



Toulon Habitat Méditerranée

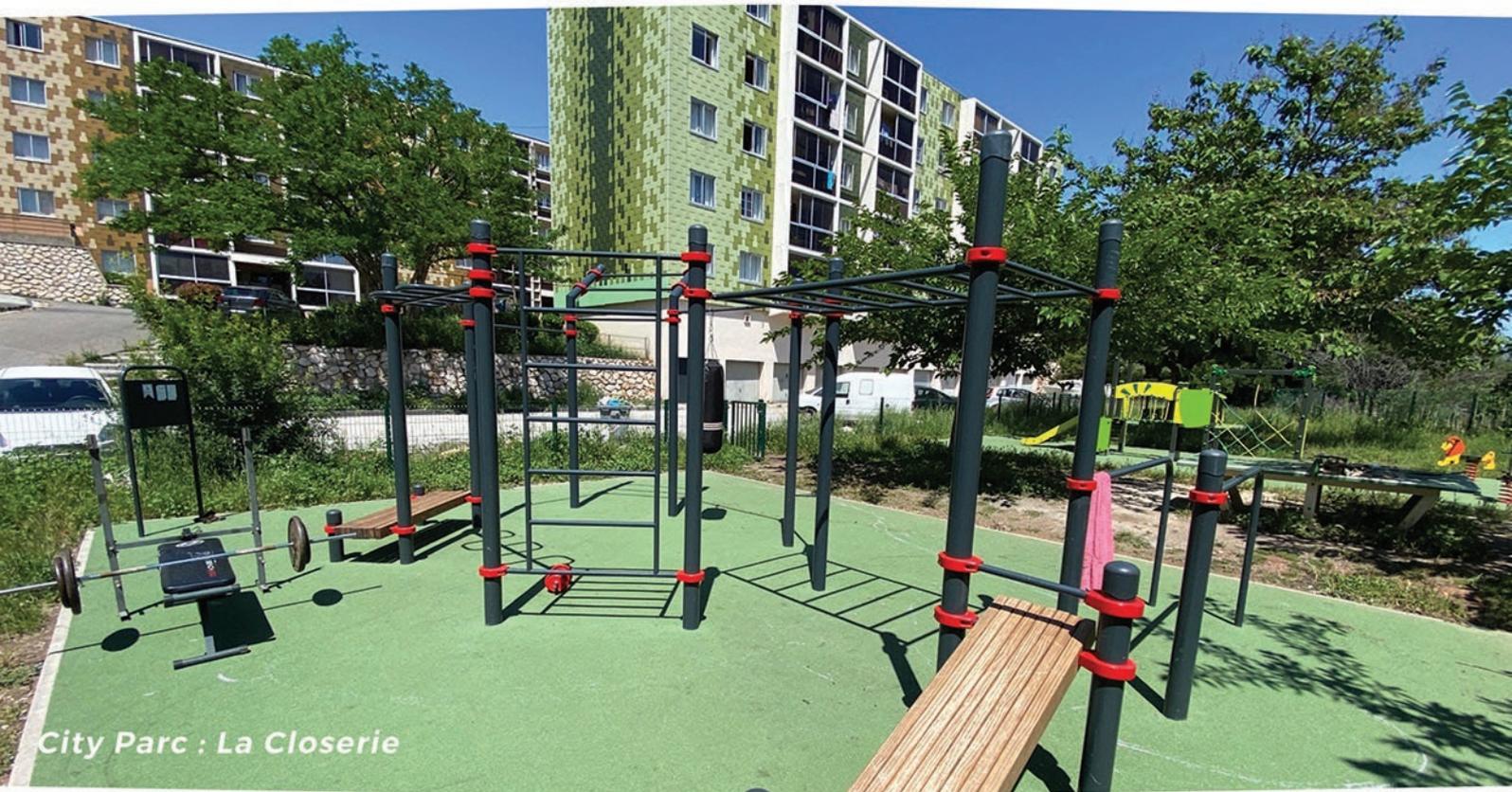
*L'expérience du premier bailleur social
du territoire métropolitain
Toulon Provence Méditerranée.*

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Quelques réalisations 2019...



Gasquet



City Parc : La Closerie



Réhabilitation Rodeilhac



Jardin partagé : La Florane



BOK'R Concept : La Beaucaire



Chaufferie La Beaucaire

EDITO



2019, pourrait se qualifier comme une année « préparatoire ».
Préparatoire à la fusion bien-sûr, qui à elle seule a mobilisé grandement les énergies des équipes afin de la préparer au mieux.

Outre les ateliers de travail constitués dans chacun des grands axes fondamentaux de l'action d'un Office Public de l'Habitat (Finances, Informatique, Clientèle, Développement neuf, GUP...), il a été fait appel à une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (Cabinets SETEC et KPMG) afin de faciliter les démarches inhérentes à ladite fusion.

Préparatoire aussi à l'obtention de la certification ISO 9001, pour l'ensemble des services de l'Office. Décidée avant l'annonce de la loi ELAN sur le regroupement imposé à certains bailleurs, cette stratégie de politique de qualité a été maintenue aux fins de fortifier notre position d'office absorbeur, ainsi que de rassurer quelque peu le personnel de l'office absorbé sur les compétences de son partenaire.

Vous pourrez également apprécier tout au long de ce document les avancées de notre Office en de nombreux domaines :

- Informatique avec la poursuite du projet@ (dématérialisation notamment)
- Opérationnel avec la mise en place d'un Centre de Relation Locataire
- Managérial avec la mise en place de nombreux séminaires, café RH etc...
- DSU avec la création du BOK'R concept
- Développement avec les livraisons de nouveaux groupes
- Réhabilitation avec la poursuite de la rénovation du groupe le plus ancien de notre patrimoine « Rodeilhac »
- Etc...

Le maître mot donc de cette année 2019 en plus de son aspect « préparatoire » aura été aussi (comme il est de coutume depuis quelques années) « l'action » dans tous nos domaines d'intervention.



Daniel Notari
DIRECTEUR GÉNÉRAL

SOMMAIRE

04 EDITO

07 LIVRET PILOTAGE

11 LIVRET RESSOURCES HUMAINES

15 LIVRET PATRIMOINE ET DÉVELOPPEMENT

21 CHIFFRES CLÉS

27 LIVRET GESTION LOCATIVE

31 LIVRET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

35 LIVRET FINANCES

39 LIVRET GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

TEMPS FORTS **2019**

06 LA FUSION

10 LA DÉMARCHE QUALITÉ

18 LIVRAISONS DE FONT PRÉ ET GASQUET

26 LE CRL

30 INAUGURATION DU BOK'R CONCEPT

34 LA DÉMATÉRIALISATION

38 LE SÉMINAIRE GUP



TEMPS FORTS 2019

La fusion



THM au 31/12/2019
8 488 logements
8 communes concernées
163 groupes bâtis
200 agents
71 257 000 € de budget global
 Président : *Robert Carvana*
 Directeur général : *Daniel Notari*



TSH au 31/12/2019
4 845 logements
5 communes concernées
50 groupes bâtis
110 agents
50 384 000 € de budget global
 Président : *Marc Vuillemot*
 Directeur général : *David Guengant*

Cette année 2019 a été la phase technique la plus délicate de cette fusion, imposée par la loi ELAN. Car sans appui extérieur, il nous a fallu engager une réflexion partagée sur de nombreuses thématiques, ce n'est donc pas moins de 10 sujets qui ont été passés en revue avec des avancées probantes pour certains d'entre eux.



D'autres sujets restent à traiter mais ils étaient déjà planifiés en 2020 par contre, les sujets jaunes et rouges méritent d'être abordé avec un appui extérieur que l'AMO va nous permettre de mettre en œuvre.

LIVRET PILOTAGE



PROCESSUS DE PILOTAGE

MANAGEMENT / COMMUNICATION / MESURE DE L'ACTIVITÉ

LE MANAGEMENT

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION ACTIF

Le Conseil d'Administration de Toulon Habitat Méditerranée est composé de **23 membres**.

Président : **Robert CAVANNA**

Un Bureau : **7 membres**

En 2019, le Conseil d'Administration s'est réuni à **4 reprises** pour examiner **58 dossiers**

Activité des **6 commissions** :

- La Commission d'Attribution des Logements [Obligatoire] - **12 réunions**
- La Commission d'Appel d'Offres [Obligatoire] - réunions en fonction des nécessités - **14 réunions**
- La Commission MAPA - **19 réunions**
- Le Jury de Concours [Obligatoire]
- Le Conseil de Concertation Locative [Obligatoire] - **2 réunions**
- La Commission d'Examen des Demandes de logement [Facultative] - **12 réunions**

LES PROJETS STRATÉGIQUES

● MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET FORMALISATION DE NOS ENGAGEMENTS :

- 1** MAINTENIR LE STATUT EPIC ET L'AUTONOMIE DE L'OFFICE
- 2** PLACER LES LOCATAIRES AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS
- 3** DÉVELOPPER LE PATRIMOINE
- 4** ASSURER L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE
- 5** OPTIMISER L'EFFICACITÉ DES SERVICES
- 6** DÉVELOPPER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'OFFICE

● POURSUITE DE LA FUSION DE THM ET DE TSH

● PROJET D'ENTREPRISE « PROJET @ » INTÉGRANT OFFICE 365, LE BIM AINSI QUE LA DÉMATÉRIALISATION NUMÉRIQUE PORTÉE SUR 4 POINTS D'IMPORTANCE DANS LE FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE : LES DOSSIERS LOCATAIRE; LES FACTURES; LES ACTES ADMINISTRATIFS; LES MARCHÉS.

LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS AVEC LES USAGERS

LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Notre CCL s'est réuni deux fois cette année pour signer le PCL 2019-2022 et étudier les sujets suivants :

● PROPOSITION D'UN PROJET D'ACCORD LOCATIF SUR LES PRESTATIONS D'ENTRETIEN DE LA ROBINETTERIE

L'entretien de la robinetterie est une réparation locative qui incombe au locataire.

Toutefois, la réalisation de ce service par THM, permettrait d'éviter tout risque de défaut d'entretien par le locataire et, par conséquent, pour un coût qui reste modeste :

- De réduire le risque de fuite et donc les surconsommations d'eau,
- De préserver les locataires des graves conséquences d'un éventuel sinistre,
- D'éviter tout litige dû à un défaut d'entretien lors du départ du locataire.

Le projet a été transmis à l'ensemble des participants pour analyse et prise de décision lors du 1er CCL de 2020;

● PROPOSITION D'ATTRIBUTION DE LA PART VARIABLE SUR LE BUDGET 2019 PAR APPEL À PROJETS DES ASSOCIATIONS

Dans le cadre du PCL 2019-2022, THM contribue financièrement aux actions des associations de locataires sur le terrain. Dans la limite de l'enveloppe budgétaire fixée à 40 000 € en 2019, l'Office s'est donc engagé à allouer aux associations qui participent à la concertation locative :

- D'une part, une somme forfaitaire (18 000 €) versée le 10/07/2019
- D'autre part, une somme variable, dite « part projet » (22 000 € maximum) répartie le 15/01/2020 entre les trois associations ayant présenté un projet lors du CCL du 26 novembre 2019, après avis favorable du Conseil d'Administration du 19 décembre 2019 et sur présentation de justificatifs de réalisation.

● PRÉSENTATION DES INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS SOCIAUX

Le respect de ces indicateurs, suivis mensuellement, doit permettre à THM de respecter ses obligations réglementaires en matière de mixité sociale et d'attribution aux ménages reconnus prioritaires.

Parmi les différents critères d'attributions devant être mis en place, nous citerons les 4 suivants :

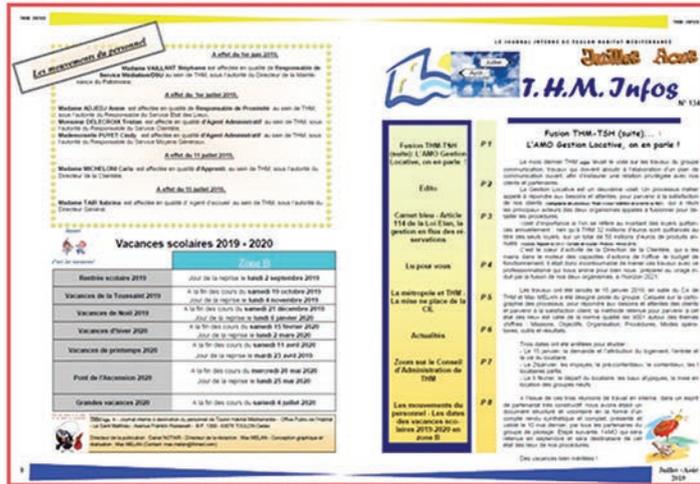
16% Part des attributions hors QPV aux ménages relevant du 1^{er} quartile

60% Part des attributions en QPV aux ménages ne relevant pas du 1^{er} quartile

30% Part des attributions aux publics prioritaires

19% Part des attributions au public DALO

LE JOURNAL INTERNE ET LES AFFICHES INFORMATIVES DES NOUVELLES RÉALISATIONS



La diffusion mensuelle du journal interne s'est prolongée sur l'année 2019.

LA MESURE DE L'ACTIVITÉ

ANALYSE DE LA PERFORMANCE : Création du site Share point

La performance s'établit sur une démarche de comparaison entre les offices mais également sur l'amélioration des résultats obtenus dans la structure d'une année sur l'autre. Pour se faire différents indicateurs sont renseignés.

Afin de rendre plus accessible les indicateurs règlementaires portant sur la gestion budgétaire, le taux de vacance, l'augmentation du patrimoine mais également des indicateurs spécifiques tels que le délai de traitement des réclamations locataires, le délai d'exécution des bons de travaux mis en place pour les Direction, le pôle pilotage a créé au cours de cette année un site sharepoint permettant à chacun de disposer des informations dont il a besoin.

CONTRÔLES ET ENQUÊTES

C'est à près de 50 sollicitations opérées par les différents organismes du domaine du logement social tels que l'ANCOLS; l'INSEE ; la CCI Var ; la Fédération des OPH que l'office a dû répondre sur l'exercice 2019.

AMÉLIORATION

La mesure de l'activité est une mission qui intervient directement au bénéfice de l'amélioration du cadre de vie des locataires en identifiant l'usage de la TFPB tel que présenté dans le tableau ci-dessous :

AXES / OBJECTIFS	DÉPENSES VALORISÉES
Renforcement de la présence du personnel de proximité	260 k€
Formation/Soutien des personnels de proximité	16 k€
Sur-entretien	148 k€
Gestion des déchets et encombrants/épaves	100 k€
Tranquillité résidentielle	33 k€
Concertation/Sensibilisation des locataires	17 k€
Animation, lien social, vivre ensemble	606 k€
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors NPNRU)	259 k€

Sur l'exercice 2019, l'office a globalement valorisé plus de 1,4 millions d'euros de dépense sur l'ensemble de 7 quartiers prioritaires de la ville où 47,5 % du patrimoine de l'office est présent (8 quartiers prioritaires au total sur Toulon). Sur cette somme, le montant maximal de l'abattement annuel 2019 s'est élevé à 929,2k€.

Les objectifs ont été atteints pour l'ensemble des QPV excepté SAINTE MUSSE où un report de 24,8k€ a été identifié et devra être justifié sur l'exercice 2020. Il est à noter que les conventions d'abattement de TFPB signées entre l'Etat et les bailleurs sociaux sont prorogées jusqu'en 2022.

Ci-dessous le bilan financier :

QUARTIER PRIORITAIRE	NOMBRE DE LOGEMENTS	2019 DÉPENSES VALORISÉES (a)	ABATTEMENT MAX CONVENTION (b)	% RÉALISATION	2018 REPORT (c)	%RÉALISATION AVEC REPORT	DIFFÉRENTIEL b+c-a	%
QPV N°1 BEAUCAIRE	1 761	689 176.16€	475 937€	144.80%	-€	144.80%	-213 239€	-44.8%
QPV N°2 PONTCARRAL	81	23 189.83€	21 911€	105.80%	-€	105.80%	-1 279€	-5.8%
QPV N°4 JONQUET	329	69 001.62€	46 317€	149%	-€	149%	-22 684€	-49%
QPV N°5 FLORANE	504	179 401.53€	112 106€	160%	31 008.58€	125.4%	-36 287€	-25.4%
QPV N°6 RODEILHAC	589	190 545.73€	67 363€	282.9%	-€	282.9%	-123 182€	-182.9%
QPV N°7 SAINTE MUSSE	585	138 323.58€	132 752€	104.2%	30 458.33€	84.8%	24 886€	15.2%
QPV N°8 CENTRE VILE	344	149 215.50€	72 817€	204.9%	-€	204.9%	-76 398€	-104.9%
	4 193	1438 853.95€	929 203€	154.8%	61 466.91€	145.2%	-448 183.75€	-45.2%

Cette mission d'amélioration intervient également au profit du fonctionnement des services en organisant la démarche d'un management par la qualité, en vue d'obtenir la certification ISO 9001 au printemps 2020.

TEMPS FORTS 2019

La démarche qualité vers une certification ISO-9001

La démarche Qualité lancée par l'office en 2018 orientée vers la satisfaction des locataires, sera valorisée par la Certification ISO 9001 sur l'ensemble de ses activités. Avec plus d'un million de certificats dans le monde, la norme ISO 9001 reste la norme de management la plus déployée et reconnue au plan international.



Bienvenue sur le site du Management de la Qualité

Cliquez sur l'espace documentaire qui vous intéresse :



L'AFNOR, leader français de la certification avec plus de 70 000 sites certifiés en France et à l'international et riche d'une expérience en certification de plus de 20 ans réalisera l'audit de certification qui aura lieu au mois de juin 2020.

L'objectif de l'audit de certification est :

- la détermination de la conformité de tout ou parties du système de management du client, aux critères de l'audit ;
- l'évaluation de la capacité du système de management pour assurer que l'organisation du client répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables ;
- l'évaluation de l'efficacité du système de management pour assurer que l'organisation du client répond en permanence à ses objectifs spécifiés,
- le cas échéant, l'identification des parties du système de management susceptibles d'être améliorées.

Libellé de certification THM : CONSTRUCTION OU ACQUISITION DE LOGEMENTS POUR PROPOSER DES REPONSES ADAPTEES AUX DEMANDES, L'ENTRETIEN ET LA REHABILITATION DU PATRIMOINE, LA GESTION DES LOCATIONS ET LA CONTRIBUTION AU BIEN-ETRE DES LOCATAIRES.

L'année 2018 a été consacrée à la mise en place de l'architecture du système qualité et de la démarche d'amélioration continue (gestion d'un plan d'actions).

2019 a permis de terminer la phase de formalisation de l'organisation et ont été établis le synoptique des parties prenantes, la cartographie des risques et l'analyse des opportunités. La phase de surveillance et suivi du système qualité a démarré. A ce titre des auditeurs internes ont été formés et deux campagnes d'audits ont été réalisées.

Une première revue de Direction s'est tenue en septembre 2019 afin de :

- Faire un point global sur
 - L'atteinte des objectifs
 - La satisfaction client
 - La performance des processus
- Valider ou non les actions d'amélioration à mener

Le rapport de la revue de direction servant de base à l'organisme certificateur pour la préparation de chaque audit.

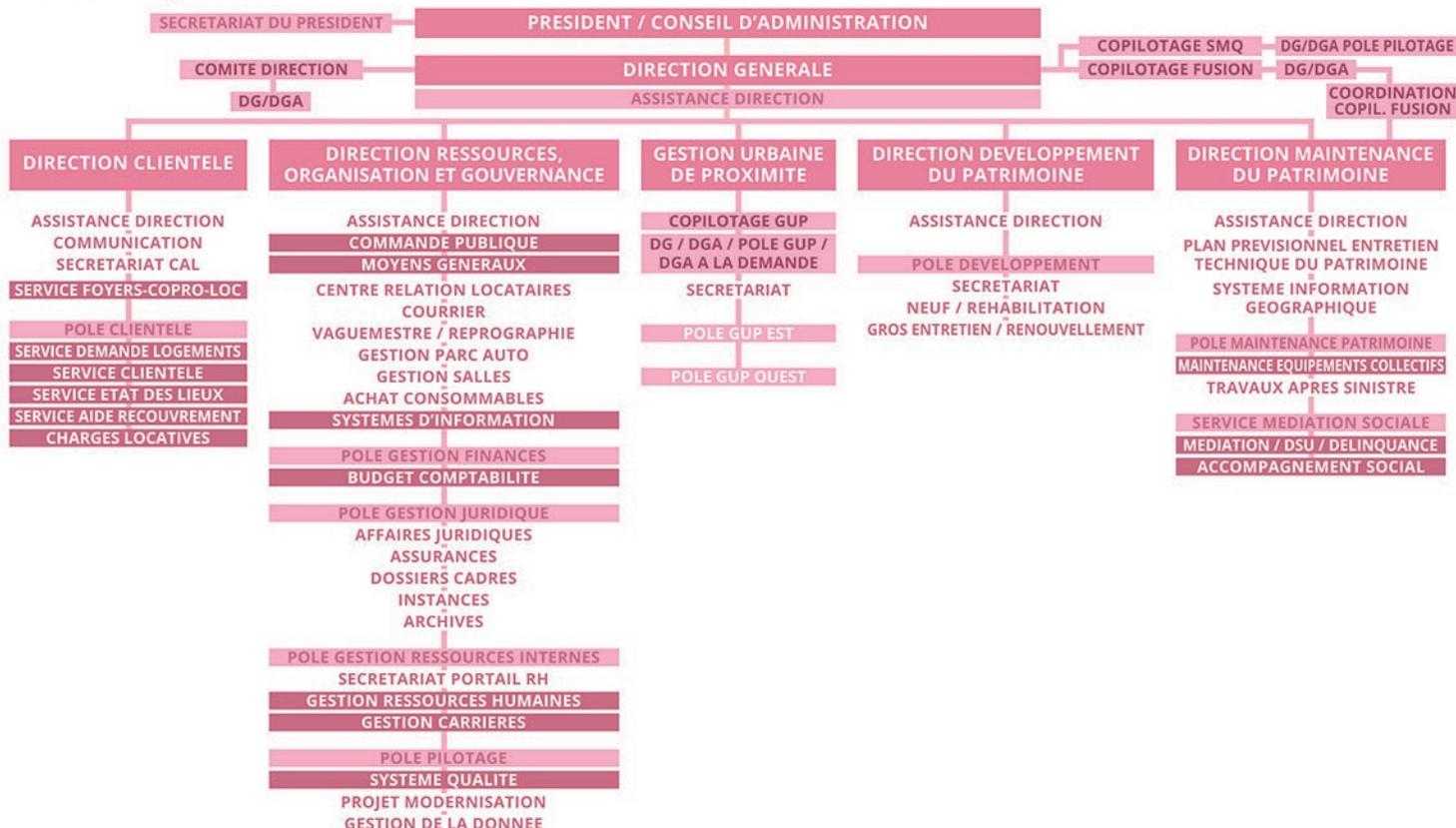
LIVRET RESSOURCES HUMAINES



RESSOURCES HUMAINES

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.



LES RESSOURCES HUMAINES EN QUELQUES CHIFFRES

Au 31 décembre 2019, l'effectif de l'Office était composé de :

102 Fonctionnaires Territoriaux

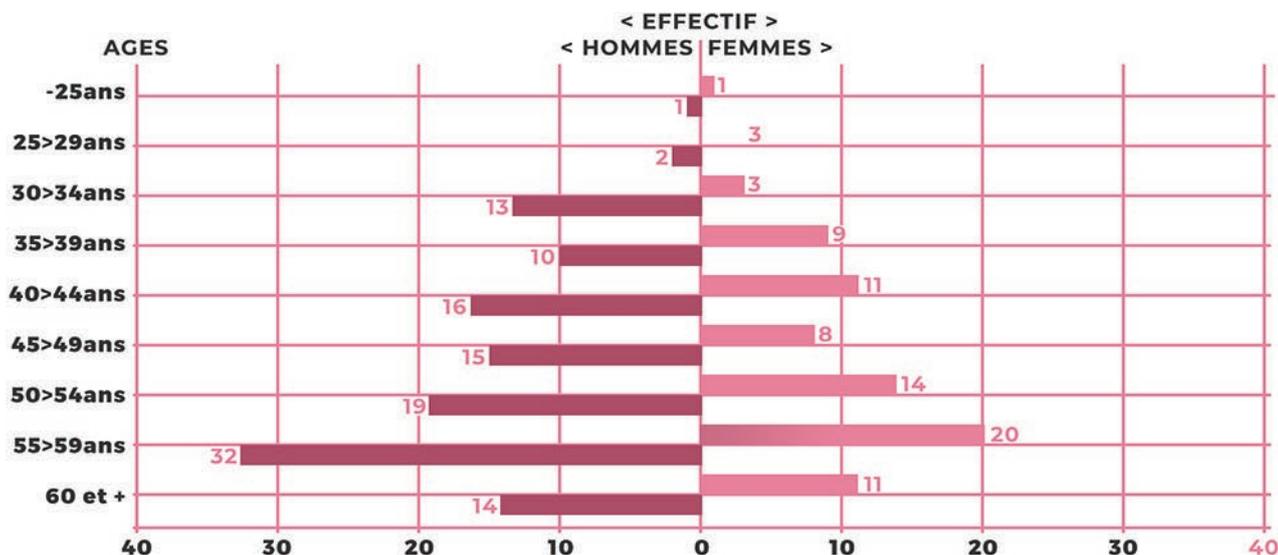
100 Salariés de Droit Privé (cdd, cdi, apprenti)

80 Femmes

122 Hommes

49 ans de moyenne

LA PYRAMIDE DES ÂGES (HORS CDD ET APPRENTI) DES AGENTS EST LA SUIVANTE :



L'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS

A l'occasion de la réorganisation des services intervenue en fin d'année 2017, la Direction Générale a souhaité déployer de nouveaux outils visant à accompagner les agents et renforcer la nécessaire cohésion entre les services. Pour atteindre ce double objectif, il a été décidé :

- De créer un service « Portail RH » ; véritable interface entre la Direction et les agents, ce « Portail » a vocation à répondre en temps le plus court possible aux différentes demandes des agents : communication de documents, renseignements divers, programmation de rendez-vous ...
- D'organiser à 3 ou 4 reprises par an des « cafés RH ». Ces séances consistent à réunir une quinzaine d'agents maximum, de fonctions et de services distincts. Ce brassage permet aux agents de se rencontrer, de mieux se connaître et de recevoir des informations générales ou ciblées sur la vie de l'office.

LA FORMATION

Depuis 2014 THM a mis en place une véritable dynamique de formation basée sur un objectif de professionnalisation. Le Plan de Développement des Compétences est construit à partir :

- Des souhaits formulés par les agents,
- Des demandes des différents échelons hiérarchiques,
- Des objectifs définis par la Direction Générale

Les demandes sont hiérarchisées selon des critères objectifs de priorisation, et sont périodiquement réactualisées en cours d'année.

Dans la continuité des années précédentes, les résultats 2019 confirment cette dynamique et une adhésion importante des agents :

- Un budget annuel de 150 000 €
- 161 agents ayant suivi au moins une formation [80.90%]
 - 83.11% des agents féminins
 - 80.83% des agents masculins
 - 56.34% des agents de plus de 45 ans
 - 74.19% des « employés et ouvriers »
 - 91.48% des « techniciens et agents de maîtrise »
 - 100% des « cadres »
 - 100% des « cadres de Direction »

LE DIALOGUE SOCIAL

La Direction Générale porte une attention particulière au développement du dialogue social au sein de l'Office. Cela se traduit par le respect attentif du fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel [CSE et CSSCT] et de la procédure de Négociation Annuelle Obligatoire, mais aussi par une écoute active des problématiques personnelles et collectives des agents signalées par les représentants du personnel ou par les agents eux-mêmes.

Le Portail RH, créé en 2017, permet aux agents de disposer d'une interface adaptée à leurs demandes.

- Le Comité Social Economique s'est réuni 12 fois,
- Le Comité Santé Sécurité Conditions de Travail s'est réuni 4 fois et a été saisi dans le cadre d'un droit de retrait exercé par les agents sur l'Agence GUP du Secteur de La Beaucaire.
- Les délégués Syndicaux ont été réunis 8 fois dans le cadre de la NAO, certaines décisions ont été prises :
 - Augmentation de 3 € sur le contrat Prévoyance pour les fonctionnaires
 - Harmonisation des plages horaires Siège/Agences actées par un accord collectif
 - Aménagement des horaires pour les aidants familiaux
 - Uniformisation du droit à l'information syndicale pour les agents fonctionnaires et ceux de droit privé

Le travail de révision des Accords Collectifs a été poursuivi sur 5 thématiques :

- Accord Classification des Emplois [abouti et signé le 18/12/2019]
- Accord Primes [abouti et signé le 22/01/2020]
- Accord Egalité Femmes Hommes [en cours]
- Accord Aménagement du Temps de Travail [en cours]
- Accord Evolution des Carrières [en cours]

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL/ RISQUES PSYCHOSOCIAUX....

En complément des missions quasi régaliennes traditionnelles confiées aux Directions des Ressources Humaines, la Direction Générale a souhaité prendre à bras le corps la question de la Qualité de Vie au Travail et de la prévention des risques psychosociaux.

Un agent est désormais chargé de ces dossiers qui sont travaillés en étroite collaboration avec les représentants du personnel. Les premières productions devraient être publiées courant 2020.



Toulon Habitat Méditerranée

LIVRET PATRIMOINE



DEVELOPPEMENT

Coeur de métier d'un OPH, le développement de constructions neuves se poursuit à THM malgré les aléas dû à la RLS et l'augmentation de la TVA de 5,5% à 10%. Pour preuve :

LIVRAISONS GROUPES NEUFS 2019



GASQUET
27 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2017
LIVRAISON 2019
COÛT GLOBAL 4 M€



BOTTIER D'ORSAY
15 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2017
LIVRAISON 2019
COÛT GLOBAL : 2,1M€



FONT PRE
53 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2017
LIVRAISON 2019
OPERATION EN VEFA
COÛT GLOBAL 8.4M€

CHANTIERS EN COURS 2019



VÉRONESE 1
REPRISES STRUCTURES
DEMARRAGE 2019
LIVRAISON 2020



VÉRONESE 2
47 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2018
LIVRAISON 2021



VÉRONESE 3
11 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2018
LIVRAISON 2021



MON PARADIS 3
16 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2018
LIVRAISON 2020



PONT DE BOIS
19 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2018
LIVRAISON 2020



CHALUCET
50 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2018
LIVRAISON 2020
OPERATION EN VEFA



BLANQUI
39 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2019
LIVRAISON 2021
OPERATION EN VEFA

OPERATION DE RÉHABILITATION 2019



RODEILHAC
396 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2018
LIVRAISON 2020

OPERATION GROS ENTRETIEN PROGRAMME 2019



ST SEBASTIEN
RAVALEMENT FACADES
LIVRAISON 2019



L'HOPITAL
RAVALEMENT FACADES
LIVRAISON 2019



LE MISTRAL
DOUCHES
MENUISERIES
SECURITE BALCONS
LIVRAISON 2019



CHARLES PONCY
RAVALEMENT FACADES
LIVRAISON 2019

PROJETS TRAVAUX NEUFS 2020

LES PINS
18 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2020
LIVRAISON 2022

DESAIX
62 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2020
LIVRAISON 2022

PROJETS OPERATIONS GROS ENTRETIEN PROGRAMME 2020

N LAUGIER
RAVALEMENT FAÇADE / MENUISERIE

BEUCAIRE TOUR 78
ETANCHEITE TOITURE

PROJETS ETUDES REHABILITATION 2020

LA PONCETTE
198 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2021
LIVRAISON 2021

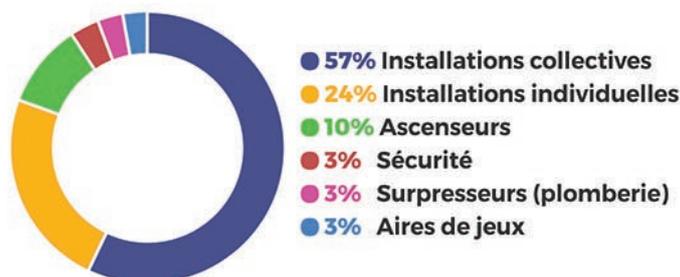
MICHELET TOUR B
59 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2021
LIVRAISON 2021

PARC OLIVAIE
48 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2021
LIVRAISON 2022

LE PORPHYRE
37 LOGEMENTS
DEMARRAGE 2021
LIVRAISON 2022

MAINTENANCE

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



En 2019 la réalisation des travaux du PPE a notamment porté :

- Sur le remplacement de 71 chaudières individuelles pour un montant de 101 k€, ce qui a permis à l'Office d'obtenir des certificats d'économie d'énergie d'une valeur de 50 k€, soit une économie de près de 50%
- Sur des travaux préventifs effectués sur les ascenseurs permettant la réduction des coûts d'entretien, puisque on relève 241 pannes techniques en 2019 contre 683 en 2018.
- Sur le remplacement des groupes de chauffe sur les sites Briand et Œilletts contribuant à l'économie de 7,19 MWh/log que l'on constate entre 2018 et 2019.



PERSPECTIVES 2020

DÉVELOPPER LE PATRIMOINE

L'année 2020 clôture la première Convention d'Utilité Sociale.

L'objectif de production de 100 logements locatifs sociaux par an est presque atteint avec près de 1000 logements construits.

Une offre diversifiée sur un périmètre élargi depuis 2017 au territoire de la Métropole Toulon Provence Méditerranée.

L'année 2020 connaît une conjoncture épidémique exceptionnelle et qui depuis le 17 mars a des répercussions sur l'activité du bâtiment :

- Arrêts des chantiers
- Redémarrage des chantiers intégrant des dispositions sanitaires ralentissant la productivité
- Fragilisation économique des entreprises les plus sensibles...

ENTREtenir LE PATRIMOINE

Le Plan Prévisionnel d'Entretien du Patrimoine élaboré depuis 2003 est tenu à jour annuellement depuis sa dématérialisation en 2017.

Les contrôles du patrimoine renforcés ont permis de garantir la sécurité des équipements et d'élaborer un plan de suivi des diagnostics.

L'année 2020 connaît une conjoncture épidémique exceptionnelle et qui depuis le 17 mars a des répercussions sur l'activité du bâtiment :

- Arrêts des chantiers
- Redémarrage des chantiers intégrant des dispositions sanitaires ralentissant la productivité
- Fragilisation économique des entreprises les plus fragiles...

Compte tenu de la fusion menée d'ici le 1er janvier 2021, deux demandes de report d'une année chacune ont permis de décaler la signature de la CUS II. Le délai de remise aux services de l'Etat selon la loi ELAN a pu être fixé au 30 juin 2021. La CUS II sera donc une convention établie par le nouvel organisme fusionné en affinant les réflexions sur la gestion sociale et en construisant les indicateurs obligatoires.

En préalable et avant la fin de l'année 2020, l'élaboration du Plan Stratégique du Patrimoine, devra être présenté pour approbation au nouveau Conseil d'Administration de l'Office.

La CUS II reprendra donc les objectifs généraux suivants :

- Renforcer la collaboration avec l'Etablissement Public Foncier Régional
- Participer aux programmes locaux de développement (PLH, NPRU...)
- Veiller à la transition énergétique
- Elaborer un plan d'amélioration de la satisfaction des locataires (logement, équipements, entretien des groupes)

TEMPS FORTS **2019**

Livraison **Gasquet**

OPERATION GASQUET / ST JEAN DU VAR

1 626 m² DE SURFACE HABITABLE

27 LOGEMENTS (12 T2 / 7 T3 / 7 T4 / 1 T5)

SURFACES MOYENNES : T2 : 45m²/ T3 : 62m²/ T4 : 80m²/ T5 : 94m²

4M€ COÛT GLOBAL

CONSTRUCTION RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

TOUS LOGEMENTS ADAPTABLES PMR



TEMPS FORTS **2019**

Livraison **Altys**

OPERATION ALTYS / FONT PRÉ

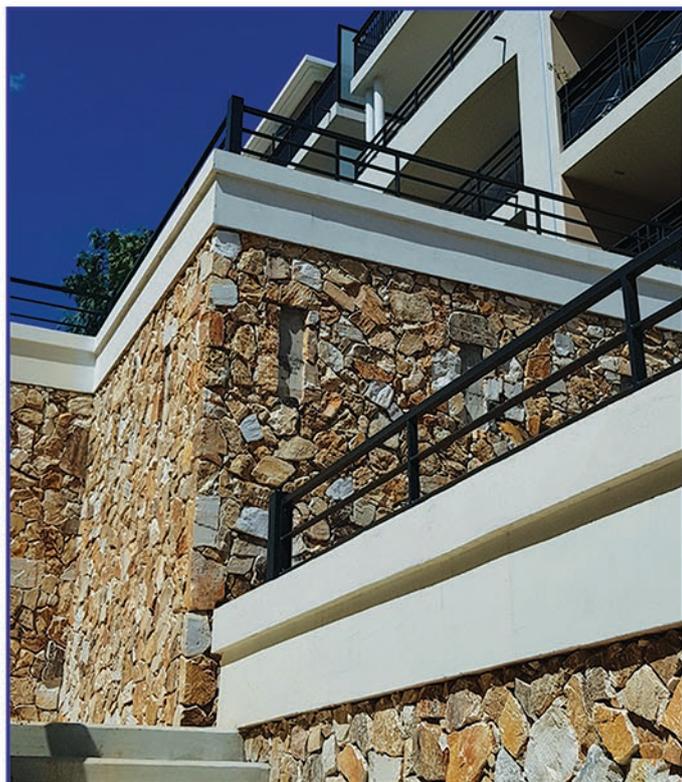
3 495 m² DE SURFACE HABITABLE

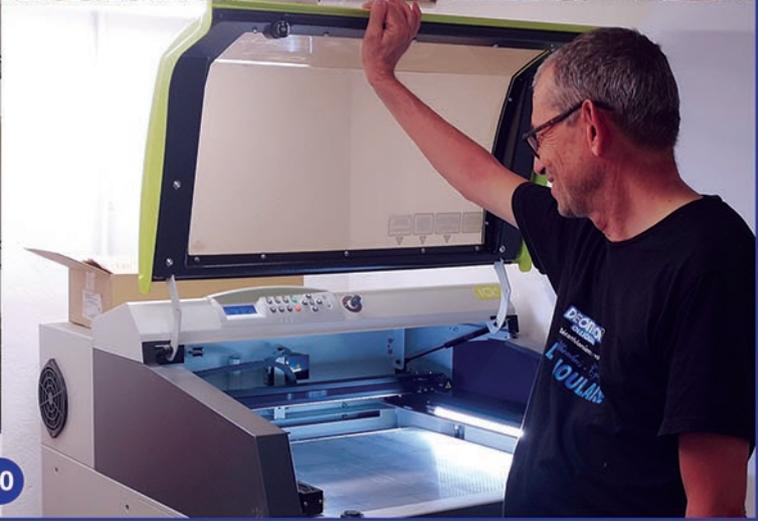
53 LOGEMENTS (18 T2 / 21 T3 / 10 T4 / 4 T5)

SURFACES MOYENNES : T2 : 48m² / T3 : 68m² / T4 : 78m² / T5 : 102m²

8.4M€ COÛT GLOBAL

CONSTRUCTION RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT





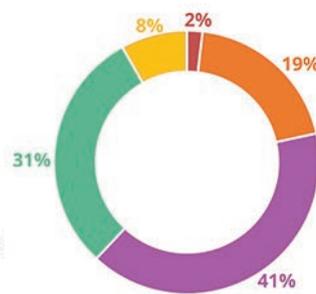
LES CHIFFRES CLÉS DE L'OFFICE



LES CHIFFRES CLÉS

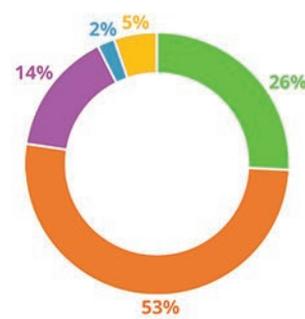
LE PATRIMOINE

8488 logements
345 équivalents logements
146 commerces
4193 logements en QPV
390 logements en QVA
47 ans d'âge moyen du parc



Logements selon la typologie

- T1
- T2
- T3
- T4
- T5 et +



Patrimoine par année de construction

- Avant 1961
- 1961 - 1980
- 1981 - 2000
- 2001 - 2010
- 2011 - 2019

LES DÉPENSES DE MAINTENANCE ET TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE

DÉPENSES DE MAINTENANCE ET TRAVAUX PAR LOGEMENT ET PAR AN

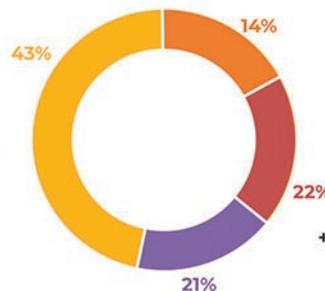
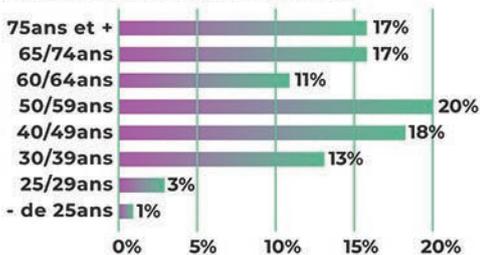


Médiane des office (DIS 2018) : 618 € par logement

L'OCCUPATION SOCIALE

64% de bénéficiaires APL

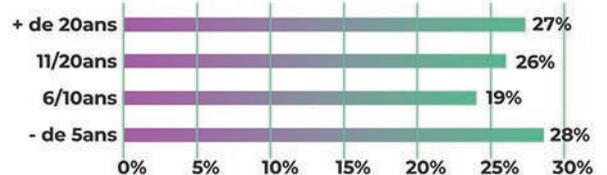
DES LOCATAIRES PLUTÔT AGÉS



UNE COMPOSITION FAMILIALE DIVERSIFIÉE

- Personnes seules
- Familles monoparentales
- Couples avec enfants
- Couples sans enfants

DES LOCATAIRES FIDÈLES À THM



LES ATTRIBUTIONS

L'Office met tout en œuvre pour assurer la mixité sociale au sein de ses résidences et permettre l'accès au logement aux ménages les plus prioritaires.

16%

Part des attributions hors QPV aux ménages relevant du 1^{er} quartile

30%

Part des attributions aux publics prioritaires

60%

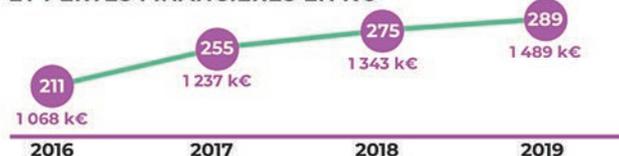
Part des attributions en QPV aux ménages ne relevant pas du 1^{er} quartile

19%

Part des attributions au public DALO

LA VACANCE

NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS ET PERTES FINANCIÈRES EN K€



TAUX DE VACANCE GLOBAL

	2018	2019	Médiane des offices 2018
GLOBAL	3.28%	3.40%	4.90%
+ de 3 mois	1.88%	2.13%	3.20%
- de 3 mois	1.39%	1.27%	1.5%
Vacants volontaires	0.30%	0.35%	

Une vacance aux causes multiples :

- Logements situés dans des quartiers sensibles
- Nouvelles obligations réglementaires portant sur les diagnostics
- Augmentation du nombre d'état des lieux sortants nécessitant des travaux importants et onéreux

LES IMPAYÉS

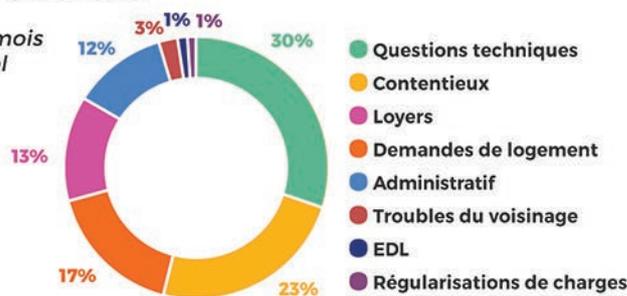
Dettes totales des locataires présents et partis, rapportées au quittancement complet sur une année pour le calcul du taux. L'impayé total est en constante baisse depuis plusieurs années et atteint à fin 2019 un taux très raisonnable de 4,7%, soit plus de 3 points de moins que la médiane des offices (8,4%).



LE CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

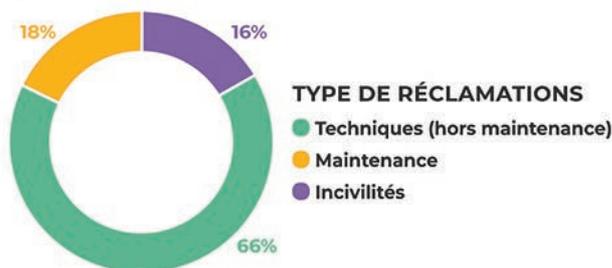
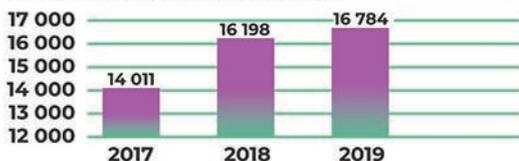
QUALIFICATION DES APPELS REÇUS DU CRL

En moyenne, **3 890** appels par mois **88%** sont traités dès le 1er appel



LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS



LES EFFECTIFS

Il y a **202** salariés au sein de THM, dont **102** agents fonctionnaires territoriaux et **100** agents relevant du droit privé.

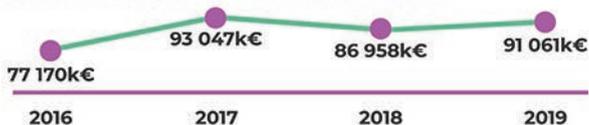
	FEMMES	HOMMES	TOTAL
-25ans	1	1	5
25>29ans	3	2	5
30>34ans	3	13	16
35>39ans	9	10	19
40>44ans	11	16	27
45>49ans	8	15	23
50>54ans	14	19	33
55>59ans	20	32	52
60 et +	11	14	25
TOTAL	80	122	202

L'AUTOFINANCEMENT

L'autofinancement traduit la capacité annuelle de l'office à produire des fonds propres destinés à l'investissement (cf. potentiel financier). L'autofinancement de THM reste élevé et traduit la bonne gestion courante de l'organisme (médiane des Offices : 10,3%)



LA DETTE FINANCIÈRE



LE POTENTIEL FINANCIER

Le potentiel financier représente les fonds disponibles pour l'investissement patrimonial (renouvellement de composants, réhabilitation, construction neuve...)
L'Office a une assise financière solide qui le place comme acteur majeur du logement social sur le territoire toulonnais (Médiane des offices : 1 488 € par logement)

* Calculé à terminaison des opérations d'investissement en cours, au 31 décembre de chaque année.

POTENTIEL FINANCIER À TERMINAISON*

(k€/Masse et €/logement)



COÛTS DE GESTION

COÛT DE GESTION AU LOGEMENT



Après une baisse de ce ratio sur l'exercice 2018, le coût de gestion par logement de l'office connaît une hausse de **6%** en 2019





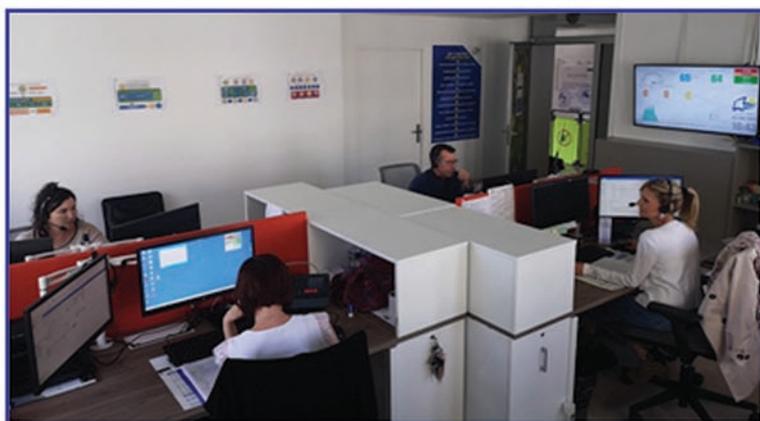
TEMPS FORTS 2019

Le CRL

Le Centre de Relations Locataires, ouvert en novembre 2018 dans le cadre du vaste projet de modernisation conduit par THM depuis 2017, a vécu en 2019 sa première année de plein exercice.

Totalement dédié aux locataires, ce service est composé d'une responsable et de 4 opérateurs chargés de répondre aux nombreux appels dirigés vers le 04 94 03 85 00. La plateforme openspace est installée au siège et équipée de moyens modernes, mobiliers, logiciels, postes informatiques, qui permettent aux agents de disposer d'un environnement de travail adapté.

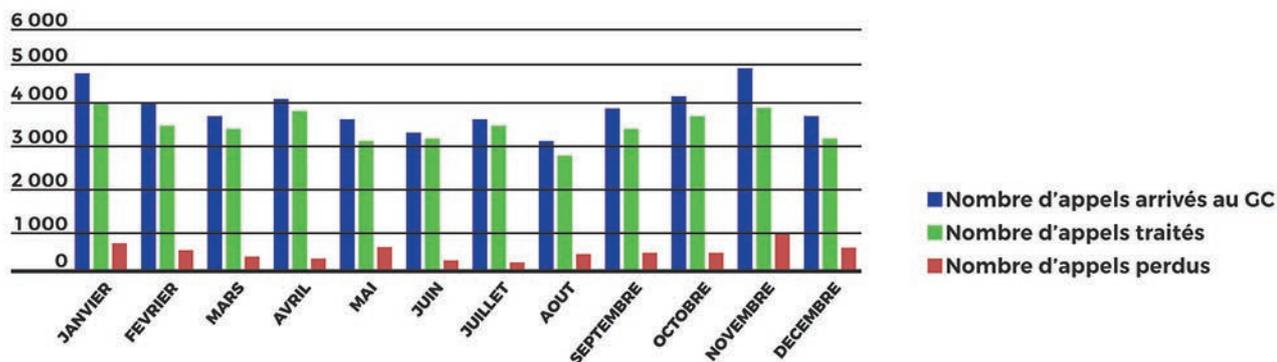
L'objectif visé est de traiter immédiatement au minimum 80% des appels reçus et 100% après rappel. Cet objectif a été atteint en 2019 avec un résultat de 88% d'appels traités immédiatement sur les plus de 45 000 appels reçus, soit une moyenne de plus de 200 appels par jour.



QUALIFICATION DES APPELS REÇUS DU CRL



Bilan CRL 2019



LIVRET GESTION LOCATIVE



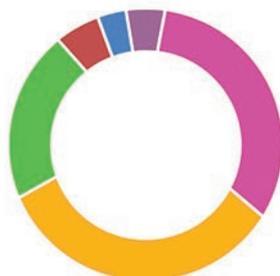
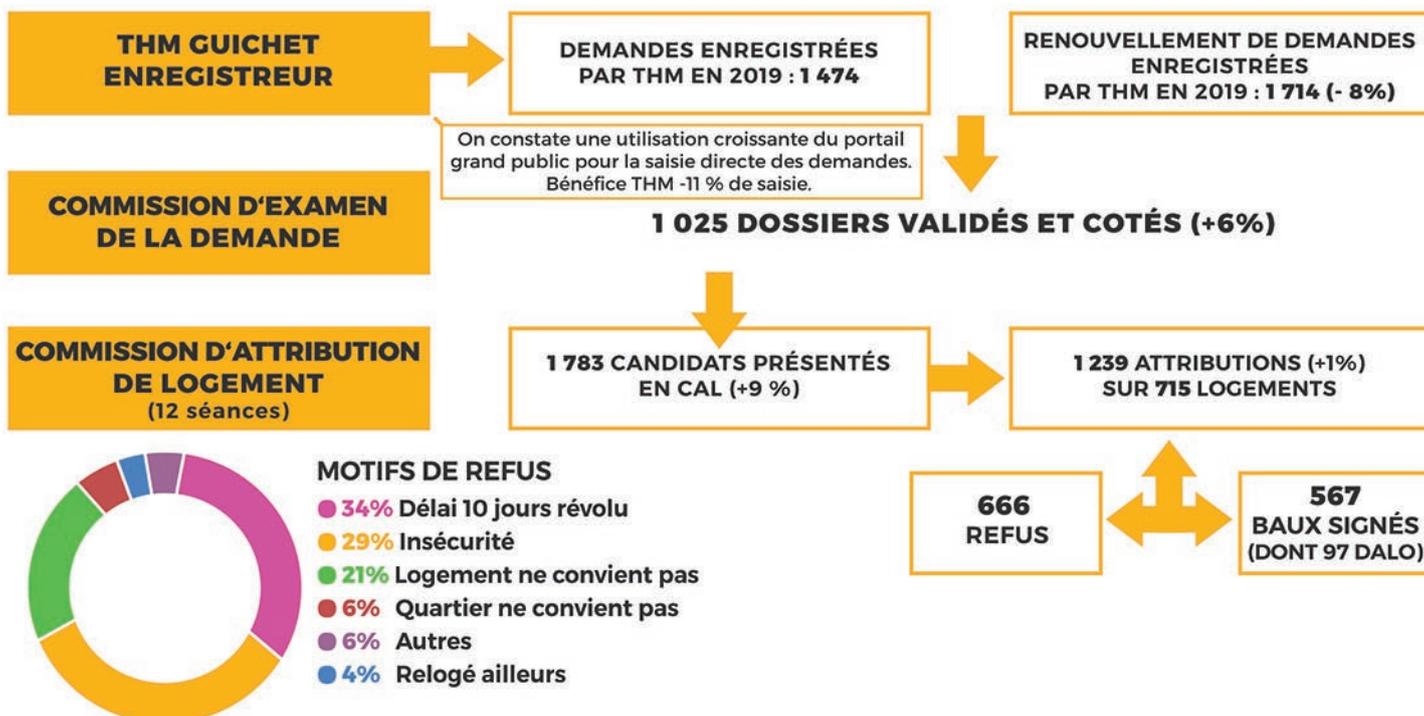
LA GESTION LOCATIVE

LA DEMANDE DE LOGEMENT

34 837 demandes en stocks dans le Var au 31/12/2019

4,6% de hausse sur l'année.

(59,84% des demandes sont souhaitées sur la zone de la métropole TPM)



MOTIFS DE REFUS

- 34% Délai 10 jours révolu
- 29% Insécurité
- 21% Logement ne convient pas
- 6% Quartier ne convient pas
- 6% Autres
- 4% Relogé ailleurs

Le principal motif est lié à l'insécurité (supposée ou avérée) de certaines résidences.

Cette proportion est probablement sous-évaluée car 34 % des demandeurs ayant visité un logement ne donnent pas suite à notre proposition de logement sans préciser le motif.

LA VACANCE

Le taux de vacance des logements de THM au 31/12/2019 est de 3,40% (médiane des Offices 2018 : 4,9%)

Top 5 des ensembles immobiliers de plus de 20 logements où la vacance supérieure à 6 mois est la plus élevée :

ENSEMBLE	Nbre de logements	Taux de vacance
LA CLOSERIE	275	7%
PONCETTE	198	6%
JARDIN DES OEILLETES	237	6%
MARQUISANNE	133	5%
RODEILHAC	396	3%

LE TAUX DE ROTATION

Le taux de rotation sur l'ensemble du patrimoine de l'Office est limité (5,7 %). La médiane des offices est de 10.1% (valeur DIS 2018).

Top 5 des ensembles immobiliers de plus de 20 logements où la rotation est la plus élevée et la plus faible :

ROTATION LA PLUS ÉLEVÉE			ROTATION LA PLUS FAIBLE		
Groupe	Nbre de logements	Taux de rotation	Groupe	Nbre de logements	Taux de rotation
LA RESSENCE	22	18.2%	LE JEU DE PAUME	30	0%
LE VAL LA MUEYE	26	15.4%	BELLEVUE / BELLEVUE II	51	
LES GERBERAS	26	11.5%	LE GRENAT	28	
LA SOLDE	122	11.5%	LE REGIMBAUD	26	
MISSLESSY	203	11.3%	CARRÉ SUD	29	

L'OFFRE DE THM COMPARÉ À LA DEMANDE DANS LE VAR

TYPLOGIE DES LOGEMENTS	PATRIMOINE THM	LOGEMENTS LIBÉRÉS EN 2019 (EN %)	LOGEMENTS SOUHAITÉS PAR LES DEMANDEURS DANS LE VAR EN %
T1	171 (2%)	2%	13%
T2	1605 (19%)	20%	34%
T3	3457 (41%)	46%	32%
T4	2601 (31%)	26%	18%
T5+	654 (8%)	6%	3%

Près de 50 % des demandeurs sur le département du Var ont besoin de logements de type T1, T2. Or, lorsqu'on analyse la rotation sur le patrimoine de THM, ces typologies ne représentent que 20 % des logements libérés.

UNE FAIBLE ÉVOLUTION DES LOYERS

En 2019, augmentation sensible des loyers à hauteur de 0.85%. THM n'avait pas pratiqué d'augmentation depuis 2015 (+ 0,25%).

RLS ET SLS : UN LOYER QUI ÉVOLUE EN FONCTION DES REVENUS

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.

Pour notre organisme la RLS mensuelle est de 172 398 €. Elle a été appliquée à 4 585 locataires (Val déc. 2019).

Le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) consiste en un complément de loyer à facturer obligatoirement aux locataires du parc social dont les revenus sont supérieurs à certains plafonds.

Pour notre organisme le SLS mensuel est de 23 073 €. Il a été appliqué à 160 locataires (Val déc. 2019)

UNE GESTION EFFICACE DES IMPAYÉS

Une organisation du recouvrement permettant un traitement précoce et personnalisé de l'impayé

- Des agents de recouvrement sectorisés géographiquement pour favoriser une relation de confiance
- Un accompagnement des débiteurs dès la naissance de l'impayé
- Une collaboration fructueuse avec le service social de THM

Des moyens de communication et de recouvrement modernes et efficaces

- De multiples canaux de contact pour faciliter les échanges avec les locataires (courrier, téléphone, RDV, mails, SMS)
- De multiples moyens de paiement pour s'adapter à toutes les situations de vie (virement, prélèvement, efcash, chèques, TIP, carte bancaire sur internet ou par téléphone)
- Bientôt un extranet locataire qui permettra au locataire de connaître son solde, effectuer des paiements par carte bancaire, déposer ou disposer de certains documents directement en ligne

Des résultats en amélioration constante

- Un taux d'impayé de 4,66 % (En 2018 : 4,80 % - THM est 25ème sur 223 offices - Sources DIS 2018)
- Un montant de la dette locative de 1 996 K€ (En 2018 : 2 053 K€)

L'EXTRANET LOCATAIRE

Prévu dans le cadre du schéma directeur, ce projet a démarré fin 2019 et devrait être livré avant la fin de l'année 2020. Il s'inscrit dans le cadre des projets de modernité initiés par THM.

Il répond à des attentes des locataires, afin de pouvoir visualiser leur solde locataire, payer en ligne, déposer des réclamations, transmettre diverses informations à Toulon Habitat Méditerranée.

Cet espace permettra de faciliter les échanges avec nos locataires en les rendant autonomes sur certaines actions comme récupérer un avis d'échéance, suivre sa réclamation.

Il évitera un certain nombre d'appels téléphoniques et le locataire pourra être informé très rapidement du suivi de ses demandes par la consultation de son espace privé.

Lors de la première connexion, le client devra réaliser une inscription en ligne, en choisissant son mot de passe et son identifiant de connexion. Cela permettra aussi de communiquer plus facilement avec nos clients, en leur mettant à disposition des informations personnalisées, ponctuelles ou récurrentes.



PERSPECTIVES 2020

MISE EN PLACE DE LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE

En respectant cette obligation, THM permettra aux demandeurs de logement d'avoir accès, en toute transparence, au suivi de leur dossier, en se connectant simplement sur le Portail Grand Public.

CONTEMPORANÉISATION DES APL

Les APL seront calculées sur les revenus de l'année en cours et seront actualisées tous les trimestres, en fonction des revenus perçus sur les 12 derniers mois glissants.

NOUVELLES MISSIONS DE LA CAL

Le bailleur doit examiner, tous les trois ans à compter de la date de signature du contrat de location, les conditions d'occupation du logement.

TEMPS FORTS 2019

L'inauguration du **BOYR** CONCEPT

Mercredi 25 septembre 2019 : Inauguration du site de pratique du VTT sur la Beaucaire sous la présidence de M. Hubert FALCO.

Notre Président et notre Directeur Général ont accueilli avec le Directeur National de l'UFOLEP gestionnaire du site, près d'une centaine d'invités parmi lesquels nos administrateurs, les associations de locataires, les responsables de services de l'Etat et des collectivités, des résidents...

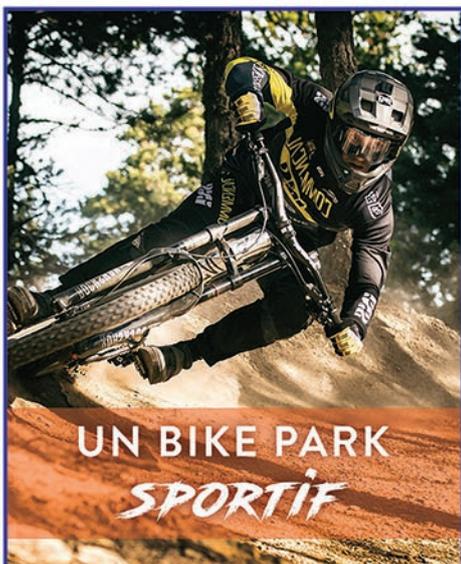


Sous un soleil radieux cette manifestation a permis de présenter les 3,5 km de piste dédiées à la pratique du VTT mais également la partie promenade pédestre et les installations pédagogiques de production d'énergie renouvelable prévues au profit des groupes scolaires.



Sabrina JONNIER multiple championne du monde de descente VTT et marraine du site a pu nous faire la démonstration de son talent sur les 5 pistes de descentes.

Une présentation dynamique du site est prévue pour nos personnels au cours de l'été 2020.



LIVRET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

LE SERVICE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Constitué de 5 travailleurs sociaux et d'une chef de service assurant la coordination le service accompagnement social (SAS) agit en matière :

- de participation à l'impayé de loyer
- de veille sociale et la visite confiance
- de maintien à domicile des personnes âgées

La participation à l'impayé de loyer

Chacune des CESF/AS est sectorisée, en binôme ou en trinôme avec un agent du SAR (Service d'Aide au Recouvrement), en effet, la première porte d'entrée du SAS est l'impayé de loyers. Les CESF/AS interviennent essentiellement dans une phase précontentieuse, elles sont saisies par l'agent du SAR dans les cas suivants :

- Détection d'une problématique sociale lors d'un contact avec un locataire par le SAR : ex : perte d'emploi, problèmes familiaux, décès, pertes de droits, ... ;
- Le locataire ne répond à aucun courrier de relance du SAR ;
- Le locataire ne respecte pas le plan d'apurement mis en place par le SAR et n'a pas d'antécédent de suivi social récent.

Si le locataire refuse de rencontrer le travailleur social, ce dernier renvoie le dossier vers le SAR, pour un traitement contentieux de l'impayé, une mise en demeure de payer la dette est envoyée, de même si le locataire ne respecte pas ses engagements.

De la veille sociale à la visite confiance

Depuis septembre 2019, le SAS effectue dans le cadre de la prévention de l'impayé de loyers une veille sociale dynamique de tous les nouveaux entrants. Cette veille consiste pour les AS/CESF, à anticiper les situations problématiques des locataires.

Cette procédure commence à l'entrée dans les lieux et dure 5 mois, elle se clôture par une visite confiance avec le travailleur social ou un agent de la GUP (CDS ou RP).

Au cours de l'année c'est 51,5 % des locataires concernés qui ont pu être visités.

Le maintien à domicile

Depuis 2017, une convention a été passée avec la CARSAT qui facilite le maintien à domicile des personnes âgées retraitées (salle de bain, volets motorisés). En effet, à la demande du locataire, une visite est effectuée par le travailleur social avec un agent de la GUP (CDS ou RP) afin de vérifier la faisabilité technique de l'aménagement. A l'issue, le travailleur social instruit une demande de « bien vieillir chez soi », sur la base de critères préétablis. Dès l'accord de la CARSAT, les travaux peuvent être réalisés dans un délai de 18 mois.

Fin 2019, sur les termes de la convention, 50 demandes avaient été sollicitées 39 aménagements de salle de bain ont pu être réalisés pour un montant de 52 124.72€ subventionné à hauteur de 28 754.29€ par la CARSAT.



LE SERVICE MÉDIATION

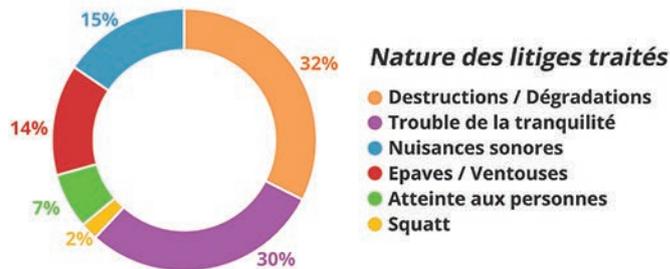
1 médiateur, 1 agent de médiation (en cours de formation), 1 assistante au service constituent le service. En 2019, les procédures ont été complétées afin de clarifier le traitements des dossiers. L'objectifs étant d'augmenter des dossiers en traitement contentieux visant une demande de résiliation de bail.

Un séquençement de 6 étapes a été constitué sur PREM en fonction des nuisances avant d'aboutir à la transmission du dossier au service juridique pour demande de résiliation de bail

5 dossiers transmis au juge, 4 pour des demandes de résiliation de bail, 1 qui concernait une autorisation de pénétrer dans le logement afin de le vider et le nettoyer (diogène) : à ce jour nous avons obtenu 1 résiliation et 1 autorisation de pénétrer dans le logement.



L'activité des médiateurs se répartie entre des tâches administratives de réponses aux réclamations, de permanence téléphonique, de réunions et permanences en agence, de visites à domicile, d'enquêtes de voisinage...



TEMPS FORTS 2019

La dématérialisation

Zéro papier, un objectif vertueux vers lequel tendent toutes les administrations et entreprises modernes et qui s'appuie sur le principe de la dématérialisation de l'ensemble des dossiers et documents utilisés.

En complément du traitement dématérialisé rendu obligatoire pour les actes administratifs divers (délibérations du Conseil d'Administration, Marchés Publics...), THM s'est engagé sur cette voie dans le cadre du projet de modernisation de l'Office, et en privilégiant 3 thématiques :

- les dossiers locataires
- les congés des agents
- les factures (en 2020)



LA DEMATERIALISATION DES DOSSIERS LOCATAIRES

Démarré en 2019 et prévu pour être achevé courant 2021, ce vaste chantier consistant à numériser plus de 10 000 dossiers a nécessité l'acquisition d'un logiciel (Gestion Electronique des Documents) et matériels adaptés (scanners), ainsi que l'affectation d'un agent totalement dédié à ces tâches.

10 000 dossiers locataires papiers qui seront traités tout au long du projet.

Cette dématérialisation permet :

- de réduire le risque de perte ou de détérioration des documents papiers,
- de mieux gérer et faciliter la consultation des dossiers,
- de libérer de la place et d'évacuer les armoires encombrant actuellement les couloirs du siège.

LA DEMATERIALISATION DES CONGES

Oubliée, l'antique feuille de congé cartonnée ! depuis septembre 2019, tous les agents de THM peuvent déposer leur demande de congé sur un portail dédié accessible depuis n'importe quel poste de travail.

Triple avantage : un coût faible, une appropriation rapide par les agents et les gestionnaires de congés, et une rapidité de traitement des demandes par les responsables hiérarchiques.



LIVRET FINANCES



LES FINANCES

LA STRUCTURE D'EXPLOITATION

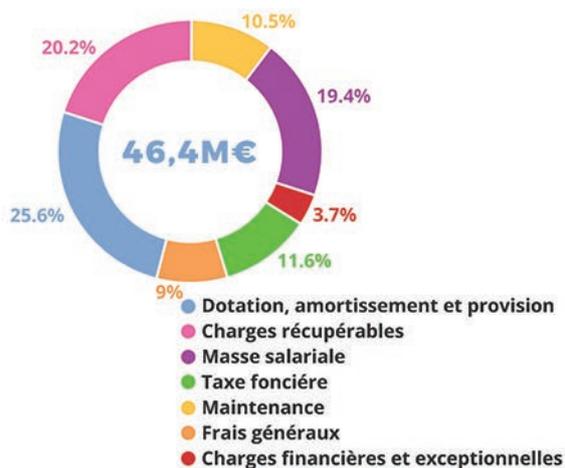
CHARGES		PRODUITS	
MAINTENANCE	4 876 k€	QUITTANCEMENT LOYERS ET DIVERS	33 732 k€
MASSE SALARIALE	8 996 k€	PRODUITS FINANCIERS ET EXCEPTIONNELS DIVERS	5 260 k€
CHARGES FINANCIERES ET EXCEPTIONNELLES	1 692 k€	REPRISES AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	2 623 k€
TAXE FONCIERE	5 386 k€	CHARGES RECUPEREES	8 899 k€
FRAIS GENERAUX	4 192 k€	CESSION	192 k€
DOTATIONS AMORTISSEMENT ET PROVISION	11 880 k€		
CHARGES RECUPERABLES	9 344 k€		
TOTAL	46 366 k€	TOTAL	50 706 k€

RESULTAT 2019 : 4 340 k€

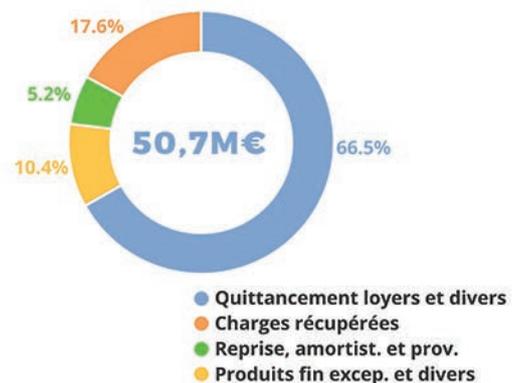
DOTATIONS AMORTISSEMENT ET PROV	11 880 k€	REPRISE AMORTIST. ET PROV.	2 623 k€
		QUOTE PART SUBVENTIONS	2 815 k€
		CESSION	192 k€

CAF : 10 590 K€

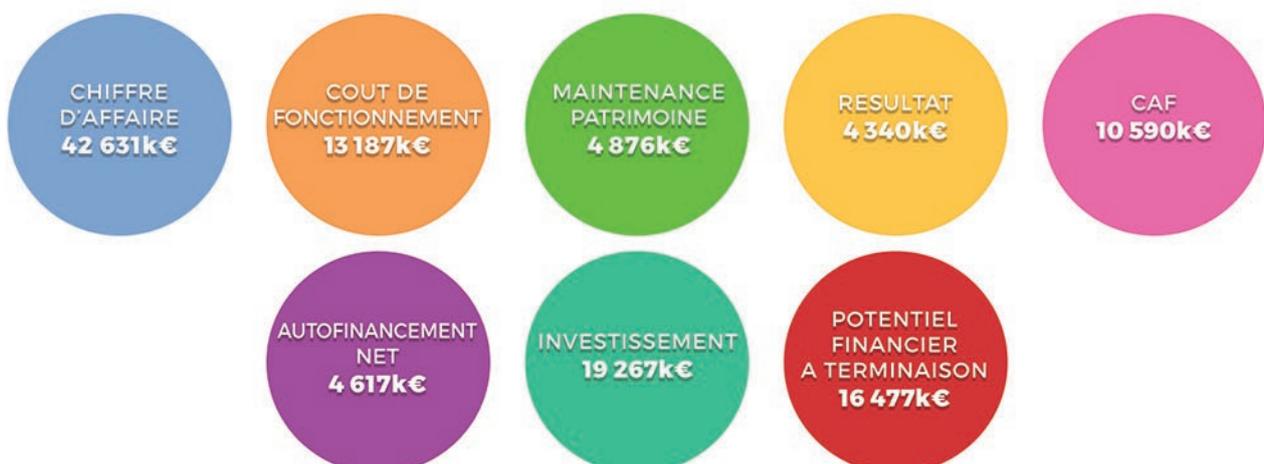
CHARGES D'EXPLOITATION



PRODUITS D'EXPLOITATION



LES CHIFFRE CLÉS



LA STRUCTURE FINANCIÈRE

EMPLOIS		RESSOURCES	
IMMOBILISATIONS	225 362 k€	CAPITAUX PROPRES	151 785 k€
OPERATIONS PRELIMINAIRES	-1 013 k€	DETTES FINANCIERES	91 061 k€
		PROV. RISQUES ET CHARGES	-3 745 k€
		AMORTISSEMENTS COURUS NON EC	-2 929 k€
		SUBVENTIONS A RECEVOIR	-3 133 k€
		ICNE+IC	-620 k€
TOTAL	224 349 k€	TOTAL	239 908 k€

↕

FONDS DE ROULEMENT : 15 559 k€	
ACTIF CIRCULANT	8 390 k€
DETTES A COURT TERME	16 366 k€

↓

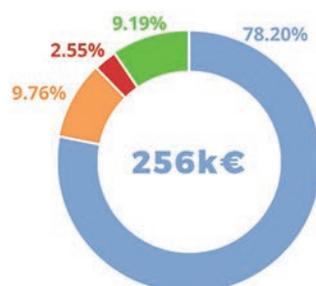
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT : -7 975 k€	

↓

TRESORERIE : 23 534 k€	

L'ACTIF

ACTIF	BILAN	MONTANTS
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	0.24%	606 k€
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	78.2%	199 759 k€
IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS	9.76%	24 998 k€
CREANCES D'EXPLOITATION	2.55%	6 519 k€
CREANCES DIVERSES + CHARGES A REPARTIR	0.24%	605 k€
DISPONIBILITES	9.19%	23 534 k€
TOTAL ACTIF	100%	256 021 k€

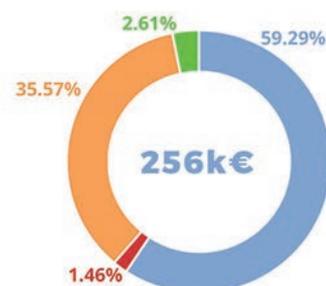


L'actif

- Immobilisations corporelles
- Immobilisations corporelles en cours
- Disponibilités
- Créances d'exploitation

LE PASSIF

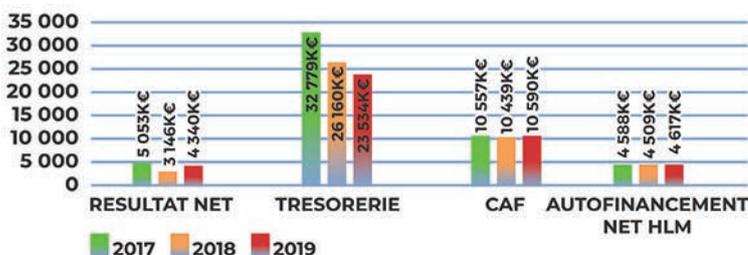
PASSIF	BILAN	MONTANTS
CAPITAUX PROPRES	59.29%	151 785 k€
PROVISIONS	1.46%	3 745 k€
DETTES FINANCIERES	35.57%	91 061 k€
DETTES D'EXPLOITATION	2.61%	6 675 k€
DETTES DIVERSES	0.72%	1 848 k€
COMPTES DE REGULARISATION	0.35%	908 k€
TOTAL PASSIF	100%	256 021 k€



Le passif

- Capitaux propres
- Dettes financières
- Dettes d'exploitation
- Provisions

EVOLUTION DES PRINCIPAUX INDICATEURS



LES RÈGLES 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

	2017	2018	2019
CONSOLIDE	4 588 k€	4 509 k€	4 617 k€
CONSOLIDE			PREVISIONNEL

LE RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM

Autofinancement net / (Produits activités + Produits financiers)
Pour l'année N doit être > 0% (13,60 % en 2019, la médiane des offices : 10,30%)
Sur la moyenne N-2 / N-1 / N doit être > 3% (13,34%)

	2017	2018	2019	MOYENNE
	13.11%	13.31%	13.60%	13.34%

TEMPS FORTS 2019

Le Séminaire GUP

« Comment faire évoluer nos pratiques pour mieux répondre aux objectifs de la Direction Générale et aux attentes des locataires ? »

C'est la question qui a été mise au travail le 12 avril 2019 au cours d'un séminaire qui réunissait les cadres de la Gestion Urbaine de Proximité.

8 cadres et 3 animateurs [DGA et Service Pilotage/Qualité] ont participé à cette journée tout à la fois laborieuse et conviviale, jalonnée par des ateliers de travail, des exercices de créativité et des jeux de rôles...

Tour à tour, chaque participant s'est mis dans la peau du « locataire récalcitrant qui dit non à tout », du « salarié peu motivé », du « Président d'Association de locataires revendicateur », du « chef d'entreprise » ou, en face, du salarié de THM qui devait préserver les intérêts de THM !

Un exercice riche d'enseignements et révélateur de talents cachés !

Quelle que soit la forme retenue, il s'agissait de travailler, de produire pour repérer des points d'amélioration et des pistes de correction à mettre en œuvre rapidement.

Après avoir repéré les 10 points forts de l'organisation de la GUP, les participants ont collectivement retenu 7 objectifs prioritaires :

- Renforcer la présence et la visibilité des agents sur le terrain
- Améliorer le sentiment de sécurité des locataires
- Optimiser la réactivité dans le traitement des réclamations locataires
- Mieux communiquer avec les entreprises
- Améliorer la qualité du cadre de vie des groupes de logements
- Veiller à la préservation des équipements
- Rationaliser la gestion des charges récupérables

Au fil de la journée,

13 axes d'amélioration

ont été pointés et

77 propositions

d'action formulées.



La GUP en débat ...

A la suite de la réorganisation de la GUP réalisée en début 2018 et des réorientations introduites en fin d'année, une journée de réflexion a été organisée le 12 avril dernier autour d'une question centrale : « Comment faire évoluer nos pratiques pour mieux répondre aux objectifs de la Direction Générale et aux attentes des locataires ? »

En amont de cette journée une consultation avait été lancée pour solliciter la contribution des agents sur la base d'un questionnaire auquel tous les agents affectés à la GUP avaient le choix de répondre ou pas, en signalant son identité ou sous anonymat.

Au terme des travaux conduits, 7 objectifs, 13 axes d'amélioration et 10 points forts ont été définis et 77 propositions d'actions à engager ont été rédigées.

Ce dépliant qui vous est proposé aujourd'hui a pour objectif de tracer la feuille de route que nous allons essayer de suivre pendant les mois à venir et jusqu'à l'échéance de décembre 2020, date de la fusion programmée avec nos collègues Seynois de Terres du Sud Habitat.

Crise au soutien de notre Directeur Général, Daniel NOTARI, les moyens nécessaires, humains, financiers, techniques, seront déployés progressivement, mais, ne nous le cachons pas, ce travail fastidieux autant qu'important n'a des chances d'aboutir que si chacun, à sa place, y consacrera l'énergie suffisante.

Pour ce qui me concerne, n'en doutez pas, je suis attaché à ce que nous aboutissions notre tâche, prouvant ainsi que THM enrichi de TSH aura encore de belles années devant lui, et je ne doute pas non plus de votre engagement à suivre cette feuille de route.

Dorian TOLLARD
Directeur Général adjoint



**ENTRETIEN DU PARC
PROPRETE & MENAGE
TRANQUILITE RESIDENTIELLE
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS
SATISFACTION LOCATAIRE
CHARGES ET REPARATIONS LOCATIVES
OUTILS & VEHICULES
PROXIMITE
PROFESSIONNALISME ENTREPRISES
COMMUNICATION
SALAIRES & CARRIERES
ORGANISATION FUSION & STRATEGIE
INFORMATIQUE & TELEPHONE
MANAGEMENT EQUIPEMENTS
ESPACES EXTERIEURS CADRE DE VIE
BUDGET CLIMAT SOCIAL
CONDITIONS DE TRAVAIL
CONSTRUCTIONS NEUVES AVENIR DES AGENTS
STATIONNEMENT**

LIVRET GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ



LA GESTION URBAINE ET SOCIALE

La gestion de proximité constitue l'une des composantes principales de la vie de THM. Plus de 70 agents sont entièrement dédiés au maintien de la qualité de vie dans nos groupes de logements, complétant ainsi le travail de fond réalisé par le Pôle de Maintenance Technique.

La tâche est vaste pour assurer une présence efficace sur les 8 488 logements dont près de 4 200 sont répartis sur sept Quartiers Prioritaires de la Ville et 390 sur deux Quartiers en Veille Active.

Vaste ... et difficile, confronté que nous sommes aux incivilités dont le nombre ne cesse de croître.

L'ORGANISATION OPERATIONNELLE

PÔLE OUEST

5 133 LOGEMENTS
AGENCE LA BEAUCAIRE
BDM RODHEILHAC

PORTAIL GUP

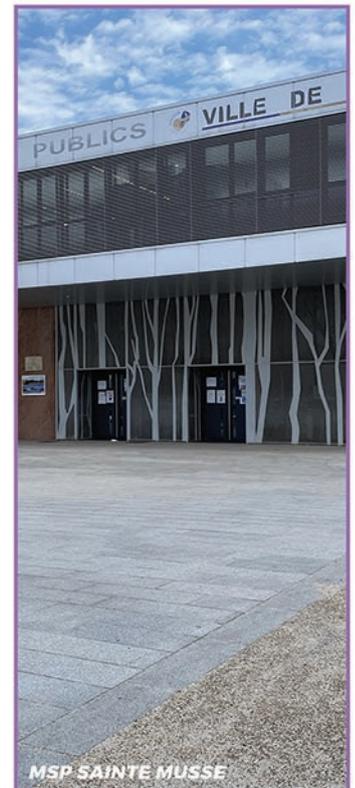
SUIVI DES INDICATEURS
COORDINATION DES SECTEURS
RELATIONS AVEC DG

PÔLE EST

3 355 LOGEMENTS
AGENCE LA RODE
MSP SAINTE MUSSE

72 AGENTS
2 RESPONSABLES DE PÔLE
6 CADRES DE SECTEUR
15 RESPONSABLES PROXIMITE
6 AGENTS ADMINISTRATIFS
4 AGENTS D'ACCUEIL
32 AGENTS DE PROXIMITE
7 AGENTS TECHNIQUES

ACCUEIL DU PUBLIC
RELATIONS LOCATAIRES
ENTRETIEN MENAGER
TRAITEMENT RECLAMATIONS
CONTRÔLE PATRIMOINE
CONTRÔLE MENAGE
CONTRÔLE TRAVAUX



L'ASTREINTE

Ancré sur ses missions de service public, THM a organisé un service d'astreinte opérationnel 365j / 365 et 24h/24. Un cadre et deux agents d'exécution interviennent au cours de ces astreintes, tout au long de l'année et en dehors des heures ouvrables auprès des locataires.

DES OUTILS DE SUIVI MODERNES

Un site dédié « GUP » a été créé sous SharePoint pour faciliter le suivi du travail des Pôles et pour disposer d'indicateurs simples et actualisés en temps réel afin d'optimiser le pilotage des services.

Bienvenue sur le site de la GUP

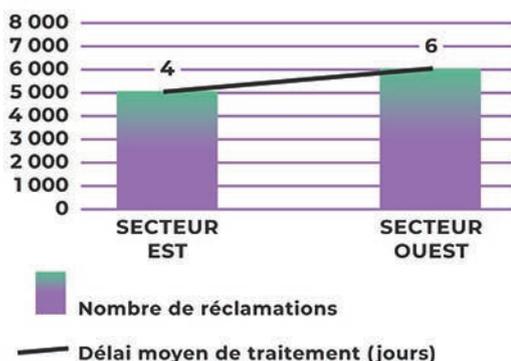
Contrôle de l'activité

Sélectionnez le thème de votre contrôle



LES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES ET LES TRAVAUX PROGRAMMÉS

RÉCLAMATIONS GUP



LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

12 737 réclamations déposées
Dont **3 735** ont eu pour suite une intervention par une entreprise (bons de travaux effectués)
COÛT GLOBAL 2019 de ces interventions : **1 014 800 €**

LES TRAVAUX PROGRAMMÉS ET PLANIFIÉS

27 opérations
COÛT GLOBAL 2019 : **513 k€**

LES CONTRÔLES

LES CONTRÔLES MÉNAGES

14 470 contrôles réalisés
COÛT GLOBAL NETTOYAGE : **1.2M€**
DONT **96%** locatif récupérable

LES CONTRÔLES DU PATRIMOINE

1 266
contrôles réalisés par bâtiment

Les projets 2020...



Mon Paradis 3 ÉTUDE



Pont de Bois ÉTUDE



Chalucet Voile Blanche ÉTUDE



Mon Paradis 3



Pont de Bois



Chalucet Voile Blanche



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 Vandebeulque*

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