

Rapport d'activité





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Présentation de l'OPH31

ÉDITOS : PRÉSIDENT & DIRECTEUR GÉNÉRAL P.03

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION P.05

L'OPH31 EN CHIFFRES EN 2025 P.06

L'EFFECTIF DE L'OPH31 P.10



L'édito du Président

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



2025 aura confirmé combien le logement social demeure un repère essentiel pour la Haute-Garonne. Dans un contexte de forte tension, l'OPH31 a affirmé sa mission d'acteur public, garant du droit au logement pour tous, sur tous les territoires dans leur diversité.

Notre ambition demeure de proposer des logements de qualité, accessibles et adaptés aux réalités sociales. Elle s'appuie sur une vision qui place l'habitant au centre et qui permet d'accompagner aussi bien les ménages fragilisés que les classes moyennes, les jeunes que les plus âgés, les actifs que les retraités, les familles que les personnes isolées. Cette orientation politique guide nos priorités.

L'année 2025 a été marquée par un renforcement du lien avec les résidents. Les actions menées sur le terrain et l'attention portée à leurs besoins ont permis d'ajuster nos interventions. L'Office affirme ainsi son rôle de service public dans la vie quotidienne des communes.



Notre ambition demeure de proposer des logements de qualité, accessibles et adaptés aux réalités sociales.

Nos objectifs sont simples : améliorer le quotidien de chacun de nos locataires, faciliter la vie de nos aînés comme des personnes handicapées, assurer la tranquillité de chaque résidence, garantir la réactivité de nos équipes comme des prestataires ; faire que le leitmotiv de l'OPH31 « engagé au quotidien » pour nos locataires soit une réalité pour notre structure et pour chacun de nos agents.

Cette dynamique s'appuie sur l'évolution constante de notre patrimoine pour répondre aux jeunes comme au vieillissement, au handicap, aux « salariés de première ligne » et aux nouveaux usages. À l'échelle départementale, l'OPH31 contribue à développer une offre accessible, inclusive, garante de stabilité pour les familles et qui répond au besoin de chaque commune et de chaque canton. Malgré un environnement exigeant pour le logement social, nous poursuivons nos investissements afin d'améliorer et développer notre parc, en construction neuve comme en réhabilitation ou en transformation de bâtis existants. Ce rapport d'activité en atteste : nous conjugons qualité de service, responsabilité publique et capacité d'adaptation.

Notre participation au sein de la SAC GARONNOVA renforce les coopérations entre bailleurs et consolide notre action collective au bénéfice des habitants.

Je tiens à remercier les équipes de l'OPH31, nos partenaires et les représentants des locataires pour leur contribution active. Par leur mobilisation, ils portent les orientations d'un organisme attaché à la solidarité et au progrès social.

C'est collectivement que nous continuerons à faire du logement social un service public fiable, utile et attentif aux réalités de chacun sur chaque territoire, qu'il soit urbain, périurbain, rural ou de montagne.



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

000000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

L'édito du Directeur général

Thierry **BESANÇON**
Directeur Général de l'OPH31



2025 a été une année de mouvement, d'exigence et d'action.

À l'OPH31, notre cap est resté simple : proposer à nos locataires un service plus efficace, plus lisible et plus proche de leur quotidien.

Cette orientation répond à une réalité simple : les attentes sont fortes et les situations vécues par les habitants peuvent être complexes. En tant que bailleur public, notre responsabilité est d'être présents sur le terrain, de répondre de manière fiable et d'agir concrètement.

“

Cette année, nous avons renforcé notre présence auprès des habitants.

Cette année, nous avons donc renforcé notre présence auprès des habitants. Les rencontres de terrain, les échanges au pied des résidences et les temps d'écoute dans les quartiers ont été privilégiés. Non pas pour « *communiquer* » mais pour mieux comprendre les besoins et adapter nos réponses.

Cette proximité a permis d'améliorer la réactivité des équipes, de préparer plus efficacement les interventions et de simplifier certaines démarches pour les locataires. Ces évolutions reposent souvent sur des ajustements discrets mais elles ont un impact réel sur la qualité du service rendu.

Nous avons également poursuivi le travail engagé sur l'expérience locataire. Chaque appel, chaque demande, chaque retour a été analysé comme un levier d'amélioration. L'important n'est pas seulement de traiter un dossier mais de le faire de manière claire, cohérente et suivie.

Ces résultats sont le fruit de l'engagement constant des équipes de l'OPH31. Leur professionnalisme, leur sens du service public et leur capacité à faire évoluer les pratiques sont essentiels. Je tiens à les en remercier. Je remercie également l'ensemble de nos partenaires - institutionnels, associatifs et économiques - qui accompagnent l'Office dans ses projets et contribuent à renforcer son action sur le territoire.

2026 sera une année de consolidation et d'accélération. La proximité, le pragmatisme et l'exigence resteront au cœur de notre action, afin de garantir à chaque locataire un service à la hauteur de ses attentes.



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,
Canton de Portet-sur-Garonne

Loïc GOJARD
Conseiller Départemental,
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,
Directeur Centre d'affaires Secteur
public territorial et Logement social
de la Caisse d'Épargne

Jean-Louis REMY
Personnalité qualifiée CD31
et ancien Maire de Cintegabelle

Bernard NEVEU
Personnalité qualifiée désignée
par le SICOVAL

Anne LAVALADE
Personnalité qualifiée CD31
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 du 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





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

L'OPH31 en chiffres en 2025

23
administrateurs



67

collaborateurs

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

59 salariés en CDI
dont **11** fonctionnaires

2 salariés en CDD

6 contrats d'apprentissage

+1 intérimaire
(pas compris dans les effectifs car agence d'intérim)



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

L'OPH31 en chiffres en 2025



294

nouveaux locataires

5 373

interventions dans le cadre du contrat d'entretien multiservices



20 490 542,74 €

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

LOGEMENTS VENDUS

COMMUNE	PRIX DE VENTE	DATE SIGNATURE DE L'ACTE
AUZIELLE	131 000 €	13/02/2025
AUZIELLE	131 000 €	09/04/2025
NAILLOUX	105 000 €	07/10/2025
NAILLOUX	121 000 €	29/12/2025
VERFEIL	114 500 €	29/12/2025



0000 PRÉSENTATION DE L'OPH31

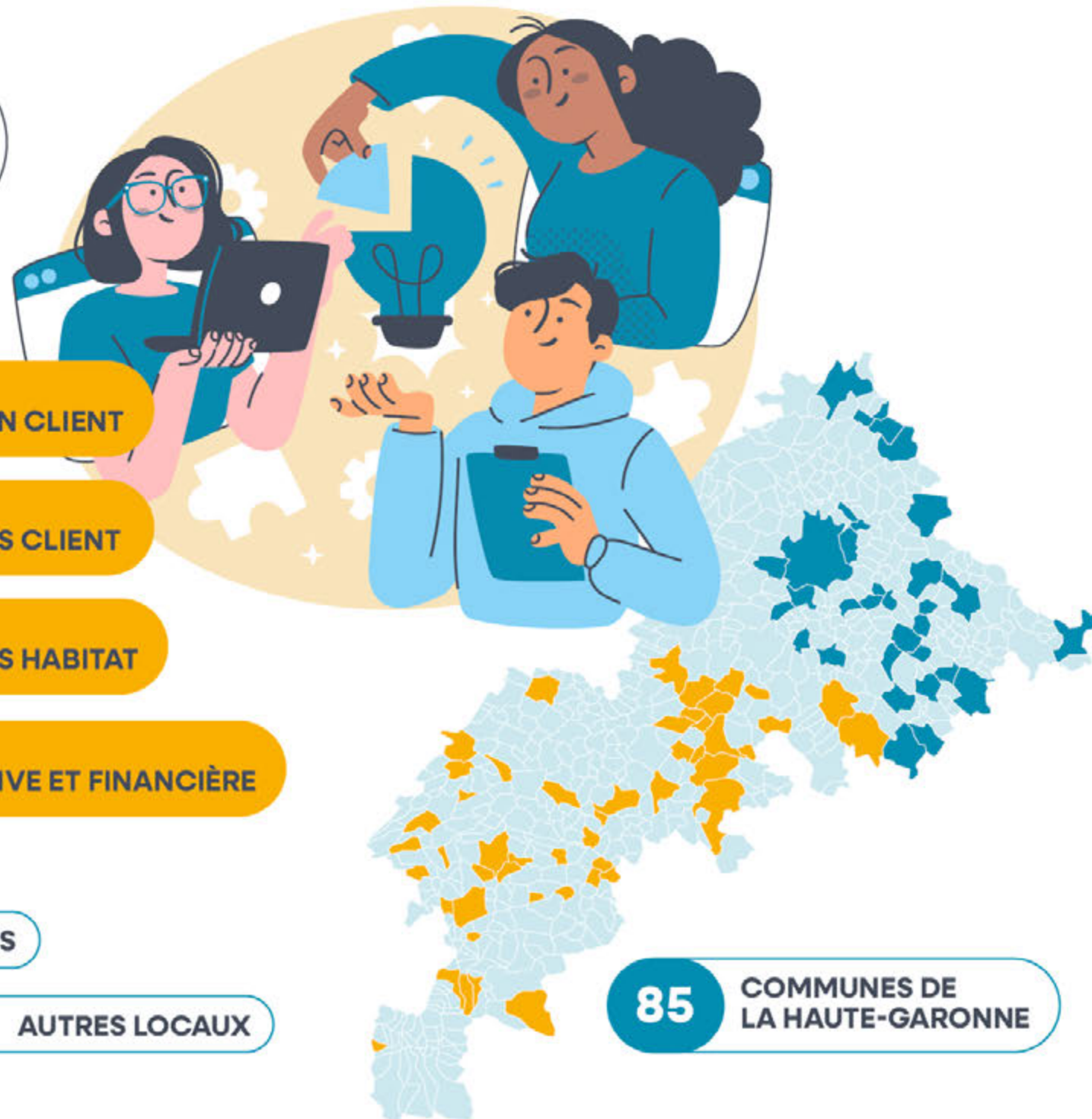
00 AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

00000 LOCATAIRES & DEMANDEURS

000000 DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

L'OPH31 en chiffres en 2025

LES DONNÉES GÉNÉRALES DE L'OFFICE



2 RESPONSABLE D'AGENCES

2 CHARGÉS DE SECTEUR

5 GESTIONNAIRES DE RÉSIDENCES

6 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

3 540 LOGEMENTS FAMILIAUX

843 PARKINGS

13 AUTRES LOCAUX

85 COMMUNES DE LA HAUTE-GARONNE



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

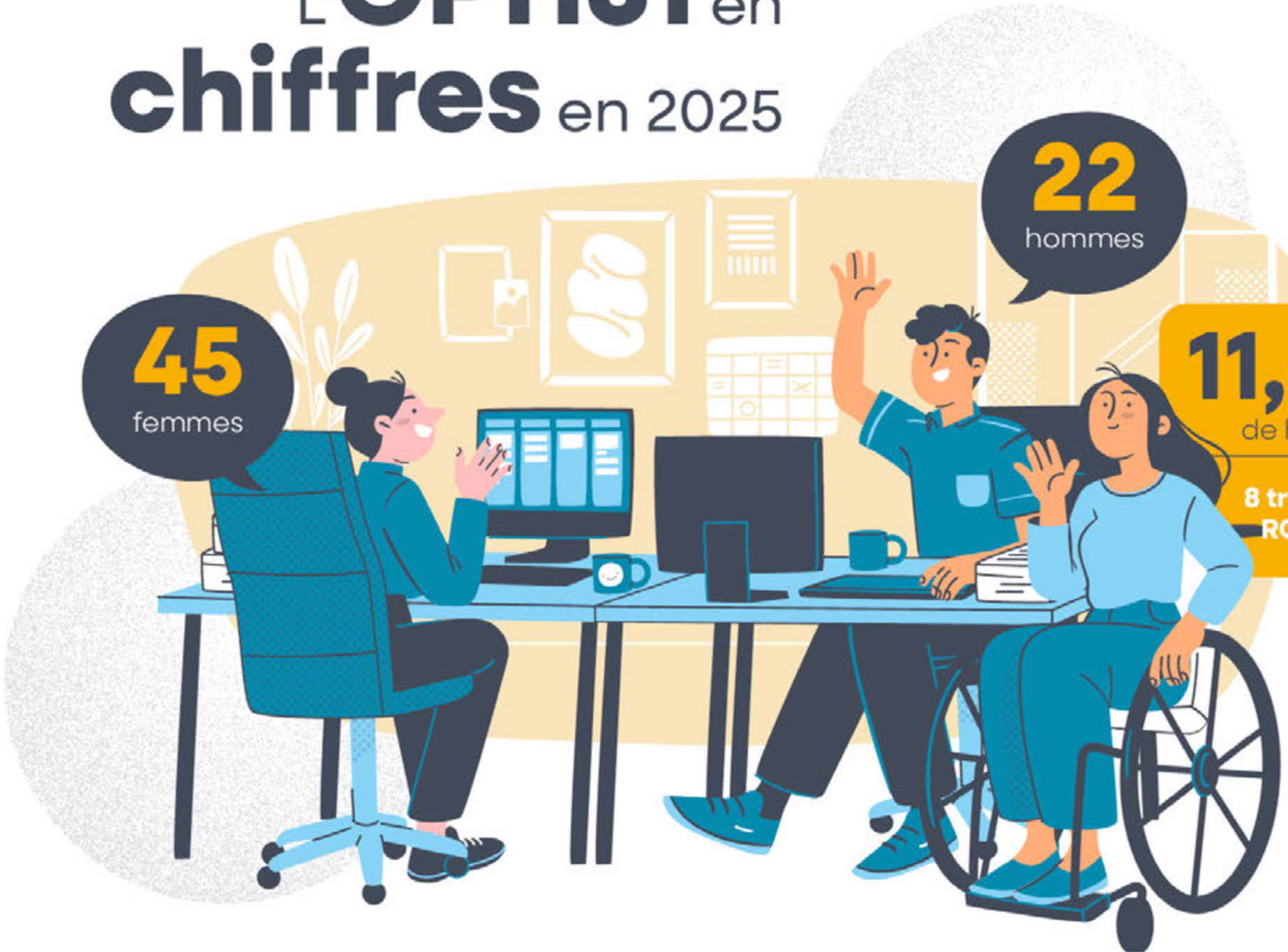
00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

L'OPH31 en chiffres en 2025

45
femmes

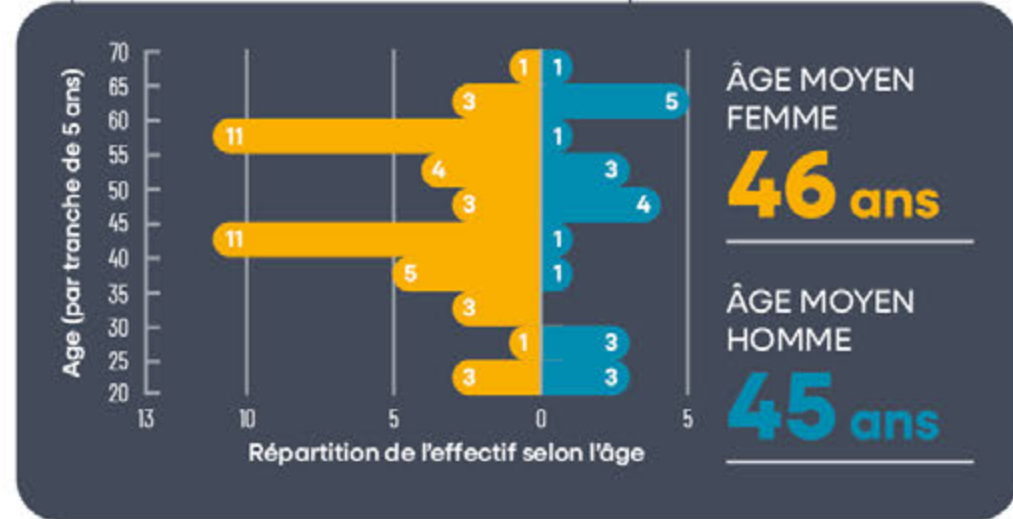
22
hommes

11,94%
de handicap
8 travailleurs RQTH sur 67



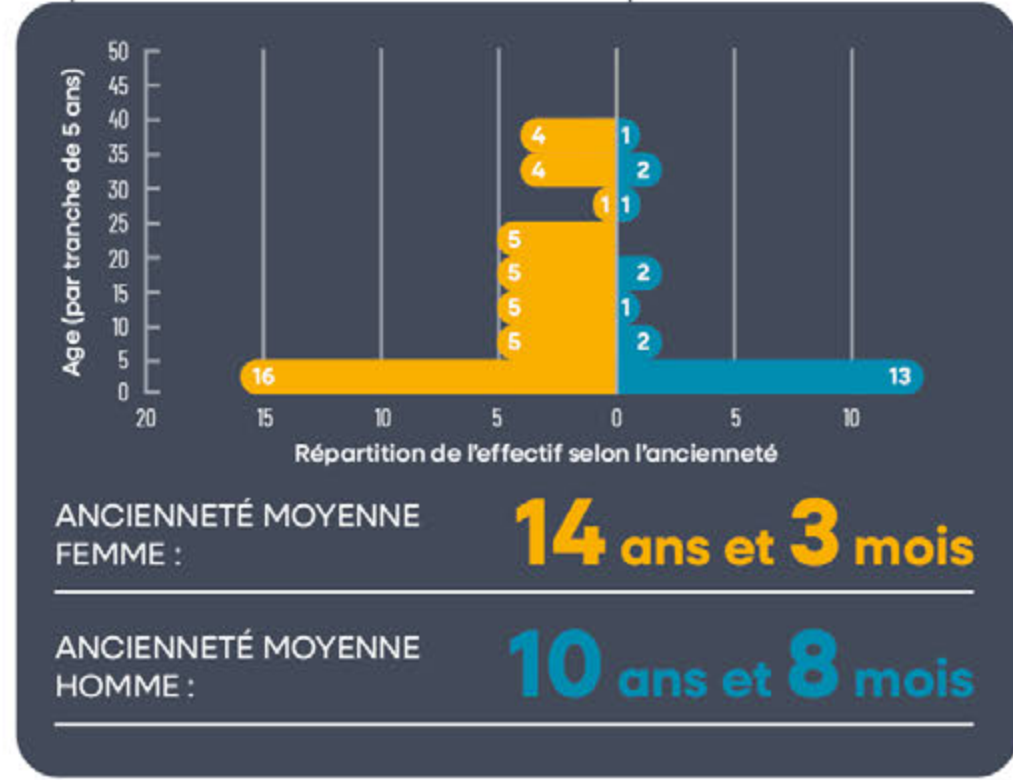
LA PYRAMIDE DES ÂGES

Femmes Hommes



L'ANCIENNETÉ

Femmes Hommes





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Les effectifs de l'OPH31

LE MOUVEMENT DU PERSONNEL



16

 arrivées

CDI

- 1 RESPONSABLE SERVICE PATRIMOINE
- 1 CHARGÉE DE RECOUVREMENT
- 1 COORDINATEUR TECHNIQUE QUALITÉ
- 1 CHARGÉE DU SUIVI MAINTENANCE

CDD

- 1 CONSEILLÈRE EN ACTIONS SOCIALES LIÉES AU RECOUVREMENT
- 3 CHARGÉES DE CLIENTÈLE LOCATIVE
- 1 TECHNICO-COMMERCIAL

CDD CIFRE

- 1 CHARGÉ DE MISSION JURIDIQUE
- 1 CHARGÉE DE MISSION VIEILLISSEMENT ET SOCIAL INCLUSIF

CDD ALTERNANCE

- 1 ALTERNANTE ASSISTANTE ADMINISTRATIVE EN GESTION LOCATIVE
- 1 ALTERNANTE CHARGÉE DE COMMUNICATION
- 1 ALTERNANT ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES
- 1 ALTERNANT CHARGÉ DE PROJET MARKETING LOGEMENT INCLUSIF
- 1 ALTERNANT CONTRÔLEUR DE GESTION

16

 départs

CDI

- 1 RESPONSABLE DE GESTION LOCATIVE - ATTRIBUTION
- 1 CONSEILLÈRE DE LA RELATION CLIENT
- 1 GARDIEN D'IMMEUBLE
- 1 CHARGÉE DE CLIENTÈLE LOCATIVE
- 1 AGENT D'ENTRETIEN

CDD

- 3 CHARGÉES DE CLIENTÈLE LOCATIVE
- 1 CONSEILLER DE LA RELATION CLIENT
- 1 ASSISTANTE JURIDIQUE
- 1 CONSEILLÈRE EN ACTIONS SOCIALES LIÉES AU RECOUVREMENT
- 1 AGENT D'ENTRETIEN
- 1 TECHNICO-COMMERCIAL

CDD ALTERNANCE

- 1 ALTERNANTE CHARGÉE DE COMMUNICATION
- 1 ALTERNANT DE LA RELATION CLIENT
- 1 ALTERNANT COMPTABLE



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

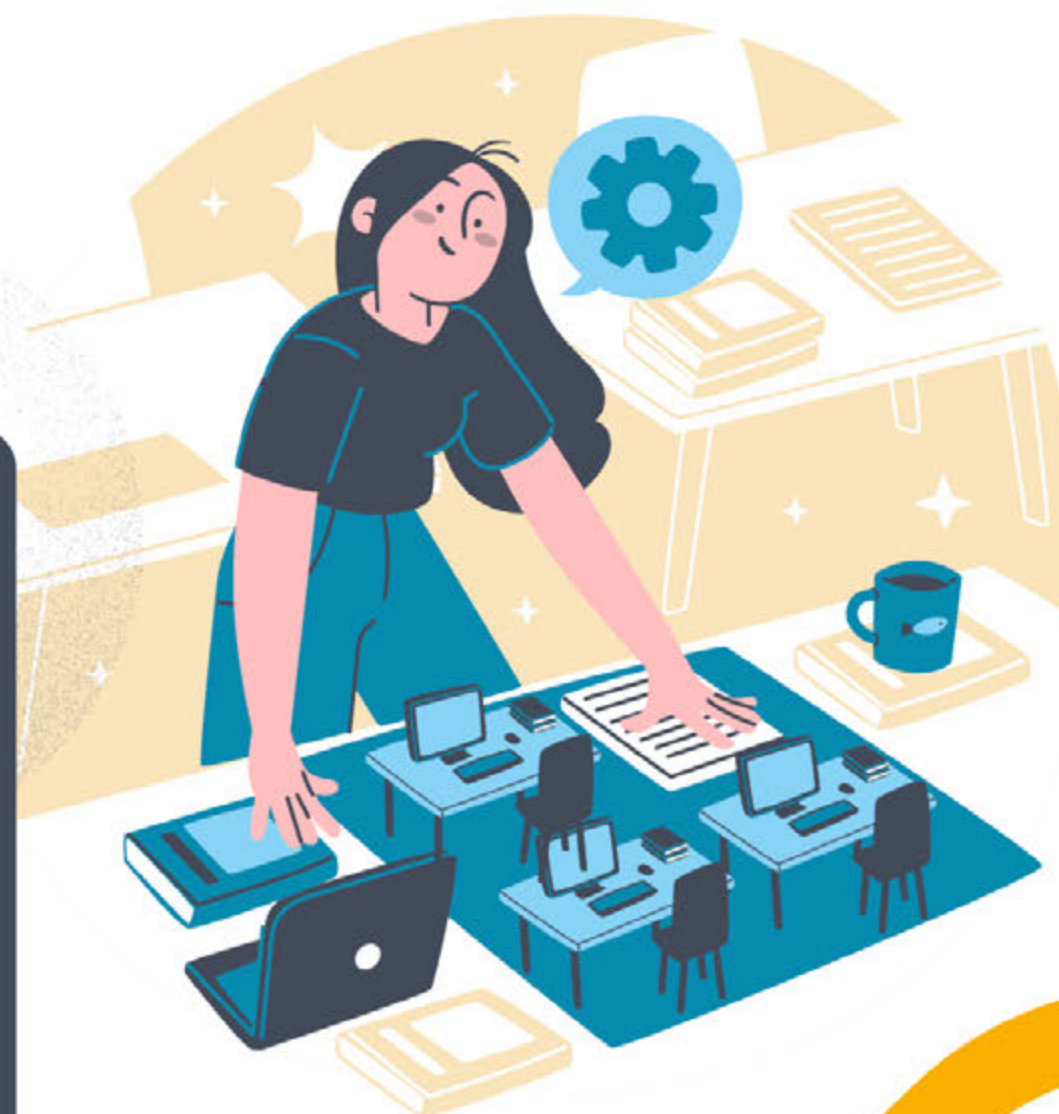
0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Les effectifs de l'OPH31

L'ÉVOLUTION DE LA MASSE SALARIALE

	2023	2024	2025
SALAIRES	2 767 361 €	2 890 155 €	2 916 465 €
INTÉRESSEMENT / PEPA / PPV	80 763 €	48 042 €	-
MASSE SALARIALE TOTALE	2 848 124 €	2 938 197 €	2 916 465 €
EFFECTIF ETP MOYEN ANNUEL	58,13	55,31	52,72
COÛT MOYEN ETP	50 194 €	53 122 €	55 320 €
EVOLUTION MASSE SALARIALE	+3,79 %	+3 %	-0,74 %



ACCORDS & AVENANTS SIGNÉS EN 2025

Avenant n°2 – complémentaire maladie obligatoire _____

Accord intéressement 2025 – 2027 _____



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Au plus proche de **nos clients**

UN HABITAT INCLUSIF ET INTERGÉNÉRATIONNEL — P.13

NOS ÉVÉNEMENTS EN PIED DE RÉSIDENCES — P.15



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Un habitat **inclusif** et **intergénérationnel**

UNE OPÉRATION
EMBLÉMATIQUE DE
RENOUVELLEMENT URBAIN

RÉSIDENCE MADELEINE BRÈS à Saint-Gaudens

En 2025, l'OPH31 a franchi une étape importante avec la pose de la première pierre le 7 mai 2025 sur le site de l'ancienne clinique d'Encore.

Cette opération illustre l'engagement de l'Office en faveur d'un logement social accessible et durable, tout en participant à la requalification d'un site emblématique de la commune



LA TRANSFORMATION D'UN SITE HISTORIQUE

Le projet prévoit la réhabilitation du bâtiment existant, complétée par une construction neuve. Au total, la résidence proposera **86 logements sociaux**, du T1 au T4 permettant d'accueillir les publics variés : familles, étudiants, jeunes actifs et seniors.

UNE RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE ET INCLUSIVE

Pensée comme une résidence intergénérationnelle, l'opération intègre des logements adaptés au vieillissement.

20 seront destinés aux seniors, dont 10 dans le cadre d'un dispositif d'habitat inclusif. Ce modèle vise à favoriser le maintien à domicile, dans un environnement sécurisé et propre aux échanges.

L'animation de la vie résidentielle sera assurée par **Récipro-Cité**, à travers son dispositif **Cocoon'Agés®**, afin d'encourager le vivre-ensemble et les solidarités de voisinage.

UN PROJET ANCRÉ DANS SON TERRITOIRE

Le programme comprend également **367 m² de locaux de services à la personne**, contribuant à renforcer l'offre de proximité et l'attractivité du quartier.

Cette opération est conduite en partenariat avec **Eiffage Immobilier**, avec le soutien de l'**État**, du **Conseil Départemental de la Haute-Garonne**, de la **Banque des Territoires** et d'**Action Logement**.

La livraison est prévue en 2026.





Un habitat **inclusif** et **intergénérationnel**

UN PROJET CONCRET POUR
LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE,
À TOUS LES ÂGES

RÉSIDENCE LES JARDINS DU BON LIEU à Bouloc

À Bouloc, l'OPH31 développe une **résidence intergénérationnelle de 72 logements sociaux**, conçus pour répondre aux besoins actuels du territoire et accompagner l'évolution des modes de vie. La livraison est prévue au second trimestre 2026

DES LOGEMENTS PENSÉS POUR TOUS LES ÂGES

La résidence proposera 70 logements sociaux, dont **35 logements adaptés pour les seniors**, intégrés à un ensemble accueillant aussi des familles et des personnes de tous âges.

Ce choix favorise la mixité générationnelle, l'entraide au quotidien et des parcours résidentiels adaptés à chaque étape de vie.

ACCOMPAGNER LE BIEN VIEILLIR, CHEZ SOI

Le projet s'inscrit dans une démarche d'habitat inclusif seniors, avec pour objectif de :

- ✓ Préserver l'autonomie,
- ✓ Lutter contre l'isolement,
- ✓ Permettre aux personnes âgées de rester chez elle plus longtemps, dans un cadre sécurisé et convivial.

L'animation de la vie collective sera assurée avec le soutien de **Récipro-Cité**, spécialiste reconnu des projets d'habitat intergénérationnel.

DES SERVICES UTILES, AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

La résidence comprendra également :

- ✓ Un pôle paramédical avec 6 locaux professionnels,
- ✓ Un local commercial.

Ces équipements renforceront l'offre de service de proximité, au bénéfice des habitants de la résidence comme de l'ensemble de la commune.

UN PROJET COLLECTIF AU SERVICE DU TERRITOIRE

Cette opération est menée par l'OPH31 en partenariat avec **le Conseil Départemental de la Haute-Garonne, Action Logement et la Banque des Territoires**.

À Bouloc, ce projet illustre une ambition partagée : proposer des logements utiles, inclusifs et durables, qui répondent concrètement aux enjeux du vieillissement et du vivre-ensemble.





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

0000
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

000000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Nos événements en pied de résidences

DES MOMENTS DE PROXIMITÉ
AU SERVICE DU LIEN SOCIAL

En 2025, nous avons poursuivi notre engagement de proximité en organisant des initiatives au pied de nos résidences, favorisant ainsi le partage, la convivialité et le renforcement du lien social. Ces actions témoignent de notre volonté d'être à l'écoute des besoins de nos clients-locataires et de créer des moments de rencontre et de solidarité.

LE SOCIAL TRUCK à Tournefeuille

Le 16 avril, nous avons lancé le tout premier événement du Social Truck près de la résidence des Saules, en partenariat avec la ville de Tournefeuille. Conçu pour créer des temps conviviaux au cœur des quartiers, ce dispositif a réuni familles et habitants autour d'activités variées : mur d'escalade, jeux grandeur nature, atelier de jardinage et dégustation de crêpes.

Grâce à l'implication de nos partenaires locaux, nous avons pu offrir un après-midi animé et chaleureux. La présence de la mairie de Tournefeuille a renforcé la dimension collaborative de cette initiative, qui marque le début d'une dynamique durable sur notre parc.



LA FÊTE DE LA VOIE VERTE à Villemur-sur-Tarn



Le 25 juin, nous avons organisé la Fête de la Voie Verte au sein de la résidence Saint-Exupéry à Villemur-sur-Tarn, afin de célébrer l'arrivée de l'été et la transformation de l'ancienne voie ferrée en piste cyclable. Cet événement a permis à nos clients-locataires de se retrouver autour d'activités ludiques et pédagogiques : jeux anciens, ateliers créatifs, tournois de mölkky et concerts de chansons françaises. L'ensemble des partenaires locaux et associatifs a contribué à créer une ambiance conviviale, favorisant les échanges et le bien-être des participants. Cet événement illustre notre engagement à promouvoir la rencontre et la vie collective au sein de nos résidences.



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Nos événements en pied de résidences

DES MOMENTS DE PROXIMITÉ
AU SERVICE DU LIEN SOCIAL

AUTERIVE : EMPLOI, SENSIBILISATION ET BIEN-ÊTRE AU CŒUR DES RÉSIDENCES

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

Les 7 et 8 mars, nous avons organisé à Auterive un événement autour de la Journée Internationale des Droits des Femmes, avec le soutien du CCAS et de nombreux partenaires associatifs. Sur deux jours, nous avons proposé un programme mêlant sensibilisation, bien-être et activités culturelles : exposition de portraits de femmes locales, ateliers participatifs sur les violences et l'égalité, marche symbolique pour soutenir la Ligue contre le cancer, ateliers de self-défense, ateliers de bien-être et ciné-débat.

Cette initiative nous a permis de créer des moments privilégiés d'échanges et de réflexion, tout en valorisant la place des femmes dans la société.



LE FORUM ACTION EMPLOI

Le 4 décembre, nous avons accueilli le Forum Action Emploi au pied de la résidence du Mont Fourcat, à Auterive, afin de faciliter l'accès à l'information et aux dispositifs d'accompagnement pour nos clients-locataires. En nous déplaçant directement dans la résidence, nous avons permis aux habitants de rencontrer des professionnels de l'emploi, des associations et des structures d'accompagnement dans un cadre convivial et accessible. Des animations musicales et un goûter ont favorisé les échanges dans un climat chaleureux et participatif.



UNE ANNÉE DE PROXIMITÉ ET D'ENGAGEMENT

Ces événements illustrent pleinement notre vocation : être au plus proche de nos clients-locataires, soutenir la cohésion sociale et contribuer à la qualité de vie dans nos résidences. Chacune de ces actions reflète notre engagement à créer des espaces de rencontre, d'écoute et de solidarité, essentiels pour renforcer le vivre-ensemble et l'appropriation des lieux de vie par nos habitants.



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Locataires & demandeurs

LES LOCATAIRES P.18

LES DEMANDEURS DE LOGEMENTS P.20

LA CALEOL P.22

LES IMPAYÉS DE LOYERS ET RECOUVREMENTS P.23



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

000000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Les locataires

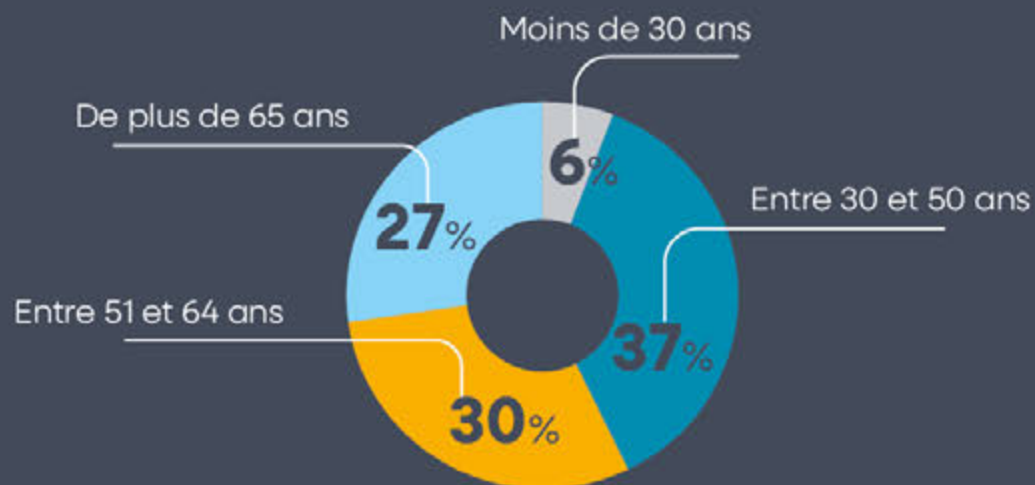
63%

des locataires
bénéficient
de l'APL

8 891

locataires
(3 249 ménages)

CATÉGORIE D'ÂGE



SITUATION FAMILIALE

MÉNAGES AVEC ENFANTS

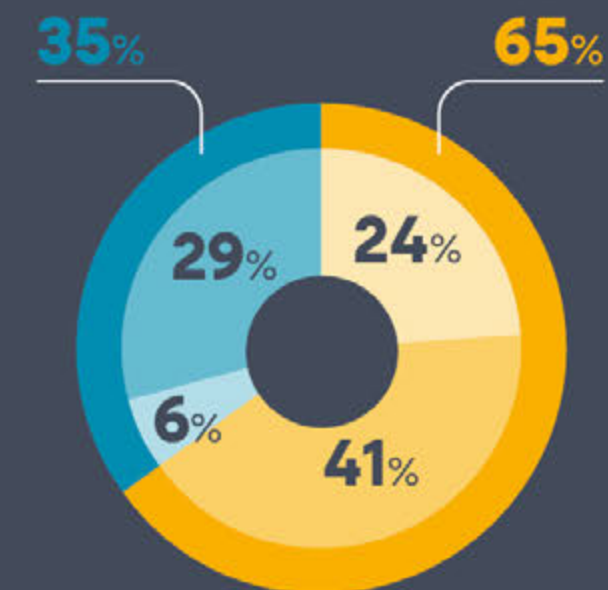
2 113

- 780 couples avec enfants
- 1 333 parents isolés avec enfants

MÉNAGES SANS ENFANTS

1 136

- 193 couples
- 943 personnes seules



2 651

locataires sous
prélèvement
automatique
(moyenne mensuelle)

SOIT
77,5%



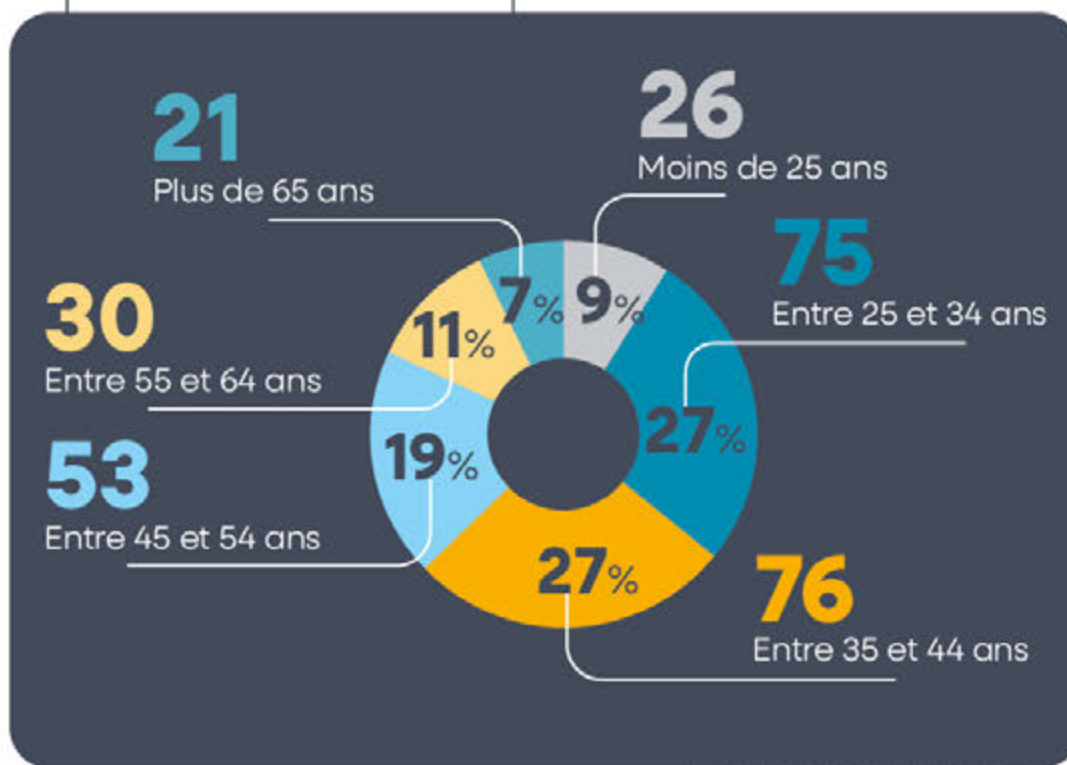
Profil des nouveaux locataires arrivés en 2025

281

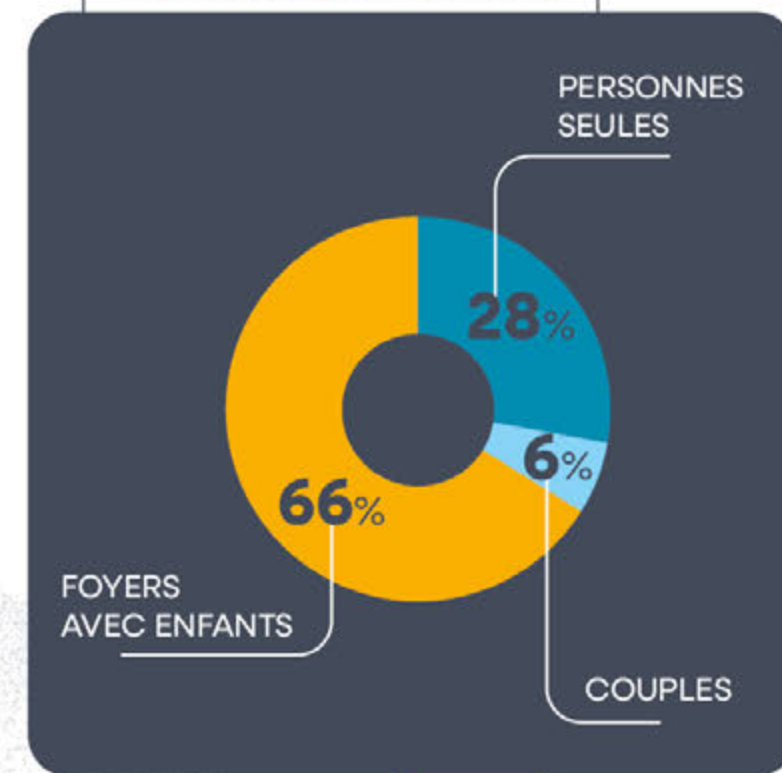
nouveaux locataires



CATÉGORIE D'ÂGE



SITUATION FAMILIALE





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Les **demandeurs** de logements en Haute-Garonne au 31/12/2025

61 351

demandes actives
en Haute-Garonne

**HORS
MUTATIONS** 42 513

MUTATIONS 18 838

+3,3% de demandes
de mutations

+4,1% de primo-demandes



CATÉGORIE D'ÂGE

LOCATAIRES HORS HLM

6%
65 ans et plus

16%
De 50 à 64 ans

19%
De 40 à 49 ans

33%
Moins de 30 ans

26%
De 30 à 39 ans

LOCATAIRES HLM

11%
65 ans et plus

11%
Moins de 30 ans

26%
De 50 à 64 ans

27%
De 30 à 39 ans

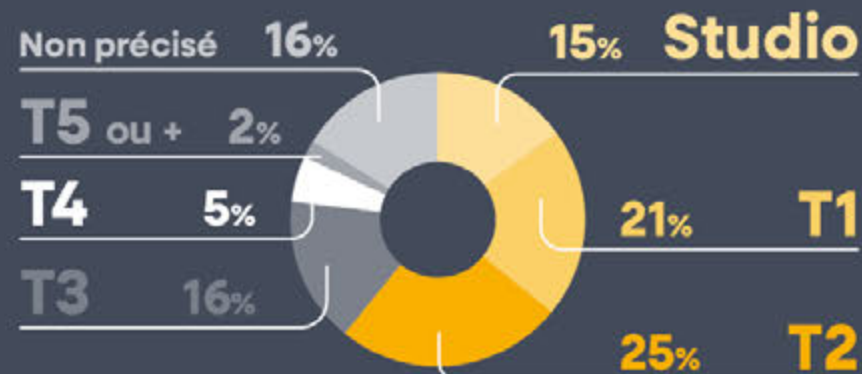
25%
De 40 à 49 ans



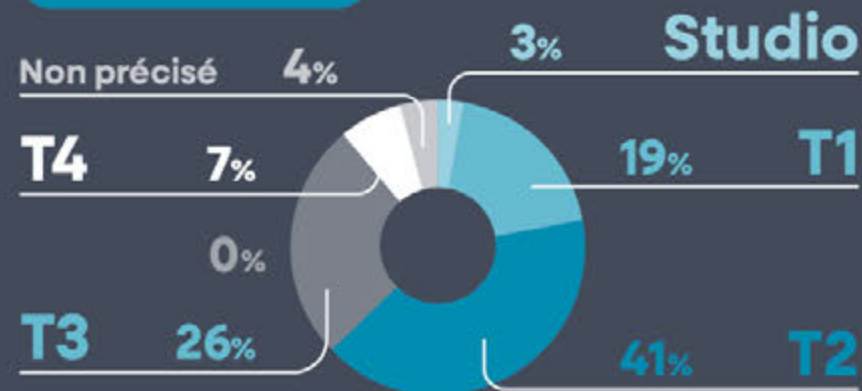
Les demandeurs de logements

TYPLOGIES DEMANDÉES

LOCATAIRES HORS HLM

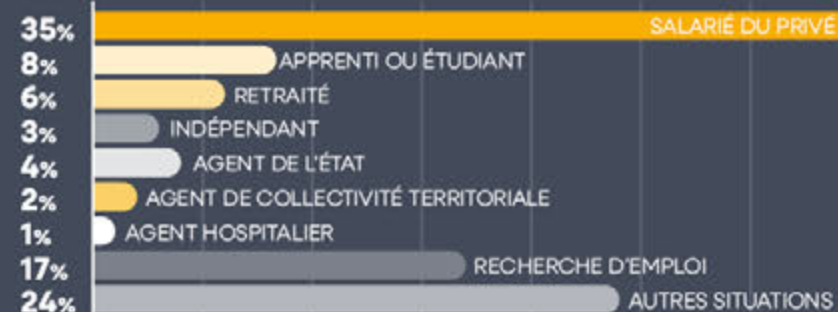


LOCATAIRES HLM

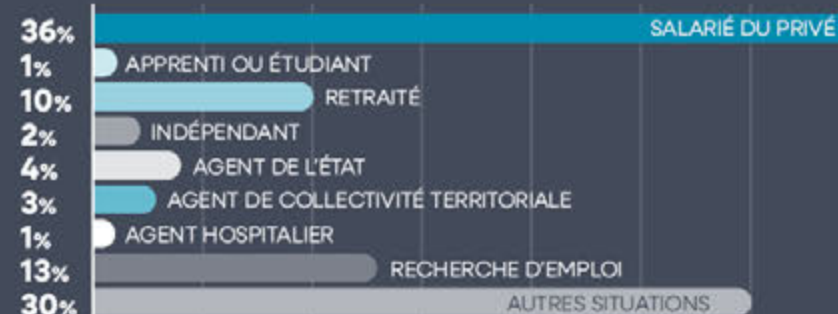


SITUATION PROFESSIONNELLE

LOCATAIRES HORS HLM

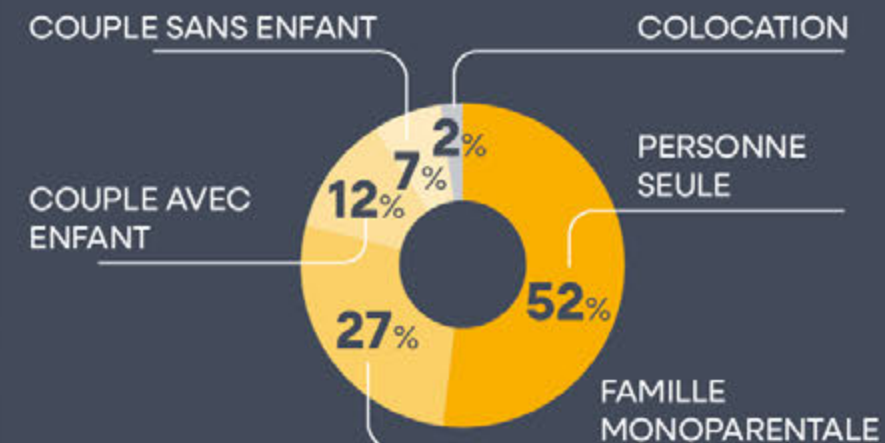


LOCATAIRES HLM

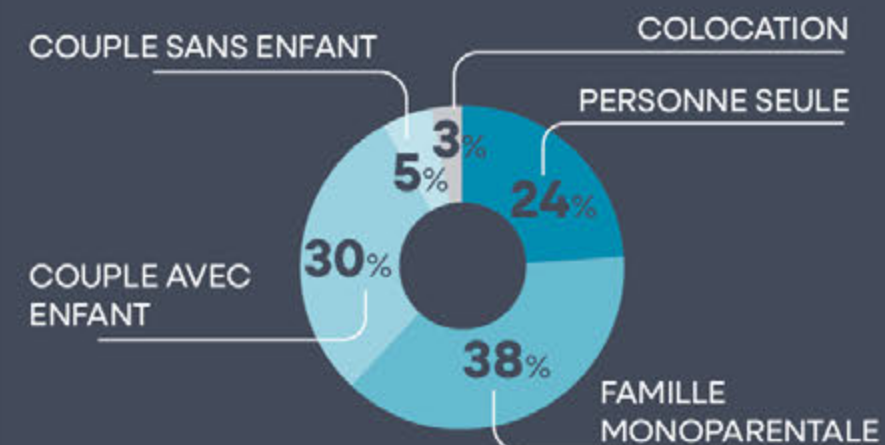


COMPOSITION FAMILIALE

LOCATAIRES HORS HLM



LOCATAIRES HLM





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

La CALEOL

378



dossiers présentés en **commission d'attribution (CALEOL)**

50 RÉUNIONS

EN 2025 POUR
UNE MOYENNE DE 6 DOSSIERS
PAR COMMISSION

96 DOSSIERS

RÉPERTORIÉS EN NON-ATTRIBUTIONS
en raison de la localisation, du taux
d'effort ou du montant du loyer

282

dossiers
acceptés



ATTRIBUTION en fonction
de la typologie du logement

T1	10
T2	89
T3	167
T4	99
T5	13



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

000000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Les **impayés de loyers** et **recouvrements**

MÉNAGES EN IMPAYÉS EN 2025



RELANCES ENVOYÉES AUX
LOCATAIRES EN IMPAYÉS
(POSTAUX OU MAILS)

3 410



RELANCES
TÉLÉPHONIQUES

2 430



RELANCES SMS SUITE À
UN REJET DE PRÉLÈVEMENT

4 500



PLANS D'APUREMENT AMIABLES
ENTRE BAILLEURS ET LOCATAIRES

3 211

PLANS D'APUREMENT
AMIABLES SIGNÉS



1 **PROTOCOLE «PLAN COHÉSION SOCIALE»**
ayant permis d'apurer la dette en 2025

1 **BAIL SIGNÉ**
à la suite du protocole «plan cohésion sociale»
ayant permis d'apurer la dette en 2025

1 **DÉCISION D'ATTRIBUTION** (PASSAGE EN CALEOL)
faite à des ménages en impayés/procédure
d'expulsion, quel que soit le stade de la procédure

2 **RELOGEMENTS RÉALISÉS** (BAUX SIGNÉS)
1 pour mutation économique
et 1 pour relogement suite démolition



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Les **impayés de loyers** et **recouvrements**

INDICATEURS PRP ET SURENDETTEMENT

MONTANT TOTAL
DE L'ENSEMBLE DES
MESURES D'EFFACEMENT
ACCORDÉES

107 989,12 €

NOMBRE DE MÉNAGES
CONCERNÉS

18

FONDS DE SOLIDARITÉ
POUR LE LOGEMENT

9 dossiers

DE MÉNAGES LOCATAIRES DÉPOSÉS
POUR LA DEMANDE D'AIDE DU FSL
EN 2025 POUR UN MONTANT DE

2 572€

4

REJETS

2

EN ATTENTE DE DÉCISION

3

ACCORDS





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Données patrimoniales et Relation Client

BILAN PATRIMONIAL P.26

LES CONTRATS D'ENTRETIEN P.27

ASTREINTES ET PERMANENCES P.29

LE CENTRE DE LA RELATION CLIENT P.31

LES RÉSULTATS DE L'OFFICE P.32



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

0000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Bilan **patrimonial**

RÉHABILITATIONS

LIVRAISONS NEUVES

LOGEMENTS LIVRÉS

182

LOGEMENTS LIVRÉS

9

LOGEMENTS DÉMARRÉS

99

LOGEMENTS DÉMARRÉS

180

SOMME DÉPENSÉE
DANS LES TRAVAUX
DE RÉHABILITATION

4 943 631 €

SOMME DÉPENSÉE
DANS LES TRAVAUX
DE RÉHABILITATION

7 818 635 €





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Le contrat d'entretien multiservices

5 373

dépannages
et visites
curatives



2 352

contrôles annuels
et visites
préventives

67%

des logements
concernés





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

00000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Le contrat d'entretien chaudières

18

chaudières remplacées

1494

dépannages et visites
curatives



2311

contrôles annuels
et visites
préventives

88%

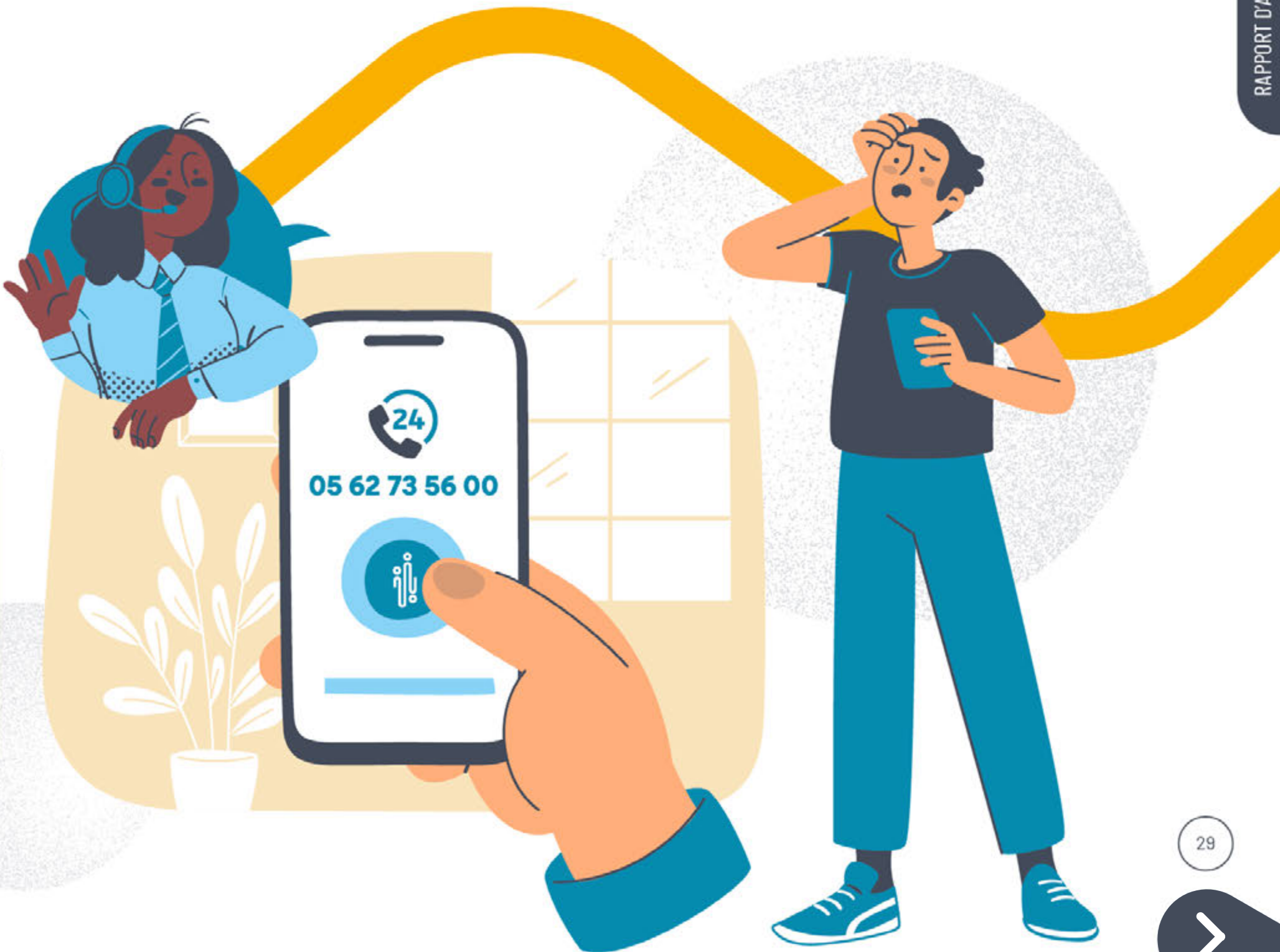
des logements
concernés



Astreintes et permanences

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

APPELS À LA PLATEFORME D'ASTREINTE	3 336
APPELS SUR LE PORTABLE D'ASTREINTE DE L'OPH31	165





0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

0000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

La remise en état des logements

482 113,02 €

Somme dépensée pour la remise en état
des logements (tout corps d'état)

1 662,46 €

Dépense moyenne par logement
remis en état

RÉPARTITION PAR AGENCE

AGENCE NORD

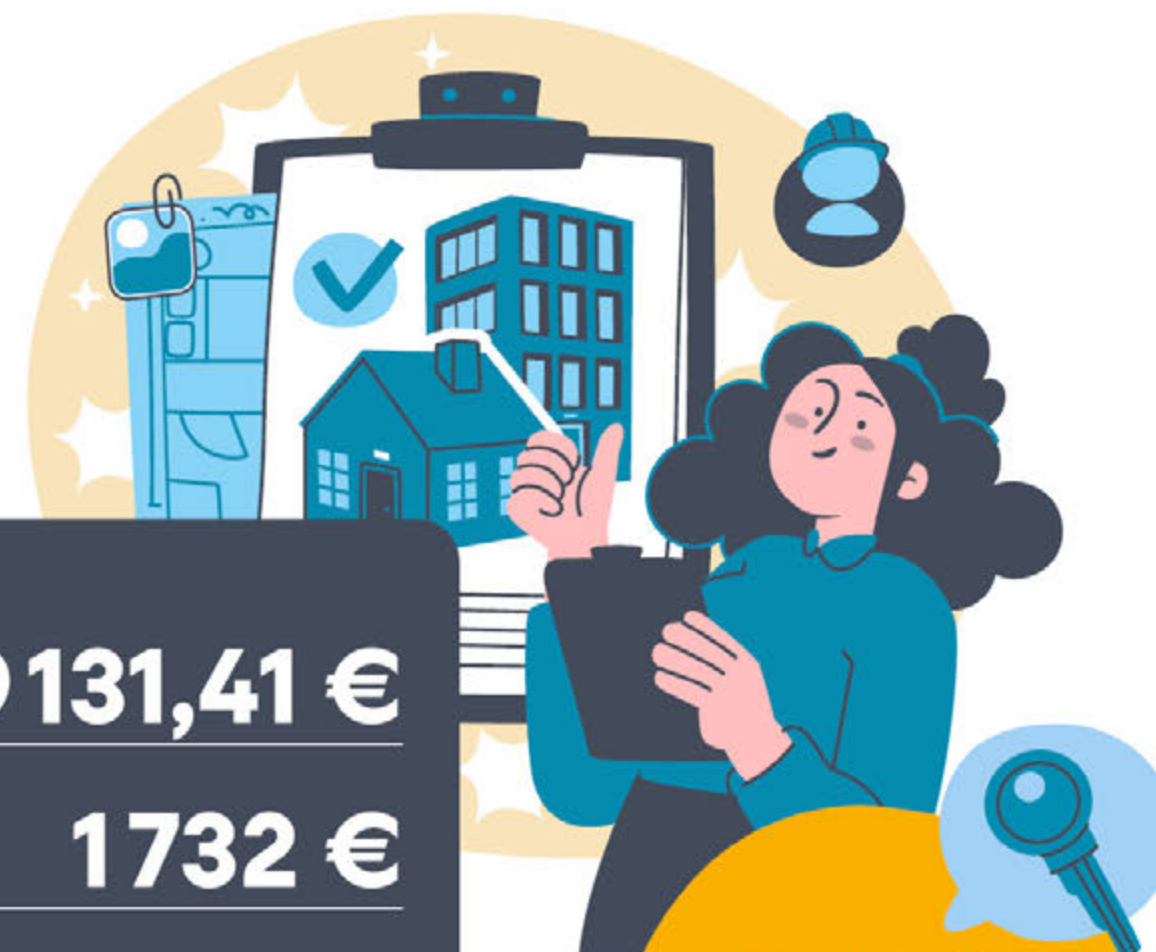
DÉPENSES TOTALES **229 131,41 €**

DÉPENSE MOYENNE
PAR LOGEMENT REMIS EN ÉTAT **1 732 €**

AGENCE SUD

DÉPENSES TOTALES **252 981,61 €**

DÉPENSE MOYENNE
PAR LOGEMENT REMIS EN ÉTAT **1 514 €**



290

LOGEMENTS
RELOUÉS



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

0000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Le Centre de la Relation Client

18 jours
DÉLAI MOYEN
DE TRAITEMENT
DES RÉCLAMATIONS



RÉCLAMATIONS TRAITÉES

5 270 RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

4 352 RÉCLAMATIONS ADMINISTRATIVES

537 RÉCLAMATIONS LIÉES À LA MÉDIATION



LES CANAUX UTILISÉS

8 603 NUMÉRIQUES
(TÉLÉPHONE, COURRIELS...)

536 MANUSCRITS
(COURRIERS, LRAR...)

1 294 FACE À FACE
(AGENTS DE PROXIMITÉ...)



0000
PRÉSENTATION DE L'OPH31

00
AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

0000
LOCATAIRES & DEMANDEURS

0000
DONNÉES PATRIMONIALES ET RELATION CLIENT

Les résultats de l'Office

OPÉRATIONS ET RÉSULTATS DE L'OFFICE

	2023	2024	2025
CHIFFRE D'AFFAIRES (LOYERS)	19 237 000 €	19 904 000 €	20 762 131,74 €
RÉSULTAT COURANT	- 802 000 €	236 000 €	- 34 751,98 €
RÉSULTAT NET	- 230 000 €	484 000 €	177 295,11 €
AUTOFINANCEMENT NET	- 1 011 000 €	232 000 €	282 917 €
a) Autofinancement net HLM (tableau CAF - Annexe XIII)	- 1 011 000 €	232 000 €	282 917 €
b) Total des produits financiers (comptes 76)	390 000 €	406 000 €	357 835,33 €
c) Total des produits d'activités (comptes 70)	22 636 000 €	23 765 000 €	23 634 546,88 €
d) Charges récupérées (comptes 703)	3 286 000 €	3 790 000 €	2 864 020,12 €
e) (b+c-d) dénominateur du ratio d'autofinancement net HLM	19 740 000 €	20 381 000 €	21 128 362,09 €
f) a/e : ratio d'autofinancement net HLM (en %)	- 5,1 %	0,01 %	1,34 %





OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

75, rue Saint-Jean - BP 63102
31131 BALMA CEDEX
Tél : 05 62 73 56 00

www.oph31.fr

