



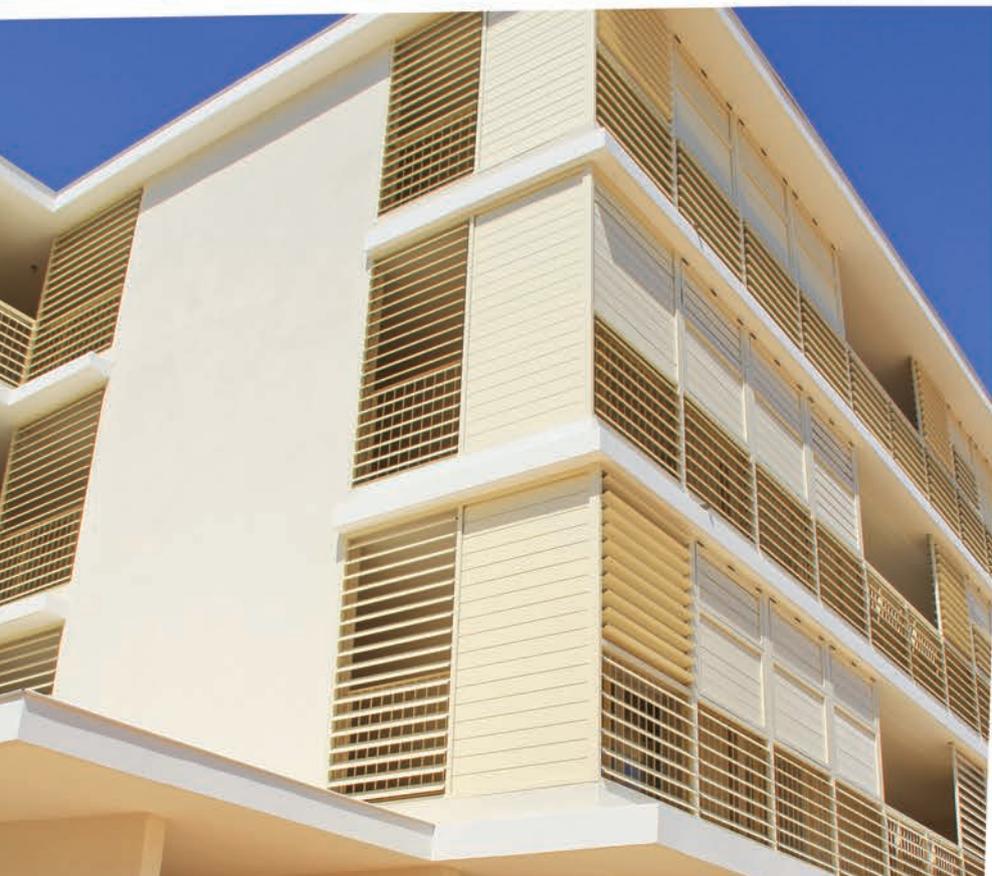
Toulon Habitat Méditerranée

L'expérience du premier bailleur social de l'aire toulonnaise



LA SOLDE

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017





# Sommaire

5 EDITO

6 TEMPS FORTS 2017 / *Le rattachement à TPM*

7/8/9 GOUVERNANCE ET RESSOURCES INTERNES

10 TEMPS FORTS 2017 / *La Solde*

11/12/13 PATRIMOINE ET DEVELOPPEMENT

14 TEMPS FORTS 2017 / *Réhabilitation A. Briand*

15/16/17 LA GESTION LOCATIVE

18/19 LES ACTIONS DSU

20 TEMPS FORTS 2017 / *Enquête de satisfaction*

21/22/23 LA GESTION URBAINE DE PROXIMITE

24 TEMPS FORTS 2017 / *La Loi de Finances 2018*

25/26/27 LA GESTION FINANCIERE

28 TEMPS FORTS 2017 / *Le Contrôle ANCOLS*

29/30/31 COMMUNICATION ET RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

32 TEMPS FORTS 2017 / *Le Projet de loi ELAN*

33/34/35 PERSPECTIVES ET STRATEGIE





Depuis quelques années, **Toulon Habitat Méditerranée** se transforme !  
En y regardant de plus près, l'on pourrait presque dire se métamorphose.

Effectivement d'un point de vue statutaire, il y a tout juste 10 ans, le 1er janvier 2007, l'Office Public Communal de Toulon, Etablissement Public Administratif, s'est transformé en l'Office Public de l'Habitat de Toulon, Etablissement Public Industriel et Commercial. Soit concrètement dans les faits :

« Abandon de la comptabilité publique en 2011 au profit de la comptabilité commerciale, disparition de la Recette Spéciale Intégrée, remplacement du statut de la fonction publique territoriale par le code du travail pour les agents recrutés à partir du 1er janvier, avènement d'un Comité d'Entreprise, d'un CHSCT aux pouvoirs étendus, d'une convention d'entreprise, de Négociations Annuelles Obligatoires etc...

Le 1er janvier 2017, l'OPH de Toulon est devenu l'OPH de Toulon Provence Méditerranée, l'Office passe d'une commune unique de rattachement à 12 avec donc une stratégie de développement revue à l'échelon intercommunal.

Enfin le 1er janvier 2021 (Loi ELAN oblige), une fusion avec l'OPH Seynois, Terre du Sud Habitat, sera effective, sans compter d'autres éventualités à étudier qui détermineront le statu quo du statut d'EPIC ou au contraire l'adossement à celui de Société Anonyme de Coopération.

Le Conseil d'Administration sera informé très précisément sur les conditions d'une telle transformation pour opérer son choix en toute connaissance de cause.

D'un point de vue interne, les changements s'avèrent tout aussi profonds.

En effet depuis 2014 les actions concrètes et les grands dossiers structurants se sont succédés à un rythme soutenu :

- ✓ Mise en place d'une méthode managériale participative ;
- ✓ Organigramme pyramidal composé de 4 directions ;
- ✓ Recrutement de nombreux cadres ;
- ✓ Dématérialisation des dossiers CAF, factures EDF et paiement des loyers en ligne ;
- ✓ Modernisation sites Internet et Intranet ;
- ✓ Signature des conventions CARSAT et Handitoit en faveur de nos locataires en perte d'autonomie ;
- ✓ Plan CNIL ;
- ✓ Mise en place du Système National d'Enregistrement de la Demande ;
- ✓ Rattrapage contingent Préfectoral terminé ;
- ✓ Mise en place d'un Compte Epargne Temps ;
- ✓ Plan de Détection Amiante et DP Energétique ;
- ✓ Livret accueil pour locataires entrants ;
- ✓ Création de fiches pénibilité et grilles de cotations pour incivilités ;
- ✓ Actions de Développement Social Urbain (Bike Park, jardins partagés, fresques, terrains de sport...) ;
- ✓ CUS2 ;
- ✓ Loi Ad'AP ;
- ✓ RSE ;
- ✓ Contrat de ville : convention abattement TFPB, plan partenarial de gestion de la demande, GSUP... ;
- ✓ Livraison de 323 logements neufs et quelques 650 en prévision ;
- ✓ Réhabilitations groupes Cordeille, Castié, Tours Briand, Rodeilhac ;
- ✓ Grand plan de modernisation informatique : Arobase ;
- ✓ Centre relation clientèle ;
- ✓ Projet ANRU Sainte Musse et ANRU 2 centre-ville ;
- ✓ AMO fusions ;
- ✓ Etc...

Le tout agrémenté par 2 contrôles : Chambre Régionale des Comptes en 2014, ANCOLS en 2017.

Preuve s'il en était besoin de la vitalité de notre organisme dont il aura d'ailleurs grand besoin pour affronter les conséquences de la Loi de Finances 2018 et celles de la Loi ELAN.

De grands challenges à venir donc !



*Daniel Notari*

Directeur Général

# Temps forts 2017 *Le rattachement à* **MTPM**

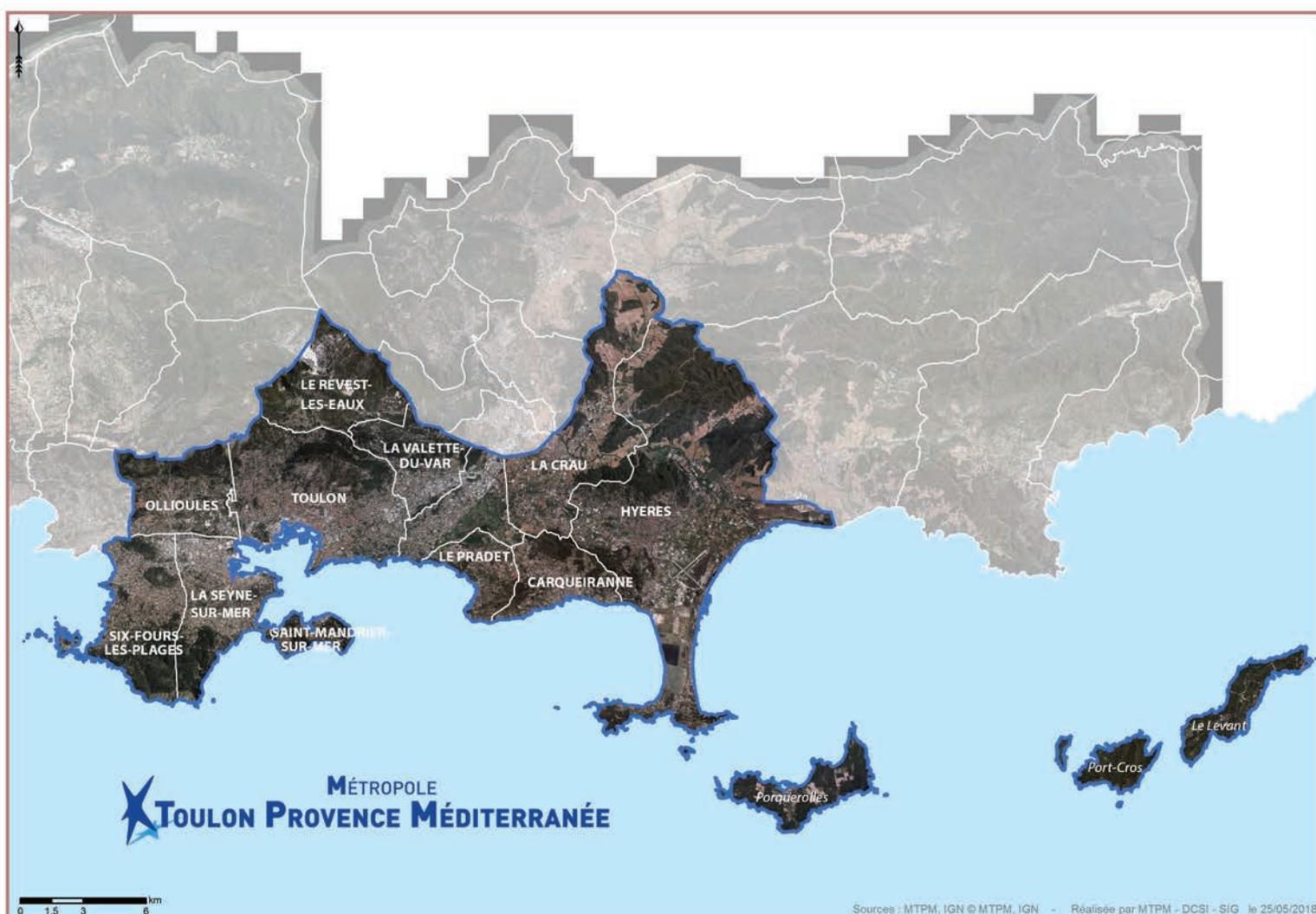
Le 1er janvier 2017, Toulon Habitat Méditerranée était rattaché à la Communauté d'Agglomération Toulon Provence Méditerranée désormais constituée en Métropole.

Ce rattachement institutionnel s'inscrit dans une logique territoriale confirmée à plusieurs reprises par le législateur.

Si cette nouvelle situation administrative ne modifie en rien les dispositions de gouvernance existantes à la tête de l'Office, elle introduit un nouveau regard territorial qui ne manquera d'enrichir la réflexion de THM et d'ouvrir de nouvelles portes d'extension vers les Communes membres de la Métropole.

Composé de 12 communes (Carqueiranne, La Crau, La Garde, Hyères, Ollioules, Le Pradet, Le Revest, Saint Mandrier, Six Fours, La Seyne, Toulon, La Valette), ce nouveau territoire d'évolution couvre 36 654 hectares, possède un littoral de 200 km, et il est riche d'une population de 437 460 habitants.

Sur ce même territoire, le contingent de Logements Sociaux est de 30 999 (valeur au 1er janvier 2017), et au titre de la Loi SRU, 22 037 logements supplémentaires devront être produits au terme de 2025 (chiffre ne tenant pas compte de l'évolution du nombre de Résidences Principales).



A photograph of a business meeting with a green overlay. A man in a suit is smiling and looking down at a document. A woman is writing on a clipboard. Another person's hand is visible, pointing at the document. The text "Gouvernance et ressources internes" is written in white cursive over the image.

# *Gouvernance et ressources internes*

# Gouvernance et ressources internes

## Un conseil d'administration dynamique

Le Conseil d'Administration de Toulon Habitat Méditerranée est composé de 23 membres ; il est présidé par Robert CAVANNA, se réunit au moins une fois par trimestre et chacune de ses séances est précédée par une réunion du Bureau qui comprend 7 membres.

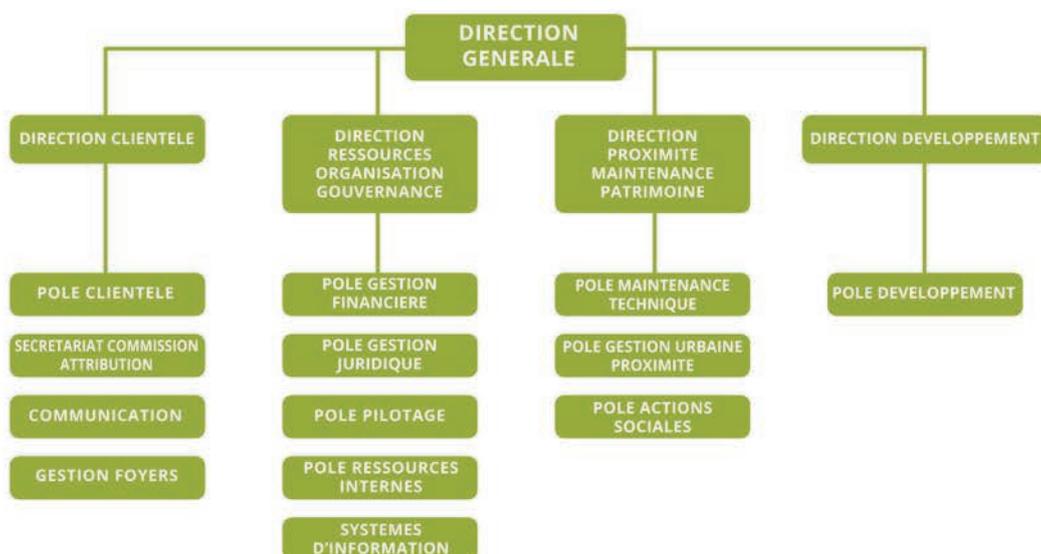
En 2017, le Conseil d'Administration s'est réuni à 6 reprises pour examiner 62 points différents en vue de régler les affaires de l'Office.

Pour gérer au mieux les nombreuses activités de l'Office, 6 commissions sont constituées :

- La Commission d'Attribution des Logements [Obligatoire] – 12 réunions par an
- La Commission d'Appel d'Offres [Obligatoire] – réunions en fonction des nécessités – 6 réunions en 2017.
- La Commission MAPA – 18 réunions en 2017
- Le Jury de Concours [Obligatoire]
- Le Conseil de Concertation Locative [Obligatoire] – 2 réunions par an
- La Commission d'Examen des Demandes de Logement [Facultative] – 12 réunions par an

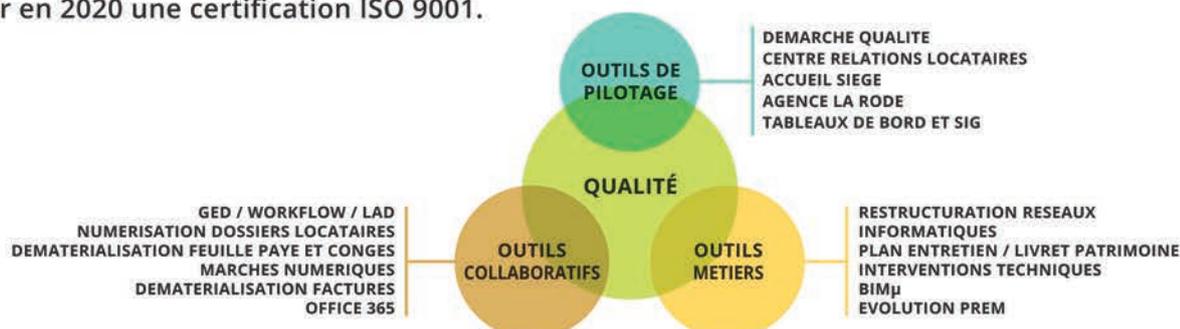
## Une administration restructurée

Dirigée par Daniel NOTARI, le Directeur Général, l'administration de l'Office s'est reconstituée en 2017 autour d'un nouvel organigramme articulé en 4 directions distinctes dans lesquelles sont répartis les 196 agents Fonctionnaires Territoriaux [114] ou relevant du Droit Privé [82].



## Un projet de modernisation volontariste et nécessaire

Dans la droite ligne de l'évolution enclenchée en 2014, et afin de mieux faire face aux enjeux institutionnels qui pointent à l'horizon, le Directeur Général a initié dès début 2017 un vaste projet de modernisation intitulé « @robase », une véritable source de projets conduits « in house » par les cadres de l'Office. Le ciment de ce projet est la mise en place d'un Système de Management de la Qualité qui porte l'ambition d'obtenir en 2020 une certification ISO 9001.



## Les ressources humaines en quelques chiffres

### COMPOSITION DE L'EFFECTIF

TRANCHES D'AGE	HOMMES	FEMMES
60 ANS ET +	12	14
DE 50 à 59 ANS	51	36
DE 40 à 49 ANS	22	15
DE 30 à 39 ANS	24	13
DE 20 à 29 ANS	8	1
TOTAUX	117	79
<b>TOTAL EFFECTIF</b>	<b>196</b>	

### LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

#### LE COMITÉ D'ENTREPRISE :

- la Direction + 16 représentants du personnel
- 12 réunions en 2017

#### Le Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions du Travail :

- La Direction + 3 membres représentant le personnel
- 6 réunions en 2017

#### LA NÉGOCIATION ANNUELLE OBLIGATOIRE :

- La Direction + 3 membres
- 5 réunions en 2017

#### DES THÉMATIQUES DIVERSES :

- La prise en charge de l'augmentation de la Mutuelle sur le tarif isolé
- Harmonisation de la prime accueil agences et siège à 100 €
- Maintien des primes avec effet rétroactif au 1er janvier 2017
- Présentation de la mise en place du RIFSEEP pour la filière technique catégorie C
- Harmonisation du système d'astreinte
- Projet de Modernisation @
- Avancements de grade et Promotions internes 2017
- Mise en place des chèques vacances
- Organisation du Pôle GUP et Nouvel Organigramme
- Plan de Formation 2018



# Temps forts 2017 La Solde

## 2017, Une année d'intense production

En 2017, Toulon Habitat Méditerranée a livré 186 logements

- 29 sur le Groupe LE CIGALON
- 35 sur le Groupe LES TERRASSES DU SUD
- 122 sur le Groupe LA SOLDE

## Un projet emblématique : La Solde

Ce projet est un des tous premiers en France s'inscrivant dans le cadre de la Loi du 18 janvier 2013 portant mobilisation du foncier public en faveur du logement, et il a fait l'objet d'une convention entre l'Etat et Toulon Habitat Méditerranée.

Près de 21 mois de travaux ont été nécessaires pour un coût global de plus de 20 000 000€.

Novembre 2015 : le début du chantier - la destruction du blockhaus



27 juillet 2017 : livraison de 122 logements, de 97 places de stationnement et de 67 places en silo





# *Patrimoine et Développement*

# Patrimoine et Développement

## Un patrimoine diversifié

7 947 Logements collectifs  
446 Logements individuels  
**8 393 Logements au total**  
397 équivalents logements en foyer et résidence  
**8 790 Logements et équivalents logements**

152 Commerces  
1 359 Garages/ Parkings  
3 Locaux Communs Résidentiels

## RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR TYPOLOGIE

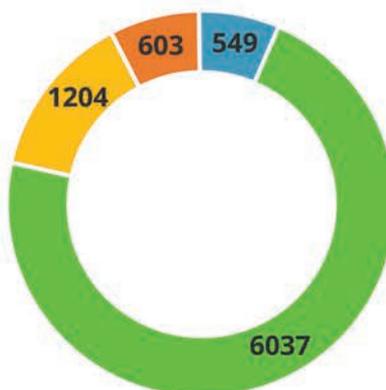


## RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR COMMUNES

COMMUNE	NOMBRE DE LOGEMENTS	POURCENTAGE
TOULON	8 004	95.37%
OLLIOULES	97	1.18%
FREJUS	178	2.12%
ROQUEBRUNE / PUGET	19	0.23%
BRIGNOLES	53	0.63%
LE VAL	26	0.31%
SOLLIES-PONT	16	0.19%

Au total, plus de **95%** des logements sont implantés sur la commune de Toulon

## RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR ANNÉE DE CONSTRUCTION



- Avant 1948
- De 1948 à 1980
- De 1981 à 2000
- De 2001 à 2017

## 10 OPÉRATIONS DE GROS ENTRETIEN

### GERBERAS

Remplacement des menuiseries extérieurs  
Réception des travaux : juillet 2017

### CEZANNE

Remplacement des portes d'entrée  
Réception des travaux : Décembre 2017

### MICHELET (ÉTUDE)

Ravalement de façades  
Réception des travaux : Mai 2018

### VERONESE (ÉTUDE)

Consolidation des structures  
Réception des travaux : 4<sup>ème</sup> trimestre 2018

### TYROLITE / BABOULENE

Ravalement de façades  
Réception des travaux : juillet 2017

### CIGALONS

Travaux de voirie (enrobé, stationnement)  
Réception des travaux : Décembre 2017

### MISTRAL (ÉTUDE)

SDB / Menuiseries  
Réception des travaux : 1<sup>er</sup> trimestre 2018

### PYRITE 1

Peinture sols, garde-corps et coursives  
Réception des travaux : Décembre 2017

### BEAUCAIRE T80

Réfection d'étanchéité et isolation  
Réception des travaux : Octobre 2017

### CHARLES PONCY / ST SEBASTIEN / RUE DE L'HOPITAL

Rénovation des façades  
Réception des travaux : Fin 2018

## 2017, une année intense

### 3 NOUVEAUX GROUPES LIVRÉS

#### LA SOLDE

- **Novembre 2015** : Démarrage des travaux
- **Juillet 2017** : Livraison
- **122** logements

#### LES VILLAS CIGALON

- **Septembre 2015** : Démarrage des travaux
- **Janvier 2017** : Livraison
- **29** logements

#### LES TERRASSES DU SUD

- **Septembre 2015** : Démarrage des travaux
- **Avril 2017** : Livraison
- **35** logements

### 1 ACQUISITION / AMÉLIORATION LIVRÉE

#### 13 RUE PEIRESC

- **16 janvier 2016** : Démarrage des travaux
- **Avril 2017** : Livraison
- **7** logements

### 6 PROJETS EN PHASE D'ÉTUDE

#### VERONESE 2

- **16 janvier 2018** : Démarrage des travaux
- **Juillet 2019** : Livraison
- **47** logements

#### LES PINS

- **4<sup>ème</sup> trimestre 2018** : Démarrage des travaux
- **2<sup>ème</sup> trimestre 2020** : Livraison
- **18** logements

#### DESAIX

- **4<sup>ème</sup> trimestre 2018** : Démarrage des travaux
- **Avril 2020** : Livraison
- **62** logements

#### VERONESE 3

- **16 janvier 2018** : Démarrage des travaux
- **Juillet 2019** : Livraison
- **11** logements

#### VILLA THOMANN

- **25 juin 2018** : Démarrage des travaux
- **Septembre 2019** : Livraison
- **16** logements

#### PONT DE BOIS

- **3<sup>ème</sup> trimestre 2018** : Démarrage des travaux
- **Fin 2019** : Livraison
- **19** logements

### 2 PROJETS EN PHASE TRAVAUX

#### GASQUET

- **9 Octobre 2017** : Démarrage des travaux
- **Décembre 2019** : Livraison
- **27** logements

#### BOTTIER D'ORSAY

- **7 Novembre 2017** : Démarrage des travaux
- **Février 2019** : Livraison
- **15** logements

### 2 ACQUISITIONS / AMÉLIORATIONS EN PHASE D'ÉTUDE

#### LEBLOND SAINT HILAIRE

- **Mai 2019** : Démarrage des travaux
- **Décembre 2019** : Livraison
- **5** logements

#### BRUNETIERE

- **Mai 2019** : Démarrage des travaux
- **Décembre 2019** : Livraison
- **5** logements

### 5 ACQUISITIONS EN VEFA

#### FONT PRÉ

- **Mai 2019** : Démarrage des travaux
- **Décembre 2019** : Livraison
- **53** logements

#### VERLAQUE

- **1<sup>er</sup> trimestre 2019** : Démarrage des travaux
- **1<sup>er</sup> trimestre 2021** : Livraison
- **16** logements

#### CARQUEIRANNE

- **4<sup>ème</sup> trimestre 2018** : Démarrage des travaux
- **4<sup>ème</sup> trimestre 2020** : Livraison
- **105** logements

#### BLANQUI

- **4<sup>ème</sup> trimestre 2018** : Démarrage des travaux
- **4<sup>ème</sup> trimestre 2020** : Livraison
- **39** logements

#### CHALUCET

- **6 octobre 2017** : Démarrage des travaux
- **Novembre 2019** : Livraison
- **50** logements



### 4 OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION

#### CORDEILLE (LIVRÉE)

- **10 février 2017** : Démarrage des travaux
- **11 septembre 2017** : Livraison

#### M. CASTIE (LIVRÉE)

- **24 avril 2017** : Démarrage des travaux
- **21 décembre 2017** : Livraison

#### A. BRIAND (TRAVAUX)

- **1 novembre 2016** : Démarrage des travaux
- **Juillet 2018** : Livraison

#### RODEILHAC (ÉTUDE)

- **18 Avril 2018** : Démarrage des travaux
- **18 octobre 2019** : Livraison

# Temps forts 2017 *Réhabilitation A. Briand*

## 2017, UNE ANNÉE DE LIVRAISON ACQUISITION & AMÉLIORATION

### 13 RUE PEIRESC

LIVRAISON : AVRIL 2017  
7 LOGEMENTS

## RÉHABILITATIONS

### LA CORDEILLE

LIVRAISON : SEPTEMBRE 2017  
7 MOIS DE TRAVAUX  
69 LOGEMENTS

### 325 AVENUE MARCEL CASTIÉ

LIVRAISON : 18 DECEMBRE 2017  
8 MOIS DE TRAVAUX  
8 LOGEMENTS

## UN PROJET PHARE : LA RÉHABILITATION DU GROUPE A. BRIAND

LIVRAISON : JUILLET 2018  
20 MOIS TRAVAUX  
126 LOGEMENTS  
COÛT GLOBAL 2 500 000€





# *La gestion locative*

# La gestion locative

## Gérer la demande

- Le demandeur peut désormais enregistrer lui-même sa demande pour obtenir son numéro unique et en suivre le déroulé
- THM enregistre le dossier des demandeurs qui le souhaitent et les accompagne si nécessaire
- Les dossiers de demandes sont examinés en Commission d'Examen des demandes

### L'ÉVOLUTION 2016/2017 DU NOMBRE DE DEMANDES

NOUVELLES DEMANDES	DEMANDES LOGEMENT	DEMANDES MUTATION	TOTAL	EVOLUTION
2016	2 594	471	3 065	+2.67%
2017	2 677	470	3 147	

### LE STOCK DE DEMANDES AU 31 DÉCEMBRE 2017

STOCK DEMANDES	DEMANDES LOGEMENT	DEMANDES MUTATION	TOTAL	EVOLUTION
2016	6 039	1 268	7 307	-1.29%
2017	5 922	1 291	7 213	

Les demandes de T2 - T3 et T4 représentent 85% des demandes de logement et 90% des demandes de mutation.

### LES SORTANTS 2017

SORTANTS	DEMANDES LOGEMENT	EVOLUTION
2016	516	+5%
2017	542	

### LES DEMANDES ANCIENNES

Les demandes dont le délai d'attente excède 30 mois peuvent être éligibles au DALO  
Au 31/12/2017, plus de 2 500 demandes sont concernées.

## Coordonner les attributions

### LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS S'EST RÉUNIE À 12 REPRISES

- 1 871 dossiers ont été examinés, dont 1 706 demandes [accès ou mutation] et 220 DALO
- 629 propositions de logements ont été refusées par les demandeurs [sécurité...]
- 684 baux ont été signés dont 173 DALO

## Pratiquer une politique de loyer attractive

### UNE FAIBLE ÉVOLUTION DES LOYERS

ANNEE	2014	2015	2016	2017
EVOLUTION	0.5%	0.25%	0%	0%

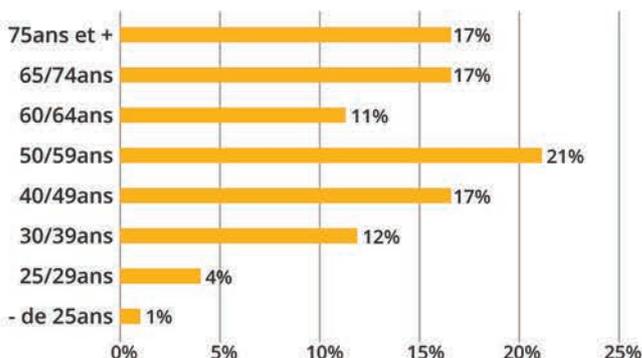
### PEU D'OCCUPATION EN SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

193 familles assujetties au SLS pour un montant global perçu par THM en 2017 de 200 5689€  
98% du parc de logements relève du PLUS

## Connaître nos locataires

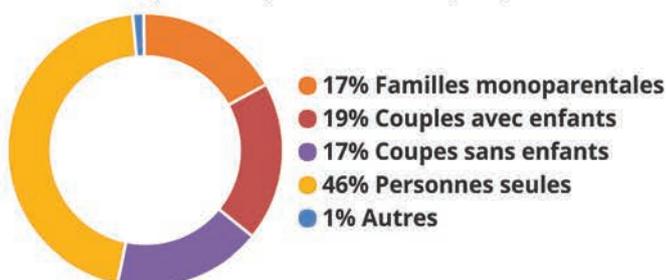
### DES LOCATAIRES PLUTÔT ÂGÉS

Le vieillissement de la population logée est particulièrement marqué. 66 % des titulaires de bail ont plus de 50 ans.



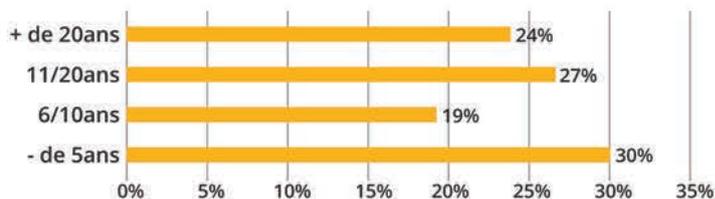
### UNE COMPOSITION FAMILIALE DIVERSIFIÉE

Près de 46 % des locataires sont seuls dans leur logement. Les familles monoparentales (17 %) sont quasiment aussi nombreuses que les couples avec enfants (19 %).



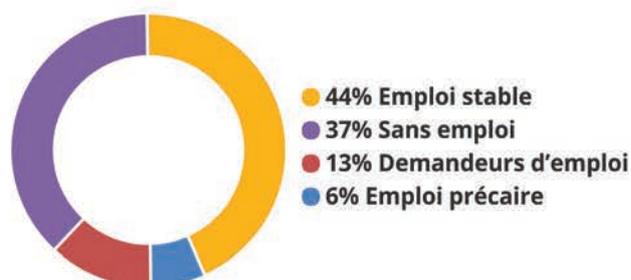
### DES LOCATAIRES FIDÈLES À THM

51% y sont logés depuis plus de 10 ans.



### UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE INSTABLE

Le taux de locataires en difficultés professionnelles est assez élevé : 69 % des locataires ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds PLUS 52 % bénéficient de l'APL et de l'AL.



## Faire la chasse aux impayés

### UNE ACTION PRÉVENTIVE CONTINUE EN VUE

- D'assurer le maintien dans le logement occupé
- D'envisager une meilleure adéquation du logement aux ressources et aux besoins de la famille ;
- De résorber la dette

### DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

- Un taux d'impayés de 5.35% [6.16% en 2016]
- Un montant de la dette locative de 2 269 000€ en diminution de 643 000€ par rapport à 2017

## Limiter la vacance

### UN TAUX DE VACANCE EN LÉGÈRE ÉVOLUTION

Taux de vacance	2016	2017
Taux global	2,57%	3,04%
Dont + 3 mois	1,30%	1,79%
Dont - 3 mois	1,27%	1,25%
Dont vacants volontaires	0,19%	0,21%

- Hors vacance volontaire et contentieuse, le délai moyen de vacance est de 106 jours
- Une vacance aux causes multiples :
  - o logements dans quartiers sensibles
  - o nouvelles obligations réglementaires portant sur les diagnostics
  - o augmentation du nombre d'état des lieux sortants nécessitant des travaux importants et onéreux

	VACANTS	PATRIMOINE	POURCENTAGE
T1	9	167	5,39%
T2	64	1 565	4,09%
T3	89	3 428	2,60%
T4	68	2 584	2,63%
T5	25	649	3,85%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>8 393</b>	<b>3,04%</b>

### UN IMPACT FINANCIER NON NÉGLIGEABLE ET EN CONSTANTE ÉVOLUTION

ANNEE	2014	2015	2016	2017
EVOLUTION	733K€	632K€	747K€	886.7K€

# Les actions du DSU



# BOYK

## CONCEPT

### BIKE PARK NOUVELLE GENERATION



SPORT



ÉCOLOGIE



SECURITE

## *L'Enquête de satisfaction des locataires*

- 8 393 ménages ont été enquêtés
- 2 636 ménages ont répondu, soit un taux de retour de 31,4 %
- enquête conduite pendant les vacances de fin d'année 2017
- un constat édifiant : 54% des logements sont en QPV ou QVA (31% au niveau nationale, 37% régional)

### **LA QUALITÉ DE VIE DANS LE GROUPE ET SON ENVIRONNEMENT**

- 53% de satisfaits
- 33% des satisfaits en QPV/QVA
- Insatisfaction croissante dans quartiers à délinquance forte
- 6 ménages sur 10 sont satisfaits de la qualité des espaces extérieurs et des services publics

### **LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET DES ESPACES EXTÉRIEURS**

- 46% sont satisfaits pour les parties communes
- 53% sont satisfaits pour les espaces extérieurs

### **LES ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES**

- 51% satisfaits des équipements
- 7 ménages sur 10 constatent le maintien ou l'amélioration de l'entretien de ces équipements
- Variation notable pour les sondés en QPV et QVA

### **LES ÉQUIPEMENTS DES LOGEMENTS**

- 54% de satisfaits
- 62% sont satisfaits des interventions THM (rapidité et respect des engagements)

### **LA COMMERCIALITÉ**

- 7 ménages sur 10 sont satisfaits des modalités d'entrée dans leur logement
- 77% sont satisfaits du montant des loyers
- 70% sont satisfaits de leur logement

### **LA RELATION CLIENTÈLE**

- 3 sondés sur 4 sont satisfaits des contacts et des conditions d'accueil à THM

### **UN TAUX DE SATISFACTION GÉNÉRALE INTÉRESSANT**

- 29% des sondés souhaiteraient déménager [taux important en QPV/QVA]
- 75% des sondés sont plutôt globalement satisfaits

### **DES POINTS PRIORITAIRES D'AMÉLIORATION**

- La propreté des parties communes et des espaces extérieurs
- Le traitement des demandes techniques

### **DES DISPOSITIONS PRISES**

- La réorganisation de la GUP / renforcement du maillage et des contrôles propreté
- Création du Centre de Relations Locataires



*La gestion urbaine  
de proximité*

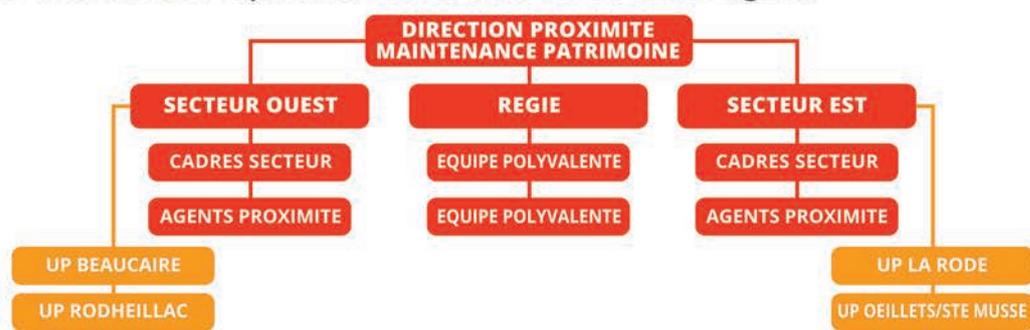
# La gestion urbaine de proximité

## Un parc diversifié

- 399 bâtiments
- 587 entrées
- 8 393 logements
- Plus de 50 aires de jeux [jeux enfants et sportifs]
- Près de 600 installations de Ventilation Mécanique Contrôlée
- 153 ascenseurs
- 12 installations collectives alimentant 3 700 logements
- Près de 50 portes, barrières et portails automatiques
- des espaces divers/ espaces verts, parkings, aires de stationnement, voirie, chemins piétonniers

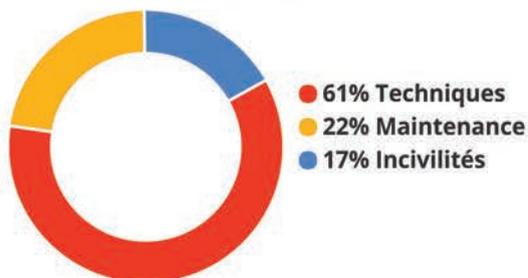
## Une organisation modernisée

- autour d'une nouvelle approche territoriale
- déclinée par une nouvelle répartition des tâches dévolues aux agents



## Une activité intense

- 14 011 réclamations [12 440 en 2016]



Incivilités	2 102
Techniques	8 897
Maintenance	3 012
TOTAL	14 011

## Des actions DSU multiples

### LE TRAITEMENT DES LITIGES ENTRE LOCATAIRES

- Traitement administratif : courriers, notes, rappels à la règles, mises en demeure... quelquefois en appui des autres services de THM
- Traitement terrain : rencontre des parties, enquêtes voisinage, visites sur sites, accord amiable...
- Nature des litiges :

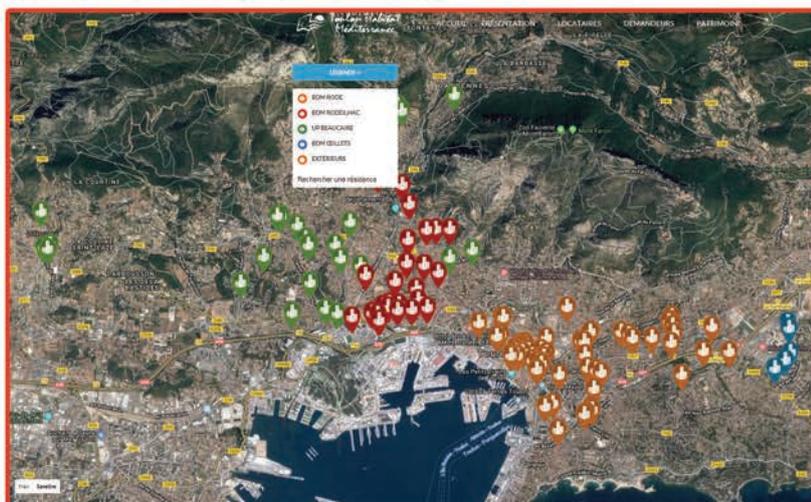
Destructuration / Dégradation	1 017
Troubles de la tranquillité	843
Squatt	63
Atteinte aux biens locatifs	38
Atteinte aux personnes	112
TOTAL	2 073

# La gestion urbaine de proximité

## Une astreinte 24H/24 - 365j/365

- 1 échelon d'intervention [2 agents] – 1 échelon de décision [1 cadre]
- 1 astreinte spécialisée chauffage pendant la saison de chauffe [1 agents]
- 784 interventions en 2017
- Contactable en dehors des heures ouvrables 365 jours par an au 06.74.51.85.80

## LES COORDONNÉES DES AGENCES



### NUMÉROS UTILES

Siège social : 04 94 03 85 00

Service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture : 06 74 51 85 80

### UNITÉS DE PROXIMITÉ DE TOULON

BDM La Rode : 04 94 41 94 15

BDM Les Œillets : 04 94 00 02 40

UP de la Beaucaire : 04 94 24 50 00

BDM Rodeilhac : 04 94 18 98 08

### UNITÉS DE TOULON EXTÉRIEUR

BDM Fréjus : 06 07 21 02 71

Bureau Bellevue : 04 94 53 17 90

### GARDIENS

#### BDM LES ŒILLETS

Poncette Bât. A-E-F : 06 23 08 33 09

Poncette Bât. B-C-D : 06 88 96 95 75

Oeillets 235 Bât. A-F-G : 06 88 81 37 20

Oeillets 235 Bât. B-C-D-E : 06 23 08 32 85

Œillets Ext. : 06 23 08 33 82

#### BDM LA RODE

Milan Epervier : 06 88 96 85 38

Faucon Condor : 06 23 08 33 66

Orfraie Gerfaut : 06 88 96 41 62

Closerie Bât. A à I : 06 29 43 13 74

#### UP BEAUCAIRE

Beaucaire T 78 : 06 35 14 26 26

Beaucaire T 79 : 06 14 54 05 26

Beaucaire T 80 : 06 84 67 11 68

Beaucaire T 81 : 06 88 81 02 51

Beaucaire T 82 : 06 81 77 90 68

Marquisanne : 06 74 51 84 34

La Chapelle : 06 72 32 95 64

Florane Bât. 22 à 28 et 11 à 17 : 06 26 04 02 83

Florane Bât. 1 à 6 et 29 à 36 : 06 26 04 10 63

Florane Bât. 18 à 21 : 06 26 04 22 63

#### BDM RODEILHAC

Le Jonquet Bât. F à J : 06 23 08 32 26

Le Jonquet Bât. A à E : 06 72 32 89 31

Aristide Briand Bât. A à C et tour B : 06 07 65 45 26

Aristide Briand Bât. D à F et tour A : 06 81 77 51 03

La Loi des Finances 2018 a introduit diverses dispositions qui ne manqueront pas d'entraver le fonctionnement et le développement des bailleurs sociaux, notamment des Offices Publics. Pour Toulon Habitat Méditerranée, les impacts sont considérables :

## *LE GEL DES LOYERS*

- la délibération du Conseil d'Administration en date du 26 octobre 2016 portant augmentation de 0,75% des loyers est inapplicable.
- perte de recettes : 250 000€

## *LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ*

- une réduction progressive des loyers est programmée sur les 3 prochaines années
- perte de recettes 2018 : 2 050 000€
- perte de recettes 2019 : 2 800 000€
- perte de recettes 2020 : 3 550 000€

## *L'AUGMENTATION DE LA CGLLS*

- application prévisionnelle d'un taux de 4 sur 5 maxi
- le montant définitif sera constaté fin d'exercice budgétaire
- l'augmentation prévisionnelle 2018 est évaluée à 780 000€ portant ainsi le montant total à acquitter de 509 000€ à 1 290 000€.

## *LA SUSPENSION DE LA MUTUALISATION*

- pas d'indication précise sur l'avenir de la mutualisation
- gain : 500 000€

## *L'AUGMENTATION DE LA TVA SUR LA CONSTRUCTION*

- taux porte de 5,5 à 10%
- coût supplémentaire sur 2019/2020 : 2 360 000€



The background of the page is a solid green color. In the center, there is a faint, semi-transparent image of a hand holding a coin, with several stacks of coins visible below it. The text 'La gestion financière' is written in a white, cursive font, centered over the image.

# *La gestion financière*

# La gestion financière

## STRUCTURE D'EXPLOITATION

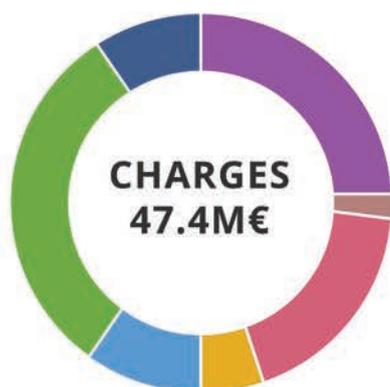
CHARGES		PRODUITS	
Maintenance du patrimoine	5 844 K€	Quittancement des loyers	34 698 K€
Masse salariale et frais généraux	12 981 K€	Produits financiers et exceptionnels divers	7 394 K€
Charges financières et exceptionnelles	3 536 K€	Reprises aux amortissements et prévisions	2 267 K€
Taxes foncières	5 260 K€	Charges récupérées	8 122 K€
Dotations aux amortissements	11 810 K€		
Charges récupérables	8 352 K€		
<b>TOTAL</b>	<b>47 428 K€</b>	<b>TOTAL</b>	<b>52 481 K€</b>

**RÉSULTAT 2017 : 5 053 K€**

Dotations, amortissements et valeurs comptables diverses	11 810 K€	Reprises, plus values et produits des cessions	6 306 K€
--	-----------	--	----------

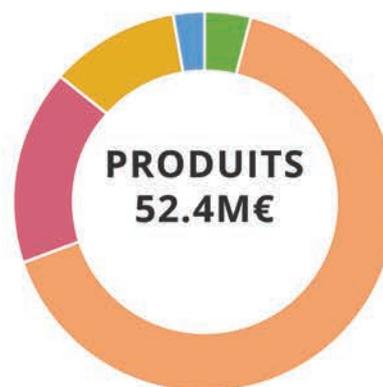
**CAF : 10 557 K€**

### CHARGES D'EXPLOITATION



- Frais de fonctionnement ( 27.3% )
- Dotations, amortissements et provisions ( 24.9% )
- Charges récupérables ( 17.61% )
- TFPB ( 11% )
- Maintenance du parc ( 11.57% )
- Charges exceptionnelles ( 5.17% )
- Intérêts d'emprunt ( 2.30% )

### PRODUITS D'EXPLOITATION

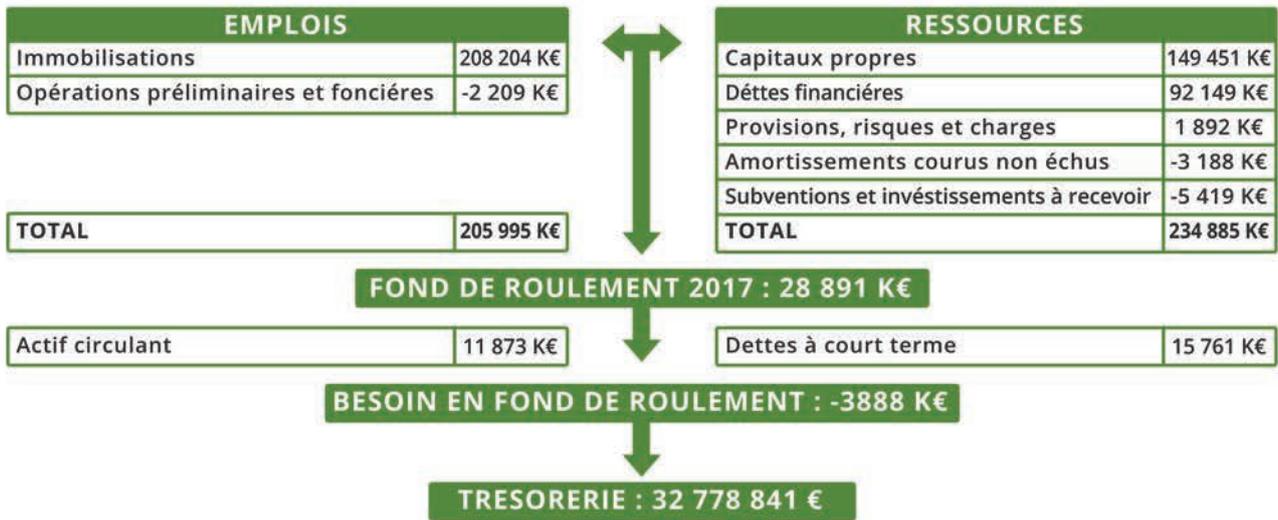


- Loyers ( 65.20% )
- Récupération charges locatives ( 15.50% )
- Produits exceptionnels ( 12.40% )
- Produits divers et financiers ( 2.60% )
- Reprise amortissements et provisions ( 4.30% )

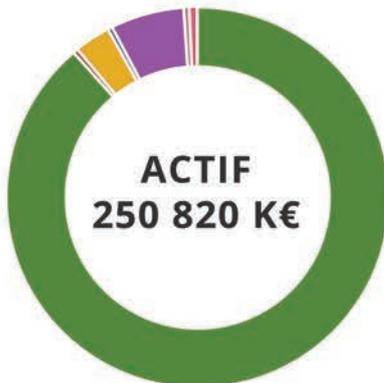
## LES CHIFFRES CLÉS



## STRUCTURE FINANCIÈRE



### L'ACTIF



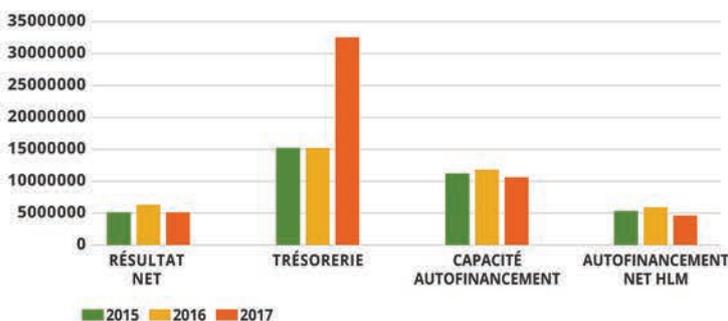
- Immobilisations locatives ( 82.65% )
- Trésorerie ( 13.1% )
- Créances d'exploitation ( 3.71% )
- Immobilisations incorporelles ( 0.01% )
- Immobilisations de structure ( 0.34% )
- Immobilisations financières ( 0.002% )
- Créances diverses ( 0.21% )

### LE PASSIF



- Capitaux propres ( 59.59% )
- Dettes financières ( 37.10% )
- Dettes d'exploitation ( 2.07% )
- Provisions risques et charges ( 0.75% )
- Dettes diverses ( 0.29% )
- Comptes de régularisation ( 0.21% )

## EVOLUTION DES PRINCIPAUX INDICATEURS



## LES RÉGLES COMPTABLES

### L'AUTOFINANCEMENT NET HLM

- Traduit la capacité à rembourser la dette financière en capital
- Montant CAF prévisionnelle N- Montant dette en capital-Intérêts compensateurs courus

2015	2016	2017
5 365 K€	6 042 K€	4 587 K€
CONSOLIDÉ	À CONSOLIDER	PRÉVISIONNEL

### LE RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM

- Autofinancement net / (Produits activités + Produits financiers)
- Pour l'année N doit être > 0% (13,11% en 2017)
- Sur la moyenne N-2 / N-1 / N doit être > 3% (15,42%)

2015	2016	2017
15.64%	17.52%	13.11%

# Temps forts 2017 *Le contrôle ANCOLS*

## **LE CHAMP DU CONTRÔLE**

Le contrôle des Offices HLM est prévu par les articles L 342-1 et L 342-2 du Code de la Construction et de l'Habitation.

## **UN CALENDRIER CONTRAINT**

Ouverture du contrôle Novembre 2016

Clôture du contrôle le 20 juillet 2017

Transmission du rapport provisoire le 2 février 2018

Réponse de THM le 6 avril 2018

## **DES ÉNERGIES MOBILISÉES**

Pendant de nombreux mois les Directeurs et les Cadres de THM ont été mobilisés pour apporter les réponses nécessaires aux contrôleurs de l'ANCOLS.

***Au terme de son contrôle, l'ANCOLS souligne quelques points forts, propose des pistes d'amélioration et signale des corrections à apporter.***

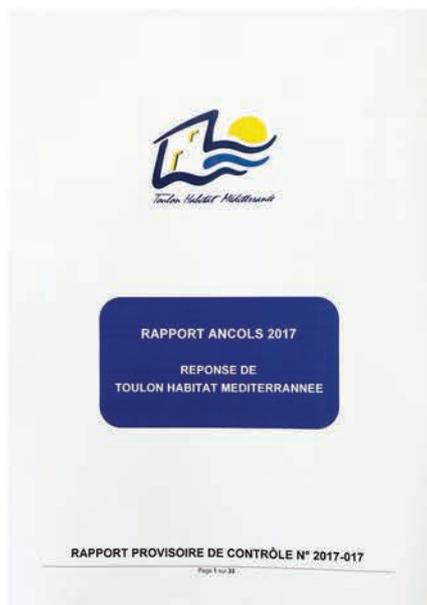
***Les contrôleurs relèvent notamment :***

- une bonne santé financière et une structure financière confortable.
- un faible endettement
- un taux de vacances faible
- des loyers pratiqués facilitant l'accès de son parc de logements aux populations modestes
- une stratégie d'actions participant à l'équilibre social des groupes gérés

***et formulent 22 observations portant sur :***

- l'organisation, le management, la gouvernance financière et le contrôle de gestion
- la tenue de la comptabilité et l'analyse financière,
- le Système d'information,
- la Commande Publique,
- la vacance et la rotation, la connaissance de la demande, la politique d'attribution des logements, et la gestion des contingents,
- les loyers, les charges locatives, le traitement des impayés et la qualité du service rendu aux locataires,
- l'exercice de la fonction Maîtrise d'Ouvrage, l'évolution et la maintenance du patrimoine.

***La quasi-totalité des observations formulées par les contrôleurs de l'ANCOLS ont été traitées et les modifications ont été apportées ; certaines observations nécessitent qu'un travail plus soutenu soit conduit, et d'autres jugées sans fondement ne seront pas suivies.***





*La communication  
et les relations  
avec les usagers*

# La communication et les relations avec les usagers

## LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Conformément aux dispositions de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, le Conseil d'Administration a validé, en juin 2015 et pour une durée de 4 ans, le Plan de Concertation Locative. A la demande des participants, sa durée est passée de trois à quatre ans.

Le Plan de Concertation Locative définit les modalités de la concertation entre l'Office, et les organisations représentatives des locataires sur l'ensemble du patrimoine de Toulon Habitat Méditerranée.

Il précise notamment les règles destinées à formaliser les relations locatives locales, instaure un ou plusieurs Conseils de Concertation Locative, valables pendant la durée du P.C.L., et prévoit les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour, dans ce cadre, exercer leurs fonctions.

En 2017, deux réunions du CCL ont été organisées, en juin et novembre.

## LE JOURNAL INTERNE

Ce journal interne, à l'attention de l'ensemble des salariés est diffusé mensuellement.

**Le mouvement du personnel**

**Affectation à compter du 1er décembre**  
 Julien LAORIST au Service Régie, en qualité de cadre de vie, sous la responsabilité de Jean Paul ROOGERO

**Affectation à compter du 2 janvier**  
 Thierry CADEVILLE au Service Développement en qualité de technicien Qualité - Conducteur d'opérations, sous la responsabilité de Philippe CATALAN  
 Roxane ZLOFO au Pôle Médiation en qualité d'agent de médiation, sous la responsabilité d'Albert COSTANTINO

**A compter du 17 janvier 2017:**  
 Gaëtan FERRARA au Bureau de Maintenance de Rosellac, secteur Mazières, en qualité de Cadre de Vie, sous la responsabilité de Cyril MAONIS  
 Sacha BENVISA au Bureau de Maintenance de Rosellac, secteur Olliou, en qualité de Cadre de Vie, sous la responsabilité de Cyril MAONIS

**Les plannings de ressources à prendre en compte dès le 1er janvier 2017 pour l'obtention d'une MLI**

Catégorie de personnel	Personnel occupant le poste	PL15	PL42	PL5
1	Une personne seule	20 123	11 067	28 190
2	Deux personnes de statut égal ou de statut à charge et 1 personne de statut à charge	28 872	18 121	34 994
3	Trois personnes de statut égal ou de statut à charge ou deux personnes de statut à charge et une personne à charge	32 204	19 390	42 020
4	Quatre personnes de statut égal ou de statut à charge ou trois personnes de statut à charge et une personne à charge	38 013	22 175	50 727
5	Cinq personnes de statut égal ou de statut à charge ou quatre personnes de statut à charge et une personne à charge	40 891	23 240	59 863
6	Six personnes de statut égal ou de statut à charge ou cinq personnes de statut à charge et une personne à charge	53 723	28 448	67 240
7	Une personne supplémentaire	9 768	5 873	11 000

**THM Office communautaire**

**Les Vices**

**Les vices (suite)**

**Le pour vous**

**Le registre va-t-elle durer ?**  
 - Couverture logement  
 - Bilan triennal de la SRU - Péd de haut de bilan

**Actualités**

**Zoé et sur**

**Les mouvements de personnel - Les plannings de ressources 2017**

**THM Office Publique de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération Toulon Provence Méditerranée**

Depuis le 1er janvier 2017, Toulon Habitat Méditerranée est devenu l'Office Public de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération Toulon Provence Méditerranée.

Le 15 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (Aur) du 24 mars 2015 appliqué à partir du 1er janvier 2017, un office public de l'habitat ne peut être rattaché à une commune dès lors que celle-ci est membre d'un établissement public de coopération intercommunale comprenant un maire d'habitat.

Après le conseil communautaire du 20 septembre 2015, a approuvé le rattachement de THM à la communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée et par conséquent, le 10 décembre 2015 désignés les représentants de THM des associations d'inventaire et des personnes qualifiées et a contacté les instances représentatives afin qu'elles désignent leurs représentants à notre nouveau Conseil d'Administration, dont l'effectif sera renforcé à 20 membres.

Notre Conseil d'Administration, réuni le 24 janvier 2017, a acté la nouvelle composition de notre assemblée :

**Le conseil de l'Office Publique de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération Toulon Provence Méditerranée**

**Président**  
 - Robert CAUVANA  
 - Dominique LEVY  
 - Dominique MADRETTI  
 - Valérie MADONE  
 - Mohamed MABILLI  
 - Christophe MORENO

**1 représentant des associations d'inventaire**  
 - Myriam VALVERDE

**1 représentant de la CAF**  
 - Thierry LOREAU

**1 représentant de l'Etat ou de la Région**  
 - Vincent BELLEC

**1 représentant des collectivités**  
 - Jean-Louis PROCOPE

**7 représentants qualifiés dont 2 élus**

**1 représentant des associations**  
 - Anne VIGIÉ  
 - Roselyne DEPRIMAX  
 - Christine BERGAS  
 - Chantal OUBIAT  
 - Catherine MATHÉRON  
 - Catherine DEPALLEG, élu d'une autre collectivité

**2 représentants des personnes qualifiées**  
 - Jocelyn FERRONIER  
 - Claude POTELET (P.O.)

**4 représentants des locataires**  
 - Marie-Anne BOURGAIN  
 - Christian DUC JAGAL  
 - Roger MARCOUX JAGAL  
 - Geneviève GARCIN (S.V.)

**Financier 2017**

## LES AFFICHES INFORMATIVES DES NOUVELLES RÉALISATIONS

**Opération de 29 logements individuels**

**Le Cigalon, Chemin de la Martelle, à Toulon**  
 (Quartier les 4 chemins des routes)

**Opération de 29 logements individuels,**  
 composée de 10 T2 (3 PL42), 8 T3 (2 PL42), 8 T4 (2 PL42), 3 T5 (1 PL42),  
 dont au total 21 PL42 et 8 PL4E  
 24 garages basés (dont 4 PHD), 18 parkings privatifs extérieurs dont 3 PHD  
 Début des travaux le 7 septembre 2016  
 Livraison prévisionnelle décembre 2016

**Le Cigalon**

## LES SITES INTERNET ET INTRANET

<http://www.thmed.com/>

L'accès au site intranet est possible depuis chaque poste informatique connecté sur le réseau.

Les locataires peuvent désormais payer leur loyer par carte bancaire.

### SITE INTERNET



### SITE INTRANET



### PAIEMENT EN LIGNE SÉCURISÉ



Le transfert des dossiers avec la CAF ainsi que le traitement des factures EDF est dématérialisé.  
Le transfert des dossiers avec la CAF s'opère désormais en ligne sous forme dématérialisée avec *Idéal*;

Idéal Web (Intégration DEmatérialisée des Aides au Logement) est une application destinée aux bailleurs sociaux qui permet d'organiser l'envoi dématérialisé vers la CAF des informations nécessaires à l'étude d'un droit d'aide au logement. Cette application, mise en place en 2015, présente de nombreux avantages pour la CAF mais également pour THM (baisse des frais de gestion, sécurisation des données transmises, paiement des aides plus rapide).

# Temps forts 2017 *Le projet de loi ELAN*

## **LE CALENDRIER**

- premières consultations en juillet 2017
- dépôt du projet de loi le 4 avril 2018
- discussions en séances publiques assemblée nationale du 30/05 au 06/06/2018

## **LE DISPOSITIF SPECIFIQUE ENVISAGE POUR LES BAILLEURS SOCIAUX**

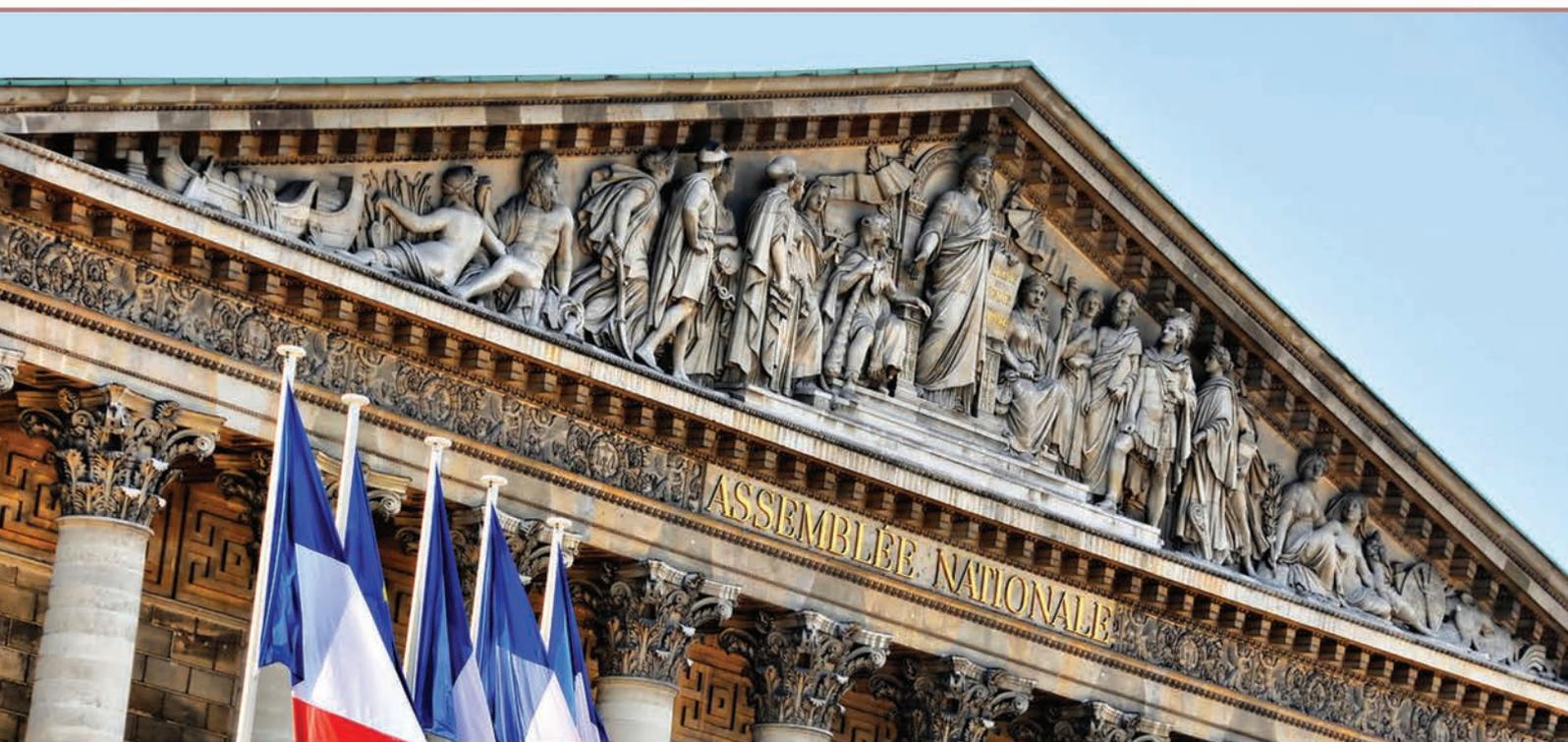
Parmi les dispositions prévues dans le projet de loi, la question de l'avenir institutionnel des offices publics hlm est profondément bouleversé.

L'article 25 du projet de loi prévoit en effet :

- l'obligation de fusion de l'ensemble des offices publics de l'habitat (OPH) rattachés à un même établissement public de coopération intercommunale,
- la détermination de la taille d'autonomie d'un bailleur isolé (15 000 logements),
- la détermination d'une taille minimale de groupe de bailleurs sociaux de 15 000 logements ;

## **CELA IMPLIQUE POUR THM AU PLUS TARD AU 1er JANVIER 2021**

1. Toulon Habitat Méditerranée et Terres du Sud Habitat, seuls Offices Publics relevant du territoire de la Métropole Toulon Provence Méditerranée vont devoir fusionner ;
2. THM et TSH réunis vont devoir justifier d'un patrimoine au moins égal à 15000 logements, sous peine de devoir s'adosser à une Société Anonyme de Coopération ;
3. Actuellement, les patrimoines existants et les productions de logements neufs en prévision ne permettent pas tout à fait d'obtenir les 15 000 logements requis au 1er janvier 2021 (300 à 400 logements manquants), ce qui amènera THM à prendre des décisions très prochainement quant à la conduite à tenir sur ce sujet (recherche d'un organisme tiers...)





*Perspectives  
et stratégie*

# Perspectives et stratégie

## ANTICIPER L'ÉVOLUTION INSTITUTIONNELLE POUR MIEUX PRÉSERVER LES INTÉRÊTS DE THM

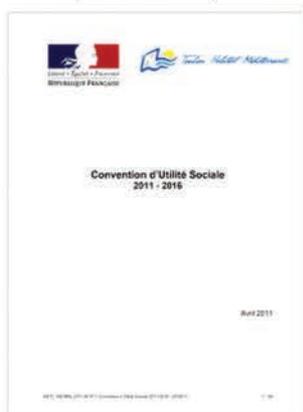
Comme cela a été évoqué plus avant, la Loi ELAN viendra modifier profondément le tissu des bailleurs sociaux. THM souhaite pour des raisons opérationnelle (un seul Conseil d'Administration) et stratégique [un vrai outil en matière d'habitat pour la Métropole] garder son statut d'Etablissement Public Industriel et Commercial.

L'adossement à une Société Anonyme de Coopération n'est pas adapté selon THM à une véritable politique de proximité en matière d'habitat social.

Pour ce faire, THM doit donc tout mettre en œuvre pour atteindre les 15 000 logements avant le 1er janvier 2021 ; le Conseil d'Administration sera bien évidemment tenu informé des actions envisagées, et il sera sollicité pour valider ces mêmes actions.

## SIGNER AVEC L'ÉTAT LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE N°2

- En prenant l'engagement de respecter les objectifs de mesure des 7 indicateurs réglementaires CUS pendant les 6 années 2019/2025,
- Sur la base d'un Plan Prévisionnel d'Entretien du Patrimoine réactualisé et intégrant : les opérations de réhabilitation, les opérations NPNRU, le renouvellement des composants, les Etats des Lieux, l'entretien courant, la maintenance du patrimoine, les foyers, les diagnostics et les enjeux techniques,
- Enrichie par un Plan Stratégique du Patrimoine projetant le développement de l'offre, la politique de vente, les démolitions et les plans de financement,
- Agrémentée par une politique dynamique de proximité sociale et urbaine axée notamment sur la tranquillité résidentielle, l'attribution des logements, l'accompagnement social, la politique des loyers, l'handicap et le vieillissement, et la Responsabilité Sociale des Entreprises.



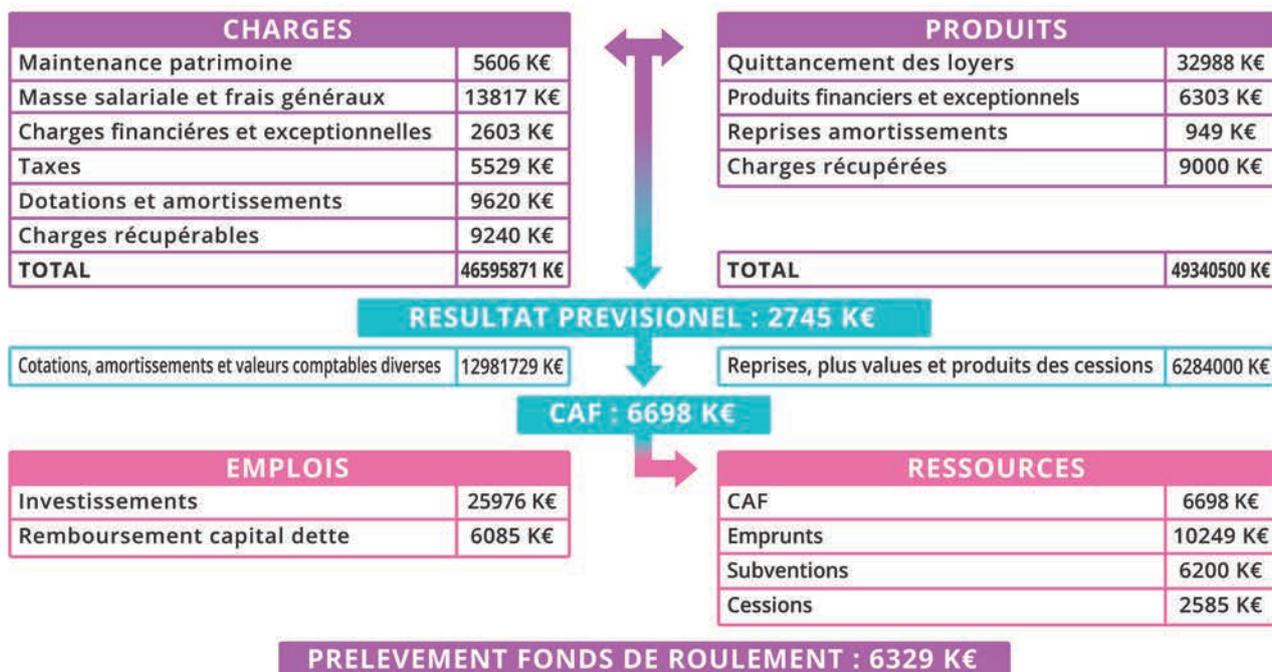
## POURSUIVRE ET INTENSIFIER LE PROJET DE MODERNISATION DE L'OFFICE

- Par l'aboutissement à court terme des projets déjà initiés :
- Par la poursuite des projets à moyen et long terme :
- Par la programmation de la Certification ISO 9001 à l'horizon 2020, en positionnant la satisfaction des locataires au cœur des préoccupations des services, en développant le principe de l'amélioration continue à partir de la consolidation des pratiques existantes et la professionnalisation des agents, et en sensibilisant l'ensemble du personnel à la culture du changement.



## MAINTENIR LA BONNE SANTÉ FINANCIÈRE DE L'OFFICE

- Malgré les impacts non négligeables de la Loi des Finances 2018 et la perte cumulée sur la base des recettes 2017 de 13 350 000€
  - o Loyers 2018 (-250 000€)
  - o RLS 2018 (-2 050 000€)
  - o RLS 2019 (-2 800 000€)
  - o RLS 2020 (-3 550 000€)
  - o TVA 2019/2020 (-2 360 000€)
- En diminuant les charges d'exploitation
  - o Examen des dépenses récurrentes (Poste, Eau, EDF...)
  - o Optimisation des recettes (Certificat énergie, recherche de financements nouveaux...)
  - o Renégociation de la dette
  - o Diminution des frais généraux
  - o Contrôle mensuel des dépenses des services / budgets alloués
- En maîtrisant la masse salariale par le non remplacement systématique des départs à la retraite, et par la mise en perspective de la fusion programmée avec TSH.



## RENFORCER LE TRAVAIL DE PROXIMITÉ EN VUE D'AMÉLIORER LE TAUX DE SATISFACTION DES LOCATAIRES

- En examinant à flux constant la mesure des indicateurs de satisfaction,
- Grâce à la réorganisation enclenchée en début 2018 du Pôle de Gestion Urbaine de Proximité, autour d'une nouvelle approche territoriale,
- Par la modernisation des points d'accueil des locataires au siège et à l'Agence de La Rode/Secteur Est,
- Par la création d'un Centre de Relations Locataires visant à personnaliser et optimiser le traitement des demandes,
- Par l'intensification des projets inscrits dans la DSU.





*Toulon Habitat Méditerranée*

### *Siège administratif :*

 "Le Saint Matthieu"  
Av. Franklin Roosevelt - B.P. 1309  
83076 TOULON Cedex

 04 94 03 85 00

 04 94 42 43 97

 [contact@thmed.com](mailto:contact@thmed.com)

Président :

*Robert Cavanna*

Directeur Général :

*Daniel Notari*

Directeur Général adjoint  
en charge du développement du patrimoine :

*Gilles Marc*

Directeur Général adjoint  
en charge de la clientèle :

*Max Melan*

Directeur Général adjoint  
en charge de la proximité et de la maintenance du patrimoine :

*Jacques Vandebœulgue*

Directeur Général adjoint  
en charge des ressources, de l'organisation et de la gouvernance :

*Didier Tollard*