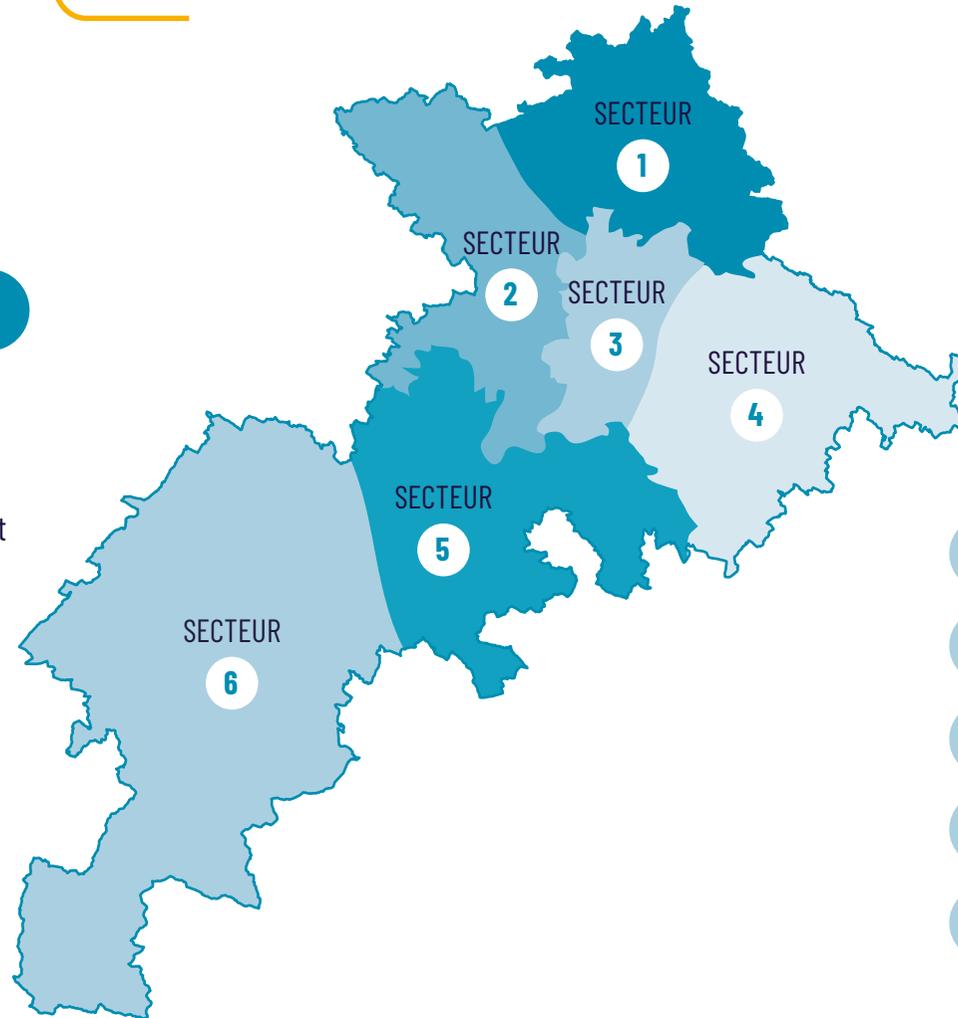
BILAN
DES PROJETSNOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LES DONNÉES GÉNÉRALES DE L'OFFICE

6 SECTEURS

- 6 chargés de secteurs
- 7 gardiens d'immeuble
- 13 agents d'entretien
- 1 directrice de la relation client
- 1 responsable du pôle habitat et territoire
- 1 adjointe au responsable du pôle habitat et territoire



3 465 LOGEMENTS

86 COMMUNES DE HAUTE-GARONNE

13 ÉTABLISSEMENTS PARTICULIERS (EHPAD...)

1 GENDARMERIE

3 LOCAUX COMMERCIAUX

PRÉSENTATION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

OPH31 EN CHIFFRES

SAC GARONNOVA

BILAN DES PROJETS

NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE

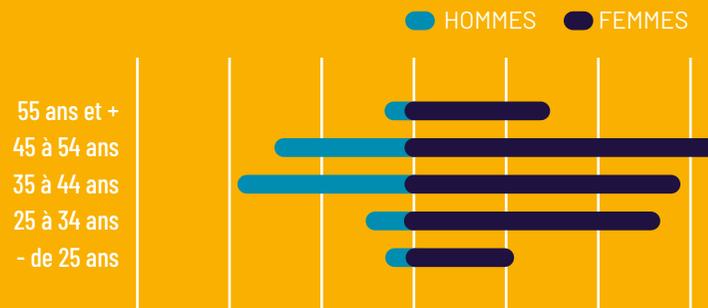


L'EFFECTIF DE L'OPH31

Sur les **72 collaborateurs** décomptés en 2021, nous retrouvons **50 FEMMES** ainsi que **22 HOMMES**.

LA PYRAMIDE DES ÂGES

Une forte proportion du personnel se situe entre la tranche 45-54 ans et la tranche 55 ans et +.

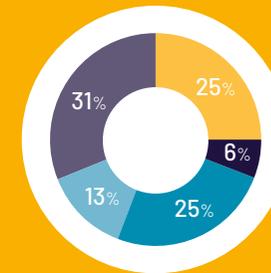
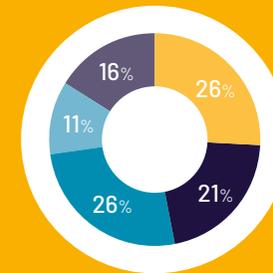


L'ANCIENNETÉ

L'ancienneté moyenne au sein de l'Office est de plus de 12 ans.

HOMMES

FEMMES



- Moins d'1 an
- De 1 à - de 5 ans
- De 5 à - de 10 ans
- De 10 à - de 20 ans
- De 20 ans et +

TAUX D'EMPLOI HANDICAP

TAUX D'EMPLOI HANDICAP : **6.5%**

INDEX ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES : **93%**

PRÉSENTATION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

OPH31 EN CHIFFRES

SAC GARONOVA

BILAN DES PROJETS

NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE



L'EFFECTIF DE L'OPH31

LE MOUVEMENT DU PERSONNEL

LES ARRIVÉES

- 5 recrutements en CDI (2 agents d'entretien et 1 agent d'accueil, 1 Responsable du service Patrimoine et 1 Directeur Général)
- 6 apprentis (2 en gestion locative, 1 en relation Client, 1 en communication, 1 en juridique, 1 en contrôle de gestion)
- 14 CDD dont 5 de plus de 6 mois (2 agents administratifs, 1 chargée de clientèle, 1 réviseur comptable et 1 chargé de patrimoine)
- 1 contrat d'intérim en appui à la comptabilité

LES DÉPARTS

- 2 Titulaires FPT
- 5 CDI (1 Directeur Général, 1 agent d'entretien, 1 monteur d'opération, 1 gardien d'immeubles, 1 responsable service Patrimoine)
- 1 apprenti
- 12 CDD dont 3 de plus de 6 mois (1 chargé de clientèle, 1 chargée de mission, 1 agent d'accueil)

L'ACCORD TÉLÉTRAVAIL

La COVID a contraint notre organisation à mettre en place du télétravail. Pour continuer au-delà de cette pandémie, un accord télétravail a été signé le 15 décembre 2021 et offre la possibilité de travailler jusqu'à **2 jours en télétravail** selon la disponibilité et l'organisation du service.

Dans un contexte de pandémie, il s'est développé au sein de l'Office des formules d'organisation du travail facilitant l'articulation de la vie familiale et de la vie professionnelle.



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATIONOPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONOVA

BILAN
DES PROJETSNOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



L'EFFECTIF DE L'OPH31

L'ACCORD TÉLÉTRAVAIL

TYPE D'ACTIONS	COMMENTAIRES
TEMPS PARTIELS CHOISIS OU DE DROIT	Choix du jour non-travaillé (sous réserve des nécessités de service et de l'accord de la Direction)
HORAIRES VARIABLES	L'ensemble du personnel (sauf agents d'entretien, gardiens et agents de proximité) badge et peut ainsi organiser son temps de travail en dehors des plages fixes : 9h/11h45 ; 13h45/16h30 Possibilité de sortie à 16h le vendredi Possibilité de sortie exceptionnelle sur la plage fixe dans certaines limites
AUTRES DROITS À CONGÉS	12 jours pour enfant malade et garde d'enfant si le conjoint n'en bénéficie pas pour les salariés présents dans l'entreprise depuis + 6 mois.
GROSSESSE	A partir du 3ème mois de grossesse, les femmes bénéficient de la possibilité d'une heure de travail en moins / jour
AUTRES	Supplément familial de traitement pour les agents publics transposé aux salariés sous conditions (montants fixés par décret en fonction du nombre d'enfants jusqu'à 16 ans ou 20 ans si scolarisés)

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATIONOPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONOVA

BILAN
DES PROJETSNOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



L'EFFECTIF DE L'OPH31

L'ÉVOLUTION DE LA MASSE SALARIALE

	2019	2020	2021
SALAIRES TTC	2 617 647,86€	2 667 036,90€	2 555 000,00€
INTÉRESSEMENT / PEPA / PPV	22 898,00€	55 847,00€	72 111,00€
INVESTISSEMENT TOTAL	2 640 545,86€	2 722 883,90€	2 627 111,00€
<i>Effectif ETP moyen annuel</i>	67,66	67,33	61,59
COÛT MOYEN ETP	39 026,69€	40 440,87€	42 654,83€
ÉVOLUTION MS	5,11%	3,12%	-3,52%

La masse salariale brute est en **diminution** depuis l'année 2020, avec une progression de **2 %** entre l'année 2019 et 2020 et de **6 %** entre l'année 2020 et 2021.

Cette diminution de la masse salariale s'explique notamment par les **départs importants en 2021**.



ARRIVÉE D'UN NOUVEAU DIRECTEUR GÉNÉRAL POUR L'OPH31

Depuis septembre 2021, l'OPH31 est dirigée par Thierry Besançon. Nancéien d'origine, le nouveau directeur est un responsable expérimenté dans le secteur de l'habitat social. Il y occupe des postes de direction depuis plus de 20 ans.



CONTINUER À AMÉLIORER L'OPH...

Arriver à la tête d'un opérateur centenaire pourrait susciter de l'appréhension. Le Directeur Général y voit au contraire une richesse, avec l'idée « *de s'appuyer sur un héritage fort pour transformer l'Office dans la continuité.* » Ses premiers contacts et échanges le confortent : « *Il y a ici la volonté et les moyens d'améliorer concrètement le cadre de vie de nos locataires. Les élus manifestent cette ambition et la volonté de suivre ce chemin et je vais pleinement m'y employer.* »

... AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES

Dès son arrivée à l'OPH31, la Direction a fait du service au public et de la proximité ses préoccupations principales. Par extension, tout locataire doit pouvoir trouver à se loger de façon satisfaisante : « *Pour y parvenir, l'OPH31 développe une politique dynamique de rénovation de son patrimoine, d'adaptation des logements et de nouvelles constructions* » note Thierry Besançon. L'accessibilité mais aussi la maîtrise des charges locatives et la durabilité des nouveaux logements figurent également en bonne place dans ses priorités. L'écoute des besoins des élus locaux et la connaissance du territoire le conduisent désormais à sillonner les routes de Haute-Garonne.



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATIONOPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONOVA

BILAN
DES PROJETSNOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



CRÉATION DE LA SAC GARONOVA



La SA des Chalets, la SCIC de la Haute-Garonne, l'OPH31 et Ysalia se sont mis en conformité avec les dispositions de la Loi Elan en créant la Société Anonyme de Coordination (SAC) Garonova, effective depuis le 1^{er} janvier 2021. Cette démarche a pour ambition de mieux répondre à la diversité des besoins et aux spécificités des territoires.



Dans le but de respecter les indications de la loi Elan, obligeant les bailleurs sociaux assurant la gestion de moins de 12 000 logements de se rapprocher, l'OPH31, la SA des Chalets, la SCIC de la Haute-Garonne devenue Ysalia ont créé la Société Anonyme de Coordination (SAC) GARONOVA, dont l'agrément ministériel a été donné par l'Etat le 12 novembre 2020, ce qui en fait la 1^{ère} SAC agréée en Occitanie.

L'objectif principal de cette démarche est de capitaliser autour des compétences de chacune des structures afin de mieux répondre à la diversité des besoins des locataires et des caractéristiques spécifiques de l'ensemble des territoires de la Haute-Garonne. Garonova a donc pour ambition d'améliorer l'accompagnement des habitants, la satisfaction client ainsi que le renforcement du partenariat avec les collectivités locales. C'est ainsi que les interventions des différents acteurs de la SAC sont territorialisées et visent à renforcer les liens de proximité déjà initiés auparavant, à augmenter la qualité de service rendu et à consolider le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes (locataires, accédants, élus, partenaires...).

En outre, Garonova permet à chacune des entreprises qui la composent de conserver leur autonomie opérationnelle.

Les 3 grands axes du projet Garonova

1. Un projet territorial

Ce projet a pour mission de proposer une offre adaptée aux besoins spécifiques de chaque territoire du département de la Haute-Garonne. Il apporte une importance particulière à la proximité au quotidien, ce qui permet de faciliter l'échange, la compréhension mutuelle ainsi que la réactivité. Par conséquent, ce projet apporte la possibilité de développer sur des périmètres resserrés des équipes internes de gestion de proximité efficaces et aux bénéfices des habitants.

Au 1^{er} janvier 2021, une territorialisation des actions de l'OPH31 et de la SA des Chalets a été mise en place. Cette organisation s'est matérialisée par le transfert de gestion de 2 000 logements entre ces deux organismes.

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATIONOPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONOVA

BILAN
DES PROJETSNOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



C'est ainsi que l'OPH31 a récupéré la gestion de logements dans les communes suivantes :

● **Bérat** : logements

● **Bessières** :

logements + garages + parkings

● **Buzet-sur-Tarn** : logements

● **Cierp-Gaud** :

logements + garages + parkings

● **Couret** : logements

● **La Magdelaine-sur-Tarn** :

logements

● **Labarthe-sur-Lèze** : logements

● **Marignac** : logements

● **Melles** : logements

● **Mirepoix-sur-Tarn** : logements

● **Portet-sur-Garonne** : logements

● **Rieumes** :

logements + garages + parkings

● **Saint-Béat** : garages + parkings

● **Saint-Gaudens** :

logements + garages + parkings

● **Saint-Pé-d'Ardet** : logements

● **Saint-Plancard** : logements

● **Salies-du-Salat** :

logements + garages + parkings

● **Villemur-sur-Tarn** :

logements + garages + parkings

A noter que le projet est effectif depuis le 1^{er} janvier 2021.

Dans la poursuite de ce transfert entre le Groupe des Chalets et l'OPH31, voici les cessions de baux (logements existants) et les BEEFA (Bail Emphytéotique en Etat Futur d'Achèvement) ayant été signés en 2021 :

Libellé acte	Date de signature	Prix de cession	Redevance capitalisée
BEEFA - Longages Le Brouil	01/09/2021	-	10 804 561,11 €
BEEFA - Rieux Volvestre Rue du confluent	15/09/2021	-	1 760 735,62 €
BEEFA - Lavernose Lacasse Pujeau Rabé	13/10/2021	-	9 922 118,96 €
Cession de bail - Blajan Les Eglantines	30/12/2021	73 582,63 €	-
Cession de bail - Marignac Le Presbytère	30/12/2021	86 110,26 €	-
Cession de bail - Aurignac Les Remparts	30/12/2021	95 916,55 €	-
Cession de bail - Bessières Le Presbytère	30/12/2021	92 580,22 €	-
Cession de bail - Baziège Les Pradettes	30/12/2021	474 931,12 €	-
Cession de bail - Saint Pe D'ardet Le Village	30/12/2021	148 650,12 €	-



La SAC Garonova en quelques chiffres

2. Le logement des personnes

agées et en situation de handicap

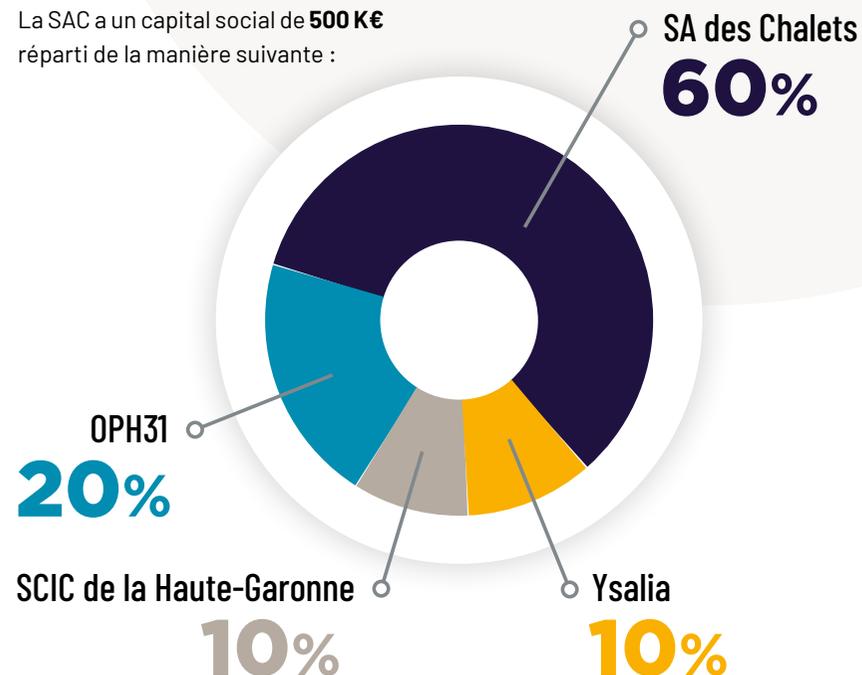
En relation avec le Conseil Départemental de la Haute-Garonne qui finance les structures gestionnaires des établissements, cette démarche vise à améliorer la gestion des foyers destinés aux personnes âgées et en situation de handicap. Afin de favoriser le maintien à domicile et l'inclusion dans la vie sociale, il est également primordial de développer des nouveaux services à l'attention des habitants seniors et handicapés. Aussi, nous renforçons le lien avec la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) pour apporter des réponses concrètes aux problématiques rencontrées par les habitants.

3. Le logement des jeunes

Garonova doit faire face à un défi national d'envergure, développer une offre spécifique à l'attention des publics en insertion dans la vie adulte autonome (étudiants, alternants, jeunes travailleurs, Aide Sociale à l'Enfance...), qui plus est au sein de l'agglomération toulousaine, troisième territoire universitaire de France.

Ainsi, la SAC coordonne un patrimoine de plus de 5 400 logements destinés à répondre aux besoins des publics jeunes. Cette échelle significative favorise le développement d'une offre, de nouveaux services ainsi que l'amélioration de la qualité de gestion.

La SAC a un capital social de **500 K€**
réparti de la manière suivante :





Au 31/12/2020, le parc de la SAC représente près de :

21700
LOGEMENTS DONT

5400
LOGEMENTS JEUNES



Le CHIFFRE D'AFFAIRES LOCATIF estimé de l'ensemble des membres pour 2020 s'élève à :

82 M€
(APRÈS RLS)



La SAC regroupe près de :

350
COLLABORATEURS



Son conseil d'administration est composé de **18 membres** dont le Président, Jean-Michel Fabre, président de l'OPH31 qui a été élu par ses membres pour un mandat de 3 ans.





BILAN DES PROJETS DE RÉHABILITATIONS ET DE LIVRAISONS NEUVES

Les projets de livraison neuves

Voici le bilan des nouvelles constructions de l'OPH31 pour le compte de l'année 2021.



LAVERNOSE-LACASSE
RÉSIDENTE PUJEAU RABÉ

64

LOGEMENTS COLLECTIFS



LONGAGES
RÉSIDENTE LE BROUIL

44

LOGEMENTS INDIVIDUELS



RIEUX-VOLVESTRE
RÉSIDENTE DU CONFLUENT

5

LOGEMENTS INDIVIDUELS

Ces opérations ont eu lieu dans le cadre de BEEFA signés avec la S.A des Chalets au début de l'année 2021.
A cela s'ajoute une extension d'un foyer dans la commune de Peyssies (EHPAD) pour un total de 15 logements.

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



BILAN DES PROJETS DE RÉHABILITATIONS ET DE LIVRAISONS NEUVES

Les projets de réhabilitations

En matière de réhabilitation, une seule opération a été menée par l'Office au cours de l'année 2021.



ODARS
RÉSIDENCE LE MOULIN

13

LOGEMENTS INDIVIDUELS

(étiquette énergétique avant travaux : F ;
étiquette énergétique après travaux : B)

Autres opérations menées pour l'OPH31

Le Pôle Réhabilitation du GIE Garonne Développement a livré en janvier 2021 l'opération de travaux de réhabilitation énergétique et de restructuration d'un bâtiment du conseil départemental pour la création d'un centre départemental Mère/enfant comprenant 27 logements.

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONNOVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LA GENÈSE D'UN NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE

L'apparition de la nouvelle direction a constitué un tournant dans le mode de fonctionnement de l'entreprise et dans sa manière de se démarquer par rapport à la concurrence.



Dorénavant il y a une volonté de centraliser l'ensemble des actions entamées autour d'un seul et même objectif : la performance et la satisfaction client. C'est pourquoi dès la fin de l'année 2021, un projet baptisé « PS5 », pour « **Performance et Satisfaction sur 5 ans** », a été mis en place.

Ce projet d'entreprise PS5 possède la particularité d'intégrer parfaitement la dimension humaine au coeur de sa stratégie et en tant que vecteur de croissance. Il a pour rôle d'atteindre trois objectifs stratégiques :

1. LA PROXIMITÉ ET LA RELATION CLIENT
2. LA MAITRISE ET L'AMÉLIORATION DES RESSOURCES
3. L'INSTAURATION D'UNE DYNAMIQUE DE CHANGEMENT EN INTERNE

A travers PS5, le client est au coeur du défi de l'entreprise. L'OPH31 s'engage à devenir une marque innovante avec des services spécifiques attribués à l'ensemble de ses clients-locataires, en lien étroit avec les collectivités, les associations, et les partenaires.

Tout cela se manifeste par le biais de quatre facteurs clés en relation les uns avec les autres :

- Revalorisation et amélioration de l'offre immobilière grâce à un travail de maîtrise d'ouvrage
- Un service personnalisé autour du client : volonté de mettre en place un Centre de la Relation Client (CRC)
- La digitalisation de l'ensemble des prestations

- Le développement d'une relation de confiance avec les clients

De surcroît, l'OPH31 a la volonté de devenir une entreprise volontairement performante en **optimisant ses ressources**. C'est ainsi qu'il a déterminé une stratégie de commercialisation en structurant de nouveaux métiers tels que la vente HLM, la gestion de la copropriété et de l'accession sociale, et la maîtrise du digital. Tout ceci a pour but d'entraîner une rénovation du patrimoine, processus passant par la réhabilitation et l'entretien des logements, le renouvellement urbain et rural, ainsi que l'évolution de la maintenance dans un souci d'améliorer le confort des clients.

L'Office souhaite également développer son offre de logements pour faire face à la demande et pour acquérir du foncier.

En interne, le projet PS5 aspire aussi à insuffler une nouvelle **dynamique du changement** pour que chaque salarié devienne un acteur majeur de la réussite de l'entreprise. C'est pourquoi une stratégie managériale commune est en cours d'exécution et est basée sur un sens du dialogue et une envie d'innover. Ce projet a finalement une double finalité, puisqu'il implique également la responsabilisation de toutes les parties prenantes au service de la performance de deux marques : OPH31 et GIE Garonne Développement.

L'engagement, la motivation, le sentiment d'appartenance, et la capacité d'innovation sont des leitmotivs primordiaux dans l'optique de créer une valeur ajoutée pour l'Office. C'est en répondant aux enjeux sociétaux, environnementaux, économiques et financiers que l'entreprise deviendra l'une des références territoriales en Haute-Garonne.

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATIONOPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONOVA

BILAN
DES PROJETSNOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LES DEMANDEURS DE LOGEMENTS

46 584 DEMANDES ACTIVES EN 2021 DONT **15 663** MUTATIONS

ONT MOINS DE 30 ANS

63 %
ONT MOINS DE 40 ANS

ENTRE 50 ANS ET 64 ANS

6 %
PLUS DE 65 ANS



600

PERSONNES
DE + DE 65 ANS
ONT CONNU UNE ATTRIBUTION
EN 2021

32 %

RECHERCHENT DE PETITS LOGEMENTS
(hors locataires HLM)

18 %

DES DEMANDEURS HLM
RECHERCHENT DES T2

43 %

SONT DES PERSONNES
SEULES

PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

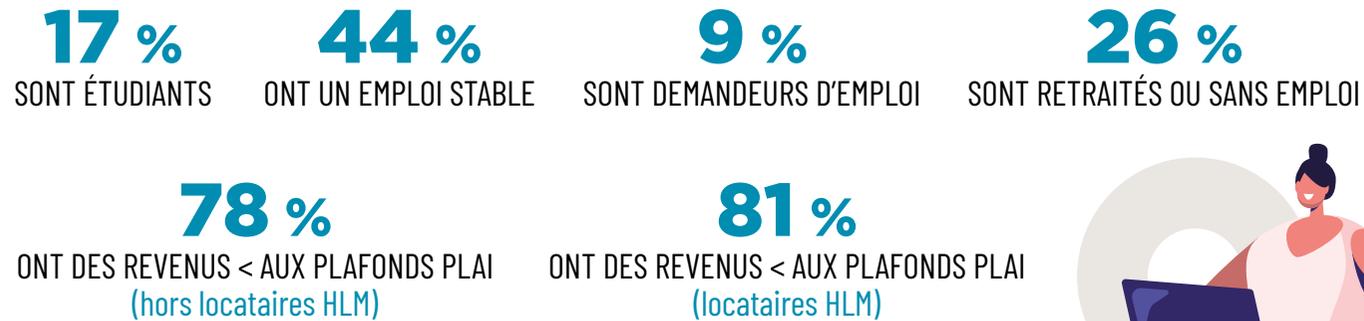
BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LES DEMANDEURS DE LOGEMENTS

SITUATIONS PROFESSIONNELLES ET RESSOURCES :





LES LOCATAIRES

499
NOUVEAUX LOCATAIRES
EN 2021

18,6 %
ONT MOINS DE 30 ANS

16 %
ONT PLUS DE 60 ANS

27,6 %
SONT DES PERSONNES SEULES

80 %
BÉNÉFICIAIRES DES APL



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LES LOCATAIRES

LE CONTRAT D'ENTRETIEN MULTISERVICES



Nombre de contrôles annuels et de visites préventives sur parties communes et privatives :

3 386



Nombre d'interventions dans le cadre du contrat d'entretien multi-services :

3 717



Nombre de contrôles :

448

81 % CONFORME

19 % NON-CONFORME

LE CONTRAT D'ENTRETIEN CHAUDIÈRES ET VMC



Nombre de contrôles annuels et de visites préventives :

3 129



Nombre de dépannages et de visites curatives :

1 254



Nombre de chaudières remplacées :

28

LA CALÉOL



Nombre de dossiers présentés en commission d'attribution en 2021 :

722



Nombre de réunions :

51



Nombre de propositions et d'attributions :

603 PROPOSITIONS

494 ATTRIBUTIONS



LES LOCATAIRES

LES PERMANENCES



Maintien d'un service d'astreinte avec numéro d'appel unique :

05 62 73 56 00



Nombre d'interventions pendant l'astreinte :

73 APPELS À LA PLATEFORME D'ASTREINTE

295 APPELS SUR LE PORTABLE D'ASTREINTE OPH



Moyenne mensuelle du nombre de locataires sous prélèvement automatique :

2 426



Somme dépensée pour la remise en état des logements :

592 729,50 €

(SOIT 1217,11€/LOGEMENT)



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LES LOCATAIRES

LES IMPAYÉS DE LOYERS ET RECOUVREMENTS

Nombre de ménages en impayés durant l'année 2021



Nombre de courriers de relance envoyés aux locataires en impayés :

1137

(postaux ou mails)



Nombre de ménages qui se sont retrouvés au moins une fois en impayés de 3 mois ou plus :

228

Plans d'apurement amiables entre bailleur et locataires



Nombre de plans d'apurement amiables signés :

896



Nombre de protocoles "plan de cohésion sociale" ayant permis d'apurer la dette :

1



Nombre de baux signés à la suite du protocole "plan de cohésion sociale" ayant permis d'apurer la dette :

2



Nombre de décisions d'attributions (passage en CALEOL) faites à des ménages en impayés/procédure d'expulsion quel que soit le stade de la procédure :

4



Nombre de relogements effectivement réalisés (baux signés) :

3



LES LOCATAIRES

LES IMPAYÉS DE LOYERS ET RECOUVREMENTS

Indicateurs PRP et surendettement



Montant total de l'ensemble des dettes effacées durant l'année 2021 :

45 079 €



Nombre de ménages concernés :

21

Fonds de solidarité pour le logement



Nombre de ménages locataires bénéficiant d'une aide du FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement) au maintien dans le logement en 2021 :

9



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

BILAN
DES PROJETS

NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LE PATRIMOINE

Nombre de logements réhabilités en 2021 :

13

Somme dépensée dans les travaux de réhabilitations en 2021 :

749 079 €

Nombre de logements neufs en 2021 :

113

Nombre de logements vendus en 2021 :

4 PAVILLONS

pour un prix de vente total de 531 000€

Somme dépensée pour le gros entretien:

1 701 661,45 €



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

OPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

BILAN
DES PROJETS

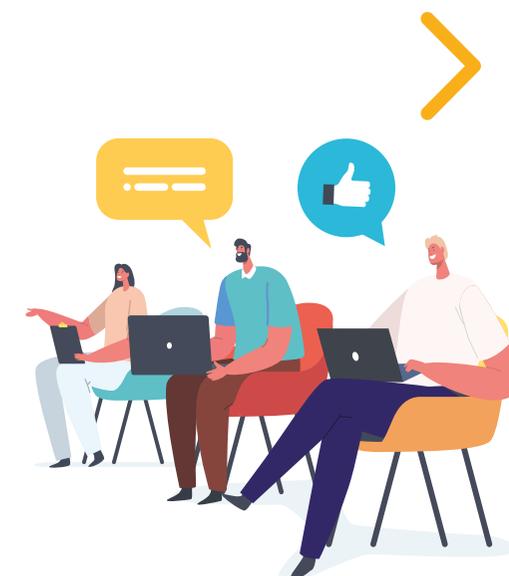
NOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



LES RÉSULTATS DE L'OFFICE

Opérations et résultats de l'Office	2018	2019	2020	2021
CHIFFRE D'AFFAIRES (LOYERS)	16 870 662,92 €	17 389 759,48 €	16 913 307,24 €	17 981 906,20 €
RÉSULTAT COURANT	1 456 293,46 €	2 768 834,5 €	3 861 000,00 €	2 075 118,56 €
RÉSULTAT NET	2 592 213,54 €	2 382 272,66 €	7 974 000,00 €	3 001 080,00 €
AUTOFINANCEMENT NET	1 255 360,75 €	1 222 858,62 €	2 130 902,10 €	2 096 396,79 €

Opérations et résultats de l'Office	2018	2019	2020	2021
A) AUTOFINANCEMENT NET HLM (TABLEAU CAF - ANNEXE XIII)	1 255 361 €	1 222 858,62 €	2 130 902 €	2 096 396,79 €
B) TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS (COMPTES 76)	57 339 €	94 498,67 €	100 721 €	-111 419,92 €
C) TOTAL DES PRODUITS D'ACTIVITÉS (COMPTES 70)	19 878 232 €	20 564 667,66 €	19 963 447 €	21 112 641,77 €
D) CHARGES RÉCUPÉRÉES (COMPTES 703)	2 958 891 €	3 162 883,78 €	2 948 750 €	3 050 473,29 €
E) (B+C-D) : DÉNOMINATEUR DU RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM	16 976 680 €	17 496 283 €	17 115 418 €	17 950 748,56 €
F) A/E : RATION D'AUTOFINANCEMENT NET HLM (EN %)	7,39 %	6,99 %	12,45 %	11,68 %



PRÉSENTATION

CONSEIL
D'ADMINISTRATIONOPH31
EN CHIFFRES

SAC GARONVA

BILAN
DES PROJETSNOUVEAU
PROJET
D'ENTREPRISE



OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

75, rue Saint-Jean - BP 63102

31131 BALMA CEDEX

Tél : 05 62 73 56 00

www.oph31.fr

