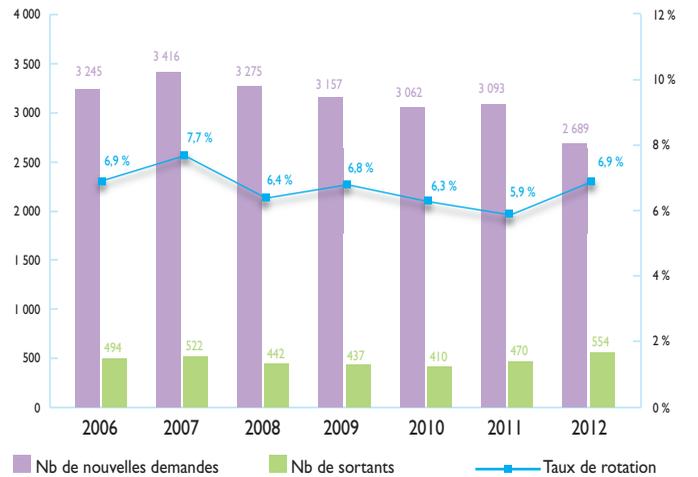




→ 05

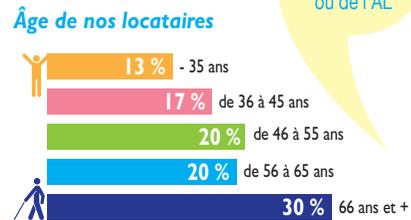
UNE RÉPONSE À DES ATTENTES

La demande de logement reste élevée et ne diminue guère du fait d'un taux de vacance et d'un taux de rotation (mutation interne incluse) faibles, largement inférieurs à la moyenne nationale.



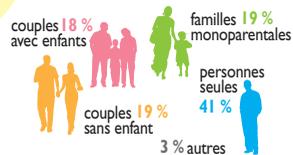
Les attributions : en 2012, **571** nouveaux locataires ont signé un bail dont 52 familles relevant des critères du **DALO** (Droit Au Logement Opposable).

L'occupation du parc

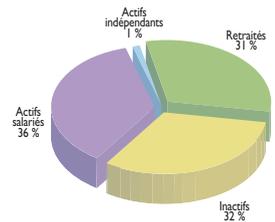


60% de nos locataires bénéficient de l'APL ou de l'AL

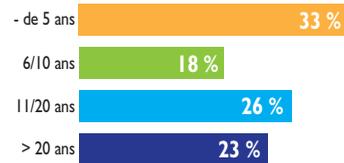
Composition des foyers



Activité de nos locataires



Ancienneté dans le logement



70% des locataires présentent des revenus inférieurs à 60% des plafonds PLUS

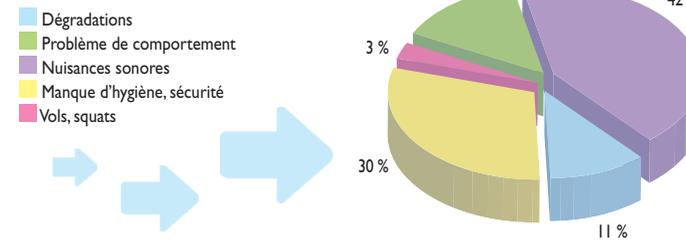
→ 06

UN ACCOMPAGNEMENT QUOTIDIEN À TOUS LES NIVEAUX

Une équipe de médiateurs

veille à régler les différents litiges entre les locataires. Ces litiges ont entraîné plus de **3 500 actions** pour l'année 2012, d'ordre administratif (courriers, notes, mises en demeure...) et d'ordre relationnel (rencontre des parties en vue d'un accord amiable, enquête de voisinage, visites sur site...). Cette cellule constitue un appui pour tous les services de l'office en contact avec la clientèle.

Nature des litiges traités



Un service d'astreinte est en place à THM 24h/24h et 7j/7j.

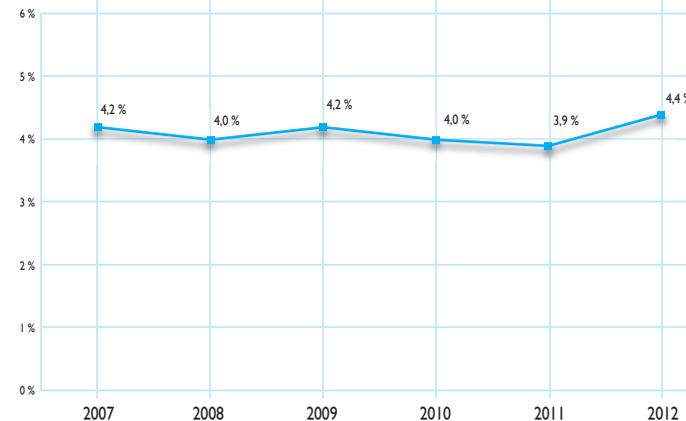
Sa mission : apporter une réponse rapide, concrète et efficace aux locataires, en dehors des heures ouvrées.

Une action préventive sur les impayés

par des aides à la personne pour permettre :

- son maintien dans son logement
- une meilleure adéquation du logement aux ressources et aux besoins de la famille
- la résorption de la dette

Taux annuel de non recouvrement



PREMIER BAILLEUR SOCIAL DE L'AIRE TOULONNAISE

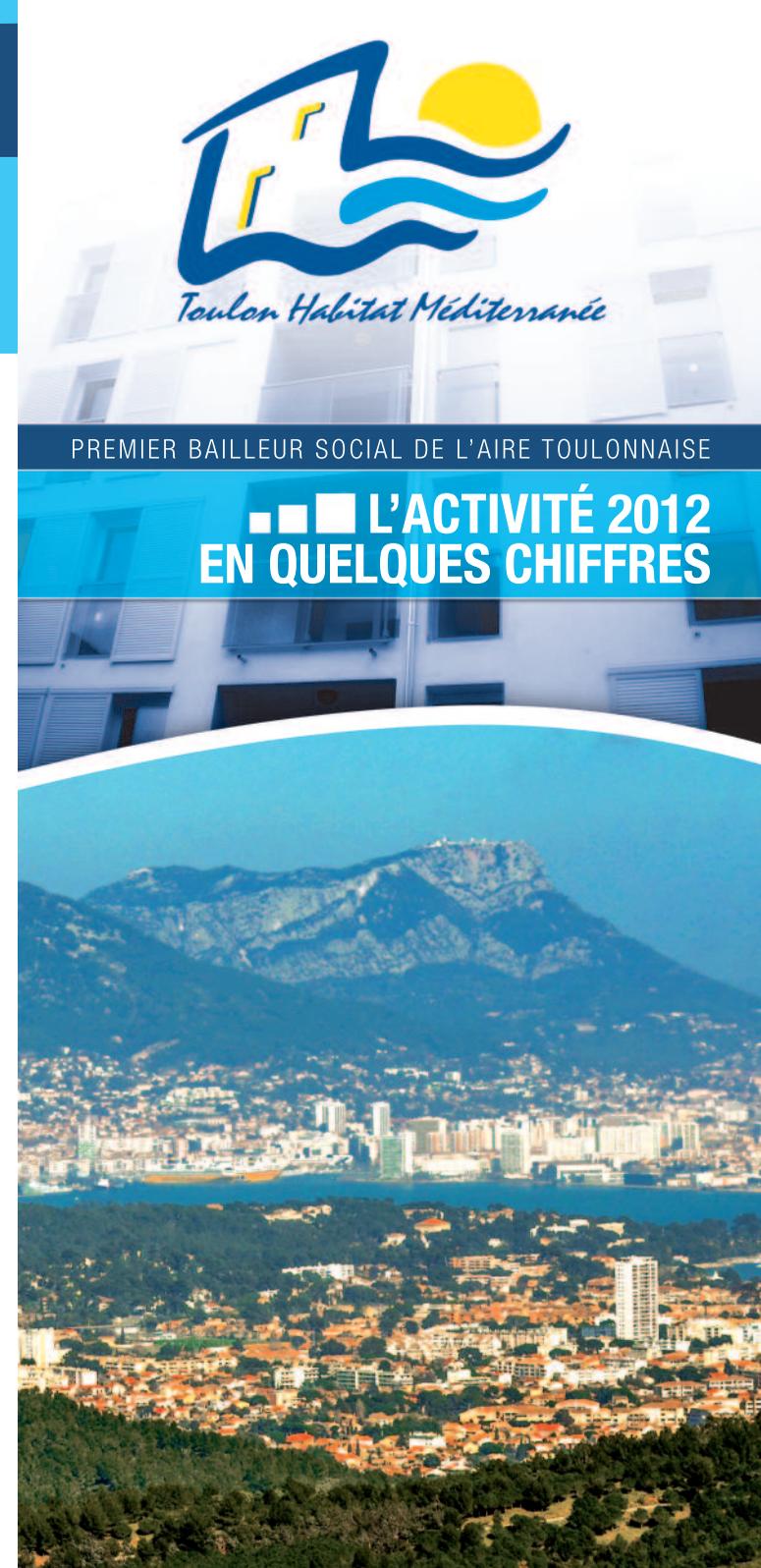
L'ACTIVITÉ 2012 EN QUELQUES CHIFFRES



TOULON HABITAT MÉDITERRANÉE

Le Saint Matthieu
Avenue Franklin Roosevelt
B.P 1309
83 076 TOULON Cedex

Tél. 04 94 03 85 00
www.thmed.com



01

LA GOUVERNANCE ET SA STRATÉGIE

Le Conseil d'Administration et les Instances de décision

- **Président** : Robert CAVANNA
- **Directeur Général** : Michel GREGOIRE

Le conseil d'administration est composé de 23 membres, il règle par ses délibérations les affaires de l'Office. Plusieurs commissions complètent dans leur champ, l'action du Conseil d'Administration, notamment :

- Le Bureau
- La Commission d'Attribution des Logements
- La Commission d'Appel d'Offres
- Le Conseil de Concertation Locative
- Et les 2 commissions facultatives visées dans le rapport d'activité

Les Ressources humaines

203 agents dont la moitié sur le terrain au contact direct des usagers.

L'organigramme



Et un outil de pilotage stratégique

Une **Convention d'Utilité Sociale**, engageant l'organisme jusqu'à fin 2016, comprenant des objectifs de **construction** avec des prestations de **qualité pour un développement durable**, afin de **loger les plus démunis** dans une démarche de cohésion sociale.

02

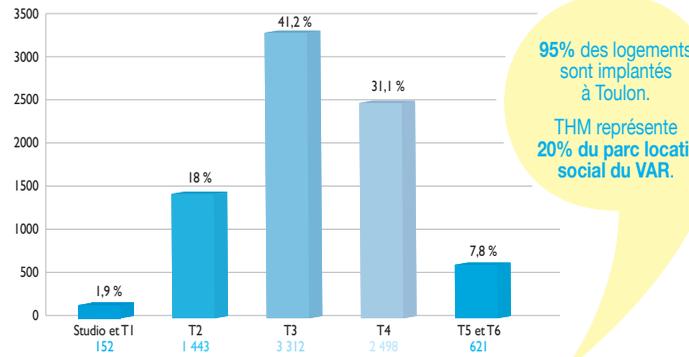
LE PATRIMOINE AUJOURD'HUI ET DEMAIN

Un patrimoine diversifié...

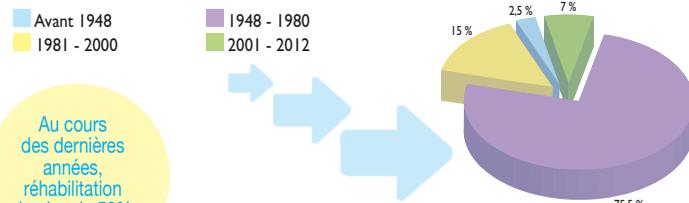
Logements collectifs	7 603
Logements individuel	423
Foyers (en équivalent-logements)	487
Résidences étudiantes	524
Total logements	9 037

THM gère **8026** logements, **156** commerces, **1097** garages et parkings, **116 m²** de locaux communs résidentiels.

Répartition des logements par typologie



Répartition des logements par année de construction



Au cours des dernières années, **réhabilitation de plus de 50% du patrimoine**

... Et de nombreux projets de développement

- **En 2012**
- **6** opérations en cours de construction pour un total de **95** logements.
- **1 761** logements en cours de réhabilitation à La Beaucaire pour un montant total de **28.1M €** (dont **11M €** de fonds propres) sans aucune augmentation de loyer.
- **0,5 M €** de dépenses pour la réhabilitation d'autres ensembles.

Notre plan stratégique de patrimoine conclu sur la période 2011-2021 prévoit la livraison d'une moyenne de **100 logements par an**.

03

UNE GESTION DE QUALITÉ PAR UNE PROXIMITÉ DES SERVICES ET UNE MAINTENANCE SOUTENUE

4 structures de proximité au plus près des locataires avec notamment **15** Responsables de Proximité, **16** cadres de vie, et **24** gardiens.

Pour l'entretien du patrimoine et pour l'amélioration de la qualité de vie des locataires, ce sont près de **7 500** interventions d'entreprises extérieures et plus de **3 700** interventions de la régie de l'office qui ont été réalisées en 2012.

L'ensemble de ces interventions a généré **5,9 M €** de dépenses de maintenance absorbant **18 %** des loyers.

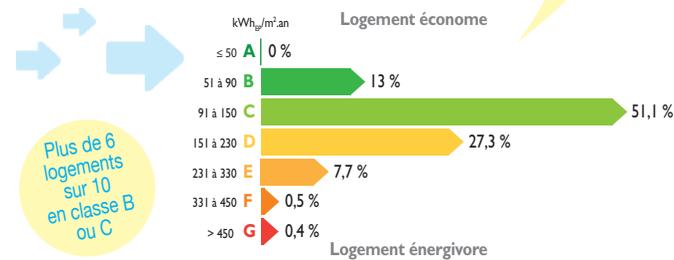


Réhabilitation porte d'immeuble cité Beaucaire

En complément, une cellule Qualité de Service, composée de **5** techniciens, veille à l'entretien de certaines installations techniques (ascenseurs, chauffage, eau chaude, sanitaire...)

Réhabilitation énergétique des logements les plus énergivores (classes E, F et G) prévue à court terme

Diagnostics de performance énergétique



Selon la dernière enquête réalisée le taux de satisfaction de nos locataires s'élève à **78 %** (moyenne bailleurs PACA 73 %).

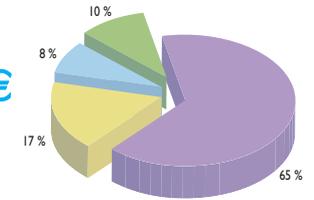
04

LA GESTION FINANCIÈRE

Structure d'exploitation

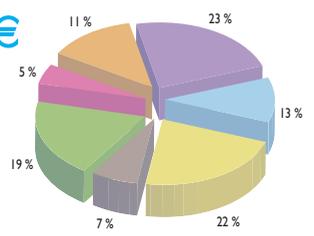
RECETTES D'EXPLOITATION → **51 M €**

- Amortissement et provision
- Récupération charges locatives
- Loyers
- Produits exceptionnels



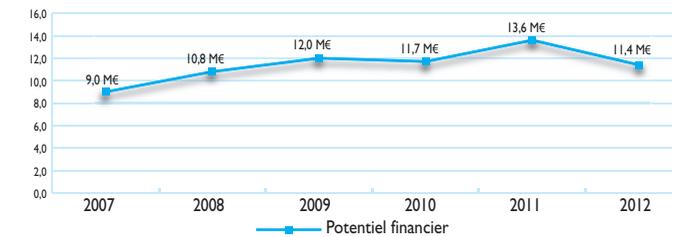
DÉPENSES D'EXPLOITATION → **44,4 M €**

- Charges récupérables
- Frais de fonctionnement
- Maintenance du parc
- Amortissement et provision
- TFPB
- Charges exceptionnelles
- Intérêts d'emprunt

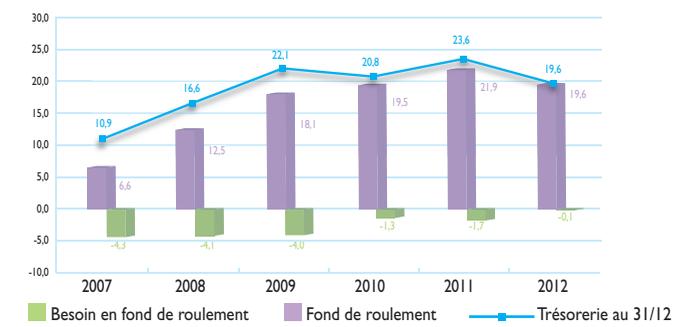


Potentiel financier

Notre potentiel financier après affectation des fonds propres dans nos opérations de développement



Trésorerie



L'organisme a signé un avenant à son plan de redressement avec la CGLLS (Caisse de garantie du logement locatif social) pour la période 2008 - 2012.