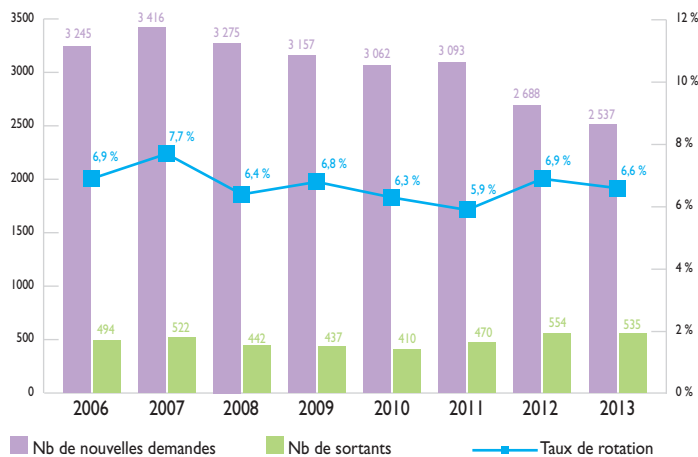




→ 05

UNE RÉPONSE À DES ATTENTES

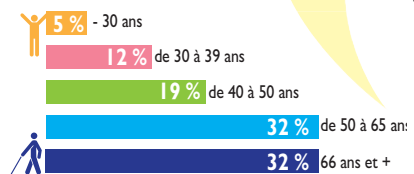
La demande de logement reste élevée et ne diminue guère du fait d'un taux de vacance et d'un taux de rotation (mutation interne incluse) faibles, largement inférieurs à la moyenne nationale.



Les attributions : en 2013, 582 nouveaux locataires ont signé un bail dont 50 familles relevant des critères du DALO (Droit Au Logement Opposable).

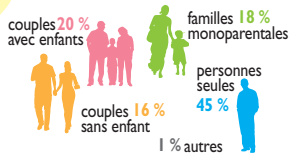
L'occupation du parc

Âge de nos locataires

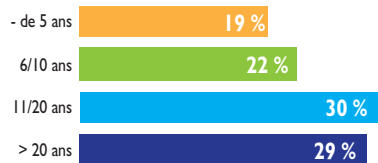


57 % de nos locataires bénéficient de l'APL ou de l'AL

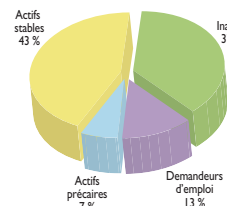
Composition des foyers



Ancienneté dans le logement



Activité de nos locataires



71 % des locataires présentent des revenus inférieurs à 60 % des plafonds PLUS

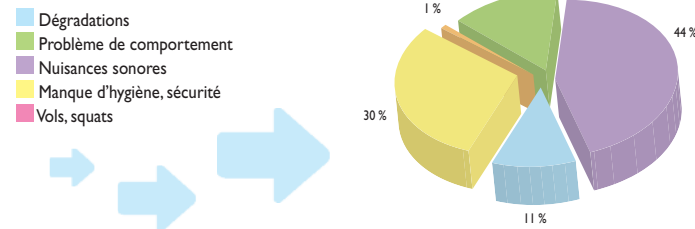
→ 06

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 2 556 actions pour l'année 2013, 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



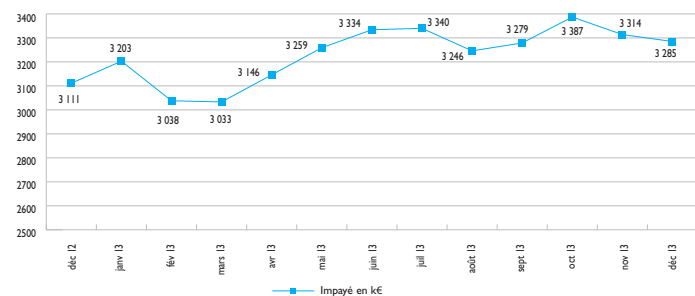
Un service d'astreinte est en place à THM 24h/24h et 7j/7j.

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

Une action préventive sur les impayés

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

Taux d'impayés de décembre 2012 à décembre 2013



PREMIER BAILLEUR SOCIAL DE L'AIRE TOULONNAISE

L'ACTIVITÉ 2013 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.

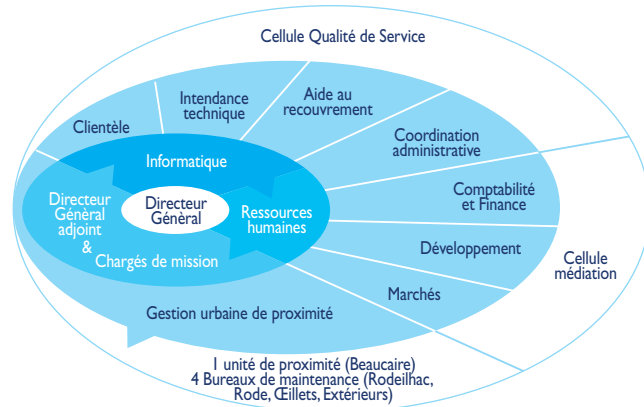
Plusieurs commissions complètent dans leur champ, l'action du Conseil d'Administration, notamment :

- 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

207 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

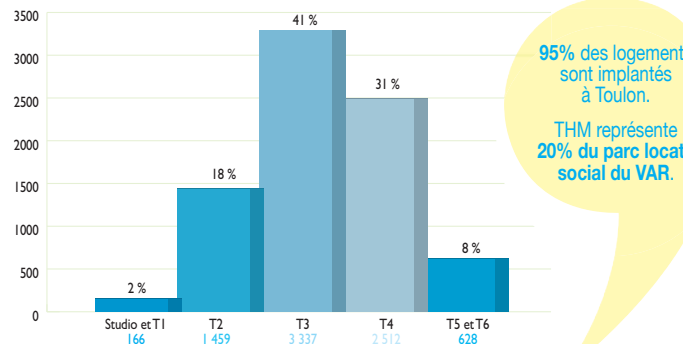
LE PATRIMOINE AUJOURD'HUI ET DEMAIN

Un patrimoine diversifié...

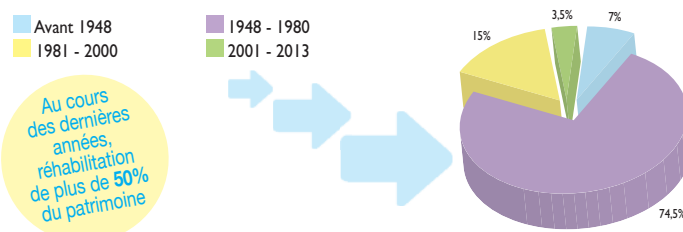
Logements collectifs	7 671
Logements individuel	431
Foyers (en équivalent-logements)	487
Résidences étudiantes	524
Total logements	9 113

THM gère **8102** logements, **155** commerces, **1140** garages et parkings, **116 m²** de locaux communs résidentiels.

Répartition des logements par typologie



Répartition des logements par année de construction



... Et de nombreux projets de développement hors ANRU en 2013

■ 54 logements livrés, 37 logements en cours de construction livrés en 2014, opération de 121 logements en cours d'instruction de permis de construire, 2 opérations sont à l'étude de faisabilité pour 64 logements, 82 logements ont été achetés en VEFA pour une livraison en 2015 et 2019.

■ La réhabilitation des 1 761 logements à la Beaucaire pour un montant total de 28.1M€ (dont 11M€ de fonds propres) est en voie d'achèvement.

■ Dans le cadre de l'ANRU du centre ancien, ce sont 180 logements qui ont été réhabilités ou construits : 60 sur site et 120 hors site.

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 16 Responsables de Proximité, 18 cadres de vie, et 23 gardiens.

Pour l'entretien du patrimoine et pour l'amélioration de la qualité de vie des locataires, ce sont près de 8 159 interventions d'entreprises extérieures et plus de 3 754 interventions de la régie de l'office qui ont été réalisées en 2013.

L'ensemble de ces interventions a généré 5 M€ de dépenses de maintenance absorbant 15% des loyers.

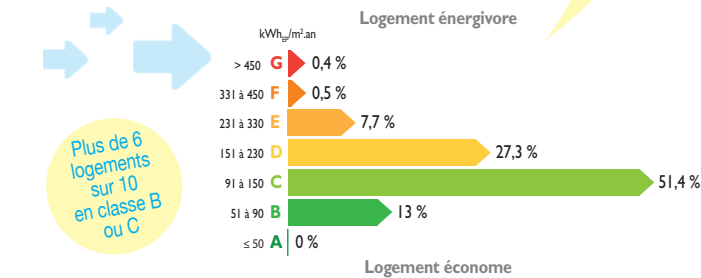


Réhabilitation porte d'immeuble cité Beaucaire

En complément, une cellule Qualité de Service, composée de 4 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 fin 2013, le taux de satisfaction de nos locataires s'élève à 76%.

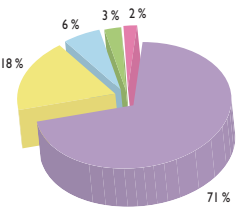
04

LA GESTION FINANCIÈRE

Structure d'exploitation

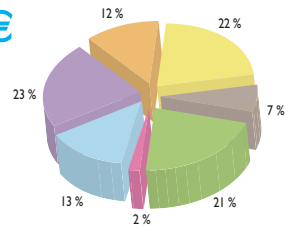
PRODUITS D'EXPLOITATION → 47,86 M€

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



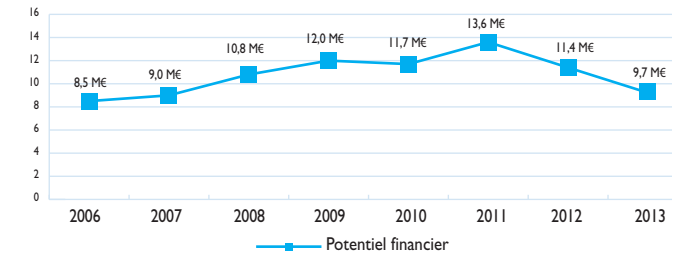
CHARGES D'EXPLOITATION → 42,19 M€

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



Potentiel financier

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



Trésorerie

