

# Rapport d'Activités

---

# 2021

**Toulon Habitat Méditerranée**  
OPH de la Métropole Toulon Provence Méditerranée  
04-94-03-85-00 - [www.thmed.com](http://www.thmed.com)



- Édito *page 3*
- Les chiffres clés *page 4*
- La Gouvernance *page 5*
- Les Ressources Humaines *page 8*
- Le développement *page 12*
- La Maintenance Technique *page 17*
- La Gestion Locative *page 19*
- La Médiation Sociale & le Développement Social Urbain *page 25*
- La Gestion Urbaine de Proximité *page 28*
- Les Finances *page 32*
- Les Temps Forts 2021 *page 38*

# ÉDITO



Daniel **NOTARI**, Directeur Général

2021,

- Première année d'existence effective de l'Office fusionné Toulon Habitat Méditerranée. Fusion compliquée à de nombreux titres, et menée à un rythme très enlevé mais qui a abouti en temps et heure imposés par les textes.
- Seconde année de la pandémie qui a une nouvelle fois paralysé (partiellement cette fois-ci) l'activité de THM.

Avouons que la conjoncture n'était pour le moins, pas propice à une activité fluide maîtrisée et dense. Toutefois malgré ce contexte compliqué, l'Office a sur relever le défi de l'efficacité et optimiser les missions qu'il avait à mener. C'est ainsi qu'outre les innombrables actions nécessitées par la fusion (*réorganisation des services, restructuration des équipes de terrain, acquisition et réhabilitation de nouveaux locaux, harmonisation des systèmes informatiques, transferts des Marchés, Contrats, accords d'entreprises avec les syndicats, mise en commun des comptabilités, etc.*) THM a aussi mené à bien de lourds dossiers cadres dont les dates butoirs nous étaient imposées :

- Fusion de THM et TSH validée par le Préfet pour le 1<sup>er</sup> janvier 2021,
- Plan Stratégique de Patrimoine de l'Office fusionné approuvé lors du Conseil d'Administration de mars 2021,
- Convention d'Utilité Sociale II approuvée par le Conseil d'Administration de juin 2021 et validée par le Préfet de Région le 14 décembre 2021. Ceci après avoir été présentée et validée par le Comité Social et Économique, le Conseil de Concertation locative, la DDTM, etc.
- La transmission Universelle de Patrimoine de l'ensemble du patrimoine immobilier de TSH vers THM a été réalisée par actes notariés des 29 juillet et 22 décembre 2021
- Par ailleurs, THM a eu la surprise de voir l'Inspection Générale des Finances et 4 de ses inspecteurs arriver au mois d'octobre pour une inspection qui a tenu les services en pression durant 3 mois.

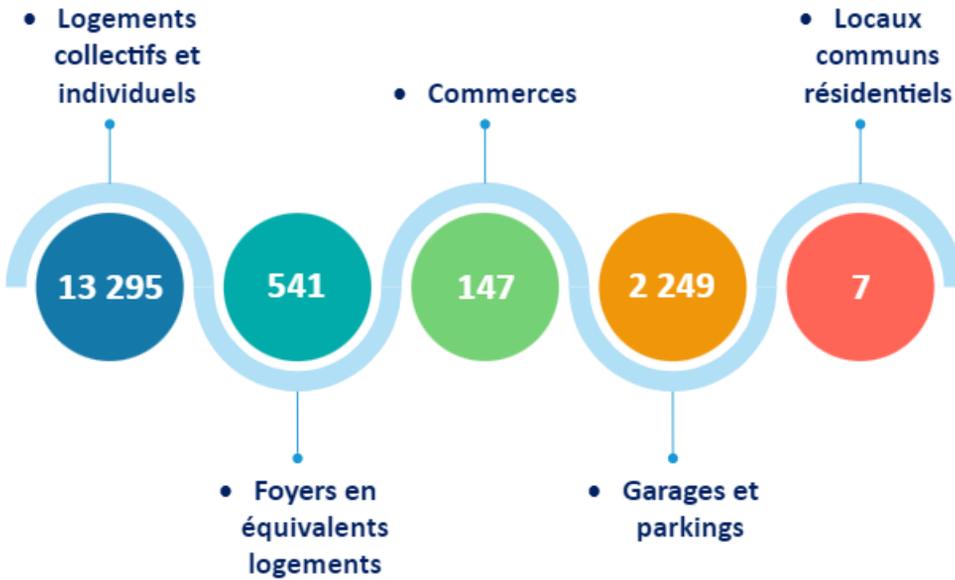
THM a également vu en juillet 2021, confirmer sa certification Iso 9001 acquise un an auparavant alors qu'il n'était pas fusionné. Cette confirmation alors même que nous sommes en pleine phase de réorganisation revêt pour nous une importance toute particulière et prouve la solidité des procédures que nous avons mises en place.

Opérationnellement et comme prévu dans la CUS II, nous avons priorisé notre action de terrain sur la rénovation des réseaux de Chauffage et Eau Chaude Sanitaire, et les résultats sont déjà probants compte-tenu du faible nombre de réclamations enregistrées en ce domaine.

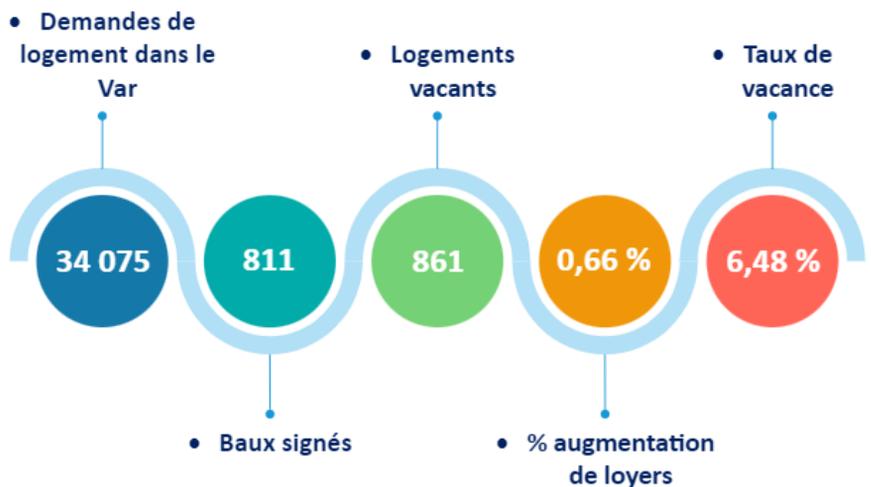
Enfin, la rédaction de cet édit est pour moi l'occasion de vous présenter mes adieux après 33 années d'aventures (le mot n'est pas trop fort) à THM. Je pars avec le sentiment du devoir accompli, et je garderai d'excellents souvenirs de cette période au cours de laquelle j'ai pu rencontrer de très nombreuses personnes formidables (Agents, Cadres, Administrateurs, Présidents, Élus...) que je n'oublierai pas. Je souhaite une grande réussite à Christel Mondoloni qui va prendre ma suite ainsi que le meilleur avenir à THM.

# LES CHIFFRES CLÉS 2021

## Le Patrimoine



## Le Locatif





# LA GOUVERNANCE

---

Suite à la fusion des OPH seynois et toulonnais, une nouvelle composition du Conseil d'Administration a été adoptée lors de la séance du 3 mars 2021.

## COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Président** Mohamed MAHALI  
**Vice-Présidente** Corinne CHENET

• **6 élus communautaires :**

- Robert CAVANNA
- Mohamed MAHALI
- Christophe MORENO
- Josée MASSI
- Corinne CHENET
- Nathalie BICAIS

• **9 personnalités qualifiées dont 3 élus d'une autre collectivité territoriale ou d'un EPCI du ressort de compétence de l'Office :**

- Daniel GARCIN
- Jacqueline MATHERON
- Christine JEROME
- André GILLET
- Cécile BASS
- Manon FORTIAS
- Malika BAGHDAD
- Nicole BERNARDINI
- Roselyne GERIMAUX

• **2 membres représentant les associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :**

- Myriam VALVERDE (Alinea)
- Samir BEN MIHOUB (Anticiper, Réussir son Insertion en Entreprise et Soutien)

• **1 membre représentant la Caisse d'Allocations Familiales du Département :**

- Stéphane RICHARD

• **1 membre représentant l'Union Départementale des Associations Familiales :**

- Véronique BELLEC

• **1 membre représentant Action Logement Services :**

- Odile TOURRES

• **2 membres représentant les organisations syndicales les plus représentatives dans le Département :**

- Roger BOURRELY (CFDT)
- Eric CARASENA (FO)

• **5 membres représentant les locataires :**

- Renée CASTALDO (AVAL – Familles de France – UNLI)
- Christian DUC (Sauvons nos cités – CGL)
- Jean-Luc TRINEL (INDECOSA - CGT)
- Igor MARKOVIC (AVAL – Familles de France – UNLI)
- Zahia KADDOUR (AVAL – Familles de France – UNLI)



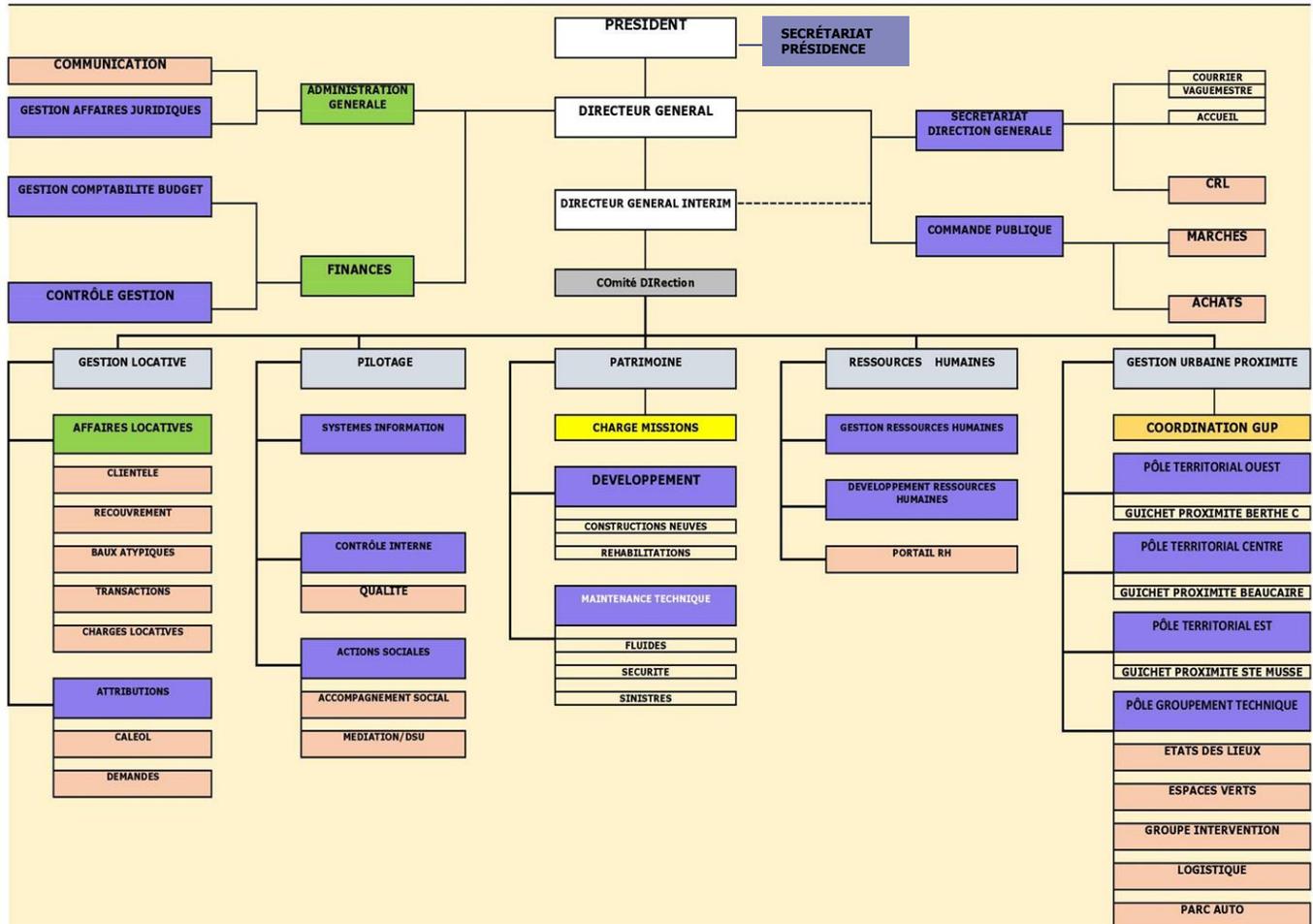
# Nombre de séances du Conseil d'Administration et des commissions en 2021

- 5** Conseils d'Administration soit 99 questions étudiées
- 3** Bureaux du Conseil d'Administration soit 56 questions étudiées
- 12** Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
- 23** Commissions d'Examen des Demandes de Logement (facultative)
- 3** Conseils de Concertation Locative
- 14** Commissions d'Appel d'Offres
- 16** Commissions MAPA

*A noter : il n'y a pas eu de Jury de Concours en 2021.*

## L'organigramme

ORGANIGRAMME FUSION TERRES DU SUD HABITAT/TOULON HABITAT MÉDITERRANÉE - 2021





# LES RESSOURCES HUMAINES

---

Au 31 décembre 2021, l'effectif de Toulon Habitat Méditerranée était composé de **319** agents (315.10 Equivalent Temps Plein), soit :

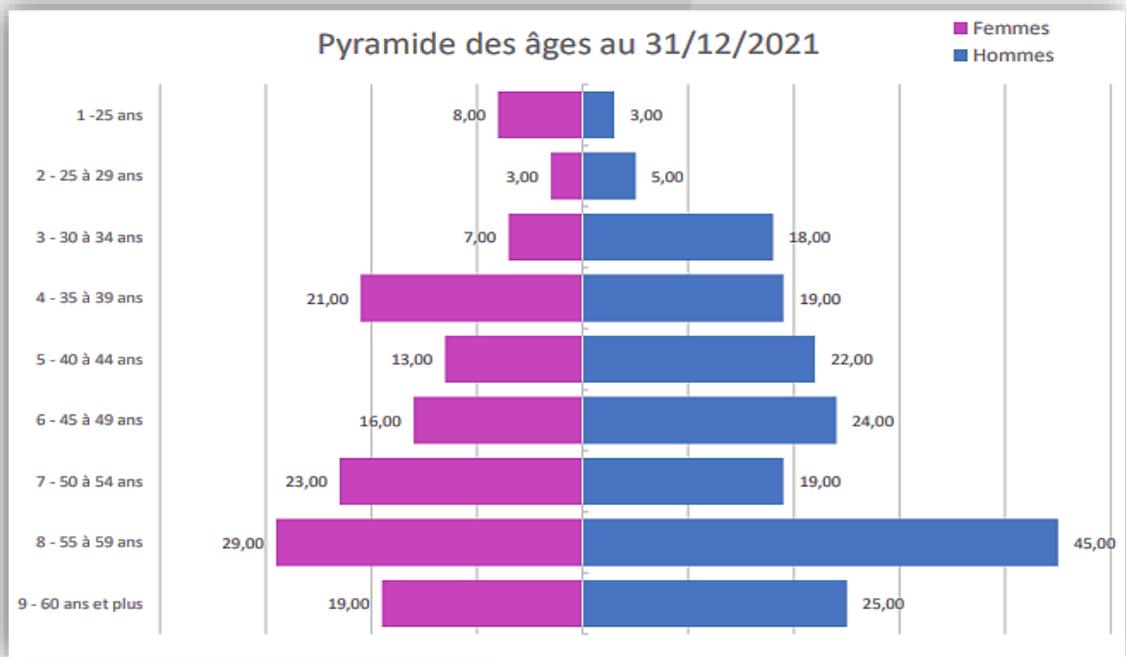
**155** fonctionnaires territoriaux (dont 5 disponibilités et 2 détachements)

**164** salariés de droit privé (dont 5 CDD et 1 apprenti)

**139** femmes

**180** hommes

**48 ans** de moyenne



## La Formation

En 2021, la politique de formation a une nouvelle fois été impactée par la crise du COVID, même si l'absence de confinement a permis un rythme plus soutenu que l'année précédente. Les actions de formation post-fusion ont notamment pu être menées, avec entre autres, une mise à niveau des différentes habilitations des agents.

**191 agents (fonctionnaires et salariés) ont suivi une formation en 2021, soit 597 jours**

**78** femmes  
**113** hommes

**Ce qui représente 63% du personnel de THM**



## Le Dialogue Social



L'année 2021 a vu la mise en application de l'accord d'adaptation « fusion », lequel prévoit l'ensemble des accords applicables au personnel à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 (aménagement du temps de travail, classification des emplois, rémunération, mutuelle et prévoyance, égalité femme/homme, etc.).

En application des protocoles sanitaires successifs, les réunions du Comité Social et Economique (CSE) se sont tenues à nouveau sous un format hybride présentiel/visioconférence.

Les négociations annuelles obligatoires (NAO) se sont tenues avec les délégués syndicaux pour une signature de procès-verbal le 27 octobre 2021.

En parallèle, 4 accords collectifs, travaillés et négociés en groupe de travail avec les délégués syndicaux, ont été signés en fin d'année :

- Mise à jour du livret 1 de l'accord d'adaptation « *Aménagement du temps de travail* »
- Mise à jour du livret 3 de l'accord d'adaptation « *Classification des emplois* »
- Mise à jour du livret 4 de l'accord d'adaptation « *Primes* »
- Mise à jour du livret 8 de l'accord d'adaptation « *Commissions du CSE* »
- Création d'un livret 11 de l'accord d'adaptation « *Carrières* »

## Qualité de Vie au Travail et Risques Psychosociaux

### En matière de sécurité

- Fourniture de vêtements de travail adaptés, alliant confort et sécurité,
- Renforcement de la protection incendie sur les différents sites professionnels : *reprise des plans d'évacuation, consignes de sécurité, affichage, pharmacie, défibrillateurs...*,
- Aménagement et sécurisation des nouveaux locaux (Villa Florane, Parc Auto...),
- Poursuite et amélioration des procédures Covid : *dotations masques de couleurs, gel hydroalcoolique à l'aloé Véra, changements des distributeurs gel par des distributeurs spray, adaptation des horaires, demande ASA, plans de continuité des activités,*
- Plan de formation : *formations sécurité,*
- Mise en place d'une nouvelle procédure pour les fiches d'incivilités et le suivi des actions en concertation avec les délégués syndicaux.

### Qualité de Vie au Travail

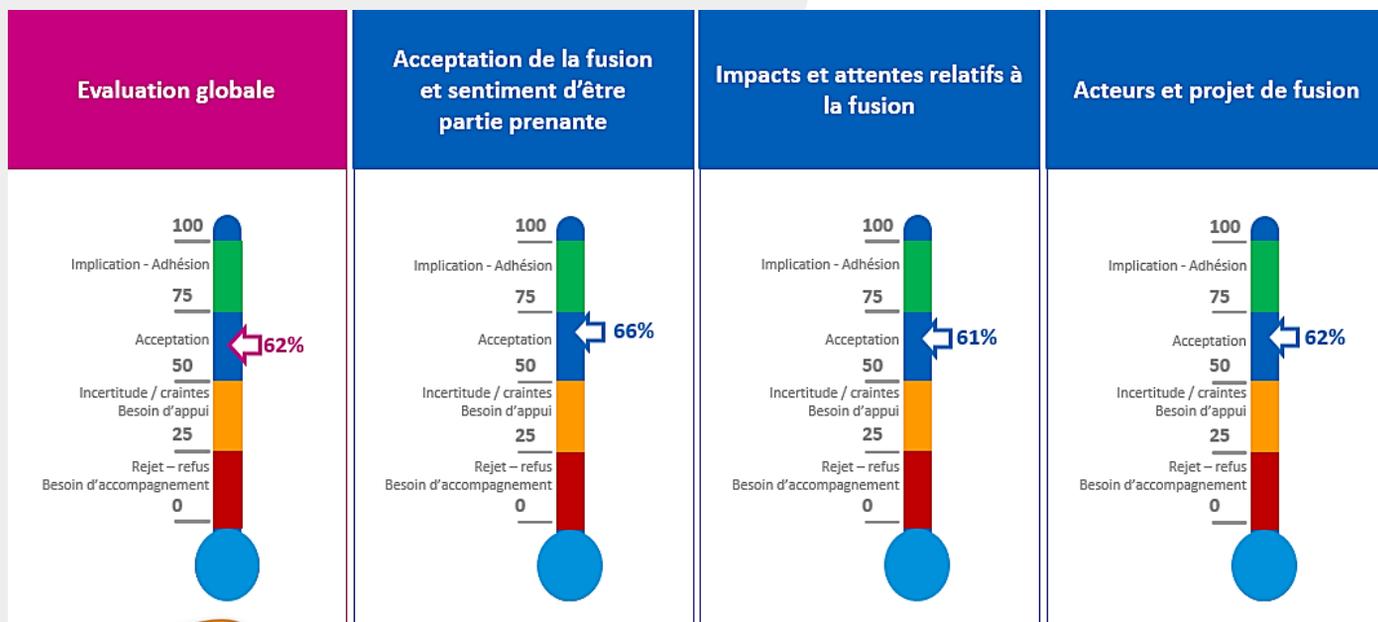
- Groupes de travail : QVT poursuite des réunions, demande de devis pour l'amélioration des locaux pour une programmation pluriannuelle,
- Modernisation du matériel informatique (généralisation double écran),
- Accords collectifs « classification des emplois », « carrières »,
- Soutien des agents en difficultés concernant leur poste de travail, visites, retour de maladie ou en maladie,
- Réunion de supervision pour le pôle social (travailleurs sociaux),
- Formation « sensibilisation aux addictions » à l'attention des Directeurs, des chefs de pôles et des délégués syndicaux.
- Groupe de travail RPS : sondage du personnel sur la fusion par un « *baromètre fusion* » avec l'aide de KPMG (AMO Fusion) :

## Focus sur l'Enquête post-fusion « *Climat Interne* »

297 agents destinataires de l'enquête pour 96 réponses.

Sur le panel global, les répondants originaires de TSH représentent 39% et les répondants originaires de THM représentent 61%. Le panel ne présente par conséquent pas de distorsion par rapport à la réalité de la répartition des effectifs

### Un baromètre qui traduit une acceptation de la fusion



Dans le détail

#### 66% **Acceptation de la fusion et sentiment d'être partie prenante :**

- 55% Q6. J'ai le sentiment de participer à la mise en place de la nouvelle organisation
- 49% Q9. Je suis inquiet/inquiète par les changements en cours
- 93% Q19. Je suis prêt(e) à m'impliquer pour que le nouvel OPH soit une réussite

#### 61% **Impacts et attentes relatifs à la fusion :**

- 64% Q11. La nouvelle organisation permettra de conserver notre savoir-faire
- 46% Q12. Mon métier va changer suite à la nouvelle organisation
- 52% Q13. J'ai besoin d'un accompagnement et de formation dans mon poste suite à la nouvelle organisation
- 75% Q14. Mon affectation géographique est pour moi une contrainte
- 66% Q15. Je rencontre des difficultés dans l'utilisation des outils informatiques
- 64% Q16. Je suis satisfait(e) de ma position dans le nouvel organigramme

#### 62% **Acteurs et projet de fusion :**

- 53% Q7. Je suis satisfait(e) de la façon dont la nouvelle organisation se met en place
- 53% Q8. Je suis suffisamment informé(e) sur la nouvelle organisation
- 69% Q10. Je connais et comprends l'organisation de mon Service - de ma Direction
- 72% Q17. J'ai connaissance du contenu de mon profil de poste et je comprends le contenu de mes missions
- 61% Q18. Ma hiérarchie communique suffisamment sur la nouvelle organisation



# LE DÉVELOPPEMENT

---

**Contribuer à l'effort de construction sur le territoire de la Métropole Toulon Provence Méditerranée, adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins de la population, tenir compte de la diversité des besoins en construisant des produits spécifiques, voici nos principaux objectifs en la matière ; en tant que bailleur social institutionnel de la Métropole.**

**La production de logements neufs** constitue un axe essentiel dans la politique patrimoniale de THM. Dans le cadre de ce développement, l'Office souhaite poursuivre son engagement dans la réalisation de projets de qualité, et travailler sur les économies d'énergie dans le but de proposer aux locataires des logements à basse consommation énergétique.



## Livraisons 2021

### VÉRONÈSE 2

**Coût total : 8.88 M€**

- Date de démarrage de travaux : 16 janvier 2018
- Date de Livraison : 17 mars 2021
- Nombre de logements : 47

### VÉRONÈSE 3

**Coût total : 2.16 M€**

- Date de démarrage des travaux : 16 janvier 2018
- Date de Livraison : 17 mars 2021
- Nombre de logements : 11

### L'ÉRABLE - 5 villas adaptées

- Date de démarrage des travaux : 17 décembre 2018
- Date de Livraison : 20 mai 2021
- Nombre de logements : 5

### BLANQUI / ESTÉREL

**Coût total : 5.27 M€**

- Date de Démarrage des travaux : 4<sup>ème</sup> trimestre 2019
- Date de Livraison : 20 septembre 2021
- Nombre de logements : 39

### AMÉNAGEMENT DES BUREAUX UNEDIC

- Date de démarrage des travaux : 4 mai 2021
- Date de Livraison : 6 octobre 2021

### CRÈCHE DES COLOMBES (*La Seyne sur mer*)

**Coût total : 1.39 M€**

- Date de Démarrage des travaux : 8 décembre 2020
- Date de Livraison : 22 décembre 2021
- Local crèche en R+1 et Local lieu Tiers

## Chantiers en cours en 2021

### LES PINS

- Date de démarrage des travaux : 17 mai 2021
- Date de livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2022
- Nombre de logements : 18

### L'OLIVIER

- Date de démarrage des travaux : 15 novembre 2021
- Date de livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Nombre de logements : 62

### AMÉNAGEMENT DES BUREAUX LE PERROQUET

- Date de démarrage des travaux : 4 mai 2021
- Date de Livraison prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2022



Bureaux Le Perroquet

### FOYER LE PORPHYRE (Travaux)

- Date de démarrage des travaux **Phase 2** : 9 septembre 2021
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2022
- Nombre de logements : 37

## Projets de construction à l'étude en 2021

### MASSENET (ETUDES)

- Livraison prévisionnelle : 2<sup>ème</sup> trimestre 2021
- Nombre de logements : 30

### LE PATIO (LA FLORANE 2)

- Date de démarrage des travaux : 4<sup>ème</sup> trimestre 2022
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Nombre de logements : 16



### GASQUET EXTENSION

- Date de démarrage des travaux : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 15

### CRS 59 - VILLA OLLIOULES

Date de démarrage des travaux : 1<sup>er</sup> trimestre 2023

- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 30

### SAINT MANDRIER LES ROSES (VEFA)

- Date de démarrage des travaux : 4<sup>ème</sup> trimestre 2022
- Date de Livraison prévue : 3<sup>ème</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 50

### A NOTER

En 2021, THM étudie la mise en place en place des statuts pour être agréé Office Foncier Solidaire et développer par le biais du Bail Réel Solidaire, l'accèsion sociale (hors foncier) pour les ménages éligibles. Un programme de 7 logements sur la commune de Saint-Mandrier est d'ores et déjà planifié.

# Projets Gros Entretien et Renouvellement de Composants à l'étude en 2021

## JULES MICHELET TOUR A – Ravalement de façades

Prix de revient prévisionnel : 885 K€

- Date de démarrage des travaux : 4<sup>ème</sup> trimestre 2022
- Date de Livraison prévue : 3<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Nombre de logements : 43

Prix de revient prévisionnel : 820 K€

## PARC DE L'OLIVAIE – Menuiserie/VMC/Chauffage/Electricité/VRD/Voirie

- Date de démarrage des travaux : 1<sup>er</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 3<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Nombre de logements : 48 villas

## LE MONET – Ravalement de façades

Prix de revient prévisionnel : 350 K€

- Date de démarrage des travaux: 4 mai 2022
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2022
- Nombre de logements : 35

## VERONESE 1 (Façades)

Prix de revient prévisionnel : 350 K€

- Date de démarrage des travaux prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023

## LA FLORANE (Fissures 3-4-5)

Prix de revient prévisionnel : 200 K€

- Date de démarrage des travaux prévue : 1<sup>er</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 2<sup>er</sup> trimestre 2023



Véronèse 1

# Projets de réhabilitation à l'étude en 2021

## LA PONCETTE

Prix de revient prévisionnel : 5 M€

- Date de démarrage des travaux : 1<sup>er</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 3<sup>ème</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 198

## LE VALLON

Prix de revient prévisionnel : 420 K€

- Date de démarrage des travaux prévue : 2<sup>er</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Nombre de logements : 28

## LE PLEIN SUD

Prix de revient prévisionnel : 570 K€

- Date de démarrage des travaux prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Nombre de logements : 57

## LES PRAIRIES

Prix de revient prévisionnel : 2,46 M€

- Date de démarrage des travaux prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 164



Le Vallon



Le Plein Sud

# Projets de réhabilitation à l'étude en 2021

## MAX BAREL

Prix de revient prévisionnel : 1,08 M€

- Date de démarrage des travaux prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Nombre de logements : 108

## SAINT ANTOINE

Prix de revient prévisionnel : 860 K€

- Date de démarrage des travaux prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 1<sup>er</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 48

## LA ROUVE

Prix de revient prévisionnel : 1,5 M€

- Date de démarrage des travaux prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 1<sup>er</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 175

## LA MAURELLE

Prix de revient prévisionnel : 6,3 M€

- Date de démarrage des travaux prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 262

## LA PRÉSENTATION

Prix de revient prévisionnel : 700 K€

- Date de démarrage des travaux prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 1<sup>er</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 189

## LE FLORÉAL

Prix de revient prévisionnel : 1,5 M€

- Date de démarrage des travaux prévue : 4<sup>ème</sup> trimestre 2023
- Date de Livraison prévue : 2<sup>ème</sup> trimestre 2024
- Nombre de logements : 502



La Présentation



La Maurelle



La Rouve



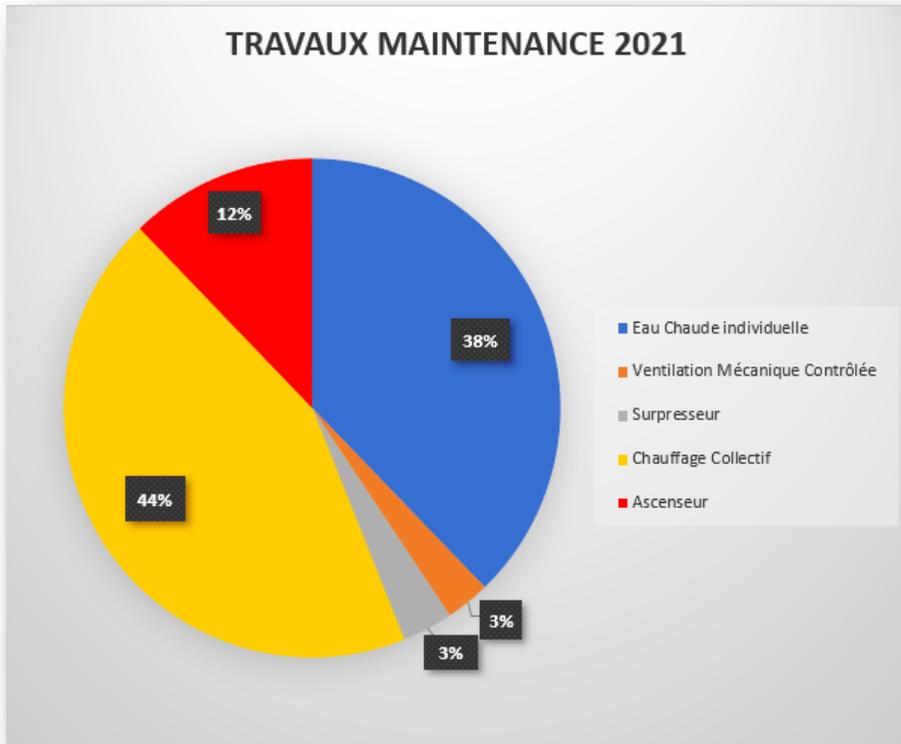
Le Max-Barel

# LA MAINTENANCE TECHNIQUE

---



Le service de la maintenance du patrimoine s'assure du bon entretien et de la sécurité des installations techniques relevant des domaines suivants en part de marché :



## Entretenir le patrimoine

Le contrôle du patrimoine renforcé permet à THM de garantir la sécurité des équipements et d'élaborer un plan de suivi des diagnostics.

## Coût travaux maintenance 2021

**Eau chaude individuelle 1 142 K€**

**VMC 87 K€**

**Surpresseur 99 K€**

**Chauffage Collectif 1 325 K€**

**Ascenseur 369 K€**



**Coût total  
3 022 K€**

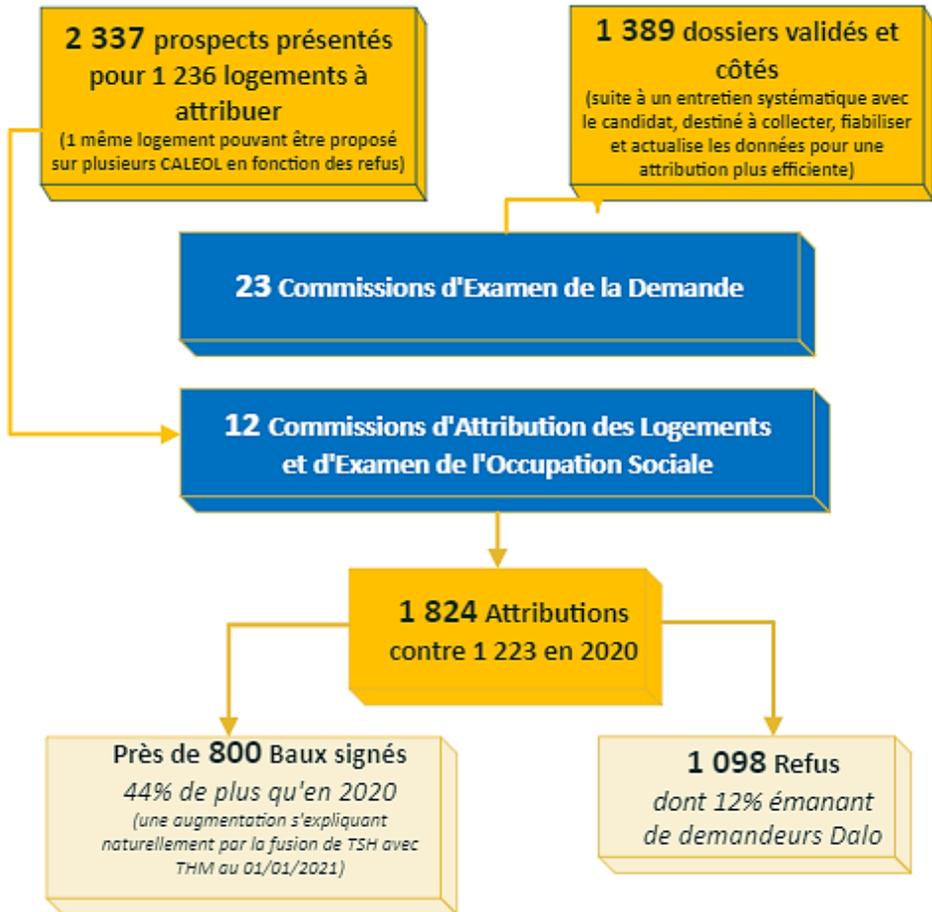
# LA GESTION LOCATIVE

---



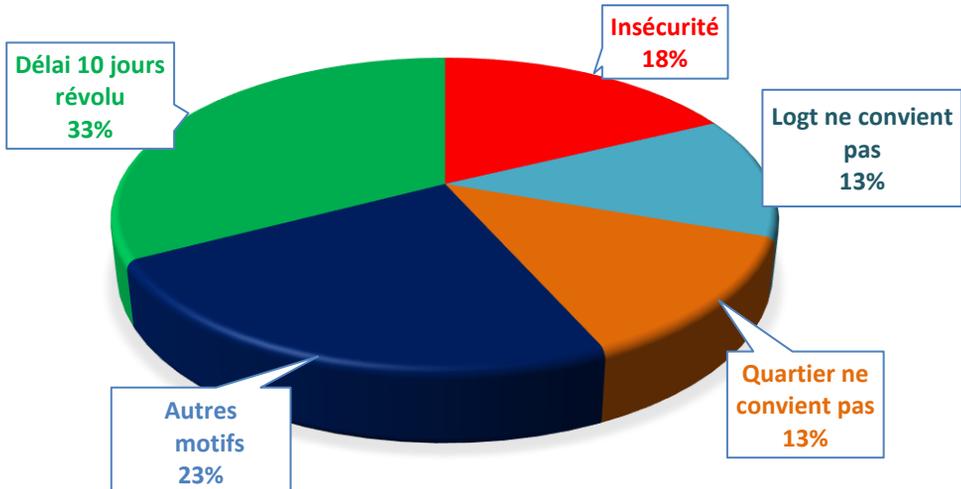
Une demande de logements sociaux croissante : **34 075** demandes en stock au 31 décembre 2021 dans le Var, dont un peu moins de 60% sur la Métropole Toulon Provence Méditerranée.

## La demande en 2021



## MOTIFS DE REFUS

Les refus de logements par les demandeurs sont en constante progression depuis plusieurs années, tant en nombre qu'en taux.



## Autres activités de la CALEOL en 2021



153 Attributions de garages/parkings

9 Échanges de logement

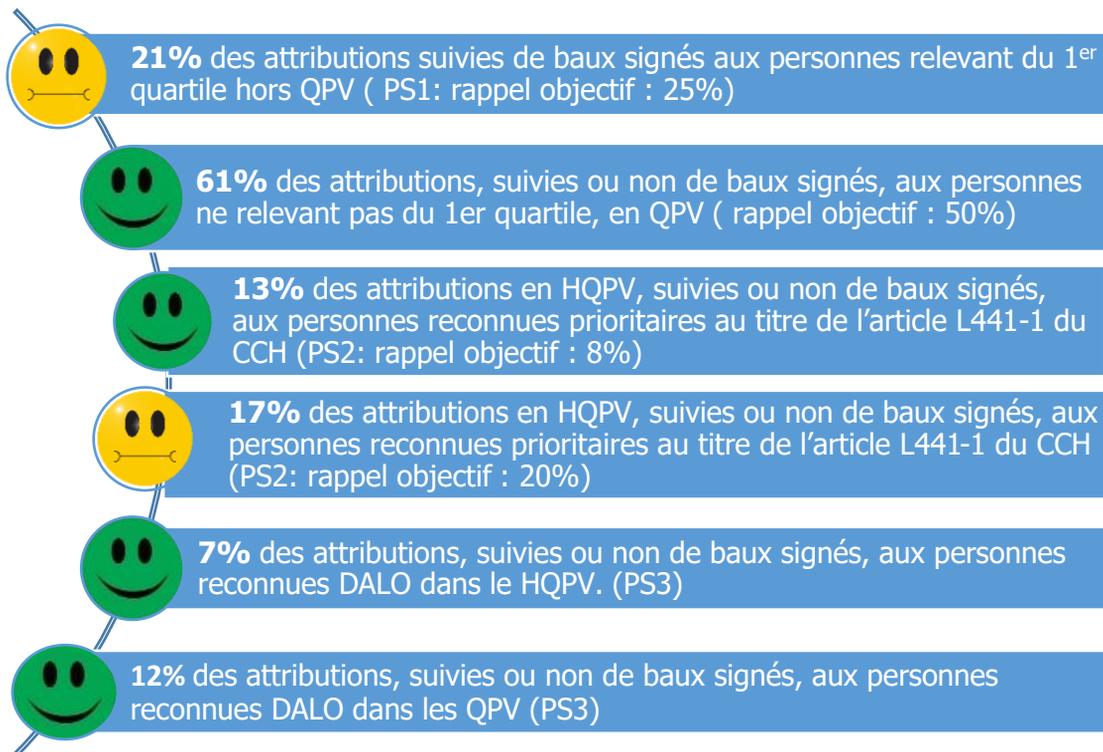
10 Co-titularisations

31 Rétablissements de baux

20 Transferts de baux

1 Glissement de bail

## Structure des attributions 2021



**Concernant l'indicateur PS1** : nous sommes en progression par rapport à l'année 2020 où le taux était de 18%

**Pour l'indicateur PS2** : sur le secteur HQPV l'objectif est atteint.

**Pour le PS3** : les résultats sont très satisfaisants.

S'agissant de l'obligation de loger des personnes dont les ressources sont > au 1er quartile, dans les QPV : là aussi les résultats sont satisfaisants.

## Occupation Sociale 2021

### Une composition familiale diversifiée

Personne seule	5014	41%
Famille monoparentale	3819	32%
Couple sans enfants	1144	9%
Couple avec 1 ou 2 enfants	1262	10%
Couple avec 3 enfants et plus	863	7%

Un parc de logement composé de 41% de personnes seules et 32% de familles monoparentales.

### Age des locataires

Moins de 25 ans	145	1%
De 25 à 29 ans	298	2%
De 30 à 39 ans	1550	13%
De 40 à 49 ans	2145	17%
De 50 à 59 ans	2590	21%
De 60 à 64 ans	1244	10%
De 65 à 74 ans	2221	18%
75 ans et plus	2087	17%



35% de nos locataires ont entre 65 et plus de 75 ans.

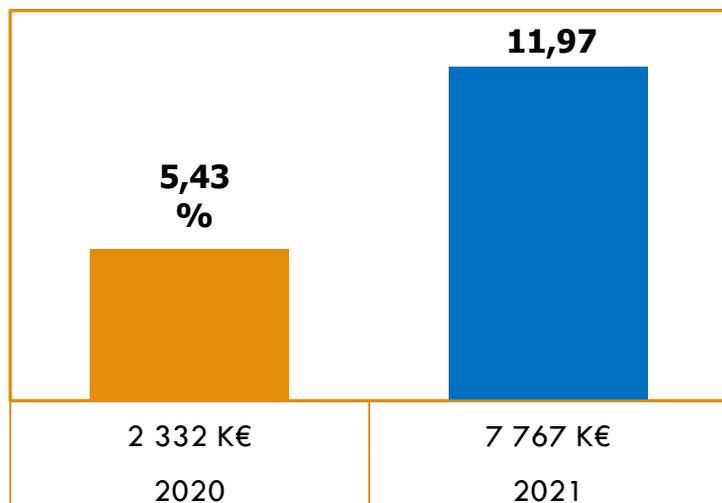
### Ancienneté dans le logement

Moins de 5 ans	2976	25%
De 5 à 10 ans	2489	20%
De 11 à 20 ans	2422	20%
Plus de 20 ans	4258	35%



35% de nos locataires occupent leur logement depuis plus de 20 ans.

## Zoom sur les impayés de loyers en 2021

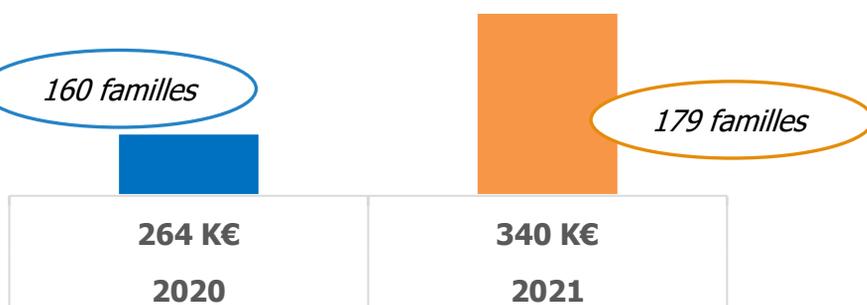


Une augmentation des impayés de loyers en hausse s'expliquant notamment par la fusion du patrimoine seynois au 1<sup>er</sup> janvier 2021.



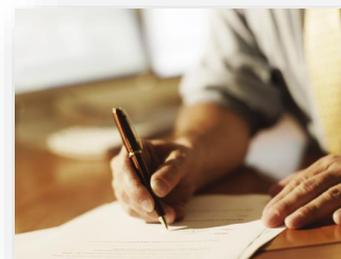
## Supplément de Loyer de Solidarité

### Évolution SLS 2020/2021



### A NOTER

Près de 59% des locataires de THM perçoivent l'APL.



## Réduction de Loyer de Solidarité

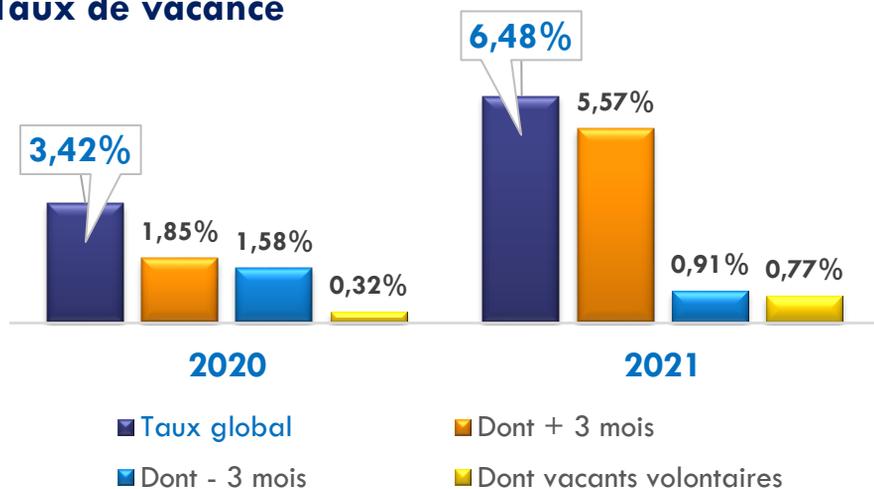
La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) consiste en une remise de loyer obligatoire pour les locataires du parc social dont les revenus sont inférieurs à un certain plafond.

**En 2021, 6 388 locataires de THM ont perçu la RLS pour un montant total de 377 K€.**



## Zoom sur la vacance de logements

### Taux de vacance



Un taux global de vacance de près du double par rapport à l'année 2020.

Ceci s'explique par la fusion avec l'OPH seynois dont le taux global de vacance en 2020 était de 10 %.

## Répartition de la vacance

Logements	861
Commerces	20
Garages / parkings	457

Par lot

Vacants	736
Vacants volontaires	102
Vacants contentieux	23

Par type



### Par typologie

	vacants	patrimoine	pourcentage
T1	25	256	9,77%
T2	114	2242	5,08%
T3	329	5031	6,54%
T4	343	4728	7,25%
T5/T6	50	1038	4,82%
Total	861	13295	6,48%

## Impact financier

vacants	3 134 521 €	87%
vacants volontaires	407 997 €	11%
vacants contentieux	46 966 €	1%

Total 3 589 483,73 €



**MÉDIATION  
SOCIALE  
&  
DÉVELOPPEMENT  
SOCIAL URBAIN**

---

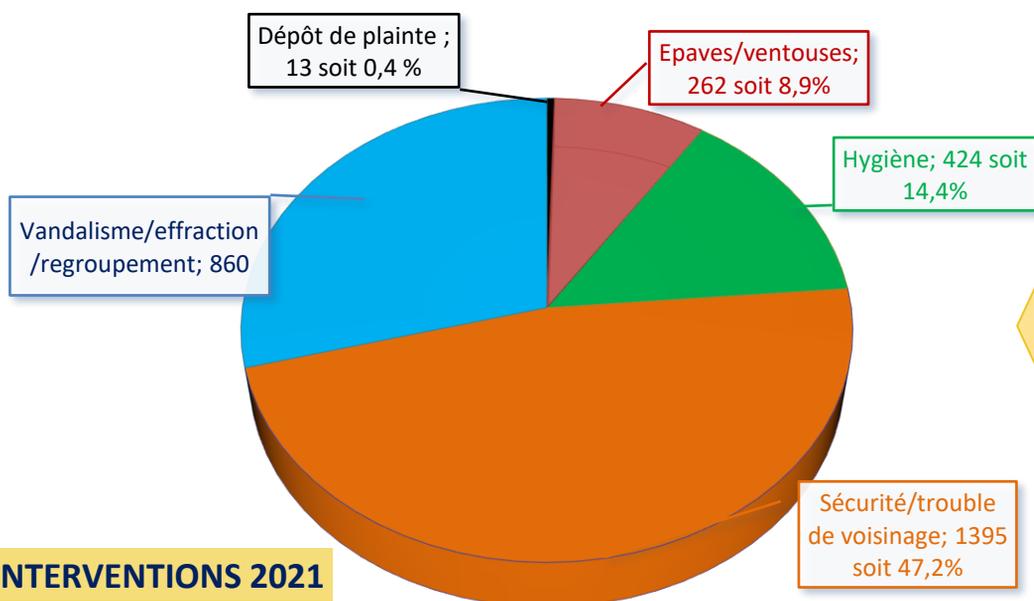
## Médiation Sociale

Le logement social collectif a toujours été générateur de conflit entre résidents dont la liberté d'action se heurte aux obligations de la vie en collectivité. Qu'il s'agisse de réelles incivilités délictueuses, de comportements inadaptés ou d'exigences excessives, le service médiation mis en place à l'Office depuis 2003 est sollicité pour apporter les solutions les plus adaptées.

*Courriers de rappel aux obligations réglementaires, enquête de voisinage, rencontre individuelle, mise en place de médiation, participation ou organisation de rencontres partenariales sont les actions les plus courantes assurées par ce service.*



Depuis la fusion avec l'OPH seynois, THM a vu son secteur de compétences s'étendre et un médiateur a rejoint l'équipe initiale la portant à 4 agents.



**2 954 interventions** enregistrées en 2021 contre 2 537 en 2020, **soit une augmentation de 16,44 %**

### INTERVENTIONS 2021

## Développement Social Urbain

**Toulon Habitat Méditerranée a la volonté de générer un mieux vivre ensemble au sein de son patrimoine.** Cette volonté du bailleur dans ses relations avec ses locataires va se poursuivre et s'étendre au profit du nouveau périmètre seynois, récemment accueilli dans notre patrimoine. C'est ainsi que le partenariat avec les centres sociaux et l'accompagnement des associations sur l'animation des quartiers ont été développés en 2021 et ce, malgré les contraintes liées à la gestion de la Covid 19 nous ait imposé une réduction de nos actions.

Enfin, le travail d'accompagnement des résidents à la création d'associations sera poursuivi pour obtenir une meilleure mobilisation des habitants vers une démarche de reconquête des territoires.

## Les actions DSU organisées en 2021 :

- 😊 Végétalisation de la résidence La Visitation
- 😊 Création de jardin partagé résidences Pontcarral et la Florane
- 😊 Journée de la Femme au quartier Sainte-Musse
- 😊 Chantier jeunes au quartier Sainte-Musse
- 😊 Fête d'Halloween au quartier Sainte-Musse
- 😊 Opération « Bouge ton Été » quartier Berthe à la Seyne/Mer
- 😊 Partenaire/relais du BOK'R CONCEPT, équipement sportif livré par THM en 2019 et dédié à la pratique du VTT favorisant la découverte des énergies renouvelables et de l'environnement, situé en plein cœur de la résidence la Beaucaire.



Jardin partagé



Bouge ton Été



Bok'r Concept



**GESTION  
URBAINE DE  
PROXIMITÉ**

---

**La proximité** est au cœur de l'action de Toulon Habitat Méditerranée avec un impératif de chaque instant : **améliorer la qualité de service rendu aux locataires**. La fusion réalisée avec l'OPH seynois au 1<sup>er</sup> janvier 2021 a nécessité une nouvelle organisation de terrain et son quadrillage en raison d'un patrimoine passant de 8 560 logement à 13 295.

## Une GUP constituée de 4 pôles



  
**Toulon Habitat Méditerranée**

**INFORMATIONS LOCATAIRES**

**OUVERTURE D'UN POINT DE PROXIMITÉ  
RÉSIDENCE CLOSERIE TOUR B**

Une permanence y sera assurée par les équipes de THM tous les mercredi matin de 9h à 11h30 à compter du 2 Juin 2021

CE POINT DE PROXIMITÉ A POUR VOCATION DE VOUS RECEVOIR POUR TOUT TYPE DE DEMANDES ET RÉCLAMATIONS À L'EXCEPTION DES DEMANDES DE LOGEMENT / MUTATION.

**NOUS CONTACTER :**

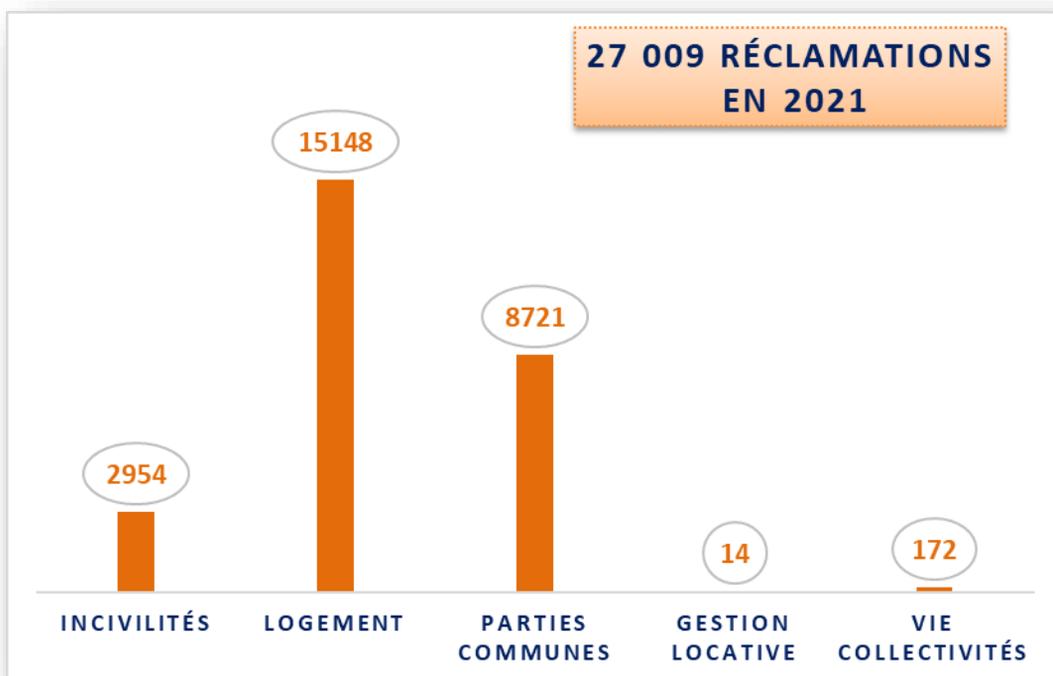
**CENTRE DE RELATIONS LOCATAIRES :**  
04 94 03 85 00, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30, du lundi au vendredi

**SERVICE D'ASTREINTE TECHNIQUE :**  
06 74 51 85 80, en dehors des horaires d'ouverture et seulement en cas d'urgence

**NOUS ÉCRIRE :**  
Toulon Habitat Méditerranée - Le Saint Matthieu  
Av. Franklin Roosevelt - BP 1309 - 83076 TOULON Cedex  
contact@thmed.com

Dès le mois de mai 2021, ce dispositif d'accueil a été complété par des permanences hebdomadaires (une ou deux demi-journées par semaine) sur certains groupes ciblés : la Closerie (Toulon), Le Mont-des-Oiseaux (La Seyne/Mer), etc.

## Les réclamations



En 2020, 16 355 réclamations ont été enregistrées, soit 65% de plus en 2021.

Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre de logement suite à la fusion avec l'ajout du patrimoine seynois dans le parc toulonnais.

## Les contrôles effectués par la GUP

### • Les contrôles patrimoines 2021

Pôle Territorial Ouest	Pôle Territorial Centre	Pôle Territorial Est
727	1 101	718

**Total : 2 546**

### • Les contrôles ménages 2021

Pôle Territorial Ouest	Pôle Territorial Centre	Pôle Territorial Est
8 643	6 379	7 081

**Total : 22 103**

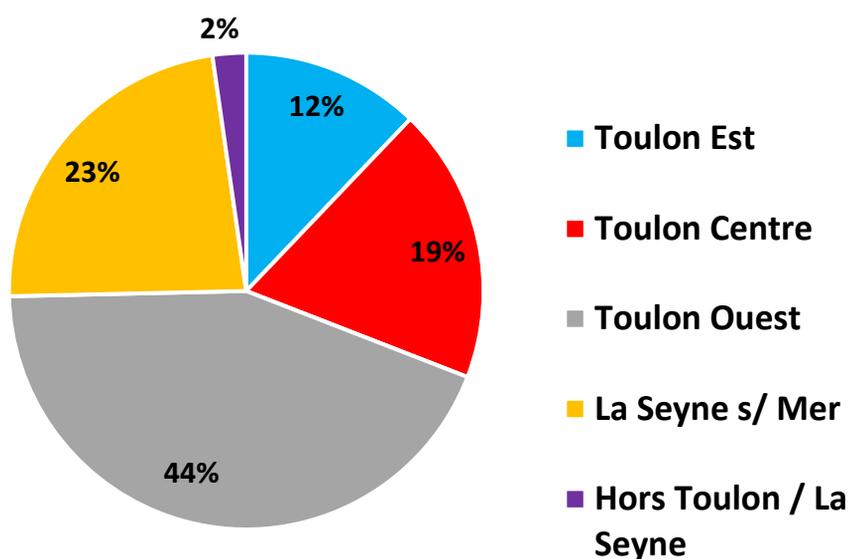


## Les interventions d'astreinte

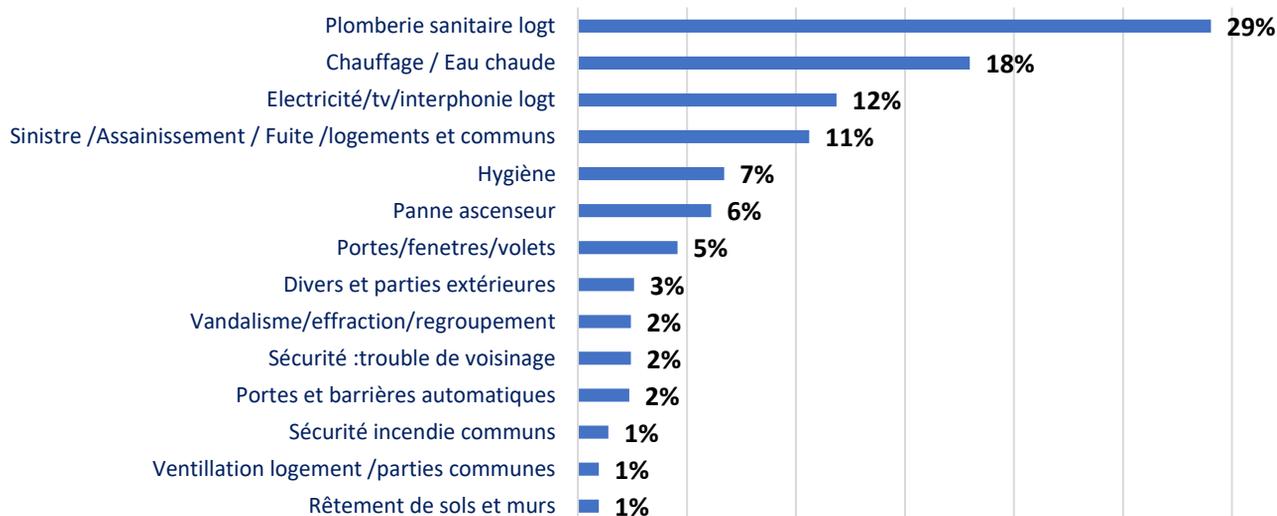
Toulon Habitat Méditerranée en sa qualité de bailleur social, est attaché à la notion de service public lui-même caractérisé par la notion de continuité du service. C'est pour cette raison que THM a mis en place depuis plusieurs années un service d'astreinte qui a vocation de répondre aux urgences signalées par les locataires en dehors des horaires d'ouverture.

**En 2021, le service d'astreinte a évolué afin d'intégrer le parc des logements de la Seyne/Mer.**

### Répartition interventions astreinte générale 2021



### Nature des interventions d'astreinte - 2021





# LES FINANCES

---

## Finances : Les chiffres clés 2021



**Chiffre d'Affaires**  
**64 203 K€**



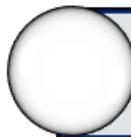
**Résultat comptable**  
**3 535 K€**



**Maintenance Patrimoine**  
**9 153 K€**



**Autofinancement Net HLM**  
**6 463 K€**



**Investissements**  
**12 521 K€**

2021, premier exercice de l'OPH fusionné.

Le résultat est bénéficiaire :

- Malgré les charges générés par la fusion, les augmentations de la vacance et des impayés
- Malgré une augmentation des coûts de maintenance
- Grâce à la régularisation des amortissements et des subventions de TSH se rapportant à l'exercice 2020

## Décomposition synthétique de l'Autofinancement net HLM

2021, premier exercice de l'OPH fusionné.

### CHARGES : 88 428 k€

MASSE SALARIALE 14 012k€

MAINTENANCE PATRIMOINE 9 153 k€

TAXES FONCIERES 8 931 k€

FRAIS GENERAUX 6 887 k€

CHARGES FINANCIERES ET EXCEPT 3 981k€

DOTATIONS AMORTISSEMENTS 30 478k €

CHARGES RECUP. NON RECUPEREES 909 k€

### PRODUITS : 91 963 k€

QUITTANCEMENT LOYERS 50 619 k€

DIVERS PRODUITS 3 457 k€

PDTS FINANCIERS & EXCEPTIONNELS 13 788 k€

REPRISES AMORTISSEMENTS 10 022 k€

**RESULTAT 3 535 k€**

DOT. AMORTIST + VNC 30 478k€

+

-

REPRISES ET PRIX VENTE 10 025 k€  
 QUOTE-PART SUBVENTION 10 487 k€  
**20 512 k€**

**CAF 13 501 k€**

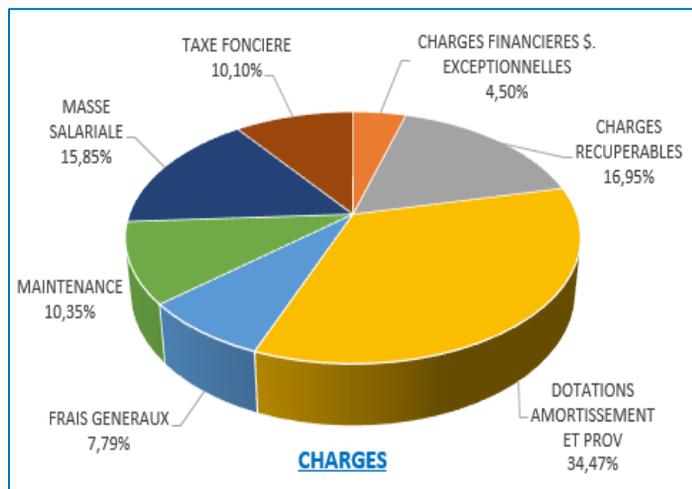
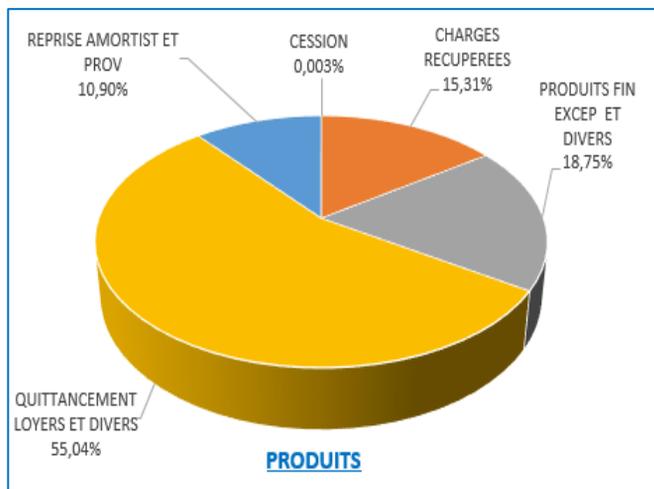
-

REMBRST EMPRUNT LOC 7 036 k€  
 DOT INT COMPENSATEUR 2 k€  
**7 038 k€**

**AUTOFINANCEMENT NET HLM 6 463 k€**

L'autofinancement net HLM de 6 463 k€, représente **12,72%** de la somme des produits d'activité (hors récupération de charges locatives) et des produits financiers.

## Répartition en % des produits & Charges



## Solde Intermédiaire de Gestion

Soldes Intermédiaires de Gestion	2020			2021
	TSH	THM	THM+TSH Consolidé	THM & TSH
EBE*	-7 476	2 678	-4 798	412
RESULTAT EXPLOTTATION	-12 404	3 777	-8 627	4 132
RESULTAT FINANCIER	-1	-1 014	-1 015	-1 852
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-3 578	2 360	-1 218	1 255
RESULTAT COMPTABLE	-15 983	5 124	-10 860	3 535

CAF	-1 059	10 206	9 148	13 501
AUTOFINANCEMENT NET HLM	-3 361	5 565	2 204	6 463

\* L'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) est la différence entre l'ensemble des produits et charges d'exploitation et représente la valeur réelle de l'activité locative sociale.

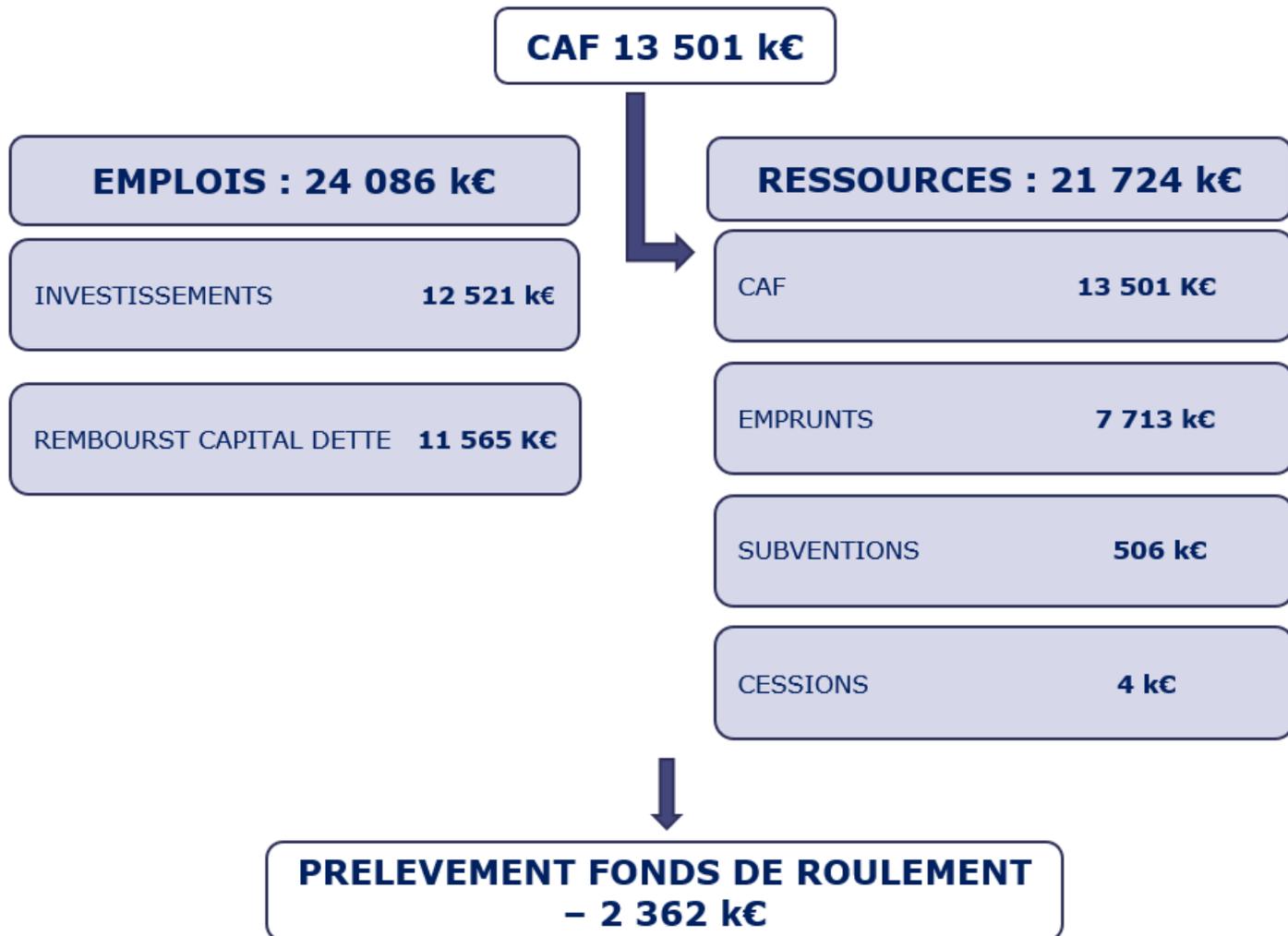
Le résultat 2021 a été impacté par :

- Un taux global de vacance qui a presque doublé (3,42 à 6,48%) par rapport à celui de THM en 2020. ceci s'expliquant par la fusion avec TSH.
- Un taux d'impayés 2021 > à 12% par rapport à celui de THM en 2020 qui était à 5,4%
- Une augmentation des dépenses de maintenance de + 1 000 k€

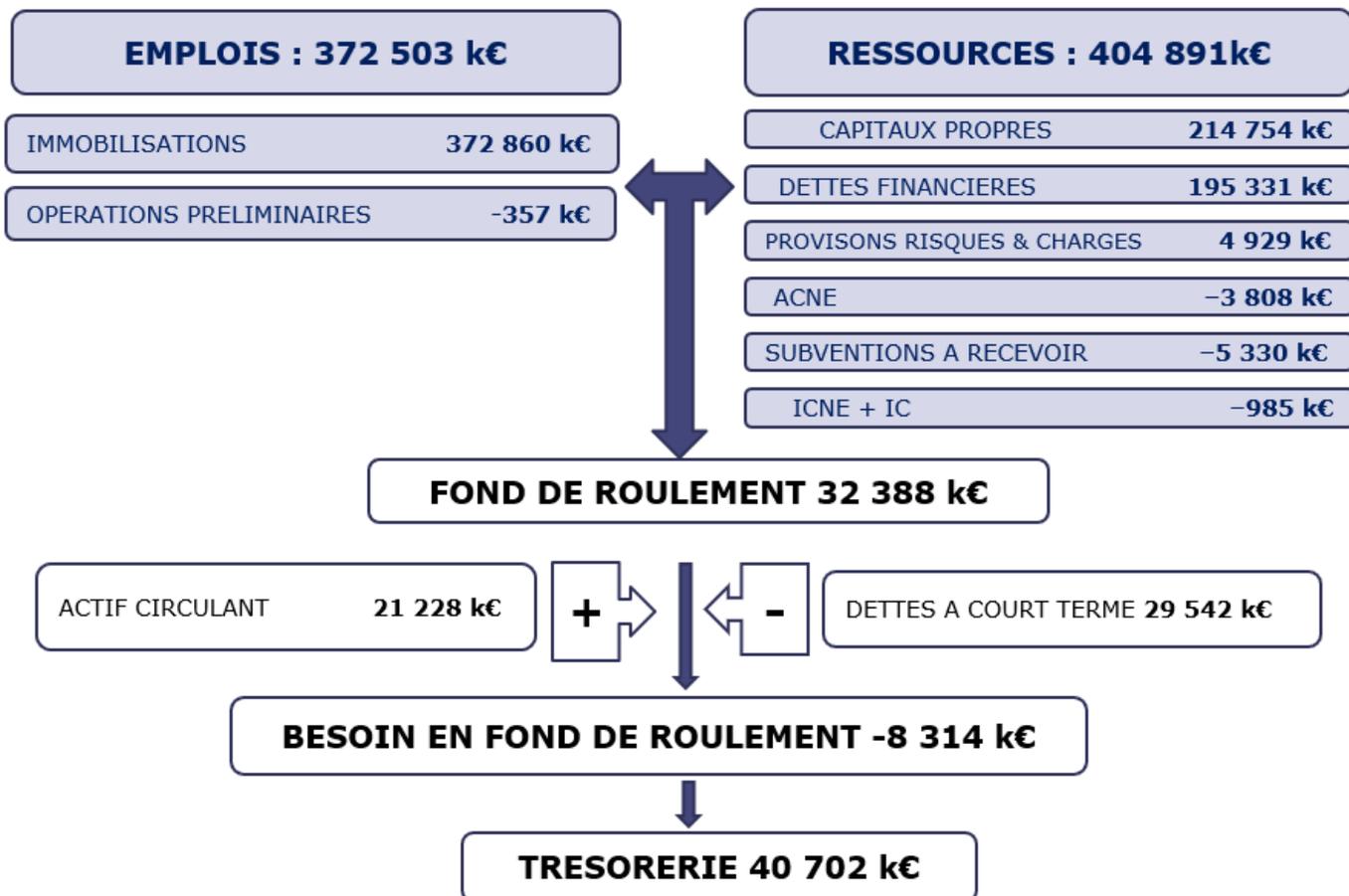
Le résultat 2021 à été positivement impacté par des écritures de régularisation des amortissements sur les réhabilitations de TSH se rapportant à l'exercice 2020.

## Tableau de financement simplifié

La Capacité d'Autofinancement (CAF) n'a pas été suffisante pour financer les emplois de 24 086 k€. Il a été prélevé 2 362 k€ sur le Fond de roulement.



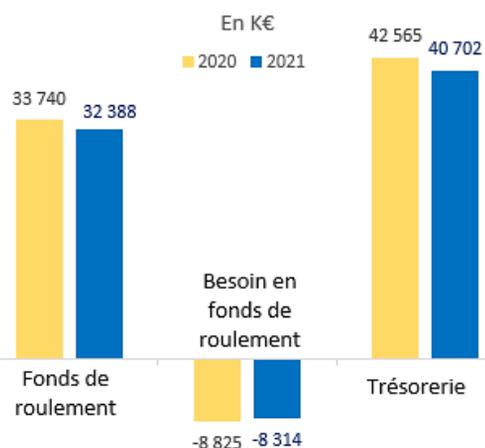
## Décomposition de la Structure financière



## Comparatif Structure financière 2020-2021

Tableau en K€

	2020			2021
	TSH	THM	THM + TSH	THM fusionné
FONDS DE ROULEMENT	1 419	32 321	33 740	32 388
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	-4 619	-4 206	-8 825	-8 314
TRESORERIE AU 31/12	6 038	36 527	42 565	40 702





# LES TEMPS FORTS 2021

---

## 2021, première année de fusion des OPH seynois et toulonnais !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, notre Office métropolitain, issu de la fusion de l'OPH seynois, Terres du Sud Habitat et de l'OPH toulonnais, Toulon Habitat Méditerranée, a vu le jour malgré des conditions sanitaires peu propices aux réformes organisationnelles et structurelles.

De nouvelles habitudes de travail pour les agents, cadres et dirigeants avec de nouvelles procédures, une nouvelle infrastructure informatique mais surtout de nouvelles équipes composées d'agents seynois et toulonnais.

Tous ensemble nous nous sommes attelés à relever plusieurs défis, chacun d'entre nous apportant sa vitalité et ses compétences, afin de réussir dans les meilleures conditions notre première année de fusion.

**TSH**



**THM**



**Toulon Habitat  
Méditerranée,  
OPH de la Métropole**

## Focus sur des enjeux réussis

- Conservation du statut d'EPIC
- Pas de plan social ni de réduction des salaires et des avantages
- Une concertation active avec les partenaires sociaux : accords collectifs actualisés
- Mise en adéquation des ressources humaines avec les activités
- Elaboration de matrices d'activités spécifiques à chaque service
- Amélioration de l'environnement des postes de travail : achat de nouveaux locaux, aménagements de locaux existants, achat d'équipements informatiques et mobiliers
- Prévention et traitement des risques psycho-sociaux : une écoute attentive du personnel



**Lutte contre la  
vacance locative**

**Lutte contre les  
impayés locatifs**

**Priorités  
2021**

**Réussite des  
engagements  
patrimoniaux et  
sociaux**

**Améliorer la  
qualité de service  
aux locataire**



## LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE II

### Un contexte d'écriture complexe et mouvant

D'un point de vue général, THM comme tous les bailleurs sociaux s'est vu confronté à la multitude de textes cadres qui en une douzaine d'années à peine, ont grandement modifié le paysage des territoires et du logement. A ce contexte général s'est cumulé un contexte particulier à THM qui a été compliqué par quelques éléments subséquents : Fusion des OPH, certification ISO 9001, contrôle ANCOLS, élections municipales programmées en cours de fusion, crise sanitaire depuis mars 2020 qui a impacté l'activité du quotidien et les ateliers de travail sur la fusion notamment.

Après deux demandes de report en 2019 et 2020 du fait du rapprochement et de la fusion des deux OPH TSH & THM, le nouvel Office fusionné de THM a déposé en juin 2021 la CUS II en Préfecture avec une signature des partenaires en décembre 2021.

## RAPPEL DES INDICATEURS OBLIGATOIRES AVEC ENGAGEMENT 2021-2026

Indicateurs Convention "bailleurs" :	Engagements					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
<b>PP-1</b> Nbre de logts locatifs agréés [3-6 ans] (Cumulatif) avec ventilation PLAI PLUS PLS hors QPV, hors RU			138			600
<b>PP-2</b> Part des logements F et G ayant fait l'objet d'une rénovation en étiquette A à E	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>PP-3</b> Part des logts réhabilités éligible à un prêt CDC par an (cumulatif)	0%	0%	1,3%	11,8%	14,9%	17,8%
<b>PP-4</b> Part des logements mis en commercialisation [3-6 ans] (cumulatif)			0,7%			1,30%
<b>PS-1</b> Part des attributions (baux signés) hors QPV aux ménages modestes (1er quartile) par an	20%	23%	25%	25%	25%	25%
<b>PS-2</b> Part des attributions aux publics prioritaires, par an avec ventilation hors QPV	20% QPV/8% HORS QPV	22% QPV / 8,8% HORS QPV	25 % QPV / 10% HORS QPV			
<b>SR-1</b> Part des logements accessibles aux PMR, par an (cumulatif)	45,1%	45,5%	45,6%	46,0%	46,4%	49,0%
<b>G-1</b> Coût de gestion au logement	1 460 €	1 400 €	1 421 €	1 442 €	1 464 €	1 486 €
<b>Indicateurs Convention foyers :</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
<b>PP-LF-1</b> Nbre de logts équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégués à 3 et 6 ans			0%			0%
<b>PP-LF-2</b> Nbre de lgts éqvt rénové : Rénovation en étiquette A à E de foyers classés en F et G	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>PP-LF-3</b> Nbre de lgts éqvt réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la CDC, parmi le parc total de lgts éqvt. (cumulatif)	0%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%

### Plan Stratégique de Patrimoine & CUS II

- Selon les orientations du PSP validé en CA le 30/03/2021, 147 M€ de travaux sur 10 ans sont dévolus à l'amélioration et à l'entretien du patrimoine.
- Sur la période de la CUS II (2021/2026), le montant de ces travaux a été ramené à 90 M€.
- En ce qui concerne la production de logements, le PSP prévoit 100 logements neufs/an pour un coût prévisionnel de 95 M€ dont 20 M€ de fonds propres.

# LA CERTIFICATION ISO 9001

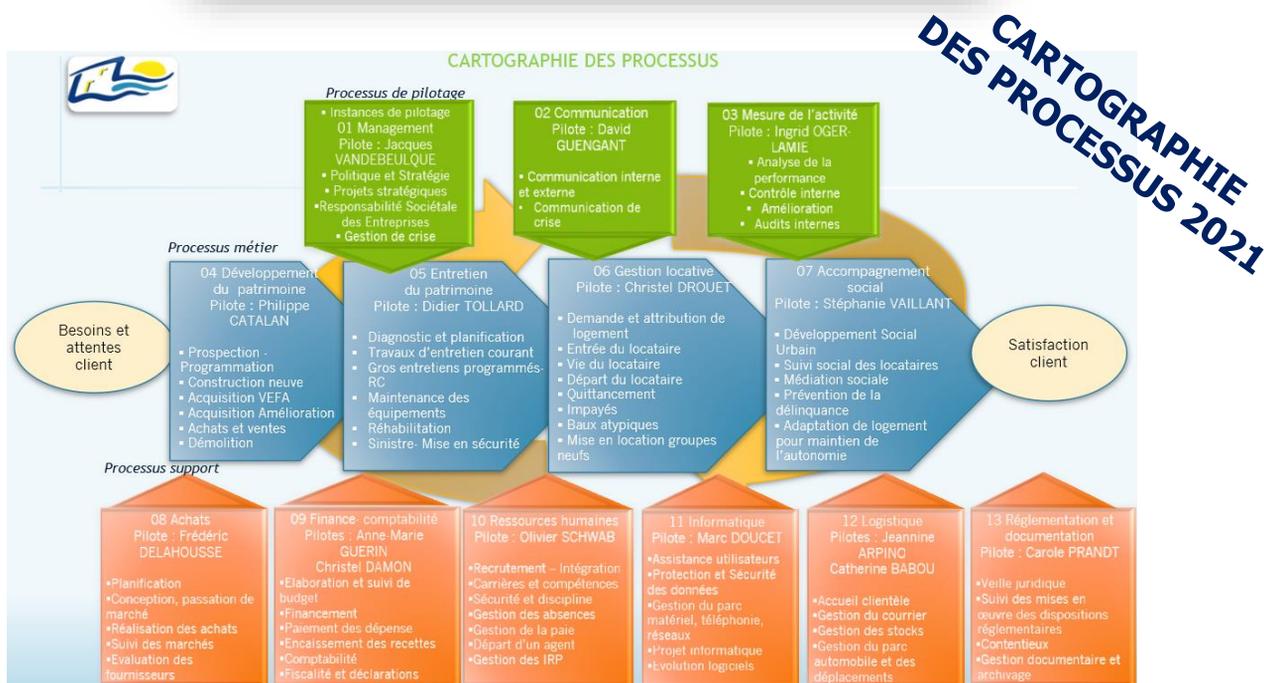
THM a été certifié ISO 9001 en juillet 2020 par l'AFNOR pour l'activité suivante :

« **Améliorer la qualité du service rendu aux locataires pour faire progresser leur niveau de satisfaction** »

Tout le personnel est rassemblé autour du projet, tous participent à la réussite de l'Office afin de gagner en efficacité, de réduire les coûts des dysfonctionnements, et de proposer le meilleur service possible aux locataires. Le Système de Management Qualité a servi d'ossature pour la fusion de janvier 2021 avec Terres du Sud Habitat et a facilité la convergence des processus et de l'organisation.

**Le premier audit de surveillance de l'AFNOR a été validé en septembre 2021. Nous avons validé de nouveau en 2021 la certification sur un périmètre élargi à la Seyne/mer.**

Tout au long de l'année 2021, des audits internes ont été réalisés par des agents volontaires et formés à la pratique d'un audit. Au total, 20 auditeurs internes dont 8 ont bénéficié de la formation AFNOR en 2021.



## L'EXTRANET LOCATAIRES

Cet outil moderne, disponible 24/24 et 7/7 sur internet et adapté à l'ensemble des terminaux mobiles (smartphone, tablette ...), permet aux locataires de consulter et gérer de façon autonome l'ensemble des informations relatives à leur dossier, d'effectuer les démarches administratives, de payer leur loyer et charges locatives en ligne, et d'être tenus informés des actualités de Toulon Habitat Méditerranée.

### Une fusion réussie de l'extranet locataires des 2 OPH



Ce nouveau mode de relation entre l'Office et les locataires connaît un vrai succès avec près de 2000 inscrits après quelques mois de lancement.

La mise en place d'un service de saisie et de consultation des réclamations techniques sera a été mis en place courant 2021.

L'application mobile **Toulon Habitat Méditerranée** est téléchargeable gratuitement sur le Playstore et l'AppStore.



## LE CENTRE RELATIONS LOCATAIRES

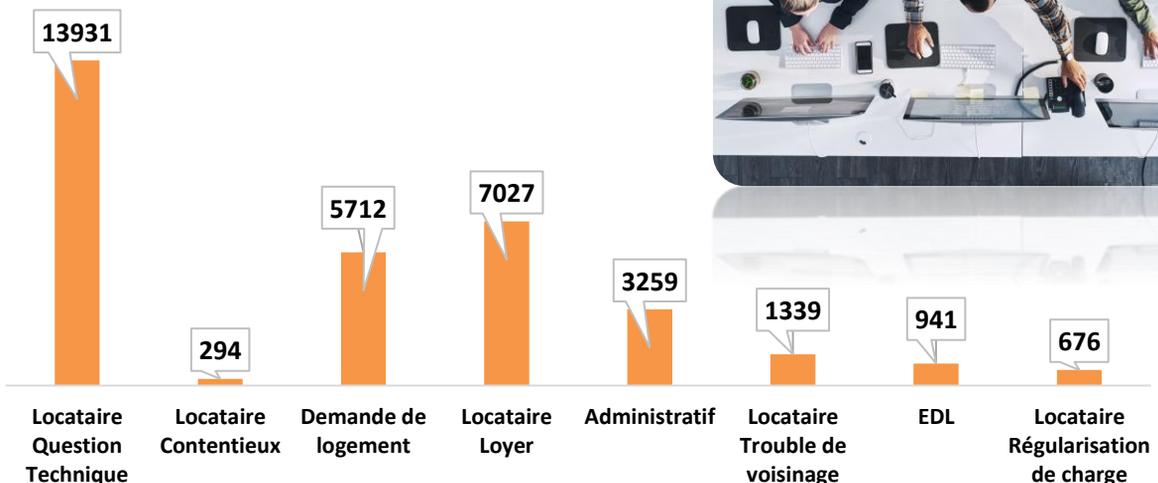
Installé au siège social de THM, le Centre Relations Locataires est une plateforme d'appels qui regroupe 5 opérateurs placés sous la responsabilité d'un Chef de Salle/Superviseur et d'un Responsable de Service.

**Durant l'année 2021, le CRL a reçu 78 137 appels.**

### BILAN CRL 2021

	Nombre d'appels arrivés	Nombre d'appels traités	Nombre total d'appels perdus
Janvier	4 769	4 357	412
Février	5 368	4 795	569
Mars	5 098	4 713	382
Avril	7 023	6 219	805
Mai	6 164	5 226	940
Juin	6 348	5 608	740
Juillet	6 301	4 516	1 785
Août	6 737	4 689	2 048
Septembre	7 041	5 710	1 330
Octobre	7 711	5 850	1 859
Novembre	8 320	5 908	2 410
Décembre	7 257	5 817	1 439
	<b>78 137</b>	<b>63 408</b>	<b>14 719</b>

### Nature des appels reçus



## Toulon Habitat Méditerranée

Office Public de l'Habitat  
de la Métropole  
Toulon Provence Méditerranée

Le Saint-Mathieu  
Avenue Franklin Roosevelt – BP 1309  
83076 – Toulon Cedex

 04-94-03-85-00

[www.thmed.com](http://www.thmed.com)



Rapport d'Activités – Exercice 2021