

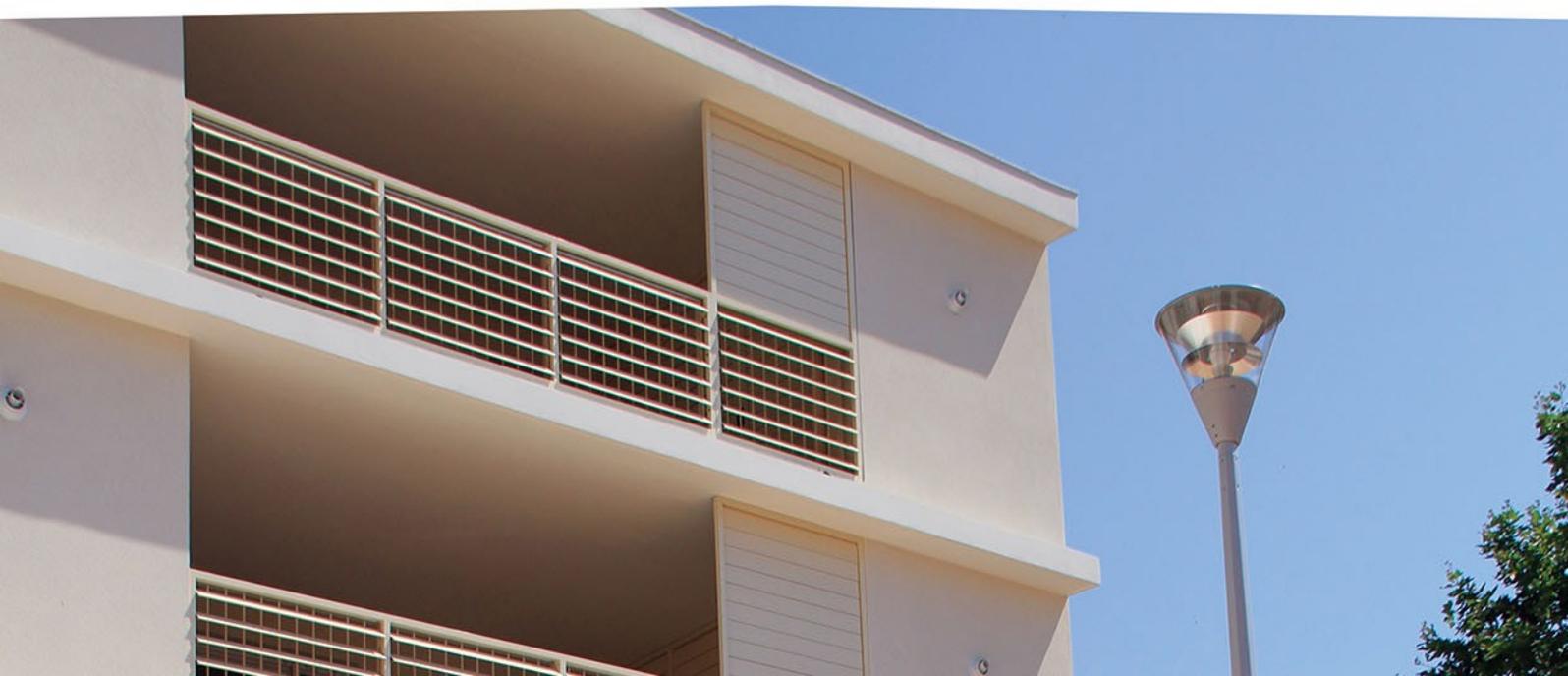
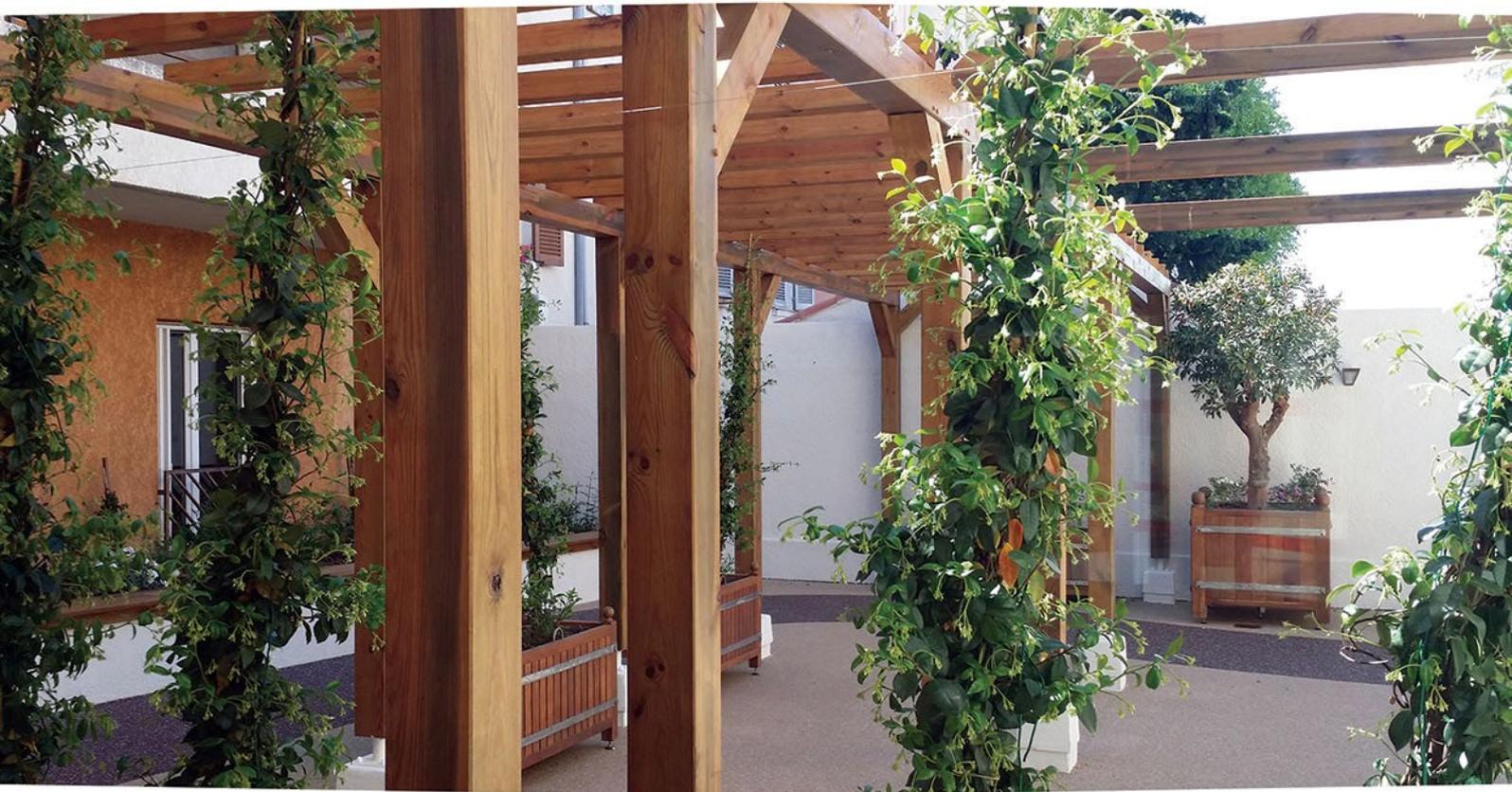


Toulon Habitat Méditerranée

*L'expérience du premier bailleur social
du territoire métropolitain
Toulon Provence Méditerranée.*



Maison de la Mobilité





Sommaire

05 Edito

07 GOUVERNANCE ET RESSOURCES INTERNES

11 PATRIMOINE ET DEVELOPPEMENT

15 LA GESTION LOCATIVE

18 LES ACTIONS DSU

21 LA GESTION URBAINE DE PROXIMITE

25 LA GESTION FINANCIÈRE

29 COMMUNICATION ET RELATION AVEC LES LOCATAIRES

33 PERSPECTIVES ET STRATEGIE

Temps Forts 2018

06 LA LOI ELAN

10 LE CENTRE DE RELATION LOCATAIRES

14 LES ELECTIONS DES REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES

20 LA RÉHABILITATION DE RODEILHAC

24 LA DÉMARCHE QUALITÉ

28 LESELECTIONS CSE

32 LE BOTTIER D'ORSAY





Les derniers éditos ont été pour moi l'occasion d'exposer les différentes actions structurantes menées par THM depuis quelques années. C'est ainsi que notamment nous avons mentionné :

- La grande réforme informatique (projet arobase) initiée dans tous les domaines d'activités de THM afin de propulser notre office dans l'ère du numérique avec les outils les plus performants.
- La mise en place du Centre de Relation Locataires, outil moderne de communication et de réponse aux doléances des locataires qui remplace avec bonheur notre ancien standard désuet.
- L'instauration d'une démarche qualité destinée à acquérir la Certification ISO 9001 validant ainsi la rationalité de nos procédures de travail.
- La réforme de la Gestion Urbaine de Proximité pour répondre au plus près aux besoins de terrain d'un monde HLM en perpétuelle évolution.
- La multiplication des actions de Développement Social Urbain etc...

Tout ceci, bien que matérialisé par des actions très réelles, est moins démonstratif dans les faits que les opérations de développement de constructions neuves ou de réhabilitations. Les effets visuels, tout aussi effectifs que les mises en location qu'elles génèrent, concrétisent encore plus l'activité de notre office.

Sur ce dernier chapitre donc, nous pouvons faire valoir à THM d'avoir réalisé, sur les 4 dernières années, les opérations neuves suivantes :

2015

Maison relais du Mourillon / 25 logements livrés en décembre
Ilot Paul Laugier Cœur / 9 logements + 1 commerce livrés en décembre

2016

Sud Equerre / 19 logements + 1 micro-crèche livrés en janvier
Carré Sud / 29 logements livrés en avril
Ledeau / 11 logements livrés en juin

2017

Les villas du Cigalon / 29 logements livrés en janvier
Les terrasses du Sud / 35 logements livrés en avril
La Solde / 122 logements livrés en juillet

2019

Bottier d'Orsay / 15 logements livrés en janvier
Font-Pré (VEFA) / 53 logements livrés en mai
Gasquet / 15 logements livrés en juillet
Villa Thomann / 16 logements livrés en octobre

Le prévisionnel 2020 et 2021 est encore plus compétitif :

2020

675 Forgentier 1 / 47 logements
675 Forgentier 2 / 11 logements
Chalucet / 50 logements
Desaix / 62 logements
Les Pins / 20 logements
Blanqui / 39 logements
37 Pont de Bois / 19 logements
Massenet / 30 logements
Villas Ollioules / 30 logements

2021

Verlaque / 15 logements
La Trellette / 70 logements
Hyères / 350 logements

Et en ce qui concerne les opérations de réhabilitations :

2017

Groupe Cordeille / 850 000€ de travaux achevés en septembre
Groupe M. Castié / 250 000€ de travaux achevés en décembre

2018

Groupe Aristide Briand / 2 500 000€ de travaux achevés en juillet

2019

Groupe Rodeilhac / 7 500 000€ de travaux

Ces opérations ont bien entendu pris en compte les mesures pénalisantes édictées par les Lois de Finances 2018 (RLS et augmentation de 5,5 % à 10 % de la TVA), qui ont amputé substantiellement les recettes de l'Office, environ 11 millions d'euros sur 3 ans. THM prouve donc avec les chiffres concrets ci-dessus visés, que malgré le contexte socio-économique très difficile actuel, qui a malheureusement plongé un grand nombre de bailleurs sociaux dans des difficultés financières (cf. le décrochage de constructions de logements sociaux pour les années à venir au niveau national), qu'il est toujours animé de la volonté de construire des logements pour les plus démunis, tant que ses possibilités budgétaires le permettront.

Daniel Notari

Directeur Général

Temps Forts 2018 / La Loi ELAN

La Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite Loi ELAN, a été publiée au Journal Officiel du 24 novembre 2018.

Cette Loi pourtant dénommée ELAN s'apparente dans sa réalité plus à un coup de frein porté aux bailleurs sociaux, notamment les Offices Publics au rang desquels figure Toulon Habitat Méditerranée, qu'à une impulsion donnée au logement social dans son ensemble.

Les objectifs sont certes vertueux, ambitieux... :

- Construire plus, mieux et moins cher.
- Répondre aux besoins de chacun et favoriser la mixité sociale.
- Améliorer le cadre de vie.

Pour mettre en œuvre ces objectifs, les intentions sont affichées, les dispositions sont listées, mais les moyens semblent pour le moins inappropriés, quelquefois insuffisants...

Parmi ces dispositions il y a lieu de retenir la fusion programmée des Offices relevant d'un même territoire [pour ce qui nous concerne celui de la Métropole Toulon Provence Méditerranée], mais, en même temps, les Lois des Finances 2018 et 2019 ont amputé ces mêmes Offices de recettes importantes, près de 11 millions d'euros sur 3 ans pour THM.

En application de ces dispositions, Toulon Habitat Méditerranée va devoir :

- Continuer à restreindre ses dépenses tout en essayant de poursuivre une politique dynamique de construction et de réhabilitation, de maintenir en bon état le parc de logements et maintenir un cadre de vie agréable au profit des locataires.
- Coordonner la fusion avec Terres du Sud Habitat en portant une attention particulière à l'environnement économique horizon 2021 et aux agents de l'office qui seront les vrais moteurs de réussite de cette entreprise.



Évolution du
Logement et
Aménagement
Numérique

Gouvernance et ressources internes



Gouvernance & ressources internes

Un conseil d'administration actif

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 2018, le Conseil d'Administration s'est réuni à **5 reprises** pour examiner **71 points** différents en vue de régler les affaires de l'Office. En fin d'année, le Conseil d'Administration a été partiellement renouvelé à la suite des élections des représentants de locataires.

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 – **10 réunions** en 2018.
- La Commission MAPA – **25 réunions** en 2018
- 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 en mouvement

L'administration de l'office s'articule autour de **4 directions** distinctes et un **comité de pilotage** pour la gestion urbaine de proximité.



Un projet de modernisation orienté vers le numérique

Toulon Habitat Méditerranée poursuit sa transition numérique, conduite via le projet d'entreprise Arobase.

Si le projet phare de l'année 2018 aura été l'ouverture du Centre de Relation Locataires (voir temps fort en page 10),

Les outils collaboratifs (sharepoint, teams sous Office 365) prennent de plus en plus de place dans le quotidien des agents.

De nombreux sites internes voient le jour qui permettent aux collaborateurs de l'office d'échanger plus facilement de l'information et des documents. Pour supporter les besoins croissants en termes de performance, l'infrastructure matérielle a connu en début d'année 2018 une mise à jour conséquente, avec le recours à la technologie de virtualisation hyper convergente et l'agrandissement des baies de stockage, ce qui permettra de couvrir sereinement les besoins des projets de gestion électronique de documents prévus en 2019.

Enfin, en 2018, le service Pilotage s'est équipé d'un outil performant (Web Intelligence-Business Objects) dont les nombreux tableaux de bords permettent aux agents de mieux suivre leur activité quotidienne et aux cadres de prendre les bonnes décisions au bon moment.

Les ressources humaines en quelques chiffres

192 salariés, dont 105 agents fonctionnaires territoriaux et 87 agents relevant du droit privé

COMPOSITION DE L'EFFECTIF

| TRANCHES D'ÂGE | HOMMES | FEMMES |
|----------------|--------|--------|
| 60 ANS ET + | 13 | 10 |
| DE 50 à 59 ANS | 50 | 34 |
| DE 40 à 49 ANS | 28 | 15 |
| DE 30 à 39 ANS | 23 | 14 |
| DE 20 à 29 ANS | 3 | 2 |
| TOTAUX | 117 | 75 |
| TOTAL EFFECTIF | 192 | |

LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

Le Comité d'Entreprise :

- 12 réunions

Le Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions du Travail :

- 6 réunions en 2018

Le Comité Social Economique :

- Elu le 6 décembre 2018 (voir p.28)
- la Direction + 21 représentants du personnel



LES NÉGOCIATIONS AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Comme chaque année, le Directeur Général a rencontré 4 fois les délégués syndicaux dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (conformément à l'article L2242-1 et suivants du Code du Travail).

Les mesures approuvées au terme de l'année 2018 sont les suivantes :

- Attribution des primes pour qualité du travail avec effet rétroactif au 1er janvier 2018 pour les bas salaires.
- Augmentation de 50 centimes de la valeur faciale des tickets restaurants.
- Augmentation de 4€ du montant plafond de la participation à la prévoyance sur les contrats labellisés des fonctionnaires.

LA CLASSIFICATION DES EMPLOIS

Mise en place d'un groupe de travail composé du Directeur de la DROG, des responsables de service du Pôle Gestion Ressources Internes et des délégués syndicaux pour élaborer :

- Un projet révisant la grille de classification des emplois,
- Une grille de progression des carrières pour les agents de droit privé,
- Une prime individuelle pour les agents de droit privé calquée sur la prime CIA des fonctionnaires, dont l'attribution sera objectivée à l'aide d'une grille d'indicateurs lors des entretiens individuels.



Temps Forts 2018 / Le Centre de Relation Locataires

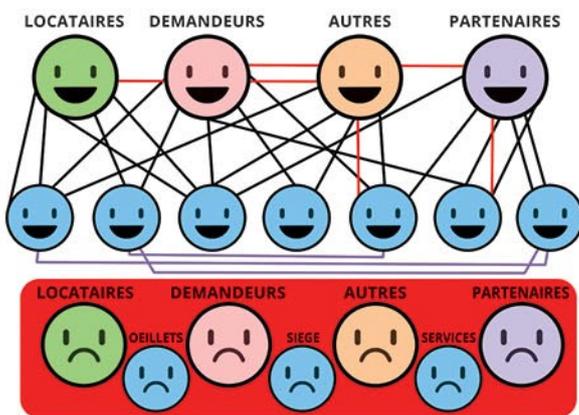
Le 6 novembre 2018, le Centre de Relation Locataires ouvrait ses portes...le fruit d'un travail intense conduit en moins d'une année et inscrit dans le programme @robase visant à moderniser le fonctionnement de Toulon Habitat Méditerranée.

L'objectif affiché de ce projet était de mettre en œuvre un outil moderne permettant de mieux répondre aux attentes des locataires en diminuant les temps de réponse et en professionnalisant la qualité des réponses apportées.

D'un schéma tortueux au sein duquel les communications téléphoniques des locataires tentaient de se frayer un passage jusqu'au bon interlocuteur, nous avons migré vers un schéma plus harmonieux qui permet tout à la fois au locataire d'obtenir la réponse adaptée à sa demande [renseignements, rendez-vous, réclamations...] et à la direction de mesurer l'activité et de faire évoluer le système.

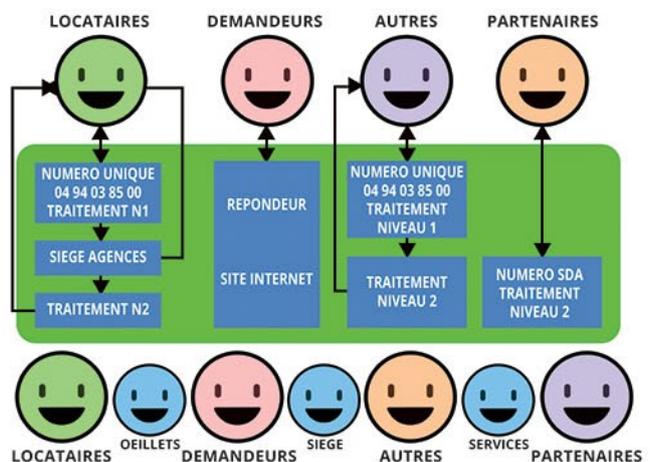
L'ancienne organisation

Un schéma tortueux...



Le Centre de Relation Locataires actuel

Un schéma harmonieux...



En quelques chiffres, les 5 agents affectés à ce service ont reçu plus de 17 000 appels pendant le premier quadrimestre de fonctionnement avec un Ratio Qualité [Nombre appels reçus/nombre appels traités] supérieur à 80%, un taux satisfaisant généralement atteint au terme d'une année pleine de fonctionnement. Ce CRL, outre l'amélioration incontestable qu'il apporte à notre relation avec les locataires, participe par ailleurs à la nouvelle dynamique mise en place à THM par l'image de modernisme qu'il véhicule auprès des agents et des partenaires, et au positionnement du locataire au centre de nos préoccupations... à cet effet, les journées d'immersion programmées pour l'ensemble des agents de THM devraient permettre de les sensibiliser aux efforts que nous devons produire pour améliorer cette relation bailleur/locataire, fondement du métier que nous exerçons.



Patrimoine et développement



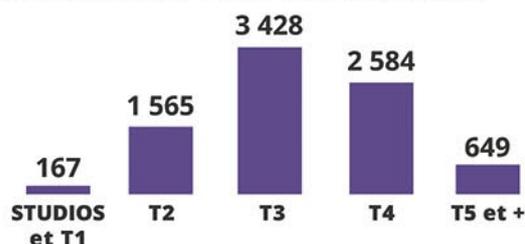
Patrimoine et développement

Un patrimoine diversifié

7 947 Logements collectifs
446 Logements individuels
8 393 Logements au total
359 équivalents logements en foyer et résidence
8 752 Logements et équivalents logements

146 Commerces
1 361 Garages/ Parkings
3 Locaux Communs Résidentiels

RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR TYPOLOGIE

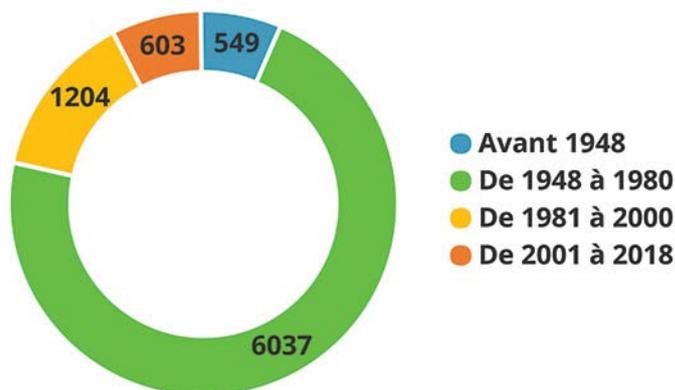


RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR COMMUNES

| 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



6 OPÉRATIONS DE GROS ENTRETIEN

MISTRAL

Remplacement des douches
Menuiseries extérieures et intérieures

CHARLES PONCY

Ravalement de façades

L'HOPITAL

Ravalement de façades

LAUGIER

Ravalement de façades
Remplacement des menuiseries

BEUCAIRE (TOUR 78)

Réunions étanchéité + isolation

SAINT SEBASTIEN

Ravalement de façades

2018, les efforts de développement se poursuivent

5 PROJETS EN PHASE D'ÉTUDE

LE PATIO (LA FLORANE 2)

- Juin 2020 : Démarrage des travaux
- Septembre 2021 : Livraison
- 16 logements

MASSENET

- 1^{er} trimestre 2020 : Démarrage des travaux
- 2^{ème} trimestre 2021 : Livraison
- 30 logements

LES PINS

- 3^{ème} trimestre 2019 : Démarrage des travaux
- 4^{ème} trimestre 2020 : Livraison
- 18 logements

VILLA OLLIOULES

- Octobre 2020 : Démarrage des travaux
- Avril 2022 : Livraison
- 30 logements

DESAIX

- 4^{ème} trimestre 2019 : Démarrage des travaux
- 3^{ème} trimestre 2021 : Livraison
- 62 logements

VERONESE 1

- Octobre 2019 : Démarrage des travaux
- Février 2020 : Livraison
- Reprise structure suite sinistre

6 PROJETS EN PHASE TRAVAUX

GASQUET

- 9 Octobre 2017 : Démarrage des travaux
- 2 juillet 2019 : Livraison
- 27 logements

VERONESE 2

- 16 janvier 2018 : Démarrage des travaux
- 10 janvier 2020 : Livraison
- 47 logements

BOTTIER D'ORSAY

- 7 Novembre 2018 : Démarrage des travaux
- 29 janvier 2019 : Livraison
- 15 logements

VERONESE 3

- 16 janvier 2018 : Démarrage des travaux
- 10 janvier 2020 : Livraison
- 11 logements

VILLA THOMANN

- 25 juin 2018 : Démarrage des travaux
- 15 octobre 2019 : Livraison
- 16 logements

PONT DE BOIS

- 12 septembre 2018 : Démarrage des travaux
- Janvier 2020 : Livraison
- 19 logements

2 ACQUISITIONS / AMÉLIORATIONS ABANDONNÉES

LEBLOND SAINT HILAIRE

- 5 logements

RUE BRUNETIERE

- 5 logements

1 ACQUISITION / AMÉLIORATION EN PHASE D'ÉTUDE

ILOT BESAGNE (LOGEMENTS ÉTUDIANTS)

- 4^{ème} trimestre 2019 : Démarrage des travaux
- Juin 2021 : Livraison
- 43 logements

5 ACQUISITIONS EN VEFA

FONT PRÉ

- 24 mars 2017 : Démarrage des travaux
- 25 avril 2019 : Livraison
- 53 logements

VERLAQUE

- 1^{er} trimestre 2020 : Démarrage des travaux
- 4^{ème} trimestre 2021 : Livraison
- 16 logements

CARQUEIRANNE

- 4^{ème} trimestre 2019 : Démarrage des travaux
- 3^{ème} trimestre 2021 : Livraison
- 70 logements

BLANQUI

- 4^{ème} trimestre 2019 : Démarrage des travaux
- 4^{ème} trimestre 2021 : Livraison
- 39 logements

CHALUCET

- 6 octobre 2017 : Démarrage des travaux
- 17 janvier 2020 : Livraison
- 50 logements



3 OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION

RODEILHAC (TRAVAUX)

- 18 Avril 2018 : Démarrage des travaux
- Décembre 2019 : Livraison

LA PONCETTE (ÉTUDE)

- 4^{ème} trimestre 2020 : Démarrage des travaux
- 2^{ème} trimestre 2022 : Livraison

A. BRIAND (LIVRÉE)

- 31 octobre 2016 : Démarrage des travaux
- 31 août 2018 : Livraison

Temps Forts 2018 / Elections des représentants de Locataires

C'est un rythme vertueux que celui qui impose aux Offices Publics d'HLM d'organiser tous les 4 ans des élections ayant pour objet de désigner les représentants des locataires au sein du Conseil d'Administration. Pour autant, l'organisation d'un tel scrutin mobilise les énergies et nécessite tout à la fois concertation et rigueur. C'est ainsi que ce parcours, qui nous a conduit à procéder au dépouillement le 3 décembre 2018, a été jalonné par diverses étapes :

- La constitution d'une commission des opérations électorales,
- La rédaction d'un protocole d'accord préélectoral
- La réception des candidatures et l'examen de leur recevabilité
- La diffusion des professions de foi et des bulletins de vote
- L'affichage réglementaire sur l'ensemble des groupes
- L'organisation matérielle du scrutin et de son dépouillement

Pour ce faire, le Conseil d'Administration a été saisi à plusieurs reprises, les équipes de terrain et une vingtaine d'agents de THM ont été mobilisées et un prestataire extérieur a été retenu pour procéder à l'exploitation des opérations de dépouillement et à l'édition des résultats.

4 listes avaient candidaté et ont pu participer au scrutin :

- Liste « Sauvons nos cités »
- Liste « AFOC »
- Liste « INDECOSA CGT »
- Liste « AVAL »

7 890 électeurs étaient inscrits, 2 757 bulletins de vote ont été collectés, 2 666 suffrages ont été exprimés.

Au terme des opérations de dépouillement, les résultats suivants ont été constatés :

- Liste AVAL : 1 781 voix – 3 sièges : Mr MARKOVIC, Mme CASTALDO, Mr ELIE
- Liste Sauvons nos cités : 564 voix – 1 siège : Mr DUC
- Liste INDECOSA CGT : 171 voix – 0 siège
- Liste AFOC : 150 voix – 0 siège

Les 4 nouveaux administrateurs ont été installés au sein du Conseil d'Administration en séance du 19 décembre 2018.



La gestion locative



La gestion locative

Une gestion moderne de la demande



Le Ministère du Logement a mis à la disposition du public un portail de services pratiques, autour de la demande de logement qui permet d'enregistrer une nouvelle demande en ligne, puis de la renouveler. Après validation, la demande devient visible pour tous les organismes du logement social qui peuvent la récupérer pour proposer un logement vacant au candidat en adéquation avec la situation familiale. La demande a une durée de validité de un an, elle doit impérativement être renouvelée à l'échéance par le demandeur, faute de quoi elle est annulée et perd le bénéfice de son ancienneté.

THM, au même titre que ses collègues bailleurs est guichet enregistreur pour les clients qui ne maîtrisent pas bien l'outil informatique. Dans le département du Var, 33 245 demandes sont en stock au 31/12/18. THM en sa qualité de guichet enregistreur est dans le trio de tête des demandes créées en 2018 (1 645) et renouvelées (1 863).

Pour information, le délai moyen d'attribution est de 21,4 mois dans le département du Var (Source Aatiko -Val. 15/01/19).

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Le règlement intérieur de la CAL a été révisé et validé par notre conseil d'administration en juin 2018. Il précise notamment, son fonctionnement, la validation préalable en Commission d'Examen de la Demande (CED) des demandes de logement dûment enregistrées sur le serveur du numéro unique départemental (NU) par tous les guichets enregistreurs, la périodicité des réunions.

La cotation des demandes de logements a pareillement été réactualisée et validée par notre conseil d'administration à cette même date.



Une politique collégiale d'attribution

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

- 1 814 dossiers ont été examinés, dont 1 640 demandes [accès ou mutation] et 285 DALO
- 659 propositions de logements ont été refusées par les demandeurs [sécurité du quartier...]
- 494 baux ont été signés dont 94 DALO

Des loyers attractifs

UNE FAIBLE ÉVOLUTION DES LOYERS

| ANNEE | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------|------|-------|------|------|------|
| EVOLUTION | 0.5% | 0.25% | 0% | 0% | 0% |

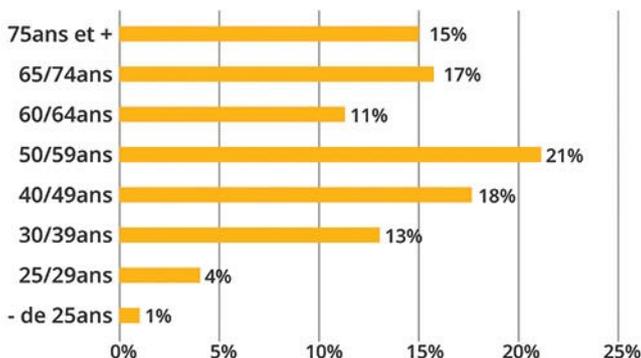
LA BAISSSE DES APL ET L'IMPACT DE LA RLS

La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) consiste en une remise sur le loyer obligatoire pour les locataires du parc social dont les revenus sont inférieurs à certains plafonds accompagnée d'une baisse de l'APL versée à ces mêmes locataires, ce qui vient d'autant diminuer notre budget de fonctionnement.

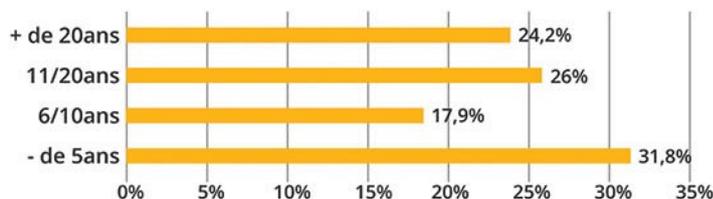
Pour notre organisme la RLS mensuelle est de 163 046 € (Val déc. 2018)

Une population diversifiée de locataires

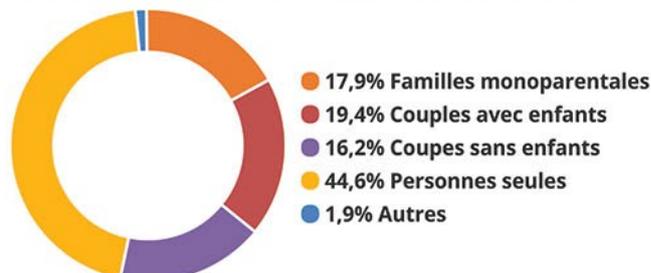
DES LOCATAIRES PLUTÔT ÂGÉS



DES LOCATAIRES FIDÈLES À THM



UNE COMPOSITION FAMILIALE DIVERSIFIÉE



Une gestion efficace des impayés

UNE ACTION PRÉVENTIVE CONTINUE POUR

- Assurer le maintien dans le logement occupé dans de bonnes conditions
- Concourir à une bonne adéquation du logement aux ressources et aux besoins de la famille
- Résorber la dette par un service client contentieux dédié

UN OBJECTIF CLAIREMENT AFFICHÉ

Depuis 2014, un chargé de clientèle contentieux est dédié à un secteur géographique.

Responsabilisé à ses objectifs, en relation directe avec les partenaires institutionnels, il a tous les moyens pour gérer la famille dès l'entrée dans les lieux et instaurer une relation de confiance afin de pallier les nombreux écueils de la vie.

DES RÉSULTATS POSITIFS

- Un taux d'impayé de 4,90 % (En 2017 : 5,50 % - THM est 45ème sur 231 offices - Sources DIS 2017)
- Montant de la dette locative de 2 053 K€ (En 2017 : 2 269 K€)

Un taux de vacance satisfaisant

UN TAUX DE VACANCE EN LÉGÈRE ÉVOLUTION

| Taux de vacance | 2017 | 2018 |
|--------------------------|-------|-------|
| Taux global | 3,04% | 3,28% |
| Dont + 3 mois | 1,79% | 1,88% |
| Dont - 3 mois | 1,25% | 1,39% |
| Dont vacants volontaires | 0,21% | 0,30% |

| | VACANTS | PATRIMOINE | POURCENTAGE |
|--------------|------------|--------------|--------------|
| T1 | 10 | 167 | 5,99% |
| T2 | 10 | 1 565 | 4,47% |
| T3 | 109 | 3 428 | 3,18% |
| T4 | 65 | 2 584 | 2,52% |
| T5 | 21 | 649 | 3,24% |
| TOTAL | 275 | 8 393 | 3,28% |

- Hors vacance volontaire et contentieuse, le délai moyen de vacance est de 147 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

Pertes locatives

UN IMPACT FINANCIER NON NÉGLIGEABLE ET EN CONSTANTE ÉVOLUTION

| | 2016 | 2017 | 2018 | EVOLUTION 2017-2018 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Vacance des logements | 747 483 € | 886 629 € | 983 010 € | 11% |
| Vacance autres loyers | 154 742 € | 155 123 € | 150 873 € | -2.7% |
| Impact en charges locatives non récupérées | 165 750 € | 195 185 € | 208 704 € | 7% |
| TOTAL PERTE SUR VACANCE | 1 067 975 € | 1 236 937 € | 1 342 587 € | 9% |
| Admissions en non valeur | 401 197 € | 405 440 € | 399 053 € | -2% |
| Créances effacées | 146 893 € | 203 231 € | 137 065 € | -33% |
| Dettes prescrites | 90 221 € | 94 622 € | 13 085 € | -86% |
| TOTAL PERTE SUR IMPAYES | 638 311 € | 703 293 € | 549 203 € | -22% |
| PERTES LOCATIVES | 1 706 286 € | 1 940 230 € | 1 891 790 € | -2% |

Les actions du D.S.U.

Fêtes de quartier :
La Beaucaire / La Florane / Le Jonquet
Carnaval à Ste Musse
Jardins collectifs et pédagogiques :
Le Jonquet / La Chapelle
Terrain de Boules à La Florane
Ateliers d'art à La Beaucaire
Tournois de Football mixte à La Beaucaire
avec des maillots fournis à l'équipe féminine





Temps Forts 2018 / Réhabilitation de Rodeilhac

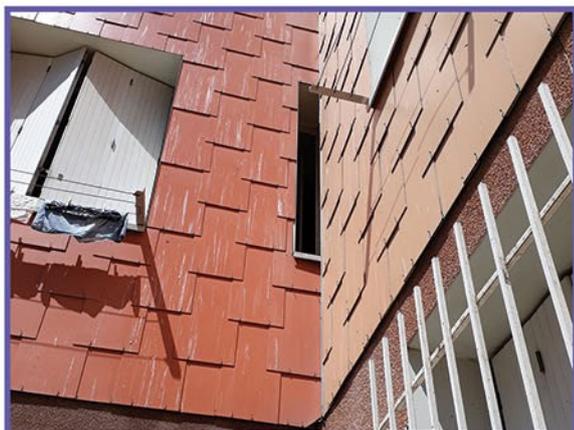
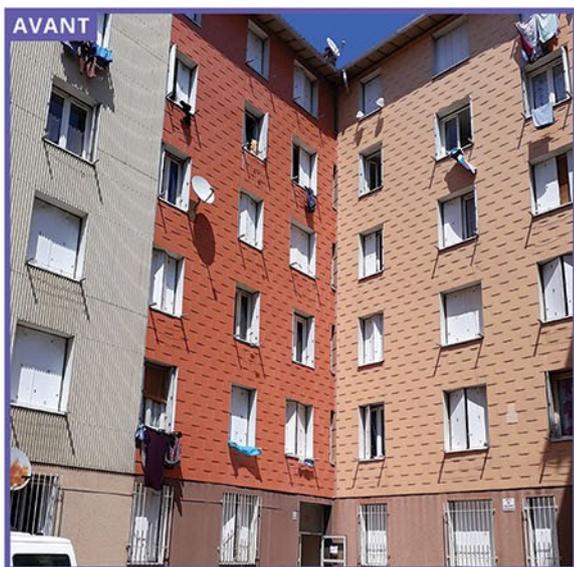
Depuis avril 2018, le programme le plus ancien du parc de Toulon Habitat Méditerranée fait l'objet d'une vaste opération de réhabilitation.

Ce groupe emblématique des HLMs du XXe siècle fait peau neuve !

7,4 millions d'euros, une année et demie de travaux, une équipe de maîtrise d'œuvre performante, des entreprises compétentes et une population qui adhère au projet : Voilà les clés principales d'un projet ambitieux dont THM pourra être fier.

PROGRAMME DES TRAVAUX :

- Réfection isolation et étanchéité des terrasses privatives, vérification des toitures en tuiles
- Réfection complète des façades y compris isolation et mise en place d'un système d'étendage
- Remplacement des menuiseries extérieures et des volets
- Désenfumage des parties communes
- Isolation des combles
- Remplacement des portes de halls d'entrées (sans contrôle d'accès)
- Remplacement des portes palières des logements
- Aménagement des espaces extérieurs et création de rampes d'accès aux halls d'entrées
- Aménagement et agrandissement de l'accès au boulevard PICON
- Installation d'un système de vidéo-protection



La gestion urbaine de proximité



La gestion urbaine de proximité

Des chiffres éloquentes

- 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 de chauffage alimentant 3 700 logements
- Près de 50 portes, barrières et portails automatiques
- Des espaces divers/ espaces verts, parkings, aires de stationnement, voirie, chemins piétonniers

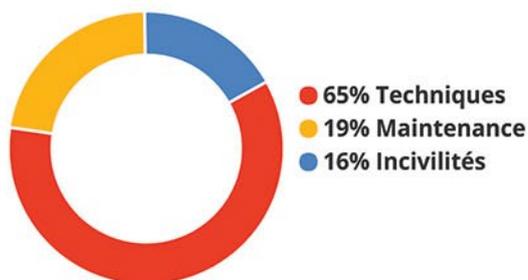
Des structures de proximité renforcées

- Autour d'une nouvelle approche territoriale
- Déclinées par une nouvelle répartition des tâches dévolues aux agents



Au plus près des locataires

- 16 198 réclamations en 2018 (14 011 en 2017)



| | |
|-------------|--------|
| Incivilités | 2 567 |
| Techniques | 10 536 |
| Maintenance | 3 095 |
| TOTAL | 16 198 |

THM, acteur essentiel du DSU

LE TRAITEMENT DES LITIGES ENTRE LOCATAIRES

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

NATURE DES LITIGES :

| | |
|-------------------------------|-------|
| Destructuration / Dégradation | 708 |
| Troubles de la tranquillité | 1 411 |
| Squatt | 67 |
| Atteinte aux biens locatifs | 44 |
| Atteinte aux personnes | 134 |
| TOTAL | 2 364 |

Une astreinte 24H/24 - 365j/365

- 1 échelon d'intervention [8 agents] – 1 échelon de décision [4 cadres]
- 1 astreinte spécialisée chauffage pendant la saison de chauffe [2 agents]
- 714 interventions en 2018
- Contactable en dehors des heures ouvrables 365 jours par an au 06.74.51.85.80

DES EFFORTS CONSTANTS DEPLOYÉS POUR L'ENTRETIEN DU PARC

Toujours animé par la volonté de proposer une qualité de vie optimale, THM s'est donné les moyens d'être plus réactif sur le terrain.

A cet effet, deux équipes de quatre agents ont été constituées et mises à la disposition des agences.

Ces agents, réaffectés pour mobilité interne, possèdent les compétences nécessaires pour intervenir rapidement.

En complément de ce dispositif, des actions dites «coup de poing nettoyage» sont programmées chaque mois.

La Closerie, la Jonquiére, la Florane et la Solde en ont déjà bénéficié.

Pour une journée, une dizaine d'agents sont regroupés, équipés d'outils adaptés avec pour objectif de nettoyer, débroussailler, désencombrer... et les résultats sont éloquentes.



Temps Forts 2018 / Démarche qualité

Lancement d'une démarche Qualité ISO-9001

L'office s'est lancé en 2018 dans une nouvelle démarche Qualité tournée vers les locataires, visant à améliorer encore notre savoir-faire au service de leur satisfaction. La démarche s'appuie sur la norme ISO-9001 – norme internationale du Management de la Qualité, et sera validée à terme par une certification, gage de l'efficacité de nos méthodes et moyens mis au service des locataires.

L'année 2018 a été consacrée à la mise en place de l'architecture du système qualité :

- o Formalisation de la politique qualité (cf. page 35)
- o Etablissement d'une cartographie des processus (voir encadré)
- o Sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs
- o Formation des pilotes de processus
- o Définition des objectifs par ensemble d'activités
- o Révision de l'ensemble des procédures

Et en parallèle, l'engagement d'actions d'amélioration :

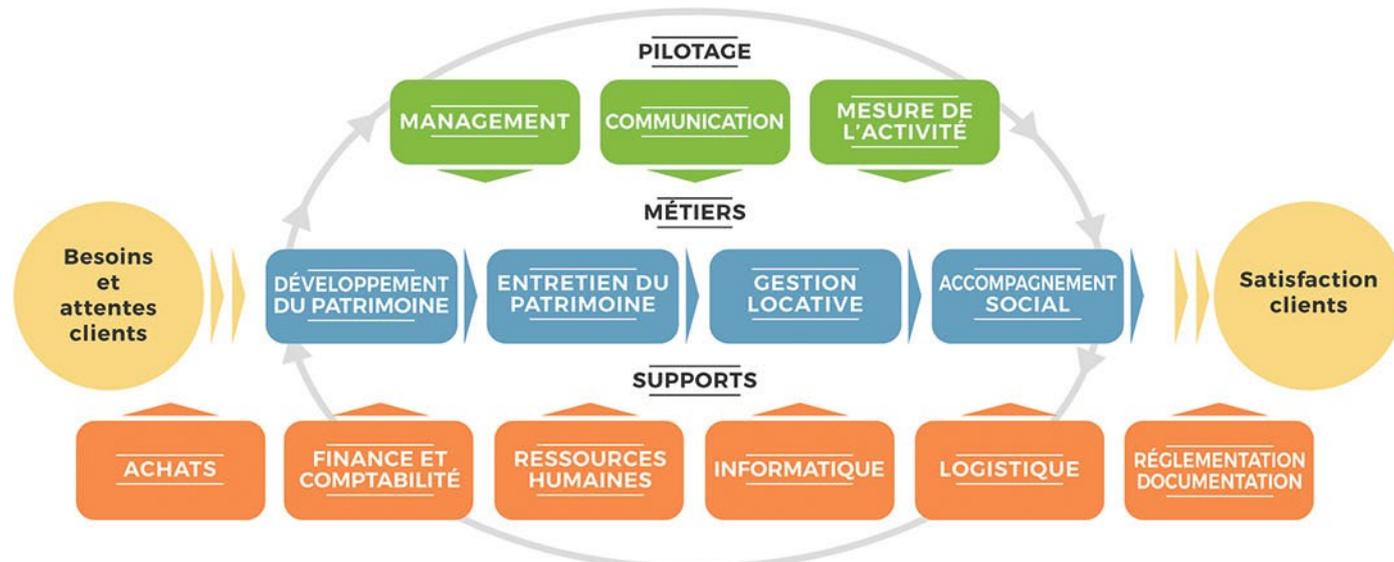
- o Mise en place d'un plan d'actions par l'exploitation de l'enquête de satisfaction locataires 2017, et l'implication des agents de proximité
- o Accompagnement de l'ensemble des projets de modernisation (Centre de Relations Locataires, réclamations, Bons de travaux, Livret patrimoine, gestion des habilitations, du courrier, des stocks, classement des documents, ...)

L'approche processus

Une méthode au service de la maîtrise des activités et des échanges entre services.

Les activités sont groupées par thématiques, appelées Processus.

Ceux-ci sont pilotés pour assurer la meilleure efficacité en regard des objectifs.



L'amélioration continue

Elle constitue un principe de base de la démarche.

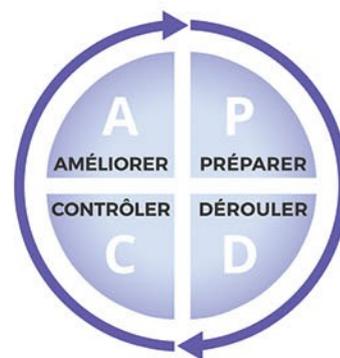
Chaque activité à tous les niveaux de l'entreprise doit être préparée et planifiée avant sa réalisation, contrôlée au cours de son déroulement, puis faire l'objet d'une phase de bilan afin de tirer des enseignements et améliorer le cycle suivant.

Concrètement, chaque agent de THM peut être acteur de l'amélioration au quotidien en proposant une méthode de travail plus efficace, l'acquisition d'un outil plus performant ou l'aménagement d'un document pour faciliter la réalisation de tâches administratives ou techniques.

En cas de dysfonctionnement, le problème est signalé au niveau hiérarchique pour traitement, et au service qualité pour la mise en place et le suivi d'actions correctives et préventives.

Des rendez-vous réguliers tels que les revues de processus et les audits internes qualité permettent de statuer sur l'efficacité des pratiques et d'engager des actions de progrès.

Les enquêtes de satisfaction auprès des agents ou des locataires, l'analyse des réclamations, les bilans de projets (techniques, informatiques ou autres) sont également sources de l'amélioration de l'organisation de THM et des outils mis à sa disposition.



ISO 9001, c'est quoi au fait ?

La norme ISO 9001 est internationale et généraliste. Elle constitue un guide pour le management et l'organisation d'une entreprise ou d'un organisme, sans définir des solutions toutes faites. Ainsi chacun peut l'adapter à sa culture et à ses propres bonnes pratiques.

La gestion financière



La gestion financière

STRUCTURE D'EXPLOITATION

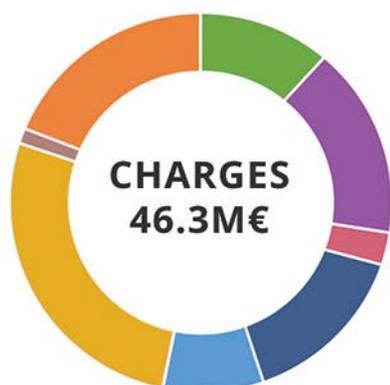
| CHARGES | | PRODUITS | |
|--|------------------|---|------------------|
| Maintenance du patrimoine | 5 083 K€ | Quittancement des loyers | 33 485 K€ |
| Masse salariale et frais généraux | 12 482 K€ | Produits financiers et exceptionnels divers | 4 792 K€ |
| Charges financières et exceptionnelles | 1 800 K€ | Reprises aux amortissements et prévisions | 2 574 K€ |
| Taxes foncières | 5 352 K€ | Charges récupérées | 8 603 K€ |
| Dotations aux amortissements | 12 133 K€ | | |
| Charges récupérables | 8 937 K€ | | |
| Cessions | 516 K€ | | |
| TOTAL | 46 303 K€ | TOTAL | 49 454 K€ |

RÉSULTAT 2018 : 3 151 K€

| | | | |
|--|-----------|--|----------|
| Dotations, amortissements et valeurs comptables diverses, cessions | 12 649 K€ | Reprises, plus values et produits des cessions | 5 356 K€ |
|--|-----------|--|----------|

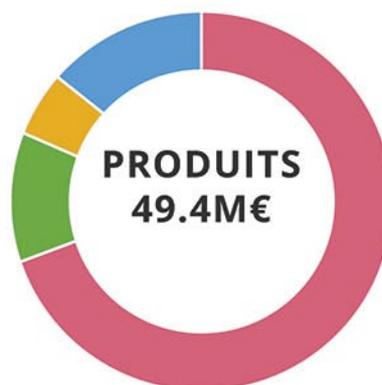
CAF : 10 444 K€

CHARGES D'EXPLOITATION



- Maintenance / 10.98%
- Masse salariale / 18.95%
- Charges fin. except. / 3.89%
- Taxe foncière / 11.56%
- Frais généraux / 8.01%
- Dotations, amortissements et provisions / 26.2%
- Cessions / 1.11%
- Charges récupérables / 19.30%

PRODUITS D'EXPLOITATION



- Quittancement loyers et divers / 67.27%
- Produits fin excep. et divers / 9.69%
- Reprise amortissements et provisions / 5.21%
- Recupération charges locatives / 17.9%

LES CHIFFRES CLÉS



STRUCTURE FINANCIÈRE

| EMPLOIS | | RESSOURCES | |
|---------------------------------------|-------------------|---|-------------------|
| Immobilisations | 214 672 K€ | Capitaux propres | 150 525 K€ |
| Opérations préliminaires et foncières | -966 K€ | Dettes financières | 86 958 K€ |
| | | Provisions, risques et charges | 3 704 K€ |
| | | Amortissements courus non échus | -3 217 K€ |
| | | Subventions et investissements à recevoir | -4 423 K€ |
| TOTAL | 213 706 K€ | TOTAL | 233 547 K€ |

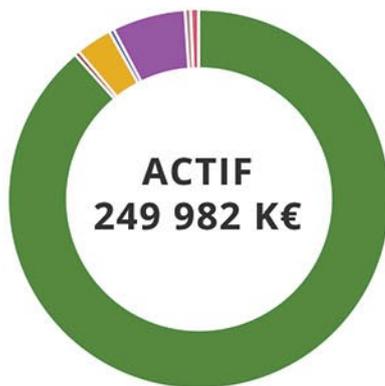
FOND DE ROULEMENT 2018 : 19 842 K€

| | | | |
|-----------------|-----------|----------------------|-----------|
| Actif circulant | 10 117 K€ | Dettes à court terme | 16 434 K€ |
|-----------------|-----------|----------------------|-----------|

BESOIN EN FOND DE ROULEMENT : -6 318 K€

TRESORERIE : 26 160 468 €

L'ACTIF



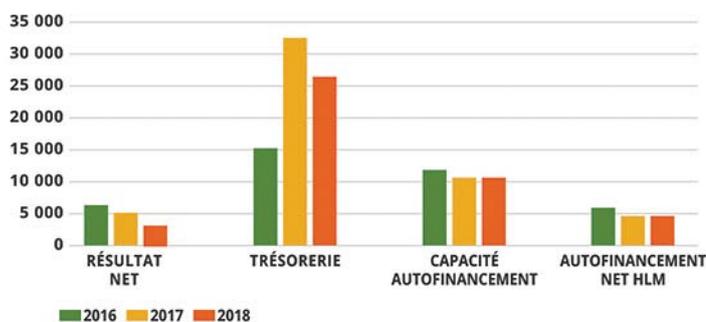
- Immobilisations locatives (84.97%)
- Trésorerie (10.4%)
- Créances d'exploitation (3.38%)
- Immobilisations incorporelles (0.17%)
- Immobilisations de structure (0.72%)
- Immobilisations financières (0.002%)
- Créances diverses (0.27%)

LE PASSIF



- Capitaux propres (60.21%)
- Dettes financières (34.78%)
- Dettes d'exploitation (2.71%)
- Provisions risques et charges (1.48%)
- Dettes diverses (0.60%)
- Comptes de régularisation (0.20%)

EVOLUTION DES PRINCIPAUX INDICATEURS



LES RÉGLES COMPTABLES

L'AUTOFINANCEMENT NET HLM

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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-----------|--------------|--------------|
| | 6 042 K€ | 4 587 K€ | 4 514 K€ |
| | CONSOLIDÉ | À CONSOLIDER | PRÉVISIONNEL |

LE RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM

- Autofinancement net / (Produits activités + Produits financiers)
- Pour l'année N doit être > 0% (13,31% en 2018)
- Sur la moyenne N-2 / N-1 / N doit être > 3% (14,65%)

| | 2016 | 2017 | 2018 | Moyenne |
|--|--------|--------|--------|---------|
| | 17.52% | 13.11% | 13.31% | 14.65% |

Temps Forts 2018 / Elections CSE

UNE NOUVELLE INSTANCE REPRESENTATIVE DU PERSONNEL : LE COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE

Le 6 décembre 2018 se sont déroulées les élections professionnelles, et ce fut l'occasion de désigner les représentants du personnel au sein de la nouvelle instance créée par les récentes dispositions réglementaires : le Comité Social et Economique qui remplace et regroupe désormais le Comité d'Entreprise et le Comité d'Hygiène Sécurité et des Conditions de Travail.

Cette nouvelle entité est composée de 9 titulaires et 9 suppléants, élus pour 4 ans, et elle est consultée sur toutes les questions concernant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise, ainsi que sur la santé, la sécurité et les conditions de travail.

En préalable à ces élections, un travail collectif avait été engagé avec les 4 syndicats représentés à THM pour mettre au point les conditions d'organisation du scrutin et définir les modalités de fonctionnement de cette nouvelle Instance Représentative du Personnel.

Au terme de ces discussions constructives, un protocole préélectoral avait été signé en vue d'acter ce travail collaboratif. Entre autres dispositions, ce protocole fixait la périodicité des réunions [12 par an dont 4 consacrées aux questions d'hygiène et de sécurité] et les heures de décharges accordées aux représentants élus, titulaires et suppléants.



Le 6 décembre, la salle de vote, ouverte de 9h à 15h30, a vu défiler la quasi-totalité des agents de THM, fonctionnaires et agents de droit privé, (taux de participation de 95.5%, avec un gain de 9 points par rapport à la participation constatée en 2014). Pour s'inscrire dans la modernité impulsée à travers le projet @robase, la solution du vote électronique avait été retenue, ce choix a permis de faciliter les opérations de dépouillement, et de produire les résultats très rapidement sans que des agents «dépouilleurs» n'aient à être mobilisés.

A l'issue du scrutin, les sièges ont été attribués comme suit :

Collège des Cadres :

- 1 siège FO
- 1 siège SAFPT

Collège des Employés :

- 3 sièges CGT
- 2 sièges FO
- 2 sièges SAFPT

Sans tarder, le CSE s'est mis au travail et la première réunion s'est tenue le 14 décembre 2018.



La communication et la relation 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 2018, 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.

Plafonds de Ressources pour l'Accès au Logement Social au 1^{er} Janvier 2019
(Arrêté du 28 décembre 2018 - J.O. du 30 décembre 2018)

Régions Provence, Alpes, Côte d'Azur, Corse

Le montant des ressources à prendre en compte est le somme des revenus fiscaux de référence de chaque personne qui compose le ménage (conjoint, concubin, partenaire pacé) au titre de l'année N-1 (2017 pour l'évaluation d'une PLAI en 2019).
Si au cours de la période N-1, une baisse significative du revenu (-10 %) est constatée, il est possible de prendre en compte le revenu le plus récent tel qu'en 2018, voire 12 derniers mois par son moyen, excepté attestation sur l'honneur.

| Catégorie de ménage | Composition du ménage de référence | Revenu fiscal de référence N-1 en euros | | | |
|---------------------|--|---|---------|---------|---------|
| | | PLAI | PLUS | PLS | PLS |
| 1 | Une personne seule | 11 342 | 20 423 | 24 741 | 26 910 |
| 2 | Deux personnes seules composant un seul ménage à charge et l'échelle des jeunes ménages* + ou une personne seule en situation de handicap permanent | 16 525 | 27 548 | 33 616 | 35 802 |
| 3 | Deux personnes + ou une personne seule épouse à charge + ou deux personnes dans un même ou en situation de handicap permanent | 19 872 | 33 819 | 39 743 | 43 055 |
| 4 | Quatre personnes + ou une personne seule avec 2 personnes à charge + ou une personne seule avec une personne à charge et une personne seule en situation de handicap permanent | 32 111 | 39 962 | 47 976 | 51 977 |
| 5 | Cinq personnes + ou une personne seule avec 3 personnes à charge + ou une personne seule avec une personne à charge et une personne seule en situation de handicap permanent | 25 870 | 47 605 | 56 442 | 60 186 |
| 6 | Six personnes + ou une personne seule avec 4 personnes à charge + ou une personne seule avec une personne à charge et une personne seule en situation de handicap permanent | 29 155 | 53 068 | 63 610 | 68 910 |
| - | Par personne supplémentaire | + 3 252 | + 5 912 | + 7 010 | + 7 636 |

Personne à charge : enfants à charge au sens du code général des impôts, et si leur situation ne leur permet pas d'être rattachés au revenu, les ascendants de 65 ans ou plus et les ascendants, descendants ou collatéraux handicapés.

Jeune ménage : couple (marité, vivant en concubinage ou lié par un pacte civil de solidarité) sans personne à charge dont le revenu des impôts est au plus égal à 17 500 €.

Personne seule : une personne seule, de préférence célibataire, de moins de 30 ans, sans personne à charge.

Personne seule en situation de handicap permanent : personnes qui ont subi de la cécité, d'une déficience ou d'une infirmité au sens de l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles.

T.H.M. - Journal interne à destination du personnel de Toulon Habitat Méditerranée - Office Public de Habitat - La Saint Mathieu - Avenue Franklin Roosevelt - B.P. 1300 - 83078 TOULON Cedex

Directeur de la publication : Daniel NOTARY - Directeur de la rédaction : Max MELAN - Conception graphique et réalisation : Max MELAN (Contact: max.melan@thm.com)

LE JOURNAL INTERNE DE TOULON HABITAT

2019
10/100
AVRIL

T.H.M. Infos

N° 128

Le regroupement de THM et de TSH, on en parle...

Les vœux

Les vœux

Lu pour vous

Crise du logement - rapport de l'Ancois - La transformation du logement social

Actualités

Zoom sur la nouvelle réforme des APL - La place du logement - l'immobilier ancien

Les plafonds de ressources 2019

P1 La Loi ELAN (Evolution du Logement et Aménagement Numérique) dite Loi Logement 2018, a été publiée au Journal Officiel du 24 novembre 2018.

P2 Elle acte une volonté des pouvoirs publics de réformer la structure du logement social et de rationaliser la gestion autour de groupes représentant à minima 12 000 logements.

P3 Le regroupement de Toulon Habitat Méditerranée (THM) et de Terre du Sud Habitat (TSH) est donc devenu obligatoire, d'autant que l'article 25 de la Loi rend obligatoire la fusion de l'ensemble des Offices Publics de l'Habitat (OPH) rattachés à un même Etablissement public de coopération intercommunale.

P4 Ainsi par la fusion des organismes THM et TSM la métropole THM se dote d'un nouvel organisme, fort d'un patrimoine de 14 000 logements sociaux, autorisé désormais à développer les nouveaux champs d'activité ouverts par la Loi ELAN.

P5 Bien entendu, nos deux organismes n'ont pas attendu la promulgation de la Loi pour se rencontrer et se concerter dans des réunions ou séminaires de travail.

P6 Notre objectif est affirmé, maintenir le statut d'EPLG et l'autonomie de nos offices pour être l'acteur institutionnel de la métropole toulonnaise, avancer ensemble dans une nouvelle entité qui place le locataire au centre de nos préoccupations.

P7 Au mois de janvier nos travaux se poursuivent. Nous allons nous appuyer sur l'expertise d'une Aide à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) dans les domaines clés pour réussir sans ambiguës ce nouveau challenge.

P8

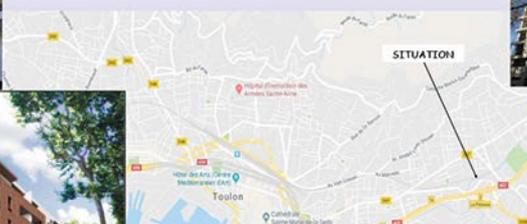
LES AFFICHES INFORMATIVES DES NOUVELLES RÉALISATIONS

Programme de 27 logements neufs

GASQUET, 503, Avenue Joseph Gasquet, à Toulon, 83000

Opération de 27 logements collectifs,
composée de 12 T2, 7 T3, 7 T4, 1T5
Soit au total 19 PLUS et 8 PLAI
27 garages non basés en rez-de-chaussée
Livraison prévisionnelle 2 juillet 2019








UN ACCUEIL EN COURS DE RELOOKING

La création du Centre de Relations Locataires et les travaux réalisés sur la plateforme ont suscité une réflexion plus globale sur la qualité de l'environnement des espaces que parcourent les visiteurs de tous ordres, locataires, administrateurs, partenaires et visiteurs divers, quand ils viennent au siège et dans les agences.

Une première phase d'aménagement a été réalisée en 2018 :



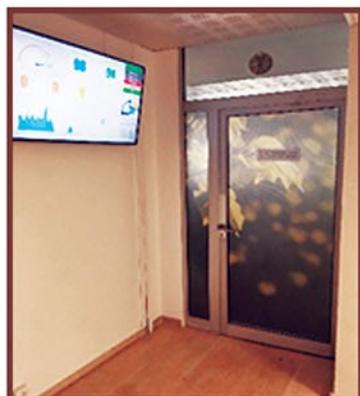
Mise en place de vitrophanies sur les baies vitrées extérieures



Mise en place de vitrophanies sur les baies vitrées des bureaux de la médiation



Remise en peinture de la cage d'escalier d'accès au premier étage du siège et pose d'une tapisserie « vue aérienne du territoire métropolitain ».



Installation d'un écran retraçant en direct l'activité du CRL et pose de vitrophanie.



Création d'un salon d'attente au rez-de-chaussée du siège

Création d'espaces sur le palier d'accès aux bureaux:

- Espace "entreprise" (informations internes)
- Espace "vidéo" (grand écran clips sur patrimoine THM)
- Espace "cartographique" (carte métropole patrimoine THM)
- Espace "projets" (suivi des projets THM)

Temps Forts 2018 / Le Bottier d'Orsay

Une opération emblématique du centre ancien

THM participe depuis des années à l'effort de la municipalité visant à redynamiser le centre ancien.

En complément des opérations d'aménagement et de l'orientation culturelle de certains secteurs (rue des arts et place de l'Equerre), les réhabilitations d'immeubles anciens transforment le centre-ville.

Fleuron de ces opérations quelques fois complexes, le Bottier d'Orsay, au 2 rue des Bonnetières, occupe désormais une place importante dans le visage de l'architecture toulonnaise.

CHIFFRES CLÉS

Surface de plancher construite :

710 m² de type R+6

Nombre de logements et typologie :

15 Logements

4 T1bis

10 T2

1 T3

Surface des logements et plan intérieur :

Surface habitable : 646.80 m²

Surface moyenne :

T1bis : 34.18 m² (soit 136.55m²)

T2 : 41.34 m² (soit 443.45 m²)

T3 : 66.80 m² (soit 66.80 m²)

Mode de chauffage:

Le chauffage et la production d'eau chaude seront réalisés par des chaudières individuelles à gaz , une crosse gaz est mise à disposition pour la plaque de cuisson.



Perspectives et stratégie



Perspectives et stratégie

LA FUSION AVEC TERRES DU SUD HABITAT

La publication de la Loi ELAN le 24 novembre 2018 a mis un terme aux spéculations stratégiques de fusion et a posé le nouveau cadre institutionnel par lequel les Offices Publics HLM seront désormais contraints de se rapprocher. Parmi ces dispositions réglementaires, il en est 2 qui impactent directement THM et redessinent son proche avenir :

- THM doit fusionner avec TSH, l'Office Public de La Seyne, car il ne peut désormais y avoir qu'un seul OPH par territoire constitué par le regroupement de Communes au sein d'une Métropole,
- THM et TSH fusionnés pourront conserver leur statut d'Office Public car le seuil a été fixé par la Loi ELAN à 12 000 logements (le patrimoine cumulé de THM et TSH est d'environ 14 000 logements.)

Le chemin est donc tracé vers un Office fusionné qui devra être créé au plus tard le 1er janvier 2021 !

Subordonnant cette issue dès l'automne 2018, et en accord avec les 2 Conseils d'Administration compétents, plusieurs dispositions ont été prises dès l'automne 2018 :

- les cadres des 2 Offices (près de 50 agents) ont participé à deux journées de travail en commun (les 14 novembre et 11 décembre 2018); l'idée initiale de ce regroupement était de se rencontrer pour mieux se connaître, d'analyser le cadre institutionnel proposé par la Loi ELAN, de mesurer l'ampleur du travail à entreprendre et d'arrêter un schéma organisationnel qui permettrait d'arriver « en bon ordre » à la date de fusion,
- un Comité de Pilotage Fusion a été créé, regroupant les Directeurs Généraux et les Directeurs Généraux Adjointes et ayant pour mission de coordonner les travaux préparatoires à la fusion,
- 7 groupes de travail thématiques ont été constitués afin de procéder à un diagnostic comparatif des schémas d'organisation de l'un et l'autre des 2 Offices, de repérer les points de difficultés éventuels, et d'anticiper sur certains aspects (groupements de commandes pour certains marchés, relevé du patrimoine...)

Depuis quelques mois, THM et TSH se sont donc mis au travail...un travail difficile eu égard aux enjeux institutionnels, financiers et humains ; un travail qui ne pourra qu'aboutir et qui nécessitera que des arbitrages soient rendus rapidement, notamment quant à la conduite de la procédure de fusion.

En tout état de cause, l'essentiel pour bien réussir cette fusion réside dans notre capacité commune à travailler dans le même sens, soucieux des capacités financières à préserver et de l'intérêt évident qu'il y a à placer l'humain au centre de notre réflexion.

Pour accompagner la démarche, THM et TSH ont fait le choix de recourir à une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage qui va prendre le relais dès septembre 2019.

18 mois de travail pour atteindre cet objectif ambitieux : la fusion opérationnelle des 2 Offices au 1er janvier 2021.

18 mois de travail pour qu'à cette même date :

- les loyers continuent à être encaissés...
- les locataires ne pâtissent de quelconques dysfonctionnements...
- les projets de développement se poursuivent...
- les agents des 2 Offices aient trouver leur place au sein de la nouvelle organisation rationnelle permettant d'atteindre les objectifs ambitieux conférés par notre statut d'OPH institutionnel de la métropole Toulon Provence Méditerranée.

CUS et stratégie

Selon la loi ELAN, la seconde Convention d'Utilité Sociale doit être remise avant le 30 juin 2019 aux services de l'Etat.

Pour les organismes qui doivent mener une fusion obligatoire, comme Toulon Habitat Méditerranée, il est possible de demander un report d'une année, report renouvelable une fois.

C'est ce que le Conseil d'Administration de l'office a décidé de faire : reporter de 2 ans la signature de la CUS II ; ce qui amène le délai au 30 juin 2021. La CUS II sera donc une convention établie par le nouvel organisme fusionné.

Cependant, en 2018, les services de l'office ont travaillé sur le projet de la CUS, en tenant à jour la stratégie patrimoniale, en affinant les réflexions sur la gestion sociale et en construisant les indicateurs obligatoires de la future Convention d'Utilité Sociale.



NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ AU SERVICE DE NOS CLIENTS

MAINTENIR LE STATUT EPIC ET L'AUTONOMIE DE L'OFFICE

- Conduire l'évolution institutionnelle
- Maintenir l'équilibre financier
- Préserver un fond de roulement minimum
- Obtenir la certification Qualité ISO 9001
- Construire la Convention d'Utilité Sociale N°2 (perspectives d'évolution)

PLACER LES LOCATAIRES AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS

- Améliorer la satisfaction des locataires
- Développer la relation avec les associations locataires
- Améliorer la gestion des réponses aux sollicitations des locataires
- Optimiser l'attribution de logements
- Maintenir l'équilibre entre provisions et charges des locataires
- Améliorer le dispositif d'écoute des locataires
- Développer la communication vers les locataires
- Participer au maintien de la tranquillité résidentielle

DÉVELOPPER LE PATRIMOINE

- Atteindre une production de 100 logements par an
- Etudier la diversification de l'offre
- Elargir le périmètre de développement à l'ensemble des communes de la Métropole TPM
- Renforcer la collaboration avec l'Etablissement Public Foncier Régional
- Participer aux programmes locaux de développement (PLH, NPRU...)

ASSURER L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

- Garantir la sécurité des équipements
- Renforcer le contrôle du patrimoine et des prestations externalisées
- Projeter la mise en cohérence de la Gestion Sociale Urbaine de Proximité avec les nouveaux bailleurs "partenaires"
- Construire et tenir à jour un Plan Prévisionnel d'Entretien du Patrimoine
- Elaborer un plan de suivi des diagnostics
- Veiller à la transition énergétique
- Elaborer un plan d'amélioration de la satisfaction des locataires (logement, équipements, entretien des groupes)

OPTIMISER L'EFFICACITÉ DES SERVICES

- Moderniser le système d'information de l'office par l'apport d'outils informatiques collaboratifs
- Intégrer la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences dans l'approche des Ressources Humaines
- Pérenniser les connaissances métiers et structurer l'amélioration continue
- Renforcer le pilotage par le développement d'indicateurs
- Moderniser l'achat public
- Réduire l'absentéisme
- Cartographier et anticiper les risques
- Optimiser les délais de relocation
- Mettre en œuvre dans les délais les dispositions réglementaires (RGPD...)

DÉVELOPPER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'OFFICE

- Développer des actions de Développement Social Urbain visant à créer du lien, de la solidarité et de l'accompagnement social
- Concourir à l'autonomie des PMR, répertorier les adaptations dans les logements
- Rester à l'écoute du personnel et l'accompagner tout au long de son parcours au sein de l'entreprise
- Mettre en place un Plan de Déplacement d'Entreprise
- Prendre en compte les Risques Psycho Sociaux
- Multiplier les actions en faveur du Développement Durable
- Optimiser la consommation des ressources et favoriser les équipements peu énergivores



Toulon Habitat Méditerranée

L'expérience du premier bailleur social
du territoire métropolitain
Toulon Provence 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

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 maintenance du patrimoine :

Jacques Vandeboulque

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

Didier Tollard

