

RAPPORT D'ACTIVITÉ

OPH31

2024

PRÉSENTATION

de l'OPH31

Page 3 & 4

Page 5

Page 6

Page 9



L'édito du **Président**



**Ensemble,
Nous avons intensifié
nos investissements
pour répondre aux
besoins des habitants**

JEAN-MICHEL FABRE

Président de l'OPH31,
Vice-Président du Conseil
Départemental de la
Haute-Garonne, chargé
du logement, de l'action
sociale de proximité

L'année 2024 a été marquée par de nombreux défis : crise économique, tensions sociales, urgence écologique et pénurie persistante de logements. Dans ce contexte, l'OPH31 a choisi d'agir avec détermination.

Nous avons intensifié nos investissements pour répondre aux besoins des habitants, tout en veillant à préserver nos équilibres financiers.

Concrètement, cela s'est traduit par :

- la rénovation de 130 logements, y compris dans les zones rurales,
- la construction de nouvelles résidences,
- l'adaptation de notre parc pour les personnes âgées ou en situation de handicap,
- le soutien aux initiatives locales (jardins partagés, animations de quartier...),
- une attention particulière portée à la tranquillité résidentielle.

Ces actions illustrent notre volonté de développer un habitat durable, solidaire et inclusif, où chacun peut s'épanouir.

Notre démarche se poursuit également à travers la SAC GARONNOVA, société qui regroupe plusieurs bailleurs et consolide notre action à l'échelle départementale.

Je tiens à saluer l'implication quotidienne des équipes de l'OPH31, mobilisées sur le terrain, ainsi que celle de nos partenaires institutionnels et associatifs, des représentants de locataires et de l'ensemble des membres du Conseil d'Administration. Grâce à leur mobilisation, la stratégie de l'Office progresse dans un esprit de coopération et de responsabilité.



**Ensemble,
nous façonnons
un modèle de logement
social fidèle à nos valeurs
de solidarité, au service
de tous les territoires
de la Haute-Garonne,
dans leur diversité.**

L'édito du **Directeur Général**



**“
Nous avons placé
la performance
opérationnelle et la
satisfaction de nos
clients-locataires
au centre de
nos priorités
”**

THIERRY BESANÇON

Directeur Général de l'OPH31.

2024, UNE ANNÉE DÉCISIVE

Portés par notre projet d'entreprise 2023-2027, nous avons placé la performance opérationnelle et la satisfaction de nos clients-locataires au cœur de nos priorités, avec une ambition claire : progresser durablement, collectivement.

Une organisation repensée, des outils de pilotage modernisés et un ancrage territorial renforcé nous ont permis de gagner en efficacité, en réactivité et en qualité de service.

Cette dynamique a favorisé une relation plus directe, plus humaine avec les 7 425 clients-locataires que nous accompagnons. L'accueil de 294 nouvelles familles dans notre parc témoigne de l'attractivité croissante de notre offre.

Nos équipes, présentes sur le terrain, ont animé la vie des résidences, renforcé le lien social et mis en oeuvre des solutions concrètes : accompagnement individualisé en lien avec les acteurs locaux, déploiement d'un Centre de Relation Client performant, initiatives de proximité à forte valeur humaine...

Notre démarche RSE s'est imposée comme un axe structurant : inclusion, lutte contre la précarité énergétique, réduction de notre empreinte carbone.



Je remercie chaleureusement l'ensemble des collaborateurs, les administrateurs et nos partenaires. Leur implication quotidienne est le moteur de nos réussites.

2024 fut une année décisive. C'est en conjuguant nos forces que nous faisons progresser un habitat plus juste, plus humain, plus responsable.

Le Conseil d'administration



Jean-Michel FABRE

Président de l'OPH31
Vice-Président du Conseil Départemental, chargé du logement et de l'action sociale de proximité

Jacques ASO

Représentant des locataires CNL

Monique DUFFAU

Représentante des locataires CNL

Jean BOUTEIL

Représentant des locataires CLCV

Anna GIOIA

Représentante des locataires CLCV

Sandrine BAYLAC

Conseillère Départementale,
Canton de Cazères

Christine COURADE

Conseillère Départementale,
Canton de Toulouse 2

Thierry SUAUD

Conseiller Départemental et
Maire de Portet-sur-Garonne,
Canton de Portet-sur-Garonne

Loïc GOJARD

Conseiller Départemental
et Maire de Martres-Tolosane,
Canton de Cazères

Dominique FOUCHIER

Conseiller Départemental et
Président de la commission des
finances, Canton de Tournefeuille

Dominique BELTRAMÉ

Personnalité qualifiée CD31

Serge CAMBOU

Personnalité qualifiée CD31

Robert LÉON

Personnalité qualifiée CD31,
et Directeur Centre d'affaires Secteur
public territorial et Logement social
de la Caisse d'Épargne

Jean-Louis REMY

Personnalité qualifiée et
ancien Maire de Cintegabelle

Bernard NEVEU

Personnalité qualifiée désignée par
le SICOVAL

Anne LAVALADE

Personnalité qualifiée et
Directrice de l'association Carpe Diem
Premium

Alain SOTTIL

Personnalité qualifiée désignée par
la Communauté d'Agglomération du
Muretain

Khedidja BOUHACEIN

Représentante de la Caisse
d'Allocations Familiales

Michaël PINAULT

Représentant du groupe Action
Logement

Michel LACAN

Représentant de l'association UDAF 31

Alba SER

Représentante du syndicat Force
Ouvrière

Jean-François TORTAJADA

Représentant du syndicat CGT

Paul VALS

Représentant CSE de l'OPH31

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE :

Thierry BESANÇON

Directeur Général
de l'OPH31

Jean-Michel RAGO

Superviseur des comptes pour la SAC
Garonova

David PICHOT

Chef de Service Logement et
Construction Durables à la Direction
départementale des Territoires de
Haute-Garonne,
Représentant de Monsieur le Préfet

L'OPH31 en chiffres

23 administrateurs

69 collaborateurs

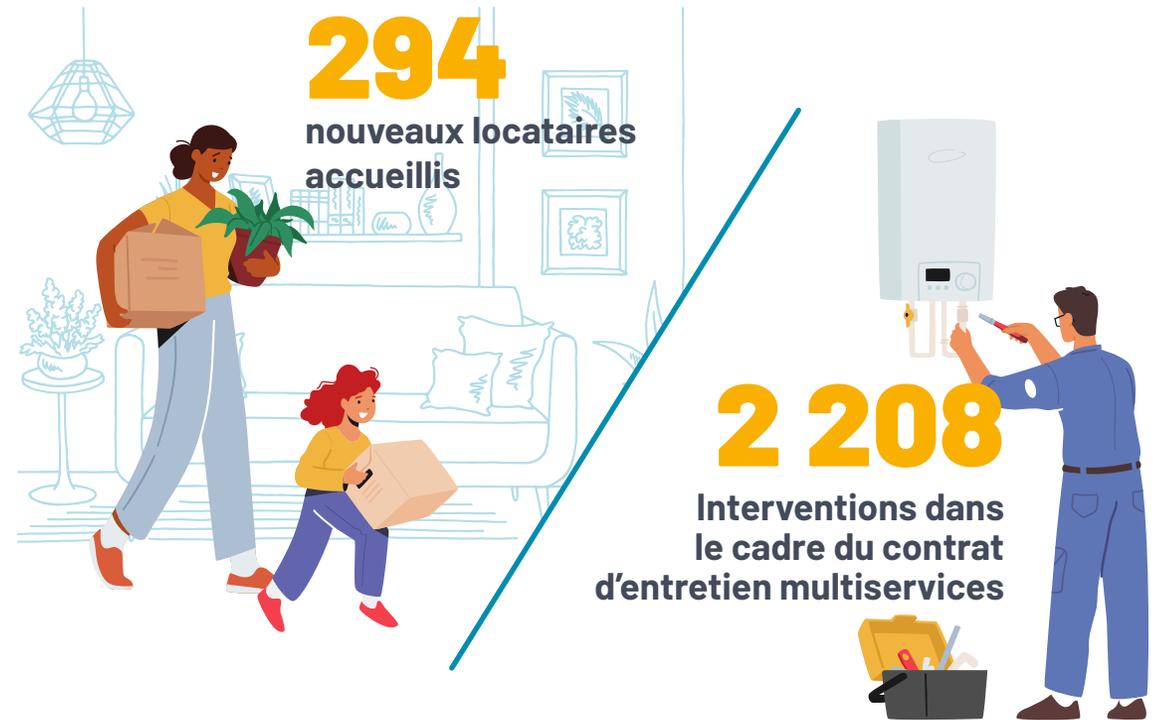
- **49** salariés en CDI
- **7** salariés en CDD
- **11** fonctionnaires
- **2** contrats d'apprentissage

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

+ 3 MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE

6 logements **vendus**

Code	Commune	Résidence	Type	Surface	N° logement	Prix de vente	LO/LV	Date signature acte
0183	Nailloux	St Martin 1	Type 5	91 m ²	6	135 000 €	Logement occupé	14/02/2024
0136	Boussens	Les Calauières	Type 4	88 m ²	26	112 000 €	Logement vacant	15/10/2024
0173	Auzielle	Les Cornouillers	Type 3	62 m ²	6	131 000 €	Logement vacant	19/11/2024
0162	Auzielle	Les Cornouillers	Type 4	86 m ²	3	165 000 €	Logement occupé	31/10/2024
0192	Auzielle	Les Cornouillers	Type 3	63 m ²	18	133 000 €	Logement occupé	31/10/2024
0192	Auzielle	Les Cornouillers	Type 4	86 m ²	16	179 000 €	Logement occupé	01/08/2024



19 042 859 €

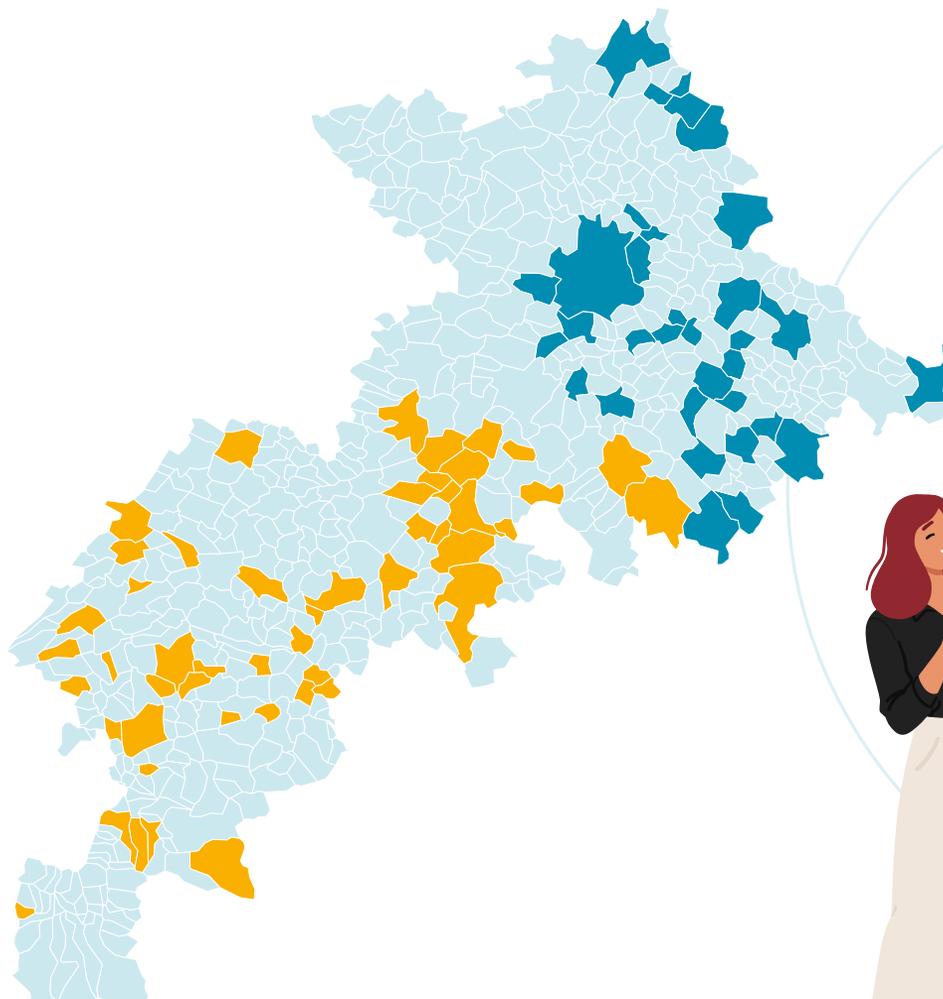
montant total des loyers facturés

(Conventionnés, non conventionnés, jardins, celliers, annexes, garages, parkings, foyers, gendarmerie)



Données générales

- 2** → Responsable d'agences
- 3** → Chargés de secteur
- 6** → Gestionnaires de résidences
- 9** → Agents d'entretien
- 1** → Directeur de la Relation Client
- 1** → Directeur des Solutions Client
- 1** → Directeur des Solutions Habitat
- 1** → Directrice Administrative et Financière



- 2** agences
- 13** foyers
- 1** gendarmerie
- 296** garages
- 3526** logements
- 834** parkings
- 15** autres locaux
- 85** communes de Haute-Garonne

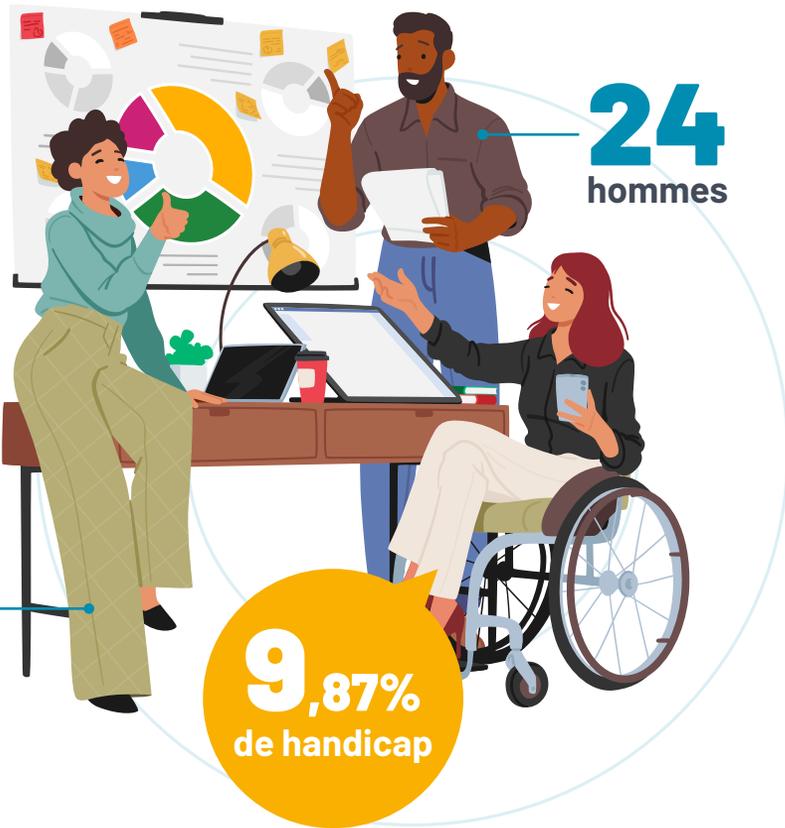


Les effectifs

69
collaborateurs

97% 
parité
Donnée de 2023 :
non évaluable en 2024

45
femmes

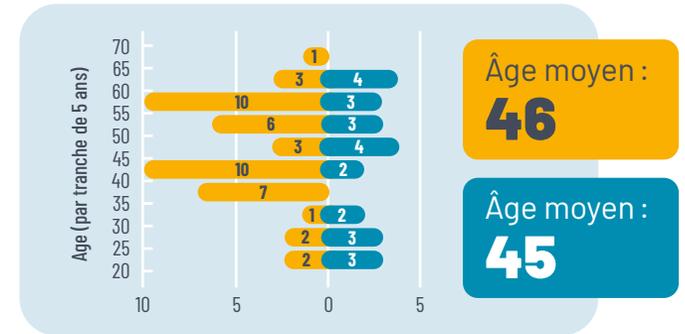


24
hommes

9,87%
de handicap

LA PYRAMIDE DES ÂGES

Une forte proportion du personnel se situe entre la tranche 40 à 60 ans (41 personnes).



L'ANCIENNETÉ (Moyenne = 12 ans)



Mouvement du personnel

→ **12** arrivées

4 CDI

- 1 Directeur Relation client
- 1 Assistante RH-COM
- 1 Analyste patrimoniale
- 1 Responsable RH

5 CDD

- 1 CESF
- 1 Chargé de gestion locative
- 2 Conseillers Relation Client
- 1 Chargée de gestion locative

2 apprentis

- 1 Chargée de communication
- 1 Chargée d'affaires BTP

1 stagiaire

fin d'étude comptable



→ **15** départs

7 CDI

- 1 Départ à la retraite
- 1 Responsable Communication
- 1 Responsable CRC
- 1 Assistante DRC
- 1 Chargée de secteur
- 1 Technico-commercial
- 1 CESF

3 CDD

- 1 CESF
- 1 Chargé de gestion locative
- 1 Conseiller Relation Client

4 apprentis

- 1 Chargée de Communication
- 1 Chargé d'affaires BTP
- 1 Chargée de gestion locative
- 1 Chargée de ressources humaines

1 stagiaire

fin d'étude contrôle de gestion



Évolution de la **masse salariale**

	2022	2023	2024
SALAIRES	2 734 142 €	2 767 361 €	2 890 155 €
INTÉRESSEMENT / PEPA / PPV	77 192 €	80 763 €	48 042 € <i>(intéressement 2024 versé en 2025)</i>
MASSE SALARIALE TOTALE	2 811 334 €	2 848 124 €	2 938 197 €
EFFECTIF ETP MOYEN ANNUEL	60,80	58,13	55,31
COÛT MOYEN ETP	46 239 €	50 194 €	53 122 €
ÉVOLUTION MASSE SALARIALE	+7,01 %	+3,79 %	3 %

LES ACCORDS ET AVENANTS SIGNÉS EN 2024 :

- Accords NAO 2024
- Avenant n°2 Complémentaire santé obligatoire
- Annexe 2024 Accord d'intéressement



LA PROXIMITÉ AU CŒUR

de nos actions

Page 13 & 14

Page 17

Page 15



Nouvelle **organisation territoriale** pour renforcer la proximité

Dans la continuité des actions engagées en 2023, l'année 2024 a été marquée par une réorganisation majeure de la proximité au sein de l'OPH31. Cette évolution vise à améliorer l'accompagnement des locataires au quotidien, en s'appuyant sur une organisation plus lisible, plus réactive et ancrée dans les territoires.

DEUX AGENCES TERRITORIALES POUR UN MEILLEUR SERVICE

Depuis octobre 2024, le patrimoine de l'OPH31 est réparti entre deux agences territoriales :

- **L'AGENCE NORD**
- **L'AGENCE SUD**

Le siège, situé à Balma, reste l'unique point central de coordination.

Chaque agence est composée d'une équipe pluridisciplinaire dédiée à un secteur géographique précis, comprenant :

- un(e) responsable d'agence, garant(e) de la qualité du service
- des chargé(es) de secteur en charge du suivi technique
- des gestionnaires de résidences, interlocuteurs de proximité
- un(e) référent(e) en gestion locative, en charge des aspects administratifs
- un(e) référent(e) en accompagnement social lié au recouvrement (ASLR), pour prévenir les difficultés liées au logement

UNE ORGANISATION PENSÉE POUR PLUS D'EFFICACITÉ

Ce nouveau modèle permet une meilleure coordination des interventions, une plus grande réactivité face aux demandes et un accompagnement renforcé des locataires. Il s'inscrit pleinement dans les objectifs du plan de performance et de satisfaction engagés par l'OPH31.

Répartition du territoire

AGENCES NORD

Auzielle
 Avignonet Lauragais
 Ayguesvives
 Balma
 Baziège
 Bessières
 Buzet-sur-Tarn
 Calmont
 Caraman
 Castanet-Tolosan
 Escalquens
 Gardouch
 Gibel
 La Magdelaine-sur-Tarn
 Labarthe-sur-Lèze

Labastide-Beauvoir
 Lanta
 Mirepoix-sur-Tarn
 Montrabé
 Nailloux
 Odars
 Portet-sur-Garonne
 Revel
 Roques-sur-Garonne
 Saint-Jean
 Tarabel
 Toulouse
 Tournefeuille

Venerque
 Verfeil
 Villenouvelle
 Villefranche-de-Lauragais
 Villemur-sur-Tarn

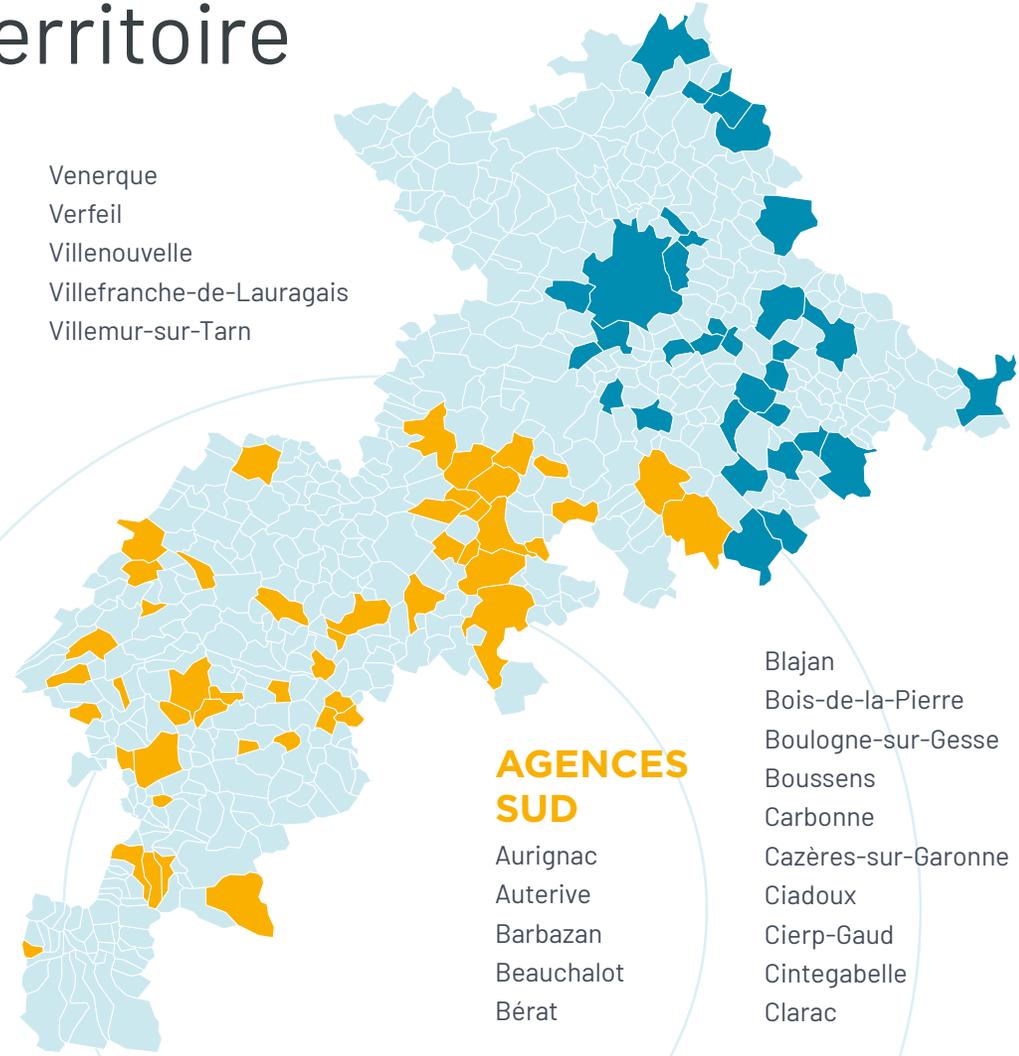
AGENCES SUD

Aurignac
 Auterive
 Barbazan
 Beauchalot
 Bérat

Blajan
 Bois-de-la-Pierre
 Boulogne-sur-Gesse
 BousSENS
 Carbonne
 Cazères-sur-Garonne
 Ciadoux
 Cierp-Gaud
 Cintegabelle
 Clarac

Couret
 Estancarbon
 Franquevielle
 Gratens
 L'Isle-en-Dodon
 Lacaugne
 Laffite-Vigordane
 Lavernose-Lacasse
 Longages
 Mane
 Marignac
 Martres-Tolosane
 Mauzac
 Melles
 Miramont-de-Comminges
 Montesquieu-Volvestre
 Montréjeau
 Peyssies
 Portet-de-Luchon

Rieumes
 Rieux-Volvestre
 Rouede
 Saint-Béat
 Saint-Élix-le-Château
 Saint-Gaudens
 Saint-Martory
 Saint-Pé-d'Ardet
 Saint-Plancard
 Saint-Sulpice-sur-Lèze
 Salies-du-Salat
 Salles-sur-Garonne
 Sarremezan
 Sauveterre-de-Comminges
 Touille
 Valentine



Accompagnement renforcé pour nos locataires acquéreurs

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DÉDIÉE À L'ACCESSION

En 2024, afin de mieux accompagner les locataires désireux de devenir propriétaires de leur logement, l'OPH31 a structuré un dispositif d'accompagnement sur-mesure. Notre objectif : être présents à chaque étape du parcours, répondre aux interrogations et sécuriser chaque étape de la démarche d'accession.

À L'ÉCOUTE DE NOS LOCATAIRES

Composée de collaborateurs aux **expertises variées** (relation client, juridique, patrimoine...). Cette équipe assure un suivi personnalisé et humain, du premier contact jusqu'à la signature de vente.

Cette équipe a pour mission d'assurer **un suivi personnalisé et humain**, du premier contact jusqu'à la signature de l'acte de vente. En travaillant main dans la main, ces professionnels offrent un cadre rassurant, des réponses claires et des conseils adaptés à chaque situation.

POUR UN PARCOURS D'ACHAT FACILITÉ PAS À PAS

→ **Accompagnement sur mesure :**

Prise en charge des frais liés à l'accompagnement financier par un courtier pour aider les ménages à obtenir les meilleures conditions de financement.

→ **Approche pédagogique :**

Explication des démarches, anticipation des besoins et assistance auprès des locataires souvent primo-accédants.



Guide pratique pour devenir propriétaire

Afin de mieux structurer l'information et de permettre à chacun de se repérer facilement, l'OPH31 a conçu en 2024 un **Guide du Propriétaire**, remis à tous les locataires éligibles à l'achat de leur logement.

Trois objectifs : présenter les différentes étapes du parcours d'accèsion, détailler les critères à remplir et pièces à fournir, clarifier les engagements réciproques entre l'Office et l'acquéreur.

Ce support, à la fois **pratique et accessible** est pensé comme un **outil de confiance**, traduisant notre volonté d'être clairs, transparents et proche de nos locataires.



UNE DÉMARCHÉ HUMAINE, AU CŒUR DE NOTRE MISSION

À travers cette nouvelle organisation, l'Office réaffirme sa volonté de **mettre la proximité et l'écoute au service de l'accèsion sociale**. Car devenir propriétaire est un projet de vie majeur, l'OPH31 a fait le choix d'un accompagnement à la fois rigoureux, bienveillant et sur-mesure.

Création de **jardins partagés**

Dans le cadre de sa politique en faveur du développement durable et du lien social au sein de son patrimoine résidentiel, l'année 2024 a été marquée par la mise en œuvre d'une nouvelle initiative : la création de jardins partagés.

Conscient de l'importance de favoriser la convivialité entre les habitants et la reconnexion à la nature en milieu urbain, l'OPH31 a initié, en partenariat avec l'association « *Partageons les jardins* », des ateliers de jardins partagés dans plusieurs résidences.

Cette démarche vise à : renforcer la dimension verte et solidaire des résidences, aménager des espaces verts collectifs propices à l'échange, encourager la transmission de savoirs et la création de lien social.

DEUX PROJETS SIGNIFICATIFS RÉALISÉS EN 2024

Ces réalisations illustrent l'engagement de l'OPH31 en faveur de la transition écologique et de la qualité de vie de ses locataires, en contribuant à faire émerger des lieux de vie partagés et durables au cœur des quartiers.

ESCALQUENS
RÉSIDENCE
L'ENCLOS DU CHÂTEAU

TOULOUSE
RÉSIDENCE
DES MINIMES

«Les jardins partagés nous permettent de nous rassembler et de partager avec nos voisins !»

Un locataire de la résidence des Minimes à Toulouse



«Nous sommes contents que ce type d'initiatives soient mises en place, cela apporte de la vie à la résidence»

Une locataire de la résidence l'Enclos du Château à Escalquens



«Un très bel espace convivial avec de belles perspectives pour l'avenir»

Une locataire de la résidence des Minimes à Toulouse

LES OPÉRATIONS

de l'Office

Page 19



Construction **neuve**

UNE RÉSIDENCE MODERNE ET DURABLE AU CŒUR DU VILLAGE

Cette nouvelle réalisation, composée de 17 logements collectifs dans un bâtiment en R+1, se distingue par son architecture moderne et ses prestations de qualité. La résidence offre :

- **9 T2**, dotés de douches à l'italienne
- **8 T3**, spacieux et confortables
- **Des équipements durables** : panneaux photovoltaïques pour une production d'énergie durable
- **Des espaces privatifs** : balcons pour chaque appartement et un stationnement sécurisé grâce au système INTRATONE France

Située à seulement 300 mètres du centre-bourg, cette résidence bénéficie d'une proximité immédiate :

- **Une école élémentaire**
- **Des commerces de proximité** : épicerie, dépôt de pain, pizzeria
- **Une accessibilité optimale** : autoroute à 2 km vers Toulouse et Saint-Gaudens (45-50 km), gare à Carbonne, établissements scolaires, commerces et services médicaux

LAFITTE-VIGORDANE

**RÉSIDENCE
DE RÉMUSAT**

17

LOGEMENTS COLLECTIFS



Locataires & demandeurs

Page 21

Page 24

Page 22

Page 25



Les locataires

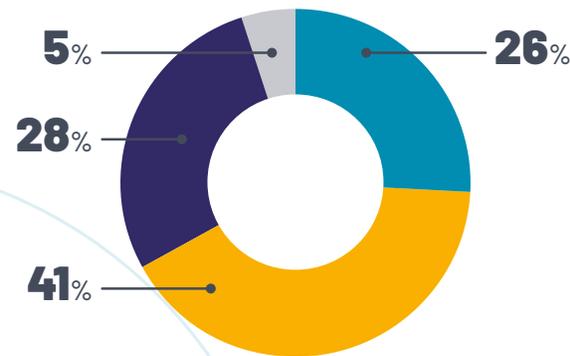
7 425
locataires
(3 326 familles)

294 nouveaux locataires

72%
des locataires
perçoivent
des APL

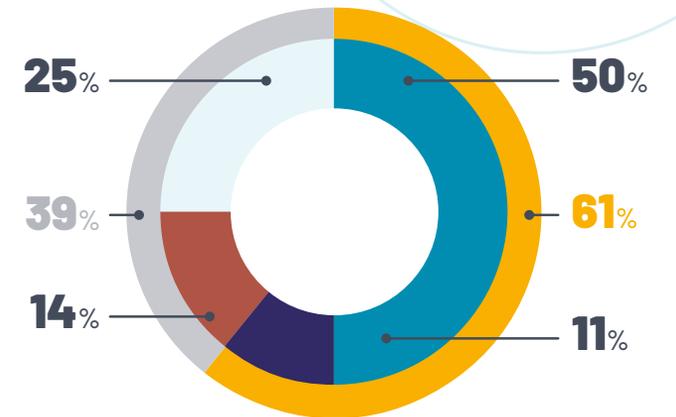
CATÉGORIE D'ÂGE

- MOINS DE 30 ANS
- ENTRE 30 ET 50 ANS
- ENTRE 51 ET 64 ANS
- DE PLUS DE 65 ANS



SITUATION FAMILIALE

- 1296 familles avec enfant
- 2030 familles sans enfants
- En couple
- Isolées
- En couple
- Seules



Les **demandeurs** de logements

TYPES DE DEMANDES

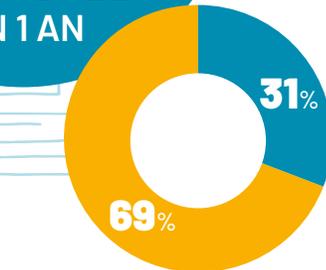
L'année 2024 a connu une augmentation importante du nombre de demandes :

+3.7%
POUR LES **MUTATIONS**

+7.6%
POUR LES **PRIMO-DEMANDES**

En Haute-Garonne, le nombre de demandes actives est passé de 54 869 à

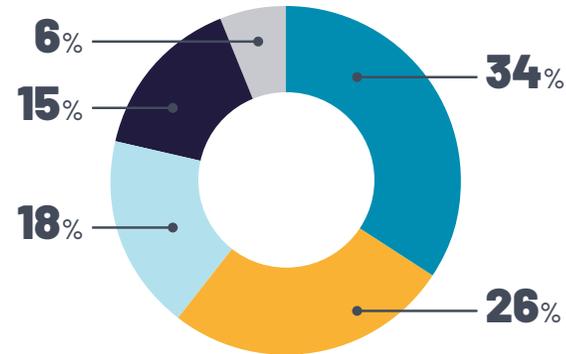
59 447
EN 1 AN



● 40 828 HORS MUTATIONS
● 18 619 DEMANDES DE MUTATIONS

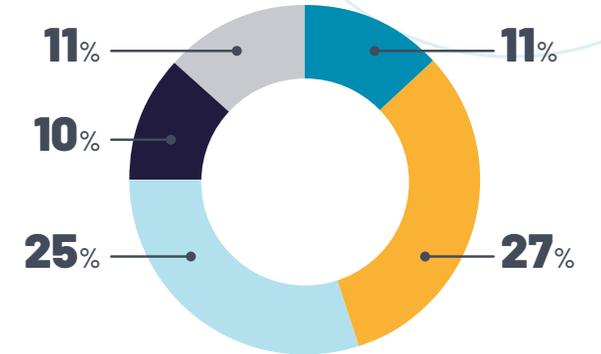
CATÉGORIE D'ÂGE

LOCATAIRES HORS HLM



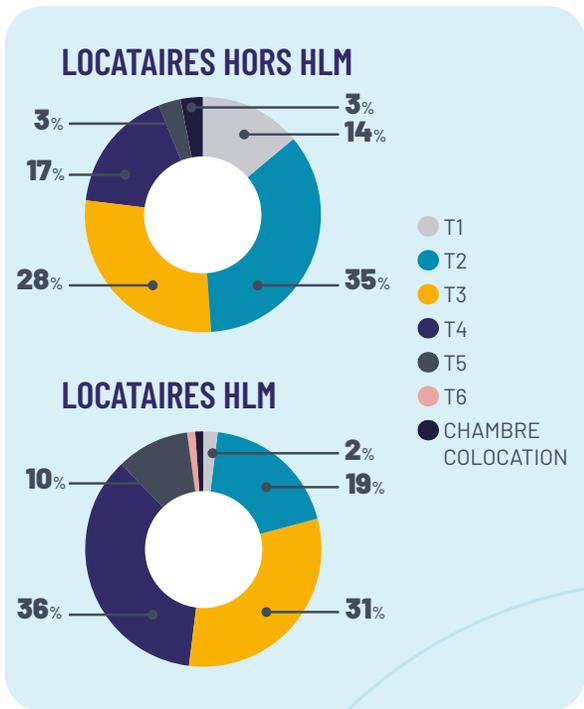
● MOINS DE 30 ANS ● ENTRE 30 ET 39 ANS ● ENTRE 40 ET 49 ANS
● ENTRE 50 ET 64 ANS ● DE PLUS DE 65 ANS

LOCATAIRES HLM

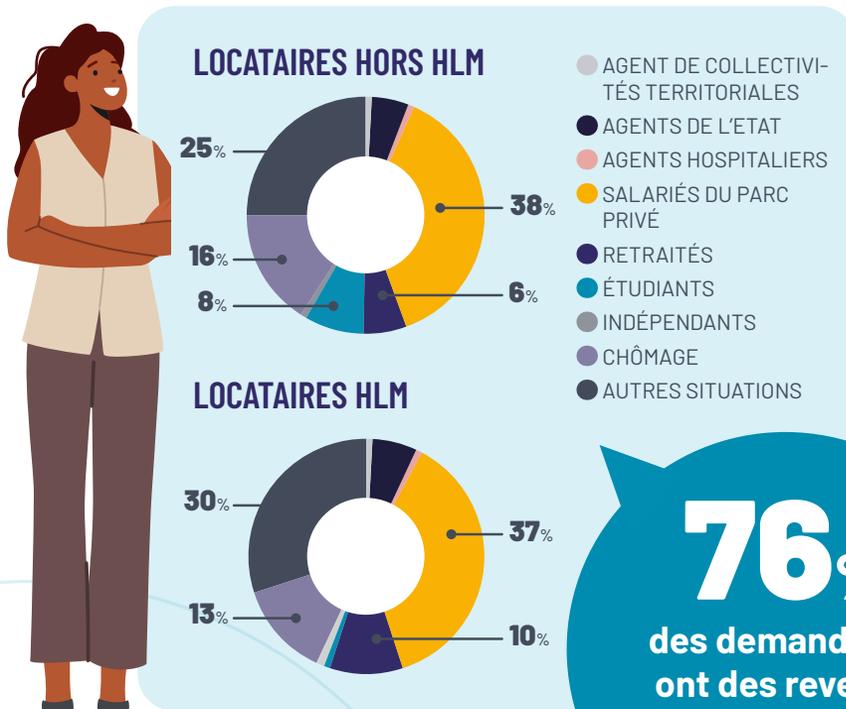


Les **demandeurs** de logements

LES TYPOLOGIES DEMANDÉES

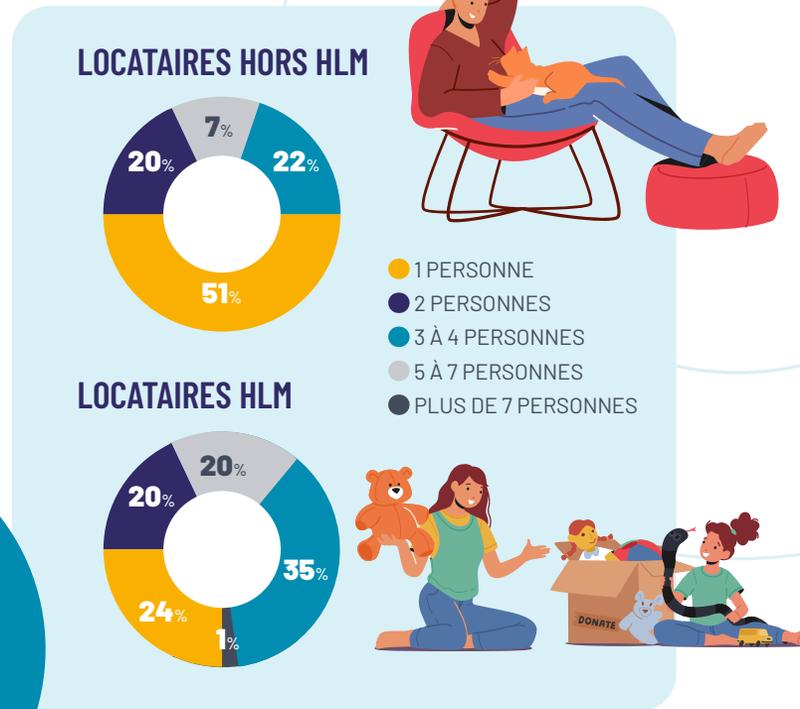


LA SITUATION PROFESSIONNELLE



76%
des demandeurs ont des revenus inférieurs à 60% du plafond PLUS

LA COMPOSITION FAMILIALE



La CALEOL

745



dossiers présentés en
commission d'attribution
(CALEOL)

49



réunions pour examiner **15 dossiers** en moyenne par séance

21



dossiers non attribués

- 17 dossiers incomplets
- 1 offre inadaptée
- 1 complément d'informations
- 1 capacité financière inadaptée
- 1 dépassement de plafonds

24



ont été soumis à l'Accompagnement Social Lié au Recouvrement (ASLR)

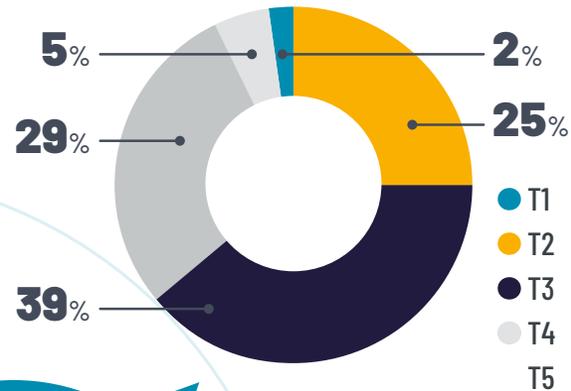
- 15 études pour dette locative
- 5 études pour parcours locatif
- 4 études budgétaires



La CALEOL



ATTRIBUTION EN FONCTION DE LA TYPOLOGIE DU LOGEMENT



37%
des attributions concernaient des T4 mais uniquement 6% de T1 et T5

LES MUTATIONS INTERNES

21

mutations internes ont été réalisées

Les motifs les plus examinés sont les suivants :

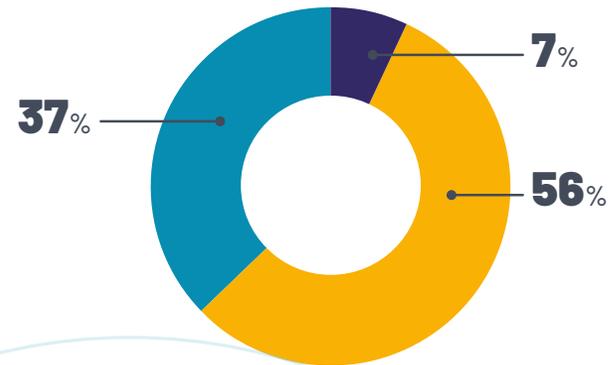
- Problème de taille de logement
- Logement inadapté aux besoins liés au handicap ou à la perte d'autonomie
- Logement trop cher
- Rapprochement travail

Profil des nouveaux locataires



LA COMPOSITION FAMILIALE

- PERSONNES ISOLÉES
- COUPLES
- PERSONNES AVEC ENFANTS



RÉPARTITION PAR CATÉGORIE D'ÂGE

Âge	Nombre de locataires concernés
Inférieur à 25 ans	6
Entre 25 ans et 34 ans	29
Entre 35 ans et 44 ans	59
Entre 45 ans et 54 ans	65
Entre 55 ans et 64 ans	59
Supérieur à 65 ans	76



Impayés de loyers et recouvrements

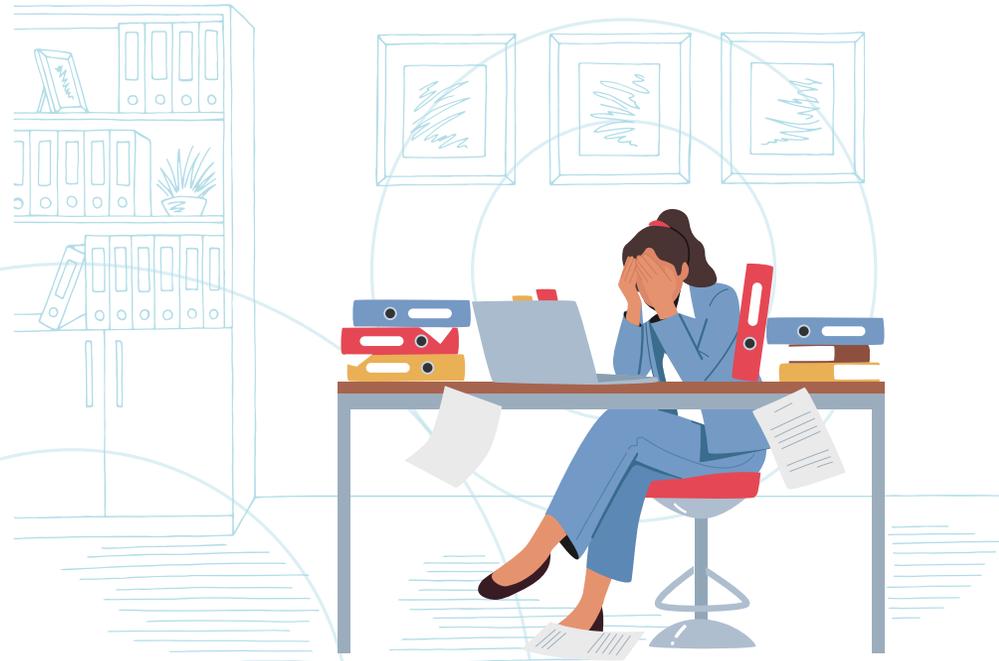
MÉNAGES EN IMPAYÉS DURANT L'ANNÉE 2024

2 168

relances envoyées aux locataires en impayés

139

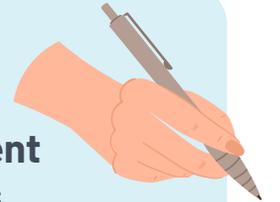
ménages s'étant retrouvés au moins une fois en **impayés de 3 mois ou +**



PLANS D'APUREMENT AMIABLES ENTRE BAILLEURS ET LOCATAIRES

2 175

plans d'apurement amiables signés



→ **1** PROTOCOLE « PLAN COHÉSION SOCIALE » ayant permis d'apurer la dette en 2024

→ **1** BAIL SIGNÉ à la suite du protocole « plan de cohésion sociale » ayant permis d'apurer la dette en 2024

Impayés de loyers et recouvrements

INDICATEURS PRP ET SURENDETTEMENT

Montant total des **dettes effacées** :

218 810€

→ **96 MÉNAGES CONCERNÉS**

FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT

5

ménages locataires ont bénéficié d'une **aide du FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement)** au maintien dans le logement



DONNÉES PATRIMONIALES

et résultats

Page 30

Page 31

Page 33

Page 34

Page 35



Le patrimoine

17
LOGEMENTS
NEUFS

6
PAVILLONS
VENDUS

POUR UN PRIX DE VENTE
TOTAL DE
877 000€



1 314 571 €

Somme dépensée pour
le **GROS ENTRETIEN**
(réhabilitation, investissement
patrimoine livrés, PGE)

1 951 348 €

Somme dépensée
pour les constructions
NEUVES

Le contrat d'entretien multiservices



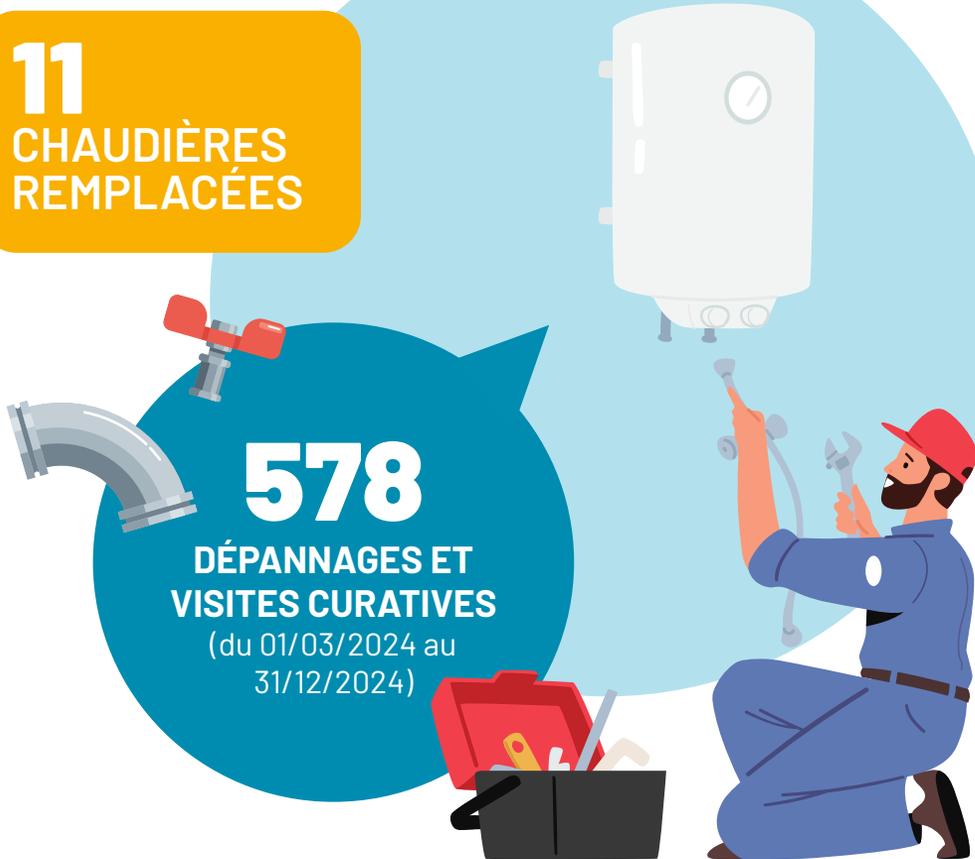
2 014
Contrôles annuels et
visites préventives sur
PARTIES COMMUNES
et PRIVATIVES

2 208
Interventions
dans le cadre du
CONTRAT D'ENTRETIEN
MULTISERVICES

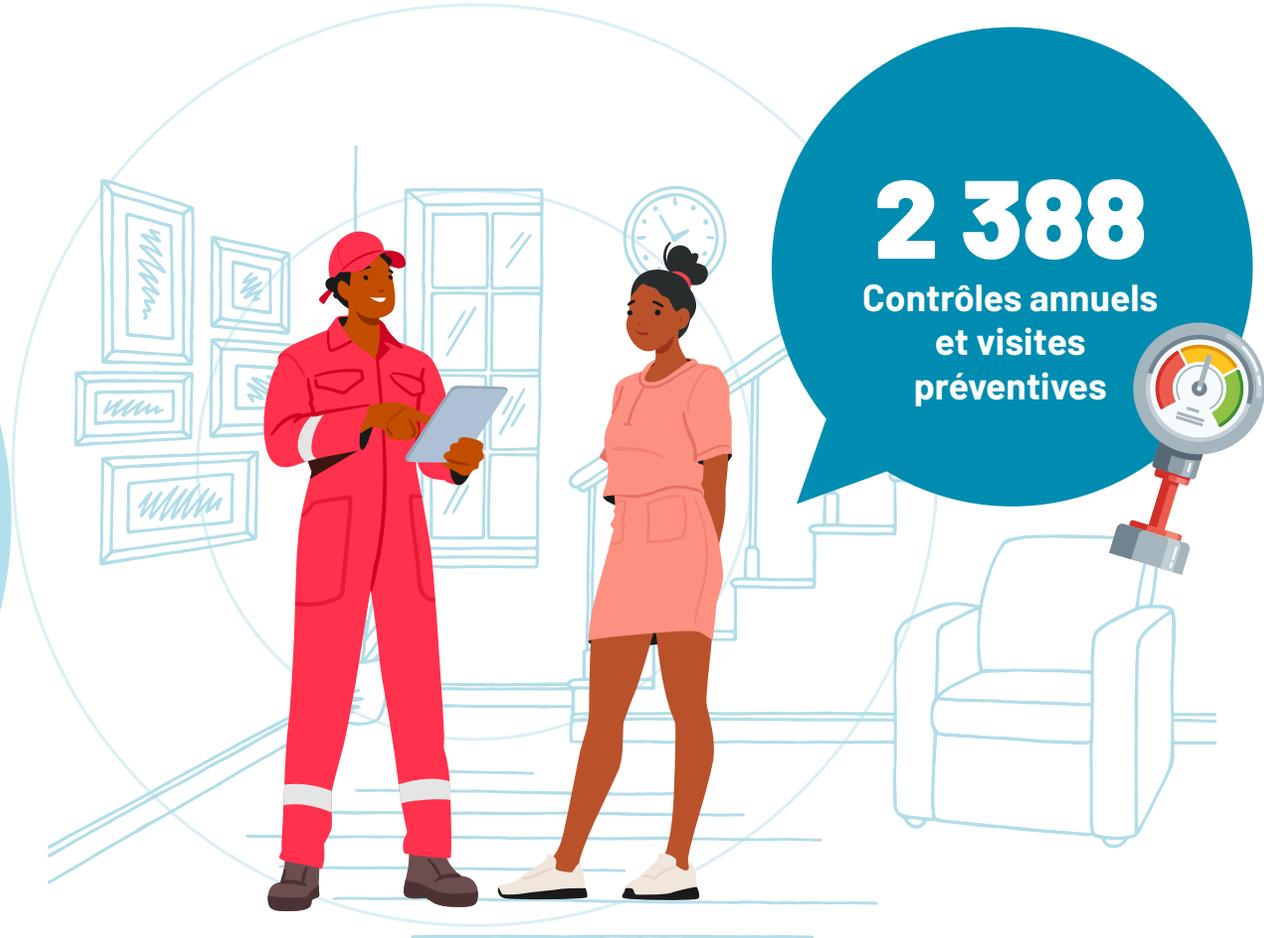
Le contrat **chaudières** et **VMC**

11
CHAUDIÈRES
REPLACÉES

578
DÉPANNAGES ET
VISITES CURATIVES
(du 01/03/2024 au
31/12/2024)



2 388
Contrôles annuels
et visites
préventives



Les permanences

1 789

APPELS À LA PLATEFORME
D'ASTREINTE

+ 316

APPELS SUR LE PORTABLE
D'ASTREINTE OPH

2 468

MOYENNE MENSUELLE
DU NOMBRE DE LOCATAIRES SOUS
PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

503 000 €

SOMME DÉPENSÉE
POUR LA REMISE EN
ÉTAT DES
LOGEMENTS



Le Centre de la **Relation Client**

RÉCLAMATIONS TRAITÉES

9 339

→ **5 017** RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

→ **2 972** RÉCLAMATIONS ADMINISTRATIVES

→ **620** RÉCLAMATIONS LIÉES À LA MÉDIATION



LES CANAUX UTILISÉS

→ **7 185** NUMÉRIQUES
(TÉLÉPHONE, COURRIEL...)

→ **520** MANUSCRITS
(COURRIER, LRAR...)

→ **1 423** FACE À FACE
(AGENTS DE PROXIMITÉ...)

Nos résultats

Opérations et résultats de l'Office	2022	2023	2024
Chiffre d'affaires (loyers)	18 153 000 €	19 237 000 €	19 904 000 €
Résultat courant	1 284 000 €	- 802 000 €	236 000 €
Résultat net	878 000 €	- 230 000 €	484 000 €
Autofinancement net	1 085 000 €	- 1 011 000 €	232 000 €

Opérations et résultats de l'Office	2022	2023	2024
A) Autofinancement net HLM (tableau CAF - Annexe XIII)	1 085 000 €	- 1 011 000 €	232 000 €
B) Total des produits financiers (comptes 76)	290 000 €	390 000 €	406 000 €
C) Total des produits d'activités (comptes 70)	20 596 000 €	22 636 000 €	23 765 000 €
D) Charges récupérées (comptes 703)	2 076 802 €	3 286 000 €	3 790 000 €
E) (b + c-d): dénominateur du ratio d'autofinancement net HLM	18 809 000 €	19 740 000 €	20 381 000 €
F) a/e : ration d'autofinancement net HLM (en %)	5,8 %	- 5,1 %	0,01 %





OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

75, rue Saint-Jean - BP 63102

31131 BALMA CEDEX

Tél : 05 62 73 56 00

www.oph31.fr